

# HYBRID BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

รายงานประจำปี 2563  
บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)





**ONE TO ONE**  
**CONTACTS**

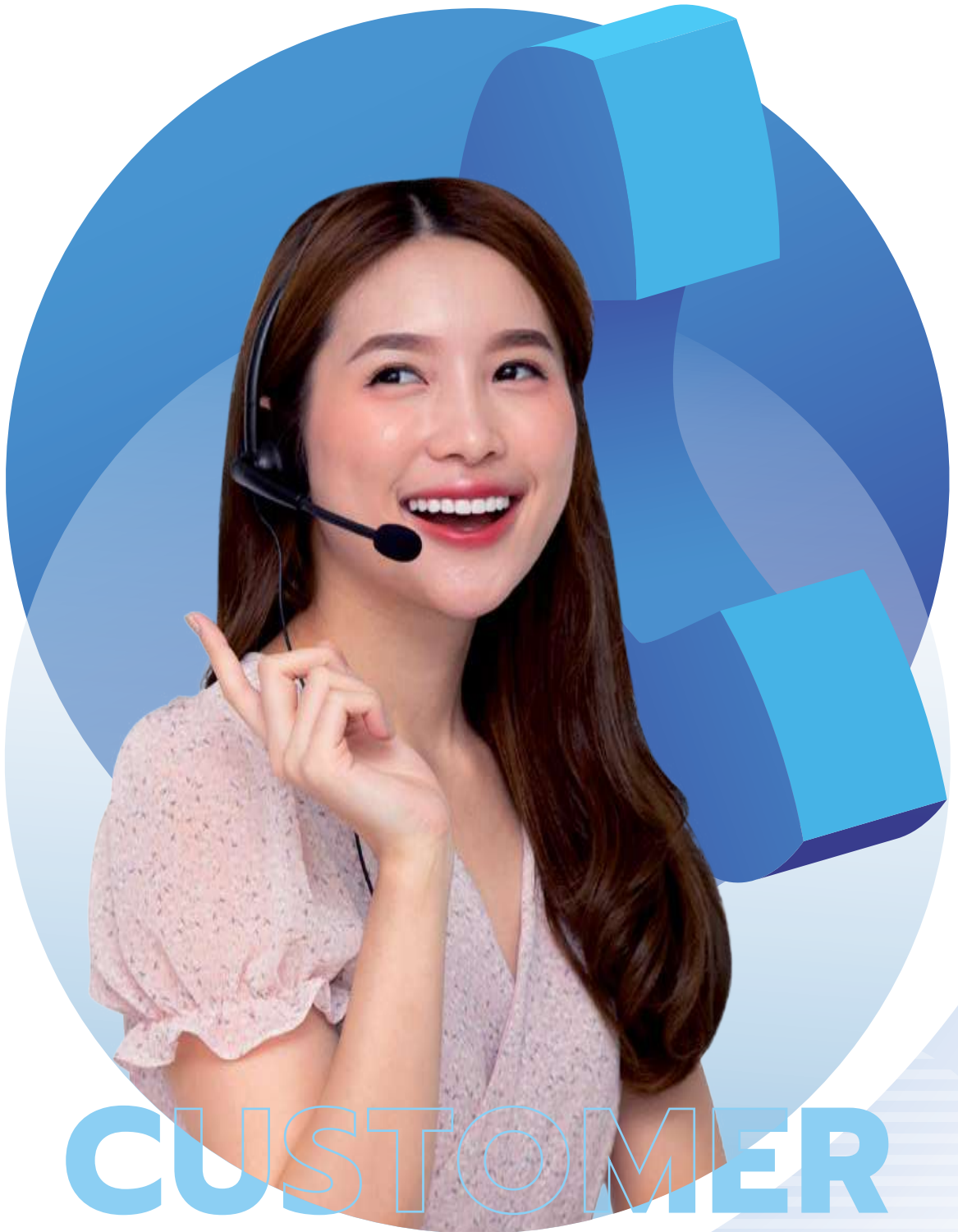
# สารบัญ

	หน้า
สารจากคณะกรรมการบริหาร	8
คณะกรรมการบริษัท	10
รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	12
รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	14
รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	15
รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	16
รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	17
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม	18
โครงสร้างรายได้	33
ข้อมูลสำคัญทางการเงิน	33
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	35
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	39
โครงสร้างธุรกิจ	41
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย	41
การสำรวจความพึงพอใจ	42
การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา	45
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน	46
ปัจจัยเสี่ยง	48
ผู้ถือหุ้น	50
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	51
โครงสร้างการจัดการ	52
การกำกับดูแลกิจการ	66
การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	100
รายการระหว่างกัน	105
การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2563	116
รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทต่อรายงานทางการเงิน	119
รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	120
งบการเงิน	123
ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี	167
รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน	168
ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	188

# " เราส่งมอบ ประสบการณ์ ที่เป็นเลิศให้กับ ลูกค้าของเรา "

พร้อมส่งต่อทุกความประทับใจ  
จากการบริการของเราสู่ธุรกิจของคุณ





**CUSTOMER  
EXPERIENCE**



# ONE TO ONE CONTACTS



# วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

# พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอบริการ TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วนเราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

# ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING เพื่อตอบสนองหลากหลายจุดสัมผัสในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ



# รางวัลอันทรงคุณค่า และมาตรฐานระดับโลก



Contact Center World  
2007, 2009, 2012



8 Consecutive Years  
Outsourced Contact Center Service Provider of the Year 2013 - 2020  
FROST & SULLIVAN



Asia's Most Trusted Companies Award 2018  
International Brand Consulting Corporation (IBC)



Asia's Leading SMEs  
Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards 2020  
MORS Group

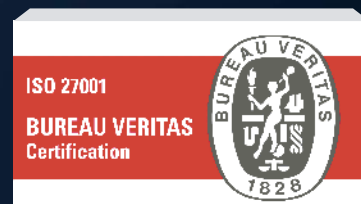
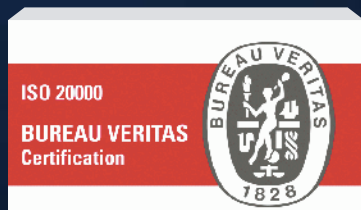


Thailand Sustainability Investment (THSI) 2020  
The Securities Exchange of Thailand (SET)



นโยบายคุณภาพ

# ใส่ใจลูกค้า พัฒนาบริการ บริหารข้อมูลด้วยความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล



## สารจาก คณะกรรมการบริหาร

ในปีที่ผ่านมาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกภาคธุรกิจเข้าสู่สังคมดิจิทัลอย่างเต็มตัว ทุกธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ภายใต้ภาวะวิกฤต ไม่เว้นแม้ภาคการศึกษา ระบบออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิต หรือพฤติกรรมของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลงไปจนกลายเป็น New Normal ธุรกิจจำเป็นจะต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเกิดมูลค่าเพิ่ม

ธุรกิจ Contact Center ก็ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ลูกค้านางโครงการต้องยกเลิกการใช้บริการเนื่องจากธุรกิจถูกระงับการให้บริการตามมาตรการของภาครัฐ หรือลดขนาดการให้บริการลงซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทโดยตรง

ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการพึ่งพิงกับเทคโนโลยี และใช้การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ และบริการในรูปแบบ self service มากขึ้น ทำให้กลุ่มบริษัทเร่งพัฒนาบริการที่สามารถตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล บริษัทพัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท เช่น Call to Line, Line Notification Message, Keep a Line, Chatbot บน Line และ Facebook และพัฒนา Mobile Application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น Mobile Application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ, Mobile Application Help Desk และระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object Detection)

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของพนักงานให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า บริษัทยังคงเชื่อว่างานบริการยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะของคนในการให้บริการร่วมกับนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2563 บริษัทได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยบริษัทมิได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมิได้กระทบกับการดำเนินงาน และมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทแต่ประการใด บริษัทยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากลอย่างต่อเนื่องจนทำให้บริษัทได้รับรางวัล “2020 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน

นอกจากนี้บริษัทมิได้คำนึงถึงเป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว บริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม จนทำให้บริษัทได้รับการคัดเลือกเข้าในรายชื่อหุ้นยั่งยืนประจำปี 2563 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทมีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



(นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์)  
ประธานกรรมการบริหาร





# คณะกรรมการ



**นายวิชัย ศรีขวัญ**

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



**ดร. ปกรณ์ อากาพันธ์**

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ



**นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์**

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



**นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง



**นพ. ไพโรจน์ บุญคงขึ้น**

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ



**นายพนม รัตนะรัต**

- กรรมการ



**นายคนาวุฒิ วรรณธีรัช**

- กรรมการ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- ประธานกรรมการบริหารร่วม
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วม
- กรรมการบริหารความเสี่ยง



**นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์**

- กรรมการ
- ประธานกรรมการบริหาร
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กรรมการบริหารความเสี่ยง



**นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย**

- กรรมการ
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



**นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักษธรรม**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร



**นายปิยพจน์ รุจิรโก \***

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ



**นายธนวัฒน์ เอื้อศิริพันธ์ \***

- กรรมการ

หมายเหตุ : ข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

\* ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ



# รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ดร.ปกรณ์ อาภาพันธุ์ เป็นประธานกรรมการตรวจสอบ นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ และ นายปิยพจน์ รุธิโรโก เป็นกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การบัญชี และการบริหารจัดการ คณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

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

- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานงบการเงิน รายงานการวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปี ของบริษัทและบริษัทย่อย ตลอดจนการพิจารณานโยบายการบัญชีที่สำคัญร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีของบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่ารายงานทางการเงิน ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอ
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานความเหมาะสม และความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากรายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อัตรากำลังคนและทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรมตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างอิสระ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท รวมทั้งภาวะผูกพันที่อาจเกิดขึ้นจากสัญญาที่กระทำกับบุคคลภายนอก และข้อเรียกร้องอื่นๆ โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวอย่างถูกต้อง
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2563 โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบได้มีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2563 ของบริษัทและบริษัทย่อย
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และอนุมัติแผนการตรวจสอบภายในประจำปี ที่จัดทำขึ้นตามกลยุทธ์ของบริษัท และการประเมินความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นให้ตรวจประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุมที่สำคัญในเชิงป้องกัน รวมถึงสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบ และแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายในรวมทั้งพิจารณาและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบสาเหตุและเสนอแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อฝ่ายบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องโยกกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท รวมถึงสอบทานการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่ารายการดังกล่าวเป็นการทำรายการดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป มีเงื่อนไขการค้าปกติด้วยราคาที่เหมาะสม

- คณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ให้กับคณะกรรมการบริษัททราบทุกไตรมาส โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม
- ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องสภาวการณ์
- คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ โดยผลการประเมินตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติตามที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวังรอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ ตลอดจนได้ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกราย

สรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหาร และกรรมการบริหารของบริษัท มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเยี่ยมมีอาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงาน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเหมาะสม



(ดร. ปกรณ์ อภาพันธุ์)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ



(นพ. ระเทียร ศรีมงคล)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบท่านเดิม  
(ดำรงตำแหน่งถึงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563)

# รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยสมาชิก 3 ท่าน โดยคณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง และมีผู้บริหารระดับสูง ร่วมเป็น คณะทำงาน

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบความเสี่ยงในหน่วยงานต่างๆ และได้ประเมินปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้ทำหน้าที่ในการติดตามและควบคุมความเสี่ยง มีการประเมินและวัดระดับความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยในปี 2563 มีการประชุม จำนวน 3 ครั้ง พิจารณาเรื่องที่สำคัญ สรุปได้ ดังนี้

1. พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงระดับองค์กร ในปี 2563 ที่ฝ่ายบริหารได้ประเมินและจัดระดับความเสี่ยง และ พิจารณาผลกระทบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้แผนการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับ แผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. ติดตามและทบทวนการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายในติดตามและสอบทาน การจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ปรับปรุงกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มั่นใจว่า บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมถึงดำเนินการด้วยความ ระมัดระวัง รอบคอบ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืน มั่นคง ตามเป้าหมายของบริษัทฯ ต่อไป



(นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย)  
ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง



(นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์)  
ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง  
(ดำรงตำแหน่งจนถึงวันที่ 4 มกราคม 2564)

# รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และบริหารงานอย่างมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ คณะกรรมการบริษัทมีมติแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท ระบบการบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพ ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูล โปร่งใส และมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่ประสิทธิภาพในการสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเพิ่มมูลค่าแก่กิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนตามกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยจัดให้มีการประชุมจำนวน 2 ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพิจารณาทบทวนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 เพื่อกำกับให้กิจการมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาวสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย
2. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น โดยสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นและส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
3. พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และรายบุคคล คณะกรรมการชุดย่อย และการประเมินการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ และเลขาธิการบริษัท เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บริษัทได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในปี 2563 อยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” (5 ดาว) และติดอันดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และบริษัทได้รับผลการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย อยู่ในระดับ “4TIA” จากความมุ่งมั่นในการดำเนินตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจะทำให้บริษัทมีระบบการบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูล โปร่งใสและมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน นำไปสู่ประสิทธิภาพในการสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเพิ่มมูลค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน

ในนามของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ



(นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์)

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ

# รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการชด้อย กำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งพิจารณาโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนตามกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนและตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทโดยในปี 2563 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีการประชุมจำนวน 3 ครั้ง โดยสรุปสาระสำคัญที่พิจารณาได้ดังนี้

### การสรรหา

- พิจารณาสรรหา และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างลง และแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระ
- พิจารณาสรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชด้อย

### การกำหนดค่าตอบแทน

- พิจารณาค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชด้อย ในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นอัตราที่เทียบเคียงกับอุตสาหกรรมในลักษณะเดียวกัน
- พิจารณาหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปีอยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท
- พิจารณากำหนดนโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ กรรมการชด้อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท

ตลอดปีที่ผ่านมาคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และโปร่งใสเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้จัดทำผลการประเมินตนเองประจำปี 2563 เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ในนามของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



(ดร. ปกรณ์ อาภาพันธุ์)

ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



# รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดนโยบายและแผนงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้รับคัดเลือกเข้าในรายชื่อหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563 เป็นปีแรก ซึ่งสะท้อนว่าบริษัทให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (ESG) ในกระบวนการดำเนินงาน

นอกจากนี้บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งบริษัทได้จัดทำกิจกรรมที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมเป็นประจำทุกปี ในปี 2563 บริษัทร่วมกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) และสมาคมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (maiA) สมทบทุนโครงการ maiA Virtual Run for สภากาชาดไทย จำนวน 30,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสภากาชาดไทย เพื่อสร้างจิตสำนึกการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังสนับสนุนกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสโดยร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับผู้พิการทางสายตา ณ โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เชื่อว่าการสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าวจะเป็นก้าวสำคัญที่ทำให้บริษัทมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และปลูกจิตสำนึกของพนักงาน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในการตอบแทนสังคมต่อไป



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)  
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

# รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

## นโยบายและภาพรวม

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

## นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

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

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

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

### วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

### พันธกิจ

เรามุ่งที่จะเป็นผู้นำการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกมิติด้วยสินค้าที่มีคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอโดยคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

พนักงานเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่า พนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยบริษัทดำเนินการให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม และมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้และส่งไปอบรมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน โดยรายละเอียดแสดงไว้ใน “ข้อ 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม” รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งแสดงรายละเอียดไว้ในหมวด “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

## การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

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

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

### การดำเนินงานตามหลักการ 9 ประการ มีดังนี้

#### 1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

บริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตาม (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท

กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2563 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”

ทั้งนี้ในปีผ่านมารบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้รับผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2563 ในระดับ “ดีเลิศ” หรือ “5 ดาว” ซึ่งเป็นคะแนนระดับสูงสุด และติดลำดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างไรก็ตามบริษัทจะมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับผลประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 บริษัทได้คะแนนอยู่ในระดับ “4 TIA” หรือ “ดีเยี่ยม” จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

## 2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

**มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรม ใส่ใจการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม**

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

## 3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

**กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท**

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

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหารไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

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

#### 4. การเคารพลีขิทธิมนุษยชน

ให้ควมสำคัญกับลีขิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพลีขิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมควมเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช่แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักลีขิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดลีขิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด ในทงกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ควมรู้ด้านลีขิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดลีขิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติ ดังนี้

- ลีขิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
  - บริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นควมลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
  - การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
  - บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีแห่งควมเป็นมนุษย์หรือใช้ลีขิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดลีขิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น
- การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยควมเสมอภาค
  - บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยควมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา
  - พนักงานต้องปฏิบัติต่อกันด้วยควมเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และตามขนบธรรมเนียมประเพณี โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท
  - บริษัทให้โอกาสพนักงานในการแสดงควมสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัทและให้โอกาสพนักงานศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว
  - การดำเนินการพิจารณาผลงานควมดีควมชอบ ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
  - ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงควมคิดเห็นเกี่ยวข้องกับควมแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ควมขัดแย้ง
  - ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
  - ให้เกียรติ และเคารพควมคิดเห็นซึ่งกันและกัน

#### 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ดำเนินการเพื่อให้เกิดควมปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงาน และกำหนดเงื่อนไข รวมทั้งสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน ตลอดจนเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งควมสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม เพื่อสร้างควมยุติธรรม ควมมั่นคงและควมสงบสุขในสังคม บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

1. เคารพลีขิทธิในการทำงานตามหลักลีขิทธิมนุษยชน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้วหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการไม่ละเมิดลีขิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติ”
2. กำหนดให้มี “นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน” โดยคำนึงถึงหลักการจูงใจพนักงานให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มควมสามารถ มีควมเป็นธรรม และมีระบบแบบแผนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการประเมินและวิเคราะห์ค่างานให้มีความเป็นปัจจุบันเหมาะสมกับระดับหน้าที่ควมรับผิดชอบ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้หรือเท่าเทียมกับอัตราค่าตอบแทนของบริษัทชั้นนำอื่นๆ

บริษัทมั่นใจว่านโยบายสวัสดิการและผลตอบแทนของบริษัทสอดคล้องกับข้อกำหนดตามกฎหมาย ตลอดจนการกำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมตามสภาพตลาด การแข่งขันทางธุรกิจ ลักษณะของงาน ผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานของบริษัททั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึงควมสามารถของบริษัทในการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว และเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอนแนะหรือข้อร้องทุกข์ดังกล่าว จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดวิธีการแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างควมสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน



สำหรับสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ตลอดจนการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย มีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน บริษัทจัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ยังคำนึงถึงการเสริมสร้างในด้านสุขภาพ เพื่อให้พนักงานมีผลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง ได้แก่
  - การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ในราคาพิเศษ สำหรับพนักงานของบริษัท

สำหรับด้านความปลอดภัยจัดให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การจัดอบรมและปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี ใช้ระบบสแกนนิ้วมือเข้า-ออกประตูสำนักงาน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

4. กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - 1) นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล
    - นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง
    - นโยบายการสรรหาและคัดเลือก
    - นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน
    - นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน
    - นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร
    - นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน
  - 2) นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
    - นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ
    - นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
    - การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร
    - นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

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

**การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน**

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

**1. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน**

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



**2. ดูแลพนักงานยามเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ คลอดบุตร และงานฉาปนกิจ**

บริษัทดูแลพนักงานในทุกช่วงเวลาของชีวิต บริษัทเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเมื่อเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ หรือคลอดบุตร เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน รวมถึงแสดงความเสียใจกับพนักงาน และบุคคลในครอบครัวของพนักงานในงานฉาปนกิจ



**3. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน**

บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แก่พนักงาน โดยการร่วมทำบุญค้ำจุนชีวิตและร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกับพนักงาน



4. บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ให้กับพนักงาน



5. โครงการ “Club Mind Friend”

บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Mind Friend” ให้แก่พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล และได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนอย่างถูกวิธี



6. กิจกรรมแข่งขันลดน้ำหนัก

บริษัทห่วงใยในสุขภาพอนามัยของพนักงานจึงได้จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ด้วย Campaign ลดน้ำหนักพิชิตโรคอ้วน เพื่อสร้างจิตสำนึกในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การบริโภคอาหารและลดปัญหาโรคอ้วนให้กับพนักงานในองค์กร





**7. DIY WORKSHOP: เย็บหน้ากากผ้า**

กิจกรรม workshop เย็บหน้ากากผ้า โดยได้รับความอนุเคราะห์จากทีม ELVIRA มาให้คำแนะนำและสอนการตัดเย็บหน้ากากทุกขั้นตอน เพื่อใช้ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19



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

บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด



**9. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน**

บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



**10. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน**

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



## 6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

### ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า บริษัทได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. จำหน่ายสินค้า และบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาที่ เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน/แก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการที่ยั่งยืน เรามีความเชื่อว่า การบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

- **สำหรับลูกค้า** บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง (clients) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่โทรเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (End-user) เป็นประจำทุกเดือน เป็นการสอบถามลูกค้าในจุดบริการ (touch point) เริ่มตั้งแต่กระบวนการขาย การติดตั้ง การส่งมอบบริการ ไปจนถึงการบริการหลังการขาย รวมทั้งถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- **สำหรับคู่ค้า** บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามคู่ค้าถึงความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การชำระค่าสินค้าบริการ การร่วมมือทางทางค้า และอื่นๆ
- **สำหรับพนักงาน** บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามระดับความสุขของพนักงานที่มาทำงานกับบริษัทในหลากหลายมุมมอง ทั้งมุมมองทางด้านตัวเงิน เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการต่างๆ และมุมมองที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง บรรยากาศ สถานที่ในการทำงาน การสื่อสาร การบริหารงาน เป็นต้น

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

## 7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

### ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่า บริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้

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



ในปี 2563 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมดังต่อไปนี้

- โครงการ maiA Virtual Run for สภากาชาดไทย

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



- กิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส

- ผู้บริหารและพนักงานร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับผู้บกพร่องทางสายตา ณ โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ และมูลนิธิเด็ก



- โครงการบริจาคโลหิต

บริษัทร่วมกับสภากาชาดไทยจัดโครงการบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีๆ ละ 3 ครั้ง เพื่อให้พนักงานและคนในชุมชนใกล้เคียงได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม



- โครงการบริจาคปฏิทินเก่า**  
 บริษัทบริจาคปฏิทินเก่าที่ไม่ใช้แล้วให้กับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จังหวัดนนทบุรี สำหรับนำไปผลิตสื่ออักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตาต่อไป



- กิจกรรมปลูกป่าชายเลนเชิงอนุรักษ์ ณ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน “คนรักคลองโคกน” จ.สมุทรสงคราม**  
 บริษัทจัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลนเชิงอนุรักษ์ ณ กลุ่มคนรักคลองโคกน จ.สมุทรสงคราม ซึ่งป่าชายเลนเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศน์



- พลังจิตอาสา ร่วมกันจัดทำ Face Shield ส่งมอบให้บุคลากรทางการแพทย์ใช้ป้องกัน Covid-19**  
 พนักงานในกลุ่มบริษัทฯ ได้ร่วมกันจัดทำ Face Shield กว่า 3,000 ชิ้น เพื่อส่งมอบให้กับบุคลากรทางการแพทย์และสถานพยาบาลต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน, โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มศว. และโรงพยาบาลอีก 20 แห่งทั่วประเทศ





8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

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

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กรเรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

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

ในปี 2563 บริษัทมีการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีดังนี้

• โครงการคัดแยกขยะ

เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง และการรีไซเคิล นอกจากนี้ยังให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบจากขยะต่อสิ่งแวดล้อม และเข้าใจการจัดการแยกและกำจัดขยะที่ถูกต้อง พร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม



• โครงการ OTO รักโลก

- โครงการใช้ถุงผ้า บอกลาพลาสติก: เป็นโครงการรณรงค์ลดการรับถุงพลาสติก ส่งเสริมการใช้ถุงผ้าแทนเพื่อช่วยลดปริมาณขยะพลาสติก



- **โครงการใช้ภาชนะส่วนตัว ช่วยกันลดขยะ:** โครงการรณรงค์ให้พนักงานใช้ภาชนะบรรจุอาหารส่วนตัว เช่น กล่องบรรจุอาหาร และกระติกน้ำ แทนการใช้ภาชนะบรรจุอาหารจากโฟม หรือพลาสติก เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ ทั้งนี้เป็นการสร้างจิตสำนึกในการใส่ใจรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดโลกร้อน



- **โครงการประหยัดพลังงาน:** เป็นโครงการที่รณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า เน้นการใช้ paperless มากขึ้น และนำกระดาษใช้แล้วมารีไซเคิล และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และยังเป็น การช่วยลดค่าใช้จ่ายส่วนกลางอีกด้วย เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน ถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด และปิดสวิตช์เมื่อไม่ใช้งาน หลังใช้งาน



9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

มุ่งพัฒนาและนำเสนอ นวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแลสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทมีการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล อย่างต่อเนื่องที่ช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ดังนี้

- **Call to Line**  
เป็นบริการส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้กระชับ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **Line Notification Message**  
เป็นบริการส่งข้อความ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติ ผ่าน Line แทนการส่ง SMS และสามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที ซึ่งบริษัทสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- **ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object detection)**  
บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่ายขึ้นอีกระดับโดยใช้ machine learning เป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย สามารถตรวจสอบสินค้าที่วางซ้อนกัน ครอบคลุมการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า สามารถประมวลผลภาพถ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ระบบตรวจสอบสินค้านี้สามารถช่วยลดจำนวนคน และระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าได้

- **Chat bot บน Line และ facebook**

เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่าน mobile application ที่คุ้นเคย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลทั่วไป และสามารถใช้งานแบบ self service ได้ตลอด 24 ชม.

- **Mobile application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ**

การให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศฟรีผ่าน internet เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ ผ่าน application

- **Keep a LINE**

บริการจัดเก็บไฟล์เอกสาร รูปภาพ บน LINE แบบอัตโนมัติ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหมดอายุ

- **Mobile application help desk**

เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อมหรือการเบิกจ่ายอะไหล่

### การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทดำเนินธุรกิจตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด

### การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

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

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ทั้งนี้บริษัทได้จัดช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน รวมถึงขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” โดยเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ไว้ในจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทที่ [www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)

นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

## ความภูมิใจในรอบปี 2563

- รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคส์เซ็นเตอร์ 8 ปี ติดต่อกัน  
บริษัทได้รับรางวัล 2020 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year ติดต่อกันเป็นปีที่ 8 จากเวที 2020 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านคอนแทคส์เซ็นเตอร์ชั้นนำของประเทศ ที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรมาโดยตลอด



- รางวัล Asia's Leading SMEs : Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards 2020 จาก MORS Group



- Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563



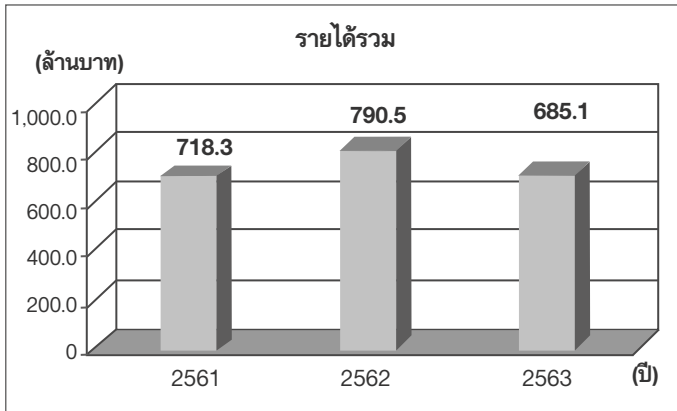


## โครงสร้างรายได้

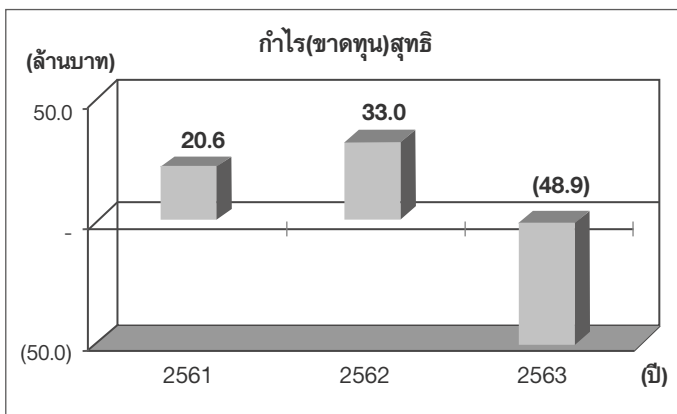
ประเภทรายได้	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
<b>รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>14.89</b>	<b>2.09</b>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

## ข้อมูลสำคัญทางการเงิน

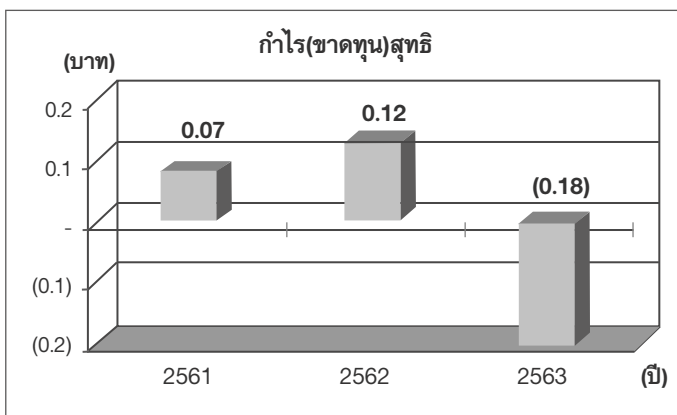
	2561	2562	2563
<b>ผลการดำเนินงาน (พันบาท)</b>			
รายได้จากการขายและบริการ	710,857	756,284	678,835
รายได้รวม	718,272	790,528	685,090
กำไรขั้นต้น	109,312	84,211	76,444
กำไรสุทธิ	20,609	33,009	(48,851)
<b>ฐานะการเงิน (พันบาท)</b>			
สินทรัพย์รวม	942,248	975,037	698,260
หนี้สินรวม	90,483	107,530	135,246
ส่วนของผู้ถือหุ้น	851,765	867,507	563,014
<b>อัตราส่วนทางการเงิน</b>			
อัตรากำไรสุทธิ (%)	2.87	4.18	(7.13)
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	2.40	3.84	(6.83)
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	2.18	3.44	(5.84)
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	0.11	0.12	0.24
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.07	0.12	(0.18)
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.08	0.13	0.82
อัตรากำไรจ่ายปันผล (%)	96.60	98.13	(392.45)
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	3.04	3.10	2.01
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	1.00	1.00	1.00
จำนวนหุ้นสามัญที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า (ล้านหุ้น)	280.00	280.00	280.00



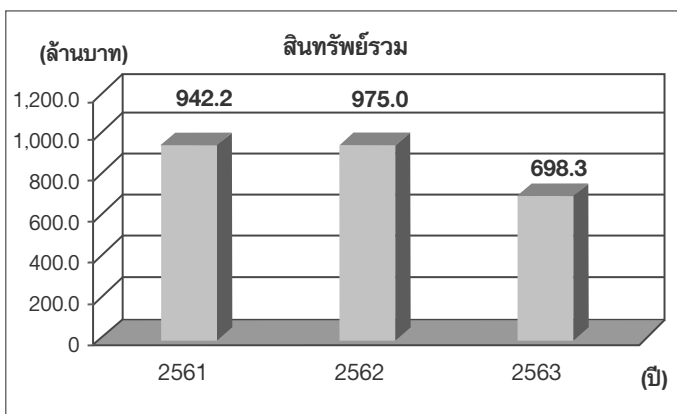
รายได้รวม 685.1 ล้านบาท ลดลงจากปี 2562 จำนวน 105.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.3 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ ประกอบกับปีที่ผ่านมาได้รับดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น



ขาดทุนสุทธิรวม (48.9) ล้านบาท ลดลงจากปี 2562 จำนวน 81.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 248.0



ขาดทุนต่อหุ้น (0.18) บาทต่อหุ้น ลดลงจากปี 2562 จำนวน 0.30 บาทต่อหุ้น



สินทรัพย์รวม 698.3 ล้านบาท ลดลงจากปี 2562 จำนวน 276.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.4 ส่วนใหญ่ลดลงจากเงินลงทุนชั่วคราวและสินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น

# นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

## ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

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

บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการเช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เข้าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้การรับรองการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลดังนี้

ISO 9000:2015	เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality management system) ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร
ISO 20000:2011	เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีการบริหารจัดการการให้บริการไอทีให้มีประสิทธิภาพ
ISO 27001:2013	เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management Systems : ISMS)
CMMI Level 3	เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพในระดับองค์กร

บริษัทมีบริษัทย่อยจำนวน 3 บริษัท ดังนี้

- บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด**  
ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2551 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 5 ล้านบาท บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาการบริหารจัดการบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ และฐานข้อมูลลูกค้า ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทางถนน และสถาบันฝึกอบรม
- บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด**  
ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2556 ณ ประเทศกัมพูชา ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 600,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศกัมพูชา
- บริษัท อินโน ฮับ จำกัด**  
ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2561 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 3 ล้านบาท บริษัทดำเนินการวิจัย และพัฒนาซอฟต์แวร์ และให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล (Digital service innovation)

## วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร

บริษัทได้จัดการประชุมแผนธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณากำหนดทิศทางทางการดำเนินธุรกิจ และกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงินได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติเพื่อดำเนินการ และสื่อสารให้พนักงานถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

## วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

## พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอบริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ และพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

## ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Digital Business Process Outsourcing เพื่อตอบสนองหลากหลายจุดสัมผัสในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

## ค่านิยมองค์กร

- คิดก้าวหน้าอย่างสร้างสรรค์
- เน้นใส่ใจความต้องการของลูกค้า
- มุ่งมั่นทำงานอย่างมืออาชีพ
- ทুমเทเพื่อความเป็นเลิศ

## การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	• จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	• บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	• บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
2546	• บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	• ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท • บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
2549	• บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
2550	• บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ 1) Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) 2) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) 3) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
2551	• ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทิวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ • บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
2552	• บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management • บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ 1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) 2) Silver Winner of Best Trainer
2553	• บริษัทได้ให้บริการ Contact Center กับโครงการภาครัฐขนาดใหญ่มูลค่าโครงการกว่า 500 ล้านบาท
2554	• บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ปี	พัฒนาการบริษัท
2555	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัลได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project)</li> <li>2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project)</li> </ol> </li> <li>บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล</li> </ul>
2556	<ul style="list-style-type: none"> <li>ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท</li> <li>ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาทโดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท</li> <li>เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในเดือนธันวาคมปี 2557</li> <li>บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security)</li> <li>บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>
2557	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557</li> <li>บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>
2558	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของการบริการ Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cloud Contact Center</li> <li>- Social Monitoring &amp; Social CRM</li> <li>- Telecom Expense Management Service</li> </ul> </li> <li>บริษัทได้ริเริ่มโครงการ Work Anywhere ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานในรูปแบบใหม่</li> <li>บริษัทได้รับรางวัล 2015 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>
2559	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางติดต่อให้มีความต่อเนื่อง</li> <li>บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งเป็นไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan)</li> <li>บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015</li> <li>บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>
2560	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน</li> <li>บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี</li> </ul>

ปี	พัฒนาการบริษัท
2561	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทได้รับรางวัล “2018 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน</li> <li>• บริษัทได้รับรางวัล “Asia’s Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้นโดย International Brand Consulting Corporation, USA</li> <li>• บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยชื่อ บริษัท อินโน ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล</li> </ul>
2562	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทได้รับรางวัล “2019 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน</li> <li>• บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 600,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>• บริษัทได้รับการรับรองการต่ออายุ ISO 27001:2013 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562</li> </ul>
2563	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งเป็นผลให้บริษัทมิได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563</li> <li>• บริษัท วันทูวัน โพรเฟสชันแนล จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 5,000,000 บาท เพื่อดำเนินงานธุรกิจทำความสะอาด (Cleaning Robot)</li> <li>• บริษัทได้รับรางวัล “2020 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน</li> <li>• บริษัทได้รับรางวัล “Asia’s Leading SMEs : Asia Corporate Excellence &amp; Sustainability Awards 2020” จาก MORS Group</li> <li>• บริษัทได้รับรางวัล “Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> </ul>



# ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

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

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

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

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

ในการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบนี้ บริษัทจะเป็นผู้บริหารจัดการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center / Customer Management Center ของบริษัทในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีระบบที่รองรับการให้บริการที่หลากหลายช่องทางทั้งการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (Voice) ผ่านช่องทางอื่น (Non-Voice) เช่น web chat, email, social media และผ่านช่องทาง Digital Services Platform (Self-Services) เช่น mobile application โดยการให้บริการทั้งสามช่องทางข้างต้น บริษัทฯ ได้พัฒนาการเชื่อมต่อ การให้บริการชนิด Omni channel platform เพื่อการบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก (Seamless Experiences) ผ่านเทคโนโลยี อันทันสมัย

บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น บริษัทเริ่มให้บริการ Chatbot ในชื่อ “ChatOne” เป็นการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ ผ่านทั้งระบบเสียง (Voice Bot) และข้อความ (Chatbot) และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน บริการนี้เป็นการช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้า ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger ตลอดจนมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโดยเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต นอกจากนี้บริษัทยังพัฒนาระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ในชื่อ “บุษบา” ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล

### 1.2 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังคงสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของบริษัท
- 2) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของลูกค้า
- 3) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบออนไลน์ (Contact Center on Demand and Hosted Contact Center)
- 4) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบ Cloud (Cloud Contact Center)
- 5) การบริการใช้ระบบบริหารลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social CRM Management)
- 6) การบริการผสมผสานเทคโนโลยีการที่ทันสมัย (Hybrid Contact Center Solution) รองรับการ Transform หรือ ตอบรับยุคที่เทคโนโลยีอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน

### 1.3 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

### 1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกัน และแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

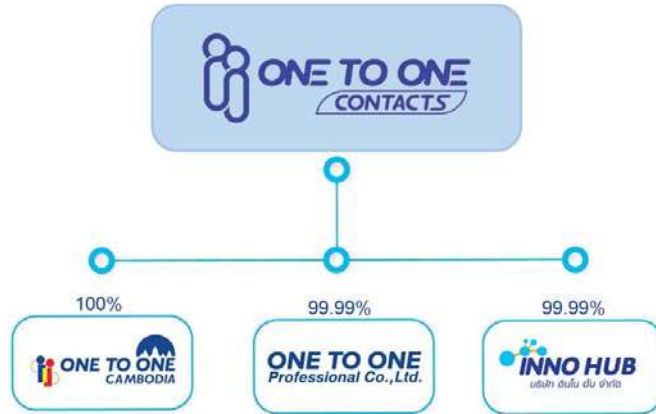
## 2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

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

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

# โครงสร้างธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



## ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญทั้งหมดที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	<b>บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย)</b> 18-E4, 4 <sup>th</sup> floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia โทร (855) 23-932-222 โทรสาร (855) 23-932-223	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ และการติดตั้งระบบ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ให้บริการในประเทศกัมพูชา	600,000 (เหรียญสหรัฐ)	120,000	120,000	100
2.	<b>บจก. วันทูวัน โปรเฟสชันแนล</b> เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม	5 (ล้านบาท)	500,000	499,997	99.99
3.	<b>บจก. อินโน ฮับ</b> เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการวิจัย และพัฒนาซอฟต์แวร์และบริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	3 (ล้านบาท)	300,000	299,997	99.99

# การสำรวจความพึงพอใจ

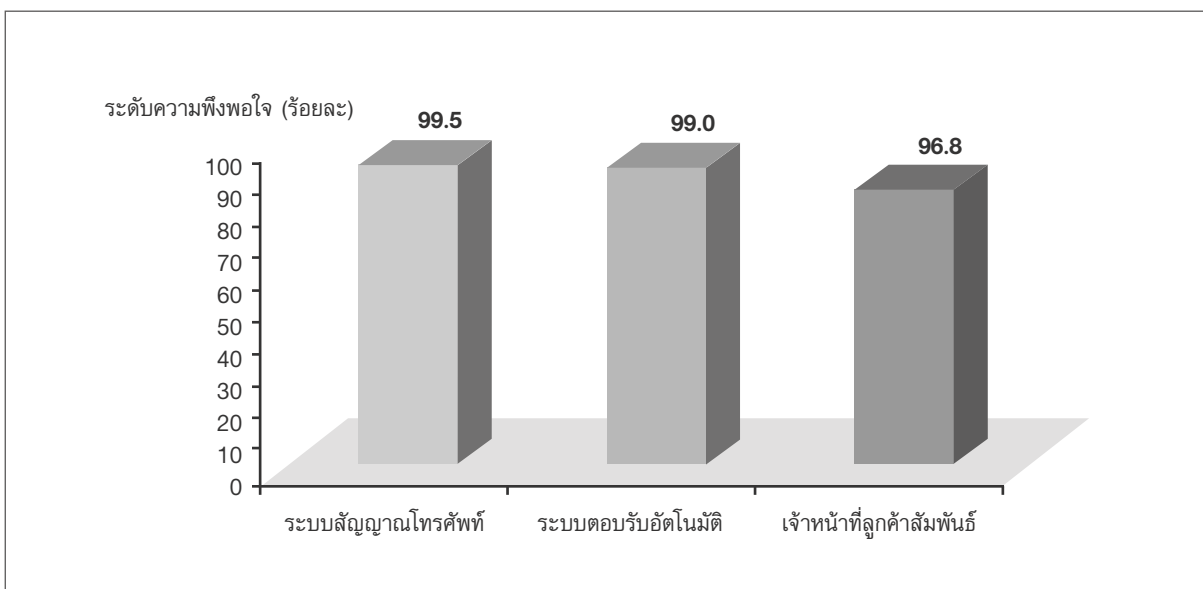
บริษัทให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกส่วน ทั้งผู้ใช้บริการ ลูกค้า และพนักงาน บริษัทเห็นว่าการสำรวจความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ บริษัทได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และลูกค้าเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปผลการสำรวจเป็นรายปี เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการของบุคลากรนอกจากนี้การสำรวจความพึงพอใจยังทำให้ลูกค้าของบริษัทมีความมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทและมีความประสงค์จะใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

## 1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User)

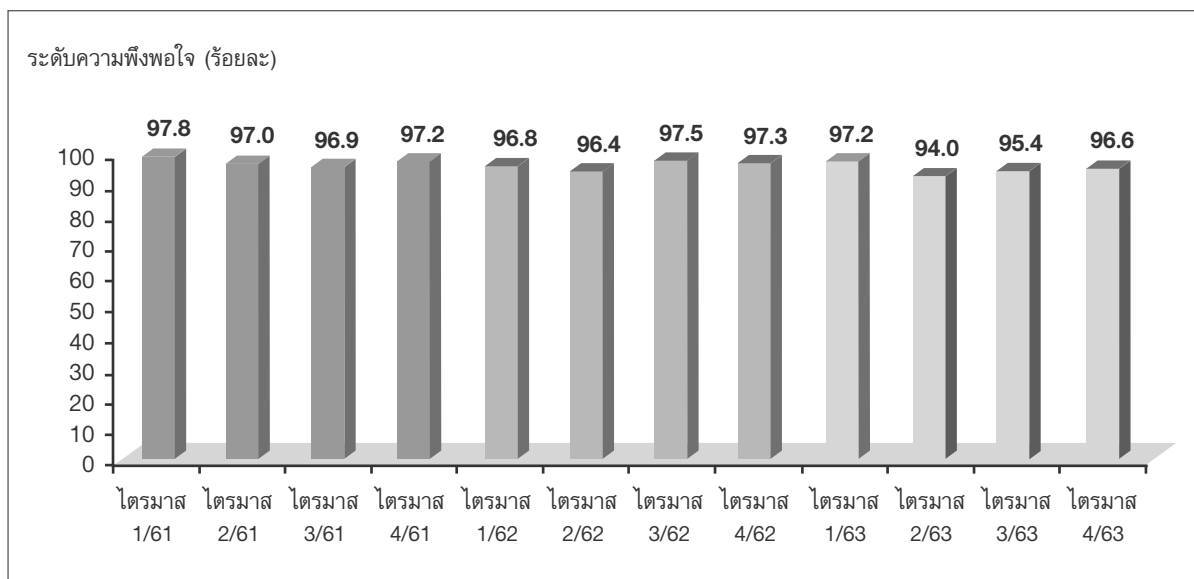
บริษัทสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน 6 โครงการ โดยสำรวจทั้งหมด 3 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบบสัญญาณโทรศัพท์
  - คุณภาพของสัญญาณโทรศัพท์ มีความชัดเจน และมีสัญญาณที่เสถียร
2. ระบบตอบรับอัตโนมัติ
  - ระบบตอบรับอัตโนมัติมีเสียงที่ชัดเจน
  - มีจำนวนเมนูที่เหมาะสม และจัดเรียงเมนูที่ง่ายต่อการใช้งาน
  - มีข้อมูลที่ถูกต้อง และทันสมัย
3. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
  - มีมารยาท และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
  - สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
  - ความรวดเร็วในการรับสาย และการให้ข้อมูล

ในปี 2563 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้บริการด้านระบบสัญญาณโทรศัพท์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 99.5 ด้านระบบตอบรับอัตโนมัติได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 99.0 และด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.8

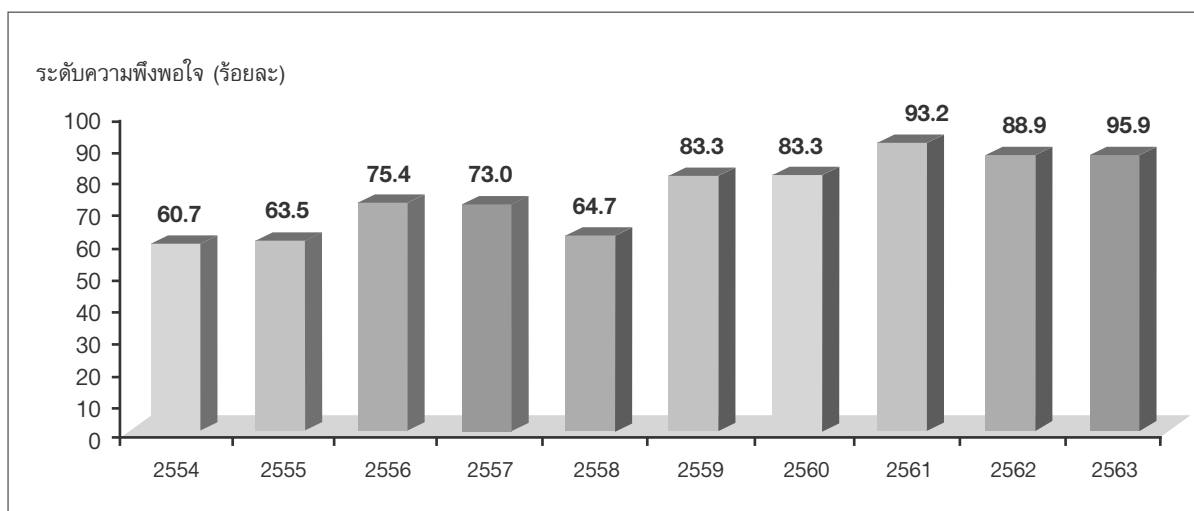


นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของบริษัทในแต่ละไตรมาสอยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งในไตรมาสที่ 4 ของปี 2563 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 96.6



## 2. การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Client)

บริษัทสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจำนวน 73 โครงการ โดยสำรวจทั้งหมด 5 ด้าน ครอบคลุมเรื่องคุณภาพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ คุณภาพในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล และรวดเร็วในการให้บริการ การจัดทำรายงาน และคุณภาพของระบบ ในปี 2563 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 95.9



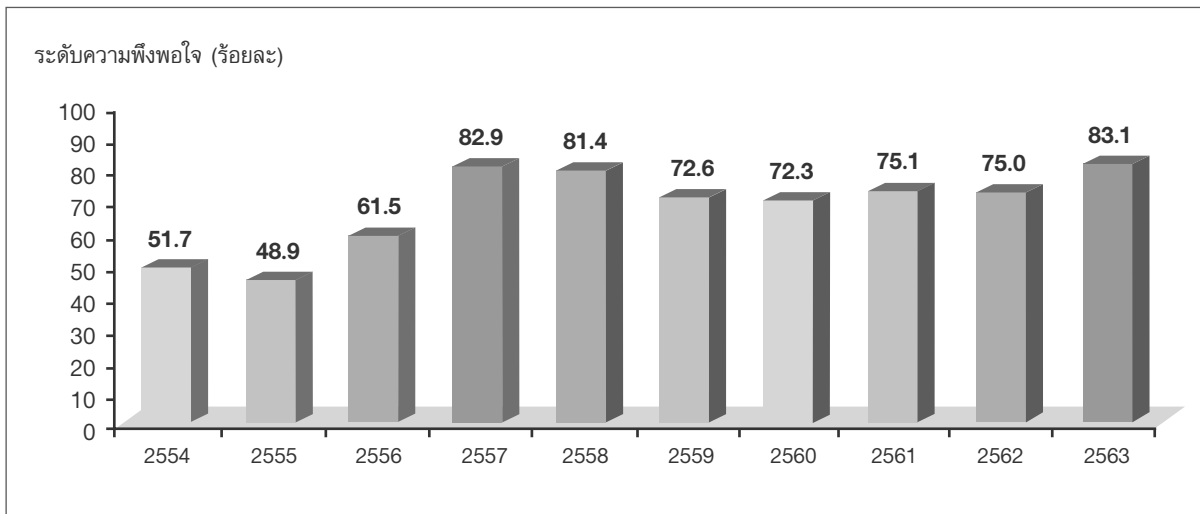
## 3. การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน (Employee)

บริษัทสำรวจความพึงพอใจของพนักงานจำนวน 1,076 ราย เป็นการสำรวจแบบ 360 องศา ในหัวข้อดังนี้

- หน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการทำงาน
- พนักงานมีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และได้รับการพัฒนาความรู้ งานที่ทำมีคุณค่าต่อองค์กร และมีความก้าวหน้าในอาชีพ
- หัวหน้างานมีการดูแลเอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็น และยกย่องชมเชย
- เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ และมีมิตรภาพที่ดีในการทำงาน
- บริษัทจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการร่วมงานกับบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งในปี 2563 พนักงานมีความพึงพอใจร้อยละ 83.1 โดยเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา



# การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา

ตลอดปีที่ผ่านมาสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานของบริษัททั้งทางตรง และทางอ้อม เนื่องจากบริษัทมีลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดดังกล่าวเช่นกัน ทำให้บางโครงการต้องยกเลิกการใช้บริการ หรือลดขนาดการให้บริการลง ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต ผู้บริโภคใช้ชีวิตแบบ New Normal และมีการพึ่งพิงเทคโนโลยีมากขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยี และเลือกพันธมิตรที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท ดังนี้

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

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังพัฒนา mobile application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

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

ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2563 บริษัทได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยบริษัทจะมีได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมิได้กระทบกับการดำเนินงาน และมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทแต่ประการใด บริษัทยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล และคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO 9001 และบริหารจัดการการบริการด้าน IT ตามมาตรฐาน ISO 20000 ทั้งนี้บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และคำนึงถึงการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลมาปรับใช้ในการบริหารงานบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้า และบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

# ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

## ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center

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

- Cloud Contact Center เป็นการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและให้บริการได้ทุกที่ ใช้เวลาติดตั้งระบบที่รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถลดหรือขยายจำนวนที่นั่งในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- Voicebot & Chatbot คือระบบการสื่อสารและโต้ตอบอัตโนมัติ การสนทนาผ่านทั้งระบบเสียงและข้อความ เป็นการให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการได้ตอบกับผู้ใช้บริการ และสนับสนุนการขาย การประสานงาน การนัดหมาย การจอง หรือการเปลี่ยนโปรโมชั่น เป็นต้น ธุรกิจ Contact Center นำบริการนี้มาใช้เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger, LINE
- Omnichannel เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารในทุกช่องทาง การติดต่อของลูกค้า ซึ่งสามารถให้บริการแบบ seamless และครบวงจรทำให้ทราบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าได้ทันทีและต่อเนื่อง
- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบายทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของของลูกค้าที่ต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น
- การให้บริการข้อมูลผ่าน Mobile Application ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการสื่อสารผ่าน Mobile Application เป็นช่องทางที่บริษัทสามารถเข้าถึงลูกค้า และสามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้มากกว่าที่ผ่านมา เช่น ฟังก์ชันของ LINE Customer Connect ลูกค้าสามารถใช้ LINE โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา

## แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

การแข่งขันของธุรกิจ Contact Center ในอดีตมีการแข่งขันกันในกลุ่มผู้ประกอบการรายเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด และเป็นบริษัทขนาดใหญ่เนื่องจากธุรกิจนี้ต้องใช้เงินลงทุนในระบบ Contact Center ค่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่เข้ามาใช้กับงาน Contact Center มีการพัฒนามากขึ้น มี freeware สำหรับงานขนาดเล็ก และใช้งานง่ายมากขึ้นจึงทำให้ต้นทุนในการทำธุรกิจ Contact Center ไม่สูงเท่าในอดีต จึงทำให้มีผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้น ซึ่งแนวโน้มการแข่งขันในปัจจุบันมีหลายด้านดังนี้

### เทคโนโลยี

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการใช้บริการที่เป็น digital มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ ทำให้ธุรกิจ Contact Center ต้องปรับการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการที่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลายก็จะมีขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้กลุ่มลูกค้าจะต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละธุรกิจ เช่น ธุรกิจบริการบางประเภทที่ต้องให้ข้อมูลที่ซับซ้อนมีการนำ AI มาให้บริการแทน Contact Center ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าการได้รับบริการจากคน แต่สำหรับธุรกิจที่ให้ข้อมูลไม่ซับซ้อน เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีการนำ chatbot มาใช้ในการรับส่งข้อมูล การซื้อขายที่ดินซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงานได้มาก

## พันธมิตร

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

## การบริการและช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต ดังนั้นผู้ประกอบการ Contact Center ที่ปรับการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือ mobile application จะทำให้ธุรกิจเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุด และสามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยตรง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมต่อไปได้

นอกจากนี้บริษัทที่สามารถปรับการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อให้บริการของลูกค้ามีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ถือเป็นอีกปัจจัยที่เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

## ราคา

การเข้ามาในธุรกิจ Contact Center ของผู้ประกอบการรายย่อยทำให้มีแนวโน้มเกิดการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ และขาดความเข้าใจในธุรกิจ อาจทำให้ไม่สามารถคิดต้นทุนในการให้บริการได้ครบถ้วนจึงมุ่งแข่งขันโดยการลดราคาเพื่อให้ได้งาน

## คุณภาพการบริการ

ผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องมีการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และทักษะของพนักงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการรายเดิมที่ครองตลาดจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านนี้เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์มากกว่า นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสินค้า และบริการตามมาตรฐาน ISO ซึ่งเป็นการรับรองคุณภาพการให้บริการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในระดับที่ได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน

## การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

# ปัจจัยเสี่ยง

## 1. ความเสี่ยงจากการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจ

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการแข่งขันในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่ที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยบริษัทมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมทั้งมีบริการที่หลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยง ทำให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันและมีความสามารถในการทำกำไรได้ในสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ

## 2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และมีความต้องการการบริการที่เป็น Non-Voice หรือ self service มากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถปรับการให้บริการเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

ดังนั้นบริษัทจึงมีปรับการให้บริการเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคโดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเป็น Non-Voice การสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้บริการทำความสะอาดด้วยหุ่นยนต์ที่ทันสมัยเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้บริษัทได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความประทับใจในการบริการต่อลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

## 3. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้าน การสื่อสาร งานทางด้าน การบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะต้องอาศัยทักษะและความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่มาด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรที่ลาออก

บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรที่สำคัญโดยมีการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงมีการวางแผนการค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม และมีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่าจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท



#### 4. ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ และบางธุรกิจต้องหยุดชะงักในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลกระทบกับการจ้างงาน บริษัทก็เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่บริษัทได้มีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี มีการจัดตั้ง site สำรองในการปฏิบัติงาน (DR site) และบริษัทได้จัดโครงการ work anywhere ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้มาก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้นบริษัทจึงสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และแนวปฏิบัติให้พนักงาน ตลอดจนรายงานสุขภาพทุกวันศุกร์ผ่านแอปพลิเคชันของบริษัท เพื่อลดการแพร่กระจาย และประเมินความเสี่ยงของโรค Covid-19 นอกจากนี้บริษัทได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และคณะทำงานเพื่อลดผลกระทบในกรณีฉุกเฉินที่เกิดการแพร่ระบาดอย่างรุนแรง พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานของบริษัทได้ แต่ยังสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานภายในบริษัทยังคงดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

# ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563 มีดังนี้

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

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

<sup>1)</sup> นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์ นายบุญเอื้อ จิตรถนอม นายณัฐพงศ์ ศีตวรรัตน์ นายวิรัตน์ อนุรักษ์พุดิ นายนพพร อาชวกุลเทพ น.ส. กนกรัตน์ วงศ์ประไพโรจน์ และนางนัยรัตน์ อริยสุทธิวงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนดลักษณะความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตาม มาตรา 246 และมาตรา 247

# นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

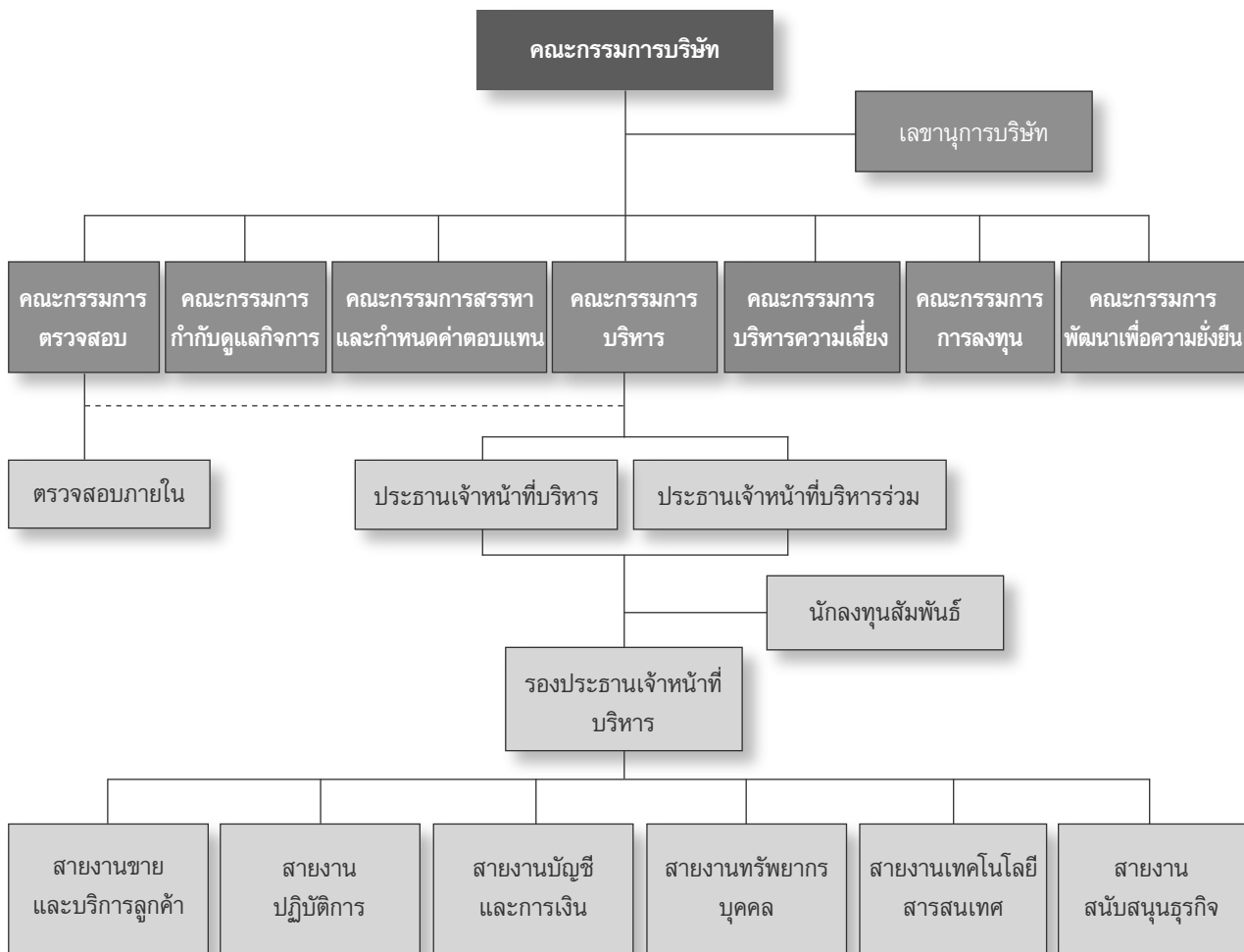
การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

ข้อมูลการจ่ายเงินปันผลย้อนหลัง

อัตราส่วนทางการเงิน	2561	2562	2563
กำไร(ขาดทุน)สุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.08	0.13	(0.21)
การจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.08	0.13	0.82
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (%)	96.60	98.13	(392.45)

# โครงสร้างการจัดการ

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



## คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ <sup>1)</sup>	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น <sup>1)</sup>	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ <sup>1)</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
4. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
5. นายคนาวุฒิ วรธนธีร <sup>2)</sup>	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารร่วม / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
6. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย <sup>2)</sup>	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการบริหาร / กรรมการกำกับดูแลกิจการ
7. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภรธรรม <sup>2)</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร
8. ดร. ปกรณ์ อาภาพันธุ์ <sup>3)</sup>	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการกำกับดูแลกิจการ
9. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ <sup>3)</sup>	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
10. นายพนม รัตนะรัต <sup>3)</sup>	กรรมการ

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2564

<sup>2)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2563 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

<sup>3)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 9/2563 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

ทั้งนี้ในปี 2564 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ลาออกดังนี้

- ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายปิยพจน์ รุธิโรโก เป็นกรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ และแต่งตั้ง นายธนวัฒน์ เอื้อศิริพันธ์ เป็นกรรมการ
- ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายยุทธวีร์ อังชวังกุล เป็นกรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยกรรมการตรวจสอบ มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้แสดงคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของกรรมการแต่ละท่าน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องแสดงไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขาธิการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน” และรายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อย ไว้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย”

### คุณสมบัติของกรรมการ

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



### คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจดังกล่าว รวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติการณ์อื่นในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัท หรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยอนุโลม สำหรับการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่าง 1 ปี ก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทสังกัดอยู่ เว้นแต่จะพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงินซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่ง ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

### วาระการดำรงตำแหน่ง

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการบริษัท ได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 คือในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนใดอยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการดังกล่าวได้กระทำคุณประโยชน์ต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่งและการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไปรวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

### ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

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

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต และดูแลให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของบริษัท และผู้ถือหุ้น
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. กำหนด และทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของบริษัท โดยให้ความสำคัญและสนับสนุนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ รวมทั้งกำหนดให้มีการสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน
4. พิจารณานุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากร การควบคุมการดำเนินงานที่เหมาะสม และการติดตามการดำเนินการตามกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี
5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการ และกรรมการชุดย่อย ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ และพิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลงเพราะเหตุอื่นใดๆ นอกเหนือจากถึงคราวออกตามวาระ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือน้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อดูแลระบบบริหารและระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ และอนุมัติกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อย
7. พิจารณาแต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมทั้งติดตามดูแลให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
8. พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการบริษัท และกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท รวมทั้งติดตามดูแลให้เลขานุการบริษัท ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
9. พิจารณานุมัตินโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ กรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน รวมทั้งเสนอค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
10. จัดให้มีการทำงานงบการเงินรายไตรมาสและงบการเงินประจำปี เพื่อเปิดเผยสารสนเทศหรือนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณานุมัติแล้วแต่กรณี ตลอดจนกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
11. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
12. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
13. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
14. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย
15. กำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อเป็นการเตรียมสืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง
16. สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
17. พิจารณานุมัติการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นบริษัท และรายงานการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบในการประชุมผู้ถือหุ้นคราวถัดไป
18. พิจารณานุมัติการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน

19. พิจารณานุมัติการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
20. จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการประชุมสามัญประจำปีภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดของรอบปีบัญชีของบริษัท
21. ติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและงบประมาณของบริษัท
22. กำกับดูแลบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท

นอกจากนี้บริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนาความดีในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ะมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัทได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.com))

#### การมอบอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร

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

#### อำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

#### ผู้บริการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ผู้บริการของบริษัทมีจำนวน 9 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร <sup>1)</sup>	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และฝ่ายบริหารโครงการ
3. นางสาววารุณี ภูดี	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และสนับสนุนธุรกิจ
4. นางธัญญธร ยศสารัง <sup>2)</sup>	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
5. นายณฤพล ขาวพ่อง	ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. นายกฤษดา บุญเทือง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
7. นายเพชร กิตติยวัฒน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน
8. นายวิรัช เกษาศุภต์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. นางศศกร สุพัตกุล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขาย

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ลาออกจากความเป็นพนักงานบริษัท มีผลวันที่ 1 มกราคม 2564

<sup>2)</sup> ลาออกจากความเป็นพนักงานบริษัท มีผลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องได้ในเรื่อง “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

## เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 มีมติแต่งตั้ง นางสาวเมธาวิ สาวิเศษ ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัทไว้ดังนี้

### คุณสมบัติของเลขานุการบริษัท

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

### บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท

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

ในกรณีที่เลขานุการบริษัทพ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการบริษัทคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

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

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

## นโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

### นโยบายค่าตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจน และมีกระบวนการในการพิจารณาที่โปร่งใส ค่าตอบแทนกรรมการจะพิจารณาอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมในเบื้องต้น และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

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

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

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

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

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

### ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2563 บริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยบริษัทมิได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับกรรมการ และกรรมการบริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จกรรมการ	รวมค่าตอบแทนที่แต่ละท่านได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	180,000	40,000	45,000		75,000	340,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ <sup>1)</sup>	70,000	40,000		30,000	50,000	190,000
3. นพ. ระเกียรติ ศรีมงคล <sup>1)</sup>	70,000	80,000	30,000	20,000	50,000	250,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	90,000	40,000	30,000	20,000	50,000	230,000
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	70,000				50,000	120,000
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>	60,000				50,000	110,000
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	90,000				50,000	140,000
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ <sup>3)</sup>	80,000			20,000	50,000	150,000
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม <sup>3)</sup>	80,000				50,000	130,000



(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ กรรมการ	รวม ค่าตอบแทน ที่ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
10. นางพองศรี สลักเพชร <sup>3)</sup>	80,000				50,000	130,000
11. นายคณาวุฒิ วรธนธีรัช <sup>4)</sup>	10,000					10,000
12. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย <sup>4)</sup>	10,000					10,000
13. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภักธธรรม <sup>4)</sup>	10,000					10,000
<b>รวม</b>	<b>900,000</b>	<b>200,000</b>	<b>105,000</b>	<b>90,000</b>	<b>525,000</b>	<b>1,820,000</b>

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563

<sup>2)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563

<sup>3)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2563

<sup>4)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2563 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

• **นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง**

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กำหนดค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณามติต่อไป

• **นโยบายค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)**

ค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร นอกจากจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงแล้ว คณะกรรมการบริษัทยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ดังนี้

**นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้กับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**

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

หมายเหตุ \*การให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option) คณะกรรมการบริษัทฯ จะพิจารณาเมื่อมีช่วงเวลาและสภาพการณ์ที่เหมาะสม

### ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2563 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหาร โดยบริษัทมิได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทย่อย ดังนี้

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

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

### บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

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

บริษัทและบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

บริษัทและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่าตอบแทนอื่นๆ ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น เงินช่วยเหลือ และค่าล่วงเวลา โดยสามารถแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้ดังนี้

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

### นโยบายการบริการและพัฒนาบุคลากร

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

## 1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

### • นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง

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

### • นโยบายการสรรหาและคัดเลือก

เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมในทุกสายอาชีพ ทุกระดับและทุกตำแหน่ง การสรรหาบุคลากรเชิงรุกจึงเป็นสิ่งที่เป็นที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมกิจกรรมและมหกรรมการรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ สร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบเพื่อดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาสมัครงานกับบริษัท รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และจรรยาบรรณ จริยธรรม การดำเนินการจึงใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน และผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และรองรับธุรกิจของบริษัท โดยจะมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ และจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

### • นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน

บริษัทมีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของทุกสายธุรกิจ โดยนาระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน(KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ควบคู่กับการประเมินผลขีดความสามารถในทุกระดับ Corporate Competency เพื่อสามารถควบคุม ตรวจสอบ และบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับ โดยนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

### • นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหาร และ พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และลดต้นทุน ในทุกขั้นตอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ในการสมัครงานออนไลน์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนั้น รวมทั้งบริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

### • นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน

บริษัทมีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่งความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา และเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสภาวะเศรษฐกิจ เพื่อกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม เพื่อพนักงานจะได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมายอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อพนักงานซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นคือ โบนัส ซึ่งเป็นไปตามผลการดำเนินงานของบริษัท และผลตอบแทนระยะยาวคือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เป็นหลักประกันทางการเงินให้แก่พนักงาน

### • นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างระหว่างบริษัท ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งการสื่อสารภายในองค์กรแบบ 2 ทาง บริษัทได้จัดกิจกรรม MD for You เป็นการพบปะระหว่างประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่างๆ แลกเปลี่ยนแนวคิดมุมมอง นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานและกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้บริษัทยังจัดชมรมกีฬา และกิจกรรม outing เพื่อส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กร ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิด การประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมืออาชีพ

- **นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน**

บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริม นวัตกรรมในองค์กรจึงจัดตั้งบริษัทย่อยที่ให้บริการนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป

## 2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนอง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน และการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจน การปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้ง ในปัจจุบันและอนาคต

- **นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ**

บริษัทกำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงานทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยพนักงานจะได้รับการพัฒนา ทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยการนำแนวทาง Competency มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้งในส่วนของการ สามารถหลักสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี (Generic Competency) ความสามารถด้านการบริหารสำหรับผู้บริหาร (Managerial Competency) และความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ (Functional Competency) เพื่อนำไปวิเคราะห์ วางแผนและเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานรายบุคคลด้วยการพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อ สร้างและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้รองรับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท

- **นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

บริษัทได้ให้พนักงานอบรมทักษะพื้นฐานในการทำงาน (soft skill) ผ่าน training online โดยมีการทำแบบทดสอบทั้งก่อน และ หลังการอบรม เพื่อเป็นการวัดความรู้ และความเข้าใจ

### **การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท**

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กรโดยแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

#### **สำหรับพนักงานระดับบริหาร :**

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับต้น กลาง และสูง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสาย วิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัท ให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต เช่น Creating & Strategic Implementation Plan, Modern Supervisory Program เป็นต้น

#### **สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :**

เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หน้าที่งาน เช่น การบริหารความเสี่ยง, มาตรฐานทางด้านการเงินและบัญชี, ความรู้ทางด้านกฎหมาย, ทักษะการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี, ทักษะการตลาดและการขาย, มาตรฐานทาง IT และ ISO, การจัดการงานธุรการ, การฝึกอบรม และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ฯลฯ

สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคนโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การประเมินเทคนิคพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

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

#### **การจัดฝึกอบรมภายนอกบริษัท**

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทแล้ว บริษัทได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิดและมุมมองใหม่ๆ กับองค์กรอื่น

- **การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร**

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

- **นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง**

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

นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ด้วยโครงการ Career Path Development Plan ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

#### **สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2563**

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



### ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน

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

#### หลักสูตรการอบรมภายใน

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

#### หลักสูตรการอบรมภายนอก

- เทคนิคการตลาดออนไลน์ขั้นเทพ
- ตามติด Disclosure Form พร้อมรับหลักเกณฑ์กำหนดราคาโอน
- สิทธิประโยชน์ทางภาษีและผลกระทบทางบัญชี
- เจาะลึกประเด็น การทำสัญญาจ้าง การออกหนังสือเตือน
- Big Data & Business Analytics
- ทักษะอนาคตสำหรับองค์กรวิถีใหม่
- Digital Work
- ภาษีอากรทั้งระบบพร้อมมาตรฐานการบัญชี
- Mini Master การบริหารทรัพยากรบุคคล
- The new CFO
- ไขก๊ากับภาษีอิเล็กทรอนิกส์
- Design thinking 4.0
- Digital Strategy for Your Business
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ. ศ 2563
- โครงการประเมินคุณภาพ การประชุมประจำปีผู้ถือหุ้น “ตัวเข้มให้เต็ม 100”

#### หลักสูตร Online Training

- พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- คำถาม-ตอบง่ายๆ ทำความรู้จักเป็นภาษาอังกฤษ
- ทิวสด toeic (leading)
- Toeic english listening 5000 sentences
- ทำงานแบบไหนเรียกว่ามืออาชีพ
- วิธีการบริหารเวลาขั้นเทพ#1
- การบริหารคนแบบเล่าปี
- กฎแห่งความสำเร็จโดย นโปเลียน ฮิลล์
- เรียนภาษาอังกฤษ 10 ชั่วโมง
- สอนตัดต่อวีดีโอ โปรแกรม Premiere pro CC
- ภาษาอังกฤษพื้นฐานถึงคล่อง (0-100)
- UIP Telephony Configuration
- UIP Real-Time Reporting
- UIP Historical Reporting
- UIP M3 Designer Script Essentials
- AQM System Management Essentials
- AQM Installation & Configuration
- ALM Outbound Voice Fundamentals
- Adobe Premiere Pro Tutorials
- Learn Making Text Animated Short Videos
- Premiere Video editing course for Beginners
- Personal Data Protection

- กลยุทธ์ธุรกิจ รู้แล้วรวย
- บริหารคนอย่างไรให้องค์กรยั่งยืน
- เก็บเงินแสนแรก เคล็ดลับทำให้สำเร็จ
- ใช้ Excel อย่างโปร
- New Normal: โลกที่เปลี่ยนไปกับโอกาสใหม่ของธุรกิจ
- ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงรุกในยุคดิจิทัล
- กองทุนรวมของกรุงเทพ
- เทคนิคการใช้งาน PowerPoint
- ภาษาอังกฤษพื้นฐานและเรียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ
- โครงการสร้างวินัยการทำงานในสถานประกอบการ
- เริ่มธุรกิจอย่างไรให้ไปต่อและเติบโตด้วย LEAN THINKING
- EVERLASTING BATTERY แบตเตอรี่ : ปฏิวัติพลังงานอนาคต
- สรุปลสาระ พ ร บ คอมพิวเตอร์ฯ 2560 พร้อมแนะนำวิธีเก็บ Log อย่างถูกต้อง
- เรียนรู้การทำบัญชีเบื้องต้นง่ายๆ ด้วยระบบ Flow Account
- สร้างความพร้อม ทำความเข้าใจ : การประเมินความยั่งยืน (THIS)
- นโยบายการลดก๊าซเรือนกระจก : โอกาส ความท้าทาย และวิธีการประเมิน
- SD Professional Sharing 2/2020: รายงานด้านความยั่งยืน “ทำไม่ยาก” อย่างที่คิด
- การเตรียมความพร้อมกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงในเรื่อง Personal Data Protection
- “ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน” หัวข้อ “สิทธิมนุษยชน-เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจอย่างไร”
- IOD : Open House for Company Secretary
- Basic Excel
- Advance Excel
- Smart Tech Cleaning Overview
- google architect
- Cloud Service
- 25 Basic Essentials of Adobe Photoshop CC
- ISO 9001: 2015
- System Thinking for business
- Service Marketing
- Google cloud data engineering
- Introduction to Tensor flow
- ILO - Enhanced Caller Management
- ILO - Advanced Police Dispatching
- ILO Recruit, Hire, Retain, Promote for Success
- ILO Addressing for NG9-1-1
- ILO Leadership in the 9-1-1 center
- Lean Thinking
- The 7 Habits of Highly Effective People
- New Business Model
- TMA Trend Talk
- CRADORNEXT
- FOREX Basic Course
- Adobe illustrator for beginners
- Smart Disclosure Program (SDP)
- Agile 101: Unlock Agile Mindset
- Procurement Training
- What is procurement
- Data engineering with google cloud specialization
- The different between being “not racist” and antiracist
- End-to-end machine learning with tensor flow on gcp
- CGR Workshop 2020 “Enhancing Good Corporate Governance based on CGR Scorecard”
- Business session
- ISO/IEC 20000 : 2018
- Sniper Marketing
- Google Cloud Platform Fundamentals: Core Infrastructure
- Google Cloud: Install and Manage Google Cloud’s Apigee API Platform Specialization
- MERN Stack Front To Back: Full Stack React, Redux & Node.js
- SD Sharing : Communication for Connection and Sustainability
- google cloud certificate on course era
- Master Skill 4.0 ตอน Communication Canvas
- Data engineer ,big data, ml on gcp specialization

# การกำกับดูแลกิจการ

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

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

## 1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

### 1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ชีตความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย จึงได้จัดทำมีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหาร ให้ดำเนินตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนนโยบายกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการปี 2560 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 โดยนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน หรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2563 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

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

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

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

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

- **ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น**

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 32 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com)) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” และหัวข้อย่อย “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563” ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 32 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้นบริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพ์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมแบบย่อ และรหัสคิวอาร์ (QR code) ที่มีข้อมูลหนังสือนัดประชุมระบุชื่อที่จริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่เอกสารทั้งหมดไว้บนเว็บไซต์บริษัทให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 32 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 20 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

- **วันประชุมผู้ถือหุ้น**

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

### ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทได้มีการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้นเสร็จสิ้นภายในวันเดียวกันกับวันประชุม โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย ในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็น โดยสรุปอย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

- **สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดคำตอบแทนคณะกรรมการ**

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติคำตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

- **สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดคำตอบแทนผู้สอบบัญชี**

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดคำตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

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

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ที่ประชุมมีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลเพิ่มเติมเพิ่มเติมสำหรับผลประกอบการปี 2562 และรับทราบการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจำนวน 2 ครั้ง ในอัตราหุ้นละ 0.03 บาท และอัตราหุ้นละ 0.10 บาท ให้กับผู้ถือหุ้นไปแล้วเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562 และวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 ตามลำดับ รวมเป็นการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลประกอบการบริษัทตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ในอัตราหุ้นละ 0.13 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.13



ของกำไรสุทธิตามงบการเงินเฉพาะกิจการ หลังหักสำรองต่างๆ ทุกประเภท ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “นโยบายการจ่ายเงินปันผล”

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

## หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

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

## หมวดที่ 3 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทตระหนักถึงแรงสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสร้างกำไรให้กับบริษัท ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวของบริษัทได้ บริษัทจึงได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงสิทธิและผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงได้รับอย่างทั่วถึง การจัดทำมีช่องทางสำหรับให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติและได้เผยแพร่คู่มือดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com))

คณะกรรมการบริษัทมีกรทบทวนเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้จริยธรรมธุรกิจฉบับปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 โดย สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ในหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

## หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

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

- จัดส่งรายงานทางการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis : MD&A) ต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของบริษัท ไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข รวมทั้งไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น บริษัทเผยแพร่คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท และผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”
- เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “รายการระหว่างกัน”
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ

และ ก.ล.ต. นอกจากนั้น ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของ กรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง โดยมีข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารบริษัทในปี 2563 ดังนี้

กรรมการ / ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2563
1. นายวิชัย ศรีขวัญ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
4. นางสุกัญญา วิณิชจกรังค์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	256,862	-	256,862
5. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธ์ <sup>2</sup> คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
6. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ <sup>2</sup> คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
7. นายคณาวุฒิ วรรณธีรวิธ <sup>1</sup> คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
8. นายบุญเลิศ เอี่ยมพรชัย <sup>1</sup> คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
9. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักธรรม <sup>1</sup> คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
10. นายพนม รัตนะรัต <sup>2</sup> คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
11. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
12. นางสาววารุณี ภูดี คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
13. นายนฤพล ชาวผ่อง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
14. นายกฤษดา บุญเทือง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
15. นายเพชร กิตติยวัฒน์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
16. นายวิรัช เกชาคุปต์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
17. นางศศกร สุพพัตกุล คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

หมายเหตุ: \* คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้น ถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย

<sup>1</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

<sup>2</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

นอกจากนี้บริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

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

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

คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด โดยปีที่ผ่านมามีบริษัทไม่เคยถูก ก.ล.ต.หรือตลาดหลักทรัพย์ฯ ดำเนินการใดๆ อันเนื่องมาจากกรณีไม่เปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนด ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

- **นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ**

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการและพนักงาน ดังนี้

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

บุคคลผู้มีสิทธิในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้เปิดเผยสู่สาธารณะ

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

ผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชนใดๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

#### 4.1 การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้

- **รายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)**  
คณะกรรมการได้จัดให้มีการจัดทำรายงานประจำปีที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ตลอดจนมีความชัดเจน เพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมา เช่น โครงสร้างขององค์กร ลักษณะการประกอบธุรกิจ ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน โครงสร้างคณะกรรมการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย เป็นต้น
- **เว็บไซต์ของบริษัท**  
คณะกรรมการตระหนักดีว่าในปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ถือหุ้น และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูลและน่าเชื่อถือ ดังนั้น คณะกรรมการจึงได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetooncontacts.com) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมจากที่ได้เคยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ ข่าวที่บริษัทเผยแพร่ งบการเงิน รวมทั้งรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้ เป็นต้น

#### - นักลงทุนสัมพันธ์

บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทกับผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท กิจกรรม จัดการ ลงทุน (Road show) การประชุมร่วมกับนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ลงทุนสามารถติดต่อ หน่วยงานดังกล่าวได้ที่อีเมล investor.r@oto.samartcorp.com หรือที่ www.onetonecontacts.com บริษัทได้กำหนด จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

#### จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

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

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัด ประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมี คณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2563 บริษัทมีการเสนอผลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

- กิจกรรมพบปะนักวิเคราะห์ นักลงทุน และกิจกรรมโรดโชว์ (Roadshow) จำนวน 4 ครั้ง
- กิจกรรมแถลงข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของบริษัท จำนวน 4 ครั้ง

#### 4.2 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ และ คณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการ บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ใน ระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และสูง เพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนด คำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วง และเสนอคำตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัท พิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

#### 4.3 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัท และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏใน รายงานประจำปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายหลักของบริษัท งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตาม มาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุ ประกอบงบการเงิน และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระ สามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไป ตรงมา มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับ และได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ต. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของ รายงานทางการเงินอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต.

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

## **หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ**

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์ประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ**

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส มีคุณธรรม และความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมาย และด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมิได้มีการติดกันทางเพศ แต่อย่างใด อันจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัททั้ง 10 ท่าน มีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัทตามที่กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” นอกจากนี้กรรมการทั้ง 10 ท่าน ยังได้อุทิศเวลา และความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างเต็มที่ โดยสามารถดูจำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมของกรรมการ แต่ละท่านได้ในหัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

### **5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ**

#### **• การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัทเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งมีคุณสมบัติของกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์ฯ และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

#### **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ**

1. การกำกับ ติดตาม และดูแลให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร
2. การดูแลให้มั่นใจว่าการกรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การกำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการโดยหารือร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีมาตรการที่ดูแลให้เรื่องสำคัญได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม
4. การจัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่องและมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญกันอย่างรอบคอบโดยทั่วกัน การส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลยพินิจที่รอบคอบ ให้ความเห็นได้อย่างอิสระ
5. การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรรมการที่เป็นผู้บริหารและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

#### **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. พิจารณาหลักเกณฑ์และการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ร่วมกับคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน



4. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัทเรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
5. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

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

- **การถ่วงดุลของกรรมการ**

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

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

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

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

- **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**

บริษัทได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของบริษัทไว้อย่างชัดเจน

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

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็นผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัทในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท บริษัทแสดงรายละเอียดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ไว้ในหัวข้อ “ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ” หัวข้อย่อย “การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร”

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

### 5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ**  
เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้
- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง**  
คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

### 5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ “การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”

### 5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

#### 5.5.1 ภาวะผู้นำ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ ไว้อย่างชัดเจนโดยเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ “นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ” ภายใต้เรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร” รวมทั้งกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงิน

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนธุรกิจ งบประมาณของบริษัท นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ และงบประมาณกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการและความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการบริหารความเสี่ยง และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com)) และได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีแล้ว โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำกับดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน โดยการจัดประชุมผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารกับพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านสื่อต่างๆ เช่น e-mail ภายในบริษัท ภาพพิกหน้าจอคอมพิวเตอร์ การติดต่อความไว้มอบอร์ดประชาสัมพันธ์ ลิฟท์ของบริษัท Line Facebook และสื่อออนไลน์อื่นๆ ภายในบริษัท

#### 5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทได้มีการสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจผ่านทางช่องทางต่างๆ อีกทั้งบริษัทยังได้กำหนดให้เป็นที่หน้าที และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดของบริษัท โดยการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับที่จะต้องทำการสอดส่องดูแล รวมถึงให้คำแนะนำและคำปรึกษาในกรณีที่ประสบปัญหาในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจที่ไม่ได้กำหนดไว้ โดยคำแนะนำดังกล่าวจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ไม่ขัดต่อนโยบายหรือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของบริษัท รวมถึงจะไม่ส่งผลเสียต่อ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้ทางบริษัทยังมีการดูแลปรับปรุงจริยธรรมทางธุรกิจให้มีความเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ

ในกรณีที่ปรากฏเหตุที่มีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังคงอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดในแบบประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน และสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ในปี 2563 บริษัทจึงได้จัดให้มีการประเมินผลเรื่องจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัททำการประเมินตนเอง ว่าได้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ และให้รายงานผลการประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 17 หัวข้อ ดังนี้

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

จากผลการประเมินจริยธรรมธุรกิจ ทั้งหมด 17 หัวข้อ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100 แสดงว่าผู้บริหารมีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

อนึ่ง ทางบริษัทยังมีอีกช่องทางหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งผลถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียม โดยบริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส รวมถึงการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดในเรื่อง ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”

### 5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัท ในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทมีทั้งหมด 7 คณะ ดังนี้

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

สำหรับรายละเอียด บทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย” นอกจากนั้น คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อย และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com)

#### 5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

##### 1) คณะกรรมการบริษัท

การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการบริษัทไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หากมีรองประธานกรรมการบริษัทอยู่ในที่ประชุม ให้รองประธานกรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม แต่หากไม่มีรองประธานกรรมการบริษัท หรือมีแต่ไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการบริษัทซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการบริษัทคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมบริษัทและการลงมติในที่ประชุม คณะกรรมการ บริษัทกำหนดองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติ ต้องมีกรรมการไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

คณะกรรมการกำหนดตารางการประชุมไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 5 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2563 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 9 ครั้ง ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	9/9
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ <sup>1</sup>	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	7/7
3. นพ.ระเกียรติ ศรีมคล <sup>1</sup>	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	7/7
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	9/9
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	7/9
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ <sup>2</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	6/7

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27 มีนาคม 2566	7 ปี 9 เดือน	9/9
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ <sup>3</sup>	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2566	ลาออกระหว่างปี	8/8
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม <sup>3</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร	6 พฤศจิกายน 2562	ลาออกระหว่างปี	8/8
10. นางพ้องศรี สลักเพชร <sup>3</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร	6 พฤศจิกายน 2562	ลาออกระหว่างปี	8/8
11. นายคนาวุฒิ วรธนธีรัช <sup>4</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	1/1
12. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย <sup>4</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	1/1
13. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภรณ์ <sup>4</sup>	กรรมการ / กรรมการบริหาร	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	1/1
14. ดร. ปกรณ์ อากาพันธุ์ <sup>4</sup>	รองประธานกรรมการ/กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	0/0
15. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ <sup>4</sup>	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	0/0
16. นายพนม รัตนะรัต <sup>4</sup>	กรรมการ	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	0/0

- หมายเหตุ: <sup>1</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2563  
<sup>2</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563  
<sup>3</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563  
<sup>4</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2563 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอนุมัติแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2564
- พิจารณาแก้ไข และทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการ
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารทางการเงิน
- พิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชดเชย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทน
- พิจารณาแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- พิจารณาอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- พิจารณาอนุมัติงบการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติการทำประกันความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติอัตราดอกเบี้ยเงินเดือน การกำหนดโบนัส และนโยบายการจ่ายโบนัส
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะกรรมการชดเชยของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติการประเมินความเสี่ยงของระบบควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยงโดยรวม
- พิจารณาอนุมัติเพิ่มทุนในบริษัทย่อย
- พิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการ กรรมการชดเชย และผู้บริหารระดับสูง
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร



ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

**2) คณะกรรมการชุดย่อย**

ในปี 2563 คณะกรรมการชุดย่อย มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่านสรุปได้ดังนี้

รายชื่อ	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด					
	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	4/4			3/3		
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	4/4		2/2			
3. นพ.ระเทียร ศรีมงคล	4/4		2/2	3/3		
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	4/4		2/2	3/3		
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		11/11			3/3	
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์		11/11			3/3	
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์		11/11			3/3	2/2
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์			2/2			
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม		11/11				
10. นางผ่องศรี สลักเพชร		11/11				
11. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนากร		11/11				2/2
12. นางสาววารุณี ภูดี		11/11				2/2
13. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ						2/2
14. นางสาวเมธาวี สาวีเศษ						2/2

**3) การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร**

ในปี 2563 กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็นก่อนเริ่มการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 1 ครั้ง เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการ ที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชุดย่อยทุกคนได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รายงานการทำหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

**5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

**5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง**

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น”

**5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน**

**5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวนประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

#### **การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ**

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

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.60

#### **การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการบริษัทรายบุคคล ประจำปี 2563 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.73

#### **5.8.2 การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ**

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาการประเมินตนเอง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีหรือไม่ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดให้มีการประเมินผลดังกล่าว โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100.00

#### **5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชด้อย**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชด้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชด้อยแต่ละคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับกรรมการในแต่ละคณะกรรมการชด้อยเพื่อการประเมินผล แบบประเมินของคณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะเป็นดังนี้

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

#### 5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ

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

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

ผลการประเมินกรรมการผู้จัดการในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 96.96

#### 5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

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

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2563 ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 9 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 97.96

### 5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

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

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2563 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 94.21

### 5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

- การพัฒนากรรมการ

บริษัทกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอก่อนการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

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

ในปี 2563 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ดังนี้

กรรมการ	หลักสูตร
1. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	- หลักสูตร WING In the Mind of the Disruptors รุ่นที่ 4 - หลักสูตรพัฒนาการใช้สื่อดิจิทัลเชิงสร้างสรรค์ (DEF) รุ่นที่ 5 มหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตร The Story : The Ultimate Leadership Tool รุ่นที่ 4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	- หลักสูตรผู้นำไทย - จีน (วทจ.) รุ่นที่ 3/2563
3. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธุ์	- หลักสูตร How to Develop a Risk Management Plan (HRP) รุ่นที่ 27/2563 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย(IOD) - หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL) รุ่นที่ 20/2563 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

• **การพัฒนาผู้บริหาร**

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2563 ผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเอง ดังนี้

ผู้บริหาร	หลักสูตร
นางสาววารุณี ภูดี	- หลักสูตร ILO Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO Recruit, Hire, Retain, Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO Leadership in the 9-1-1 center ปี 2563 - หลักสูตร Smart Management Meeting ปี 2563 - หลักสูตร 10X Sale bootscamp ปี 2563
นายภุชดา บุญเทือง	- หลักสูตร Personal Data Protection Course ปี 2563 - หลักสูตร Presenting Skill ปี 2563 - หลักสูตร Critical thinking ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Advanced Police Dispatching ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Recruit, Hire, Retain, & Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Tactical Dispatch ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Leadership in the 9-1-1 Center ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Quality Assurance: Achieving QA/QI in the PSAP ปี 2563
นายเพชร กิตติวัฒน์	- หลักสูตร “ตามติด Disclosure Form พร้อมรับหลักเกณฑ์กำหนดราคาโอน - หลักสูตร The New CFO: Crisis Financial Officer - หลักสูตร CFO Refresher Course
นางศศกร สุพัตกุล	- หลักสูตร Product Knowledge (STC, Inno Hub) ปี 2563 - หลักสูตร 10X Sale bootscamp ปี 2563 - หลักสูตร Personal Data Protection Act. (PDPA) ปี 2563
นายวิรัช เกษาคุปต์	- หลักสูตร Internal Auditor ISO/IEC 20000-1:2018 - หลักสูตร การออกแบบ Security - หลักสูตร 10X Sale bootscamp



## 1.2 จริยธรรมธุรกิจ

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

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

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

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจนในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุม เพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทที่เกิดขึ้นในปี 2563 ได้แสดงไว้ใน “รายการระหว่างกัน”

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

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

• **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงาน โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2563 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 628,988.55 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสอบสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารถ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

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

บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการ Orientation พนักงานใหม่ และคู่มือพนักงาน ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึกไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทเพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com))

• **นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย**

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

นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

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

### สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2563

บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลพนักงาน และป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานโดยจัดอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยจากการทำงานเบื้องต้น และจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับพนักงาน โดยมีเป้าหมายให้ในแต่ละปีบริษัทไม่เกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

บริษัทจัดให้มีการให้ความรู้เบื้องต้นในเรื่องความปลอดภัยจากการทำงาน และการปฏิบัติในกรณีเกิดอัคคีภัย กับพนักงาน และพนักงานใหม่ ซึ่งจัดทำเป็นคลิปวิดีโอโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ (จป.)

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจบริการ Contact Center ที่ต้องให้บริการข้อมูลกับคนจำนวนมากในแต่ละวัน ซึ่งมีโอกาสทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน บริษัทจึงได้จัดโครงการ Club Mind Friend ให้พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล และได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดอัตราการเกิดการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

นอกจากนี้บริษัทจัดให้พนักงาน Contact Center มีการตรวจการได้ยินเป็นประจำทุกปีเพื่อป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

ในปี 2563 บริษัทไม่มี พนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

#### • นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดหาพัฒนา ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการให้มีคุณภาพ และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

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

ในปี 2564 ในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท ดังนี้

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

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังพัฒนา mobile application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

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

บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจของทั้งลูกค้าและผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2563 บริษัทได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าร้อยละ 95.9 และได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเฉลี่ยร้อยละ 95.8

#### • นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติกับลูกค้าซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนและปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยในการคัดเลือกลูกค้าเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบ และมีมาตรฐาน มีการพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า และคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ได้ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ไม่รับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวจากลูกค้าและคู่สัญญา รวมถึงไม่กระทำการโฆษณาที่เป็นเท็จ หรือหลอกลวงให้ลูกค้าเข้าใจผิด หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าและ/หรือบริการกับลูกค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและติดตามข่าวสารว่าคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือไม่ หากพบว่าคู่ค้ามีพฤติกรรมดังกล่าว บริษัทจะหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าและ/หรือบริการกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมดังกล่าว อันไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกลูกค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย มีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต รีดไถ ยกยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าว รวมทั้งคู่ค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ที่ผิดกฎหมายจากบริษัท นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสารและรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

บริษัทจัดทำประเมินคู่ค้าทุกรายตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานของสินค้าและราคา และความน่าเชื่อถือของลูกค้า ทั้งนี้บริษัทจะทำธุรกรรมกับคู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนประเมินเกินร้อยละ 70 เท่านั้น

#### • นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกับเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเคร่งครัด โปร่งใส และเท่าเทียมกัน
2. หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งสัญญาที่ตกลงกันไว้ได้ หรือมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระหนี้ หรือมีปัญหาด้านการเงิน บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหากัน
3. กำหนดแผนการแก้ไขปัญหาทางการเงิน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ ตลอดจนติดตามการแก้ไขปัญหา โดยให้ฝ่ายจัดการรายงานให้คณะกรรมการบริหาร รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
4. การพิจารณาแก้ไขปัญหาทางการเงินของบริษัทอย่างรอบคอบและเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า**

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

- **นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท และเว็บไซต์ ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหารไม่พบการกระทำผิดหรือมีการลาออก เนื่องจากจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

- **นโยบายการฟอกเงิน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญ และยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน โดยบริษัทจะยึดมั่นตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด

- **นโยบายด้านภาษี**

บริษัทมีแนวปฏิบัติด้านภาษีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนี้

1. วางแผนและบริหารจัดการด้านภาษีอากร โดยการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินการนำส่งภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ดำเนินการให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบกับการเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง

- **นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้



**ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน**

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

ในปี 2563 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้ผู้บริหาร และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตอบแทนต่อสังคม ดังนี้

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

**ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีโดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อสังคมโดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดพร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากรโดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line: OTO Family และ Facebook: OTO ในปี 2563 บริษัทได้จัดกิจกรรมในอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการคัดแยกขยะ  
เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้งอย่างถูกต้อง และสามารถนำขยะมารีไซเคิลได้ และยังตระหนักถึงปัญหาเรื่องผลกระทบจากขยะต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาขยะซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม
- โครงการ OTO รักโลก
  - การรณรงค์ลดการรับถุงพลาสติก โดยเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้าแทนเพื่อช่วยลดขยะพลาสติกเพื่อช่วยกันลดปริมาณขยะ โดยเฉพาะลดการใช้พลาสติกส่งเสริมการใช้ถุงผ้าให้มากขึ้น
  - โครงการรณรงค์ให้พนักงานใช้ภาชนะบรรจุอาหารส่วนตัว เช่น กล่องบรรจุอาหาร และกระติกน้ำ แทนการใช้ภาชนะบรรจุอาหารจากโฟม หรือพลาสติก เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ ทั้งนี้เป็นการสร้างจิตสำนึกในการใส่ใจรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดโลกร้อน
- นโยบายแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน  
บริษัทมีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงานและถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน เป็นต้น ไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทยังปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษาศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา บริษัทให้โอกาสแก่พนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท และให้โอกาสพนักงานในการศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว มีการดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ตลอดจนหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง

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

- **นโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์**

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เช่น พนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- **การรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอ และโปร่งใส และได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) ในส่วนของ “ติดต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน” (Contact The Internal Audit) ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

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

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

ฝ่ายตรวจสอบจะรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแส และการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” ต่อไป

- **ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”**

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

**ขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล**

ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบเบื้องต้นในการสอบสวนการทำความผิดทั้งจากพยานเอกสารและพยานบุคคล เมื่อเห็นว่ามิใช่การกระทำผิด ให้เสนอเรื่องต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนประกอบด้วย หัวหน้างานหรือตัวแทนจาก ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานต้นสังกัด มีหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำผิด รวมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อให้ทราบรายละเอียดของความเสียหายและผลกระทบที่มีต่อบริษัท

คณะกรรมการสอบสวน เสนอผลการสอบสวนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการ และฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่เว็บไซต์ค้นคว้า พันทกกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

## 2. คณะกรรมการชุดย่อย

### โครงสร้างคณะกรรมการชุดย่อย

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

#### 1) คณะกรรมการตรวจสอบ

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 1. ดร.ปภรณ์ อามาพันธุ์ <sup>1)</sup>   | ประธาน (กรรมการอิสระ)  |
| 2. นายวิชัย ศรีขวัญ <sup>2)</sup>      | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น <sup>2)</sup>  | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 4. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ <sup>1)</sup> | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 5. นายปิยพจน์ รุธิโรโก <sup>3)</sup>   | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| นางสาวจิตติยา เมฆานูนวงศ์              | เลขานุการ              |

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

<sup>2)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

<sup>3)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

#### คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

- กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระโดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
- ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
- มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิศเวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านบัญชีหรือการเงินอย่างเพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัทต้องระบุไว้ในแบบ 56-1 และแบบ 56-2 ว่ากรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว และกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับการเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานรายงานทางการเงินของบริษัทให้ถูกต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้และทันเวลา
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. พิจารณาและให้ความเห็นชอบอัตราค่าจ้าง และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการทบทวนปรับเปลี่ยนแผนงานตรวจสอบในส่วนที่มีนัยสำคัญ
4. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
5. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอคำตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
6. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
7. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และ ก.ล.ต. รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลบังคับใช้กับบริษัทและ/หรือธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
8. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด
9. ทบทวนขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
10. มีอำนาจในการตรวจสอบและสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่
11. มีอำนาจในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยงานตรวจสอบได้ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาว่าเหมาะสม โดยบริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
12. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

### 2) คณะกรรมการบริหาร

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 1. นางสาวสุกัญญา วณิชจักรวงศ์                  | ประธานกรรมการบริหาร     |
| 2. นายคณาวุฒิ วรรณธีรรัช <sup>1)</sup>         | ประธานกรรมการบริหารร่วม |
| 3. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย <sup>1)</sup>        | กรรมการ                 |
| 4. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภักธธรรม <sup>1)</sup>   | กรรมการ                 |
| 5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>        | กรรมการ                 |
| 6. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร <sup>3)</sup> | กรรมการ                 |
| 7. นางสาววารุณี ภู่อี                          | กรรมการ                 |
| นางสาวเมธาวี สาวีเศษ                           | เลขานุการ               |

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

<sup>2)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

<sup>3)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564

### วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

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

4. พิจารณาและให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท ก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. กำหนดนโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานและผู้บริหาร ร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
6. มีอำนาจในการทำนิติกรรมการผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
7. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะกรรมการบริหารให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ
8. ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
9. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

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

### 3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- |   |           |                |
|---|-----------|----------------|
| 1. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ <sup>1)</sup>  | ประธาน    | (กรรมการอิสระ) |
| 2. ดร. ปกรณ์ อาภาพันธ์ <sup>1)</sup>    | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น <sup>2)</sup>   | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 4. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย <sup>1)</sup> | กรรมการ   |                |
| นางสาวเมธาวี สาวิเศษ                    | เลขานุการ |                |

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

<sup>2)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการต่อต้านคอร์รัปชัน
3. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัทตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ
5. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
6. ดูแลให้นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
7. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
8. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม
9. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท



#### 4) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

- |  |           |                |
|--|-----------|----------------|
| 1. นายวิชัย ศรีขวัญ <sup>2)</sup>      | ประธาน    | (กรรมการอิสระ) |
| 2. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น <sup>2)</sup>  | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 3. ดร. ปกรณ์ อภาพันธ์ <sup>1)</sup>    | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 4. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ <sup>1)</sup> | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 5. นายคณาวุฒิ วรรณธีรัช <sup>1)</sup>  | กรรมการ   |                |
| นางสาวเมธาวิ สามีเศษ                   | เลขานุการ |                |

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

<sup>2)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

กำหนดให้กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 1 ใน 3 ต้องออกจากตำแหน่งทุกปี โดยให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่งกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการบริษัท สำหรับการแต่งตั้งกรรมการทดแทนในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกกรรมการ และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระ และในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชดเชย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
3. กำหนดและทบทวนคุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการ กรรมการชดเชย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
4. กำหนดนโยบายโครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน (ไม่ว่าจะอยู่ในรูปเงินสด หลักทรัพย์ หรืออื่นใด) ของกรรมการ กรรมการชดเชย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมาย รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
6. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

#### 5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- |   |           |
|---|-----------|
| 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup> | ประธาน    |
| 2. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์              | กรรมการ   |
| 3. นายคณาวุฒิ วรรณธีรัช <sup>1)</sup>   | กรรมการ   |
| 4. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย <sup>1)</sup> | กรรมการ   |
| นางสาวจิตติยา เมฆานูวงศ์                | เลขานุการ |

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

<sup>2)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

**หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

1. กำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ระบุ วิเคราะห์ และตรวจสอบปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงนั้น และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท (Risk Appetite)
2. กำหนดนโยบายของการบริหารจัดการความเสี่ยง และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณานุมัติให้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในส่วนงานต่างๆ ตามความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงอย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้
  - 1) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)
  - 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)
  - 3) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ (Strategic Risk)
  - 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk)
3. กำกับดูแลให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวได้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และพนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรการเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง
4. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
5. จัดให้มีการประเมินและทบทวนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสำรวจความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
6. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
7. จัดให้มีการเห็นทางวิชาชีพจากที่ปรึกษาภายนอกเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องพิจารณาด้วยค่าใช้จ่ายของบริษัท กรณีที่มีความจำเป็น
8. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

**6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์                     | ประธาน              |
| 2. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร <sup>1)</sup> | กรรมการ             |
| 3. นางสาววารุณี ภูดี                           | กรรมการ             |
| 4. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ                        | กรรมการ             |
| 5. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ                        | กรรมการและเลขานุการ |

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

**หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

1. กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณานุมัติ
2. ให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการด้านแรงงานและพนักงาน สวัสดิภาพในการทำงานของพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน และการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรอบพื้นที่ตั้งของบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
3. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
4. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
5. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมปีที่ผ่านมาแล้วไว้ในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้งการเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

7) คณะกรรมการการลงทุน มีดังนี้

- |                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| 1. นายคนาวุฒิ วรธนธีรัช      | ประธาน               |
| 2. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย    | กรรมการ              |
| 3. นายสุรพงศ์ แซ่เฮง         | กรรมการ              |
| 4. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภรกรรม | กรรมการ และเลขานุการ |

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการการลงทุนมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการการลงทุนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

**หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการการลงทุน**

เพื่อพิจารณาและกำหนดนโยบายการลงทุนประเภทต่างๆ ทั้งการได้มาและจำหน่ายไปใน เงินฝาก ตราสารหนี้ ตราสารทุน อนุพันธ์ กองทุนรวม และ สินทรัพย์ทางเลือกอื่นๆ อย่างรอบคอบ เช่น

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

**3. การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง**

**• การสรรหากรรมการ**

คณะกรรมการได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา ดังนี้

1. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาถึง คุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท พิจารณาความหลากหลายในโครงสร้างของคณะกรรมการ ทั้งเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ และพิจารณาทักษะความเชี่ยวชาญจำเป็นที่ยังขาดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และใช้ฐานข้อมูลกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งหรือเสนอขออนุมัติแต่งตั้งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท
2. การเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และก.ล.ต. เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการและ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
3. การพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเดิมเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ซึ่งรวมถึงผลการปฏิบัติงานในช่วงที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ การอุทิศเวลาของกรรมการจากประวัติการเข้าร่วม และการมีส่วนร่วมในการประชุม จำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการแต่ละท่านดำรงตำแหน่ง ซึ่งไม่เกิน 5 บริษัทจดทะเบียน และการสนับสนุนในกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท โดยหากเป็นกรรมการอิสระจะพิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการท่านดังกล่าวด้วย
4. การแต่งตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีความโปร่งใสและชัดเจน และดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น มีดังนี้
  - (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งจะมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
  - (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้

- (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้ง ในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวน กรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

โดยบริษัทจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น มีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการ พิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือน้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่ง กรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่แทน ทั้งนี้ มติการแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าวต้อง ได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

5. การสรรหากรรมการชุดย่อย คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาความรู้ความสามารถที่เหมาะสม องค์ประกอบของกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ และเกณฑ์การดำรงตำแหน่ง คุณสมบัติความเป็นอิสระของกรรมการ และนำเสนอ คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ

- **การสรรหาผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหาผู้บริหารระดับสูงมีกระบวนการสรรหาโดยเริ่มจากการสรรหาคัดเลือกบุคคลทั้งภายใน และภายนอกที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทเป็นอย่างดี และเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนพิจารณาเห็นชอบบุคคล เข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง

- **แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มิตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่ง นอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่อ อย่างทันท่วงที โดยจะมีการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทสนับสนุนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการ บริหารเพื่อให้สารสนเทศรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อให้มีโอกาสรู้จักผู้บริหารระดับสูงสำหรับ ใช้ประกอบการพิจารณาแผนการสืบทอดตำแหน่ง

#### 4. การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนดำเนินการ จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของ บริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแลต่อคณะกรรมการ บริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของ บริษัท ต้องปฏิบัติตามที่นโยบายกำหนดและต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัท ย่อยและบริษัทร่วมต้องนำเสนอแผนงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา อนุมัติแผน หากบริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการ มีปัญหาหากจะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหาร และการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

สำหรับระบบควบคุมภายใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องกำหนดมาตรการหรือระบบควบคุมภายในโดยบริษัทจะมีฝ่ายตรวจสอบ ภายใน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทและบริษัทย่อย และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหาร กรณีที่บริษัทใดมีข้อบกพร่องในการควบคุมภายในซึ่งมีความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย คณะกรรมการบริหารจะสั่งให้ ปรับปรุงและแก้ไขการควบคุมภายในสำหรับประเด็นดังกล่าวทันที ทั้งนี้ หากบริษัทย่อยมีการทำรายการใดๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม ข้อบังคับของบริษัทหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อย เช่น การเพิ่มทุน

การลดทุน หรือการเลิกบริษัทย่อย เป็นต้น รายการดังกล่าวจะถูกลำรายชื่อพิจารณาในคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติแนวทางในการออกเสียงลงคะแนนในการประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อยต่อไป

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

ในกรณีที่บริษัทย่อยกระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทย่อย บริษัทจะปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด สำหรับการทำรายการของบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด

## 5. การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการทำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่ทางการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยทางการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 บริษัทไม่พบว่ามีกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ ของบริษัท

รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ถ้ามี) ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย รายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการรวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขาธิการบริษัททราบเพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนั้น บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีผิดพลาด มีผู้บริหารละเมิดกติกาดังกล่าว บริษัทจะทำหนังสือตักเตือนเพื่อหลีกเลี่ยงการประทุษร้ายในเรื่องดังกล่าว

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

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

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

## 6. การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

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

### การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

1. บริษัทยังมีได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยมีส่วนในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์กำหนด โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งการพิจารณาจากทักษะจำเป็นที่ยังขาดอยู่ในคณะกรรมการบริษัทเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. บริษัทยังมีได้กำหนดวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการโดยการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) แต่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนที่ละคน โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง ตามข้อบังคับของบริษัทเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง
3. บริษัทยังมีได้กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแจ้งต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทตนเองอย่างน้อย 1 วันล่วงหน้าก่อนทำการซื้อขาย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทยังไม่มีนโยบายดังกล่าว แต่บริษัทมีนโยบายกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

### ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. บริษัทมีได้กำหนดจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการที่เป็นผู้บริหารไปดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ไม่เกิน 2 แห่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนของกรรมการแต่ละท่านไว้ไม่เกิน 5 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทยังมีได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเสนอแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัท โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บริษัท
2. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66
4. บริษัทยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และรับคำแนะนำกระบวนการในการต่อต้านการทุจริต บริษัทดำเนินการศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC และดำเนินการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกระบวนการการทำงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)



# การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

## 1. การควบคุมภายใน

### 1.1 ความเห็นคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องโดยได้มีการวางระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมในทุกกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ได้ดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ซึ่งรวมถึงการประเมินความถูกต้องและโปร่งใสของการจัดทำรายงานทางการเงิน การปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการพิจารณาความสมเหตุสมผลของการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานและรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

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

คณะกรรมการบริษัทฯและคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนี้

#### 1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

บริษัทฯ กำหนดโครงสร้างธุรกิจแยกเป็นสายธุรกิจโดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจโดยจัดทำเป็นแผนงานประจำปีและกำหนดตัวชี้วัดผลเพื่อให้พนักงานมีแนวทางและเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัทฯ

#### 2) การกำหนดวัตถุประสงค์

บริษัทฯ กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานโดยสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยจัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งรวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### 3) การบ่งชี้เหตุการณ์

บริษัทฯ ระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทฯ โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ รวมทั้งพิจารณาเหตุการณ์ความเสี่ยงทั้งในระดับกลยุทธ์และในระดับปฏิบัติการ ทำให้การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงครอบคลุมการดำเนินงานสำคัญในทุกสายธุรกิจและในทุกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อสอบทานความเหมาะสมของการบ่งชี้เหตุการณ์ความเสี่ยง

#### 4) การประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดระดับความเสี่ยงของเหตุการณ์ความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยงตามลำดับความสำคัญจากเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงไปยังเรื่องที่มีความเสี่ยงต่ำ รวมทั้งบริษัทฯ ได้มีการนำเสนอผลการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทฯ เข้าในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการประเมินความเสี่ยงโดยคำนึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสำคัญของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

5) การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการกำหนดการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เหมาะสมกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ถือหุ้น ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ มีมาตรการในการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพโดยมีการวางระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันทำให้สามารถลดโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งมาตรการจัดการความเสี่ยงต่างๆรวมถึงการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยเฉพาะในความเสี่ยงที่สำคัญ

6) มาตรการควบคุม

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

7) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ จัดให้มีระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่แม่นยำและทันสมัยเพื่อจัดทำข้อมูลและรายงานข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันกาลสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเสนอต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์ และคู่ค้าโดยมีคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาความเพียงพอเหมาะสมของระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารสำคัญไว้อย่างครบถ้วน ปลอดภัย และสะดวกต่อการค้นหา รวมทั้งได้กำหนดนโยบายบัญชีของบริษัทฯ ที่ไม่ขัดต่อหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพื่อนำเสนอข้อมูลทางการเงินได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยการรับรองจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

8) ระบบการติดตาม

บริษัทฯ มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระจากฝ่ายจัดการทำหน้าที่ติดตามสอบทานการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ที่วางไว้ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางปรับปรุงในเรื่องที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยบริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในในทุกขั้นตอนสำคัญ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำเพื่อติดตามผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนงานประจำปี

**สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับการควบคุมภายใน**

คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบ ลงความเห็นเห็นว่า บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทฯ มีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการควบคุมภายในในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่ประการใด

1.2 การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ โดยรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและมีกฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายในที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนงานตรวจสอบโดยอาศัยความเสี่ยงเป็นพื้นฐานเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ และสื่อสารแผนงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ โดยได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสานงานและพิจารณาใช้ผลงานของผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาจากภายในและภายนอกองค์กรรายอื่นๆ

### 1.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 ได้อนุมัติแต่งตั้ง นางสาวจิตติยา เมฆมานวงศ์ ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และมีความเห็นว่า หัวหน้างานตรวจสอบภายใน เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานเพียงพอ และเหมาะสม โดยมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานดังนี้

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

ทั้งนี้ การพิจารณาแต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้าย หัวหน้างานตรวจสอบภายในทุกครั้ง ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ดูแลโดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 2. การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยสมาชิกอย่างน้อย 3 คน โดยเลือกจากกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท ซึ่งคณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่และทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงคอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ ดังนี้

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

นอกจากนี้บริษัทฯยังกำหนดให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

## 3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน รวมถึงกำหนดให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ

### 3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันซึ่งรวมถึงจริยธรรมทางธุรกิจ
2. คณะผู้บริหารมีหน้าที่สนับสนุนให้มีการนำนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปปฏิบัติในทุกๆระดับของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการสอบทานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

### 3.2 นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีหลักการสำคัญดังนี้

#### 3.2.1 ความเป็นกลางทางการเมืองและการดำรงไว้ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมืองซึ่งรวมถึงสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ซึ่งมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัทฯ สูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง ซึ่งรวมถึงการไม่ใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้บริษัทยังมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยการยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมและ บริหารงานด้วยความโปร่งใสโดยส่งเสริมให้ปลูกฝังอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร

#### 3.2.2 การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทฯ สนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศล โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับระเบียบของบริษัทฯซึ่งกำหนดให้การบริจาคและเงินสนับสนุนต้องนำไปใช้เพื่อส่งเสริมธุรกิจของบริษัทฯและเป็นไปเพื่อสาธารณกุศล

#### 3.2.3 การรับหรือให้ของขวัญ ของกำนัล ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด

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

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

## แนวปฏิบัติในการดำเนินการ

### 1. การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นโครงสร้างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการและคณะผู้บริหารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับชั้นให้มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้องสอดคล้องตามนโยบายของบริษัท รวมทั้งจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างเหมาะสม

### 2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงป้องกัน

บริษัทฯ มีการสนับสนุนกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในทุกระดับชั้นให้ปฏิบัติงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆ ฝ่าย โดยการให้ผลตอบแทนและการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่นอย่างเป็นธรรม รวมถึงการลงโทษผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติผิดต่อนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของบริษัทฯ

### 3. การจัดอบรมและการสื่อสาร

บริษัทฯ กำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและแจ้งให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดี จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยผ่านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และหลักสูตรการอบรมเพิ่มเติมต่างๆ รวมถึงการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น

### 4. การรายงาน

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

### 5. การกำกับดูแล/ติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย

บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานต่างๆตามประเด็นความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ซึ่งหากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบการควบคุมภายในที่ไม่รัดกุมเพียงพอจนทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทอย่างมีสาระสำคัญ หน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำการรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงไปยังคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อรายงานไปยังคณะกรรมการบริษัทตามลำดับต่อไป

### 6. บทลงโทษ

การกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนนโยบายนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ รวมถึงโทษทางกฎหมายหากเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายด้วย

โดยสรุปแล้วบริษัทได้มีการนำนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆของการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม

# สายการสว่างกับ

บริษัทได้เปิดเผยรายการระหว่างกันย้อนหลัง 3 ปีไว้บนเว็บไซต์บริษัท [www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.com) โดยบริษัทฯ มีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2563 ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
1. บริษัท สามารถ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”)	<p>ความสัมพันธ์</p> <p>- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท</p> <p>- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่</p> <p>1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์<sup>2)</sup></p> <p>2. นายณานันท์ วิไลลักษณ์<sup>2)</sup></p> <p>3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์<sup>3)</sup></p> <p>4. นายธีระชัย พงศ์พนางาม<sup>3)</sup></p>	<p>ลักษณะรายการ</p> <p>- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น</p> <p>- รายได้ขายบริการ</p> <p>- รายได้ขายสินทรัพย์ถาวร</p>	<p>0.031</p> <p>14.294</p> <p>0.017</p>	<p>0.010*</p> <p>0.266</p> <p>-</p>	<p>บริษัท ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p>* ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น: บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <p>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</p>
		<p>- เจ้าหนี้อื่น ๆ</p> <p>- เจ้าหนี้การค้า</p> <p>- เงินมัดจำ</p> <p>- ค่าบริการการจัดกรจ่าย</p> <p>- ค่าบริการ data center จ่าย</p> <p>- ค่าเช่าจ่าย</p> <p>- ค่าสาธารณูปโภคจ่าย</p> <p>- ชื้อบริการ</p> <p>- ค่าใช้จ่ายต่างจ่าย</p> <p>- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ</p>	<p>18.161</p> <p>0.069</p> <p>2.105</p> <p>4.800</p> <p>15.425</p> <p>1.445</p> <p>5.009</p> <p>0.257</p> <p>0.384</p> <p>4.869</p>	<p>4.633</p> <p>0.027</p> <p>2.783</p> <p>4.600*</p> <p>15.426*</p> <p>2.672*</p> <p>8.595*</p> <p>0.195*</p> <p>0.327*</p> <p>4.238*</p>	<p>- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและบริการระบบศูนย์บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น</p> <p>- SAMART ให้บริการเช่าพื้นที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค</p> <p>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเช่าพื้นที่วาง RACK และค่าไฟฟ้าที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค</p> <p>- เจ้าหนี้อื่นๆ เช่น ค่าเช่าพื้นที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค และค่าเช่าพื้นที่โกดังรังสิต และค่า Data Center</p> <p>* ค่าบริการจัดการกรจ่าย: บริษัทใหม่ 4.507 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.093 ลบ.</p> <p>* ค่าบริการ data center จ่าย: บริษัทใหม่ 14.472 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.954 ลบ.</p> <p>* ค่าเช่าจ่าย: บริษัทใหม่ 2.511 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.161 ลบ.</p> <p>* ค่าสาธารณูปโภคจ่าย: บริษัทใหม่ 8.068 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.527 ลบ.</p>



บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
					<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* ค่าซื้อบริการ: บริษัทใหม่ 0.185 ลบ.</li> <li>บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.009 ลบ.</li> <li>* ค่าใช้จ่ายจ่าย: บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน</li> <li>* ค่าใช้จ่ายอื่นๆ: บริษัทใหม่ 3.995 ลบ.</li> <li>บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.243 ลบ.</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> การติดตามบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</p>
2. บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด("SE")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SE เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายธนาภรณ์ วิไลลักษณ์<sup>2)</sup></li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ขายบริการ</li> <li>- รายได้จ้างรับ</li> </ul>	<p>0.299</p> <p>0.001</p>	<p>0.018</p> <p>0.002</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การติดตามบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</p>
3. บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด ("SU")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายธีระชัย พงศ์พิทงาม<sup>3)</sup></li> <li>3. นางพองศรี สลักเพชร<sup>3)</sup></li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ขายบริการ</li> </ul>	<p>0.002</p>	<p>0.002</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ (มีลูกพนักงานค้า - ระยะสั้น 214 บาท)</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การติดตามบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</p>

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
4. บริษัท วันทูวัน โปรดักชั่นแนล จำกัด (OTP)	- มีกรรมการร่วมกัน 2 ท่าน คือ 1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ 2. นายคณาวุฒิ วรรณนธีรัช <sup>4)</sup>	- เงินให้กู้ยืมระยะสั้น - ลูกหนี้อื่น ๆ - รายได้ค่าบริการจัดการ  - เจ้าหนี้อื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ - ดอกเบี้ยรับ	1,000 - -	17.000 4.492 0.500	- บริษัทฯ ให้บริการสัญญาด้านการบริหารการบริการและ ให้เงินกู้ยืมและลูกหนี้ระหว่างกัน  ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การคิดค่าบริการและเงินให้กู้ยืม/ลูกหนี้ตามราคาและ เงื่อนไขการค้าปกติ  - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (ค่าแม่บ้าน)  ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การคิดค่าบริการและดอกเบี้ยตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
5. บริษัท อินโนฮับ จำกัด (INH)	- มีกรรมการร่วมกัน 2 ท่าน คือ 1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ 2. นายคณาวุฒิ วรรณนธีรัช <sup>4)</sup>	- เงินให้กู้ยืมระยะสั้น - ลูกหนี้อื่น ๆ  - เจ้าหนี้การค้า - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย - ต้นทุนตามสัญญาก่อสร้าง - ดอกเบี้ยรับ	5.000 - - - -	11.000 1.971	- บริษัทฯ ให้เงินกู้ยืมและมีลูกหนี้ระหว่างกัน  ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - เงินให้กู้ยืม/ลูกหนี้ได้คตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ  - บริษัทฯ ใช้บริการเขียนโปรแกรม  ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
6. บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซิสเต็ม จำกัด ("Vision")	- Vision เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ 1. นายอนันต์ วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>	- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ - เจ้าหนี้อื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	0.002 0.018 0.009 0.025	0.002 0.017 - 0.013	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - ค่าใช้จ่าย คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการติดตั้ง CCTV  ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
7. บริษัท เอส แอล เอ เอเชีย จำกัด (SLA)	- มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ชื่อสินทรัพย์ถาวร	-	0.006	- บริษัทฯ ซื้อ license เพิ่มขึ้น ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การติดตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
8. บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) ("SAMTEL")	- SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายศิริชัย รัตสีจันทร์ <sup>3)</sup> 3. นายชมนานนท์ วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>	- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ - รายได้ค้างรับ	0.027 0.237 0.07	0.007 0.062 -	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การติดตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
9. บริษัท สามารถ คอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ("SCS")	- SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ - รายได้ค้างรับ  - เจ้าหนี้การค้า	0.101 1.207 0.091  0.347	0.003 1.126 0.092  -	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - OTP (บริษัทย่อย) มีรายได้ขายบริการ = 0.008 ลบ. ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การติดตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ - บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศ จาก SCS ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - การกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
10. บริษัท ไทยเทรดเน็ท จำกัด ("TTN")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> </ul>	<p>0.013</p> <p>0.151</p>	<p>0.013</p> <p>0.142</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
11. บริษัท พอสเน็ต จำกัด ("PN")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ขายบริการ</li> </ul>	<p>0.019</p>	<p>0.061</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> <li>- OTP (บริษัทย่อย) มีรายได้ขายบริการ = 0.006 ลบ.</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
12. บริษัท สามารทดอมเทค จำกัด ("SCT")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> </ul>	<p>0.154</p> <p>0.225</p>	<p>0.007</p> <p>0.257</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> <li>- OTP (บริษัทย่อย) มีรายได้ขายบริการ = 0.006 ลบ.</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
13. บริษัท เทต้า จำกัด (Teda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน คือ</li> <li>1. นายอนันต์ วิไลลักษณ์<sup>2)</sup></li> <li>2. นายธีระชัย พงศ์พนงาม<sup>3)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้อื่นๆ</li> </ul>	<p>-</p>	<p>0.017</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ มีรายได้จากการขาย Software license เพิ่มขึ้น</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
14. บริษัท สมาร์ท เทอร์เวร์ จำกัด ("STW")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะเวลาสั้น</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> </ul>	0.002 0.010	0.001 0.009	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
15. บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด ("SIF")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะเวลาสั้น</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> <li>- เจ้าหนี้การค้า</li> <li>- ซื้อบริการ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายต่างๆ</li> </ul>	0.003 0.038	0.003 0.036	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
			3.639 4.198 0.080 1.410	2.265 2.635 0.010 4.404	<p>บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการเชื่อมต่อระบบจาก SIF</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ คือ ให้บริการอินเทอร์เน็ตและเชื่อมต่อระบบ</li> <li>* ค่าซื้อบริการ: 2.494ลบ. (บริษัทในเครือเดียวกัน) 0.141 ลบ. (บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน)</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
<p>16. บริษัท สามารถ ดิจิตอล จำกัด (มหาชน) ("SDC")</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นาย วัฒนชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นางสุกัญญา วิชจกรังวงศ์</li> </ol> </li> </ul>	<p>ลักษณะรายการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> </ul>	<p>0.017</p> <p>0.186</p>	<p>0.017</p> <p>0.175</p>	<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ SDC โดยเฉพาะ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> <li>- บริษัทฯ ซื้อสินค้าอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือและบริการจาก SDC ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า โดยมีข้อกำหนดราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> <li>- SDC ให้บริการเช่าพื้นที่โกดัง SMO</li> <li>- ค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์มือถือบริการให้โรงพยาบาลรามธิบดี</li> <li>- เจ้าหนี้อื่นๆ เช่น ค่าเช่าโกดัง</li> <li>- OTP (บริษัทย่อย) มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ = 0.008 ลบ.</li> <li>* ค่าใช้จ่าย: 0.165 ลบ. (บริษัทในเครือเดียวกัน) 0.011 ลบ. (บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน)</li> <li>* ค่าสาธารณูปโภคจ่าย: 0.249 ลบ. (บริษัทในเครือเดียวกัน) 0.016 ลบ. (บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน)</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>	



บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
17. บริษัท สามารถ ดิจิตอล มีเดีย จำกัด (“SDM”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นางสาวกัญญา วิชิจกรังศ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะเวลา</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> <li>- รายได้ตามสัญญาก่อสร้าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.335</li> <li>1.985</li> <li>1.405</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.013</li> <li>0.135</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> <li>- <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การติดตามบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
18. บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด (“I - Sport “)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นางสาวกัญญา วิชิจกรังศ์</li> <li>3. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น<sup>๑)</sup></li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้อื่นๆ</li> <li>- เจ้าหนี้การค้า</li> <li>- เงินมัดจำ</li> <li>- ยอดสินค้า</li> <li>- ยอดสินทรัพย์</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>0.034</li> <li>0.505</li> <li>0.017</li> <li>0.004</li> <li>0.072</li> <li>0.128</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.043</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>0.170</li> <li>0.021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ คือ ค่าบริการส่ง SMS</li> <li>- แจ้งเหตุการณ์ของแต่ละโครงการ</li> <li>- Innohub (บริษัทย่อย) มี เจ้าหนี้การค้า = 187.73 บาท</li> <li>- Innohub (บริษัทย่อย) มี ค่าซื้อสินทรัพย์ = 0.208 ลบ.</li> <li>- OTP (บริษัทย่อย) มี ค่าใช้จ่ายอื่น = 0.002 ลบ.</li> <li>- <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การติดตามบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ</li> </ul>	-	0.002	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการเช่าห้องอัดเสียง</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเช่าห้องอัดเสียง</li> <li>- <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การติดตามบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
19. บริษัท วีไอเอส อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ("VIH")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นายวัฒน์ชัย วิลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักรังศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวัฒน์ชัย วิลักษณ์</li> <li>2. นายอนันท์ วิลักษณ์<sup>(2)</sup></li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เงินมัดจำ</li> </ul>	3.658	3.385	<p>บริษัท เช่าพื้นที่ (อาคาร SWP) ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
20. บริษัท วินเพอร์ ฟอร์แมนซ์ จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นายวัฒน์ชัย วิลักษณ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นางพองศรี สลักเพชร</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้การค้า</li> <li>- เจ้าหนี้อื่นๆ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย</li> <li>- ค่าเช่าจ่าย</li> <li>- ค่าสาธารณูปโภคจ่าย</li> </ul>	8.068 0.066 0.958 0.007 7.510 14.450	- 2.027 0.868 0.327 4.899 10.492	<p>บริษัท เช่าพื้นที่ (อาคาร SWP) ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าที่จอดรถ และค่าน้ำประปา เป็นต้น</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้า - ระยะสั้น</li> <li>- รายได้ขายบริการ</li> <li>- รายได้ค้างรับ</li> <li>- รายได้ตามสัญญาก่อสร้าง</li> </ul>	0.637 9.616 0.994 0.850	- 12.864 0.994 -	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
21. บริษัท ไอ คิว ไลน์ จำกัด	- นายธนากร วิไลลักษณ์ กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ในบริษัท ไอ คิว ไลน์ จำกัด - มีกรรมกรร่วมกัน คือ นายธนากร วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>	- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	-	0.021	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าใหม่ ช่วงงานปีใหม่ จาก บริษัท ไอ คิว ไลน์ จำกัด - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่ารับรอง <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
22. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่ 1. นายระพีพร ศรีมงคล <sup>1)</sup>	- รายได้ขายบริการ	-	1.449	บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
23. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่ 1. นายระพีพร ศรีมงคล <sup>1)</sup>	- รายได้ขายบริการ	-	1.050	บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทฯ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
24. บริษัท พลังมิตร พราวนสปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรพราวนสปอร์ต จำกัด คู่สมรส ของ นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	- เงินมัดจำ - ค่าเช่าจ่าย	0.634 3.803	0.634 3.803	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ GM Tower เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจาก บริษัท พลังมิตรพราวนสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่าย ค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - อัตราค่าเช่าและค่าบริการมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
25. บริษัท สยามสปอร์ต เทเลวิชั่น จำกัด	- มีกรรมกรร่วมกัน คือ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ 3. นายธนากร วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>	- รายได้ขายบริการ	-	0.011	- OTP (บริษัทย่อย) ให้บริการฉีดพ่นฆ่าเชื้อ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การให้บริการดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการที่มีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการโดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563 <sup>2)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการโดยมีผลตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563

<sup>3)</sup> ลาออกจากตำแหน่งกรรมการโดยมีผลตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2563 <sup>4)</sup> แต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการโดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2564

## สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

### 1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

### 2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณานุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ

#### 2.1 หลักเกณฑ์การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวไม่มีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

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

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

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

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

#### 2.2 นโยบายหรือแนวโน้มการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

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

ในกรณีมีรายการระหว่างกันของบริษัทฯหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในอนาคต บริษัทฯ จะจัดให้มีการให้ความเห็น โดยคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมของรายการ รวมถึงบริษัทฯ จะทำการเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ/สอบทานจากผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

โดยรายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตจะมีปริมาณลดลงเนื่องจากบริษัทไม่ได้เป็นบริษัทในเครือของ SMART แล้ว โดยรายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่จะมีถึงวันที่ 9 ธันวาคม 2563 ซึ่งเป็นวันสิ้นสุดการควบคุมของบริษัทใหญ่\*

# การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2563

## ภาพรวมผลการดำเนินงาน

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

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

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

## รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 มีดังนี้

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

### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

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

### 2. รายได้จากการบริการ

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

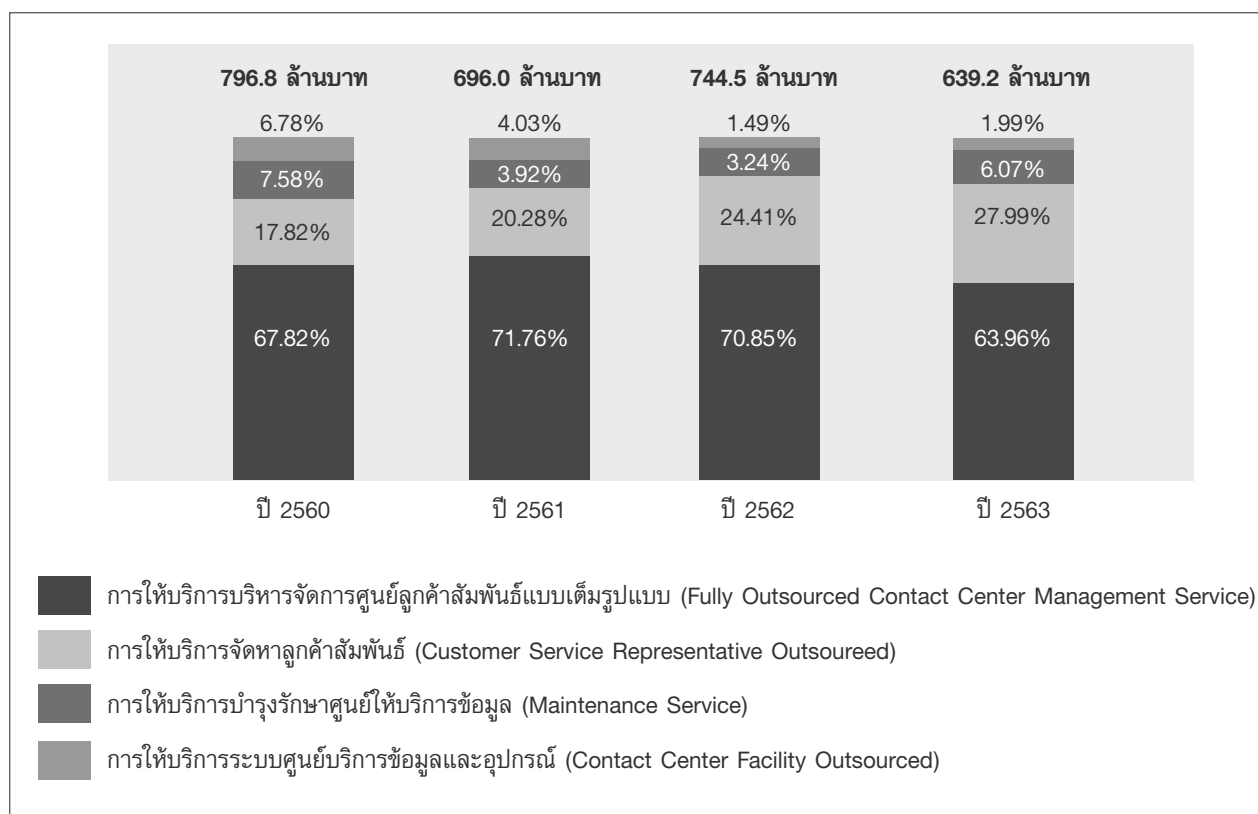
**2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)** สำหรับปี 2563 มีจำนวน 408.8 ล้านบาท ลดลง 118.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนส่วนธุรกิจสายการบิน

**2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)** สำหรับปี 2563 มีจำนวน 12.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเอกชน

**2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)** สำหรับปี 2563 มีจำนวน 178.9 ล้านบาท ลดลง 2.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มเอกชน

2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 38.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 14.6 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 60.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

## โครงสร้างรายได้จากการบริการ



## กำไรขั้นต้น

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

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

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

## กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีขาดทุนสุทธิสำหรับปี 2563 จำนวน 48.9 ล้านบาท ลดลงจำนวน 81.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 248.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้ ประกอบกับปีที่ผ่านมามีรายได้ดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตราขาดทุนสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 7.2



## สถานะทางการเงิน

### สินทรัพย์รวม

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

### หนี้สินรวม

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

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 แสดงได้ดังนี้

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

# รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท ต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบงบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกลยุทธ์และนโยบายหลักของบริษัท งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินในประเทศไทย ใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวัง และประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน งบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ได้รับการตรวจสอบโดย นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีจาก บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด โดยคณะกรรมการบริษัทได้สนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่างๆ ในการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดงความเห็นได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีได้ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชี

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำหน้าที่สอบทานนโยบายการบัญชี และคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบการควบคุมภายใน และความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ ปรากฏอยู่ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลเพียงพอเพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติอย่างมีสาระสำคัญ

คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่าความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



(ดร. ปกรณ์ อากาพันธ์)  
ประธานกรรมการ



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)  
ประธานกรรมการบริหาร และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

# รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอต่อผู้ถือหุ้นของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

## ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (กลุ่มบริษัท) ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวมและงบกระแสเงินสดรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน และหมายเหตุประกอบงบการเงินรวม รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ และได้ตรวจสอบงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ด้วยเช่นกัน

ข้าพเจ้าเห็นว่างบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และเฉพาะของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

## เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในวรรค ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากกลุ่มบริษัทตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณอื่นๆ ตามที่ระบุในข้อกำหนดนั้นด้วย ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

## เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบคือเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดตามดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของข้าพเจ้าในการตรวจสอบงบการเงินสำหรับงวดปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้นำเรื่องเหล่านี้มาพิจารณาในบริบทของการตรวจสอบงบการเงินโดยรวมและในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ทั้งนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้แสดงความเห็นแยกต่างหากสำหรับเรื่องเหล่านี้

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบที่ได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ด้วย การปฏิบัติตามของข้าพเจ้าได้รวมวิธีการตรวจสอบที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อการประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ผลของวิธีการตรวจสอบของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมวิธีการตรวจสอบสำหรับเรื่องเหล่านี้ด้วย ได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้าต่องบการเงินโดยรวม

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ พร้อมวิธีการตรวจสอบมีดังต่อไปนี้

### การรับรู้รายได้สำหรับสัญญาบริการระยะยาว

กลุ่มบริษัทได้เปิดเผยนโยบายการรับรู้รายได้จากการให้บริการตามสัญญาบริการระยะยาวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 5.1 รายได้จากสัญญาให้บริการที่รับรู้ในแต่ละงวดมีจำนวนเงินที่มีสาระสำคัญ เมื่อเทียบกับรายได้รวมของกลุ่มบริษัท และส่งผลกระทบต่อกำไรขาดทุนของกลุ่มบริษัท รวมทั้งสัญญาบริการมีข้อกำหนดเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับมูลค่าและระยะเวลาในการรับรู้รายได้จากสัญญาบริการระยะยาว

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

*ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น*

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีลูกหนี้การค้าเป็นจำนวนที่มีนัยสำคัญ (คิดเป็นร้อยละ 24 ของยอดสินทรัพย์รวมในงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ) ซึ่งการประมาณมูลค่าสุทธิที่จะได้รับของลูกหนี้การค้าตามที่เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 9 นั้นต้องใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประมาณการผลขาดทุนด้านเครดิตที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินไม่ได้เมื่อลูกหนี้มีปัญหาในการชำระหนี้ รวมถึงการพิจารณาช่วงเวลาที่จะได้รับประมาณการผลขาดทุนดังกล่าว ซึ่งมีผลต่อจำนวนค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงให้ความสำคัญในการตรวจสอบบัญชี ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของลูกหนี้การค้า

ข้าพเจ้าได้ประเมินและทำความเข้าใจระบบการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับวิธีการประมาณค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยการสอบถามผู้บริหารที่รับผิดชอบ ทำความเข้าใจเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตั้งค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมถึงสอบทานความสม่าเสมอของการใช้เกณฑ์ดังกล่าว สอบทานรายงานการวิเคราะห์อายุหนี้และทดสอบความถูกต้องของการแยกอายุหนี้รวมทั้งสอบทานสมมติฐานที่เกี่ยวข้องในการประมาณผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในรายงานดังกล่าว พิจารณาลูกหนี้การค้าที่ค้างชำระเกินกำหนดตามที่ปรากฏในรายงานการวิเคราะห์อายุหนี้ โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการให้สินเชื่อ และประเมินแนวโน้มการเก็บเงินจากลูกหนี้โดยพิจารณาจากประสบการณ์ในอดีต วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเพื่อประเมินสถานะทางการเงินของลูกหนี้ การค้ารายใหญ่และรายที่ค้างชำระเกินกำหนดเป็นระยะเวลานาน ตลอดจนพิจารณาการรับชำระหนี้ภายหลังจากวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี ทดสอบการคำนวณค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามนโยบายที่กำหนดโดยฝ่ายบริหารและพิจารณาความสมเหตุสมผลและความเพียงพอของค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

**ข้อมูลอื่น**

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อมูลอื่น ซึ่งรวมถึงข้อมูลทั้งหมดอยู่ในรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัท (แต่ไม่รวมถึงงบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชีที่แสดงอยู่ในรายงานนั้น) ซึ่งคาดว่าจะถูกจัดเตรียมให้กับข้าพเจ้าภายหลังวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีนี้

ความเห็นของข้าพเจ้าต้องการเงินไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ข้อสรุปในลักษณะการให้ความเชื่อมั่นในรูปแบบใดๆต่อข้อมูลอื่นนั้น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงินคือ การอ่านและพิจารณาว่าข้อมูลอื่นนั้นมีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับงบการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับจากการตรวจสอบของข้าพเจ้าหรือไม่ หรือปรากฏว่าข้อมูลอื่นแสดงขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัทตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว และหากสรุปได้ว่าการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะสื่อสารเรื่องดังกล่าวให้ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลทราบเพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

**ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่องบการเงิน**

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนองบการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำงบการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่อง การเปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องในกรณีที่มีเรื่องดังกล่าว และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องเว้นแต่ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกกลุ่มบริษัทหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องอีกต่อไปได้

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของกลุ่มบริษัท

**ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงิน**

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้รับการรับประกันว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิด

จากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีสาระสำคัญเมื่อคาดการณ์อย่างสมเหตุสมผลได้ว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินจากการใช้งบการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามดังต่อไปนี้ด้วย

- ระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาด เนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจละเว้นการแสดงข้อมูล การแสดงข้อมูลที่ไม่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน
- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัท
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารจัดทำ
- สรุปร่วมกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหาร และสรุปจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ หากข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะต้องให้ข้อสังเกตไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้าถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงบการเงิน หรือหากเห็นว่าการเปิดเผยดังกล่าวไม่เพียงพอ ข้าพเจ้าจะแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่องได้
- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของงบการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประเมินว่าการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่
- รวบรวมเอกสารหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินของกิจการหรือของกิจกรรมทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัทเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินรวม ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อการกำหนดแนวทาง การควบคุมดูแล และการปฏิบัติงานตรวจสอบกลุ่มบริษัท ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อความเห็นของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลในเรื่องต่างๆซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบรวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้ให้คำรับรองแก่ผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทั้งหมดตลอดจนเรื่องอื่นหากข้าพเจ้าเชื่อว่ามีเหตุผลที่บุคคลภายนอกอาจพิจารณาว่ากระทบต่อความเป็นอิสระของข้าพเจ้าและมาตรการที่ข้าพเจ้าใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ข้าพเจ้าขาดความเป็นอิสระ

จากเรื่องทั้งหลายที่สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแล ข้าพเจ้าได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันและกำหนดเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ข้าพเจ้าได้อธิบายเรื่องเหล่านี้ไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชี เว้นแต่กฎหมายหรือข้อบังคับห้ามไม่ให้เปิดเผยเรื่องดังกล่าวต่อสาธารณะ หรือในสถานการณ์ที่ยากที่จะเกิดขึ้น ข้าพเจ้าพิจารณาว่าไม่ควรสื่อสารเรื่องดังกล่าวในรายงานของข้าพเจ้าเพราะการกระทำดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าจะมีผลกระทบในทางลบมากกว่าผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียสาธารณะจะได้จากการสื่อสารดังกล่าว

ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบงานสอบบัญชีและการนำเสนอรายงานฉบับนี้



ศิริวรรณ สุรเทพินทร์  
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4604  
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด  
กรุงเทพฯ: 23 กุมภาพันธ์ 2564

# งบการเงิน

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	2563	2562	2563	2562	
<b>สินทรัพย์</b>					
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>					
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	8	306,380,986	77,543,038	301,778,657	71,915,087
เงินลงทุนชั่วคราว	12	-	475,736,832	-	475,736,832
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	7, 9	122,953,479	168,157,702	127,088,058	171,415,912
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	7	-	-	28,000,000	6,000,000
รายได้ค้างรับ	7, 10	51,968,206	74,087,599	50,570,369	73,916,200
สินค้าคงเหลือ	11	11,709,458	3,251,587	4,954,391	3,201,376
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	12	2,689,981	-	2,689,981	-
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	13	59,921,907	67,668,395	58,326,239	66,351,564
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>		<b>555,624,017</b>	<b>866,445,153</b>	<b>573,407,695</b>	<b>868,536,971</b>
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>					
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	14	-	-	7,964,556	24,690,467
อุปกรณ์	15	43,449,694	61,353,420	35,315,654	59,224,013
สินทรัพย์สิทธิการใช้	16	52,750,692	-	51,611,118	-
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	17	32,116,222	29,593,110	24,470,837	24,956,631
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	24	7,198,869	6,800,276	6,687,195	6,633,085
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น		6,103,875	-	5,775,241	-
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		1,016,457	10,845,076	581,747	10,441,133
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>		<b>142,635,809</b>	<b>108,591,882</b>	<b>132,406,348</b>	<b>125,945,329</b>
<b>รวมสินทรัพย์</b>		<b>698,259,826</b>	<b>975,037,035</b>	<b>705,814,043</b>	<b>994,482,300</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)  
 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>				
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น 7, 18	38,753,048	73,631,081	37,369,124	73,056,815
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี 16	11,958,231	-	11,029,830	-
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	1,316	3,989	-	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น 19	25,185,337	15,878,618	25,562,945	16,113,582
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<b>75,897,932</b>	<b>89,513,688</b>	<b>73,961,899</b>	<b>89,170,397</b>
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>				
หนี้สินตามสัญญาเช่า - สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี 16	42,901,368	-	42,675,404	-
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน 20	15,296,820	16,976,940	14,030,298	16,140,983
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	1,149,586	1,039,761	1,149,586	1,037,761
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน</b>	<b>59,347,774</b>	<b>18,016,701</b>	<b>57,855,288</b>	<b>17,178,744</b>
<b>รวมหนี้สิน</b>	<b>135,245,706</b>	<b>107,530,389</b>	<b>131,817,187</b>	<b>106,349,141</b>
<b>ส่วนของผู้ถือหุ้น</b>				
ทุนเรือนหุ้น				
ทุนจดทะเบียน				
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว				
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	304,418,692	304,418,692	304,418,692	304,418,692
กำไรสะสม				
จัดสรรแล้ว - สำรองตามกฎหมาย 21	27,100,000	27,100,000	27,100,000	27,100,000
ยังไม่ได้จัดสรร (ขาดทุน)	(48,564,512)	255,955,706	(37,521,836)	276,614,467
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น	59,940	32,248	-	-
<b>รวมส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>563,014,120</b>	<b>867,506,646</b>	<b>573,996,856</b>	<b>888,133,159</b>
<b>รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>698,259,826</b>	<b>975,037,035</b>	<b>705,814,043</b>	<b>994,482,300</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>กำไรขาดทุน:</b>				
<b>รายได้</b>				
รายได้จากการบริการ	639,263,136	744,515,561	623,112,772	738,747,806
รายได้จากงานตามสัญญา	36,435,667	11,768,090	35,445,667	10,748,890
รายได้จากการขาย	3,135,948	-	-	-
รายได้อื่น	22.3 6,255,543	34,244,393	7,065,520	34,617,587
<b>รวมรายได้</b>	685,090,294	790,528,044	665,623,959	784,114,283
<b>ค่าใช้จ่าย</b>	23			
ต้นทุนการให้บริการ	563,087,492	662,020,296	546,187,625	658,137,404
ต้นทุนงานตามสัญญา	37,138,674	10,052,445	38,068,071	9,483,624
ต้นทุนขาย	2,164,865	-	-	-
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ	6,741,648	2,510,409	3,282,396	2,510,409
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	75,187,577	78,958,229	67,031,757	72,959,356
ค่าใช้จ่ายอื่น	47,585,050	1,300,370	67,310,811	1,300,369
<b>รวมค่าใช้จ่าย</b>	731,905,306	754,841,749	721,880,660	744,391,162
<b>กำไร(ขาดทุน)จากการดำเนินงาน</b>	(46,815,012)	35,686,295	(56,256,701)	39,723,121
ต้นทุนทางการเงิน	(2,712,942)	(126,005)	(2,634,670)	(100,816)
<b>กำไร(ขาดทุน)ก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้</b>	(49,527,954)	35,560,290	(58,891,371)	39,622,305
รายได้(ค่าใช้จ่าย)ภาษีเงินได้	24 676,941	(2,551,423)	386,786	(2,530,153)
<b>กำไร(ขาดทุน)สำหรับปี</b>	(48,851,013)	33,008,867	(58,504,585)	37,092,152

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ (ต่อ)  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:</b>				
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง ผลต่างของอัตราแลกเปลี่ยนจากการแปลงค่างบการเงิน ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ	27,692	(1,317)	-	-
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง รายการที่ไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนภายหลัง ผลกำไร(ขาดทุน)จากการประมาณการตามหลัก คณิตศาสตร์ประกันภัย	27,692	(1,317)	-	-
หัก: ผลกระทบของภาษีเงินได้	2,406,649	2,918,096	2,453,507	3,581,972
รายการที่จะไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไร หรือขาดทุนในภายหลัง - สุทธิจากภาษีเงินได้	(481,330)	(583,619)	(490,701)	(716,395)
<b>กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี</b>	1,925,319	2,334,477	1,962,806	2,865,577
<b>กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี</b>	1,953,011	2,333,160	1,962,806	2,865,577
<b>กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน</b>				
กำไร(ขาดทุน)ส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ	(46,898,002)	35,342,027	(56,541,779)	39,957,729
จำนวนหุ้นสามัญถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	(0.18)	0.12	(0.21)	0.13
จำนวนหุ้นสามัญถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินรวม					
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		องค์ประกอบอื่น ของส่วน ของผู้ถือหุ้น ผลต่างจากการ แปลงค่า งบการเงินที่เป็น เงินตรา ต่างประเทศ	รวมส่วนของ ผู้ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร (ขาดทุน)		
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2562</b>	280,000,000	304,418,692	25,200,000	242,112,361	33,565	851,764,618
กำไรสำหรับปี	-	-	-	33,008,867	-	33,008,867
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	2,334,477	(1,317)	2,333,160
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	35,343,344	(1,317)	35,342,027
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 26)	-	-	-	(19,599,999)	-	(19,599,999)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 21)	-	-	1,900,000	(1,900,000)	-	-
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562</b>	280,000,000	304,418,692	27,100,000	255,955,706	32,248	867,506,646
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2563</b>	280,000,000	304,418,692	27,100,000	255,955,706	32,248	867,506,646
ขาดทุนสำหรับปี	-	-	-	(48,851,013)	-	(48,851,013)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	1,925,319	27,692	1,953,011
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	(46,925,694)	27,692	(46,898,002)
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 26)	-	-	-	(257,594,524)	-	(257,594,524)
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563</b>	280,000,000	304,418,692	27,100,000	(48,564,512)	59,940	563,014,120

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น (ต่อ)  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ				
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		รวมส่วนของผู้ ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร (ขาดทุน)	
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2562</b>	280,000,000	304,418,692	25,200,000	258,156,737	867,775,429
กำไรสำหรับปี	-	-	-	37,092,152	37,092,152
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	2,865,577	2,865,577
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	39,957,729	39,957,729
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 26)	-	-	-	(19,599,999)	(19,599,999)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 21)	-	-	1,900,000	(1,900,000)	-
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562</b>	280,000,000	304,418,692	27,100,000	276,614,467	888,133,159
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2563</b>	280,000,000	304,418,692	27,100,000	276,614,467	888,133,159
ขาดทุนสำหรับปี	-	-	-	(58,504,585)	(58,504,585)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	1,962,806	1,962,806
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	(56,541,779)	(56,541,779)
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 26)	-	-	-	(257,594,524)	(257,594,524)
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563</b>	280,000,000	304,418,692	27,100,000	(37,521,836)	573,996,856

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบกระแสเงินสด

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>				
กำไร(ขาดทุน)ก่อนภาษี	(49,527,954)	35,560,290	(58,891,371)	39,622,305
รายการปรับกระทบยอดกำไร(ขาดทุน)ก่อนภาษี เป็นเงินสดรับ(จ่าย)จากกิจกรรมดำเนินงาน				
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	15, 16, 17	47,893,390	37,346,487	44,001,339
กำไรจากตราสารทุนที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม ผ่านกำไรหรือขาดทุน	12	(450,000)	-	(450,000)
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว ในหลักทรัพย์เพื่อค้า	12	-	360,000	-
ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น		46,260,844	-	46,260,844
ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ		-	940,370	-
ค่าเพื่อการด้อยค่าสินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียน		1,220,782	-	1,220,782
ค่าเพื่อด้อยค่าเงินลงทุนในบริษัทย่อย	14	-	-	19,725,911
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	20	1,531,550	6,255,158	1,147,844
สำรองผลขาดทุนโครงการ		3,354,477	1,222,973	3,354,477
ขาดทุนจากการตัดจำหน่ายภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย โอนสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเป็นค่าใช้จ่าย		103,425	73	103,275
		173,282	-	173,282
กำไรจากการจำหน่ายและตัดจำหน่ายอุปกรณ์ และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน		(113,258)	(411,805)	(113,258)
(กำไร)ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง		(37,357)	6,456	(37,357)
ดอกเบี้ยจ่าย		2,558,533	-	2,513,946
ดอกเบี้ยรับ		(5,465,774)	(31,323,372)	(5,779,741)
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์ และหนี้สินดำเนินงาน		47,501,940	49,956,630	53,229,973
สินทรัพย์ดำเนินงาน (เพิ่มขึ้น) ลดลง				
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น		(1,628,918)	58,464,098	(179,872)
รายได้ค้างรับ		22,119,393	25,916,782	23,345,831
สินค้าคงเหลือ		(8,457,871)	1,287,660	(1,753,015)
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น		230,757	-	230,757
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น		5,475,748	(3,079,305)	5,515,263
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		1,228,806	(374,031)	1,663,516
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น		(585,582)	-	(660,891)
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น(ลดลง)				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น		(34,865,182)	24,463,192	(35,475,322)
หนี้สินหมุนเวียนอื่น		5,952,242	(6,780,745)	6,094,886
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		109,825	(1,540,517)	111,825

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบกระแสเงินสด (ต่อ)  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	37,081,158	148,313,764	52,122,951	152,637,963
เงินสดจ่ายภาษีเงินได้	(12,622,001)	(19,207,908)	(12,334,900)	(19,084,222)
เงินสดรับจากภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายได้รับคืน	14,583,661	38,505	14,583,661	-
เงินสดจ่ายสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	(805,021)	-	(805,021)	-
<b>เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>	<b>38,237,797</b>	<b>129,144,361</b>	<b>53,566,691</b>	<b>133,553,741</b>
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน				
เงินสดรับ(จ่าย)ในเงินฝากประจำธนาคาร	475,126,832	(475,126,832)	475,126,832	(475,126,832)
เงินสดจ่ายเงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่บริษัทย่อย	7	-	(22,000,000)	(6,000,000)
เงินสดรับจากดอกเบี้ยรับ	6,067,692	30,721,454	6,396,244	30,704,383
เงินสดจ่ายซื้อเงินลงทุนในบริษัทย่อย	14	-	(3,000,000)	(4,904,000)
เงินสดรับจากการจำหน่ายอุปกรณ์	128,430	430,083	99,020	2,091,932
เงินสดจ่ายซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	(19,497,188)	(27,213,826)	(10,016,424)	(22,276,517)
<b>เงินสดสุทธิจาก(ใช้ไป)กิจกรรมลงทุน</b>	<b>461,825,766</b>	<b>(471,189,121)</b>	<b>446,605,672</b>	<b>(475,511,034)</b>
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน				
เงินสดจ่ายชำระคืนเงินต้นของหนี้สินตามสัญญาเช่า	(13,653,780)	-	(12,714,269)	-
เงินปันผลจ่าย	26	(257,594,524)	(257,594,524)	(19,599,999)
<b>เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน</b>	<b>(271,248,304)</b>	<b>(19,599,999)</b>	<b>(270,308,793)</b>	<b>(19,599,999)</b>
ผลต่างจากการแปลงค่าทางการเงินเพิ่มขึ้น	22,689	40,509	-	-
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น(ลดลง)สุทธิ</b>	<b>228,837,948</b>	<b>(361,604,250)</b>	<b>229,863,570</b>	<b>(361,557,292)</b>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันต้นปี	77,543,038	439,147,288	71,915,087	433,472,379
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันสิ้นปี</b>	<b>8</b>	<b>306,380,986</b>	<b>301,778,657</b>	<b>71,915,087</b>
<b>ข้อมูลกระแสเงินสดเปิดเผยเพิ่มเติม</b>				
รายการที่ไม่ใช่เงินสด				
เจ้าหนี้ค่าซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตนลดลง	(5,115)	(3,461,343)	(204,632)	(3,461,343)
ลูกหนี้ค่าขายอุปกรณ์เพิ่มขึ้น	190,004	-	2,340,000	-
หนี้สินตามสัญญาเช่าค่าซื้ออุปกรณ์เพิ่มขึ้น	16	416,558	416,558	-

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
หมายเหตุประกอบงบการเงินรวม  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

## 1. ข้อมูลทั่วไป

### 1.1 ข้อมูลบริษัทฯ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เป็นบริษัทมหาชนซึ่งจัดตั้งและมีภูมิลำเนาในประเทศไทย บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ที่อยู่ตามที่ตั้งทะเบียนของบริษัทฯอยู่ที่เลขที่ 99/10 หมู่ 4 อาคารชอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563 บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมเป็นบริษัทใหญ่ของกลุ่มบริษัทได้จำหน่ายหุ้นสามัญทั้งหมดของบริษัทฯให้กับบุคคลธรรมดาในกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการทำรายการดังกล่าวส่งผลให้บริษัทฯไม่ใช่บริษัทย่อยของบริษัทฯ สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

### 1.2 การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ปัจจุบันได้กลับมาแพร่ระบาดอีกครั้งทำให้เกิดการชะลอตัวในช่วงที่เศรษฐกิจกำลังฟื้นตัว และมีผลกระทบต่อหลายธุรกิจและอุตสาหกรรม สถานการณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการและความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดในปัจจุบันและในอนาคตของกลุ่มบริษัท ฝ่ายบริหารของกลุ่มบริษัทมีการติดตามความคืบหน้าของสถานการณ์ดังกล่าวและประเมินผลกระทบทางการเงินเกี่ยวกับมูลค่าของสินทรัพย์ ประเมินการหนี้สินและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ฝ่ายบริหารได้ใช้ประมาณการและดุลยพินิจในประเด็นต่างๆ เมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง

## 2. เกณฑ์ในการจัดท่างบการเงิน

2.1 งบการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยแสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ออกตามความในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

งบการเงินฉบับภาษาไทยเป็นงบการเงินฉบับที่บริษัทฯใช้เป็นทางการตามกฎหมาย งบการเงินฉบับภาษาอังกฤษแปลจากงบการเงินฉบับภาษาไทยนี้

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมเว้นแต่จะเปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชี

### 2.2 เกณฑ์ในการจัดท่างบการเงินรวม

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

ชื่อบริษัท	ลักษณะธุรกิจ	จัดตั้งขึ้น ในประเทศ	อัตราร้อยละ ของการถือหุ้น	
			2563 ร้อยละ	2562 ร้อยละ
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	จัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อปฏิบัติงานธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่และให้บริการทำความสะอาด	ไทย	100	100
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	กัมพูชา	100	100
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	ดำเนินการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรมหุ่นยนต์ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม	ไทย	100	100

- ข) บริษัทฯจะถือว่ามีการควบคุมกิจการที่เข้าไปลงทุนหรือบริษัทย่อยได้ หากบริษัทฯมีสิทธิได้รับหรือมีส่วนได้เสียในผลตอบแทนของกิจการที่เข้าไปลงทุน และสามารถใช้อำนาจในการสั่งการกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อจำนวนเงินผลตอบแทนนั้นได้
- ค) บริษัทฯนำงบการเงินของบริษัทย่อยมารวมในการจัดทำงบการเงินรวมตั้งแต่วันที่บริษัทฯมีอำนาจในการควบคุมบริษัทย่อยจนถึงวันที่บริษัทฯสิ้นสุดการควบคุมบริษัทย่อยนั้น
- ง) งบการเงินของบริษัทย่อยได้จัดทำขึ้นโดยใช้นโยบายการบัญชีที่สำคัญเช่นเดียวกันกับของบริษัทฯ
- จ) สินทรัพย์และหนี้สินตามงบการเงินของบริษัทย่อยซึ่งจัดตั้งในต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน ส่วนรายได้และค่าใช้จ่ายแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนถัวเฉลี่ยรายเดือน ผลต่างซึ่งเกิดขึ้นจากการแปลงค่าดังกล่าวได้แสดงไว้เป็นรายการ “ผลต่างจากการแปลงค่าของงบการเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ” ในงบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
- ฉ) ยอดคงค้างระหว่างกลุ่มบริษัท รายการค้าระหว่างกันที่มีสาระสำคัญได้ถูกตัดออกจากงบการเงินรวมนี้แล้ว

2.3 บริษัทฯจัดทำงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยแสดงเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุน

### 3. มาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่

#### ก. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เริ่มมีผลบังคับใช้ในปีปัจจุบัน

ในระหว่างปี กลุ่มบริษัทได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง (ปรับปรุง 2562) และฉบับใหม่ จำนวนหลายฉบับ ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2563 มาถือปฏิบัติ มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางการบัญชีและการให้แนวปฏิบัติทางการบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัตินี้ไม่มีผลกระทบต่ออย่างมีสาระสำคัญต่องบการเงินของกลุ่มบริษัท อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหลักการสำคัญสามารถสรุปได้ดังนี้

#### มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ประกอบด้วยมาตรฐานและการตีความมาตรฐาน จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่

##### มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

- ฉบับที่ 7 การเปิดเผยข้อมูลเครื่องมือทางการเงิน
- ฉบับที่ 9 เครื่องมือทางการเงิน

##### มาตรฐานการบัญชี

- ฉบับที่ 32 การแสดงรายการเครื่องมือทางการเงิน

##### การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

- ฉบับที่ 16 การป้องกันความเสี่ยงของเงินลงทุนสุทธิในหน่วยงานต่างประเทศ
- ฉบับที่ 19 การชำระหนี้สินทางการเงินด้วยตราสารทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มดังกล่าวข้างต้น กำหนดหลักการเกี่ยวกับการจัดประเภทและการวัดมูลค่าเครื่องมือทางการเงินด้วยมูลค่ายุติธรรมหรือราคาทุนตัดจำหน่ายโดยพิจารณาจากประเภทของตราสารทางการเงิน ลักษณะของกระแสเงินสดตามสัญญาและแผนธุรกิจของกิจการ หลักการเกี่ยวกับวิธีการคำนวณการด้อยค่าของเครื่องมือทางการเงินโดยใช้แนวคิดของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และหลักการเกี่ยวกับการบัญชีป้องกันความเสี่ยง รวมถึงการแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานกลุ่มนี้ไม่มีผลกระทบต่ออย่างมีสาระสำคัญต่องบการเงินของกลุ่มบริษัท

#### มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 ใช้แทนมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 17 เรื่อง สัญญาเช่า และการตีความมาตรฐานบัญชีที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานฉบับนี้ได้กำหนดหลักการของการรับรู้รายการ การวัดมูลค่า การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลของสัญญาเช่า และกำหนดให้ผู้เช่ารับรู้สินทรัพย์และหนี้สินสำหรับสัญญาเช่าทุกรายการที่มีระยะเวลาในการเช่ามากกว่า 12 เดือน เว้นแต่สินทรัพย์อ้างอิงนั้นมีมูลค่าต่ำ

กลุ่มบริษัทรับรู้ผลกระทบสะสมของการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้มาถือปฏิบัติครั้งแรก โดยปรับปรุงกับงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 และไม่ปรับย้อนหลังงบการเงินปีก่อนที่แสดงเปรียบเทียบ

ผลกระทบของเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีแสดงอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 4

**แนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีเพื่อรองรับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)**

สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศใช้แนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีเพื่อรองรับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบในบางเรื่องจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินบางฉบับ และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในวิธีปฏิบัติทางบัญชีในช่วงเวลาที่ยังมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าว

แนวปฏิบัติทางการบัญชีดังกล่าวได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2563 และมีผลบังคับใช้สำหรับการจัดทำงบการเงินที่มีรอบระยะเวลารายงานสิ้นสุดภายในช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2563

ในระหว่างไตรมาสที่ 1 ถึง 3 ของปี 2563 กลุ่มบริษัทได้เลือกปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีในเรื่อง การวัดมูลค่าผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามวิธีการอย่างง่าย และการด้อยค่าของสินทรัพย์

ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2563 กลุ่มบริษัทได้ประเมินผลกระทบทางการเงินเกี่ยวกับมูลค่าของสินทรัพย์จากความไม่แน่นอนของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แล้ว ดังนั้น ในการจัดทำงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทจึงพิจารณายกเลิกการถือปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับทางเลือกเพิ่มเติมทางบัญชีสำหรับทุกเรื่องที่กลุ่มบริษัทได้เคยถือปฏิบัติในช่วงที่ผ่านมา และได้บันทึกขาดทุนจากผลกระทบดังกล่าวเป็นจำนวนรวม 46.3 ล้านบาท สำหรับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (เฉพาะบริษัทฯ: 66 ล้านบาท สำหรับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 46.3 ล้านบาท และผลขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินลงทุนในบริษัทย่อยจำนวน 19.7 ล้านบาท ในงบการเงินเฉพาะกิจการ) เป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายอื่นในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

**ข. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่จะมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2564**

สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง ซึ่งจะมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2564 มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางการบัญชีและการให้แนวปฏิบัติทางบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน

ปัจจุบันฝ่ายบริหารของกลุ่มบริษัทอยู่ระหว่างการประเมินผลกระทบที่อาจมีต่องบการเงินในปีที่เริ่มนำมาตรฐานกลุ่มดังกล่าวมาถือปฏิบัติ

**4. ผลสะสมจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเนื่องจากการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่มาถือปฏิบัติ**

ตามที่กล่าวในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 3 กลุ่มบริษัทได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน และมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 มาถือปฏิบัติในระหว่างปีปัจจุบัน โดยกลุ่มบริษัทได้เลือกปรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ปรับย้อนหลังงบการเงินปีก่อนที่แสดงเปรียบเทียบ

ผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีที่ต้องบแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 เนื่องจากการนำมาตรฐานเหล่านี้มาถือปฏิบัติ แสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม			
	31 ธันวาคม 2562	ผลกระทบจาก		1 มกราคม 2563
		มาตรฐานการ รายงานทาง กลุ่มเครื่องมือ ทางการเงิน	มาตรฐานการ รายงาน ทางการเงิน ฉบับที่ 16	
<b>งบแสดงฐานะการเงิน</b>				
<b>สินทรัพย์</b>				
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>				
เงินลงทุนชั่วคราว	475,737	(475,737)	-	-
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	-	477,598	-	477,598
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>				
สินทรัพย์สิทธิการใช้	-	-	65,538	65,538
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	-	6,739	-	6,739
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	10,845	(8,600)	-	2,245
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	-	-	11,041	11,041
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>				
หนี้สินตามสัญญาเช่า - สรุทิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	-	-	54,497	54,497

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	31 ธันวาคม 2562	ผลกระทบจาก		1 มกราคม 2563
		มาตรฐานการ รายงานทาง กลุ่มเครื่องมือ ทางการเงิน	มาตรฐานการ รายงาน ทางการเงิน ฉบับที่ 16	
<b>งบแสดงฐานะการเงิน</b>				
<b>สินทรัพย์</b>				
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>				
เงินลงทุนชั่วคราว	475,737	(475,737)	-	-
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	-	477,598	-	477,598
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>				
สินทรัพย์สิทธิการใช้	-	-	63,906	63,906
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	-	6,335	-	6,335
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	10,441	(8,196)	-	2,245
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	-	-	10,201	10,201
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>				
หนี้สินตามสัญญาเช่า - สรุทิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	-	-	53,705	53,705

#### 4.1 เครื่องมือทางการเงิน

ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 การจัดประเภทรายการและวัดมูลค่าของสินทรัพย์ทางการเงินตามที่กำหนดในมาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงินและมูลค่าตามหลักการบัญชีเดิมนั้น แสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม	
	มูลค่าตามหลักการบัญชีเดิมนั้น	การจัดประเภทและวัดมูลค่าตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9
		ราคาทุนตัดจำหน่าย
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563</b>		
เงินลงทุนชั่วคราว	475,737	-
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	-	477,598
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	-	6,739
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	10,845	2,245
<b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>	<b>486,582</b>	<b>486,582</b>

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	มูลค่าตามหลักการบัญชีเดิมนั้น	การจัดประเภทและวัดมูลค่าตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9
		ราคาทุนตัดจำหน่าย
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563</b>		
เงินลงทุนชั่วคราว	475,737	-
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	-	477,598
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	-	6,335
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	10,441	2,245
<b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>	<b>486,178</b>	<b>486,178</b>

ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 กลุ่มบริษัทไม่ได้กำหนดให้หนี้สินทางการเงินใดวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน

#### 4.2 สัญญาเช่า

การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 มาถือปฏิบัติครั้งแรก กลุ่มบริษัทรับรู้หนี้สินตามสัญญาเช่าสำหรับสัญญาเช่าที่เคยจัดประเภทเป็นสัญญาเช่าดำเนินงานด้วยมูลค่าปัจจุบันของเงินจ่ายชำระตามสัญญาเช่าที่เหลืออยู่คิดลดด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมส่วนเพิ่มของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 สำหรับสัญญาเช่าที่เคยจัดประเภทเป็นสัญญาเช่าเงินทุน กลุ่มบริษัทรับรู้มูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สินตามสัญญาเช่าด้วยมูลค่าตามบัญชีเดิมนั้นก่อนวันที่นำมาตราฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 มาถือปฏิบัติครั้งแรก



(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ภาวะผูกพันตามสัญญาเช่าที่เปิดเผย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	46,665	45,747
หัก: สัญญาเช่าระยะสั้นและสัญญาเช่าที่สินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ	(1,320)	(1,320)
บวก: สิทธิเลือกในการขยายอายุสัญญาเช่า	62,507	61,743
หัก: สัญญาที่พิจารณาเป็นสัญญาบริการ	(32,307)	(32,307)
หัก: ดอกเบี้ยจ่ายรอดัดบัญชี	(10,007)	(9,957)
หนี้สินตามสัญญาเช่าเพิ่มขึ้นจากการนำมาตราฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 มาถือปฏิบัติครั้งแรก ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 (หมายเหตุ 16)	65,538	63,906
อัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมส่วนเพิ่มถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (ร้อยละต่อปี)	4.20%	4.23%
ประกอบด้วย		
หนี้สินสัญญาเช่าหมุนเวียน	11,041	10,201
หนี้สินสัญญาเช่าไม่หมุนเวียน	54,497	53,705
	65,538	63,906

## 5. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

### 5.1 การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่าย

#### รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า

กลุ่มบริษัทจะถือว่าเกิดสัญญาที่ทำกับลูกค้า เมื่อกลุ่มบริษัทได้เข้าผูกพันในข้อตกลงกับคู่สัญญาที่ก่อให้เกิดสิทธิและภาวะผูกพันที่ใช้บังคับได้ กลุ่มบริษัทจะระบุภาระที่ต้องปฏิบัติในสัญญา และปันส่วนราคาของรายการให้แก่ภาระที่ต้องปฏิบัติที่รวมอยู่ในสัญญาตามเกณฑ์ที่เหมาะสม

รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้ารับรู้เมื่อกลุ่มบริษัทได้ออนอำนาจควบคุมในสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าแล้ว โดยแสดงตามมูลค่าของสิ่งตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับสำหรับสินค้าหรือบริการที่ได้ส่งมอบ โดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งนี้ กิจการอาจโอนอำนาจควบคุมในสินค้าหรือบริการตลอดช่วงเวลาหนึ่ง หรือ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสัญญาและกฎหมายต่างๆ ที่ใช้กับสัญญานั้น

#### รายได้หลักของกลุ่มบริษัทมีดังนี้

##### รายได้จากการจัดหาระบบบริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์

รายได้จากการจัดหาระบบบริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่ครอบคลุมถึงการวางแผนและออกแบบระบบบริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ตามความต้องการของลูกค้า การจัดหาและติดตั้งฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์ ซึ่งพิจารณาว่ามีเพียงภาระเดียวที่ต้องปฏิบัติ โดยกิจการรับรู้รายได้ดังกล่าวตลอดช่วงเวลาที่ทำให้บริการโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน ซึ่งคำนวณโดยเปรียบเทียบต้นทุนที่เกิดขึ้นแล้วจนถึงวันสิ้นสุดกับต้นทุนทั้งหมดที่คาดว่าจะใช้ปฏิบัติตามสัญญา

##### รายได้ค่าบริการ

รายได้ค่าบริการรับรู้ตลอดช่วงเวลาที่ได้ให้บริการโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้จากการให้เช่าอุปกรณ์และบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะถือเป็นรายได้เป็นรายเดือนตามที่ระบุไว้ในสัญญา

##### รายได้จากการขายสินค้า

รายได้จากการขายสินค้านับรับรู้เมื่อกลุ่มบริษัทได้ออนอำนาจควบคุมในสินค้าให้แก่ลูกค้าแล้ว กล่าวคือ เมื่อมีการส่งมอบสินค้ารายได้จากการขายแสดงมูลค่าที่ได้รับหรือคาดว่าจะได้รับสำหรับสินค้าที่ได้ส่งมอบหลังหักประมาณการสินค้ารับคืนและส่วนลดโดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

##### ดอกเบี้ยรับ

ดอกเบี้ยรับถือเป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างโดยคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง

#### ต้นทุนทางการเงิน

ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากหนี้สินทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่ายคำนวณโดยใช้วิธีดอกเบี้ยที่แท้จริงและรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

#### 5.2 ต้นทุนในการทำให้เสร็จสิ้นตามสัญญาที่ทำกับลูกค้า

กลุ่มบริษัทบันทึกต้นทุนในการทำให้เสร็จสิ้นตามสัญญาที่ทำกับลูกค้า ซึ่งใช้เพื่อสร้างทรัพยากรหรือใช้ในการปรับปรุงทรัพยากรของกิจการเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จในอนาคต และกิจการคาดว่าจะได้รับคืนต้นทุนดังกล่าวเป็นสินทรัพย์และรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับรูปแบบการรับรู้รายได้ตามสัญญา และจะบันทึกค่าเพื่อผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ เมื่อมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์สูงกว่าสิ่งตอบแทนที่จะได้รับหักด้วยต้นทุนที่เกี่ยวข้อง

#### 5.3 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด หมายถึง เงินสดและเงินฝากธนาคาร และเงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งถึงกำหนดจ่ายคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนนับจากวันที่ได้มาและไม่มีข้อจำกัดในการเบิกใช้

#### 5.4 สินค้าคงเหลือ

สินค้าสำเร็จรูปและวัสดุสิ้นเปลืองแสดงมูลค่าตามราคาทุน (ตามวิธีราคาทุนถ่วงเฉลี่ย) หรือมูลค่าสุทธิที่จะได้รับแล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า

#### 5.5 เงินลงทุน

เงินลงทุนในบริษัทย่อยที่แสดงอยู่ในงบเฉพาะกิจการแสดงมูลค่าตามวิธีราคาทุน

#### 5.6 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

อุปกรณ์แสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเพื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ (ถ้ามี)

ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์คำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์โดยใช้วิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณดังนี้

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

ค่าเสื่อมราคารวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง

กลุ่มบริษัทตัดรายการอุปกรณ์ออกจากบัญชี เมื่อจำหน่ายสินทรัพย์หรือคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากการใช้หรือการจำหน่ายสินทรัพย์ รายการผลกำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์จะรับรู้ในส่วนของการกำไรหรือขาดทุนเมื่อกลุ่มบริษัทตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

#### 5.7 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

กลุ่มบริษัทจะบันทึกต้นทุนเริ่มแรกของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนตามราคาทุน และตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดอย่างมีระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของสินทรัพย์นั้น และจะประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์นั้นเกิดการด้อยค่า กลุ่มบริษัทจะทบทวนระยะเวลาการตัดจำหน่ายและวิธีการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนดังกล่าวทุกสิ้นปีเป็น อย่างน้อย ค่าตัดจำหน่ายรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แก่ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ มีอายุการให้ประโยชน์เป็นระยะเวลา 3 ปี, 5 ปี และ 10 ปี

ไม่มีการคิดค่าตัดจำหน่ายสำหรับคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง

#### 5.8 รายการธุรกิจกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัทฯ หมายถึง บุคคลหรือกิจการที่มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ หรือถูกบริษัทฯ ควบคุมไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรืออยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทฯ

นอกจากนี้บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันยังหมายรวมถึงบริษัทร่วมและบุคคลหรือกิจการที่มีสิทธิหรือความเสี่ยงโดยทางตรงหรือทางอ้อมซึ่งทำให้มีอิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญต่อบริษัทฯ ผู้บริหารสำคัญ กรรมการหรือพนักงานของบริษัทฯ ที่มีอำนาจในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทฯ

## 5.9 สัญญาเช่า

ณ วันเริ่มต้นของสัญญาเช่า กลุ่มบริษัทจะประเมินว่าสัญญาเป็นสัญญาเช่าหรือประกอบด้วยสัญญาเช่าหรือไม่ โดยสัญญาจะเป็นสัญญาเช่าหรือประกอบด้วยสัญญาเช่า ก็ต่อเมื่อสัญญานั้นมีการให้สิทธิในการควบคุมการใช้สินทรัพย์ที่ระบุได้สำหรับช่วงเวลาหนึ่งเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับสิ่งตอบแทน

### กลุ่มบริษัทในฐานะผู้เช่า

#### นโยบายการบัญชีที่ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563

กลุ่มบริษัทใช้วิธีการบัญชีเดียวสำหรับการรับรู้รายการและการวัดมูลค่าสัญญาเช่าทุกสัญญา เว้นแต่สัญญาเช่าระยะสั้นและสัญญาเช่าที่สินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ ณ วันที่สัญญาเช่าเริ่มมีผล (วันที่สินทรัพย์อ้างอิงพร้อมใช้งาน) กลุ่มบริษัทบันทึกสินทรัพย์สิทธิการใช้ ซึ่งแสดงสิทธิในการใช้สินทรัพย์อ้างอิงและหนี้สินตามสัญญาเช่า

#### **สินทรัพย์สิทธิการใช้**

สินทรัพย์สิทธิการใช้ ด้วยมูลค่าราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม ผลขาดทุนจากการด้อยค่าสะสมปรับปรุงด้วยการวัดมูลค่าของหนี้สินตามสัญญาเช่าใหม่ ราคาทุนของสินทรัพย์สิทธิการใช้ประกอบด้วยจำนวนเงินของหนี้สินตามสัญญาเช่าจากการวัดมูลค่าเริ่มแรก ต้นทุนทางตรงเริ่มแรกที่เกิดขึ้น จำนวนเงินที่จ่ายชำระตามสัญญาเช่า ณ วันที่สัญญาเช่าเริ่มมีผลหรือก่อนวันที่สัญญาเช่าเริ่มมีผล และหักด้วยสิ่งจูงใจตามสัญญาเช่าที่ได้รับ

ค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์สิทธิการใช้คำนวณจากราคาทุนโดยวิธีเส้นตรงตามอายุสัญญาเช่าหรืออายุการให้ประโยชน์โดยประมาณของสินทรัพย์สิทธิการใช้แล้วแต่ระยะเวลาใดจะสั้นกว่า ดังนี้

อาคารและส่วนปรับปรุงอาคารเช่า 2 - 10 ปี

หากความเป็นเจ้าของในสินทรัพย์อ้างอิงได้โอนให้กับกลุ่มบริษัทเมื่อสิ้นสุดอายุสัญญาเช่าหรือราคาทุนของสินทรัพย์ดังกล่าวได้รวมถึงการใช้สิทธิเลือกซื้อ ค่าเสื่อมราคาจะคำนวณจากอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณของสินทรัพย์

#### **หนี้สินตามสัญญาเช่า**

หนี้สินตามสัญญาเช่าด้วยมูลค่าปัจจุบันของจำนวนเงินที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าตลอดอายุสัญญาเช่าจำนวนเงินที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าประกอบด้วยค่าเช่าคงที่หักด้วยสิ่งจูงใจตามสัญญาเช่า ค่าเช่าผันแปรที่ขึ้นอยู่กับดัชนีหรืออัตรา จำนวนเงินที่คาดว่าจะจ่ายภายใต้การรับประกันมูลค่าคงเหลือ รวมถึงราคาใช้สิทธิของสิทธิเลือกซื้อซึ่งมีความแน่นอนอย่างสมเหตุสมผลที่กลุ่มบริษัทจะใช้สิทธินั้น และการจ่ายค่าปรับเพื่อการยกเลิกสัญญาเช่า หากข้อกำหนดสัญญาเช่าแสดงให้เห็นว่ากลุ่มบริษัทจะใช้สิทธิเลือกในการยกเลิกสัญญาเช่า กลุ่มบริษัทบันทึกค่าเช่าผันแปรที่ไม่ขึ้นอยู่กับดัชนีหรืออัตราเป็นค่าใช้จ่ายในงวดที่เหตุการณ์หรือเงื่อนไขซึ่งเกี่ยวข้องกับการจ่ายชำระนั้นเกิดขึ้น

กลุ่มบริษัทคิดลดมูลค่าปัจจุบันของจำนวนเงินที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าด้วยอัตราดอกเบี้ยตามนัยของสัญญาเช่าหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมส่วนเพิ่มของกลุ่มบริษัท หลังจากวันที่สัญญาเช่าเริ่มมีผล มูลค่าตามบัญชีของหนี้สินตามสัญญาเช่าจะเพิ่มขึ้นจากดอกเบี้ยของหนี้สินตามสัญญาเช่าและลดลงจากการจ่ายชำระหนี้สินตามสัญญาเช่า นอกจากนี้มูลค่าตามบัญชีของหนี้สินตามสัญญาเช่าจะถูกวัดมูลค่าใหม่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอายุสัญญาเช่า การเปลี่ยนแปลงการจ่ายชำระตามสัญญาเช่าจะถูกวัดมูลค่าใหม่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอายุ สัญญาเช่า การเปลี่ยนแปลงการจ่ายชำระตามสัญญาเช่า หรือมีการเปลี่ยนแปลงในการประเมินสิทธิเลือกซื้อสินทรัพย์อ้างอิง

#### **สัญญาเช่าระยะสั้นและสัญญาเช่าซึ่งสินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ**

สัญญาเช่าที่มีอายุสัญญาเช่า 12 เดือนหรือน้อยกว่านับตั้งแต่วันที่สัญญาเช่าเริ่มมีผล หรือสัญญาเช่าซึ่งสินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ จะบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุสัญญาเช่า

#### นโยบายการบัญชีที่ถือปฏิบัติก่อนวันที่ 1 มกราคม 2563

สัญญาเช่าอาคารที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ไม่ได้โอนไปให้กับผู้เช่า ถือเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวนเงินที่จ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินการรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของการทำหรือขาดทุนตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่า

### 5.10 การตัดจ่ายค่าของสินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์ทางการเงิน

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน กลุ่มบริษัทจะทำการประเมินการตัดจ่ายค่าของอาคารและอุปกรณ์ หรือ สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนอื่นของกลุ่มบริษัทหากมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอาจตัดจ่ายค่า กลุ่มบริษัทรับรู้ขาดทุนจากการตัดจ่ายค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนหมายถึงมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า

กลุ่มบริษัทจะรับรู้รายการขาดทุนจากการตัดจ่ายค่าในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

### 5.11 เงินตราต่างประเทศ

บริษัทฯ แสดงงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการเป็นสกุลเงินบาท ซึ่งเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท รายการต่างๆ ของแต่ละกิจการที่รวมอยู่ในงบการเงินรวมวัดมูลค่าด้วยสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละกิจการนั้น

รายการที่เป็นเงินตราต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ สินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินซึ่งอยู่ในสกุลเงินตราต่างประเทศได้แปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

กำไรและขาดทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราแลกเปลี่ยนได้รวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

### 5.12 ผลประโยชน์พนักงาน

#### ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

กลุ่มบริษัทรับรู้เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการ

#### ผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงาน

##### โครงการสมทบเงิน

กลุ่มบริษัทและพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งประกอบด้วยเงินที่พนักงานจ่ายสะสมและเงินที่กลุ่มบริษัทจ่ายสมทบให้เป็นรายเดือน สินทรัพย์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้แยกออกจากสินทรัพย์ของกลุ่มบริษัท เงินที่กลุ่มบริษัทจ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในปีที่เกิดรายการ

##### โครงการผลประโยชน์หลังออกจากงาน

กลุ่มบริษัทมีภาระสำหรับเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งกลุ่มบริษัทถือว่าเงินชดเชยดังกล่าวเป็นโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานสำหรับพนักงาน

กลุ่มบริษัทคำนวณหนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงาน โดยใช้วิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ (Projected Unit Credit Method) โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระได้ทำการประเมิน ภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ผลกำไรหรือขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงานจะรับรู้ทันทีในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

#### ประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน

กลุ่มบริษัทตั้งประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน ซึ่งคำนวณตามนโยบายและสูตรการคำนวณของกลุ่มบริษัท โดยขึ้นอยู่กับเงินเดือนของพนักงาน อายุการทำงานและวันหยุดที่ไม่ได้ใช้

### 5.13 ประมาณการหนี้สิน

กลุ่มบริษัทจะบันทึกประมาณการหนี้สินไว้ในบัญชีเมื่อภาระผูกพันซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีตได้เกิดขึ้นแล้ว และมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนว่ากลุ่มบริษัทจะเสียทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจไปเพื่อปลดเปลื้องภาระผูกพันนั้น และกลุ่มบริษัทสามารถประมาณมูลค่าภาระผูกพันนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ

### 5.14 ภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้ประกอบด้วยภาษีเงินได้ปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

#### ภาษีเงินได้ปัจจุบัน

กลุ่มบริษัทบันทึกภาษีเงินได้ปัจจุบันตามจำนวนที่คาดว่าจะจ่ายให้กับหน่วยงานจัดเก็บภาษีของรัฐ โดยคำนวณจากกำไรทางภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากร

### ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

กลุ่มบริษัทบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างราคาตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกับฐานภาษีของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องนั้น โดยใช้อัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลา รายงาน

กลุ่มบริษัทรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวที่ต้องเสียภาษีทุกรายการ แต่รับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษี รวมทั้งผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ในจำนวนเท่าที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่กลุ่มบริษัทจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้นั้น

กลุ่มบริษัทจะทบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทุกสิ้นรอบระยะเวลารายงานและจะทำการปรับลดมูลค่าตามบัญชีดังกล่าว หากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่า กลุ่มบริษัทจะไม่มีกำไรทางภาษีเพียงพอต่อการนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ประโยชน์

กลุ่มบริษัทจะบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นหากภาษีที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น

## 5.15 เครื่องมือทางการเงิน

### นโยบายการบัญชีที่ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563

กลุ่มบริษัทรับรู้รายการเมื่อเริ่มแรกของสินทรัพย์ทางการเงินด้วยมูลค่ายุติธรรม และบวกด้วยต้นทุนการทำรายการเฉพาะในกรณีที่สินทรัพย์ทางการเงินที่ไม่ได้วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน อย่างไรก็ตาม สำหรับลูกหนี้การค้าที่ไม่มีองค์ประกอบเกี่ยวกับการจัดหาเงินที่มีนัยสำคัญ กลุ่มบริษัทจะรับรู้สินทรัพย์ทางการเงินดังกล่าวด้วยราคาของรายการตามที่กล่าวไว้ในนโยบายการบัญชีเรื่องการรับรู้รายได้

### การจัดประเภทรายการและการวัดมูลค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน

กลุ่มบริษัทจัดประเภทสินทรัพย์ทางการเงิน ณ วันที่รับรายการเริ่มแรก เป็นสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าในภายหลังด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย และสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าในภายหลังด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน โดยพิจารณาจากแผนธุรกิจของกิจการในการจัดการสินทรัพย์ทางการเงิน และลักษณะของกระแสเงินสดตามสัญญาของสินทรัพย์ทางการเงิน

### สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย

กลุ่มบริษัทวัดมูลค่าสินทรัพย์ทางการเงินด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย เมื่อกลุ่มบริษัทถือครองสินทรัพย์ทางการเงินนั้นเพื่อรับกระแสเงินสดตามสัญญา และเงื่อนไขตามสัญญาของสินทรัพย์ทางการเงินก่อให้เกิดกระแสเงินสดที่เป็นการรับชำระเพียงเงินต้นและดอกเบี้ยจากยอดคงเหลือของเงินต้นในวันที่ระบุไว้เท่านั้น

สินทรัพย์ทางการเงินดังกล่าววัดมูลค่าในภายหลังโดยใช้วิธีดอกเบี้ยที่แท้จริงและต้องมีการประเมินการด้อยค่า ทั้งนี้ ผลกำไรและขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการตัดรายการ การเปลี่ยนแปลง หรือการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวจะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

### สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน จะแสดงในงบแสดงฐานะการเงินด้วยมูลค่ายุติธรรม โดยรับรู้การเปลี่ยนแปลงสุทธิของมูลค่ายุติธรรมในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

ทั้งนี้ สินทรัพย์ทางการเงินดังกล่าว หมายรวมถึง ตราสารอนุพันธ์ เงินลงทุนในหลักทรัพย์ที่ถือไว้เพื่อค้า และสินทรัพย์ทางการเงินที่มีกระแสเงินสดที่ไม่ได้รับชำระเพียงเงินต้นและดอกเบี้ย

เงินปันผลรับจากเงินลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียนถือเป็นรายได้อื่นในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

### การจัดประเภทรายการและการวัดมูลค่าของหนี้สินทางการเงิน

กลุ่มบริษัทรับรู้รายการเมื่อเริ่มแรกสำหรับหนี้สินทางการเงินด้วยมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนการทำรายการ และจัดประเภทหนี้สินทางการเงินเป็นหนี้สินทางการเงินที่วัดมูลค่าในภายหลังด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย โดยใช้วิธีดอกเบี้ยที่แท้จริง ทั้งนี้ ผลกำไรและขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการตัดรายการหนี้สินทางการเงินและการตัดจำหน่ายตามวิธีดอกเบี้ยที่แท้จริงจะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือ

ขาดทุน โดยการคำนวณมูลค่าราคาหุ้นตัดจำหน่ายค่านึงถึงส่วนลดหรือส่วนเกินมูลค่าค่าธรรมเนียมหรือต้นทุนที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงนั้นด้วย ทั้งนี้ ค่าตัดจำหน่ายตามวิธีดอกเบี้ยที่แท้จริงแสดงเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนทางการเงินในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

#### การตัดรายการของเครื่องมือทางการเงิน

สินทรัพย์ทางการเงินจะถูกตัดรายการออกจากบัญชี เมื่อสิทธิที่จะได้รับกระแสเงินสดของสินทรัพย์นั้นได้สิ้นสุดลง หรือได้มีการโอนสิทธิที่จะได้รับกระแสเงินสดของสินทรัพย์นั้น รวมถึงได้มีการโอนความเสี่ยงและผลตอบแทนเกือบทั้งหมดของสินทรัพย์นั้น หรือมีการโอนการควบคุมในสินทรัพย์นั้น แม้ว่าจะไม่มีการโอนหรือไม่ได้คงไว้ซึ่งความเสี่ยงและผลตอบแทนเกือบทั้งหมดของสินทรัพย์นั้น

กลุ่มบริษัทตัดรายการหนี้สินทางการเงินก็ต่อเมื่อได้มีการปฏิบัติตามภาระผูกพันของหนี้สินนั้นแล้ว มีการยกเลิกภาระผูกพันนั้น หรือมีการสิ้นสุดลงของภาระผูกพันนั้น ในกรณีที่มีการเปลี่ยนหนี้สินทางการเงินที่มีอยู่ให้เป็นหนี้สินใหม่จากผู้ให้กู้รายเดียวกัน ซึ่งมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันอย่างมา หรือมีการแก้ไขข้อกำหนดของหนี้สินที่มีอยู่อย่างเป็นสาระสำคัญ จะถือว่าเป็นการตัดรายการหนี้สินเดิมและรับรู้หนี้สินใหม่ โดยรับรู้ผลแตกต่างของมูลค่าตามบัญชีดังกล่าวในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

#### การด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นคำนวณจากผลต่างของกระแสเงินสดที่จะครบกำหนดชำระตามสัญญากับกระแสเงินสดทั้งหมดที่กลุ่มบริษัทคาดว่าจะได้รับชำระ และคิดลดด้วยอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงโดยประมาณของสินทรัพย์ทางการเงิน ณ วันที่ได้มา

ในกรณีที่ความเสี่ยงด้านเครดิตของสินทรัพย์ไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญนับตั้งแต่การรับรู้รายการเริ่มแรก กลุ่มบริษัทวัดมูลค่าผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นโดยพิจารณาจากการผิดสัญญาที่อาจเกิดขึ้นใน 12 เดือนข้างหน้า ในขณะที่หากความเสี่ยงด้านเครดิตของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญนับตั้งแต่การรับรู้รายการเริ่มแรก กลุ่มบริษัทวัดมูลค่าผลขาดทุนด้วยจำนวนเงินที่เท่ากับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุที่เหลืออยู่ของเครื่องมือทางการเงิน

กลุ่มบริษัทพิจารณาว่าความเสี่ยงด้านเครดิตจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อมีการค้างชำระการจ่ายเงินตามสัญญาเกินกว่า 60 วัน และพิจารณาว่าสินทรัพย์ทางการเงินนั้นมีการผิดสัญญา เมื่อมีการค้างชำระการจ่ายเงินตามสัญญาเกินกว่า 90 วัน อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี กลุ่มบริษัทอาจพิจารณาว่าสินทรัพย์ทางการเงินนั้นมีการเพิ่มขึ้นของความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างมีนัยสำคัญและมีการผิดสัญญา โดยพิจารณาจากข้อมูลภายในหรือข้อมูลภายนอกอื่น เช่น อันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของผู้ออกตราสาร

กลุ่มบริษัทใช้วิธีการอย่างง่ายในการคำนวณผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับลูกหนี้การค้าและสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา ดังนั้น ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน กลุ่มบริษัทจึงไม่มีการติดตามการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยงทางด้านเครดิต แต่จะรับรู้ค่าเผื่อผลขาดทุนจากผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุของลูกหนี้การค้า โดยอ้างอิงจากข้อมูลผลขาดทุนด้านเครดิตจากประสบการณ์ในอดีต ปรับปรุงด้วยข้อมูลการคาดการณ์ไปในอนาคตเกี่ยวกับลูกหนี้นั้นและสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ

#### การหักลบของเครื่องมือทางการเงิน

สินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงินจะนำมาหักลบกัน และแสดงด้วยยอดสุทธิในงบแสดงฐานะการเงิน ก็ต่อเมื่อกิจการมีสิทธิบังคับใช้ได้ตามกฎหมายอยู่แล้วในการหักลบจำนวนเงินที่รับรู้ และกิจการมีความตั้งใจที่จะชำระด้วยยอดสุทธิหรือตั้งใจที่จะรับสินทรัพย์และชำระหนี้สินพร้อมกัน

#### นโยบายการบัญชีที่ถือปฏิบัติก่อนวันที่ 1 มกราคม 2563

##### สินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา

กลุ่มบริษัทรับรู้สินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา เมื่อมีรายได้ที่รับรู้สะสมเกินกว่าจำนวนเงินที่เรียกเก็บจากลูกค้าจนถึงปัจจุบัน และกลุ่มบริษัทจะบันทึกค่าเผื่อผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญาสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินจากลูกค้าไม่ได้ สินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญาจะจัดประเภทเป็นลูกหนี้การค้าเมื่อกิจการมีสิทธิที่จะได้รับชำระโดยปราศจากเงื่อนไข เช่น เมื่อกิจการได้ให้บริการเสร็จสิ้นและลูกค้ารับมอบงาน



### ลูกหนี้การค้า

ลูกหนี้การค้าแสดงมูลค่าตามจำนวนมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ กลุ่มบริษัทบันทึกค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาจากประสบการณ์การเก็บเงินและการวิเคราะห์อายุหนี้

### หนี้สินที่เกิดจากสัญญา

กลุ่มบริษัทรับรู้หนี้สินที่เกิดจากสัญญาเมื่อจำนวนเงินที่เรียกเก็บจากลูกค้าจนถึงปัจจุบันเกินกว่ารายได้ที่รับรู้สะสม โดยกิจการยังมีภาระที่ต้องโอนสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า หนี้สินที่เกิดจากสัญญาจะรับรู้เป็นรายได้เมื่อกิจการได้ปฏิบัติตามภาระที่ระบุไว้ในสัญญาเสร็จสิ้น

### เงินลงทุน

เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้าแสดงตามมูลค่ายุติธรรม การเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของหลักทรัพย์ซึ่งคำนวณจากราคาเสนอซื้อหลังสุด ณ วันสิ้นปีทำการสุดท้ายของปีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะถูกบันทึกในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

บริษัทใช้วิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการคำนวณต้นทุนของเงินลงทุน

เมื่อมีการจำหน่ายเงินลงทุน ผลต่างระหว่างสิ่งตอบแทนสุทธิที่ได้รับกับมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนจะถูกบันทึกในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

## 5.16 การวัดมูลค่ายุติธรรม

มูลค่ายุติธรรม หมายถึง ราคาที่คาดว่าจะได้รับจากการขายสินทรัพย์หรือเป็นราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อโอนหนี้สินให้ผู้อื่นโดยรายการดังกล่าวเป็นรายการที่เกิดขึ้นในสภาพปกติระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (ผู้ร่วมในตลาด) ณ วันที่วัดมูลค่า กลุ่มบริษัทใช้ราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องในการวัดมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินซึ่งมาตามฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม ยกเว้นในกรณีที่ไม่มียตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่มีลักษณะเดียวกันหรือไม่สามารถหาราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องได้ กลุ่มบริษัทจะประมาณมูลค่ายุติธรรมโดยใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และพยายามใช้ข้อมูลที่สามารถสังเกตได้ที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่จะวัดมูลค่ายุติธรรมนั้นให้มากที่สุด

ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมที่ใช้วัดมูลค่าและเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินในงบการเงินออกเป็นสามระดับตามประเภทของข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวัดมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

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

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน กลุ่มบริษัทจะประเมินความจำเป็นในการโอนรายการระหว่างลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมสำหรับสินทรัพย์และหนี้สินที่ถืออยู่ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานที่มีการวัดมูลค่ายุติธรรมแบบเกิดขึ้นประจำ

## 6. การใช้ดุลยพินิจและประมาณการทางบัญชีที่สำคัญ

ในการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและการประมาณการในเรื่องที่มีความไม่แน่นอนเสมอ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินที่แสดงในงบการเงินและต่อข้อมูลที่แสดงในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจแตกต่างไปจากจำนวนที่ประมาณการไว้ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการที่สำคัญมีดังนี้

### 6.1 การระบุภาระที่ต้องปฏิบัติ

ในการระบุภาระที่ต้องปฏิบัติในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินค้าและบริการ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ของกลุ่มบริษัท ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประเมินเงื่อนไขและรายละเอียดของสัญญาที่ทำกับลูกค้าเพื่อพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการแต่ละรายการถือเป็นภาระที่แยกจากกันหรือไม่ กล่าวคือ กิจการจะบันทึกสินค้าหรือบริการแต่ละรายการแยกจากกัน ก็ต่อเมื่อสินค้าหรือบริการดังกล่าวสามารถระบุได้ว่าแยกจากสินค้าหรือบริการอื่นในสัญญา และลูกค้าได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นแต่ละรายการแยกจากกัน

## 6.2 สัญญาเช่า

### *การกำหนดอายุสัญญาเช่าที่มีสิทธิการเลือกในการขยายอายุสัญญาเช่าหรือยกเลิกสัญญาเช่า - กลุ่มบริษัทในฐานะผู้เช่า*

ในการกำหนดอายุสัญญาเช่า ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประเมินว่ากลุ่มบริษัทมีความแน่นอนอย่างสมเหตุสมผลหรือไม่ที่จะใช้สิทธิเลือกในการขยายอายุสัญญาเช่าหรือยกเลิกสัญญาเช่าโดยคำนึงถึงข้อเท็จจริงและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ทำให้เกิดสิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจสำหรับกลุ่มบริษัทในการใช้หรือไม่ใช้สิทธิเลือกนั้น

### *การกำหนดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมส่วนเพิ่ม - กลุ่มบริษัทในฐานะผู้เช่า*

กลุ่มบริษัทไม่สามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามนัยของสัญญาเช่า ดังนั้น ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมส่วนเพิ่มของกลุ่มบริษัทในการคิดลดหนี้สินตามสัญญาเช่า โดยอัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมส่วนเพิ่มเป็นอัตราดอกเบี้ยที่กลุ่มบริษัทจะต้องจ่ายในการกู้ยืมเงินที่จำเป็นเพื่อให้ได้มาซึ่งสินทรัพย์ที่มีมูลค่าใกล้เคียงกับสินทรัพย์สิทธิการใช้ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่คล้ายคลึง โดยมีระยะเวลาการกู้ยืมและหลักประกันที่คล้ายคลึง

## 6.3 ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของลูกหนี้การค้าและสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา

ในการประมาณค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของลูกหนี้การค้าและสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้แต่ละราย โดยคำนึงถึงประสบการณ์การเก็บเงินในอดีต อายุของหนี้ที่ค้างค้างและสถานะเศรษฐกิจที่คาดการณ์ไว้ของกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ทั้งนี้ ข้อมูลผลขาดทุนด้านเครดิตจากประสบการณ์ในอดีตและการคาดการณ์สถานะเศรษฐกิจของกลุ่มบริษัทอาจไม่ได้บ่งบอกถึงการผิดสัญญาของลูกค้าที่เกิดขึ้นจริงในอนาคต

## 6.4 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

ในการคำนวณค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำการประมาณอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือเมื่อเลิกใช้งานของอุปกรณ์ และต้องทบทวนอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

นอกจากนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องสอบทานการลดลงของมูลค่าของอุปกรณ์ในแต่ละช่วงเวลาและบันทึกขาดทุนจากการการลดลงของมูลค่าหากคาดว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ในการนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์รายได้และค่าใช้จ่ายในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับสินทรัพย์นั้น

## 6.5 สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

กลุ่มบริษัทจะรับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและขาดทุนทางภาษีที่ไม่ได้ใช้เมื่อมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่ากลุ่มบริษัทจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวและขาดทุนนั้น ในการนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องประมาณการว่ากลุ่มบริษัทควรรู้จำนวนสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีเป็นจำนวนเท่าใด โดยพิจารณาถึงจำนวนกำไรทางภาษีที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตในแต่ละช่วงเวลา

## 6.6 ผลประโยชน์หลังออกจางานของพนักงานตามโครงการผลประโยชน์

หนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังออกจางานของพนักงานประมาณขึ้นตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งต้องอาศัยข้อสมมติฐานต่างๆ ในการประมาณการนั้น เช่น อัตราคิดลด อัตราการขึ้นเงินเดือนในอนาคต อัตราภาระ และอัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน เป็นต้น

## 7. รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ในระหว่างปีกลุ่มบริษัทมีรายการธุรกิจที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน รายการธุรกิจดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้าและเกณฑ์ตามที่ตกลงระหว่างบริษัทฯ และกิจการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น ซึ่งเป็นไปตามปกติธุรกิจ ซึ่งนโยบายในการกำหนดราคาสำหรับรายการค้าระหว่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

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

6. ค่าธรรมเนียมการค้าประกันระหว่างกันคิดในอัตราร้อยละ 0.3 ต่อปี
7. ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารกำหนดตามที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติหรือในราคาตกลงกันตามสัญญา

รายการธุรกิจที่สำคัญระหว่างบริษัทและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>รายการธุรกิจกับบริษัทย่อย (ตัดออกจากงบการเงินรวมแล้ว)</b>				
รายได้จากงานตามสัญญา	-	-	-	0.4
ต้นทุนจากงานตามสัญญา	-	-	7.1	0.5
รายได้อื่น	-	-	0.5	0.1
ต้นทุนบริการ	-	-	0.6	0.4
ดอกเบี้ยรับ	-	-	0.3	-
ซื้อสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	-	-	-	1.6
ขายสินทรัพย์ถาวร	-	-	-	1.7
<b>รายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่ (จนถึงวันที่ 9 ธันวาคม 2563 ซึ่งเป็นวันสิ้นสุดการควบคุมของบริษัทใหญ่)</b>				
รายได้จากการบริการ	-	14.3	0.3	14.3
ต้นทุนบริการ	0.2	0.3	0.2	0.3
รายจ่ายค่าบริหารจัดการ	4.5	4.8	4.5	4.8
ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่าย	14.5	15.4	14.5	15.4
ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภคจ่าย	10.6	6.5	10.6	6.5
ค่าใช้จ่ายอื่น	4.0	4.9	4.0	4.9
<b>รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน</b>				
รายได้จากงานตามสัญญา	-	2.2	-	0.8
รายได้จากการขายและบริการ	18.7	14.0	18.7	14.0
ซื้อสินค้าและบริการ	2.6	4.3	2.6	4.3
ค่าเช่าและสาธารณูปโภคจ่าย	19.8	25.7	19.8	25.7
ค่าใช้จ่ายอื่น	1.3	1.1	1.3	1.1

ยอดคงค้างระหว่างบริษัทและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 มีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)</b>				
บริษัทใหญ่	-	31	-	31
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมการร่วมกัน)	76	2,292	76	2,292
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	76	2,323	76	2,323
<b>ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)</b>				
บริษัทย่อย	-	-	6,462	3,819
รวมลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	6,462	3,819
<b>รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 10)</b>				
บริษัทย่อย	-	163	-	163
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมการร่วมกัน)	1,087	994	1,087	994
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,087	1,157	1,087	1,157

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
เงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทใหญ่	-	2,105	-	2,105
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมกร่วมกัน)	6,801	4,292	6,801	4,292
รวมเงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	6,801	6,397	6,801	6,397
หัก: ค่าเพื่อการด้อยค่าสินทรัพย์	(192)	-	(192)	-
เงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน - สุทธิ	6,609	6,397	6,609	-
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 18)				
บริษัทใหญ่	-	69	-	69
บริษัทย่อย	-	-	191	567
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมกร่วมกัน)	2,292	12,093	2,292	12,093
รวมเจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,292	12,162	2,483	12,729
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 18)				
บริษัทใหญ่	-	18,161	-	18,147
บริษัทย่อย	-	-	140	214
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมกร่วมกัน)	6,742	214	6,742	214
รวมเจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	6,742	18,375	6,882	18,575
เงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมกร่วมกัน)	-	505	-	505
รวมเงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	505	-	505
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทย่อย	-	-	28,000	6,000
รวมเงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	28,000	6,000

**เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน**

ยอดคงค้างของเงินให้กู้ยืมระหว่างกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 และการเปลี่ยนแปลงของบัญชีเงินให้กู้ยืมดังกล่าว มีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัทย่อย	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	ในระหว่างปี		ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563
		เพิ่มขึ้น	ลดลง	
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	5,000	6,000	-	11,000
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	1,000	16,000	-	17,000
รวม	6,000	22,000	-	28,000

**คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร**

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 บริษัทฯมีค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานที่ให้แก่กรรมการและผู้บริหารดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562
ผลประโยชน์ระยะสั้น	20,696	21,998
ผลประโยชน์หลังออกจากงาน	168	576
รวม	20,864	22,574

**สัญญาเกี่ยวกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน**

สัญญาเช่าและบริการกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ก) บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสัญญาบริการสาธารณูปโภคกับบริษัท สามารถอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมเป็นบริษัทใหญ่และบริษัทที่เกี่ยวข้องกันแห่งหนึ่งเพื่อประกอบกิจการของบริษัทฯ สัญญาดังกล่าวสิ้นสุดในเดือนเมษายน 2564 โดย บริษัทฯต้องชำระค่าเช่าและค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตรารวมเดือนละ 3.2 ล้านบาท (2562: 3.2 ล้านบาท)

จำนวนเงินของภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันได้เปิดเผยรวมไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 29.1

ข) ในเดือนมกราคม 2563 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการด้านการบริหารและการจัดการกับบริษัท สามารถอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท (2562: 0.4 ล้านบาท) และบริษัทฯ ได้ยกเลิกสัญญาว่าจ้างการให้บริการดังกล่าวในวันที่ 16 ธันวาคม 2563

ค) ในเดือนพฤษภาคม 2562 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Samart Information Technology Center) กับบริษัท สามารถอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 1.3 ล้านบาท (2562: 1.3 ล้านบาท)

**8. เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด**

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
เงินสด	73	111	39	100
เงินฝากธนาคาร	306,308	77,432	301,739	71,815
รวม	306,381	77,543	301,778	71,915

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 เงินฝากธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 0.10 ถึง 1.30 ต่อปี (2562: ร้อยละ 0.10 ถึง 1.30 ต่อปี)

## 9. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	76	833	76	833
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	-	152	-	152
3 - 6 เดือน	-	21	-	21
6 - 12 เดือน	-	1,317	-	1,317
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	76	2,323	76	2,323
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	58,602	57,712	56,933	57,182
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	53,467	57,192	52,809	57,147
3 - 6 เดือน	17,964	27,908	17,964	27,908
6 - 12 เดือน	35,330	22,302	35,330	22,302
มากกว่า 12 เดือน	5,963	2,890	5,963	2,890
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	171,326	168,004	168,999	167,429
รวมลูกหนี้การค้า	171,402	170,327	169,075	169,752
หัก: ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (2562: สำรองค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ)	(49,037)	(2,776)	(49,037)	(2,776)
รวมลูกหนี้การค้า - สุทธิ	122,365	167,551	120,038	166,976
ลูกหนี้อื่น				
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)	-	-	6,462	3,819
ดอกเบี้ยค้างรับ	-	602	-	616
ลูกหนี้อื่น	588	5	588	5
รวมลูกหนี้อื่น	588	607	7,050	4,440
<b>รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น - สุทธิ</b>	<b>122,953</b>	<b>168,158</b>	<b>127,088</b>	<b>171,416</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ลูกหนี้การค้ากิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกันของบริษัทฯ ได้รวมลูกหนี้บริษัทมหาชนแห่งหนึ่งที่ได้ยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการต่อศาลจำนวนเงิน 36.6 ล้านบาท และมีลูกหนี้การค้าของบริษัทฯ อีกสองรายได้ยื่นหนังสือขอขยายระยะเวลาการจ่ายชำระหนี้ต่อบริษัทฯ จำนวน 11.2 ล้านบาท ซึ่งได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารของบริษัทฯ แล้ว

บริษัทฯ ได้ประเมินสถานะและโอกาสที่คาดว่าจะได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ดังกล่าวไม่เต็มจำนวน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้บันทึกค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นไว้ในบัญชีเป็นจำนวนรวม 46.3 ล้านบาท ซึ่งผู้บริหารเชื่อว่าเป็นประมาณการที่เพียงพอและเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบันและจะสามารถเรียกเก็บหนี้ส่วนที่เหลือได้ ถึงแม้ว่าบริษัทฯ จะได้ทำการประเมินและประมาณการอย่างดีที่สุดแล้ว แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีความไม่แน่นอนของสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องปกติของเหตุการณ์ในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น



การเปลี่ยนแปลงของบัญชีค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม และงบการเงิน เฉพาะกิจการ
ณ วันที่ 1 มกราคม 2563	2.7
สำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพิ่มขึ้น	46.3
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563	49.0

## 10. รายได้ค้างรับ

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่บันทึกบัญชี ไม่เกิน 3 เดือน	1,087	1,157	1,087	1,157
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,087	1,157	1,087	1,157
รายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่บันทึกบัญชี ไม่เกิน 3 เดือน	48,294	67,563	46,896	67,391
3 - 6 เดือน	1,203	3,538	1,203	3,538
6 - 12 เดือน	1,384	1,830	1,384	1,830
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	50,881	72,931	49,483	72,759
รวม	51,968	74,088	50,570	73,916

## 11. สินค้าคงเหลือ

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
งานบริการระหว่างทำตามสัญญา	4,954	3,252	4,954	3,201
สินค้าสำเร็จรูป	5,940	-	-	-
วัสดุสิ้นเปลือง	815	-	-	-
รวม	11,709	3,252	4,954	3,201

## 12. สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น/เงินลงทุนชั่วคราว

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562
ตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย		
เงินฝากประจำธนาคาร	-	475,127
เงินมัดจำ	1,630	-
รวมตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย	1,630	475,127
สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน		
เงินลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียน (หมายเหตุ 12.1)	1,060	610
รวมสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	1,060	610
รวมสินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	2,690	475,737

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เงินฝากประจำธนาคารประเภท 3 - 12 เดือน มีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.35 ถึง 1.70 ต่อปี (2563: ไม่มี)

### 12.1 เงินลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียน

หุ้นสามัญ	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ					
	2563			2562		
	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาทุน (พันบาท)	มูลค่ายุติธรรม (พันบาท)	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาทุน (พันบาท)	มูลค่ายุติธรรม (พันบาท)
บมจ. สามารถ ดิจิตอล	3,000	4,430	970	3,000	4,430	570
หัก: ปรับมูลค่า		(3,460)			(3,860)	
รวม		970			570	
บมจ. สามารถ ดิจิตอล (SDC-W1)	500	30	90	500	30	40
บวก: ปรับมูลค่า		60			10	
รวม		90			40	

รายการเปลี่ยนแปลงของบัญชีเงินลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียนสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562
ยอดคงเหลือ ณ ต้นปี	610	970
กำไร(ขาดทุน)จากตราสารทุนที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	450	(360)
ยอดคงเหลือ ณ ปลายปี	1,060	610

### 13. สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
ภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย	48,122	50,392	47,814	50,324
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	10,172	13,478	9,004	13,390
ภาษีซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนด	692	1,028	693	1,076
อื่นๆ	936	2,770	815	1,562
รวม	59,922	67,668	58,326	66,352

กลุ่มบริษัทถือภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายเป็นสินทรัพย์ เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีความตั้งใจและมีสิทธิขอคืนภาษีข้างต้น อย่างไรก็ตามมูลค่าที่จะได้รับคืนของภาษีเงินได้ดังกล่าวขึ้นอยู่กับการใช้สิทธิขอคืนภาษีและผลการตรวจสอบภาษีของกลุ่มบริษัทโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารได้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินผลของมูลค่าที่จะได้รับคืนและเชื่อมั่นว่าจะได้รับคืนทั้งจำนวนจึงไม่ได้บันทึกค่าเพื่อการลดมูลค่าของภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

### 14. เงินลงทุนในบริษัทย่อย

เงินลงทุนในบริษัทย่อยตามที่แสดงในงบการเงินเฉพาะกิจการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัท	ทุนเรียกชำระแล้ว		สัดส่วนเงินลงทุน		ราคาทุน		ค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุน		มูลค่าตามบัญชีตามวิธีราคาทุน - สุทธิ	
	2563	2562	2563 (ร้อยละ)	2562 (ร้อยละ)	2563	2562	2563	2562	2563	2562
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	5 ล้านบาท	2 ล้านบาท	100	100	5,000	2,000	(35)	(35)	4,965	1,965
บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด	600,000 เหรียญสหรัฐ	600,000 เหรียญสหรัฐ	100	100	19,725	19,725	(19,725)	-	-	19,725
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	3 ล้านบาท	3 ล้านบาท	100	100	3,000	3,000	-	-	3,000	3,000
รวม					27,725	24,725	(19,760)	(35)	7,965	24,690

ในระหว่างปีปัจจุบัน บริษัทฯได้บันทึกค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (บริษัทย่อย) จำนวน 19.7 ล้านบาทไว้เป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายอื่นในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จใน งบการเงินเฉพาะกิจการ เนื่องจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันที่ยังไม่ดีขึ้นและบริษัทย่อยยังคงมีผลประกอบการเป็นขาดทุน

#### การเพิ่มทุนจดทะเบียน

เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯมีมติอนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย จากเดิม 2 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 200,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) เป็น 5 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 500,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 300,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท บริษัทฯได้ชำระค่าหุ้น ทั้งจำนวนดังกล่าวในเดือนมีนาคม 2563 และบริษัทย่อยได้จดทะเบียนเพิ่มทุนดังกล่าวกับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563

## 15. อุปกรณ์

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
<b>ราคาทุน</b>						
1 มกราคม 2562	39,679	703,182	220,620	4,858	9,450	977,789
ซื้อเพิ่ม	7,600	1,923	3,199	-	-	12,722
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,306)	(47,188)	(24)	(2,617)	-	(53,135)
โอนเข้า/โอนออก)	-	9,450	-	-	(9,450)	-
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(126)	(190)	(191)	-	-	(507)
31 ธันวาคม 2562	43,847	667,177	223,604	2,241	-	936,869
ซื้อเพิ่ม	80	10,592	72	-	431	11,175
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(2,260)	(3,745)	(1,020)	-	-	(7,025)
โอนเข้า/โอนออก)	(15)	15	-	-	-	-
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(6)	(10)	(11)	-	-	(27)
31 ธันวาคม 2563	41,646	674,029	222,645	2,241	431	940,992
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>						
1 มกราคม 2562	29,849	665,826	196,853	4,858	-	897,386
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,690	17,059	10,983	-	-	31,732
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,294)	(47,187)	(19)	(2,617)	-	(53,117)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(118)	(177)	(190)	-	-	(485)
31 ธันวาคม 2562	30,127	635,521	207,627	2,241	-	875,516
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,764	17,257	8,058	-	-	29,079
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(2,258)	(3,744)	(1,020)	-	-	(7,022)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	958	(979)	(10)	-	-	(31)
31 ธันวาคม 2563	32,591	648,055	214,655	2,241	-	897,542
<b>มูลค่าสุทธิตามบัญชี</b>						
31 ธันวาคม 2562	13,720	31,656	15,977	-	-	61,353
31 ธันวาคม 2563	9,055	25,974	7,990	-	431	43,450
<b>ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี</b>						
2562 (จำนวน 29.2 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						31,732
2563 (จำนวน 26.4 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						29,079

	งบการเงินเฉพาะกิจการ					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
<b>ราคาทุน</b>						
1 มกราคม 2562	37,931	700,319	217,090	4,858	9,450	969,648
ซื้อเพิ่ม	7,356	1,923	3,163	-	-	12,442
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,152)	(47,187)	(1,714)	(2,617)	-	(54,670)
โอนเข้า/โอนออก)	-	9,450	-	-	(9,450)	-
31 ธันวาคม 2562	42,135	664,505	218,539	2,241	-	927,420
ซื้อเพิ่ม	-	3,560	1,385	-	431	5,376
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(2,260)	(6,056)	(1,020)	-	-	(9,336)
31 ธันวาคม 2563	39,875	662,009	218,904	2,241	431	923,460
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>						
1 มกราคม 2562	28,162	663,272	193,498	4,858	-	889,790
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,626	16,847	10,895	-	-	31,368
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,139)	(47,187)	(19)	(2,617)	-	(52,962)
31 ธันวาคม 2562	28,649	632,932	204,374	2,241	-	868,196
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,709	15,301	7,961	-	-	26,971
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(2,258)	(3,745)	(1,020)	-	-	(7,023)
31 ธันวาคม 2563	30,100	644,488	211,315	2,241	-	888,144
<b>มูลค่าสุทธิตามบัญชี</b>						
31 ธันวาคม 2562	13,486	31,573	14,165	-	-	59,224
31 ธันวาคม 2563	9,775	17,521	7,589	-	431	35,316
<b>ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี</b>						
2562 (จำนวน 28.9 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						31,368
2563 (จำนวน 24.4 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						26,971

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 814 ล้านบาท (2562: 807 ล้านบาท) และงบการเงินเฉพาะกิจการ 808 ล้านบาท (2562: 801 ล้านบาท)

## 16. สัญญาเช่า

### 16.1 กลุ่มบริษัทในฐานะผู้เช่า

กลุ่มบริษัททำสัญญาเช่าสินทรัพย์เพื่อใช้ในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท โดยมีอายุสัญญาระหว่าง 2 - 10 ปี

#### ก) สินทรัพย์สิทธิการใช้

รายการเปลี่ยนแปลงของบัญชีของสินทรัพย์สิทธิการใช้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	อาคารและสิ่งปลูกสร้าง	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ณ วันที่ 1 มกราคม 2563	65,538	63,906
เพิ่มขึ้น	417	-
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	(13,204)	(12,295)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563	52,751	51,611

#### ข) หนี้สินตามสัญญาเช่า

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะกิจการ
	จำนวนเงินที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่า	62,334
หัก: ดอกเบี่ยรอกการตัดจำหน่าย	(7,474)	(7,443)
รวม	54,860	53,705
หัก: ส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	(11,958)	(11,030)
หนี้สินตามสัญญาเช่า - สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	42,902	42,675

การวิเคราะห์การครบกำหนดของจำนวนส่วนที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าเปิดเผยข้อมูลอยู่ในหมายเหตุ 31.1 ภายใต้หัวข้อความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 หนี้สินตามสัญญาเช่ามีการเคลื่อนไหวดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะกิจการ
	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2563	65,538
บวก: ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยตามสัญญาเช่า	2,559	2,514
เพิ่มขึ้นระหว่างปี	417	-
หัก: เงินสดจ่ายชำระค่าเช่าระหว่างปี	(13,654)	(12,715)
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563	54,860	53,705



ค) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสัญญาเช่าที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน

(หน่วย: พันบาท)

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์สิทธิการใช้	13,204	12,294
ดอกเบี้ยจ่ายของหนี้สินตามสัญญาเช่า	2,559	2,514
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับสัญญาเช่าระยะสั้น	4,036	4,036
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับสัญญาเช่าซื้อสินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ	17	17

ง) อื่นๆ

กลุ่มบริษัทมีกระแสเงินสดจ่ายทั้งหมดของสัญญาเช่าสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 จำนวน 17.7 ล้านบาท ซึ่งรวมถึงกระแสเงินสดจ่ายของสัญญาเช่าระยะสั้น สัญญาเช่าซึ่งสินทรัพย์อ้างอิงมีมูลค่าต่ำ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทมีรายการที่มีใช้เงินสดเพิ่มขึ้นสำหรับสินทรัพย์สิทธิการใช้และหนี้สินตามสัญญาเช่า จำนวน 0.4 ล้านบาท

17. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	คอมพิวเตอรืซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอรืซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	รวม	คอมพิวเตอรืซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอรืซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	รวม
<b>ราคาทุน</b>						
1 มกราคม 2562	79,339	105	79,444	78,131	105	78,236
ซื้อเพิ่ม	4,935	5,896	10,831	4,935	1,439	6,374
โอนเข้า/(โอนออก)	4,044	(4,044)	-	-	-	-
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(86)	-	(86)	-	-	-
31 ธันวาคม 2562	88,232	1,957	90,189	83,066	1,544	84,610
ซื้อเพิ่ม	1,562	7,098	8,660	1,184	3,251	4,435
จำหน่าย	(32)	-	(32)	(32)	-	(32)
โอนเข้า/(โอนออก)	6,301	(6,474)	(173)	2,114	(2,287)	(173)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(4)	-	(4)	-	-	-
31 ธันวาคม 2563	96,059	2,581	98,640	86,332	2,508	88,840
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>						
1 มกราคม 2562	55,047	-	55,047	54,164	-	54,164
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	5,614	-	5,614	5,489	-	5,489
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(65)	-	(65)	-	-	-
31 ธันวาคม 2562	60,596	-	60,596	59,653	-	59,653
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	5,954	-	5,954	4,736	-	4,736
จำหน่าย	(20)	-	(20)	(20)	-	(20)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(6)	-	(6)	-	-	-
31 ธันวาคม 2563	66,524	-	66,524	64,369	-	64,369
<b>มูลค่าสุทธิตามบัญชี</b>						
31 ธันวาคม 2562	27,636	1,957	29,593	23,413	1,544	24,957
31 ธันวาคม 2563	29,535	2,581	32,116	21,963	2,508	24,471

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนจำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าตัดจำหน่ายหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 44.7 ล้านบาท (2562: 43.7 ล้านบาท) และงบการเงินเฉพาะกิจการ 44.0 ล้านบาท (2562: 43.1 ล้านบาท)

## 18. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	4,860	4,144	4,752	4,144
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)	2,292	12,162	2,483	12,729
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	2,968	3,054	2,231	2,656
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)	6,742	18,375	6,882	18,575
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	1,706	420	449	420
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	20,185	35,476	20,572	34,533
<b>รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น</b>	<b>38,753</b>	<b>73,631</b>	<b>37,369</b>	<b>73,057</b>

## 19.หนี้สินหมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
ภาษีขายที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	11,051	10,534	11,044	10,658
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย	156	2,580	820	2,793
อื่นๆ	13,978	2,765	13,699	2,663
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียนอื่น</b>	<b>25,185</b>	<b>15,879</b>	<b>25,563</b>	<b>16,114</b>

## 20. สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน

จำนวนเงินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานซึ่งเป็นเงินชดเชยพนักงานเมื่อออกจากงาน แสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานต้นปี</b>	<b>16,977</b>	<b>13,640</b>	<b>16,141</b>	<b>13,640</b>
ส่วนที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน:				
ต้นทุนบริการในปัจจุบัน	1,272	1,159	1,177	1,159
ต้นทุนดอกเบี้ย	260	370	244	370
ต้นทุนบริการในอดีต	-	4,726	-	4,726
โอนย้ายพนักงาน	-	-	(273)	(172)
ผลประโยชน์ที่จ่ายในระหว่างปี	(805)	-	(805)	-
ส่วนที่รับรู้ในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:				
(กำไร)ขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย				
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติด้านประชากรศาสตร์	-	(2,841)	-	(2,563)
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติทางการเงิน	(347)	1,682	(267)	1,529
ส่วนที่เกิดจากการปรับปรุงจากประสบการณ์	(2,060)	(1,759)	(2,187)	(2,548)
<b>สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานปลายปี</b>	<b>15,297</b>	<b>16,977</b>	<b>14,030</b>	<b>16,141</b>

เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งได้กำหนดอัตราค่าชดเชยเพิ่มเติมกรณีนายจ้างเลิกจ้าง สำหรับลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 20 ปีขึ้นไปให้มีสิทธิได้รับค่าชดเชยไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 400 วัน กฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นการแก้ไขโครงการสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังออกจางาน และมีผลกระทบต่อกลุ่มบริษัทที่มีหนี้สินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มขึ้น 4.7 ล้านบาท (เฉพาะของบริษัทฯ: 4.7 ล้านบาท) กลุ่มบริษัทได้บันทึกผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยรับรู้ต้นทุนบริการในอดีตเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานรับรู้ในรายการต่อไปในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
ต้นทุนการให้บริการ	1,026	5,207	898	5,081
ค่าใช้จ่ายในการขาย	22	38	14	38
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	484	1,010	236	964
รวมค่าใช้จ่ายที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน	1,532	6,255	1,148	6,083

กลุ่มบริษัทคาดว่าจะไม่มีการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานภายใน 1 ปีข้างหน้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ระยะเวลาเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานของบริษัทฯประมาณ 13 ปี (2562: 14 ปี)

สมมติฐานที่สำคัญในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย สรุปได้ดังนี้

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562
	(ร้อยละต่อปี)	(ร้อยละต่อปี)
อัตราคิดลด	1.1 - 1.6	1.6
อัตราการขึ้นเงินเดือน	2.5 - 5.0	2.5 - 5.5
อัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน	0 - 32	0 - 32

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสมมติฐานที่สำคัญต่อมูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพันผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม			
	เพิ่มขึ้น 1%		ลดลง 1%	
	2563	2562	2563	2562
อัตราคิดลด	(1.6)	(1.7)	1.8	1.9
อัตราการขึ้นเงินเดือน	1.6	1.8	(1.4)	(1.6)
	เพิ่มขึ้น 20%		ลดลง 20%	
	2563	2562	2563	2562
	(2.4)	(2.8)	3.3	3.3

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	เพิ่มขึ้น 1%		ลดลง 1%	
	2563	2562	2563	2562
อัตราคิดลด	(1.4)	(1.7)	1.6	1.9
อัตราการขึ้นเงินเดือน	1.4	1.8	(1.3)	(1.6)
	เพิ่มขึ้น 20%		ลดลง 20%	
	2563	2562	2563	2562
	(2.1)	(2.8)	2.9	3.3

## 21. สำรองตามกฎหมาย

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

ในระหว่างปี 2562 บริษัทฯได้จัดสรรกำไรสุทธิไปเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 1.9 ล้านบาท (2563: ไม่มี)

## 22. รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า

### 22.1 รายได้ที่รับรู้ที่เกี่ยวข้องกับยอดคงเหลือตามสัญญา

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562
รายได้ที่รับรู้ในระหว่างปีที่เคยรวมอยู่ในยอดยกมาของหนี้สินที่เกิดจากสัญญา	55	134
	55	134

### 22.2 รายได้ที่คาดว่าจะรับรู้สำหรับภาระที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จสิ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทคาดว่าจะมีรายได้ที่รับรู้ในอนาคตสำหรับภาระที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จสิ้น ของสัญญาที่ทำกับลูกค้าจำนวน 525.3 ล้านบาท (2562: 673.8 ล้านบาท) ซึ่งกลุ่มบริษัทคาดว่าจะปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัติงานต่อของสัญญาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นภายใน 5 ปี (2562: 4 ปี)

### 22.3 รายได้ที่อื่น

เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 บริษัทฯได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลแพ่งเพื่อเรียกร้องให้หน่วยราชการแห่งหนึ่งในฐานะลูกหนี้การค้า (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน) ซึ่งมียอดค้างชำระเป็นจำนวนเงินประมาณ 78.4 ล้านบาท (รวมรายได้ค้างรับจำนวนเงินประมาณ 3.7 ล้านบาท) ชำระหนี้สำหรับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และในที่สุดเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562 ศาลฎีกาได้พิพากษาให้หน่วยงานราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมแก่บริษัทฯ และเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2562 บริษัทฯได้รับชำระคืนยอดหนี้เต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรวมเป็นจำนวนเงิน 104.5 ล้านบาท ซึ่งรวมดอกเบี้ย 25.6 ล้านบาท โดยบริษัทฯได้บันทึกรายได้ดอกเบี้ยไว้เป็นรายได้อื่นในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี 2562

## 23. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ

รายการค่าใช้จ่ายแบ่งตามลักษณะประกอบด้วยรายการค่าใช้จ่ายที่สำคัญดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
เงินเดือนและค่าแรงและผลประโยชน์อื่นของพนักงาน	463,434	560,159	438,907	554,460
ค่าเสื่อมราคา	41,376	31,734	39,268	31,371
ต้นทุนอุปกรณ์และบริการสำหรับงานโครงการเพื่อขาย	21,214	2,346	20,903	1,960
ค่าเช่าจ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงาน	26,500	41,235	25,204	39,239
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	37,259	28,671	36,264	28,220
การเปลี่ยนแปลงในงานระหว่างทำ	1,702	1,288	1,753	1,338
ค่าตัดจำหน่าย	5,610	5,614	4,736	5,488
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (2562: ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ)	46,261	940	46,261	940
ขาดทุนจากการด้อยค่าเงินลงทุนในบริษัทย่อย	-	-	19,725	-

## 24. ภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>ภาษีเงินได้ปัจจุบัน:</b>				
ภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับปี	203	1,416	158	1,361
<b>ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี:</b>				
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจากการเกิดผลแตกต่างชั่วคราว และการกลับรายการผลแตกต่างชั่วคราว	(880)	1,135	(545)	1,169
<b>ค่าใช้จ่าย(รายได้)ภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ</b>	<b>(677)</b>	<b>2,551</b>	<b>(387)</b>	<b>2,530</b>

รายการกระทบยอดระหว่างกำไรทางบัญชีกับค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้มีดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
กำไร(ขาดทุน)ทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล	(49,528)	35,560	(58,891)	39,622
อัตรากำไรเงินได้นิติบุคคล	20%	20%	20%	20%
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลคูณอัตรากำไร	(9,906)	7,112	(11,778)	7,924
ผลกระทบทางภาษีสำหรับ:				
ค่าใช้จ่ายต้องห้าม	60	63	60	63
ค่าใช้จ่ายที่มีสิทธิหักได้เพิ่มขึ้น	(1,857)	(1,822)	(1,857)	(1,822)
ผลขาดทุนทางภาษีที่ไม่รับรู้ของกลุ่มบริษัท	(2,162)	777	-	-
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชีที่ไม่รับรู้	13,199	-	13,199	-
การใช้ประโยชน์ผลขาดทุนสะสมภาษี	-	(3,635)	-	(3,635)
อื่นๆ	(11)	56	(11)	-
<b>รวม</b>	<b>9,229</b>	<b>(4,561)</b>	<b>11,391</b>	<b>(5,394)</b>
<b>ค่าใช้จ่าย(รายได้)ภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ</b>	<b>(677)</b>	<b>2,551</b>	<b>(387)</b>	<b>2,530</b>

ส่วนประกอบของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีและหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบแสดงฐานะการเงิน			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
<b>สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี</b>				
ขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว	680	770	680	770
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	341	84	90	84
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	3,060	3,395	2,806	3,228
สำรองวันลาพักร้อนสะสม	142	149	138	149
การคำนวณค่าเสื่อมราคาในอัตราที่ต่างจากภาษี	729	1,027	729	1,027
ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (2562: ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ)	548	555	548	555
สัญญาเช่า	422	-	419	-
อื่นๆ	1,277	820	1,277	820
<b>รวมสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี</b>	<b>7,199</b>	<b>6,800</b>	<b>6,687</b>	<b>6,633</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีรายการผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและมีผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้จำนวน 78.99 ล้านบาท และ 0.28 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 8.4 ล้านบาท) (2562: 3.66 ล้านบาท และ 0.47 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 16 ล้านบาท)) ที่กลุ่มบริษัทไม่ได้บันทึกสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี เนื่องจากกลุ่มบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่ากลุ่มบริษัทอาจไม่มีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะนำผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและมีผลขาดทุนทางภาษีมาใช้ประโยชน์ได้ผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ดังกล่าวจะทยอยสิ้นสุดระยะเวลาการให้ประโยชน์ภายในปี 2568

## 25. กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น

กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยหารกำไร(ขาดทุน)สำหรับปี (ไม่รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น) ด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ออกอยู่ในระหว่างปี

## 26. เงินปันผล

	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
<b>ปี 2563</b>				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2562	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563	36.4	0.13	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจาก ผลการดำเนินงานสำหรับเดือน มกราคมถึงมิถุนายน 2562	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2562	(8.4)	(0.03)	5 กันยายน 2562
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2562 ซึ่งจ่ายในปี 2563		28.0	0.10	5 พฤษภาคม 2563
บวก: เงินปันผลระหว่างกาลจาก ผลการดำเนินงานสำหรับเดือน มกราคมถึงมิถุนายน 2563	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2563	5.6	0.02	3 กันยายน 2563
เงินปันผลระหว่างกาลจากกำไรสะสม ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2563	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	224.0	0.80	18 ธันวาคม 2563
<b>รวมเงินปันผลสำหรับปี 2563</b>		<b>257.6</b>	<b>0.92</b>	



	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
ปี 2562				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2561	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2562	22.4	0.08	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจาก ผลการดำเนินงานสำหรับเดือน มกราคมถึงมิถุนายน 2561	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561	(11.2)	(0.04)	6 กันยายน 2561
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2561 ซึ่งจ่ายในปี 2562		11.2	0.04	22 พฤษภาคม 2562
บวก: เงินปันผลระหว่างกาลจาก ผลการดำเนินงานสำหรับเดือน มกราคมถึงมิถุนายน 2562	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2562	8.4	0.03	5 กันยายน 2562
รวมเงินปันผลสำหรับปี 2562		19.6	0.07	

## 27. ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

ข้อมูลส่วนงานดำเนินงานที่นำเสนอนี้สอดคล้องกับรายงานภายในของกลุ่มบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงานได้รับ และสอบทานอย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรให้กับส่วนงานและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน กลุ่มบริษัทจัดโครงสร้างองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มบริษัทมีส่วนงานที่รายงานทั้งสิ้น 2 ส่วนงาน ดังนี้

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

ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดสอบทานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยธุรกิจแยกจากกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มบริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานโดยพิจารณาจากกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานซึ่งวัดมูลค่าโดยใช้เกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในการวัดกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานในงบการเงิน

การบันทึกบัญชีสำหรับรายการระหว่างส่วนงานที่รายงาน เป็นไปในลักษณะเดียวกับการบันทึกบัญชีสำหรับรายการธุรกิจกับบุคคลภายนอก

ข้อมูลรายได้และกำไรส่วนงานของกลุ่มบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	ส่วนงานรับจ้าง ให้บริการศูนย์บริการ ข้อมูลและบริการ บำรุงรักษาระบบ		ส่วนงานบริการ ออกแบบ พัฒนาและ ติดตั้งระบบ ศูนย์บริการข้อมูล แบบเบ็ดเสร็จ		รวมส่วนงานที่รายงาน		รายการปรับปรุงและ ตัดรายการระหว่างกัน		งบการเงินรวม	
	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562
รายได้จากการขาย งานตามสัญญา และบริการ										
รายได้จากลูกค้า ภายนอก	620,303	725,843	39,572	9,513	659,875	735,356	-	-	659,875	735,356
รายได้ระหว่างกิจการ ที่เกี่ยวข้องกัน	19,836	18,672	7,052	4,744	26,888	23,416	(7,928)	(2,489)	18,960	20,927
รวมรายได้จากการ ขายงานตามสัญญา และบริการ	640,139	744,515	46,624	14,257	686,763	758,772	(7,928)	(2,489)	678,835	756,283
ต้นทุนขายและงาน ตามสัญญาและ บริการ	(563,963)	(662,902)	(46,356)	(11,628)	(610,319)	(674,530)	7,928	2,457	(602,391)	(672,073)
กำไรของส่วนงาน	76,176	81,613	268	2,629	76,444	84,242	-	(32)	76,444	84,210
รายได้อื่น									6,256	34,244
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ									(6,742)	(2,510)
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร									(75,188)	(78,958)
ค่าใช้จ่ายอื่น									(47,585)	(1,300)
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน									(2,713)	(126)
กำไร(ขาดทุน)จากการดำเนินงาน									(49,528)	35,560
รายได้(ค่าใช้จ่าย)ภาษีเงินได้									677	(2,551)
กำไร(ขาดทุน)สำหรับปี									(48,851)	33,009
<b>จังหวะเวลาการรับรู้รายได้</b>										
รับรู้รายได้ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง									-	-
รับรู้รายได้ตลอดช่วงเวลาหนึ่ง									678,835	756,283
รวมรายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า									678,835	756,283

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตภูมิศาสตร์

รายได้จากลูกค้าภายนอกกำหนดขึ้นตามสถานที่ตั้งของลูกค้า

(หน่วย: พันบาท)

	2563	2562
รายได้จากลูกค้าภายนอก		
ประเทศไทย	674,325	750,773
กัมพูชา	4,510	5,510
รวม	678,835	756,283
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ไม่รวมเครื่องมือทางการเงินและสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี)		
ประเทศไทย	129,097	100,818
กัมพูชา	236	974
รวม	129,333	101,792

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ายรายใหญ่

ในปี 2563 บริษัทฯมีรายได้จากลูกค้ายรายใหญ่อำนาจหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 131.4 ล้านบาท (2562: 66.5 ล้านบาท) ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ

## 28. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กลุ่มบริษัทและพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยกลุ่มบริษัทจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือนและพนักงานจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัทฯ ในระหว่างปี 2563 กลุ่มบริษัทรับรู้เงินสมทบดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายจำนวน 6.1 ล้านบาท (2562: 6.4 ล้านบาท)

## 29. ภาวะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

กลุ่มบริษัทมีภาวะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นนอกเหนือจากที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินอื่นดังนี้

### 29.1 ภาวะผูกพันเกี่ยวกับสัญญาเช่าดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทได้เข้าทำสัญญาเช่าดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเช่าอาคารและบริการ อายุของสัญญามีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปี ถึง 3 ปี

(หน่วย: ล้านบาท)

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562	2563	2562
สกุลเงินบาท				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	38.7	30.6	38.3	30.6
2 ถึง 3 ปี	40.9	15.2	40.2	15.2
	79.6	45.8	78.5	45.8
สกุลเงินเหรียญสหรัฐ				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	-	0.04	-	-
	-	0.04	-	-

### 29.2 การค้ำประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯมีหนังสือค้ำประกันซึ่งออกโดยธนาคารในนามบริษัทฯเหลืออยู่เป็นจำนวนประมาณ 74.8 ล้านบาท (2562: 92 ล้านบาท) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับภาวะผูกพันทางปฏิบัติบางประการตามปกติธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2563	2562
ประกันการปฏิบัติงานตามสัญญา	74.5	91.7
ประกันการใช้ไฟฟ้า	0.3	0.3
	74.8	92.0

### 30. การวัดมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 บริษัทฯมีสินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมแยกแสดงตามลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ระดับ 1	
	2563	2562
<b>สินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม</b>		
สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน		
เงินลงทุนในตราสารทุน		
(2562: เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค่าตราสารทุน)	1.10	0.61

### 31. เครื่องมือทางการเงิน

#### วัตถุประสงค์และนโยบายการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน

เครื่องมือทางการเงินที่สำคัญของกลุ่มบริษัท ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้า เงินให้กู้ยืมและเงินลงทุนในตราสารทุน กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงินดังกล่าว และมีนโยบายการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

#### 31.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้การค้า เงินให้กู้ยืม เงินฝากกับธนาคารและสถาบันการเงิน และเครื่องมือทางการเงินอื่นๆ โดยจำนวนเงินสูงสุดที่กลุ่มบริษัทอาจต้องสูญเสียจากการให้สินเชื่อคือมูลค่าตามบัญชีที่แสดงอยู่ในงบแสดงฐานะการเงิน

#### ลูกหนี้การค้าและสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา

กลุ่มบริษัทบริหารความเสี่ยงโดยใช้นโยบายและขั้นตอนในการควบคุมการให้สินเชื่ออย่างเหมาะสม จึงไม่คาดว่าจะเกิดผลขาดทุนทางการเงินที่มีสาระสำคัญ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทมีการติดตามยอดคงค้างของลูกหนี้การค้าและสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญาอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทขายสินค้าหรือให้บริการกับลูกค้าที่มีฐานะด้านการชำระหนี้ดีเป็นส่วนใหญ่ เช่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐและสถาบันการเงินและฐานลูกค้าของบริษัทฯมีจำนวนมาก

กลุ่มบริษัทพิจารณาการต่ออายุวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน อัตราการตั้งค่าเผื่อของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นคำนวณโดยพิจารณาจากอายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีรูปแบบของความเสี่ยงด้านเครดิตที่คล้ายคลึงกัน โดยจัดกลุ่มลูกค้าตามประเภทของลูกค้า การคำนวณผลขาดทุนจากการต่ออายุด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นคำนึงถึงผลของความน่าจะเป็นถ่วงน้ำหนัก มูลค่าของเงินตามเวลาและข้อมูลที่มีความสมเหตุสมผลและสามารถสนับสนุนได้ที่มียู่ ณ วันที่รายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต สภาพการณ์ปัจจุบันและการคาดการณ์สภาวะเศรษฐกิจในอนาคต

#### เครื่องมือทางการเงินและเงินฝากธนาคาร

กลุ่มบริษัทบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้องกับยอดคงเหลือกับธนาคารและสถาบันการเงินตามนโยบายของกลุ่มบริษัท โดยจะลงทุนกับคู่สัญญาที่ได้รับการอนุมัติแล้วเท่านั้นและอยู่ในวงเงินสินเชื่อที่กำหนดให้กับคู่สัญญาแต่ละราย โดยวงเงินสินเชื่อจะถูกสอบทานโดยคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปีและอาจมีการปรับปรุงในระหว่างปีขึ้นอยู่กับความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารของกลุ่มบริษัท การกำหนดวงเงินดังกล่าวเป็นการช่วยลดความเสี่ยงของการกระจุกตัวและบรรเทาผลขาดทุนทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากผิมนัดชำระของคู่สัญญา

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงด้านเครดิตของตราสารหนี้ไม่สูงมากนักเนื่องจากคู่สัญญาเป็นธนาคารที่มีอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตที่อยู่ในระดับสูงซึ่งประเมินโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตระหว่างประเทศ

### 31.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงด้านตลาด 2 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน

#### ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญอันเกี่ยวเนื่องกับเงินให้กู้ยืม สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นลงตามอัตราตลาด หรือมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราตลาดในปัจจุบัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 สินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงินที่สำคัญสามารถจัดตามประเภทอัตราดอกเบี้ย และสำหรับสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่สามารถแยกตามวันที่ครบกำหนด หรือวันที่มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่ (หากวันที่มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่ถึงก่อน) ได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับขึ้นลงตามราคาตลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>										
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	-	-	306.3	77.4	0.1	0.1	306.4	77.5	0.05-0.65	0.10-1.30
เงินฝากประจำธนาคาร	-	475.1	-	-	-	-	-	475.1	-	1.35-1.70
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	122.9	168.2	122.9	168.2	-	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	52.0	74.1	52.0	74.1	-	-
	-	475.1	306.3	77.4	175.0	242.4	481.3	794.9		
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>										
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	38.8	73.6	38.8	73.6	-	-
	-	-	-	-	38.8	73.6	38.8	73.6		

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับขึ้นลงตามราคาตลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>										
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	-	-	301.7	71.8	0.1	0.1	301.8	71.9	0.05-0.65	0.10-1.30
เงินฝากประจำธนาคาร	-	475.1	-	-	-	-	-	475.1	-	1.35-1.70
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	127.1	171.4	127.1	171.4	-	-
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	28.0	6.0	-	-	-	-	28.0	6.0	1.95	1.95
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	50.6	73.9	50.6	73.9	-	-
	28.0	481.1	301.7	71.8	177.8	245.4	507.5	798.3		
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>										
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	37.4	73.1	37.4	73.1	-	-
	-	-	-	-	37.4	73.1	37.4	73.1		

**ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน**

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนอันเกี่ยวเนื่องจากเงินทรองจ่ายให้แก่บริษัทย่อยและจากการซื้อขายสินค้าเป็นเงินตราต่างประเทศ กลุ่มบริษัทไม่มีความเสี่ยงอย่างเป็นสาระสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงของสกุลเงินตราต่างประเทศสกุลเงินอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 กลุ่มบริษัทมียอดคงเหลือของหนี้สินทางการเงินที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ดังนี้

สกุลเงิน	สินทรัพย์ทางการเงิน		หนี้สินทางการเงิน		อัตราแลกเปลี่ยนเฉลี่ย	
	2563	2562	2563	2562	2563	2562
	(ล้านบาท)	(ล้านบาท)	(ล้านบาท)	(ล้านบาท)	(บาทต่อหน่วยเงินตราต่างประเทศ)	
หนี้สินทางการเงิน เหรียญสหรัฐอเมริกา	0.01	0.09	0.01	0.09	30.2068	30.3313

**การวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยน**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 กลุ่มบริษัทไม่มีความเสี่ยงอย่างเป็นสาระสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงของสกุลเงินตราต่างประเทศ

**31.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง**

กลุ่มบริษัทมีการติดตามความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่อง โดยการรักษาระดับเงินสดและเงินฝากธนาคารและมีวงเงินสินเชื่อจากธนาคารหลายแห่ง ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทได้ประเมินแล้วว่ากลุ่มบริษัทมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอที่จะชำระหนี้สินที่แสดงอยู่ในงบการเงินจึงได้ข้อสรุปว่า ความเสี่ยงดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

รายละเอียดการครบกำหนดชำระของหนี้สินทางการเงินที่ไม่ใช่ตราสารอนุพันธ์และเครื่องมือทางการเงินที่เป็นตราสารอนุพันธ์ของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ซึ่งพิจารณาจากกระแสเงินสดตามสัญญาที่ยังไม่คิดลดเป็นมูลค่าปัจจุบัน สามารถแสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		
	ภายใน 1 ปี	มากกว่า 1 - 5 ปี	รวม
รายการที่ไม่ใช่ตราสารอนุพันธ์			
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	38,753	-	38,753
หนี้สินตามสัญญาเช่า (หมายเหตุ 16)	11,958	42,902	54,860
<b>รวมรายการที่ไม่ใช่ตราสารอนุพันธ์</b>	<b>50,711</b>	<b>42,902</b>	<b>93,613</b>

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	ภายใน 1 ปี	มากกว่า 1 - 5 ปี	รวม
รายการที่ไม่ใช่ตราสารอนุพันธ์			
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	37,369	-	37,369
หนี้สินตามสัญญาเช่า (หมายเหตุ 16)	11,030	42,675	53,705
<b>รวมรายการที่ไม่ใช่ตราสารอนุพันธ์</b>	<b>48,399</b>	<b>42,675</b>	<b>91,074</b>



### 31.4 มูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

เนื่องจากเครื่องมือทางการเงินส่วนใหญ่ของกลุ่มบริษัทจัดอยู่ในประเภทระยะสั้นและมีอัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยในตลาด กลุ่มบริษัทจึงประมาณมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินใกล้เคียงกับมูลค่าตามบัญชีที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงิน

## 32. การบริหารจัดการทุน

วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือการจัดให้มีซึ่งโครงสร้างทุนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเสริมสร้างมูลค่าการถือหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีอัตราหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.2:1 (2562: 0.1:1) และเฉพาะบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.2:1 (2562: 0.1:1)

## 33. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับอนุมัติให้ออกโดยกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564

# คำตอบแทนของผู้สอบบัญชี

## คำตอบแทนจากการสอบบัญชี

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

## ค่าบริการอื่น

บริษัท และบริษัทย่อยมิได้จ่ายค่าบริการอื่นแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบพิเศษในระหว่างปี

# รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง			
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง		
<b>1. นายวิชัย ศิริชัย</b> - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	71	- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 11/9/2552 • หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่นที่ 22/2/552 - หลักสูตร "การกำกับการดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน" โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติ และการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2556-4 ม.ค. 2564 ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี - <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผล ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง นายกมลภพมหาวิทยาลัย ประธานกรรมการมูลนิธิอโศกสามัคคี บัณฑิตวิทยาลัยพลเรือน กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิสมเด็จพระศรีนครินทร์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม		
						พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ	พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ (ต่อ)					<p>พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2562 ระดับสูง</p> <p>พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2559</p> <p>พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2559</p> <p>พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2558</p> <p>พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2554</p> <p>พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2554</p> <p>พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2553</p>	<p>ประสบการณ์การทำงาน</p> <p>ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง</p> <p>กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการ</p> <p>การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง</p> <p>ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง</p> <p>ประธานกรรมการ</p>	<p>กระทรวงการต่างประเทศ</p> <p>สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี</p> <p>กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา</p> <p>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ</p> <p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</p> <p>การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย</p> <p>บมจ. ทีโอที</p>
2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	58	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>- ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิค มหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>- วุฒิบัตรแพทย์เฉพาะทาง สาขาประสาทวิทยา แพทยสภา</li> <li>- ประกาศนียบัตรประสาทวิทยาดิลิก Institute of Neurology University of London ประเทศอังกฤษ</li> <li>- Clinical Research Assistant in Movement Disorders, The National Hospital for Neurology and Neurosurgery, Middlesex Hospital, University College London Hospital ประเทศอังกฤษ</li> </ul> <p>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 278/2562</li> <li>• หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548</li> </ul>	- ไม่มี -	- ไม่มี -	<p>พ.ศ. 2556-4 ม.ค. 2564</p> <p>พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน</p>	<p>กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน</p> <p><b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b></p> <p>- ไม่มี -</p> <p><b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b></p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามธิบดี</p> <p>จักษุแพทย์</p> <p>กรรมการ</p> <p>อาจารย์ ผนวชพระสงฆ์</p> <p>กรรมการ</p> <p><b>ประสบการณ์การทำงาน</b></p>	<p>บมจ. วันทูวิน คอนเนคส์</p> <p>คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>บจก. บุญคงซันแลนด์</p> <p>ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>บจก. ไอ-สปอร์ต</p>

หมายเหตุ: (1) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสมภารทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 สถาบันวิทยการตลาดทุน</li> <li>- ปริญญาบัตร หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักรร่วมเอกชน (ปรอ) รุ่นที่ 21 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร</li> <li>- หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>- Strategy and Innovation of Business in Asia Class 2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA</li> </ul> <p><b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านการเงิน การบริหารงานองค์กร และด้านการแพทย์</p>			<p>พ.ศ. 2560-พ.ศ. 2562 นายสมชาย นาม</p> <p>พ.ศ. 2558-พ.ศ. 2560 ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ศิริราช</p> <p>พ.ศ. 2554-พ.ศ. 2558 รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จ พระเทพรัตน ฝายบริการ</p> <p>พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2554 ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และแม่เหล็กไฟฟ้า คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล</p>	<p>สมาคมประสาทวิทยาแห่งประเทศไทย</p> <p>คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p>	
<p><b>3. นายฉันทชัย วิไลลักษณ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรรมการผู้อำนวยการ นาม</li> <li>- กรรมการบริหาร</li> <li>- ประธานกรรมการบริหาร</li> </ul> <p>ความเสียง</p> <p>วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556</p>	58	<p>- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> <p><b>การอบรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)</li> <li>- หลักสูตร WING In the Mind of the Disruptors รุ่นที่ 4</li> <li>- หลักสูตรพัฒนาการใช้สติจิตวิไลเชิงสร้างสรรค์ (DEF) รุ่นที่ 5 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปี 2563</li> <li>- หลักสูตร The Story : The Ultimate Leadership Tool รุ่นที่ 4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปี 2563</li> <li>- หลักสูตร TopCATS รุ่นที่ 1 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปี 2562</li> <li>- หลักสูตรอบรมการลงทุน Ultra Wealth Group รุ่น 4 ปี 2561</li> <li>- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าปลีก (TEPCoT) รุ่น 11 ปี 2561 สถาบันวิทยาการการค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย</li> <li>- หลักสูตรวิทยากรจัดการสัมมนาผู้บริหารระดับสูง (วสส) รุ่น 2 ปี 2561 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์</li> <li>- หลักสูตร CMA-GMS International Program Class 2560 สถาบันวิทยาการตลาดทุน</li> </ul>	- ไม่มี -	พี่ชาย นางสุวิญญา วิรัชจักรวงศ์	<p>พ.ศ. 2559-4 ม.ค. 2564 กรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2556-4 ม.ค. 2564 กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร - ความเสียง</p> <p>พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน กรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน ประธานสายธุรกิจ Digital</p> <p>พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสียง / ประธานกรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน ประธานกรรมการบริหารความเสียง</p> <p>พ.ศ. 2557-ธ.ค. 2563 รักษาการประธานสายธุรกิจ Call Center</p> <p>พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</p> <p>พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสียง</p> <p>พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน กรรมการ</p> <p>พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการใหญ่</p> <p>พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร</p> <p>พ.ศ. 2539-ปัจจุบัน กรรมการ</p> <p>พ.ศ. 2536-ปัจจุบัน กรรมการ</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บมจ. สามารถ เอวิเอชั่น โกลด์ฮิลล์</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล</p> <p>บมจ.สามารถเทลคอม</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บมจ.สามารถเทลคอม</p> <p>บมจ.สามารถเทลคอม</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p>	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity : ABC) รุ่นที่ 6/2560 จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม</li> <li>- หลักสูตรผู้บริหารด้านวิทยาการพลังงาน (วพน.) รุ่นที่ 6 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2558</li> <li>- หลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม และการลงทุน (วอช.) รุ่นที่ 2 จากอุตสาหกรรม และการลงทุน ปี 2558</li> <li>- สถาบันวิทยากรธุรกิจ และอุตสาหกรรม ปี 2558</li> <li>- หลักสูตรนักบริหารธุรกิจระดับสูงทางปกครอง (บยป.) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางการปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556 - 2557</li> <li>- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความร่วมมือระหว่างสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมบริหารธุรกิจคิงดอมแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556</li> <li>- หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บยส.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2554 - 2555</li> <li>- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2553-2554</li> <li>- ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร ร่วมกับธนาคาร (ปรอ.) รุ่นที่ 21 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2551-2552</li> <li>- ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning &amp; Implementation, University of Michigan Business School ประเทศสิงคโปร์ ปี 2543</li> <li>- ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ ปี 2528</li> </ul>			<p>ปัจจุบัน</p> <p>ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2559</p> <p>พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2558</p> <p>พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2558</p> <p>พ.ศ. 2543-พ.ศ. 2556</p>	<p>รักษาการประธานสายธุรกิจ Technology Related Services</p> <p><b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b></p> <p>กรรมการ</p> <p><b>ประสบการณ์การทำงาน</b></p> <p>ประธานกรรมการบริหาร</p> <p>ประธานกรรมการบริหารความเสี่ง</p> <p>ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร /</p> <p>ประธานกรรมการบริหาร</p> <p>กรรมการ</p>	<p>บมจ. สยามคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บจก. วิไลภัณฑ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนเนคส์</p> <p>บมจ. สยามกาด ดิจิตอล</p> <p>บมจ. สยามกาด ดิจิตอล</p> <p>บจก. วันทูวัน คอนเนคส์</p>
		<p><b>ความเชี่ยวชาญ</b></p> <p>ด้านบัญชีการเงิน การบริหารจัดการ และโทรคมนาคม</p>					

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติย่อ	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริการ	ประสบการณ์ทำงานในระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>4. นางสุภัฏญา วนิชจักรังค์</b> - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - ประธานกรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง - ประธานกรรมการพัฒนา - ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร** วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	54	- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยศรีโอบ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี วารสารศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <b>การอบรม</b> - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 176/ 2556 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตรผู้นำไทย - จีน (วทจ) รุ่นที่ 3 ปี 2563 - หลักสูตร Chief Transformation Officer (CTO) ปี 2562 โดยตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ 28 (วทท. 28) ปี 2562 - หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 (ททส) ปี 2561 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10 ปี 2560 - หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวอ.มส.8) ปี 2559 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (ยปป) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง ปี 2557 <b>ความเชี่ยวชาญ</b> การบริหารจัดการระบบ Contact Center การตลาดระหว่างประเทศ และการบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	0.0917% (256.862 หุ้น)	น้องสาวของ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ** ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - ไม่มี - <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารและพัฒนาเพื่อความยั่งยืน / กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ กรรมการ รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์ บจก. อินโน ฮับ บจก. วันฟูวัน (แคเมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา บจก. วันฟูวัน โปรเฟสชั่นแนล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์ บจก. วันฟูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

<sup>(2)</sup> ชื่อตำแหน่งเดิม : "กรรมการผู้จัดการ"

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<p><b>5. ดร. ปกรณ์ อภากาพันธุ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รองประธานกรรมการ</li> <li>- กรรมการอิสระ</li> <li>- ประธานกรรมการตรวจสอบ</li> <li>- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน</li> <li>- กรรมการกำกับดูแลกิจการ</li> </ul> <p>วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563</p>	52	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริญญาเอก Civil Engineering (Geomatics), Purdue University, Indiana, USA</li> <li>- ปริญญาโท Civil Engineering (Remote Sensing/GIS), Purdue University, Indiana, USA</li> <li>- ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง</li> </ul> <p><b>การอบรม</b></p> <p>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักสูตร How to Develop a Risk Management Plan (HRP) รุ่นที่ 27/2563</li> <li>• หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL) รุ่นที่ 20/2563</li> <li>• หลักสูตร Financial Statements for Directors (FSD) รุ่นที่ 35/2561</li> <li>• หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) รุ่นที่ 34/2554</li> <li>• หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 72/2551</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงสถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ 30 (กตท.30) สถาบันวิทยาการตลาดทุน</li> <li>- หลักสูตรวุฒิปริญญาโทระดับสูงขององค์การกำกับดูแล (Regulator) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรกำกับดูแล (Regulator) รัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน รุ่นที่ 17 (PDI 17) สถาบันพระปกเกล้า</li> <li>- หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเมืองการปกครองในระบบอบบประชาชนโดยสํานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 20 (ปปร.20) สถาบันพระปกเกล้า</li> <li>- หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ 4 (4ส) สถาบันพระปกเกล้า</li> <li>- หลักสูตรประกาศนียบัตร ผู้มีคุณใหม่ในระบบอบบประชาชนโดย (ปบม.) รุ่นที่ 3 สถาบันพระปกเกล้า</li> </ul> <p><b>ความเชี่ยวชาญ</b></p> <p>เทคโนโลยี วิศวกรรมเครื่องกล และภูมิสารสนเทศ</p>	- ไม่มี -	- ไม่มี -	<p>รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการกำกับดูแลกิจการ</p> <p><b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b></p> <p>- ไม่มี -</p> <p><b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b></p> <p>ผู้อำนวยการ</p> <p>กรรมการ และกรรมการตรวจสอบ</p> <p>กรรมการ</p> <p><b>ประสบการณ์การทำงาน</b></p> <p>ประธานกรรมการ</p> <p>และประธานกรรมการตรวจสอบ</p> <p>กรรมการ และกรรมการตรวจสอบ</p> <p>ผู้อำนวยการฝ่าย</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนเทคส์</p> <p>สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)</p> <p>บจก. ผนวกรักษ์พัฒนาสินทรัพย์</p> <p>บจก. ดีเอสพี</p> <p>บมจ. เน็กซ์พอยท์</p> <p>บมจ. ตะวันออกพาณิชย์ส์ลิงจิ่ง</p> <p>บมจ. ล็อกซเลีย์</p>	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง		อายุ (ปี)	คุณสมบัติทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>6. นางสาวอดิศา ชัชวาลย์</b> - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน  วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	52	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - ปริญญาตรี บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor: TA) ได้รับใบอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพากร  <b>การอบรม</b> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 121/2558 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร The Professional Tax Planning Strategies รุ่นที่ 5 ปี 2555 สมาคมผู้สอบบัญชีภาษีอากร - มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> บัญชีและการเงิน และภาษีอากร	- ไม่มี -	- ไม่มี -	14 ธ.ค. 2563-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2562  พ.ศ. 2557-พ.ศ. 2558	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> รองผู้อำนวยการสำนักบริหารการ  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> หัวหน้างานการเงินและการบัญชี กรรมการอิสระ	บมจ. วันยูวัน คอนแทคส์  องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)  องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) บมจ. ไมต้า ลิสซิ่ง	
<b>7. นายปิยพจน์ ฐิริโก</b> - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ  วันที่แต่งตั้ง : 5 มกราคม 2564	61	- วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  <b>การอบรม</b> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่น 236/2560 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 6 มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์การภาครัฐ (IRDP) - หลักสูตรการปฏิบัติการจิตวิทยาช่วยอำนวยความสะดวก สถาบันวิชาการ (สจว.111) สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง ด้านวิทยาการพลังงาน รุ่นที่ 11 (วพท.11) สถาบันวิทยาการพลังงาน	- ไม่มี -	- ไม่มี -	5 ม.ค. 2564-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2563-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2559-พ.ศ. 2563	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> รองประธานกรรมการดำเนินการ  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> ประธานคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ นายกมลมาศ รองผู้จัดการ ฟ้าฟ้าส่วนภูมิภาค (ก่อสร้างและบริหารโครงการ)	บมจ. วันยูวัน คอนแทคส์  สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด  กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งจดทะเบียนแล้ว สมาคมอุตสาหกรรมไฟฟ้าแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง			
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ	
7. นายนิยมพนธ์ ฐิติโก (ต่อ)		<b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมไฟฟ้า และการบริหารการเงิน			พ.ศ. 2558-พ.ศ. 2559	ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออก (ชลบุรี)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
					พ.ศ. 2558-พ.ศ. 2558	ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง (ลพบุรี)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
					พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2558	ผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (นครราชสีมา)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
8. นายคณาวดี วรพนธ์รัช	61	<b>การอบรม</b> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 150/2561 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านบริหารจัดการ และกฎหมาย	- ไม่มี -	- ไม่มี -	4 ม.ค. 2564-ปัจจุบัน	ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วม / ประธานกรรมการการลงทุน	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์	
					14 ธ.ค. 2563-ปัจจุบัน	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารร่วม / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง /	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์	
วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563					<b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -  <b>ประสบการณ์การทำงาน และรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร</b> กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ - บริหารบริษัทหลักทรัพย์ ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ ผู้จัดการอาวุโสส่วนประสานงาน และข้าราชการบัญชี			บมจ. เน็กซ์ พอยท์ บจก. เอสพีพี ฟินเทค บจก. เอสพีพี อินเทลลิเจนซ์ บจก. เน็กซ์ เอ็กซ์เพรส บจก. สกายฟร็อก บมจ. เทอร์ราไบท์ เน็ท โซลูชั่น บจก. ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย)  บมจ. หลักทรัพย์ เคจีไอ (ประเทศไทย)  บริษัทหลักทรัพย์ มนชาติ จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง		อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>9. นายบุญเลิศ เอี้ยวพริชัย</b> - กรรมการ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการบริหาร - กรรมการการลงทุน - รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	51	- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี วิศวกรรมบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  <b>การอบรม</b> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 86/2553 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยี	- ไม่มี -	- ไม่มี -	4 ม.ค. 2564-ปัจจุบัน 14 ธ.ค. 2563-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน  24 ก.พ. 2564-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2562-2563 พ.ศ. 2553-2563 พ.ศ. 2559-2560 พ.ศ. 2553-2559	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการลงทุน กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการการลงทุน  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> กรรมการตรวจสอบ  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> กรรมการ  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน กรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน ผู้จัดการทั่วไป	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  บมจ. โอเชียน คอมเมิร์ซ  บมจ. โซแนท เทคโนโลยี	
	<b>10. นายพนม รัตนะรัต</b> - กรรมการ  วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	45	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง  <b>การอบรม</b> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 151/2561  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> บริหารจัดการ การเงินการธนาคาร	- ไม่มี -	- ไม่มี -	14 ธ.ค. 2563-ปัจจุบัน 24 ก.พ. 2564-ปัจจุบัน 10 ก.พ. 2564-ปัจจุบัน พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2562-2563 พ.ศ. 2557-พ.ศ. 2560	<b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ กรรมการ  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ และกรรมการบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายตราสารหนี้	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  บมจ. โซแนท เทคโนโลยี บมจ. เอ็มพีล คอร์ปอเรชั่น บมจ. ที.เอ็ม.ซี.อุตสาหกรรม  บมจ. ยูนิส (เอเชีย) บมจ. หลักทรัพย์ อาร์เอชบี (ประเทศไทย)

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>11. นายยัยวัฒน์ พิทักษ์ภกรกรม</b> - กรรมการ - กรรมการบริหาร - กรรมการการลงทุน วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	35	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต <b>การอบรม</b> - ไม่มี - <b>ความเชี่ยวชาญ</b> การตลาดและการลงทุน	- ไม่มี -	- ไม่มี -	กรรมการลงทุน กรรมการ / กรรมการบริหาร <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี - <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี - <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนตัวแลสันพัทธ์และสารสนเทศ ผู้ช่วยผู้จัดการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. เน็กซ์ พอยท์ บจก. อินเตอร์ ฟาร์อีสท์ แคป แมนเนจเม้นท์	
<b>12. นายธนวัฒน์ เอื้อศิริพันธ์</b> - กรรมการ วันที่แต่งตั้ง : 5 มกราคม 2564	45	- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย <b>การอบรม</b> - หลักสูตรนักวิเคราะห์ข้อมูลเป็นศาสตร์ (AIGS) - หลักสูตรนักวิเคราะห์ประเมินราคาและคุณภาพเพชร(AIGS) - หลักสูตร K SME CARE รุ่นที่ 8 ธนาคารกสิกรไทย <b>ความเชี่ยวชาญ</b> บริหารธุรกิจ และการตลาด	- ไม่มี -	- ไม่มี -	กรรมการ <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> Account Manager <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ / ผู้อำนวยการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายขายและจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ กรรมการผู้จัดการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. โซแนท เทคโนโลยี บมจ. เทอร์ราไปท์ เน็ท โซลูชั่น บมจ. โฟเบอร์วัน บจก. แอนจู เอ็มเตอร์ไพร์ส (ไทย) บจก. China Diamonds (ฮ่องกง) บจก. โซน่า-คัท	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>13. นายชูวิทย์ อัยจิงกุล</b> - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ  วันที่แต่งตั้ง : 24 กุมภาพันธ์ 2564	36	- บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน วิชาโทการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านบัญชีและการเงิน	- ไม่มี -	- ไม่มี -	24 ก.พ. 2564-ปัจจุบัน  พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน</b> - ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> อาจารย์พิเศษ / วิทยากรพิเศษ ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการเงิน ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการเงิน กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บจก. นครหลวงอุตสาหกรรมพลาสติก บจก. อาร์อุตสาหกรรม บจก. ชัพพลาย ฟอร์ แมนโคสต์
						<b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ ที่ปรึกษาด้านการตลาด ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนารูปร่าง  นักวิเคราะห์การเงิน ผู้บริหารฝึกหัด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่บัญชีกองทุน	บมจ. เน็กซ์ พอยท์ บจก. เอเชีย แค็บ บจก. โปรแอสพี ออโต้ บจก. แพลน ฟรินดิง และกลุ่มบริษัท D-PLAN บจก. ธรรมนิติและทริค จำกัด บมจ. พลังทรัพย์ โออาร์ บมจ. ธนาคาร นครหลวงไทย บมจ. ธนาคาร นครหลวงไทย

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
14. นางสาวยุทธพร ประดับวัฒนากร - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและฝ่ายบริหารโครงการ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 2 กรกฎาคม 2561	50	ปริญญาโท ภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์ (ภาษาตะวันตก) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <b>การอบรม</b> - หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Outward Mindset ปี 2560 - หลักสูตร DISC ปี 2559 - หลักสูตร Business Trend Update ปี 2558 - หลักสูตร Industry Knowledge ปี 2558 - หลักสูตร Master of Selling ปี 2557	ไม่มี	ไม่มี	ส.ค. 2563-ธ.ค. 2563	ผู้อำนวยการฝ่ายขายและฝ่ายบริหารโครงการ	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2562-ธ.ค. 2563	กรรมการบริหาร	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2562-ธ.ค. 2563	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
						<b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -	
						<b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -	
						<b>ประสบการณ์การทำงาน</b> ผู้อำนวยการฝ่าย Contact Center และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและดูแลลูกค้า	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					พ.ย. 2562-ธ.ค. 2563	ผู้อำนวยการฝ่ายขายและดูแลลูกค้า	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					ก.พ. 2562-ธ.ค. 2562	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					ก.ค. 2561-ม.ค. 2562	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และการตลาด	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2560-พ.ค. 2561	ผู้อำนวยการฝ่าย Customer Service	บมจ. นีโก้ ซูเปอร์เซ็นเตอร์
					พ.ค. 2555-พ.ค. 2560	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส Channel Management	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
15. นางสาววราณี ภูดี - ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนธุรกิจ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 5 มิถุนายน 2562	47	ปริญญาตรี สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (คลอง 6) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <b>การอบรม</b> - หลักสูตร ILO Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO Recruit, Hire, Retain, Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO Leadership in the 9-1-1 center ปี 2563 - หลักสูตร Smart Management Meeting ปี 2563	ไม่มี	ไม่มี	ส.ค. 2563-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนธุรกิจ	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					พ.ย. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์
						<b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -	
						<b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
15. นางสาววารุณี ภูดี (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร 10X Sale bootcamp ปี 2563</li> <li>- หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562</li> <li>- หลักสูตร Personal data Protection Act ปี 2562</li> <li>- หลักสูตรพื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (P01) ปี 2562</li> <li>- หลักสูตรกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (S01-03) ปี 2562</li> <li>- หลักสูตรการบริหารความเสถียร ปี 2556</li> <li>- หลักสูตร "COPC Customer Operation Performance Center" ปี 2554</li> <li>- มาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (ISO 27001)</li> <li>- มาตรฐานงานบริการด้าน IT (ISO 20000)</li> <li>- มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ (ISO 9001)</li> <li>- หลักสูตร Modern Managers Program (MMP)</li> <li>- หลักสูตร Corporate Strategy Plan</li> <li>- หลักสูตรการบริหารการตลาดสมัยใหม่</li> <li>- หลักสูตร Contact Center Operation</li> </ul>			<p>ประสบการณ์การทำงาน</p> <p>ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ</p> <p>ผู้ช่วยผู้อำนวยการ</p> <p>ฝ่าย Business Monitoring &amp; Quality Management</p> <p>ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายการตลาด และกลยุทธ์องค์กร</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บจก. วันทูวัน คอนแทคส์</p>	
16. นายณัฐพล ชาวห้อง	53	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม</li> <li>- หลักสูตรบริหารธุรกิจ (Mini MBA) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</li> </ul> <p><b>การอบรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huawei sales specialist (IT Product / IP Network) ปี 2562</li> <li>- Dell EMC Partner Academy program ปี 2561</li> <li>- IBM Storage Fundamentals ปี 2560</li> <li>- Strategic Management ปี 2558</li> <li>- Coaching SPIN ปี 2557</li> <li>- SPIN Selling ปี 2557</li> <li>- The Power of Perception ปี 2557</li> <li>- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (ระดับหัวหน้างาน) ปี 2556</li> <li>- EMC Ready Tech Refresh ปี 2555</li> <li>- The Coaching Clinic ปี 2553</li> <li>- The High Effective Supervision Techniques ปี 2552</li> </ul>			<p>ผู้อำนวยการ ฝ่ายเทคโนโลยี</p> <p>สารสนเทศ</p> <p>วันที่แต่งตั้ง : 16 ธันวาคม 2563</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์การทำงาน</p> <p>ผู้อำนวยการฝ่ายขาย</p> <p>ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด</p> <p>ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายขาย</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บจก. เอ็มส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย)</p> <p>บจก. พีพี ออเน้า</p> <p>บจก. เอ็มพี คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย)</p>

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>17. นายเกษดา บุญเรือง</b> - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ วันที่แต่งตั้ง : 5 มิถุนายน 2562	47	- ปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง <b>การอบรม</b> - หลักสูตร Personal Data Protection Course ปี 2563 - หลักสูตร Presenting Skill ปี 2563 - หลักสูตร Critical thinking ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Advanced Police Dispatching ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Recruit, Hire, Retain, & Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Tactical Dispatch ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Leadership in the 9-1-1 Center ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Quality Assurance: Achieving QA/QI in the PSAP ปี 2563 - หลักสูตร Personal data Protection Act ปี 2562 - หลักสูตร Leadership & Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Digital Service and Urgent Transformation ปี 2561 - หลักสูตร Digital Service 4.0 ปี 2560 - หลักสูตร "COPC Customer Experience Standard Release 6.0" ปี 2559 - หลักสูตร Risk Management ปี 2556 - หลักสูตร "COPC Customer Operation Performance Center" ปี 2554 - หลักสูตร Business Concept ปี 2552 - หลักสูตร Change Management ปี 2552 - หลักสูตร Balanced score card & KPI - หลักสูตร Strategic Business Planning - หลักสูตร People Management - หลักสูตร Financial Analysis	- ไม่มี -	- ไม่มี -	5 มิ.ย. 2562-ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์การทำงาน ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายปฏิบัติการ พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2562	บมจ. วันชิววัน คอนแทคส์	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>20. นายวิรัช เกษชาบุปดี</b> - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  วันที่แต่งตั้ง : 16 มิถุนายน 2563	38	- ปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์บัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  <b>การอบรม</b> - หลักสูตร Internal Auditor ISO/IEC 20000-1:2018 - หลักสูตร การออกแบบ Security - หลักสูตร 10X Sale bootcamp	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ม.ย. 2563-ปัจจุบัน  ไม่มี -  ตำแหน่งในกิจการอื่น <b>ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน</b> กรรมการ กรรมการ  ประสบการณ์การทำงาน ไม่มี -	บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์    บมจ. ดีเอส อินโนเวชั่น หจก. อินทัส บีช	
<b>21. นางสาวมธวี สวัสดิ์</b> - เลขานุการบริษัท - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  วันที่แต่งตั้ง : 10 สิงหาคม 2558	43	- ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท - สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย  <b>การอบรม</b> - CGR workshop 2020 - สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - AGM Checklist สมาคมส่งเสริมลงทุนไทย - การประเมินความยั่งยืน ปี 2563 - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - บทบาทหน้าที่ที่เลขานุการบริษัท - สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย - PDPA for Enterprise NIA academy	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ค. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน  ไม่มี -  ตำแหน่งในกิจการอื่น <b>ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน</b> ประสบการณ์การทำงาน ไม่มี -  ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท	บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์ บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์          บมจ. โพลัส พับลิซซิง จำกัด	

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(1)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SD Professional Sharing 2/2020: รายงานด้านความยั่งยืน “ทำไม่ยาก” อย่างที่คิด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>- สิทธิมนุษยชน: เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจอย่างไร? สำนักงาน ก.ล.ต.</li> <li>- ร่วมสร้างความพร้อมให้กับผู้ประกอบการในตลาดทุนเพื่อรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงาน ก.ล.ต.</li> <li>- นโยบายการลดก๊าซเรือนกระจก: โอกาส ความท้าทาย และวิธีการประเมิน” สำนักงาน ก.ล.ต.</li> <li>- การรายงานการได้มาหรือจำหน่ายไป (246-2) พง ยีส์ทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปี 2562</li> <li>- THIS Exclusive Coaching 2019 รุ่น 2</li> <li>- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562</li> <li>- พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ฝ่ายกฎหมาย บมจ. สามารท คอร์ปอเรชั่น ปี 2562</li> <li>- การพัฒนาระบบ SET Link และคุณสมบัติของ เสนาอนุภากรวิรัช และความสัมพันธ์ของ Contact person ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562</li> <li>- IT Future for Capital Market</li> <li>- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562</li> </ul>					

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ







**คณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย**

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X		/			X	
2. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธุ์	/		X		/	/	
3. นางสาวกฤติกา ชัยวาลย์	/		/		X	/	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/		/		/	/	
5. นายนิยมพจน์ ธีร์โก	/		/				
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	/		X			
7. นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์	/	X		/			X
8. นายคณาวุฒิ วรรณนรินทร์	/	X		/		/	
9. นายบุญเลิศ เอี่ยวพรชัย	/	/		/	/		
10. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภักธธรรม	/	/					
11. นายพนม รัตนะรัต	/						
12. นายธนวัฒน์ เอื้อพรชัย	/						
13. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนนางกูร		/					/
14. นางสาววรุณี ภูดี		/					/
15. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ							/
16. นางสาวเมธาวิ สภาพิเศษ							/

หมายเหตุ: X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

**รายชื่อกรรมการของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก**

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย	
	บจก. อินโน อັป	บจก. วันยูวัน (แคมป์เบต)
1. นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์	X	X
2. นายคณาวุฒิ วรรณนรินทร์	/	/

หมายเหตุ: X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

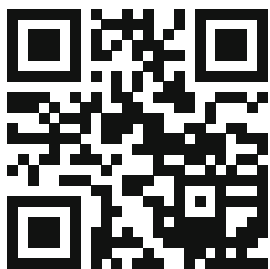
# ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

## ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัท	: บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	: OTO
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	: เลขที่ 444/8 หมู่ที่ 15 ตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107556000281
โฮมเพจ	: <a href="http://www.onetoonecontacts.com">http://www.onetoonecontacts.com</a>
โทรศัพท์	: 0-2685-0000
ทุนจดทะเบียน	: 280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	: 280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	: 1 บาทต่อหุ้น

## บุคคลอ้างอิง

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



**บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)**

99/10 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์พาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ  
ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

โทร : +66 2685 0000 อีเมล : [contactus@oto.smartcorp.com](mailto:contactus@oto.smartcorp.com)  
[www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com) Facebook : [onetoonecontacts](https://www.facebook.com/onetoonecontacts)