



แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)
สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557

บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
One to One Contacts Public Company Limited
(OTO)

สารบัญ

ส่วนที่ 1	การประกอบธุรกิจ	หน้า
	1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	1
	2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ	5
	3. ปัจจัยความเสี่ยง	15
	4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ	20
	5. ข้อพิพาททางกฎหมาย	23
	6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	24
ส่วนที่ 2	การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ	
	7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น	25
	8. โครงสร้างการจัดการ	27
	9. การกำกับดูแลกิจการ	40
	10. ความรับผิดชอบต่อสังคม	76
	11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง	94
	12. รายการระหว่างกัน	99
ส่วนที่ 3	ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน	
	13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ	119
	14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ	121
	การรับรองความถูกต้องของข้อมูล	126
	เอกสารแนบ	
เอกสารแนบ 1	รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท	127
เอกสารแนบ 2	รายละเอียดกรรมการของบริษัทย่อย	143
เอกสารแนบ 3	รายละเอียดหัวหน้างานผู้ตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท	144
เอกสารแนบ 4	รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน	146
เอกสารแนบ 5	รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	147

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ” หรือ “OTO”) เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศไทยที่ช่วยบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างครบวงจร รับประกันความพึงพอใจสูงสุด ด้วยทีมงานผู้เชี่ยวชาญระดับมืออาชีพที่พร้อมเอาใจใส่และดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการให้บริการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีบริการให้เข้าอุปกรณ์ Contact Center ที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และบริการให้เข้าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด

บริษัท เป็นบริษัทย่อยของบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557

1.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ตลอดระยะเวลาการให้บริการลูกค้ากว่า 15 ปี บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ Contact Center Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบ ด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพเราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ และเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจของคุณ

ปรัชญาการให้บริการ

“บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของท่านคือความสำเร็จของเรา และมีคำมั่นสัญญาที่จะส่งมอบงานอย่างมีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่าความสำเร็จทางธุรกิจของลูกค้าเปรียบเสมือนความสำเร็จของบริษัทและพนักงานทุกคน บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่ง โดยยึดมั่นในจริยธรรมและความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น”

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัทฯ จัดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเริ่มแรก 20 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท บริษัทฯ มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”) เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารครบวงจร (Fully Contact Center Management Service) ให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน โดยมีบริการที่หลากหลายด้วยเทคโนโลยี อันทันสมัยและบริหารงานโดยทีมงานมืออาชีพภายใต้แนวคิด “ตอบสนองบริการลูกค้าทุกด้านอย่างครบวงจร” (Total Customer Management Solutions with Customized Services)

ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

ปี	พัฒนาการบริษัทฯ
ปี 2543	<ul style="list-style-type: none"> จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทฯ เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
ปี 2544	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ เริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
ปี 2545	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ เริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
ปี 2546	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ เริ่มให้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
ปี 2548	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนพฤษภาคม บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100 ล้านบาทมีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท บริษัทฯ ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
ปี 2549	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
ปี 2550	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
ปี 2551	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนตุลาคม บริษัทฯ ได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 100 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามปัจจุบัน OTP ยังมีได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการ โครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
ปี 2552	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) Silver Winner of Best Trainer ในเดือนกุมภาพันธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้จัดตั้ง บริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจในการให้คำปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทฯ จะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100

ปี	พัฒนาการบริษัทฯ
ปี 2553	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด แล้วเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไว้ก่อน
ปี 2554	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
ปี 2555	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ 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) 3) Thailand Outsourced Contact Center Vendor of the year 2012 จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยที่มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี และการบริหารจัดการ บุคลากรของบริษัทฯ ได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
ปี 2556	<ul style="list-style-type: none"> ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทฯ เป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาทเป็น 280 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทฯ ได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 บริษัทฯ ได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security)
ปี 2557	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดตั้งแล้วเสร็จ 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 บริษัทฯ ได้รับรางวัล Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year 2014 จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ โดยมีบริษัทย่อย 2 แห่ง คือ บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด และบริษัท วันทูวัน โพรเฟสชั่นแนล จำกัด ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	หุ้นสามัญ ทั้งหมด ที่ออก จำหน่าย	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูวัน แคมโบเดีย 18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building 612, Norodom Blvd., Tonle Bassac , Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia โทร. 023-932-222 โทรสาร 023-932-223	ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า สัมพันธ์	200,000 (เหรียญ สหรัฐ)	40,000	40,000	100
2.	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล 126/92-95 อาคารชุด ซี.เอ็ม. ทาวเวอร์ ชั้น 24 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำภูล่าง เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600 โทร. 0-2685-0059 โทรสาร 0-2685-0050	ให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล และบริการ ด้านการจัดหาบุคลากรด้าน บริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยเฉพาะ	1 ล้านบาท	100,000	99,997	99.99

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อย สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 - 2557 มีดังนี้

ประเภทการให้บริการ	ปี 2555		ปี 2556		ปี 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services)						
ก. บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	446.45	50.19	493.82	72.17	498.56	64.42
ข. บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	136.96	15.40	51.83	7.58	46.84	6.05
ค. บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	69.67	7.83	49.69	7.26	62.98	8.14
รวม	653.08	73.42	595.34	87.01	608.38	78.61
2. บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)						
บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	218.79	24.59	67.59	9.88	139.88	18.08
บริการบำรุงรักษาระบบ	17.73	1.99	21.31	3.11	25.62	3.31
รวม	236.52	26.58	88.90	12.99	165.50	21.39
รวมทั้งหมด	889.60	100.00	684.24	100.00	773.88	100.00

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services)

1. บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

ประกอบด้วยการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การสำรวจข้อมูลหรือความคิดเห็นทางโทรศัพท์ (Tele-survey) การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ (Tele-sales) การติดตามข้อมูลทางโทรศัพท์ บริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมถึงรับคำติชม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านทางโทรศัพท์ (Complaint Handling) ดูแลบริหารจัดการกรรมการตลาดต่างๆ ผ่านเทคโนโลยีการให้บริการลักษณะผ่านทางโทรศัพท์ (Voice) และการให้บริการผ่านช่องทางอื่น เช่น Web chat, Internet call center, Social media, Mobile application (Non Voice)

บริษัทฯ มีการให้บริการสำหรับองค์กรที่สนใจมี Contact Center ไว้ใช้งานแต่ไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเอง โดยสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการว่าจ้างใช้บริการ Outsourced Contact Center แบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งมีบริการให้ทั้งโครงการระยะยาว และโครงการระยะสั้น การทำกิจกรรมพิเศษมีระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งในการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) นี้ ทีมงานที่เชี่ยวชาญในงานบริหารการให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ในด้านต่างๆ จะเป็นผู้บริหารจัดการ Contact Center เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทฯ เป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center ของบริษัทฯ ในการให้บริการในด้านต่างๆ

2. **บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)**
บริษัทฯ ให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงานเพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล
 3. **บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)**
บริษัทฯ มีการให้บริการในกรณีที่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบ Contact Center เอง สามารถเลือกใช้บริการระบบ Contact Center เพื่อใช้งานได้ ช่วยให้องค์กรมีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยลูกค้าสามารถเลือกบริการการเช่าระบบ Contact Center ณ สถานที่ของบริษัทฯ หรือติดตั้ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าจัดหาไว้
2. **บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)**
บริษัทฯ มีบริการให้คำปรึกษา บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center โดยเฉพาะ โดยบริษัทฯ ทำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ใน ระบบ Contact Center รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ภายหลังจากการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ มีการให้บริการดูแลบำรุงรักษา (Maintenance Service) ระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกัน และแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

ก) ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services) และให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ของบริษัทฯ มีขนาดกว่า 2,000 ที่นั่ง (จำนวนที่นั่งสูงสุดที่บริษัทฯ จะรองรับได้ (Capacity)) ในปัจจุบัน (รวมการให้บริการทั้งประเภทบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ และ บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์) ถูกออกแบบและติดตั้งด้วยระบบเทคโนโลยีอันทันสมัยระดับโลก สามารถรองรับการติดต่อได้จากหลากหลายช่องทาง พร้อมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูล (Customer Service Representative: CSR) กว่า 1,990 คน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) ให้บริการรับสายได้มากกว่า 2.36 ล้านสายต่อเดือน ทีมเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะเป็นเสมือนตัวแทนของลูกค้าในการให้บริการอย่างมืออาชีพ โดยภายหลังเสร็จสิ้นการทำงาน บริษัทฯ จะจัดส่งรายงานการทำงานพร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้สินค้าและบริการ และรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการดำเนินงานได้จากระบบ On-line Web Report อีกทางหนึ่งด้วย โดยในปี 2557 บริษัทฯ มีรายได้จากการขายและบริการรวมทั้งสิ้น 773.8 ล้านบาท

ประเภทการให้บริการของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1) รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services)

บริษัทฯ มีศูนย์ในการให้บริการหลักที่บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง รองรับการให้บริการถึงกว่า 2,000 ที่นั่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ภายใน 2 สัปดาห์ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้าหลักของ บริษัทฯ และเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการจ้างเหมาแบบเต็มรูปแบบ หรือต้องการใช้ระบบและอุปกรณ์ นอกจากนี้ในบางกรณีลูกค้าอาจต้องการให้ บริษัทฯ จัดให้มีศูนย์บริการข้อมูล ณ สถานที่ที่ลูกค้าจัดหาให้ บริษัทฯ จะดำเนินการออกแบบและติดตั้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ ให้ตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งปัจจุบันมีการให้บริการในสถานที่ของลูกค้าอยู่มากกว่า 450 ที่นั่ง บริษัทฯ แบ่งการให้บริการศูนย์ข้อมูลออกเป็น 3 ประเภทย่อยๆ ดังนี้

1.1) บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

บริษัทฯ ให้บริการรับจ้างเหมาดำเนินศูนย์บริการข้อมูลอย่างเต็มรูปแบบแก่องค์กรที่ต้องการมี Contact Center ไว้ใช้งานแต่ไม่ต้องการที่จะลงทุนจัดตั้งระบบเอง ลูกค้าของ บริษัทฯ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานโดยการว่าจ้างใช้บริการ Outsourced Contact Center แบบเต็มรูปแบบ โดยบริษัทฯ มีการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งที่เป็นแบบโครงการระยะยาว และโครงการระยะสั้น เช่น

- การสำรวจข้อมูลหรือความคิดเห็นทางโทรศัพท์ (Tele-survey)
- การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ (Tele-sales)
- การบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Care)
- บริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมถึงรับคำติชม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Complaint Handling)
- การดูแลบริหารกิจกรรมการตลาดต่างๆ

ในการจ้างเหมาการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) นี้ ทีมงานที่เชี่ยวชาญในงานบริหารการให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ในด้านต่างๆ จะเป็นผู้บริหารจัดการ Contact Center เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จแก่ผู้ใช้บริการ (End User) แทนลูกค้าของบริษัทฯ โดยที่บริษัทฯ เป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน และ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center ของ บริษัทฯ ในการให้บริการในด้านต่างๆ

1.2) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)

บริษัทฯ ให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ เริ่มตั้งแต่การคัดสรร ฝึกอบรมเกี่ยวกับพื้นฐานงานบริการ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะเริ่มเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการที่ได้ตกลงกับ

ลูกค้าตามสัญญา ภายหลังจากเริ่มปฏิบัติงานแล้ว บริษัทฯ จะตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมมาตรฐานและรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

นอกจากนี้ในการส่งเจ้าหน้าที่ให้บริการที่สถานที่ทำงานของลูกค้า บริษัทฯ จะดูแลสวัสดิการพนักงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งที่อยู่ในรูปแบบการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) และการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ในกรณีที่เป็นการขายสินค้าและบริการทางการเงิน (Financial Product) ได้แก่ การขายประกันภัย เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทฯ จะต้องมิใบอนุญาตนายหน้า/ ตัวแทนในการปฏิบัติงาน ตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

1.3) บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

กรณีที่องค์กรไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบ Contact Center เอง บริษัทฯ ให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ให้องค์กรได้เลือกใช้บริการ การให้บริการดังกล่าวช่วยให้องค์กรมีศูนย์บริการข้อมูลที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังคงสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ให้บริการใช้ระบบทั้งแบบภายในและภายนอกสถานที่ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกันคือ

1) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของบริษัท

เป็นการให้บริการเหมาระบบแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้อุปกรณ์ระบบศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์และทำงานบนอุปกรณ์และระบบการใช้งานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จัดระบบสถานที่ อุปกรณ์ เพื่อเป็นศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานเอง หรือให้บริษัทฯ จัดหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานขององค์กรนั้นๆ เอง

2) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ภายนอกสถานที่

บริษัทฯ จะออกแบบและติดตั้งระบบ Contact Center ระดับชั้นนำ ที่องค์กรของลูกค้า หรือบนทำเลพื้นที่ที่ลูกค้าเลือกเองได้ตามความต้องการ พร้อมจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน และบริษัทฯ จะเป็นผู้ดูแลรักษาระบบเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาสัญญาการบริการ

3) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบออนไลน์ (Contact Center on Demand / Hosted Contact Center)

พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ในปัจจุบัน ทำให้หลายประเทศได้นำระบบ Cloud Network มาใช้ในการให้บริการลูกค้า ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการ Contact Center บนระบบ Online ได้โดยไม่ต้องลงทุนติดตั้งระบบที่มีความซับซ้อนและต้นทุนสูงด้วยตนเอง และลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนหรือลดจำนวนที่นั่งในการให้บริการให้เหมาะสมกับวาระและโอกาสได้ตลอดเวลา

2) บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

บริษัทฯ บริการให้คำปรึกษา ออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูล (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center โดยเฉพาะ โดยบริษัทฯ ให้บริการศึกษาและเก็บข้อมูลจากลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ และนำมาออกแบบระบบให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ หลังจากนั้นบริษัทฯ จะนำเสนอระบบที่เหมาะสม (Solution) กับประเภทธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ทำหน้าที่จัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ในระบบ Contact Center รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นการออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข) การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัทฯ

บริษัทฯ อยู่ในธุรกิจการให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์มากกว่า 15 ปี ถือได้ว่าเป็นผู้เริ่มบุกเบิกการให้บริการดังกล่าว ในปัจจุบันองค์กรในธุรกิจต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เป็นอย่างยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นภาพสะท้อนการบริการขององค์กร ข้อมูลลูกค้าที่ได้รับผ่านการติดต่อเข้ามา (Inbound) ของ Contact Center ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หรือ Web Chat ช่วยให้องค์กรต่างๆ ทราบว่าผู้ใช้สินค้าและบริการที่ติดต่อเข้ามาเป็นใคร เคยซื้อสินค้า/บริการอะไรบ้าง ปัญหาที่เคยพบมีอะไร ปัญหาใดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ปัญหาใดที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ในขณะที่เดียวกันหากเป็นกรณีของการติดต่อออก (Outbound) ไปยังผู้ใช้สินค้าและบริการจาก Contact Center ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ข้อมูลที่ถูกบันทึกลงไป ใน Customer Contact History Management (CCHM) จะช่วยให้องค์กรต่างๆ ทราบข้อมูลที่เป็นของผู้ใช้สินค้าและบริการก่อนที่จะติดต่อเพื่อทำกิจกรรมทางการตลาด

ดังนั้นข้อมูลจาก Software CRM จึงไม่เป็นเพียงแค่ชื่อ นามสกุล เบอร์โทร ที่อยู่ แต่จะมีการรวบรวมเป็นข้อมูลที่เป็นประวัติการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรนั้นๆ กับลูกค้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมีความเกี่ยวข้องกับหลายๆ แผนกหรือบุคคลในแต่ละองค์กร เช่น ข้อมูลประวัติการขอบริการจากแผนกบริการหลังขาย ข้อมูลประวัติการซื้อสินค้าและบริการจากแผนกขาย ข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดจากแผนกการตลาด หรือแม้แต่ความสนใจในสินค้าแต่ละประเภทเป็นพิเศษของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้เมื่อได้

ถูกรวบรวมเข้าด้วยกันและนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ จะส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ซึ่งหมายถึงโอกาสในการเติบโตอย่างมั่นคงในธุรกิจนั่นเอง ธุรกิจ Contact Center จึงเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจอย่างมากในปัจจุบัน อีกทั้งมีพัฒนาการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดย Contact Center เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้มีผู้ให้บริการ Contact Center เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก การแข่งขันจึงมีค่อนข้างสูง อีกทั้งคู่แข่งของบริษัทฯ พยายามแข่งขันส่วนแบ่งตลาดอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์การแข่งขันในด้านต่างๆ ของ บริษัทฯ มีดังนี้

- **ด้านเทคโนโลยี**

บริษัทฯ ได้วางกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันด้านเทคโนโลยี โดยเลือกใช้ Software ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก สามารถประยุกต์เข้ากับลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการระบบทุกราย

- **ด้านกระบวนการทำงาน**

การแข่งขันในธุรกิจ Contact Center ไม่ได้แข่งขันทางด้านราคาเป็นหลักเพียงอย่างเดียว ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ คุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของคุณภาพของงาน โดยตั้งแต่เริ่มให้บริการลูกค้า บริษัทฯ จะทำการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

- **ด้านบุคลากร**

บุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจการให้บริการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูล เนื่องจากธุรกิจการบริการของบริษัทฯ จะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) อีกทั้งอบรมให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้เรียนรู้ทักษะและใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ (End User) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2) **กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย**

ลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ คือ กลุ่มองค์กรธุรกิจที่มีความประสงค์จะบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเป็นของตนเอง ดังนั้นลูกค้าของบริษัทฯ จึงเป็นได้ทั้งลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ อาทิ รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน รวมทั้งบริษัทในเครือของกลุ่มสามารถ ที่ต้องการบริหารจัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร โดยลูกค้าดังกล่าวอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เช่น ประกันภัย สายการบิน โทรคมนาคม การเงินและธนาคาร และ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้ในปี 2556-2557 ประเภทลูกค้าของบริษัทฯ สามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	ปี 2556		ปี 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล	616.65	90.12	634.00	81.93
รัฐบาล	360.80	52.73	292.25	37.77
เอกชน	255.85	37.39	341.75	44.16
2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	67.59	9.88	139.88	18.07
รัฐบาล	55.92	8.17	75.64	9.77
เอกชน	11.67	1.71	64.24	8.30
รวม	684.24	100.00	773.88	100.00
รัฐบาล	416.72	60.90	367.89	47.54
เอกชน	267.52	39.10	405.99	52.46

3) นโยบายการกำหนดราคา

ในการกำหนดราคานี้ บริษัทฯ จะคำนึงถึงต้นทุนหลัก 3 ส่วน ดังนี้

1) ระบบอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ

บริษัทฯ จะคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้ารายนั้นๆ และติดต่อผู้ขายระบบและ/หรืออุปกรณ์ เพื่อให้ผู้ขายระบบและ/หรืออุปกรณ์พิจารณาความเหมาะสมและนำเสนอราคา หลังจากนั้นบริษัทฯ จะต่อรองราคาเพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้บริษัทฯ จะพิจารณาความเหมาะสมด้านสถานที่ว่าสถานที่ที่บริษัทฯ ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทฯ จะพิจารณาด้านทุนค่าเช่าสถานที่เป็นหลัก ทั้งนี้ บริษัทฯ มีความยืดหยุ่นในการจัดหาสถานที่ เนื่องจากการให้บริการ Contact Center สามารถให้บริการได้จากสถานที่ใดก็ได้ถ้ามีการวางระบบและอุปกรณ์ครบครัน

2) บุคลากร

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยหลักของการให้บริการ โดยบริษัทฯ จะพิจารณาดังความต้องการของลูกค้า อาทิ จำนวนสายที่ต้องรับต่อวัน คุณภาพการให้บริการ ลักษณะเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม การคำนวณต้นทุนด้านบุคลากรจะประกอบด้วยอัตราค่าจ้าง และสวัสดิการอื่นๆ

3) การบริหารจัดการ

บริษัทฯ จะพิจารณาด้านทุนในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระดับคุณภาพของการบริการ การให้บริการที่มี SLA และระดับคุณภาพของการบริการสูงจะมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่สูงตามไปด้วย เนื่องจากต้องใช้ระบบ/เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีทักษะ ความรู้และประสบการณ์เป็นพิเศษ

เมื่อทราบต้นทุนทั้งหมดแล้ว บริษัทฯ จะรวมราคาด้านทุนทั้งหมดและพิจารณาอัตรากำไรที่เหมาะสมที่สามารถแข่งขันกับตลาดและคู่แข่งได้ และนำเสนอราคาแก่ลูกค้าต่อไป

4) ภาวะอุตสาหกรรม Contact Center

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่ ได้หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าหรือประชาชนผู้ให้บริการ การให้บริการ Contact Center ก็เป็นบริการหนึ่งที่ถูกมองว่าเป็นจุดแรกที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่ติดต่อกับบริษัทฯ ดังนั้น ในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมามา การให้บริการ Contact Center ได้ถูกพัฒนาและถูกนำมาใช้เป็นจุดหลักในการให้บริการของหน่วยงานหลายภาคส่วน อย่างไรก็ตาม การคำนวณจุดคุ้มทุนในการให้บริการก็มีความสำคัญต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน หลายธุรกิจจึงต้องปรับลดค่าใช้จ่ายหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ายิ่งขึ้น โดยมีวิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมคือ การเปลี่ยนไปใช้บริการบางส่วนจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ที่มีความเชี่ยวชาญและมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะบริการระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ซึ่งปัจจุบันถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) ในยุคที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Strategy) เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ส่งผลให้เกือบทุกธุรกิจจะต้องมีบริการระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ที่จะตอบข้อซักถามและรับฟังปัญหาเพื่อนำส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับวิกฤตเศรษฐกิจก็ยิ่งผลักดันให้หลายธุรกิจหันมาใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลจากผู้ให้บริการภายนอกมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ระบบศูนย์บริการข้อมูลจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อระบบศูนย์บริการข้อมูล ได้แก่ ธนาคารและสถาบันการเงิน ประกันภัย โทรคมนาคม เป็นต้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้ากว้าง ประกอบกับผู้บริโภคมีความต้องการข้อมูลสูง นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันจากบริษัทข้ามชาติมากขึ้น สำหรับธุรกิจที่มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่อาจเลือกที่จะติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) ส่วนธุรกิจที่มีฐานลูกค้าขนาดกลางถึงขนาดเล็กอาจพิจารณาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญ (Outsourced Contact Center Services) ให้เป็นผู้ดำเนินการ

ส่วนแบ่งตลาด

สำหรับในประเทศไทยธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) มีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทประมาณการว่าในปี 2557 ที่ผ่านมามีมูลค่าตลาดรวมมากกว่า 4,000 ล้านบาท (อ้างอิงจากข้อมูลงานวิจัยของ Frost & Sullivan และจากการประมาณการของบริษัท) โดยในปี 2557 บริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดในการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource Contact Center Management Service) อยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 และคาดว่าในปี 2558-2560 ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลในประเทศไทยจะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 11.6

นอกเหนือจากนี้ เนื่องจากสภาวะความไม่แน่นอนทางการเมืองที่เกิดขึ้นในระหว่างปี 2556-2557 ต่อเนื่องไปจนถึงปี 2558 ส่งผลให้งานโครงการภาครัฐได้รับผลกระทบ หลายโครงการถูกเลื่อนหรือยกเลิกไป ทางบริษัทฯ จึงได้กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจโดยให้บริการภาคเอกชนในสัดส่วนที่มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง และให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้ให้บริการ อาทิ กลุ่มธุรกิจสายการบิน ธุรกิจประกัน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจโรงพยาบาล เพื่อส่งเสริมให้บริษัทมีรายได้ที่มั่นคงในระยะยาว

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

เนื่องจากธุรกิจ Contact Center เป็นบริการที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในเกือบทุกธุรกิจโดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดังนั้น การเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ และต้องใช้เงินลงทุน รวมทั้งต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่จำกัดในตลาด การแข่งขันจากคู่แข่งรายใหม่อาจจะยังไม่เพิ่มมากขึ้น แต่อาจมีการแข่งขันจากคู่แข่งเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดที่ค่อนข้างสูง

อย่างไรก็ตาม การแข่งขันของกลุ่มแข่งในตลาดปัจจุบันไม่ได้จำกัดแค่ผู้ให้บริการ Contact Center เท่านั้น แต่ยังรวมถึงคู่แข่งที่พัฒนาและลงทุนทำระบบ Contact Center เองภายในบริษัทฯ (In-house Contact Center) ซึ่งปัจจุบันในหลายธุรกิจที่ต้องมีการใช้ Contact Center ในการขาย มีแนวโน้มที่จะทำระบบ Contact Center เอง อาทิเช่น

- ธุรกิจประกันภัย ที่เน้นการขายเป็นหลัก หรือติดตามในการชำระเบี้ยประกัน
- ธุรกิจสถาบันการเงิน / ธนาคารที่มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการในการทำธุรกรรมทางโทรศัพท์ เช่น การอายัดบัตรเครดิต หรือการแลกเปลี่ยนเงิน เป็นต้น
- ธุรกิจการสื่อสาร ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ธุรกิจบริการ ที่ต้องการเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อสินค้า การจองโรงแรม การส่งของ และการชำระเงิน เป็นต้น
- ธุรกิจซื้อของ Online และ Home Shopping

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)

ก) การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1) การจัดการระบบและอุปกรณ์สำหรับ Contact Center

นอกจากประสบการณ์และความชำนาญของทีมงาน ในการบริหารและให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ในระดับมาตรฐานสากลแล้ว บริษัทฯ ยังพร้อมให้บริการที่สมบูรณ์แบบ ด้วยความร่วมมือจากบริษัทผู้ค้าชั้นนำที่มีชื่อเสียงในด้านต่างๆ มากมาย ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเทคนิค การให้คำแนะนำ และการปฏิบัติจริง ซึ่งจะแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะความชำนาญเฉพาะด้าน

ทั้งนี้ เมื่อลูกค้าแจ้งคุณสมบัติหรือลักษณะของบริการที่ต้องการ บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นให้ลูกค้าเสนอราคามาให้พิจารณา เมื่อบริษัทฯ พิจารณาเปรียบเทียบการเสนอราคาแล้ว จะส่งรายละเอียดผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้กับลูกค้าเพื่อพิจารณาต่อไป เช่นเดียวกันกับการคัดเลือกผู้ให้บริการระบบ บริษัทฯ จะดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายที่เสนอสินค้าที่มีคุณภาพและการใช้งานที่ บริษัทฯ ต้องการและมีราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในบางช่วงบริษัทฯ อาจมีการสั่งซื้อสินค้าเก็บไว้ล่วงหน้า หากช่วงนั้นอุปกรณ์ที่บริษัทฯ ใช้ประจำมีการลดราคา หรือสามารถซื้อได้ในราคาที่ถูกลง เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการ ทำให้ บริษัทฯ มีผลกำไรที่เพิ่มขึ้น

2) การจัดหาสถานที่

สำหรับกรณีการให้บริการแบบการจ้างเหมาดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าเต็มรูปแบบ และการบริการใช้ระบบ Contact Center นอกสถานที่ บริษัทฯ ได้จัดสถานที่ให้บริการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนในแต่โครงการ โดยปัจจุบัน บริษัทฯ มีสถานที่ให้บริการของบริษัทฯ 3 แห่ง สามารถรองรับการให้บริการได้มากกว่า 2,000 ที่นั่ง

ทั้งนี้การให้บริการด้านสถานที่เป็นทางเลือกของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้สถานที่ที่มีอยู่ของบริษัทฯ หรือ อาจเสนอสถานที่ที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นศูนย์บริการข้อมูลก็ได้

3) การจัดหาบุคลากร

การคัดเลือกพนักงานของ บริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center และ บุคลากรในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวิธีหาดังนี้

บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center

บริษัทฯ เปิดรับสมัครเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงาน ในส่วนบริการทุกรายต้องผ่านการทดสอบทักษะพื้นฐานและการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ และลูกค้าแต่ละราย เพื่อพิจารณาคุณสมบัติให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้กับลูกค้าแต่ละราย ภายหลังจากที่รับพนักงานแล้ว บริษัทฯ จะอบรมทักษะการให้บริการ รวมถึงการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ โปรแกรมและกระบวนการ ให้บริการของลูกค้า การใช้ระบบงานผลิตภัณฑ์ของลูกค้าก่อนการให้บริการเป็นระยะเวลา 15-30 วัน ขึ้นอยู่กับ ลักษณะบริการที่ลูกค้าต้องการ หลังจากนั้นจึงเริ่มให้ปฏิบัติงานจริง

พนักงานในฝ่ายสนับสนุน (Back Office)

บริษัทฯ มีการจัดหาพนักงานในฝ่ายสนับสนุนอื่นๆ โดยการรับสมัครงานผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ รวมถึงการร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาในการรับสมัครงาน และร่วมมือกับบมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ในอีกทางหนึ่ง ดำเนินการรับสมัครงาน โดย บริษัทฯ แจกตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคคลที่ต้องการรับสมัครไปยังบมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น หลังจากนั้นกับบมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น จะจัดหาผู้สมัครที่มีลักษณะตามที่ต้องการส่งให้บริษัทฯ เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์และตัดสินใจต่อไป

ง) โครงการที่ยังไม่ส่งมอบ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงการที่ยังไม่ส่งมอบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ดังนี้

รายชื่อลูกค้า	ชื่อโครงการ	สัญญา		มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)	ความคืบหน้า * (%)
		วันที่เริ่ม	วันที่สิ้นสุด		
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	โครงการ สัญญาซื้อขายระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	14/03/57	7/08/58	43.4	94.4%

หมายเหตุ: * การรับรู้รายได้ของแต่ละโครงการจะเป็นไปตามสัดส่วนความสำเร็จของงาน (ความคืบหน้า %)

3. ปัจจัยเสี่ยง

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1.1. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง

การประกอบธุรกิจของบริษัทฯ อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางการสื่อสาร งานทางการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Staff: CSS) จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่พนักงานที่ยังไม่มีประสบการณ์ บริษัทฯ จะจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถ และทักษะเหล่านั้นไปไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทฯ ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออกไป

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว โดยมีมาตรการการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และไม่ให้เกิดกระทบกับการวางแผนกำลังคนตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า รวมไปถึงการวางแผนค่าจ้างและผลตอบแทนในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งเพื่อที่จะสร้างความชำนาญในระยะยาวในการบริการได้ มีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในตำแหน่งต่างๆ (Career Path) ของบุคลากร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีแรงจูงใจอื่นๆ ในการทำงานของพนักงาน อาทิ การให้สวัสดิการที่เหมาะสม การให้รางวัลในการทำงานในรูปแบบต่างๆ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่นในเรื่องต่างๆ โดยได้ส่งเสริมในการฝึกอบรม รวมถึงการไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ เป็นต้น

1.2. ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างบุคลากรอันเนื่องมาจากนโยบายรัฐบาล

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จำนวนมากในการดำเนินงาน ดังนั้น นโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ปี 2555 ที่มีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นผลกระทบทางอ้อมต่อฐานอัตราค่าจ้างงานในระดับอื่นๆ ให้สูงขึ้นด้วยทำให้บริษัทฯ มีภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มขึ้น โดยค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เป็นต้นทุนส่วนใหญ่ในการให้บริการ หากในอนาคตรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างในระดับอื่นขึ้นอีก บริษัทฯ จะมีความเสี่ยงที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและกำไรสุทธิของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขให้สามารถปรับอัตราค่าบริการได้หากรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ นอกจากนี้ลักษณะสัญญาของบริษัทฯ เป็นสัญญาระยะสั้นที่มีอายุสัญญาระหว่าง 1-3 ปี ทำให้บริษัทฯ สามารถปรับขึ้นค่าบริการได้เมื่อมีการต่ออายุสัญญาไปในแต่ละครั้ง

1.3 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการจ้างใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัทฯ (Outsourced Contact Center Service) มาดำเนินการตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center)

เนื่องด้วยบริษัทมีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยการแจ้งล่วงหน้า และบริษัทฯ คิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้น หากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการว่าจ้างบริษัทฯ มาเป็นการลงทุนและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ในส่วนดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าต้องอาศัยประสบการณ์ และความชำนาญในด้านต่างๆ เช่น การเลือกใช้อุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน ให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความซับซ้อน ผนวกกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้สามารถให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง การออกแบบฐานข้อมูลที่ใช้ประกอบการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ การออกแบบรายงานผลการให้บริการ เป็นต้น บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าทุกราย บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ เทียบกับการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง นอกจากนี้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาลูกค้าที่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) แล้วเปลี่ยนเป็นบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) ลูกค้ามากกว่าร้อยละ 70 ที่นำไปบริหารจัดการเอง จะประสบปัญหาในด้านการบริหารจัดการต้นทุน ทั้งทางด้านบุคลากรเฉพาะด้าน ที่ต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการ และต้นทุนแฝงที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ ทำให้ในอนาคตมีโอกาสกลับมาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัทฯ ไม่ทั้งหมดก็บางส่วนแทนการลงทุนติดตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง

1.4 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค

บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทฯ มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนากุศลกรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น

นอกจากนี้ หากลูกค้าที่บริษัทฯ ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทฯ อาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับคู่แข่งให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทฯ มีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้นการเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสที่จะเปิดช่องทางธุรกิจใหม่ต่างประเศได้เช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีจำนวนเดบิตลูกค้าเพิ่มขึ้น ธุรกิจสามารถได้อย่างต่อเนื่อง

1.5 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) และการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service) รวมเรียกว่า การให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้การให้บริการต่อรายได้รวม ร้อยละ 75.41 ร้อยละ 90.12 และร้อยละ 81.93 ในปี 2555 ปี 2556 และปี 2557 ตามลำดับ โดยการให้บริการดังกล่าว จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้า พร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีรายได้จากการบริการลดลง

ที่ผ่านมา ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีการต่อสัญญากับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และ ระยะเวลาการต่อสัญญาจากเดิมนานขึ้น เช่น จากสัญญา 1 ปี ปรับเป็นการต่อสัญญา 3 ปี และ การต่อสัญญาจาก 3 ปี เป็นการต่อสัญญา 5 ปี เนื่องจากบริษัทฯ มีการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในฐานะ Partnership ไม่ใช่ Supplier

1.6 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าเช่า

ปัจจุบันบริษัทฯ ทำสัญญาเช่าอาคาร 3 แห่งเพื่อใช้เป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) นอกเหนือจากการใช้สถานประกอบการของลูกค้า โดยสัญญาเช่าอาคารทั้ง 3 แห่งเป็นสัญญาเช่าระยะสั้น อายุสัญญาไม่เกิน 3 ปี และจะมีการตกลงค่าเช่ากันใหม่ (โดยปรับขึ้นได้ไม่เกินอัตราที่ได้ตกลงกันไว้) เมื่อมีการต่ออายุสัญญา ดังนั้นหากสัญญาเช่าอาคารหมดอายุ และมีการปรับอัตราค่าเช่าสูงขึ้น บริษัทฯ ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อีกทั้งยังมีในส่วนของค่าแอร์อาคาร East Water ที่ใช้นอกเวลาทำการสูงขึ้นเกือบ 60 % ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนกับโครงการที่ผูกพันในระยะยาวอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้รับการต่ออายุสัญญาเช่าอาคารมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก่อนการทำสัญญาการให้บริการประเภทรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) บริษัทฯ มีการประมาณการต้นทุน โดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีมีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทฯ ก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น เมื่อมีการต่ออายุสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการของบริษัทฯ เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัทฯ จึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง อีกทั้งบริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขในส่วนของคุณค่าแอร์ที่ใช้นอกเวลาทำการสูงขึ้น โดยติดตั้งแอร์แยกส่วนไว้ในส่วนที่ดำเนินการได้

1.7 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ระบบการให้บริการ Contact Center ถือเป็นอีกองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการให้บริการของบริษัทฯ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับระบบการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การคิดค้นผลิตภัณฑ์/ระบบการทำงานใหม่ที่มีความสามารถพิเศษเพิ่มขึ้นดังกล่าว อาจทำให้ระบบปฏิบัติการ Contact Center ที่บริษัทฯ ใช้อยู่ไม่ทันสมัย ไม่สามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้ และอาจทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้าให้แก่คู่แข่งได้

บริษัทฯ มีนโยบายลงทุนในระบบล่าสุดที่มีความทันสมัย มีอายุการใช้งานได้น้อยกว่า 5 ปี นอกจากนี้ลูกค้าของบริษัทฯ ในต่างประเทศที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ดำเนินการจัดหาระบบให้กับบริษัทฯ โดยมีข้อตกลงที่ครอบคลุมการพัฒนากระบวนการทำงาน เช่น การ Upgrade ระบบ การเปลี่ยนเวอร์ชันของโปรแกรมให้มีความทันสมัย และมีขีดความสามารถทัดเทียมกับระบบที่ได้รับการคิดค้นขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้บริษัทฯ มีการวิจัยและพัฒนาในด้านงานซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีค่อนข้างต่ำ ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

1.8 ความเสี่ยงจากการใช้ระบบบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทฯ เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น (“SAMART”) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 SAMART ถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทร้อยละ 71.43 บริษัทฯ ได้พึ่งพิง SAMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทฯ ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนาองค์กร และบุคลากรภายในองค์กรของบริษัทฯ ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี และประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการที่ดีขึ้น โดยบริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทฯ จะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ ต้องใช้เงินทุนมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทฯ ในด้านการบริหารและจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการบัญชี ให้บริการด้านกฎหมาย ให้บริการด้านการบริหารงานธุรการสำนักงาน เป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยบริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทฯ จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก เช่น ที่ปรึกษาเรื่องการวางแผนภาษีอากร ที่ปรึกษากฎหมาย เป็นต้น หรือมีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อสินค้าบริการลดลง ซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้น

การให้ความช่วยเหลือของ SAMART ดังกล่าว ถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพของกลุ่มสามารถ บริษัทฯ เชื่อว่าจะได้รับการสนับสนุน และความช่วยเหลือจาก SAMART ต่อไป

2. ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557 กลุ่มวิไลลักษณ์ ซึ่งรวมบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ย่อย ถือหุ้นในบริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 203,179,536 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 72.56 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วของบริษัท ทำให้สามารถที่จะควบคุมการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดในเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ อาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่านในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่านเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการตัดสินใจและพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุม ผู้ถือหุ้นนอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติรายการดังกล่าว และในการอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 สินทรัพย์ถาวร

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรของบริษัท ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจที่สำคัญ สรุปได้มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท

ประเภท/ลักษณะของสินทรัพย์	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันที่		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาวะผูกพัน
	31 ธันวาคม 2557	31 ธันวาคม 2556		
อุปกรณ์สำนักงาน	11.27	14.17	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์	196.78	83.11	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
คอมพิวเตอร์	19.51	16.72	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
ยานพาหนะ	2.02	2.54	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	6.43	6.32	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
รวม	236.01	122.86		














ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 437.9 ล้านบาท (2556 : 414.4 ล้านบาท)

4.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ ค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ โดยมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 19.52 ล้านบาท และ 25.80 ล้านบาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 2.16 และ ร้อยละ 5.24 ของสินทรัพย์รวมของบริษัทฯ ตามลำดับ

4.3 เครื่องหมายการค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ เป็นเจ้าของเครื่องหมายบริการ ดังนี้

ลำดับ ที่	เลข ทะเบียน เครื่องหมาย	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	ระยะเวลาคุ้มครอง	รูปเครื่องหมายการค้า
1	บ. 47696	จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร, เซ้าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	26 มิ.ย. 2562	
2	บ. 47697	จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร, เซ้าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	26 มิ.ย. 2562	
3	บ. 47698	จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	26 มิ.ย. 2562	
4	บ. 47699	จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	26 มิ.ย. 2562	
5	บ. 41723	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	28 ก.ย. 2560	
6	บ. 41726	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	28 ก.ย. 2560	
7	บ. 39781	จำพวก 35 บริการจัดการธุรกิจด้านการซื้อ และการจำหน่ายสินค้า	28 ก.ย. 2560	
8	บ. 39782	จำพวก 38 บริการเช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	28 ก.ย. 2560	
9	บ. 41724	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	28 ก.ย. 2560	
10	บ. 41727	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	28 ก.ย. 2560	
11	บ. 39780	จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	28 ก.ย. 2560	
12	บ. 39778	จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	28 ก.ย. 2560	
13	บ. 39779	จำพวก 35 บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจ ซื้อ-ขาย จำหน่ายสินค้า จัดหาพนักงานไปทำงานที่ Call Center	28 ก.ย. 2560	

4.4 สัญญาที่สำคัญ

สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีสัญญาเช่าอาคารทั้งหมด 8 สัญญา มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	คู่สัญญา	ค่าเช่าและค่าบริการ	วันครบกำหนดสัญญา	เงื่อนไขการต่ออายุ
1.	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	276,318 บาทต่อเดือน	15 ก.ค. 2559	ต่ออายุได้ครั้งละ 3 ปี และปรับค่าเช่าและค่าบริการได้ไม่เกินร้อยละ 15 และร้อยละ 5 ของค่าเช่าปีสุดท้ายตามลำดับ
2.	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	40,054.50 บาทต่อเดือน	31 ต.ค. 2560	ต่ออายุได้ครั้งละ 3 ปี และปรับค่าเช่าและค่าบริการตามราคากลางแต่ไม่เกินร้อยละ 15
3.	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	335,965 บาทต่อเดือน	30 ก.ย. 2558	ต่ออายุได้ครั้งละ 3 ปี และปรับค่าเช่าและค่าบริการตามราคากลางแต่ไม่เกินร้อยละ 5
4.	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	140,625 บาทต่อเดือน	14 ต.ค. 2558	ต่ออายุได้ครั้งละ 3 ปี และปรับค่าเช่าและค่าบริการได้ร้อยละ 5
5.	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	935,361 บาทต่อเดือน	30 ก.ย. 2558	ต่ออายุได้ครั้งละ 3 ปี และปรับค่าเช่าและค่าบริการได้ร้อยละ 5
6.	บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	740,154.69 บาทต่อเดือน	31 ก.ค. 2558	ต่ออายุได้ครั้งละ 3 ปี และปรับค่าเช่าและค่าบริการได้ไม่เกินร้อยละ 15
7.	บริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด	243,792 บาทต่อเดือน	31 ก.ค. 2558	ผู้ให้เช่าให้สิทธิผู้เช่าก่อนใครๆ ที่ประสงค์จะใช้สิทธิต่ออายุหรือไม่ต่ออายุ โดยแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนสิ้นสุดอายุสัญญา
8.	นิติบุคคลอาคารชุด ซีเอ็ม ทาวเวอร์	26,817.12 บาทต่อเดือน	31 ก.ค. 2558	

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัทฯ และบริษัทย่อยสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัท	บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
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
ทุนจดทะเบียน	280,000,000 บาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	280,000,000 บาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท
เว็บไซต์	www.onetoonecontacts.com
โทรศัพท์	02-685-0000
โทรสาร	02-685-0090

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหุ้น	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงาน	เลขที่ 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	02-229-2113
โทรสาร	02-359-1259
ผู้สอบบัญชี	นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604
ที่ตั้งสำนักงาน	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เลขที่ 193/136-137 อาคารเลครัชดา ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	02-264-9090
โทรสาร	02-264-0789-90

ส่วนที่ 2

การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

7. ข้อมูลหลักทรัพ์และผู้ถือหุ้น

7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

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

7.2 ผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มวิไลลักษณ์ ¹⁾	203,179,536	72.56
	- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ²⁾	191,600,000	68.43
	- บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด	4,200,000	1.50
	- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ³⁾	2,428,976	0.87
	- บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด	2,100,000	0.75
	- บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน)	2,100,000	0.75
	- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ³⁾	388,777	0.14
	- นางสาวสรินทิพย์ วิไลลักษณ์ ³⁾	205,767	0.07
	- นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ ³⁾	118,454	0.04
	- นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ³⁾	37,562	0.01
2.	นายเลิศศักดิ์ เจริญสาธิต	1,330,000	0.48
3.	นายพงษ์ธร เจริญกุล	1,210,000	0.43
4.	นายจิรวัดน์ จันทอก	1,170,000	0.42
5.	นายพัฒนพงศ์ การุณยศิริ	1,150,000	0.41
6.	นางสาวกนกทิมา ทัสฐาน	1,124,000	0.40
7.	นายพีรณพ เพ็องธารทิพย์	1,096,700	0.39
8.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	850,701	0.30
9.	นางวนิดา ชิมาสาร	800,000	0.29
10.	นายเสกสรรค์ โพธิ์กิ่ง	760,000	0.27
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	212,670,937	75.95
	ผู้ถือหุ้นอื่น	67,329,063	24.05
	รวม	280,000,000	100.00

หมายเหตุ : ข้อมูลจากบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557

- (1) บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นางสาวสรินทิพย์ วิไลลักษณ์ นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่องการทำหนดลักษณะความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตามมาตรา 246 และมาตรา 247
- (2) เป็นบริษัท โฮสติ้ง ซึ่งบริษัท วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โฮสติ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 17.12 และครอบครัววิไลลักษณ์ถือหุ้นร้อยละ 27.55
- (3) นับรวมหุ้นของกลุ่มสมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

บริษัทฯ ไม่มีการออกหลักทรัพย์แปลงสภาพ หลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้ หรือหลักทรัพย์อื่น

7.4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทฯ มีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม หลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทฯ และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต ส่วนนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ กำหนดจ่ายในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของแต่ละบริษัทและตามกฎหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฐานะทางการเงินของบริษัทฯ นั้นๆ ด้วย

ในปี 2557 บริษัทฯ มีการจ่ายเงินปันผลดังนี้

รายละเอียดการจ่ายเงินปันผล		2557
อัตรากำไรสุทธิต่อหุ้น	(บาท)	0.26
อัตรการจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น	(บาท)	0.16
อัตรการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ	(%)	67.89%

8. โครงสร้างการจัดการ

8.1 คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	กรรมการ กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการและกรรมการผู้จัดการ
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ

รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม วันที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการ แสดงไว้ใน “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ”

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ สองในสามคนนี้ลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของบริษัทฯ หรือ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ หรือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ คนใดคนหนึ่ง ลงลายมือชื่อร่วมกับ นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ หรือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ หรือ นายประชา พัทธยากร รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัทฯ

องค์ประกอบและวาระการดำรงตำแหน่ง

องค์ประกอบและวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการของบริษัทฯ นั้นจะมีกำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทฯ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

องค์ประกอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ควรประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส มีคุณธรรมและความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ อาทิ ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมาย ด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมีได้มีการกีดกันทางเพศ แต่อย่างไร โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีจำนวนไม่น้อยกว่า 7 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการอื่น โดยมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่า กึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีกรรมการอิสระ อย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

และต้องไม่น้อยกว่า 3 คนและส่วนที่เหลือจะเป็นกรรมการที่มาจากผู้บริหารภายใน นอกจากนี้กรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

วาระการดำรงตำแหน่ง

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการบริษัท ได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 คือในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง

กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับการเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการดังกล่าวได้กระทำความประโยชน์ต่อบริษัทฯ เป็นอย่างชัดแจ้งและการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ด้วย

คุณสมบัติของกรรมการ

1. มีคุณสมบัติที่ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งข้อบังคับของบริษัทฯ
2. เป็นผู้ที่ไม่ประกอบกิจการ เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือเข้าเป็นผู้ถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นที่มีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัทฯ เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น
3. มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นโดยรวม
4. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
5. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต
6. เป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการบริษัท ได้อย่างเต็มที่

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทฯ จะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ

3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือ โดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง รวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นที่ตนเองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทฯ หรือคู่สัญญาามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละสามของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัทฯ หรือตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่างหนึ่งปีก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน
5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ ตั้งกักอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทฯ และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัทฯ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ

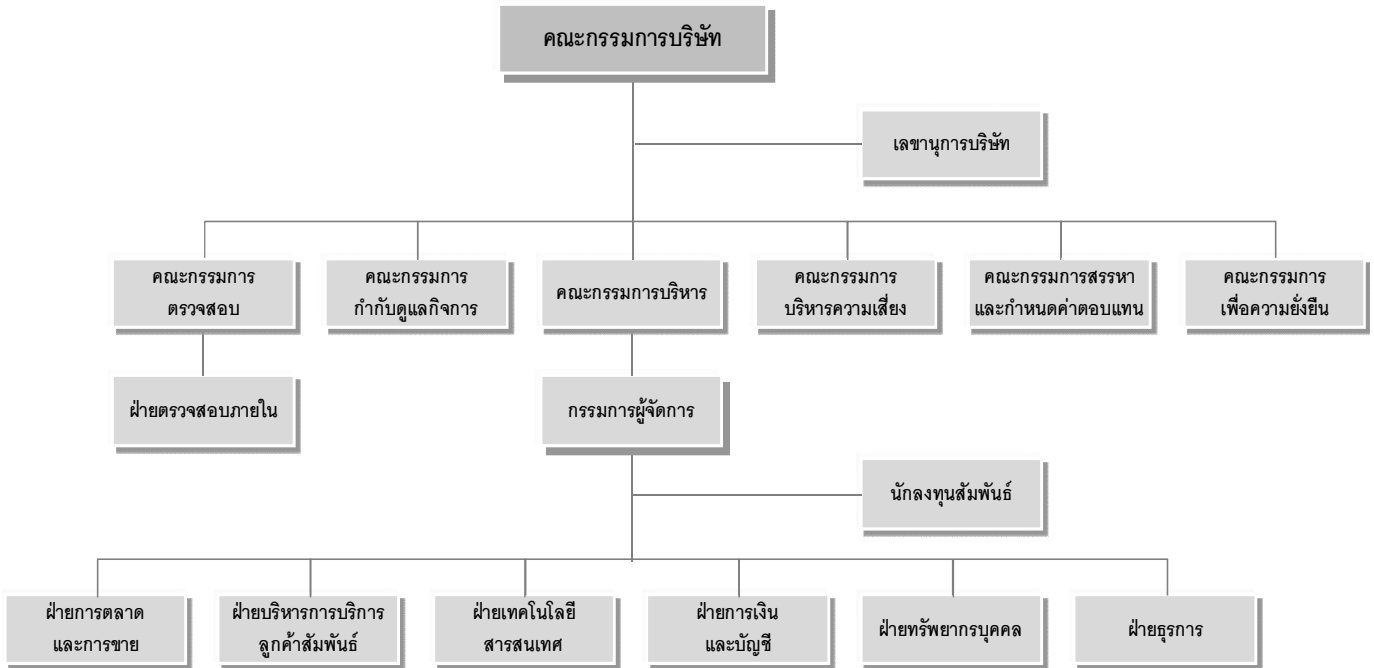
ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องครบถ้วน
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. พิจารณานุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัทฯ
4. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และอนุกรรมการต่างๆ แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการและอนุกรรมการต่างๆ ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ
5. พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการต่างๆ เพื่อดูแลระบบบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นต้น สำหรับการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ และ / หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
6. พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการบริษัท รวมทั้งพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของฝ่ายบริหาร ที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
7. จัดให้มีการทำงานแสดงฐานะการเงิน และบัญชีกำไรขาดทุน ณ วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัทฯ และลงลายมือชื่อเพื่อรับรองงบการเงินดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
8. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสม ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
9. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง
10. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าบริษัทฯ ได้มีการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
11. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัทฯ ทราบโดยมิชักช้า ถึงการมีส่วนได้เสียของคนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย

นอกจากนั้น บริษัทฯ มุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนาธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร

โครงสร้างองค์กรของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557



8.2 ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม ผู้บริหารของบริษัทฯ มีจำนวน 5 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วิษัจกรังค์	กรรมการผู้จัดการ และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์และผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นางรัชดา นิวาสะบุตร	ผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ
4. นายณัฐกิตต์ วัฒนะจันทรางกูร ¹⁾	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
5. นางสาวดวงกมล ตันตระบัณฑิตย์	ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี และรักษาการผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี

หมายเหตุ ¹⁾ นายณัฐกิตต์ วัฒนะจันทรางกูร ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2557

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัทฯ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัทฯ
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

3. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัทฯ ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัทฯ เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ

4. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ / หรือ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการหรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ สามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยของบริษัทฯ ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และ / หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

การกำหนดอำนาจอนุมัติวงเงิน

บริษัทฯ ได้กำหนดอำนาจอนุมัติวงเงินสำหรับการทำรายการของบริษัทฯ สรุปได้ดังนี้

อำนาจอนุมัติ	กรรมการผู้จัดการ	กรรมการบริหาร
1. การลงนามในใบแจ้งซื้อ (PR) เพื่อการว่าจ้างทำของทั่วไปนอกเหนืองานโครงการธุรกิจและที่เกี่ยวกับการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงอาคารสถานที่	≤0.1 ล้านบาท	>0.1 ล้านบาท
2. การลงนามในใบแจ้งซื้อ (PR) เพื่อการว่าจ้างทำงานในโครงการธุรกิจที่ประมูลได้	≤0.5 ล้านบาท	>0.5 ล้านบาท
3. การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ / เครื่องจักรในธุรกิจโครงการที่มีข้อกำหนดแน่นอนตามสัญญาผูกพัน	<5 ล้านบาท	≥5 ล้านบาท

8.3 เลขานุการบริษัท

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2557 ได้อนุมัติแต่งตั้งนางสาวนฤชล ไททยานุวัตติ เป็นเลขานุการบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 นอกจากนี้นางสาวนฤชล ไททยานุวัตติ จะได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทเพื่อทำหน้าที่เลขานุการบริษัทแล้ว ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติ 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. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการคณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท / ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

ประวัติการศึกษาและการทำงานของนางสาวนฤชล iveau นฤชล ได้แสดงไว้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท”

8.4 ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

● ค่าตอบแทนกรรมการ

บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะอนุกรรมการต่างๆ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนในเบื้องต้น แล้วนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ ทั้งนี้ ค่าตอบแทนกรรมการ ประกอบด้วย ค่าเบี้ยประชุม และบำเหน็จกรรมการ โดยเบี้ยประชุมจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นและจ่ายเฉพาะกรรมการที่เข้าร่วมประชุมเท่านั้น โดยในคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการทุกคนจะได้เบี้ยประชุมเท่ากัน ในขณะที่ประธานกรรมการจะได้เป็น 2 เท่าของกรรมการท่านอื่น สำหรับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนและคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ประธานกรรมการจะได้มากกว่ากรรมการอื่นร้อยละ 50 ยกเว้นคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน ไม่มีการจ่ายค่าเบี้ยประชุมแต่อย่างใด เนื่องจากกรรมการในคณะอนุกรรมการดังกล่าวเป็นผู้บริหารของบริษัทฯ สำหรับบำเหน็จกรรมการจะพิจารณาถึงความเหมาะสมประการต่างๆ และเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีขนาดธุรกิจใกล้เคียงกันตลอดจนผลการดำเนินงานของบริษัท ผลงานและความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และสภาวะการณ์ของธุรกิจโดยรวม

โดยค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการสำหรับปี 2557 ที่ได้รับจากผู้ถือหุ้น เป็นวงเงินรวมไม่เกิน 4,000,000 บาท โดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

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

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการ

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

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะอนุกรรมการ ดังนี้

(หน่วย : บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ กรรมการ	รวม ค่าตอบแทน ที่แต่ละท่าน ได้รับ
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	100,000	40,000	45,000	-	60,000	245,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	50,000	40,000	-	30,000	40,000	160,000
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	50,000	80,000	30,000	20,000	40,000	220,000
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	50,000	40,000	30,000	20,000	40,000	180,000
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	50,000	-	-	-	40,000	90,000
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	50,000	-	-	-	40,000	90,000
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	50,000	-	-	-	40,000	90,000
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	50,000	-	-	-	40,000	90,000
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	50,000	-	-	20,000	40,000	110,000
10. นายประชา พัทธยากร	50,000	-	-	-	40,000	90,000
รวม	550,000	200,000	105,000	90,000	420,000	1,365,000

● **ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง**

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนกำหนด ค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษานุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการ

ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

สำหรับค่าตอบแทนของกรรมการผู้จัดการ นอกจากจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว คณะกรรมการบริษัทฯ ยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมินและนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการผู้จัดการด้วย

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2557 บริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนราย	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	5	10,424,900
โบนัส	5	1,259,400
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ¹⁾	5	811,398
รวม	5	12,495,698

หมายเหตุ ²⁾ บริษัทฯ ได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่กรรมการบริหารและผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

8.5 บุคลากร

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในปี 2557 ดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)
	ปี 2557
1. บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	2,045
2. บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด ¹⁾	10
3. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด ²⁾	-
รวม	2,055

หมายเหตุ ¹⁾ บจก. วันทูวันแคมโบเดียได้เริ่มดำเนินธุรกิจในปี 1 ของปี 2557

²⁾ บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2551 ในปัจจุบันยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจ

นอกจากนั้น บริษัทและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่าตอบแทนอื่นๆ ในปี 2557 โดยสามารถแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้ดังนี้

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)
	ปี 2557
เงินเดือน	282.11
โบนัส	17.34
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ¹⁾	2.81

หมายเหตุ ¹⁾ บริษัทฯ ได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่กรรมการบริหารและผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยรากฐานของความสำเร็จในการเป็นบริษัทศูนย์กลางบริการ ข้อมูลแก่ลูกค้าชั้นนำ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทฯ จึงมีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังเพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและการทำงานร่วมกัน

1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ดังนี้

- **นโยบายการสรรหาและคัดเลือก**

การสรรหาบุคลากรเชิงรุกเป็นสิ่งที่มีบริษัทให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทฯ จึงมีนโยบายเข้าร่วมมหกรรมรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ การจัดกิจกรรมรับสมัครงานตามมหาวิทยาลัยชั้นนำ ทั้งนี้ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ สำหรับผู้สมัครที่เพิ่งจบการศึกษา รวมทั้ง บริษัทและองค์กรชั้นนำ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าองค์กร สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ควบคู่กับความเป็นคนดี

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร จะดำเนินการโดยผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน นโยบายทั้งหมดนี้ จึงมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ไปสู่ความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- **นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน**

บริษัทฯ มีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของทุกสายธุรกิจ โดยนำระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงาน และบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ และ Corporate Competency มาประยุกต์ใช้ในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

- **นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ**

บริษัทฯ มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ลดต้นทุน ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนำมาใช้ในการบริหารพนักงาน การวิเคราะห์อัตรากำลังและการควบคุมการลาและการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารสวัสดิการและการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ บริษัทฯ ยังนำมาใช้ในการสรรหาและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วย เช่น การสมัครงานออนไลน์ การจัดการข้อมูลความรู้ รวมทั้ง ใช้ในการประเมินขีดความสามารถ (Competency Assessment) และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) นอกจากนี้บริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆนี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจ และการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

- **นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน**

บริษัทฯ มีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่างานให้มีความเป็นปัจจุบันเหมาะสม กับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทและภาวะเศรษฐกิจและดำเนินการควบคู่กับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันได้กับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

- **นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร**

บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Synergy) โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีที่ผ่านมา บริษัทจึงจัดทำกิจกรรมต่างๆ มากมาย อาทิ เช่น การจัดแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ภายในและภายนอก การเปิดรับฟังความคิดเห็น การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Synergy) การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆ ในทุกระดับขององค์กร

2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับและเหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและเตรียมรองรับการขยายธุรกิจ เนื่องจากบริษัทมีความตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถได้รับการพัฒนา เพื่อสนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการปลูกฝัง วัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต

- **นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ**

บริษัทฯ กำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพของพนักงานทุกสาขาวิชาชีพในทุกระดับ โดยพนักงานจะได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยยกแนวทาง Competency มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้งในส่วนของความสามารถหลักสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี (Generic Competency) ความสามารถด้านการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร (Managerial Competency) และความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ (Functional Competency) เพื่อนำไปวิเคราะห์ วางแผน และเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานรายบุคคลด้วยการพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างศักยภาพตนเองสำหรับทั้งระดับกลุ่มบริษัทสามารถและระดับสายธุรกิจและรองรับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท

- **นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

บริษัทฯ มีความตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นรากฐานของความสำเร็จด้าน Learning & Growth ขององค์กร ในการผลักดันให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนตามกลยุทธ์และบรรลุเป้าหมายของบริษัท ซึ่งจะมีผลให้บริษัทสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการนำระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ โดยสรุปดังนี้

การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถทำงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร โดยแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

สำหรับพนักงานระดับบริหาร :

บริษัทฯ ดำเนินการพัฒนาผู้บริหาร โดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต อาทิ เช่น Executive Development Program (EDP), Modern Supervisory Program เป็นต้น

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :

บริษัทฯ ดำเนินการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจัดหลักสูตรพัฒนาความรู้ความสามารถตามหน้าที่ สายวิชาชีพและกลุ่มงานที่มีความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน อาทิ เช่น การบริหาร โครงการ มาตรฐานทางการเงินและบัญชี ทักษะการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ทักษะการตลาดและการขาย และมาตรฐานทาง IT Call Center และ ISO เป็นต้น

สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทฯ ดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคน โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้มีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรในด้านอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพ เช่น โครงการ Modern Marketing Management เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารการตลาดในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยบริษัทได้ร่วมกับสถาบันชั้นนำพัฒนาหลักสูตรสำหรับพนักงานระดับบริหารด้านการตลาด เพื่อให้การบริหารด้านการตลาดได้มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

การจัดฝึกอบรมภายนอกบริษัท

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทแล้ว บริษัทฯ ได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มธุรกิจและวิชาชีพเดียวกันอีกด้วย

- **นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง**

บริษัทฯ มีนโยบายในการรักษาผู้มีศักยภาพสูงในองค์กร โดยจัดทำหลักสูตรและ/หรือเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลพิเศษและเตรียมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น Job Rotation, Job Enlargement & Enrichment, Job Assignment, Talent Monitor รองรับการเติบโตในองค์กรแบบก้าวกระโดดสำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ (High Performance) และมีศักยภาพสูง (High Potential) ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงสร้างความผูกพันต่อองค์กรและพร้อมอุทิศตนในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทน เมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2557

การจัดอบรม	จำนวนครั้ง	จำนวนผู้เข้ารับ การอบรม
การอบรมภายในบริษัท (In-House Training)		
- ผู้บริหาร	5	72
- พนักงาน	136	2,184
รวม	141	2,256
การอบรมจัดโดยสถาบันอบรมต่างๆ		
- ผู้บริหาร	38	92
- พนักงาน	57	101
รวม	95	193

ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2557

สำหรับการอบรมภายในและภายนอก โดยรวมของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 2,214,957 บาท โดยมีตัวอย่างหลักสูตรการอบรมภายในและภายนอกประจำปี 2557 ดังนี้

- Service Quality & Complaint Handling
- Service Quality Enhancement
- Financial Statements for Non-Finance Management
- Analytical Thinking
- Effective Coaching & Feedback
- การเตรียมความพร้อมสำหรับหัวหน้างานระดับต้น Go to Leader & Supervisor
- ความรู้ระบบ CRM 2013
- ความรู้ระบบปฏิบัติการ Essential ASP.NET MVC
- ความรู้ระบบ Cisco Certified Network , Cisco Certified Design Associated
- Creating & Implement Strategic Plan
- Configuring Advance Window Server 2012Services
- Advanced Business Negotiation Workshop
- AEC Employment & International Tax Planning
- COSO 2013กรอบและแนวทางระบบการควบคุมภายในใหม่ล่าสุด
- โปรแกรมสู่ความเป็นผู้นำองค์กรที่ยอดเยี่ยม Leadership to Development

9. การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัท ให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มความขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีหน่วยงานเลขานุการบริษัท กำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ดำเนินงานตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งคณะกรรมการได้มีการทบทวน แก้ไข ปรับปรุงนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ และได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 โดยนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท จะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทได้ให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกราย ไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน หรือชาวต่างชาติ โดยสิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้รับมีดังนี้

- สิทธิในการได้รับใบหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น

บริษัท ได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท

- สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและส่งคำถามล่วงหน้า

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้นเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้นสำหรับการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอ

วาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระที่ต้องการนำเข้าที่ประชุม หรือคำถามที่ต้องการให้ตอบในการประชุมผู้ถือหุ้น ได้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี โดยแสดงขึ้นตอนรายละเอียดการเสนอวาระการประชุมรวมถึงการเสนอคำถามล่วงหน้าไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “นักลงทุนสัมพันธ์” ภายใต้หัวข้อ การส่งคำถามล่วงหน้าก่อนการประชุม ตามผู้ถือหุ้น

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทได้ตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัท ได้กำหนด วัน เวลาและสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นจะได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังกล่าวดังนี้

- **ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น**

ในการจัดประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทจะแจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้าตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และจะเผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ โดยจะมอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทเป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ให้กับผู้ถือหุ้น ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 7 วัน หรือ 14 วันแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยหนังสือนัดประชุมดังกล่าวจะระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดอย่างครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้นและประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวัน ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 3 วัน และลงประกาศติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 วันตามที่กฎหมายกำหนด

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัท จะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

- **วันประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารผู้ถือหุ้น ล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง โดยในการประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท ประธานคณะกรรมการ ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท ได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุม จะแนะนำกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม และชี้แจงวิธีการลงคะแนนเสียงและนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นทราบก่อนเริ่มประชุมและดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทยังจะจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้น

ใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระและได้ให้ตัวแทนผู้ถือหุ้นรายย่อยเป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง คณะกรรมการจะจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุมและเรื่องการค้าดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งมีการบันทึกประเด็นซักถามและข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทจะดำเนินการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายในวันทำการถัดไป โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงทั้งที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็น โดยสรุปอย่างครบถ้วนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 14 วัน นับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

• สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการ

ตามข้อบังคับของบริษัท กำหนดให้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการ ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อเสียงหนึ่ง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา และได้เสียงเกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการด้วยทั้งนี้บริษัท จะแนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

• สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

บริษัทกำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการ

แต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

บริษัทมีนโยบายดูแลผู้ถือหุ้นมากกว่าสิทธิตามกฎหมาย โดยนอกจากการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว บริษัทจะนำข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน แสดงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปแบบของเงินปันผล ทั้งนี้บริษัท มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผลในแต่ละปีในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิที่เหลือจากหักเงินสำรองต่างๆ โดยในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2557 ที่ประชุมฯ มีมติเห็นชอบให้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานงวด 6 เดือนแรก ในอัตราหุ้นละ 0.11 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิ หลังหักเงินสำรองต่างๆ

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรมและมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงาน อย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัท ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออกเสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยหุ้นของบริษัทมีเฉพาะหุ้นสามัญเท่านั้น และกรณีที่ผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัท ได้ส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียง ในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระทั้ง 4 ท่านของบริษัทเพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสาร หลักฐาน และวิธีการมอบฉันทะ ไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุมซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น บริษัทจะจัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทจะให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุมซึ่งจะเป็นการริดรอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้

การกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูลและนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และยังได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรือลดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงิน หรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัท จึงมีนโยบายจัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อ-ขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาส

บริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง ทั้งนี้ บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบเพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนี้บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

ในกรณีที่เกิดรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัท กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ ขนาดรายการ แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติทุกครั้งก่อนทำรายการ โดยกรรมการผู้มีส่วนได้เสียจะต้องไม่อยู่ในที่ประชุมเพื่อร่วมพิจารณา และออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการบริษัทและการประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ บริษัทจะทำการเปิดเผยรายการที่บริษัท หรือบริษัทย่อยทำกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด แสดงไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

บริษัทได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทได้แจ้งแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทอย่างสม่ำเสมอและเคร่งครัด

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทตระหนักถึงแรงสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสร้างกำไรให้กับบริษัท ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวของได้ บริษัทจึงได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงสิทธิ และผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติ และได้เผยแพร่คู่มือดังกล่าวไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มหลักๆ

ผู้ถือหุ้น

บริษัท ยึดหลักการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันต่อผู้ถือหุ้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นทุกราย
2. กำกับดูแลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัท มีสถานะทางการเงิน การบริหารและการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อปกป้องและเพิ่มผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น

3. มุ่งมั่นในการสร้างความเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพและมั่นคง เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่ยั่งยืนจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผลประโยชน์ที่ดีของบริษัท
4. เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประเมินบริษัท โดยเท่าเทียมกัน และจะเปิดเผยผลประโยชน์ทางการเงิน พร้อมข้อมูลสนับสนุนที่ถูกต้องตามความจริง ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม โดยมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เช่นสิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร สิทธิในการเสนอวาระการประชุม ตลอดจนสิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานที่สำคัญๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส สม่าเสมอ และทันเวลาโดยสิทธิที่ผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้รับได้แสดงไว้ใน หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

พนักงาน

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้าน โอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพ โดยบริษัท ได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติ ศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคล
- ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน กระทำด้วยความสุจริตใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้น
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยมีการพัฒนาพนักงานในหลายรูปแบบ อาทิ การจัดสัมมนา ฝึกอบรม อย่างทั่วถึงและสม่าเสมอ ตลอดจนให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน เป็นต้น
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
- กำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรม ตามสภาพตลาด การแข่งขันทางธุรกิจ ลักษณะของงาน ผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานของบริษัท ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึงความสามารถของบริษัทในการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว
- จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม อาทิ ค่ารักษาพยาบาล กรณีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน (ประกันสุขภาพหมู่) การประกันชีวิต อุบัติเหตุและทุพพลภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม เงินกู้ยืมฉุกเฉิน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงาน สวัสดิการเยี่ยมไข้พนักงาน พนักงานลาคลอด สวัสดิการกรณีพนักงานบวช เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส ทุนการศึกษาของพนักงานและบุตรของพนักงาน สวัสดิการซื้อสินค้าราคาพิเศษ เป็นต้น
- เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องทุกข์ดังกล่าว จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดวิธีการแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน
- การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วันรวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน อีกทั้งบริษัท ยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัท ผ่านบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (AIA) อีกด้วย นอกจากนี้บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับ

พนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารท ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทในกลุ่มสามารท เป็นต้น

บริษัทยังได้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ ทั้งการจัดอบรมภายในบริษัท การอบรมผ่านระบบ e-learning การส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอกบริษัท รวมทั้งบริษัทยังได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับพนักงาน

นอกจากนั้น บริษัทได้ให้ความสำคัญในความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัยของพนักงาน โดยกำหนดนโยบาย ดังนี้

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

นอกจากนั้นบริษัท ยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าว อย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

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

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความปลอดภัยที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงานโดยผ่านการปฐมนิเทศ (Orientation) พนักงานใหม่ คู่มือพนักงาน HR Website (www.samarthre.com) ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้

ถูกบันทึกไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทเพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

ลูกค้า

บริษัทเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัทอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. จำหน่ายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน / แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

คู่ค้า

บริษัทปฏิบัติกับคู่ค้าซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนและปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน โดยในการคัดเลือกคู่ค้าเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบ และมีมาตรฐาน มีการพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและคู่สัญญา และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย (Approved Vendor List) และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ มีการประเมินคู่ค้าโดยใช้เกณฑ์ที่มีมาตรฐานสากลตรวจสอบได้ภายใต้มาตรฐานสากลทั้ง ISO 9001 และ CMMI ทั้งนี้บริษัท ยังมั่นนโยบายไม่กระทำการทุจริต ริดไถ ยักยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าว นอกจากนี้คู่ค้าจะต้องไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใด แก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสาร และรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

1. การจัดหาสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีระบบ และมีมาตรฐาน ภายใต้หลักการดังนี้
 - กำหนดระเบียบในการจัดซื้อ จัดจ้าง และดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน
 - มีการแข่งขันบนข้อมูลที่เท่าเทียมกัน
 - มีหลักเกณฑ์ในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้า
 - จัดทำสัญญาที่เหมาะสมไม่เอาเปรียบคู่สัญญาปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่กำหนดไว้ และมีความเป็นธรรมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - จัดให้มีระบบการจัดการและติดตาม เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดหา
 - จ่ายเงินให้คู่ค้าและคู่สัญญาตรงเวลา ตามเงื่อนไขของการชำระเงินที่ตกลงกัน

2. พัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้าและคู่สัญญา พบปะลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน
3. ไม่เรียกหรือรับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวจากลูกค้าและคู่สัญญา
4. ไม่กระทำการโฆษณาที่เป็นเท็จ หรือหลอกลวงให้ลูกค้าเข้าใจผิด
5. ไม่ทำธุรกิจกับลูกค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดี
6. หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าที่ลูกค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
7. ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้ากับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากลูกค้า

เจ้าหน้าที่

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ในการชำระสินหนี้ เงินกู้ยืม ดอกเบี้ย และความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ บริษัทยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
2. หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งสัญญา ที่ตกลงกันไว้ได้ บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

คู่แข่งทางการค้า

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี โดยยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
2. ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางให้ร้าย
3. ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หรือคู่แข่งทางการค้า
4. ไม่แทรกแซง หรือทำการสิ่งใดในทางลับต่อคู่แข่งทางการค้า ให้ได้รับผลกระทบในเชิงลบ

ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ก็ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้นเพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งสังคมและส่วนรวมที่ดี บริษัทจึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. มีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือสิ่งของแก่กิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ
2. ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
3. ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือต่อสังคมและชุมชน ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ความรับผิดชอบต่อชุมชน

บริษัทได้กำหนดขอบข่ายและแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

2. การมอบสิ่งปลูกสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อดูแลสภาพความเป็นอยู่และความปลอดภัยของชุมชน การสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน การกีฬา แก่โรงเรียน ในบริเวณใกล้เคียง การบูรณะซ่อมแซมวัดและการบริจาคทานแก่ผู้ยากไร้ในชุมชน
3. การระดมทุนทรัพย์และสิ่งของจำเป็นเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น การจัดหาเรือให้แก่งานราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาอุทกภัย
4. การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. รับผิดชอบต่อสังคมในการใช้ทรัพยากรทั้งในรูปวัตถุดิบ เงินทุน บุคลากรและพลังงานอย่างชาญฉลาด
3. ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

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

2. นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด ดังนี้

1. สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล

- บริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
- การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
- บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

2. การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค

- บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา
- พนักงานต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และตามขนบธรรมเนียมประเพณี โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท

- บริษัทฯ ให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท และให้โอกาสพนักงานศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว
- การดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบ ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
- ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
- ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
- ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3. การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการบริษัท ได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอและโปร่งใส การจัดทำมีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัท ได้โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อเรา” (Contact us) ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

ส่งจดหมายถึง: เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ (นายสมโภช พรเจริญวิวัฒน์)
บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1 อาคารอีสต์วอเตอร์ ชั้น 11
วิภาวดีรังสิต 5 แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และสรุปผลเพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัท ต่อไป ทั้งนี้ บริษัท มีนโยบายในการคุ้มครองผู้ส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของบุคคลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

4. ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส”

บริษัทฯ ยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้พนักงานของบริษัท ช่วยกันสอดส่องดูแลหากพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักธรรมาภิบาล ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับ ผิดกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ พนักงานก็สามารถแจ้งเบาะแสรายการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งเรื่องพร้อมเอกสาร และ/หรือหลักฐานที่มีให้กับประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัท โดยทำได้ทั้งนำส่งด้วยตนเอง ใส่งในกล่องรับแจ้ง หรือส่งทางไปรษณีย์ โดยขอให้ระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย เพื่อความสะดวกในการสอบถาม และ/หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีการระบุชื่อจะไม่ได้รับการพิจารณา

ประธานกรรมการตรวจสอบจะตรวจสอบวิเคราะห์และหากพบว่ามีความจริง ก็จะนำเรื่องดังกล่าวส่งคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัท จะปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งแก่ผู้ใดทั้งสิ้น จะรู้เพียงประธานกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น

พนักงานบริษัทจะสามารถทราบวิธีการแจ้งเบาะแส และการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของบริษัท เช่น Website ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และ Website HR ของบริษัท (www.samarthre.com) เป็นต้น

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัท มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทั่วไปที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัท ที่ตรงต่อความเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัท รวมทั้งทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคต เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และรวดเร็วในเรื่องต่างๆ เช่น

- จัดส่งรายงานทางการเงินต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของบริษัท ไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข นอกจากนั้นเพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น บริษัทจะจัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis:MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)
- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับ โอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนั้นยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

ข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารบริษัท ซึ่งนับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในปี 2557 มีดังนี้

กรรมการ / ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นได้มา ณ วันที่ 9 พ.ค. 2557	ได้มาระหว่างปี	จำหน่ายไประหว่างปี	จำนวนหุ้นคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2557
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	-	-	-	-
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	-	-	-	-
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	-	-	-	-
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	10,930	-	10,930	-
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	2,388,777	-	2,000,000	388,777
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	2,429,539	-	563	2,428,976
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	298,800	-	298,800	-
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	37,562	-	-	37,562
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	11,924	-	-	11,924
10. นายประชา พัทยากร	6,100	-	6,100	-
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	1,490	-	-	1,490
12. นางรัชดา นิวาสะบุตร	1,490	-	1,490	-
13. นายณัฐกิตติ์ วัฒนะจันทรางกูร	-	-	-	-
14. นางสาวดวงกมล ตันตระกูล	-	-	-	-

- เปิดเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกันเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนั้นบริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

1. กรรมการและผู้บริหารต้องยื่นรายงานการมีส่วนได้เสียครั้งแรกภายใน 60 วันหลังจากได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการหรือผู้บริหารตามแบบรายงานที่กำหนด
2. กรรมการและผู้บริหารต้องรายงานการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการมีส่วนได้เสียภายใน 30 วันหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงตามแบบรายงานที่กำหนด
3. รายงานการมีส่วนได้เสียจะต้องจัดเก็บไว้ที่เลขานุการบริษัทและเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งสำเนาให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่บริษัท ได้รับรายงานดังกล่าว

โดยบริษัทจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com) รายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี แบบ (56-1) การแถลงข่าว และการจัดกิจกรรมพบปะนักลงทุน เป็นต้น

คณะกรรมการบริษัท ได้ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ คณะกรรมการจะดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

คณะกรรมการบริษัทจะจัดให้มีการจัดทำรายงานประจำปีที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ตลอดจนมีความชัดเจน เพียงพอ ที่จะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานของบริษัท ในรอบปีที่ผ่านมา อาทิเช่น โครงสร้างขององค์กร ลักษณะการประกอบธุรกิจ ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน โครงสร้างคณะกรรมการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการต่างๆ เป็นต้น

เว็บไซต์ของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่าในปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ เป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูล และน่าเชื่อถือ ดังนั้นคณะกรรมการจึงมีนโยบายให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมจากการเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ ข่าวที่บริษัท เผยแพร่ทางการเงินรวมทั้งรายงานประจำปี (Annual Report และแบบ 56-1) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้

ผู้ลงทุนสัมพันธ์

บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทกับผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท การทำโรดโชว์ (Road Show) การประชุมร่วมกับนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ลงทุนสามารถติดต่อหน่วยงานดังกล่าวได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ (02) 502-6583 หรือ (02) 502-6988 หรือที่ www.onetoonecontacts.com ที่อีเมล investor.r@oto.samartcorp.com โดยบริษัทได้กำหนดจรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
2. เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนและเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
3. เปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและสอบถามข้อมูลได้
4. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง
5. รักษาความลับของบริษัท และไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน
6. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีความเป็นมืออาชีพ
7. หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
8. ปฏิบัติตามแนวทางการไม่รับนัด ในช่วงใกล้ประกาศงบการเงินและแนวปฏิบัติในการซื้อขายหุ้นที่บริษัทได้กำหนดไว้

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทจะดำเนินการจัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุม เพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2557 บริษัทมีการเสนอผลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน สถาบันการเงิน เป็นระยะตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- กิจกรรมพบปะนักวิเคราะห์ นักลงทุน 4 ครั้ง
- กิจกรรมโรดโชว์ (Road Show) 10 ครั้ง

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่างๆ ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร บริษัท ได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะอนุกรรมการต่างๆ จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณากลับกรองและเสนอคำตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัท พิจารณา ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้ บริษัทเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งคำตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้แล้ว ซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ในเรื่องคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปีงบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงินและผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระสามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไปตรงมามีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ด. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินอีกด้วย

คณะกรรมการได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อให้ทราบจุดอ่อน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังกล่าวไว้ซึ่งสำคัญ ในการนี้คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัท จะจัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินของบริษัทไว้ในรายงานประจำปีด้วย

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุด บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์กรประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถ เฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับบริษัท รวมทั้งเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์กว้างไกล อันจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัท บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัททั้ง 10 ท่าน มีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัท ตามที่ได้กำหนด

5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัท เป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์ฯ และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการ

1. รับผิดชอบในฐานะผู้นำของคณะกรรมการในการกำกับ ติดตาม ดูแลการบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการอื่นๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่กำหนดไว้
2. เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการ และผู้ถือหุ้นของบริษัท
3. เป็นผู้ลงคะแนนเสียงชี้ขาดในกรณีในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีการลงคะแนนเสียง และคะแนนเสียง 2 ฝ่ายเท่ากัน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
4. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการหรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ สามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัท พิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ด. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

การถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ในปัจจุบันประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์ ความรู้และความชำนาญ จากหลากหลายสาขาจำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

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

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น ได้อย่างเป็นอิสระ และมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

บริษัทมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่น้อยกว่า 3 คนที่มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายบริหารและปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นใด โดยมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการด้วยความความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการของบริษัท

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง ความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. ส่วนกรรมการผู้จัดการทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะหรือผู้อำนวยการของบริษัท ในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท ทั้งนี้ รายละเอียดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการได้แสดงไว้ในหัวข้อ คณะกรรมการชุดย่อย

5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่านไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยมีจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารดังนี้

จรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์

ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการ และผู้บริหาร ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
2. ดำเนินกิจการของบริษัท ด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใสและมีคุณธรรม
3. ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของบริษัท
4. มีความเป็นอิสระในด้านการตัดสินใจ และการกระทำที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง
5. ปฏิบัติหน้าที่ โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของบริษัท เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ไม่มีผลประโยชน์ หรือส่วนได้เสียในกิจการที่กระทำกับบริษัท หรือในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับบริษัท ทั้งนี้ไม่ว่าโดยทางตรง หรือโดยทางอ้อม
7. รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสีย

5.5 ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา

5.5.1) การกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจไว้อย่างชัดเจน โดยได้เปิดเผยเรื่องดังกล่าวไว้ในเรื่อง “การประกอบธุรกิจ” หัวข้อ “วิสัยทัศน์ และพันธกิจ”

การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัท ได้มีการสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งบริษัท ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดของบริษัท โดยการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับที่จะต้องทำการสอดส่องดูแล รวมถึงให้คำแนะนำและคำปรึกษา ในกรณีที่ประสบปัญหาในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจที่ไม่ได้กำหนดไว้ โดยคำแนะนำดังกล่าวจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ไม่ขัดต่อนโยบาย หรือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท รวมถึงจะไม่ส่งผลเสียต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท อีกด้วย นอกจากนี้ทางบริษัท ยังมีการดูแลปรับปรุงจริยธรรมทางธุรกิจให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ ในกรณีที่ปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินงานที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และอาจได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

อนึ่งทางบริษัท ยังมีอีกช่องทางหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิด กฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียม โดยบริษัท ได้กำหนดขั้นตอนและวิธี “การแจ้งเบาะแสรวมถึงการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส”

5.5.2) ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์

คณะกรรมการบริษัทได้มีส่วนในการกำหนดและให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนธุรกิจ และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและงบประมาณที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการและความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้บริษัทมีระบบควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

5.5.3) การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัท ในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญของบริษัท โดยมี คณะกรรมการของบริษัท ทั้งหมด 6 คณะดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ
2. คณะกรรมการบริหาร
3. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ
4. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
5. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
6. คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

รายละเอียด บทบาท ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการ” นอกจากนั้นคณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการต่างๆ และเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

5.5.4) การประชุมคณะกรรมการ และคณะกรรมการ

1) คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทมีกำหนดการประชุมประจำไตรมาสและมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท ได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัท ได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่

กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถกระทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการมีจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการว่า ต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

โดยในปี 2557 ที่ผ่านมากomiteeกรรมการบริษัท มีการประชุมทั้งสิ้น 5 ครั้งซึ่งสรุปได้ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ดำรงตำแหน่งกรรมการตั้งแต่	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี – เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
3. น.พ. ระเทียร ศรีมงคล	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5
10. นายประชา พิทยากร	27 มีนาคม 2556	1 ปี 9 เดือน	5/5

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2557 คณะกรรมการบริษัท มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- รับทราบผลการดำเนินงานประจำปี 2557 และผลการดำเนินงานรายไตรมาสของปี 2557
- รับทราบรายงานผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ สำหรับปี 2557
- รับทราบความคืบหน้าเรื่องการลงทุนในประเทศกัมพูชา
- รับทราบผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท ทั้งคณะและรายบุคคล และคณะอนุกรรมการบริษัท ประจำปี 2556
- รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ (MD) และเลขานุการบริษัท ประจำปี 2556
- รับทราบรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหาร ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากการประชุมครั้งก่อน
- พิจารณาแผนการดำเนินงานของบริษัท สำหรับปี 2557
- พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน
- พิจารณานุมัติงบประมาณสำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 พร้อมรายงานผู้สอบบัญชี
- พิจารณานุมัติจัดตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Development Committee)
- พิจารณานุมัติเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรของบริษัท
- พิจารณานุมัติเปลี่ยนแปลงผู้บริหารในคณะเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการบริษัท แทนท่านเดิมที่พ้นจากตำแหน่ง
- พิจารณาเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจและเงื่อนไขการลงทุนในเอกสารทางการเงิน

- พิจารณานุมัตินโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ ฉบับปรับปรุง
- พิจารณาการประเมินความเสี่ยงพหุของระบบควบคุมภายใน
- พิจารณาเรื่อง / วาระที่นำเสนอในการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้น 2557
- พิจารณานุมัติการทำประกันความรับผิดชอบของกรรมการและเจ้าหน้าที่ของบริษัท
- พิจารณาการต่อสัญญาว่าจ้างการให้บริการด้านบริหารและการจัดการกับ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
- พิจารณานุมัติเพิ่มทุนจดทะเบียนของ One to One (Cambodia) Company Limited
- พิจารณาการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลการดำเนินงานงวดหกเดือนแรกของปี 2557
- พิจารณาอัตราการเงินเดือนประจำปี 2558 การกำหนดโบนัสประจำปี 2557 และนโยบายการจ่ายโบนัส ปี 2558
- พิจารณาแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการต่างๆ
- พิจารณาการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้น การส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัท ล่วงหน้าก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นรายย่อย

ทั้งนี้ บริษัท ได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมทั้งจะให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

2) คณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการต่างๆ ได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

● คณะกรรมการตรวจสอบ

ในปี 2557 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้งเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)
1. น.พ. ระเกียรติ ศรีมงคล	4/4
2. นายวิชัย ศรีขวัญ	4/4
3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	4/4
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	4/4

● คณะกรรมการบริหาร

ในปี 2557 คณะกรรมการบริหารมีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้งเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	12/12
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	12/12
3. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	12/12
4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	12/12
5. นายประชา พัทธยากร	12/12

● คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ในปี 2557 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการประชุมทั้งสิ้น 2 ครั้งเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)
1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	2/2
2. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล	2/2
3. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	2/2
4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	2/2

● คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ในปี 2557 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีการประชุมทั้งสิ้น 3 ครั้งเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	3/3
2. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล	3/3
3. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	3/3

● คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2557 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุมทั้งสิ้น 2 ครั้งเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อ	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	3/3
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	3/3
3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	3/3
4. นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์	3/3
5. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	3/3
6. นายประชา พัทธยากร	3/3
7. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลบัณฑิตย์	3/3
8. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	3/3
9. นางรัชดา นีวาสะบุตร	3/3

● **คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน**

ในปี 2557 คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนมีการประชุมทั้งสิ้น 1 ครั้งเพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	2/2
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	2/2
3. นายวุฒินันท์ ชมภู	1/1 ¹⁾
4. นางรัชดา นิวาสะบุตร	2/2
5. นายณัฐกิตติ์ วัฒนะจันทรางกูล	1/1 ²⁾
6. นางสาวชฎาพร ไพฑูรย์	1/1 ³⁾
7. นางสาวนฤชล ไวทยานุวัตติ	1/1 ⁴⁾

หมายเหตุ

¹⁾ ลาออกจากคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2557

²⁾ เข้าดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2557

³⁾ ลาออกจากคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2557

⁴⁾ เข้าดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2557 ซึ่งหลังจากเข้าดำรงตำแหน่งยังมิได้เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

ทั้งนี้ รายละเอียดการพิจารณาเรื่องต่างๆ ของการประชุมคณะอนุกรรมการแต่ละคณะในรอบปี 2557 ได้เปิดเผยไว้ในรายงานของคณะอนุกรรมการแต่ละคณะซึ่งอยู่ในรายงานประจำปี 2557

การประชุมระหว่างกันเองของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

ในปี 2557 กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารได้มีการประชุมระหว่างกันเอง โดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วยเพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจ

5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

- หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
- กรณีที่กรรมการหรือพนักงานได้มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอก ซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
- ไม่ใช่โอกาสหรือข้อมูลที่ี้จากการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตัวและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัท หรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- ไม่ใช่ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของคนในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท

5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัท และหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของบริษัท เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงานข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท เป็นต้น

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัท ได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจนในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณาสำหรับรายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุมเพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น

5.7 ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

สามารถดูรายละเอียดระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในเรื่อง “การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง” ภายใต้อำนาจ “การควบคุมภายใน”

5.8 การบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง ที่จะทำให้อุทิศดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อช่วยพิจารณากลับกรองความเสี่ยงสำคัญ รวมถึงนำเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงร่วมกันกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยในปี 2557 มีการประชุมการบริหารความเสี่ยงรวม 3 ครั้ง เพื่อพิจารณาเรื่องที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

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

จากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความมั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของบริษัทมีความต่อเนื่องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับธุรกิจ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อสร้างความแข็งแกร่งและเตรียมความพร้อมไว้รอบด้านเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้บริษัท สามารถบริหารความเสี่ยง และดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

5.9 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการ กรรมการผู้จัดการ และเลขานุการบริษัท

● **การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ กำหนดให้มีการประเมินตนเองของกรรมการทั้งคณะเป็นประจำปี 2557 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัท ทั้งคณะใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท จากการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2557 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 และได้จัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัท เพื่อการประเมินผล โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- โครงสร้างของคณะกรรมการ
- การกำหนดกลยุทธ์และทิศทางบริษัท
- การติดตามและการประเมินผลงานฝ่ายจัดการ
- ความรับผิดชอบตามหน้าที่ของคณะกรรมการ

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2557 ที่ผ่านมาซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่านในภาพรวมทั้ง 4 หัวข้อถือว่าอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 96.54

● **การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ กำหนดให้มีการประเมินตนเองของกรรมการทั้งคณะเป็นประจำปี 2557 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท เป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคลใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท จากการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2557 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 และได้จัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
- การประชุม
- การพัฒนาตนเอง

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคลในรอบปี 2557 ที่ผ่านมาซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่านในภาพรวมทั้ง 4 หัวข้อถือว่าอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.88

● **การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ**

เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมา จึงจัดให้มีการประเมินผลโดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบ
- อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การฝึกอบรมและทรัพยากร
- การประชุม

- กิจกรรมของคณะกรรมการตรวจสอบ
- ความสัมพันธ์กับผู้อำนวยการตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชี และผู้บริหาร
- บทบาทของคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบรายบุคคลในรอบปี 2557 ที่ผ่านมาซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่านในภาพรวมทั้ง 7 หัวข้อถือว่าอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 95.85

- **การประเมินตนเองของคณะกรรมการ**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการต่างๆ ประจำปี 2557 ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการแต่ละคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท จากการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2557 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 และได้จัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- โครงสร้างของคณะกรรมการ
- หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
- การติดตามการปฏิบัติงาน
- การประชุมคณะกรรมการ
- การพัฒนาและการฝึกอบรม

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในรอบปี 2557 ที่ผ่านมาในภาพรวมทั้ง 5 หัวข้อมีดังนี้

1. คณะกรรมการบริหาร ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริหารทั้ง 5 ท่าน ผลการประเมินอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 99.17
2. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งประเมินโดยกรรมการกำกับดูแลกิจการทั้ง 4 ท่าน ผลการประเมินอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 97.03
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งประเมินโดยกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทั้ง 3 ท่าน ผลการประเมินอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 95.90
4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้ง 9 ท่าน ผลการประเมินอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 96.75
5. คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประเมินโดยกรรมการเพื่อความยั่งยืนทั้ง 5 ท่าน ผลการประเมินอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 95.45

- **การประเมินกรรมการผู้จัดการ**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการประจำปี 2557 เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท จากการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2557 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 และได้จัดส่งแบบ

ประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ความเป็นผู้นำ
- การกำหนดและปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์
- การวางแผนและผลปฏิบัติทางการเงิน
- ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ
- การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- การบริหารงานและความสัมพันธ์กับบุคลากร
- การสืบทอดตำแหน่ง
- ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการในรอบปี 2557 ที่ผ่านมาซึ่งประเมิน โดยกรรมการบริษัท 9 ท่านในภาพรวมทั้ง 9 หัวข้อถือว่าอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 95.93

● การประเมินเลขานุการบริษัท

เพื่อให้เลขานุการบริษัทได้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัท ประจำปี 2557 โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท จากการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2557 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 และได้จัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัท เพื่อการประเมินผล โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ทักษะความรู้ ความสามารถของเลขานุการบริษัท
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ
- การติดต่อและประสานงาน
- การจัดเก็บเอกสาร
- การจัดประชุม
- การกำกับดูแลกิจการ

กรรมการแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมินเลขานุการบริษัท โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัทในรอบปี 2557 ที่ผ่านมาซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่านในภาพรวมทั้ง 6 หัวข้อถือว่าอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 90.45

5.10 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทกำหนดให้มีการประชุมพิเศษกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการใหม่ รวมทั้งการจัดให้มีการแนะนำลักษณะของธุรกิจ และแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในธุรกิจและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท ตลอดจนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ทั้งนี้ คู่มือกรรมการของบริษัท ได้ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- ภาระหน้าที่ และข้อพึงปฏิบัติในการเป็นกรรมการบริษัทจดทะเบียน
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

นอกจากนั้นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ บริษัทยังได้สนับสนุนให้กรรมการได้เข้าร่วมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Certification Program (DCP) หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยในแต่ละปีบริษัท จะนำส่งหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรมแต่ละหลักสูตรตามความต้องการของกรรมการ

5.11 เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ที่เหมาะสมเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งเป็นเลขานุการบริษัท โดยที่ประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2557 ได้มีมติแต่งตั้งนางสาวนฤชล ไวทยานุวัตติ เป็นเลขานุการบริษัท ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเลขานุการบริษัท ได้กำหนดคุณสมบัติเลขานุการบริษัทไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้นรวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงาน โดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัท ได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เลขานุการบริษัทคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

ประวัติการศึกษาและการทำงานของนางสาวนฤชล ไวทยานุวัตติ ได้แสดงไว้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหารผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท”

9.2 คณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการของบริษัทประกอบด้วยคณะกรรมการจำนวน 6 ชุด คือ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการตรวจสอบ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการตรวจสอบประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 4 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล ¹	ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
2. นายวิชัย ศรีขวัญ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ

โดยมี นายสมโภช พรเจริญวิวัฒน์² เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

หมายเหตุ: ¹ กรรมการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้

² ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2557 มีมติแต่งตั้งนายสมโภช พรเจริญวิวัฒน์ ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

- กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามประกาศของสำนักงาน ก.ล.ด.
- ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง
- ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
- มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิสวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัทจะระบุไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) ว่ากรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวและกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ

วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับการเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระของกรรมการดังกล่าวขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก หรือเสนอเลือกกลับเข้ามาใหม่ บุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
7. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

คณะกรรมการบริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการบริหารประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 5 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	ประธานกรรมการบริหาร
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
3. นางสุกัญญา วนิชจักรวังศ์	กรรมการ
4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
5. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ

โดยมี นางสาวนฤชล ไททยานุวัตติ เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. พิจารณากำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงโครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาต่อไป
2. ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบาย และแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัท ที่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พิจารณา และให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท ก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
4. พิจารณากำหนดนโยบายอัตราค่าตอบแทน และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
6. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้คณะกรรมการบริหารนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบอำนาจช่วงที่ทำให้คณะกรรมการบริหาร หรือผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการบริหารสามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งมีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 4 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
2. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการ
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	กรรมการ
4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ

โดยมี นางสาวนฤชล ไททยานาวัดติ เป็นเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกำหนดให้กรรมการอิสระเป็นประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหาร และพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัท ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ
4. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
5. ดูแลให้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
6. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. น.พ. ระพีพร ศรีมงคล	กรรมการ
3. น.พ. ไพโรจน์ บุญยงชื่น	กรรมการ

โดยมี นางสาวนฤชล ไททยานุวัตติ เป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

วาระการดำรงตำแหน่ง

กำหนดให้กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 1 ใน 3 ต้องออกจากตำแหน่งทุกปี โดยให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการบริษัท สำหรับการแต่งตั้งกรรมการทดแทนในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกกรรมการ และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ ประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการต่างๆ ของบริษัท กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มิมีตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

3. เสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการในคณะกรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการต่างๆ กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท และภาวะตลาดอยู่เสมอ
4. กำหนดโบนัสและอัตรการขึ้นเงินเดือนประจำปี โดยพิจารณาจากผลประกอบการของบริษัท
5. พิจารณากลับโครงสร้างเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ของบริษัท
6. กลับรองและตรวจสอบรายชื่อผู้ที่จะเสนอชื่อเป็นกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า ไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกขึ้นบัญชีดำหรือถอดถอนจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานเหล่านี้จัดทำขึ้น
7. ในกรณีที่มีการเสนอชื่อกรรมการที่พ้นวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่ง ควรนำเสนอผลงาน (Contribution) และประวัติการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 9 ท่านดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
4. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	กรรมการ
5. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
6. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ
7. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลชัย	กรรมการ
8. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	กรรมการ
9. นางรัชดา นิวาสะบุตร	กรรมการ

โดยมี นางสาวนฤชล ไวยาณูวัตติ เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ / หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ทั้งนี้กำหนดให้กรรมการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการแต่งตั้ง คัดเลือกสมาชิก 1 ท่านให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการความเสี่ยง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ระบุ วิเคราะห์ และตรวจสอบปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงนั้น
2. กำหนดมาตรฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในส่วนงานต่างๆ ตามความรับผิดชอบ
3. กำกับดูแลให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวได้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และพนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรการเหล่านั้น

4. จัดให้มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสำรวจความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
5. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 6 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	รองประธานกรรมการ
3. นายวุฒินันท์ ชุมภู	กรรมการ
4. นางรัชดา นิวาสะบุตร	กรรมการ
5. นายณัฐกิตติ์ วัฒนะจันทรางกูร ¹	กรรมการ
6. นางสาวนฤชดา ไททยานุวัตติ	กรรมการและเลขานุการ

หมายเหตุ ¹ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2557 มีมติแต่งตั้งนายณัฐกิตติ์ วัฒนะจันทรางกูร ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

โดยมี นางสาวนฤชดา ไททยานุวัตติ เป็นเลขานุการคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

1. กำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัท
2. ให้ความเห็นชอบกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบายสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท
4. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท

9.3 การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการ กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการสรรหาบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ ยกเว้นกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการเข้าใหม่หรือกรรมการออกตามวาระคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาก่อนที่จะนำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาต่อไป

โดยการแต่งตั้งกรรมการ ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากที่สุดเพียงใดไม่ได้ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนทีละคน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้สำหรับการเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบ หรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัทซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้ สำหรับการคัดเลือกกรรมการเข้าดำรงตำแหน่งคณะอนุกรรมการดังกล่าวจะต้องผ่านขั้นตอนการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร ในกรณีที่มิได้ตำแหน่งผู้บริหารว่างลงซึ่งนอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยทำการคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันที่

9.4 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง มีรายได้ที่แน่นอน และมีความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมกับผลตอบแทนในการลงทุน ทั้งนี้ การขออนุมัติในการลงทุนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนเรื่องหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สิน และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ พ.ศ. 2547 โดยบริษัทจะกำหนดนโยบายการบริหาร ตลอดจนส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นกรรมการตามสัดส่วนการถือหุ้น และเข้าร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น โดยตัวแทนของบริษัทมีหน้าที่ออกเสียงในที่ประชุมตามแนวทางหรือทิศทางที่คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาไว้

9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้มีการกำกับดูแลในเรื่องการใช้ข้อมูลภายในที่เป็นความลับและมีสาระสำคัญที่ยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อมิให้บุคคลทั้งภายในและภายนอก นำข้อมูลภายในของบริษัท ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล ซึ่งได้มีการนำระบบการเข้ารหัสในการเข้าถึงข้อมูล และระบบสารสนเทศ (IT System) มาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทจากบุคคลภายนอก และการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท ให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และยังได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ห้ามมิให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน นำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มบริษัทสามารถในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่ทางการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท นอกจากนี้ยังกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารเปิดเผย

ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียของคุณและผู้ที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการบริษัททราบ เมื่อมีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ ในเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และได้แจ้งแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

บริษัทได้ทำการแจ้งให้กรรมการและผู้บริหารของบริษัททราบเกี่ยวกับภาระหน้าที่การรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ และบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ทั้งนี้กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ต. และกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

9.6 ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

ในปี 2557 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีของบริษัทได้แก่บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 800,000 บาท และ 298,679.20 บาทตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี เช่น ค่าเดินทาง ค่าถ่ายเอกสาร และอื่นๆ รวม 17,578.07 บาท

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

10.1 นโยบายภาพรวม

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของกิจการและสังคมโดยรวม ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่กระทำอย่างต่อเนื่องในรูปแบบของการจัดโครงการส่งเสริมนวัตกรรม การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และการบริจาคแล้ว บริษัทยังดำเนินการให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของกิจการและสังคม โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 ได้มีมติอนุมัติจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยกรรมการผู้จัดการ เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าของแต่ละสายธุรกิจ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และเลขานุการบริษัทเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และกำหนดให้เลขานุการบริษัทเป็นเลขาธิการคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน จำนวนสมาชิกของคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนมี 5 คน ทำหน้าที่ร่วมกัน เพื่อกำหนดกรอบนโยบาย และแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัทอย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำมาซึ่งแนวทางในการติดตามความก้าวหน้า และประเมินผลการดำเนินงานด้าน CSR และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้แล้วคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และมีการพิจารณาทบทวนนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคณะกรรมการบริษัทในการประชุม ครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2557 ได้มีมติอนุมัตินโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ดังนี้

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล และการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และมีจิตอาสา เสียสละแรงกาย แรงใจ และเวลาส่วนตัว เพื่อทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนส่วนรวม
3. ส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมกับพนักงานทุกระดับของบริษัท เพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการพัฒนา และดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ทั่วถึงทั้งองค์กร
4. ส่งเสริมให้มีโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ดูแล
1. ลูกค้า	ส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพขั้นเลิศให้แก่ลูกค้า ตลอดจนยึดมั่นในจริยธรรมและความซื่อสัตย์ทางธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้า
2. พนักงาน	เคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรม และให้ความรู้แก่พนักงาน โดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงาน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัย จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม
3. คู่ค้า	จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีระบบ มีมาตรฐานตามหลักการแข่งขันทางการค้า ตามสัญญา และจรรยาบรรณ
4. ผู้ถือหุ้น	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น

ผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ดูแล
5. เจ้าหนี้	ยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
6. สังคม ส่วนรวม และชุมชน	ให้ความสำคัญสนับสนุนช่วยเหลือในทุกทาง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงาน ในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผ่านสื่อและกิจกรรมภายใน
7. สิ่งแวดล้อม	ดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงส่งเสริมให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม
8. คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

บริษัทมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้รองรับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท โดยผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท คือลูกค้าและพนักงาน บริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่แสดงถึงการคำนึงถึงลูกค้าและพนักงานซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจปกติ ดังนี้

วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ตลอดระยะเวลาการให้บริการลูกค้ากว่า 15 ปี บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ Customer Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบ ด้วยสินค้าและบริการที่เยี่ยมด้วยคุณภาพ เราพร้อมตอบสนองทุกรูปแบบของความต้องการของลูกค้าและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจของคุณ

“บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัท เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า ความสำเร็จของธุรกิจของลูกค้าเปรียบเสมือนความสำเร็จของบริษัทและพนักงานทุกคน บริษัทมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่ง โดยยึดมั่นในจริยธรรมของความซื่อสัตย์ทางธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น”

ในส่วนของพนักงาน บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยบริษัท ดำเนินการให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม และมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานโดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงานเอง รวมถึงการให้ความรู้และส่งไปอบรม ในกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น โดยรายละเอียดแสดงไว้ใน “ข้อ 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม” รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งแสดงรายละเอียดไว้ในหมวด “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

10.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม 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. นวัตกรรมและการเผยแพร่ข่าวสารซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานตามหลักการ 9 ประการมีดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

บริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนและผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ด้วยเหตุนี้บริษัทจึงจัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติโดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2557 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ”

2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรม ใส่ใจการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม และเป็นธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงสิทธิ และผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงได้รับอย่างทั่วถึงไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือปฏิบัติ โดยได้เปิดเผย “จริยธรรมธุรกิจ” ดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com) นอกจากนี้คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กำหนดนโยบายว่าด้วยการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ครั้งที่ 2/2557 และครั้งที่ 1/2558 ได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2558 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 พิจารณานุมัติให้แก่ใจนโยบายการต่อต้านการทุจริตให้สมบูรณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ซึ่งผลจากการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในปีที่ผ่านมา บริษัท ไม่มีกรณีการกระทำผิดด้านทุจริต หรือกระทำผิดจริยธรรม พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานทราบแล้ว นอกจากนี้ ไม่มีกรรมการและผู้บริหารลาออกอันเนื่องมาจากระเบียบการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และไม่มีกรณีเกี่ยวกับชื่อเสียงในทางลบของบริษัทอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการทำหน้าที่สอดคล้องดูแลของคณะกรรมการ

โดยบริษัท ได้เปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ www.onetoonecontacts.com เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา และการเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริต ได้เปิดเผยไว้แล้วในเรื่อง “การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช้แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัทยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติดังนี้

- **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 บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้าน โอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ อาทิ

1. เคารพสิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้อำนาจ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติ”
2. กำหนดให้มี “นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน” โดยคำนึงถึงหลักการจูงใจพนักงานให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีความเป็นธรรม และมีระบบแบบแผนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้หรือเท่าเทียมกับอัตราค่าจ้างค่าตอบแทนของบริษัทชั้นนำอื่นๆ โดยปีนี้ได้เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติ ตามข้อกำหนดทางกฎหมาย รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ในส่วนของสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงาน โดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย มีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือ

บุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย รวมทั้งมีส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น โดยสามารถรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและสุขอนามัยของพนักงาน โดยมีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม คือมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ มีการจัดอบรมและปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี ใช้ระบบสแกนนิ้วมือเข้า-ออก ประตูสำนักงาน จัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยสามารถรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”
4. กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยแบ่งเป็น
 - การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร บริษัทกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลโดยมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้เหมาะสม มีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานโดยยึดหลัก “ความรู้ ความสามารถ ควบคู่กับความเป็นคนดี” มีการคัดเลือกอย่างโปร่งใส เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เป็นนโยบายที่มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายอาชีพในกลุ่มสามารถ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของบริษัท
 - การสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร บริษัท ส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การวางแผนพัฒนาอาชีพ บริษัทนำแนวทาง Competency มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อการวิเคราะห์ วางแผน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานแต่ละคน
 - การจัดฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยจัดให้มีการอบรมทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงาน
 - การรักษามีสักยภาพสูง และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยจัดทำหลักสูตร และ/หรือเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ มีศักยภาพสูง และเตรียมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ

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

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยความร่วมมือจากพนักงาน ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยปี 2557 ที่ผ่านมาได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม และมีความสุขในการทำงาน ดังนี้

- กิจกรรมผ่อนคลายความเครียดในการทำงานให้กับพนักงาน

บริษัทได้จัดให้มีกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน อาทิเช่น แฟชั่นวันศุกร์ โดยกำหนดให้มีการแต่งกายตามธีมที่กำหนด วันวาเลนไทน์ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน วันลอยกระทง วันคริสต์มาส และเทศกาลฟุตบอลโลก นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประกวดการแต่งกาย มีเกมส์การละเล่นตลอดจนมีการมอบรางวัลให้กับพนักงาน

นอกจากนั้น บริษัทยังจัดให้มีห้องคาราโอเกะ และมุมพักผ่อนทั้งภายในและภายนอกอาคาร ตลอดจนมุมถ่ายภาพในแต่ละงานให้กับพนักงานอีกด้วย



- กิจกรรมงานวันเกิดของพนักงาน

บริษัทได้จัดให้มีงานเลี้ยงวันเกิดในแต่ละเดือนให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิด โดยจัดให้มีการรับประทานอาหารร่วมกัน เป้าเค้กวันเกิดและถ่ายภาพร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน



- กิจกรรมดูงานและท่องเที่ยวต่างประเทศ

บริษัทได้มีการมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ยอดเยี่ยม โดยในแต่ละปีบริษัทจะมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานและเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานต่างแผนกประเมินผลงานให้พนักงานผู้นั้น ซึ่งหากพนักงานมีผลงานที่โดดเด่น บริษัทจัดให้มีการมอบรางวัลดูงานและท่องเที่ยวในต่างประเทศ ในปี 2557 ที่ผ่านมามีบริษัทได้ส่งพนักงานจำนวน 21 คนที่ได้รับรางวัลดังกล่าวไปท่องเที่ยวและดูงานที่ประเทศญี่ปุ่น



- กิจกรรมงานปาร์ตี้ปีใหม่ของบริษัท

สำหรับกิจกรรมปีใหม่ประจำปี 2558 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้พนักงานร่วมสนุก ภายใต้ธีมงาน ปาร์ตี้สีขาว โดยภายในงานมีการแสดงของพนักงานแต่ละแผนก การจับฉลากแลกของขวัญ เกมสัการะเล่นเพื่อลุ้นรับของขวัญ ซึ่งสร้างความสนุกสนานและความประทับใจให้กับพนักงานอย่างยิ่ง



6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ให้ความสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ

บริษัทเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัทอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการ ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. กำหนดราคาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน/ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ

6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตน โดยมีขอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการที่ยั่งยืน เรามีความเชื่อว่าการบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

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

ระดับความพึงพอใจที่บริษัทใช้จะเป็นระดับความพึงพอใจแบบ 5 scale และคำนวณความพึงพอใจจากลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก และมากที่สุด (top two boxes score)



สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า”

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าการที่บริษัท มีการเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมา บริษัทได้มีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม
2. การระดมทุนทรัพย์เพื่อจัดซื้อสิ่งของที่จำเป็นเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ยากโอกาสและสังคม

- การมอบอุปกรณ์กีฬา และการจัดกิจกรรมสันทนาการให้แก่สถานรับเลี้ยงเด็กกำพร้า ณ วัดบางเพ็ญ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - โครงการ “หนานนี่ช่วยน้อง” ด้วยการบริจาคผ้าห่ม เสื้อผ้า เครื่องกันหนาว ณ โรงเรียนบ้านผุย อำเภอสอด จังหวัดเชียงใหม่
 - บริษัท และบมจ. สามารถอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้มอบเงินจำนวน 1,500,000 บาทเพื่อสนับสนุนโครงการริโมทคอนโทรลควบคุมสัญญาณไฟจราจรในพื้นที่รับผิดชอบของ บชน. จำนวน 241 ทางแยกเพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดการจราจรด้วยเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความคล่องตัวให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน
3. การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง



8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดี ในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. รับผิดชอบต่อสังคมในการใช้ทรัพยากรทั้งในรูปวัตถุดิบ เงินทุน บุคลากร และพลังงานอย่างฉลาดและรู้คุณค่า
3. ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

1. บริษัทมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ผ่านกิจกรรมที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
2. บริษัทให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมบริษัท
3. บริษัทมีนโยบายในการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลสิ่งแวดล้อมโดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรม จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

มุ่งพัฒนาและนำเสนอ นวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแลสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

โครงการ Smart Innovation Awards คือ กิจกรรมสำคัญที่กลุ่มบริษัทสามารถ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า 12 ปี เพื่อมุ่งส่งเสริมให้เยาวชน และผู้ประกอบการรุ่นใหม่ได้เกิดการพัฒนาความคิด ความสามารถอันนำไปสู่การสร้าง นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งหลังจากการประกวดในแต่ละปีสิ้นสุด บริษัทจะทำการเผยแพร่ผลงานต่างๆ ที่เข้ารอบและ ชนะการประกวดสู่สาธารณะผ่านกิจกรรมและสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมเชิง พาณิชยให้แก่ผู้เข้าร่วมประกวดแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ นักพัฒนานวัตกรรมรุ่นใหม่ของไทย โดยในปีที่ ผ่านมา มีจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ และผลงานที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ จำนวนรวม 60 ข่าว

10.3 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้การดำเนินการตาม นโยบายและหลักปฏิบัติดังกล่าวในปี 2557 ที่ผ่านมา บริษัทและและบริษัทย่อยไม่มีการถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดย หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด และบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการ ถูกกล่าวหาว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

10.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR after process)

เพื่อความชัดเจนในการดำเนินโครงการเพื่อช่วยเหลือสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) บริษัท ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่ม บริษัทสามารถได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบการสร้าง “สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคมคุณธรรม” อันประกอบด้วยโครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

การสร้างคนคุณภาพ

- **SAMART INNOVATION** ครอบคลุมการจัดประกวดนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี การให้ทุนวิจัย และการจัดฝึกอบรม ความรู้ เสริมทักษะวิชาชีพในสายเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม
- 1. **Samart Innovation Award 2014** จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 12 โดยในปี 2557 บริษัทได้ประสานความร่วมมือกับสำนักงาน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในการดำเนินโครงการเฝ้าแก่น้อยเทคโนโลยี ซึ่งก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้
 - มอบประสบการณ์ด้วยการนำชมเทคโนโลยีล้ำหน้าประเทศเกาหลี (สำหรับผู้มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับ)
 - สนับสนุนเงินทุนเริ่มต้นธุรกิจ หรือ “ทุนเฝ้าแก่น้อย” (Business Startup Funds) จำนวน 25 ทีม ทีมละ 20,000 บาท และรางวัล Samart Innovation Awards 2014 จำนวน 3 รางวัล ประกอบด้วยรางวัล “สุดยอดนักคิดนักพัฒนานวัตกรรม ดันแบบ” หรือรางวัลชนะเลิศ จำนวน 1 รางวัลๆ ละ 200,000 บาท พร้อมรางวัลรองชนะเลิศอีก 2 รางวัล คือ 100,000 บาท และ 50,000 บาทตามลำดับ
 - สนับสนุนในเชิงธุรกิจอย่างเป็นทางการ 3 ปีที่ผ่านมา (ปี 2555-2557) เราได้ เฝ้าแก่น้อยเทคโนโลยี ป้อนสู่ ธุรกิจเทคโนโลยีทั้งสิ้น 76 ทีม จำนวนกว่า 200 คน และยังคงมุ่งมั่นค้นหาผู้ที่มีความพร้อมต่อไป



2. **Samart Innovation FUND** มอบทุนวิจัยแก่นักศึกษาในสายเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคมชั้นปีสุดท้าย เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ โดยมอบแก่สถาบันการศึกษา 6 แห่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันละ 3 ทุน ทุนละ 20,000 บาท รวม 360,000 บาท



3. **Samart Innovation CAMP** จัดฝึกอบรมความรู้และทักษะวิชาชีพที่จำเป็นในสายสื่อสาร โทรคมนาคม ภายใต้หัวข้อ “เตรียมความพร้อม ก่อนสตาร์ทสู่เส้นทาง อาชีพ” ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นต้น

• **โครงการทุนสามารถ**

- > สนับสนุนทุนการศึกษา ระดับปริญญาตรี แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 3 ทุน รวมเป็นเงิน 245,400 บาท
- > สนับสนุนการศึกษาวิจัย ระดับปริญญาโท ให้กับสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 5 ทุน มูลค่า 95,000 บาท และสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนาให้กับมูลนิธิวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 5 ทุน มูลค่า 100,000 บาท โดย มูลนิธิสามารถ



- > สนับสนุนทุนการศึกษา ระดับประถมและมัธยม จำนวน 60 ทุน พร้อมอุปกรณ์การเรียนและเครื่องอุปโภคบริโภค แก่ นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ จาก 3 โรงเรียน ที่ จ.สุรินทร์ ได้แก่โรงเรียนบ้านกันตรง โรงเรียนบ้านวาน และโรงเรียนบ้านม่วง รวมมูลค่า 145,000 บาท โดย มูลนิธิสามารถ



● สนับสนุนโอกาสทางการศึกษาอื่นๆ

- > สนับสนุนการปรับปรุงห้องสมุด ห้องเรียนอนุบาล และสนามเด็กเล่น โดยอาสาสมัคร “สามารถดีกลับ” ได้ลงพื้นที่ทำกิจกรรมดังกล่าวให้กับโรงเรียนบ้านทุ่งตาแก้ว ต.ห้วยหิน อ.ชัยบาดาล จ.ลพบุรี รวมมูลค่า 315,000 บาท



- > สนับสนุนค่าย Computer Club “C-Square” สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อเพิ่มความรู้อให้กับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มูลค่า 20,000 บาท
- > สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมจอและเครื่อง printer แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกล โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านแสนคำลือ อ.ปางมะผ้า จ.แม่ฮ่องสอน ร่วมกับ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



การส่งเสริมสังคมคุณธรรม

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

- > **Smart Mind Power** ส่งเสริมการนำหลักธรรมมาใช้ในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย
 - **จัดคอร์สปฏิบัติธรรม** Format จิต Delete อารมณ์ (2 วัน 3 คืน) ณ ธรรมสถานเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 วัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก สำหรับพนักงาน จำนวน 40 คน ซึ่งจัดติดต่อกันเป็นปีที่ 4

- จัดเทศนาธรรม หัวข้อ “อยู่ให้เป็นสุข ในสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดย” พระอาจารย์สุรศักดิ์ สุรญา โณ พระนักเทศน์ ณ วัดชลประทานรังสฤษฎ์ และเสวนาธรรม หัวข้อ “ทันโลก ทันธรรม กับธรรมะ 3G” โดยพระอาจารย์สมปอง ตาลปุตโต ซึ่งจัดให้กับพนักงานที่สนใจเป็นประจำทุกปี



- > กิจกรรมอาสาพาน้องเที่ยว เปิดโลกการเรียนรู้ให้แก่เยาวชนจากมูลนิธิบ้านนกขมิ้น จำนวน 50 คน ณ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ คลอง 6 จ.ปทุมธานี โดยพนักงานจิตอาสา ชมรม “สามารถดีกลับ”



- > สนับสนุนหนังสือนิทานคุณธรรมจากราชดำริ มูลค่า 33,413 บาท และเสื้อ Hello Kitty Love Mom มูลค่า 179,500 บาท เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมให้กับเด็กๆ และเยาวชน
- > กิจกรรมบริจาคโลหิต โดยร่วมกับสภาอากาศไทย จัดให้พนักงานและคนในชุมชนใกล้เคียง ได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคม ร่วมบริจาคโลหิต โดยจัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีๆ ละ 2 ครั้ง
- > สนับสนุนการจัดงานวันเด็ก ของหน่วยงานต่างๆ อาทิ สมุด ดินสอ อุปกรณ์การเรียน ให้กับโรงเรียน วัดปรมัยยิกาวาส โรงเรียนชุมชนไมตรีอุทิศ โรงเรียนน่วมประสงค์วิทยา โรงเรียนโชติการาม มูลนิธิบ้านชีวิตใหม่ใจสมาน (ชุมชนคลองเตย) ศูนย์เยาวชน โรตารีชนบุรี และ โรงเรียนของหนู จ. ลพบุรี



ความภูมิใจในรอบปี 2557

รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่น ด้านธุรกิจคอนแทคส์เซ็นเตอร์

บริษัทได้รับรางวัล Outsourced Contact Center Vendor of the Year หรือรางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคส์เซ็นเตอร์จากงานประกาศผลรางวัล 2014 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards ซึ่งเป็นองค์กรให้คำปรึกษาและวิจัยระดับโลกติดต่อกันเป็นปีที่ 3



10.5 การป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน มีการจัดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส ขั้นตอน วิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส และเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ไว้ในจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทที่ www.onetoonecontacts.com

นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง” รวมทั้งยังได้เปิดเผยปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ไว้ทั้งปัจจัยความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจ และปัจจัยความเสี่ยงทางการเงินไว้ในเรื่อง “ปัจจัยความเสี่ยง” และ “นโยบายบริหารความเสี่ยง” ไว้ที่เรื่อง “การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง” และที่เว็บไซต์บริษัท www.onetoonecontacts.com

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

นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

1. ความเป็นกลางทางการเมืองและความช่วยเหลือทางการเมือง

บริษัทมีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัทสูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทางการเมือง รวมถึงการใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทเพื่อดำเนินการดังกล่าว

2. การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม ผ่านขบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศลซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมทั้งสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัท โดยมิเอกสารหลักฐานชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบของบริษัท

3. การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

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

1. การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดอันอาจสร้างการจูงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม

- พนักงานกลุ่มบริษัทต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดกับผู้อื่นผู้ใดที่มีเจตนาเพื่อชักนำหรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
- การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
- การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจ เป็นเรื่องที่ยอมได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
- การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น

2. การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก

- ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด และข้อบังคับของบริษัท โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในหน้าที่การงานควรมีราคาไม่มากและเหมาะสมในแต่ละโอกาส
- ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
- กรณีที่รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญได้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้

3. การทำธุรกรรมกับภาครัฐ

- ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
- ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่นอาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
- ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีว่าจ้าง เพื่อมาเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัท โดยเงื่อนไขการว่าจ้างเป็นต้องโปร่งใสและเหมาะสม

แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

1. กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

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

2. การป้องกัน

เพื่อให้มั่นใจว่าคำตอบแทนที่ให้กับพนักงานเพียงพอ มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกและไม่เป็นเหตุแห่งการก่อให้เกิดการทุจริต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจะรวบรวมรายงานผลการสำรวจการปรับค่าจ้างในแต่ละปี จากสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกลุ่มสื่อสาร โทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์มาประกอบการพิจารณาคำตอบแทนของพนักงาน

3. การจัดการอบรมและสื่อสาร

สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยบริษัทกำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์ สุจริตและแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน รวมถึงจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ผ่านการปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าดูข้อมูลดังกล่าวได้ในเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท (www.samarthre.com)

4. การรายงานและช่องทางกรรณการรายงาน

เพื่อเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต บริษัทสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรายงานการละเมิดนโยบายของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดใดๆ ทั้งผิดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท หรือกฎหมายใดๆ ต่อประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัท ผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท หรือนำส่งด้วยตนเอง ประธานกรรมการตรวจสอบจะดำเนินการตามขั้นตอนและส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสโดยไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

5. การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะสรุปผลการตรวจสอบเฉพาะเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันของแต่ละหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ผลจากการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว ทำให้ในปีที่ผ่านมา

- ไม่มีกรณีการกระทำผิดด้านการทุจริต หรือกระทำความผิดจริยธรรม พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานทราบแล้ว
- ไม่มีกรรมการและผู้บริหารลาออกอันเนื่องมาจากระเบิดเรื่องการทำกับคู่แฉกิจการของบริษัท
- ไม่มีกรณีเกี่ยวกับชื่อเสียงในทางลบของบริษัทอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการทำหน้าที่สอดส่องดูแลของคณะกรรมการ

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

11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

การควบคุมภายใน

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมในทุกกิจกรรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน คณะกรรมการบริษัทฯ รับผิดชอบดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ประเมินความถูกต้องและโปร่งใสของรายงานทางการเงิน รวมถึงดูแลให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดูแลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาต่อไป โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน

บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมมีประสิทธิผล โดยปฏิบัติตามกรอบโครงสร้างการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management (COSO-ERM) ซึ่งสัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจและกระบวนการบริหารงานของบริษัทฯ โดยในปี 2557 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ทั้ง 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเพียงพอของระบบควบคุมเกี่ยวกับองค์กรและสภาพแวดล้อม

- มีการจัดทำคู่มือจริยธรรมธุรกิจ (Business Ethics) ที่ชัดเจน เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท
- คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้มีคุณสมบัติที่ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งข้อบังคับบริษัท เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยเลือกจากคุณสมบัติของกรรมการที่กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎบัตรคณะกรรมการอย่างเคร่งครัด
- มีการจัดทำโครงสร้างรายงานอย่างเหมาะสม โดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท
- มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมผู้บริหารหรือพนักงานให้มีความพร้อมกับตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) ที่สำคัญ เพื่อเตรียมความพร้อมกรณีขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ อย่างทันเวลา
- คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร ได้พิจารณาปริมาณงานกับจำนวนพนักงาน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน Key Performance Indicator (KPI) เพื่อ

พิจารณาผลการปฏิบัติงาน ผลตอบแทนพนักงาน รวมถึงการนำ Competency มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล ในการสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัลแก่บุคลากรที่เหมาะสม

2. การกำหนดวัตถุประสงค์มีความชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

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

3. ความครบถ้วนของการบ่งชี้เหตุการณ์

- วิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอน เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงของกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุวัตถุประสงค์ 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 และรายงานผลการติดตามซึ่งมีการรายงานในการประชุม Risk Management ทุกไตรมาส โดยในปี 2557 มีการประชุม Risk management จำนวน 3 ครั้ง

4. ความมีประสิทธิภาพในการประเมินความเสี่ยง

- มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนดกลยุทธ์ในการการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำกับดูแลและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของทุกหน่วยงาน และติดตามความคืบหน้าในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- บริษัทฯได้มีการระบุความเสี่ยงด้าน Business Risk, Financial Risk, Operational Risk และ IT Risk ที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารความเสี่ยงของพันธกิจหลัก และได้มอบหมายให้ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานต่างๆ โดยมีส่วนงานตรวจสอบภายในติดตาม และกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการบริหารความเสี่ยงที่วางไว้
- บริษัทฯมีการประเมินโอกาสที่จะเกิดการทุจริตด้านต่างๆ เช่น การเงิน ทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันหรือแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- บริษัทฯมีการกำหนดวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และหลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับไว้เหมาะสม โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยทางด้าน Business Risk, Financial Risk, Operational Risk และ IT Risk และมีการประชุม Risk Management อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

5. ความมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความเสี่ยง

- มีการบริหารความเสี่ยง โดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงระดับสูงเป็นอันดับแรก และมีการพิจารณาทางเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงนั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- มีการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ

6. ความเพียงพอของการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

- บริษัทฯ มีนโยบายและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับ กิจกรรม หน้าที่ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้้องค์กรลดความเสี่ยงจากความเสี่ยงมากที่สุด
- บริษัทฯ กำหนดมาตรการ ทำรายการระหว่างกันของบริษัทฯ กับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งให้ เป็นไปตามกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดย มีการนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการบริหาร ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี
- บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานทั้งทางด้าน Hardware Software และ ระบบปฏิบัติการ อย่าง เหมาะสม ทั้งนี้บริษัทฯ ได้รับมาตรฐาน ISO 27001 ของการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบ โดยผ่านการกำกับ ดูแลจาก Corporate IT ส่วนกลาง
- บริษัทฯ ได้รับมาตรฐาน ITIL และ CMMI เพื่อการรองรับการทำงานการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทฯ โดยนำ มาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (CMMI) มาใช้เพื่อควบคุมการทำงานต่างๆ โดยทุกขั้นตอนสามารถ ตรวจสอบ มีการจัดเก็บเอกสารต่างๆ รวมถึงซอฟต์แวร์ไว้ในที่ที่เหมาะสม และปลอดภัย
- มี Ex-Board, Audit Committee, Sub-Committee พิจารณาและอนุมัติรายการที่มีนัยสำคัญตามข้อกำหนดของ ก.ล.ด. และ ตลท.
- มีหน่วยงานทางการเงินและหน่วยงานกฎหมาย ในการติดตามดูแลการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการทำธุรกรรมกับ บุคคลภายนอก และยังมีผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก ตรวจสอบความถูกต้อง
- จัดทำ Investment Evaluation และ Budget Planning และมีหน่วยงานติดตามและควบคุมให้การลงทุนอยู่ใน งบประมาณที่ตั้งไว้
- บริษัทฯ มีการติดตามดูแลการดำเนินงานของบริษัทฯ ย่อยจากรายงานทางการเงิน และมีการให้ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละ บริษัทฯ รายงานผลการดำเนินงาน ในที่ประชุม Performance Meeting เป็นประจำทุกเดือน
- มีคณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตาม กฎระเบียบและกฎหมายที่กำหนด

7. ความเหมาะสมของการจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

- มี Intelligent Data Center เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลที่ช่วยผู้บริหารในการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการ ตัดสินใจ โดยบริษัทฯ ได้รับมาตรฐาน ISO 27001 และมี Back up Site ในการจัดเก็บข้อมูลสำรองของระบบ สารสนเทศ และมีระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP – Enterprise Resource Planning)
- การลงทุนทางด้าน IT ต่างๆ ทาง IT ส่วนกลางมีการพิจารณาต้นทุนที่ต้องใช้สำหรับแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ได้ทั้งขนาด และปริมาณการใช้งานที่เหมาะสมกับปัจจุบัน โดยสามารถรองรับการขยายตัวด้านธุรกิจได้ในอนาคต และบริษัทฯ มี การประเมินต้นทุนในการพัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงระยะเวลาที่เหมาะสม และมีการตรวจสอบคุณภาพของงานผ่าน QC และ QA ภายใต้มาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (CMMI)
- บริษัทฯ มีการสื่อสารข้อมูลภายในโดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ อีเมลล์ และข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- มีช่องทางให้บุคคลภายในแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยส่งถึงเลขานุการ คณะกรรมการตรวจสอบทางไปรษณีย์ หรือ e-mail

- จัดให้มีช่องทางการสื่อสารพิเศษสำหรับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริตผ่านเว็บไซต์ (www.onetoonecontacts.com) หรือส่งจดหมายมาถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) 1 อาคาร East Water Building ชั้น 11 ถ.วิภาวดีรังสิต ซอย 5 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
- บริษัทฯ มีช่องทางสื่อสารพิเศษ หรือช่องทางลับ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรผ่านทางเว็บไซต์ (www.onetoonecontacts.com) หรือส่งจดหมายมาถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบบริษัท

8. ความสม่ำเสมอของระบบการติดตามและปรับปรุงแผนการดำเนินธุรกิจ

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

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการตรวจสอบว่า บริษัทฯและบริษัทย่อย มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งมีระบบควบคุมเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีของบริษัท คือนางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 ซึ่งได้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2557 สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มิได้แสดงความเห็นว่าบริษัทมีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน ในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่อย่างใด

การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดยรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงกฎบัตร และคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงในการปฏิบัติงานที่เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงองค์กรให้มีการกำกับดูแลที่ดี และเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการของบริษัทตามแผนงานการตรวจสอบประจำปี ซึ่งได้พิจารณาจากวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พันธกิจในระดับภาพรวม ปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง (Risk Based Audit Approach) รวมไปถึงจุดควบคุมที่สำคัญ (Key Control Point) และความคิดเห็นเพิ่มเติมของฝ่ายจัดการ โดยแผนงานการตรวจสอบได้ผ่านการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านต่างๆ เช่น การจัดทำมาตรการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานต่างๆ จะบรรลุ

ตามกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และยังทำการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบที่วางไว้ว่า ได้ดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

ในการตรวจประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการสอบทานตัวบ่งชี้เหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการระบุและประเมินความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ สามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีการรายงานอย่างครบถ้วนทันเวลา พร้อมทั้งยังมีการติดตามสอบทานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ในการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านทุจริตจากภายนอกและภายในองค์กร หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้ตรวจประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อช่วยบ่งชี้สิ่งบอกร่องเหตุ และประเมินความเป็นไปได้ในเรื่องการทุจริตจากภายนอกและภายในองค์กร และพิจารณาการป้องกันและการควบคุมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสามารถป้องกันและควบคุมเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาแนะนำในประเด็นต่างๆ เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งพัฒนางานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด มีประธานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ เป็นประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงเป็นกรรมการ ซึ่งในปี 2557 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้มีการประชุม 3 ครั้ง

การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ และมีความเชื่อมโยงกันทุกระดับบริษัทฯ มีการจัดทำความเสี่ยงระดับองค์กร (Corporate Risk Profile) เป็นประจำทุกปี โดยจำแนกปัจจัยความเสี่ยงหลักได้ดังนี้ ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจ (Business Risk) ความเสี่ยงในการปฏิบัติการ (Operation Risk) และความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆ (Even Risk) ที่เกิดขึ้นระหว่างปี มีการจัดอันดับความเสี่ยง กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง มอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อจัดให้มีมาตรการควบคุมและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งได้ทบทวนความเสี่ยงของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอว่าบริษัทฯ มีความเสี่ยงด้านใดบ้างที่เพิ่มขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไป

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการติดตามผลสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ และผลของการวัดผลที่เชื่อถือได้ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน รวมทั้งมีการพิจารณาว่าระดับความเสี่ยงลดลงหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายบริหารความเสี่ยงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetoonecontacts.com)

12. รายการระหว่างกัน

12.1 รายการระหว่างกัน กับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สำหรับปีสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2557 มีดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”)	- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของ บริษัทฯ ถือหุ้นทางตรงใน บริษัทฯ ร้อยละ 96.00 ของทุนที่ออกและชำระแล้วก่อนการเสนอขายหุ้นแก่ประชาชนครั้งนี้ (“IPO”) และร้อยละ 68.43 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	0.063 0.707 -	0.051 1.903 0.001	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ - ค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 - รายการค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์จ่ายล่วงหน้างกล่าว เป็นการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้านี้อำนาจบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าบริการจัดการ - ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์ 	<p style="text-align: center;">1.139</p> <p style="text-align: center;">4.800</p> <p style="text-align: center;">7.632</p> <p style="text-align: center;">0.006</p>	<p style="text-align: center;">1.080</p> <p style="text-align: center;">4.800</p> <p style="text-align: center;">7.632</p> <p style="text-align: center;">0.013</p> <p style="text-align: center;">-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในด้านต่างๆ - อัตราค่าบริการจัดการเป็นการคำนวณจากประมาณการชั่วโมงการใช้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จ่ายให้บริษัทใหญ่เป็นไปตามนโยบายคือ เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาฯ ระหว่างกัน ซึ่งบริษัทแม่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5 - เมื่อเปรียบเทียบกับราคาว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริหารและการจัดการแล้วการว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนใกล้เคียง/ต่ำกว่า

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	-				<ul style="list-style-type: none"> - การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าค่าบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 3 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่มเดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในฐานข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็นรายเดือน เป็นเวลา 60 เดือน และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มในกรณีที่มีพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มของงานที่ได้รับการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด - เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การว่าจ้าง SMART มีต้นทุนต่ำกว่า - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เป็นการเรียกเก็บเงินตามจริงที่ SMART จ่ายให้กับบมจ. ทีโอที (“TOT”) ทั้งนี้การเรียกเก็บเงินล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน เพื่อเป็นการประหยัคทรัพยากร

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด ("SE")	- SE เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ของบริษัทฯ - SE เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ถือ หุ้นอยู่ร้อยละ 1.00 ของทุนที่ ออกและชำระแล้วก่อน IPO และร้อยละ 0.75 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	- ดูหนังสือการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าจ้างรับ	0.043 0.480 -	4.509 4.822 0.408	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะ ให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตาม ราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุน บวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซิเคียวริตี้ ซิสเต็ม จำกัด (“Vision”)	- Vision เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ	0.002 0.018	0.002 0.018	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		- เจ้าหนี้อื่น – ค่าซื้อกล่องวงจรปิด - ค่าซื้อกล่องวงจรปิด	0.064 0.265	- 0.157	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายกล่องวงจรปิดเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - ราคากล่องวงจรปิดที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด (“SU”)	- SU เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	- รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002	0.002	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) (“SAMTEL”)	<ul style="list-style-type: none"> - SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - SAMTEL เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ถือหุ้นทางตรงในบริษัทฯ อยู่อ้อยละ 1.0 ของทุนที่ออกและชำระแล้วก่อนIPO และ ร้อยละ 0.75 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าขายสินค้า 	0.007 0.077 -	0.007 0.632 3.959	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - บริษัทฯ ขายระบบ พร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 - บริษัทฯ ขายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SAMTEL เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป
บริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด (“SCS”)	<ul style="list-style-type: none"> - SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่ารับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้จากการขายสินค้า - รายได้จากการขายสินทรัพย์ถาวร 	0.003 - 0.036 - 2.243	0.003 1.160 1.196 2.521 -	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	-	- เจ้าหน้าที่การค้าส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ - ค่าบริการติดตั้งระบบ - ค่าบริการบำรุงรักษาระบบ	- - 1.580	0.427 0.647 -	- บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศ จาก SCS ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ของ SCS มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป
บริษัท ไทยเทรคเน็ต จำกัด (“TTN”)	- TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัชมิจันทร์	- รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.151	0.151	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด (“SCT”)	<ul style="list-style-type: none"> - SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - SCT เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ที่ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 2.0 ของทุนที่ออกและชำระแล้วก่อน IPO และร้อยละ 1.50 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกัน 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 - รายได้ค่าขายสินค้า 	0.007 0.077 -	1.517 0.077 5.641	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - บริษัทฯ ขายระบบ พร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 - บริษัทฯ ขายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SCT เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป
บริษัท สมาร์ทเทอร์แวร์ จำกัด (“STW”)	<ul style="list-style-type: none"> - STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 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 	0.001 0.010	- 0.010	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด (“SIF”)	- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.003 0.038	0.003 0.038	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		- เจ้าหนี้การค้าอินเทอร์เน็ต และค่าเชื่อมต่อระบบ	2.892	0.460	- บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป
		- ค่าบริการอินเทอร์เน็ต และบริการเชื่อมต่อระบบ	5.889	5.981	
- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการขายและให้บริการ	0.202	0.195			

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน) (“SIM”)	- SIM เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	- ดูหนึ่การค้ำค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้ำรับ Contact Center - รายได้ค้ำบริการ Contact Center - รายได้ค้ำขายสินค้า	0.017 0.580 4.385 -	24.092 0.588 7.189 22.500	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ SIM โดยเฉพาะ - บริษัทฯ ขาขระบบ Branch Service System พร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค้ำบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้ำปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SIM โดยเฉพาะ เพื่อให้บริการค้ำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SIM โดยมีการคิดค้ำบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้ำปกติ - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลค้ำสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกค้ำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 - บริษัทฯ ขาขระบบ Branch Service System พร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SIM เพื่อการบริหารเกี่ยวกับค้ำสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้ำทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหน้าที่การค้าสินค้า (โทรศัพท์มือถือ) - เจ้าหน้าที่อื่นๆ - ค่าซื้อ โทรศัพท์มือถือสำหรับบริษัท - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.078 - 0.227 -	0.019 0.004 0.243 0.011	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จาก SIM ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก SIM เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไอ-โมบาย พลัส จำกัด (“IMP”)	- IMP เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ - รายได้ค่าขายสินค้า	1.194 0.885 13.652 -	15.976 1.442 11.791 16.800	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - บริษัทฯ ขายระบบ พร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การให้บริการแก่ IMP มีการเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการ แบบบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ เป็นการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์และการบริการ ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ เมื่อเดือนมิถุนายน 2555 เนื่องจากข้อมูลที่ให้บริการแก่ลูกค้าจะต้องมีการประสานงาน กับหลายหน่วยงานของ IMP ซึ่งการที่ IMP เป็นผู้บริหาร จัดการเองจะมีความคล่องตัวมากกว่า - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะ ให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตาม ราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก โดยการ พิจารณาอัตรากำไรขั้นต้นที่ได้รับจาก IMP จะพิจารณาจาก ภาพรวมของทั้งสองโครงการ - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุน บวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 - บริษัทฯ ขายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ IMP เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีกร กำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหน้าที่ค่าสินค้าและบริการ (Air Card / อินเทอร์เน็ต) - ค่าซื้อ Air Card	0.005 0.077	0.006 0.064	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก IMP ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายและให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน Air Card โดยมีการบันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามต้นสังกัดของพนักงานที่ใช้งาน <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการซื้อสินค้าจาก IMP มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ IMP ขายให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด (“BUG”)	<ul style="list-style-type: none"> - BUG เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายศิริชัย รัชมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ - รายได้ค่าบริการ - ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า 	0.049 2.510 34.352 0.436	0.013 2.255 28.113 -	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ BUG โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113) <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ BUG เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ BUG ได้ขอปรับจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขั้นต่ำ เป็นการแจ้งจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขั้นต่ำล่วงหน้า 1 เดือน - การให้บริการแก่ BUG มีอัตรากำไรขั้นต้นลดลงมากในบางไตรมาส เนื่องจากจำนวนนาฬิกาขั้นต่ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตามอัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การให้บริการแก่ BUG มีความเหมาะสมผลและเป็นโครงการที่ทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จัก อัตรากำไรระหว่างกันมีความเหมาะสม โดยบริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการให้บริการดังกล่าว - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตรานี้ต่ำกว่าร้อยละ 10

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหน้าที่การค้าบริการ - เงินมัดจำ - ค่าใช้จ่ายในการขายบริการ	5.643 0.505 3.612	0.114 0.505 5.462	- บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) โดยบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) จาก BUG สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการกำกับที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด (“VIH”)	- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	- เงินมัดจำ	1.480	1.480	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีราคาค่าเช่าและค่าบริการในอัตรา 492 บาท/ตร.ม./เดือน ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอต่อความต้องการของบริษัทฯ เช่น อัตราค่าเช่าอาคาร จัสมิน 450 บาท/ตร.ม./เดือน หรือ อาคารเซ็นทรัลแฉ่งวัฒนะ 450 บาท/ตร.ม./เดือน

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	-	- เจ้าหนี้ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - ค่าใช้จ่ายค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.074 9.628 -	0.035 8.882 0.775	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าไฟล่วงเวลา และค่าที่จอดรถ เป็นต้น <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการในอัตรา 492 บาท/ตร.ม./เดือน ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอต่อความต้องการของบริษัทฯ เช่น อัตราค่าเช่าอาคารจัดมินิ 450 บาท/ตร.ม./เดือน หรือ อาคารเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ 450 บาท/ตร.ม./เดือน
บริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด / บริษัท ไอคิว ไวน์ จำกัด	- นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด/ บริษัท ไอคิว ไวน์ จำกัด - มีกรรมการร่วมกัน คือ นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	- ค่าซื้อสินค้า	0.010	0.055	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าจากบริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด / บริษัท ไอคิว ไวน์ จำกัด ที่กระทำเป็นธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการซื้อสินค้ามีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ และสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ บริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด/ บริษัท ไอคิว ไวน์ จำกัด ขายให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2556 (ล้านบาท)	สิ้นสุด 31 ธันวาคม ปี 2557 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท พลังมิตร ทราน สปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรทราน สปอร์ต จำกัด มีคู่สมรส ของ นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลง นาม	- เจ้าหนี้ค่าเช่า และค่าบริการ - ค่าเช่าพื้นที่	0.244 2.527	0.244 2.926	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลัง มิตรทราน สปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - พื้นที่เช่าที่อาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมี การคิดค่าเช่าและค่าบริการในอัตรา 263 บาท/ตร.ม./เดือนซึ่ง อัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถ เทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาด พื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ เช่น อัตราค่า เช่าอาคารบีบี 370 บาท/ตร.ม./เดือน หรือ อาคาร Thai CC 300 บาท/ตร.ม./เดือน

12.1 สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้

2.1 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวไม่มีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่คนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

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

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

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป จะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือ

ข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ จะแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอิสระหรือผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือ ผู้ถือหุ้นตามแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวมีความจำเป็นและมีความเหมาะสมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฯ 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

การให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center)

บริษัทฯ จะยังคงให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งจะกำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

ซื้อสินค้าและบริการ

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

บริการซ่อมบำรุง

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

การเข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ มีการเข้าสถานที่ประกอบการกับบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โซลดิ้ง จำกัด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการกำหนดค่าเช่าและค่าบริการในอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียง

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย : พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	80,759	36,760	243,798
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	229,743	162,439	209,673
รายได้ค้างรับ	116,928	116,365	148,603
อุปกรณ์	156,245	122,863	236,015
สินทรัพย์รวม	642,945	492,210	903,950
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	221,126	73,331	64,679
หนี้สินรวม	334,932	94,552	97,565
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	100,000	210,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	308,013	397,658	806,385
รายได้จากการขาย	218,789	67,593	139,878
รายได้จากการบริการ	670,806	616,650	634,002
รายได้รวม	896,874	691,905	790,433
ต้นทุนขาย	205,079	61,153	120,424
ต้นทุนการให้บริการ	515,427	457,071	518,717
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	62,437	59,863	65,875
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	782,943	578,087	705,017
กำไรสุทธิ	74,565	89,656	65,985
กำไรต่อหุ้น (บาท)	0.74	0.43	0.26
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	332,405	73,693	64,012
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน	(5,274)	(38,494)	(199,625)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน	(304,947)	(79,189)	342,732

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2555	2556	2557
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	1.36	3.85	7.56
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	1.31	3.64	5.42
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.76	0.36	0.75
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	เท่า	4.02	3.48	4.15
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	89.64	103.43	86.76
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	เท่า	54.64	78.58	53.40
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	6.59	4.58	6.74
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	เท่า	6.39	6.28	26.50
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	56.33	57.33	13.59
วงจรกิจติ	วัน	39.90	50.68	79.93
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	19.01	24.26	17.41
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	11.15	16.39	10.99
อัตรากำไรอื่น	(%)	0.81	1.11	2.09
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	335.12	65.71	75.24
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	8.31	12.96	8.35
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	27.53	25.41	10.96
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	10.11	15.80	9.45
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	68.39	95.65	79.64
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	1.22	1.22	1.13
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	1.09	0.24	0.12
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	25.95	62.21	395.43
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	0.36	0.27	0.17
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	0.00	147.52	34.35

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

ภาพรวมของการดำเนินงานในปี 2557 บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อยมีรายได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 790.4 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 98.5 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.2 โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้โครงการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โครงการกรมสรรพสามิต โครงการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และโครงการของ AEGON Direct & Affinity Marketing Services (Thailand) Limited (“ADAMS”) และมีกำไรสุทธิโดยรวม 66.0 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 8.3

ต้นทุนการขายและบริการมีจำนวน 639.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 120.9 ล้านบาทเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นตามรายได้

กำไรขั้นต้น มีจำนวน 134.7 ล้านบาท ลดลงจากปีที่แล้ว 31.2 ล้านบาท หรือลดร้อยละ 18.8

รายได้อื่น ๆ จำนวน 16.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 8.9 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่ปรับประมาณการค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่การค้าที่ลดลง และกำไรจากการขายทรัพย์สิน

ค่าใช้จ่ายการขาย ค่าใช้จ่ายการบริหาร ค่าใช้จ่ายทางการเงิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มขึ้น 4.7 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่จากการเริ่มลงทุนในประเทศกัมพูชาเป็นปีแรก ประกอบกับบริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องและเหมาะสม

ภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลงจากปีที่แล้ว 3.4 ล้านบาทเป็นไปตามกำไรที่ลดลง

รายได้

โครงสร้างรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการ สำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีดังนี้

	รายได้จากการขาย และบริการ (ล้านบาท)	อัตราการ เติบโต
1. รายได้จากการขาย	139.8	107%
1. การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)	139.8	107%
2. รายได้จากการบริการ	634.0	3%
2.1 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)	25.6	20%
2.2 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource)	498.6	1%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsource)	46.8	-10%
2.4 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)	63.0	27%
รวม	773.8	13%

1. รายได้จากการขาย
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) มูลค่าเท่ากับ 139.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 72.3 ล้านบาทหรือร้อยละ 106.9 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 67.6 ล้านบาท การเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการได้รับโครงการรัฐบาลเพิ่มขึ้น อาทิเช่น โครงการของกรมสรรพสามิต โครงการของกระทรวงเกษตรสหกรณ์การเกษตร โครงการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีการขายอย่างต่อเนื่อง และโครงการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการโดยรวมมูลค่าเท่ากับ 639.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.4 ล้านบาทหรือร้อยละ 3 อันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource) และการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

2.1 การให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล มูลค่าเท่ากับ 25.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 4.3 ล้านบาทหรือร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 21.3 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากรายได้งานโครงการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource)

รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบในปี 2557 มีมูลค่าเท่ากับ 498.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 493.8 ล้านบาท โดยกลุ่มลูกค้าหลัก ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม และบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

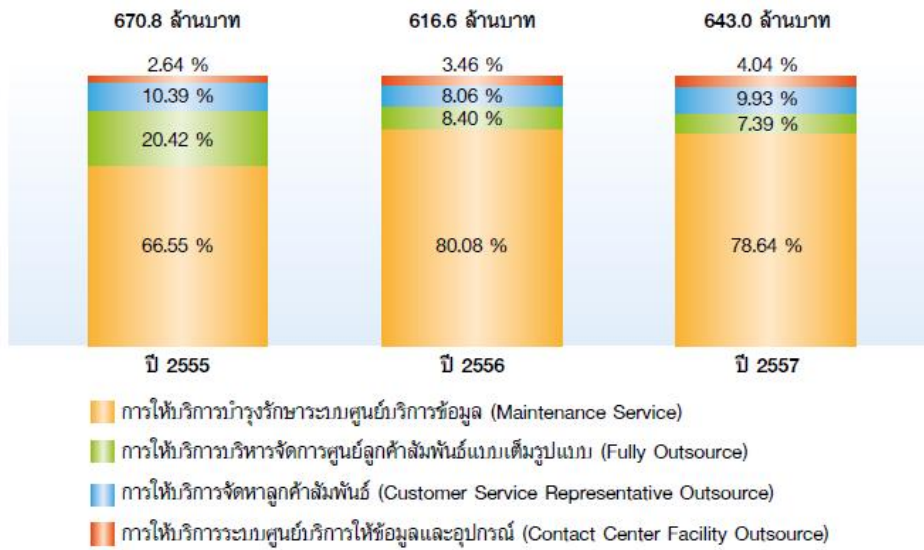
2.3 การให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsource)

ในปี 2557 รายได้จากการบริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์มีมูลค่าเท่ากับ 46.8 ล้านบาท ลดลง 5.0 ล้านบาทหรือร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ 51.8 ล้านบาทเนื่องจากการบริการในโครงการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ลดลง

2.4 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsource)

รายได้จากการบริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์มีมูลค่าเท่ากับ 63.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 27 เมื่อเทียบกับปี 2556 ที่มีมูลค่า 49.7 ล้านบาท โดยเป็นผลมาจากการได้รับโครงการของ AEGON Direct & Affinity Marketing Services (Thailand) Limited (“ADAMS”) เพิ่มเติม

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



ค่าใช้จ่ายการขาย การบริหารงานและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายการขาย การบริหารงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เท่ากับ 65.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.0 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.1 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายที่เริ่มลงทุนในประเทศกัมพูชาในไตรมาสแรกของปี 2557

ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

ในปี 2557 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 0.34 ล้านบาท ลดลง 1.3 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 79.6 เนื่องจากบริษัทฯ มีการชำระคืนเงินกู้กับสถาบันการเงิน

ฐานะทางการเงิน

สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีมูลค่าทั้งสิ้น 904.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 411.8 ล้านบาท หรือร้อยละ 83.7 ส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดที่เพิ่มขึ้น 207.0 ล้านบาท และอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 113.1 ล้านบาท

ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นเท่ากับ 209.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับร้อยละ 23.2 โดยมีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 86.78 วัน ซึ่งดีกว่าปีที่ผ่านมา ในปี 2556 ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 103.43 วัน การตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ บริษัทฯ มีนโยบายในการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือนในอัตราร้อยละ 50 หากหนี้ที่เกินกำหนดชำระมากกว่า 12 เดือนจะตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเต็มจำนวน โดยพิจารณาความเสี่ยงจากลูกหนี้รายตัว หากลูกหนี้เป็นหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ความเสี่ยงด้านหนี้เสียจะอยู่ในระดับต่ำ บริษัทฯ จึงพิจารณาไม่ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

รายได้ค้างรับ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีรายได้ค้างรับเท่ากับ 148.6 ล้านบาทคิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับร้อยละ 16.4 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้ค้างรับเกิดขึ้นเมื่อบริษัทฯ ได้ให้บริการแล้วแต่ยังไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ อาทิ กรณีการให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) บริษัทฯ จะตั้งรายได้ค้างรับจากสัดส่วนความสำเร็จของงานซึ่งยังไม่ถึงงวดที่เบิกเงินได้ตามสัญญา

สำหรับกรณีการให้บริการ Outsource Contact Center บริษัทฯ คิดค่าบริการเป็นรายเดือน บริษัทฯ จะประมาณการรายได้เมื่อสิ้นสุดงวดตามมูลค่าการให้บริการของเดือนนั้นๆ และบันทึกรายได้ดังกล่าวเป็นรายได้ค้างรับ โดยบัญชีรายได้ค้างรับจะเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้การค้า เมื่อบริษัทฯ ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า และบันทึกรายได้ ยอดเงินดังกล่าวจะถูกปรับปรุงให้ตรงกับยอดที่ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า โดยการออกใบแจ้งหนี้จะเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้า

ค่าอุปกรณ์

ค่าอุปกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เพิ่มขึ้นจำนวน 113.1 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนต่อทรัพย์สินรวมเท่ากับ 26.1 เนื่องจากมีการต่อสัญญาการให้บริการกับ โครงการอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงมีการลงทุนในอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มเติม

สภาพคล่อง

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เท่ากับ 7.56 เท่า เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาเนื่องจากบริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นจำนวน 207.0 ล้านบาท โดยรายละเอียดของแหล่งที่มาและที่ใช้ไปของเงินสดมีดังนี้

- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการดำเนินงาน จำนวน 64.0 ล้านบาท ลดลงจากปีที่ผ่านมา 9.7 ล้านบาทหรือลดลงร้อยละ 13.1
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุนจำนวน 199.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจำนวน 161.1 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ ได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการกับลูกค้าที่มีการต่อสัญญาอย่างต่อเนื่อง
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ 342.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจำนวน 421 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯ ได้ระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

บริษัทได้สอบถามข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้แล้ว ด้วยความระมัดระวัง บริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญนอกจากนี้ บริษัทขอรับรองว่า

(1) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของบริษัทและบริษัทย่อยแล้ว

(2) บริษัทได้จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญทั้ง ของบริษัทและบริษัทย่อยอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว

(3) บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และบริษัทได้ แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 ต่อผู้สอบบัญชีและกรรมการตรวจสอบของบริษัท แล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มีขอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัท ได้มอบหมายให้นางสาวนฤชล ไททยานุวัตติเป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของ นางสาวนฤชล ไททยานุวัตติกำกับไว้ บริษัทจะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์	กรรมการ	_____
2. นายประชา พัทยากร	กรรมการ	_____

ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้รับมอบอำนาจ : นางสาวนฤชล ไททยานุวัตติ	เลขานุการบริษัท	_____

รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

เอกสารแนบ 1

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานคณะกรรมการ - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ	65	- รัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 119/2552 - หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 22/2552 - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และ ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน” โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูง ภาครัฐร่วมกับ สถาบันพระปกเกล้า	-	-	2556-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. วันทูนัน คอนแทคส์
					2551-2553	ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการการ ปกครอง วุฒิสภา	สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
					2551-2554	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	สำนักงานพระพุทธศาสนา
					2553-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
					2556-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการต่างประเทศ
					2556-ปัจจุบัน	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
					2553-ปัจจุบัน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการ แผ่นดิน) ในคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
					2554-ปัจจุบัน	นายกสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
					2554-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน	กระทรวงมหาดไทย

 หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ					2552-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี
					2552-ปัจจุบัน	กรรมการปรับปรุงหลักสูตร และกรรมการ กลุ่มผลิตชุดวิชา สาขาส่งเสริมการเกษตรและ สหกรณ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
					2552-ปัจจุบัน	นายกสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยคริสเตียน จังหวัดนครปฐม

วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556

 หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ - รองประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - ประธานกรรมการกำกับ ดูแลกิจการ	65	- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปรอ. 4414) - อบรมหลักสูตร Air Transport Economics ประเทศฟิลิปปินส์ - อบรมหลักสูตร Airport Management ประเทศสิงคโปร์ - อบรมหลักสูตร Senior Crisis Management ประเทศสหรัฐอเมริกา - อบรมหลักสูตร นักบริหารระดับสูง (นบส. 1) รุ่นที่ 26 - อบรมหลักสูตร กฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - อบรมหลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน” - อบรมหลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2010 - อบรมหลักสูตร ผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบัน วิทยาการตลาดทุน	-	-	2556 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ/ กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2552-2554	กรรมการ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. การบินไทย
					2552-2554	รองประธานกรรมการ	บจก. ขนส่ง
					2548-2554	ประธานกรรมการ	บจก. วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
					2547-2553	กรรมการ	บจก. อุตสาหกรรมการบิน

วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556

 หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน	54	- วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - แพทยศาสตรบัณฑิต (ศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตร “การเมืองการปกครองใน ระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหาร ระดับสูง” รุ่น 9 สถาบันพระปกเกล้า - ปริญญาบัตร หลักสูตร “การป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.รุ่น 21) วิทยาลัยป้องกัน ราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ - ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบัน วิทยาการลาดหลุม รุ่น 11 - อบรมหลักสูตร “Financial Statements Demystified for Director” จัดโดย Thai Institute of Directors - อบรมหลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และองค์การ มหาชน” รุ่นพิเศษ จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - อบรมหลักสูตร Directors Certification Program จัดโดย Thai Institute of Directors - อบรมหลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) จัดโดย Thai Institute of Directors	-	-	2556-ปัจจุบัน กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น 2555-ปัจจุบัน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการ รองประธานกรรมการ / 2552-ปัจจุบัน ประธานกรรมการตรวจสอบ 2553-2554 ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการ 2554-2554 รองกรรมการผู้จัดการ 2551-2554 รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ 2551-2553 กรรมการ	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการ รองประธานกรรมการ / ประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการ รองกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. อินโดรามาเวนเจอร์ส บมจ. อินโดรามา โพลีเมอร์ส ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) บมจ. ทีไอที

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง			
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ	
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล		<ul style="list-style-type: none"> - อบรมหลักสูตร Leadership Program for Managers จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. - อบรมหลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์ - อบรมหลักสูตร Professional Presentation Skills จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. - อบรมหลักสูตร Leading the Way into the Futures Business จัดโดย TFEX, GSB - อบรมหลักสูตร Bourse Game จัดโดย ธนาคาร Citibank ประเทศสิงคโปร์ - อบรมหลักสูตร Bonds Trading จัดโดย Continental Illinois Bank สำนักงานใหญ่ ประเทศสหรัฐอเมริกา - อบรมหลักสูตร Corporate Finance จัดโดย Citibank School of Banking ที่ New York ประเทศสหรัฐอเมริกา - อบรมหลักสูตร Advanced Management Program for Oversea Bankers ที่ Wharton Business School, University of Pennsylvania 						
วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556								

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	51	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล - ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - แพทย์ประจำบ้านปีที่ 1 สาขาอายุรศาสตร์ทั่วไป ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล - ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก มหาวิทยาลัยมหิดล - แพทย์ประจำบ้านปีที่ 2, 3 สาขาประสาทวิทยา หน่วยประสาทวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล - วุฒิบัตร สาขาประสาทวิทยา แพทยสภา - Diploma of Clinical Neurology Institute of Neurology, University of London - Clinical Research Assistant in Movement Disorders, The National Hospital for Neurology and Neurosurgery, Queen Square, London WC1N 3BG - Department of Neurology, The Middlesex Hospital, Mortimer Street, London W1N 8AA - หลักสูตร Director Accreditation Program - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ภาคีรัฐร่วมเอกชนรุ่นที่ 21 - หลักสูตร CAGS in France วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงรุ่นที่ 11 สถาบันวิทยาการฉลาดทุน - Strategy and Innovation of Business in Asia Class 2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA 	-	-	2556-ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>	บมจ. วันทูวิน คอนแทคส์
					2554-ปัจจุบัน	รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ฝ่ายบริหาร	โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล
					2553-2554	ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และเมแทบอลิซึม คณะแพทยศาสตร์	โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล
					2546-ปัจจุบัน	อาจารย์ หน่วยประสาทวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์	โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล
					2548-ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. บุญคงชื่นแลนด์

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง	55	- ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า The University of Newcastle ประเทศออสเตรเลีย - หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรปี 2548-2549 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานคร รุ่นที่ 1) จากสถาบันพัฒนาเมือง ปี 2555 - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัทมืออาชีพ (DCP) ปี 2547 - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547	0.13%	พี่ชายของ นายวัฒน์ชัย นางสุกัญญา และ นายชนานันท์	2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2538-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2536-ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2551-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2546-ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2539-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. สามารถเทลคอม
					2536-ปัจจุบัน ปัจจุบัน	กรรมการ กรรมการ	บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล โฮลดิ้ง บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการ ดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)
2543-2556	กรรมการ	บจก. วันทูวัน คอนแทคส์					

วันที่แต่งตั้ง: 27 มีนาคม 2556

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา/ ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - ประธานกรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	52	- ปริญญาตรี สาขาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ ปี 2528 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning & Implementation, University of Michigan Business School ประเทศสิงคโปร์ ปี 2543 - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - ปริญญาบัตรหลักสูตรป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2551-2552 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบันวิทยาการลาดหลุม (วตท.) ปี 2553-2554 - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2554 - 2555 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความร่วมมือระหว่างสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงการต่างประเทศ และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บขป.) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556-ศ.ค. 2557	0.86%	น้องชายของ นายเจริญรัฐ และพี่ชายของ นางสุกัญญา และ นายชนานันท์	2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2543-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2536-ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2547-ปัจจุบัน	กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2556-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2557-ปัจจุบัน	รักษาการประธานสายธุรกิจ Call Center	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					ปัจจุบัน	รักษาการประธานสายธุรกิจ Technology Related Services และ Utilities and Transportations	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2546-ปัจจุบัน	กรรมการ / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2548-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2543-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหาร	บมจ. สามารถเทลคอม
2539-ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถเทลคอม					
2536-ปัจจุบัน	กรรมการ	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ตเซ็นเนล โฮสติ้ง บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)					
ปัจจุบัน	กรรมการ						
2543-2556	กรรมการ	บจก. วันทูวัน คอนแทคส์					

 หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการผู้จัดการและ รักษาการผู้อำนวยการฝ่าย การตลาดและการขาย - กรรมการบริหารความเสี่ยง - ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	49	- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยชูโอ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัทมีอาชีพ (DCP) ปี 2543 - หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543	0.0134%	น้องสาวของ นายเจริญรัฐ และนายวัฒน์ชัย และพี่สาวของ นายชนานันท์	2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการผู้จัดการและรักษาการ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2552-2556	กรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2552-ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการ ดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)
					2543-2556	กรรมการ	บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	48	- ปริญญาโท สาขาวิศวกรรม University of Florida ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547	-	น้องชายของ นายเจริญรัฐ นายวัฒน์ชัย และนางสุกัญญา	2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2550-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2552-ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2556-ปัจจุบัน	กรรมการเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2549-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการใหญ่ สายธุรกิจ Mobile Multimedia	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2549-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2546-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2548-ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2556-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2554-ปัจจุบัน	กรรมการ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท
					2536-ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัททยอยและบริษัทร่วมของบมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการ ดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัททยอยและบริษัทร่วม)

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการกำกับดูแลกิจการ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	64	- ปริญญาโท สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัทมืออาชีพ (DCP) ปี 2543 - หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543	0.0043%	-	2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการกำกับดูแลกิจการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2543-ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการบริหาร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2539-ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2548-ปัจจุบัน	กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2547-ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2556-ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2557-ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2548-ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2551-ปัจจุบัน	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2541-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. สามารถเทลคอม
ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)					
ปัจจุบัน	วิทยากร	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)					
2543-2556	กรรมการ	บจก. วันทูวัน คอนแทคส์					

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
10. นายประชา พัทธยากร - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	51	- ปริญญาโท สาขาการเงิน และธุรกิจระหว่างประเทศ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - Investment Banking License จากสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัทมืออาชีพ (DCP) ปี 2552 - หลักสูตร Monitoring the System of Internal Control and Risk Management (MIR) ปี 2551 - หลักสูตร Monitoring the Internal Audit Function (MIA) ปี 2551 - หลักสูตร Monitoring the Quality of Financial Reporting (MFR) ปี 2550 - หลักสูตรกรรมการตรวจสอบ (ACP) ปี 2549 - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548	-	-	2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2555-ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2554-ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สายบัญชีและการเงิน)	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2556-ปัจจุบัน	กรรมการเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					2555-ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2556-ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					2548-2554	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. อีเทอร์นีตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์
2556-ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการ ดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)					
2548-2554	กรรมการผู้อำนวยการ	บจก. ภาวิศา คอร์ปอเรชั่น					

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ - ผู้อำนวยการ ฝ่ายการบริการลูกค้าสัมพันธ์ วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	48	- รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) บริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	-	2545-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่ายการบริการลูกค้าสัมพันธ์ / ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
12. นางรัชดา นีวาสะบุตร - ผู้อำนวยการ ฝ่ายธุรการ วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	50	- ปริญญาตรี สาขาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขา บริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	-	2555-ปัจจุบัน 2548-2555	ผู้อำนวยการ ฝ่ายธุรการ ผู้จัดการทั่วไป Turnkey Business Unit <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
13. นายณัฐกิตติ์ วัฒนะจันทรวงศ์ - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่แต่งตั้ง : 11 พฤศจิกายน 2557	41	- ปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	-	2557-ปัจจุบัน 2555-2557 2554-2555 2553-2554	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายสรรหาและทรัพยากรบุคคล ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. เอพี (ไทยแลนด์) บมจ. แอล เอช ไฟแนนซ์เซี่ยล บมจ. ปรีญลิตี

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
14. นางสาวดวงกมล ตันตระบัณฑิตย์ - ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี / รักษาการผู้จัดการฝ่ายบัญชี และการเงิน วันที่แต่งตั้ง: 1 มีนาคม 2557	45	- ปริญญาตรี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงราชสีมาเหนือ นคร	-	-	2557-ปัจจุบัน	ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี / รักษาการผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2548-2556	ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี	บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
15. นางสาวนฤชด ไททยานุวัตติ - เลขานุการบริษัท วันที่แต่งตั้ง: 7 สิงหาคม 2557	45	- ปริญญาโท (Mass Communications) Towson State University ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี (Mass Communications) Towson State University ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี (Business English) มหาวิทยาลัยอีสต์แฮมป์ไชร์ - หลักสูตรพื้นฐานกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทจดทะเบียน รุ่นที่ 12 ปี 2557 สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท ปี 2547 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)			มิ.ย. 2557 -ปัจจุบัน	เลขานุการบริษัท <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					ม.ค.2557-มิ.ย.2557	ผู้จัดการ -ส่วนเลขานุการบริษัท <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>	บมจ. โทริเซนไทย เอเยนซ์ซีส์
					ม.ค.2551-ธ.ค. 2556	เลขานุการผู้บริหาร-Healthcare	บจก. แอลเอฟ เอเชีย (ประเทศไทย)

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

รายชื่อของคณะกรรมการชุดต่างๆ

เอกสารแนบ 1

รายชื่อกรรมการ / อนุกรรมการ	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	x		/			x	
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	/		/		x	/	
3. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล	/		x		/	/	
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	/		/		/	/	
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	/	/		/			
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	x		x			
7. นางสุกัญญา นิชจักรวังศ์	/	/		/			x
8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	/			/			
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	/	/		/	/		
10. นายประชา พัทธยากร	/	/		/			
11. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลพิชัย				/			
12. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์				/			/
13. นางรัชดา นีวาสะบุตร				/			/
14. นายณัฐกิตติ วัฒนะจันทรางกูล							/
15. นางสาวนฤชล ไวยาณานูวัตติ							/

หมายเหตุ: x = ประธานกรรมการ , / = กรรมการ

รายละเอียดกรรมการของบริษัทย่อย

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย	
	บจก. วันทิวัน แคมโบเดีย	บจก. วันทิวันโปรเฟสชั่นแนล
1. นายวิชัย ศรีขวัญ		
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ		
3. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล		
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น		
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์		/
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		
7. นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์	x	x
8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์		
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	/	/
10. นายประชา พัทธยากร	/	

หมายเหตุ x = ประธานกรรมการ , / = กรรมการ , // = กรรมการบริหาร

รายละเอียดหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

เอกสารแนบ 3

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้นใน บริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่างกรรมการ และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายสมโภช พรเจริญวัฒน์ - ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน - เลขานุการคณะกรรมการ ตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 11 พฤศจิกายน 2557	32	- ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี - หลักสูตร COSO 2013 กรอบแนวทางระบบการ ควบคุมภายใน - หลักสูตร IT Fraud Prevention and Information Security Governance - หลักสูตร Smart Disclosure Program (SDP) - หลักสูตร Forensic Accounting Introduction - หลักสูตร Forensic Accounting in Practice - หลักสูตร Audit Writing Skill, The Institute of Internal Auditor of Thailand - หลักสูตร ISO 9001:2000 Internal Audit - หลักสูตร ISO 9001:2008	-	-	มี.ย. 2557 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2555 – 2557 พ.ศ. 2552 – 2555	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายตรวจสอบภายใน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. เอ็ม ไอ บี โฮลดิ้ง บจก. เอ็ม ไอ บี โฮลดิ้ง

หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance)

บริษัทไม่มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทกำหนดให้งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท โดยหน้าที่ของเลขานุการบริษัท ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท คือ

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทและผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
- เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงาน โดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

โปรดดูหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัทใน “โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “เลขานุการบริษัท”

และประวัติการศึกษาและการทำงานของเลขานุการบริษัทได้ที่เอกสารแนบ 1 “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท”

รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน

- ไม่มี -

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน คือ นายแพทย์ระพีพร ศรีมงคล เป็นประธานกรรมการตรวจสอบ นายวิชัย ศรีขวัญ นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ และ นายแพทย์ไพโรจน์ บุญคงชื่น เป็นกรรมการตรวจสอบ โดยมีนายสมโภช พรเจริญวิวัฒน์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

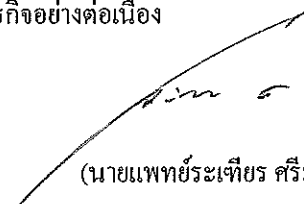
ในปี 2557 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุม 4 ครั้ง ร่วมกับผู้บริหาร ผู้สอบบัญชี และผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาเรื่องที่สำคัญ และนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ดังนี้

1. สอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2557 - คณะกรรมการตรวจสอบ สอบถามและรับฟังคำชี้แจงจากผู้บริหาร และผู้สอบบัญชี ในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงบการเงิน และความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นสอดคล้องกับผู้สอบบัญชีว่า งบการเงินดังกล่าวมีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอและทันเวลา เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน หรือผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจลงทุน
2. สอบทานการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน - เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบภายในประจำปี 2557 และการประเมินระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางมาตรฐานสากล COSO-ERM (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management)
3. สอบทานการตรวจสอบภายในและพิจารณาอนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี - คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อีกทั้งได้พิจารณาบททวนกฎบัตรงานตรวจสอบภายในแล้วเห็นว่ามีเหมาะสม และพิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการอบรม แล้วมีความเห็นว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม จึงได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการประเมินการควบคุมภายใน และขอบเขตที่ครอบคลุมกับระบบงานต่างๆ ที่สำคัญของบริษัท
4. ทบทวนกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ - คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาบททวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท เพื่อพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการตรวจสอบ รายงานการประชุมเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สอดคล้องกับหลักการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์

5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท – เพื่อพิจารณาให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท ด้วยเงื่อนไขและราคาที่สมเหตุสมผล ดังเช่นที่กำกับบุคคลภายนอกทั่วไป
6. จัดทำรายงานผลการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ – เสนอให้กับคณะกรรมการบริษัททราบทุกครั้งที่มีการประชุม โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
7. พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2557 – โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ทักษะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการตรวจสอบธุรกิจ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของคำตอบแทน โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด มีความเป็นอิสระ มีความรู้และประสบการณ์ในระดับแนวหน้าของการปฏิบัติงานสอบบัญชี จึงมีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2557 ของบริษัทและบริษัทย่อย
8. จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบทั้งคณะ – โดยผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี

คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวัง รอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ โดยไม่มีข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลทั้งจากผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

โดยสรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายไว้ตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหารและกรรมการบริหารของบริษัท มีจริยธรรมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเชิงมืออาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งบริษัทมีการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการเปิดเผยรายการที่เกี่ยวข้องกันอย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเพียงพอ โปร่งใส และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดีขึ้น เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



(นายแพทย์ระพีพร ศรีมงคล)

ประธานกรรมการตรวจสอบ

บริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)