



Telecom^{'''}
PUBLIC COMPANY LIMITED



รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2564
บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

ITEL SERVICES

พร้อมช่วยผลักดันองค์กรสู่การทำงานในยุคดิจิทัล ด้วยบริการแบบครบวงจร
มาตรฐานระดับสากล บนโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงสุด



DARK FIBER



MPLS



IPLC



WAVELENGTH



BROADCAST SERVICE



DATA CENTER



DRONE & ANTI-DRONE



SOCIAL DATA & SOCIAL ANALYTICS



SECURITY ANALYTICS



TELE OF EVERYTHING



ติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงด้วยเส้นทางที่แตกต่าง



ให้บริการผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง (End to End Fiber Optic) และครอบคลุมทั่วประเทศ



ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization)



คุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 99.99%



ดูแลหลังการขายโดยทีมวิศวกร 100%



ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (One Stop Service)

บริษัท อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

Head Office : 0 2666 2222 Fax : 0 2666 2299 E-mail : info@interlinktelecom.co.th

Network Management Center : 0 2666 2288 Fax : 0 2666 2298

Website : www.interlinktelecom.co.th Facebook : InterlinkTelecomPublicCompanyLimited YouTube : ITEL CHANNEL

ข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ

โครงข่ายเสถียรภาพสูงด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย สู่ความเป็นผู้นำในตลาด

มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด

6,397 ล้านบาท

(ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564)



เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน

มุ่งเน้นเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม
ในฐานะแบรนด์ที่ได้รับความไว้วางใจ

อันดับ 1

ด้วยโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงสุดครอบคลุมทั่วประเทศไทย



โดยมีรายได้จากการให้บริการ

1,281.31 ล้านบาท

รายได้จากการให้บริการโครงข่าย



1,092.78 ล้านบาท

รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่าย



91.80 ล้านบาท

รายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์

โซลูชัน ตอบโจทย์ ยุคดิจิทัล



- ขยายพื้นที่ให้บริการต่อเนื่องพร้อมเคียงข้างลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง
- ผู้นำด้านคุณภาพของเทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติกครอบคลุม 75 จังหวัด
- ให้บริการโซลูชันด้านโครงข่าย One Stop Services รายแรก ในประเทศไทย
- ให้บริการผ่านไฟเบอร์ออฟติกทั้งเส้นทางตามความต้องการของลูกค้า (Customization)
- รับประกันขนาด Bandwidth ทุกการรับ-ส่งข้อมูลระดับ SLA 99.99%



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



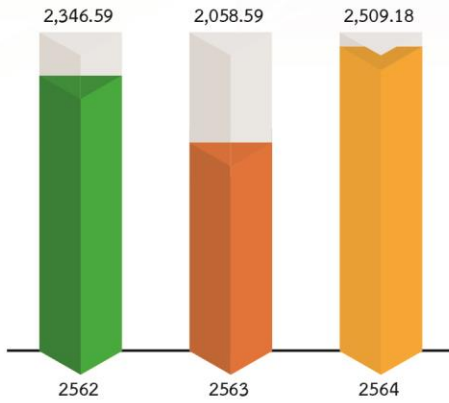
- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM) ประจำปี 2564 ได้รับการประเมินคุณภาพเต็ม 100 คะแนน
- การกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาว "ดีเลิศ" (Excellent) ประจำปี 2564
- รางวัลหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน
- รางวัล SET Awards 2021 กลุ่มรางวัล Sustainability Excellence ประเภท Rising Star Sustainability Awards

- รางวัล SET Awards 2021 กลุ่มรางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน
- รางวัล CEO ยอดเยี่ยม ประจำปี 2563 จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน
- รางวัล "ความคิดตอบแทนคุณแผ่นดิน" สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และรางวัล "บุคคลตัวอย่างแห่งปี" ประจำปี 2564

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

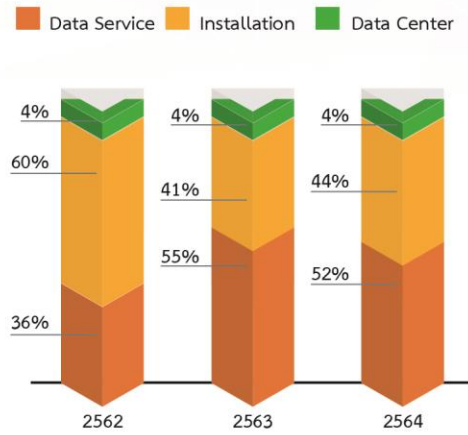
รายได้จากการให้บริการ (ล้านบาท)

ธุรกิจให้บริการโครงข่ายเติบโต 15% ธุรกิจให้บริการติดตั้งโครงข่ายมีรายได้เพิ่มขึ้น 33% ส่งผลให้รายได้จากการให้บริการรวมเพิ่มขึ้น 22% เมื่อเทียบกับปีก่อน



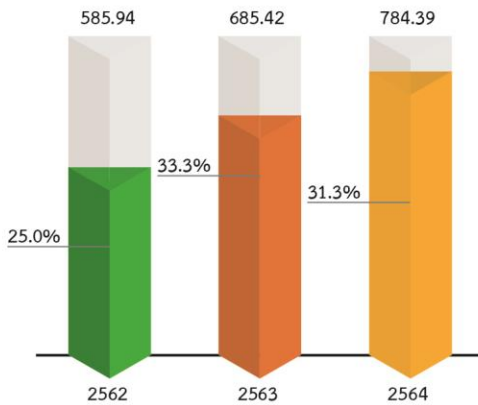
องค์ประกอบของรายได้การให้บริการ

การใช้งานโครงข่ายที่เพิ่มขึ้นและการขยายฐานลูกค้าของอินเทอร์เน็ต 4G LTE เป็นปัจจัยหลักในการเติบโตของรายได้จากการให้บริการโครงข่าย



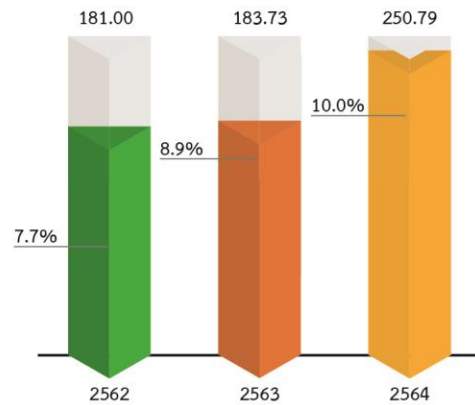
กำไรก่อนภาษี ดอกเบี้ยและค่าเสื่อมราคา (EBITDA) (ล้านบาท)

EBITDA เติบโต 14.44% จากปีก่อน จากรายได้ที่เติบโต และการควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ



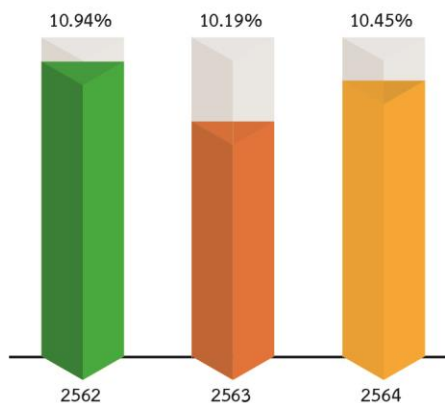
กำไรสุทธิ (ล้านบาท, อัตรากำไร)

กำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 36.50% จากปีก่อนจากการควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพทำให้บริษัทฯ สามารถสร้างอัตรากำไรได้ดีขึ้น



อัตราผลตอบแทนของส่วนผู้ถือหุ้น

สร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



- บริษัทจดทะเบียน ที่ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2564 (AGM) โดยได้รับคะแนนเต็ม 100 คะแนน จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย นำไปสู่การเป็นองค์กรต้นแบบในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีในประเทศไทย อันส่งผลให้ผู้ถือหุ้นมีความมั่นใจในการดำเนินงานของบริษัทฯ

- บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 ต่อเนื่องติดกันเป็นปีที่ 2 จากการประกาศรายชื่อโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สะท้อนการเป็นบริษัทฯ ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม สังคม และ บรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) ครบทุกมิติในด้านกระบวนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การตั้งเป้าหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติการวัดผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินการ



- บริษัทจดทะเบียนที่ได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาว “ดีเลิศ” (Excellent) ซึ่งได้ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ประจำปี 2564 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของคณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหารในการพัฒนาและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



- บริษัทฯ ได้รับรางวัล SET Awards 2021 กลุ่มรางวัล Sustainability Excellence ประเภท Rising Star Sustainability Awards รางวัลสำหรับบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดดเด่น ถือเป็น การตอกย้ำถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืนและการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการบูรณาการแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการสร้างมูลค่าและคุณค่าร่วมในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ถือหุ้น โดย ITEL เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ เพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัลประเภท “Rising Star Sustainability Awards”



• บริษัทฯ ได้รับรางวัล SET Awards 2021 กลุ่มรางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) โดยได้รับเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินการธนาคาร สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน



• บริษัทฯ ได้รับรางวัล “ความดีตอบแทนคุณแผ่นดิน” สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี 2564 และคุณณัฐนัย อนันตรัมพร กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้รับรางวัล “บุคคลตัวอย่างแห่งปี” ประจำปี 2564 จากการคัดเลือกของคณะกรรมการในโครงการหนึ่งล้านกล้าความดี ตอบแทนคุณแผ่นดิน ซึ่งจัดขึ้นโดยมูลนิธิเพื่อสังคม เป็นรางวัลที่มอบให้กับบุคคลและองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานได้อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และได้สร้างประโยชน์ตอบแทนคืนแก่องค์กร สังคม ส่วนรวม ประเทศชาติ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม



• คุณณัฐนัย อนันตรัมพร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้รับรางวัล “CEO ยอดเยี่ยม ประจำปี 2563” จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุนในงาน “IAA Awards for Listed Companies 2020” โดยรางวัลนี้พิจารณาจากความสามารถในการบริหารงานที่เป็นเลิศ การนำเสนอข้อมูลอย่างสม่ำเสมอในเชิงลึก ตรงประเด็น มีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วนมีจรรยาบรรณและบรรษัทภิบาลในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



• นายณัฐนัย อนันตรัมพร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL คว้ารางวัล Asia's Best Employer Brand Awards 2021 หรือองค์กรนายจ้างดีเด่นระดับภูมิภาคเอเชีย จากสถาบัน Employer Branding Institute สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบริษัทฯ จากการมีผู้บริหารที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นแบบอย่างในการสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ได้การยอมรับในระดับสากลโดยบริษัทฯ มุ่งมั่นสร้างสรรค์พัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรที่มีความทันสมัยและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ในปี 2564



1. บริษัทฯ ได้ปรับกลยุทธ์ New S-Curve ด้าน Big Data และ Security อาทิ Drone & Anti-drone, Social Data & Social Analytic, Security Analytics, Tele of Everything เพื่อสร้างโซลูชันที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกภาคส่วน พร้อมผลักดันให้ธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในอนาคต



2. บริษัทฯ เข้าลงนามในสัญญากับกรมการสื่อสารทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ตามโครงการจัดหาชุดทีวีโมโครเวฟแบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มูลค่างานทั้งสิ้น 78,831,425.00 บาท (เจ็ดสิบล้านแปดแสนสามหมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยยี่สิบห้าบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ



3. ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2564 ในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 ได้มีมติอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมวัตถุประสงค์ของบริษัท และการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิ ข้อ 3. ของบริษัทฯ จากเดิม 40 ข้อ เป็น 64 ข้อ เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคตของบริษัทฯ



4. บริษัทฯ ได้ชนะการประกวดราคาเช่าศูนย์ข้อมูลหลักและศูนย์ข้อมูลสำรองพร้อมติดตั้งอุปกรณ์แบบ Co-Location เป็นระยะเวลา 3 ปี ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ตามเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ ผนจ. จจ.บ 02/2564 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564 โดยเสนอราคาต่ำสุด เป็นเงินทั้งสิ้น 7,499,880.00 บาท (เจ็ดล้านสี่แสนเก้าหมื่นเก้าพันแปดร้อยแปดสิบบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่งค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวงมีกำหนดติดตั้งแล้วเสร็จพร้อมให้บริการภายใน 120 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีระยะเวลาการให้บริการทั้งสิ้น 3 ปี

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ ในปี 2564



5. บริษัทฯ ได้รับประกาศจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามโครงการจัดการรถยนต์ปฏิบัติการพร้อมติดตั้งระบบตรวจจับอากาศยานไร้คนขับ แบบ 1 เซ็นเซอร์ และอุปกรณ์รบกวนสัญญาณควบคุมอากาศยานไร้คนขับ พร้อมอุปกรณ์รบกวนสัญญาณไร้คนขับแบบพกพา (Drone Gun) จำนวน 11 คัน มูลค่างานทั้งสิ้น 552,722,500.00 บาท (ห้าร้อยห้าสิบล้านเจ็ดแสนสองหมื่นสองพันห้าร้อยบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง



7. บริษัทฯ ได้รับงานโครงการจ้างเหมา ออกแบบ จัดหา พร้อมติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ระยะทาง 1,400 กิโลเมตร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ PEA-CDD-04/2021 มูลค่างานทั้งสิ้น 99,938,000.00 บาท (เก้าสิบล้านเก้าแสนสามหมื่นแปดพันบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง ระยะเวลาดำเนินการ 365 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา



6. บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ภายหลังบริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รายงานการทำรายการจำหน่ายหุ้นสามัญของบริษัทฯ ต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2564 ว่าได้จำหน่ายหุ้นสามัญของบริษัทฯ ให้กับบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอพี จำกัด (มหาชน) จำนวน 50,000,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 4.85 ของทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วของบริษัทฯ โดยการซื้อขายผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

8. ตลาดหลักทรัพย์ได้อนุมัติการย้ายหลักทรัพย์ของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL เข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี หมวดธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยย้ายจากตลาดเดิม คือ ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) กลุ่มอุตสาหกรรม : เทคโนโลยี มีผลตั้งแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564 เป็นต้นไป

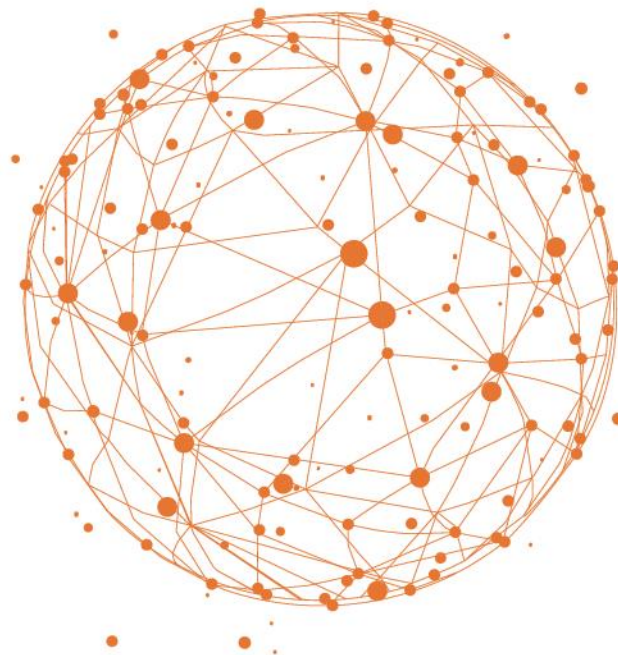
การเปลี่ยนแปลงและพัฒนางานที่สำคัญ ในปี 2564

9. บริษัทฯ ได้รับความจากการประปาส่วนภูมิภาคจำนวนทั้งสิ้น 2 โครงการ มูลค่ารวม 45,527,000.00 บาท (สี่สิบล้านห้าแสนสองหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) โดยประกอบด้วย

1) โครงการเช่าบริการระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network VPN) ตามประกาศการประปาส่วนภูมิภาค เรื่อง ประกวดราคาเช่าบริการระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network VPN) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ กจท. 59/2564 มูลค่า 26,477,000.00 บาท (ยี่สิบล้านสี่แสนเจ็ดหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง



2) โครงการเช่าบริการเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ น้ำ ตามประกาศการประปาส่วนภูมิภาค เรื่อง ประกวดราคาเช่าบริการเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ น้ำ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ กจท. 60/2564 มูลค่า 19,050,000.00 บาท (สิบเก้าล้านห้าหมื่นบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง



สารบัญ

- 12 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 13 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในปี 2563
- 14 เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจใ 3-5 ปี
- **เกี่ยวกับ ITEL**
 - 18 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
 - 22 บริการของเรา
- **การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ITEL**
 - 39 การพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 41 โครงสร้างบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัท
 - 45 ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 50 กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 53 เป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัท
 - 57 การเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)
 - 59 ห่วงโซ่คุณค่าของ อินเทอร์เน็ต เทเลคอม (Value Chain)
 - 69 การกำกับดูแลกิจการ
 - 79 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
 - 80 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
 - 85 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- **การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน**
 - 105 การดำเนินงานตามแนวทางบรรษัทภิบาล
- **ด้านสังคม**
 - 108 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
 - 120 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
 - 123 คุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม



สารบัญ

- **ด้านเศรษฐกิจ**
 - 132 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
 - 134 การส่งมอบงานที่มีคุณภาพ
 - 145 การร่วมมือกับพันธมิตรขยายโอกาสในธุรกิจใหม่
 - 149 พัฒนานวัตกรรมขยายโอกาสในธุรกิจ
- **ด้านสิ่งแวดล้อม**
 - 154 องค์กรสีเขียว (Green Organization)
 - 163 บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
และการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
 - 166 บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 173 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 176 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI
และ ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
ระดับองค์กร



สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการด้านการขยายโครงข่ายใยแก้วนำแสงเพื่อรองรับลูกค้าของบริษัทอย่างต่อเนื่อง โดยได้เน้นการขยายไปยังพื้นที่ที่มีความต้องการสูงเช่น ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน รวมถึงนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้มีการทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศในส่วนของงานศูนย์รับฝากข้อมูล (Data Center) ที่บริษัทฯ ได้ลงทุนไว้ เพราะบริษัทฯ มีความเชื่อว่าผู้ให้บริการคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) ในต่างประเทศสนใจให้บริการในประเทศไทย ซึ่งเป็นที่มาของการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นในส่วนธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเน้นการหารายได้จากงานติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมจากฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มไปยังฐานลูกค้าใหม่ และรวมถึงบริการในส่วนที่เป็นธุรกิจใหม่ (New S-Curve) เช่น บริการโดรน และแอนตี้โดรน ที่บริษัทฯ ได้เข้าไปมีบทบาทและได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้บริการระบบดังกล่าวในปีที่ผ่านมาอีกด้วย จากกลยุทธ์ต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ส่งผลให้บริษัทสามารถที่จะมีผลการดำเนินงานเติบโตสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของบริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเล็งเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปพร้อมกับการรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ มาต่อยอด และให้บริการไปในพื้นที่ที่ยังขาดแคลนเพื่อสร้างความเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลัก “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development Goals - SDGs) ทั้ง 17 ข้อขององค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (UN Thailand)

โดยงานโครงการต่าง ๆ ที่บริษัทฯ เลือกเข้าไปมีส่วนร่วมนั้น ล้วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชากรคนไทยทุกคน จึงทำให้ในปี 2564 บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้เป็นหนึ่งในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 และยังได้รับรางวัล “Rising Star Sustainability Awards” รางวัลสำหรับบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดดเด่น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการอันยอดเยี่ยมของบริษัทจากที่บริษัทฯ ดำเนินงานตามหลักการ “เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน”

ความสำเร็จดังกล่าวมีอาจเกิดขึ้นได้หากปราศจากความมุ่งมั่น และความทุ่มเทของครอบครัวชาวอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย และการสนับสนุนจากผู้ถือหุ้น พันธมิตร คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในโอกาสนี้ ผมในฐานะตัวแทนผู้บริหาร และพนักงาน ขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้นที่ให้ความไว้วางใจต่อบริษัทฯ ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตโดยเฉพาะช่วงเวลาที่ท้าทายที่สุดในปีที่ผ่านมา ขอให้ทุกท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทฯ จะยังคงดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล ดำเนินธุรกิจโดยไม่หยุดที่จะสรรหาโอกาส และพัฒนาธุรกิจสู่อนาคตภายใต้หลักการ “เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน” เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ลูกค้าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ตลอดจนประเทศชาติ และสังคมส่วนรวมได้อย่างยั่งยืนสืบไป

Nuttanai A.

ณัฐนัย อนันตรัมพร
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



วิสัยทัศน์และพันธกิจ



วิสัยทัศน์ (Vision)

- 1) เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย
- 2) เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายที่เชื่อถือได้ที่สุดในประเทศไทย
- 3) เป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ได้รับการยกย่องที่สุดในประเทศไทย



Motto (คำขวัญ)

"WE SERVE THE BEST CONNECTIVITY"

ผู้ให้บริการโครงข่ายไฟเบอร์ออฟติก ที่รวดเร็วและมีเสถียรภาพที่สุด
ครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงบริการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศ
ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้า
ทำให้อุปกรณ์เชื่อมต่อส่งตัวที่ดีที่สุด



พันธกิจ (Mission)

"ผู้ให้บริการโครงข่ายไฟเบอร์ออฟติกทั่วโลก, ค่าต่ำ เชื่อถือได้
ที่ปลอดภัยและทันสมัยที่สุด" ครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วโลก เชื่อมต่อกับ
ปลอดภัยและวางใจได้ 100%



เป้าหมายการดำเนินงานธุรกิจ

บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการเชื่อมต่อสื่อสาร คือหัวใจสำคัญสำหรับ
ทุกธุรกิจ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการให้บริการโครงข่าย
ทั่วประเทศโดยให้ความสำคัญในการคิดค้นและผสมผสานเทคโนโลยี
เข้าด้วยกัน เพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพของโครงข่าย โดยมี
จุดมุ่งหมายเพื่อให้โครงข่ายอินเทอร์เน็ตส่งสัญญาณไฟเบอร์ออฟติกเป็นโครงข่าย
ที่มีความรวดเร็วและเสถียรที่สุดในอุตสาหกรรมและสามารถรองรับ
การให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ กับต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม
โดยยังคงรักษาการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า และจะยึด
ความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้งโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้
บริการที่คล่องตัวที่สุดเพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าเพื่อทำให้อุปกรณ์
เชื่อมต่อของลูกค้านั้นเรียบง่ายไม่ซับซ้อน

ค่านิยมองค์กร



Innovative Thinker

กล้าคิด กล้าทำ
อย่างสร้างสรรค์ เพื่อสิ่งที่ดีกว่า



Giver

กล้าให้อย่างมีคุณภาพ
ทั้งภายในและภายนอกองค์กร



Challenger

กล้าที่จะท้าทาย
พัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง
และยอมรับในความผิดพลาด



Team Player

ร่วมด้วยช่วยกัน อย่างเป็นหนึ่งเดียว
ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3 - 5 ปี

ปัจจุบันเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมุ่งเน้นและมองหาผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ใช้งานและรวมถึงบริการที่สามารถให้ได้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ (One Stop Service) อีกด้วย เหตุผลดังกล่าวทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและความต้องการด้านโทรคมนาคมเปลี่ยนไปอย่างมากโดยเฉพาะการสร้างให้เกิดการผลิตสินค้าและการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย (Digital Service) โดยเราสามารถเห็นได้จากการที่ทุกภาคส่วนได้พูดถึงเรื่องการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการดำเนินธุรกิจ หรือการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ เช่น โดรน, Internet of Things (IOT), การออกอากาศแบบเรียลไทม์ (Live), Big Data เป็นต้น โดยในส่วนของบริษัท จำเป็นที่จะต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ก้าวทันความต้องการและการแข่งขันที่เปลี่ยนผ่านในแต่ละปี ทั้งนี้บริษัท ยังคงยึดมั่นใน 3 ธุรกิจหลักประกอบด้วย 1. การให้บริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง (Data Service) 2. การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม (Installation) และ 3. บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) โดยยังคงมุ่งมั่นในปณิธานที่จะนำเอาเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทย และมุ่งเน้นสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตามนโยบายบริษัท ในการนี้บริษัท ได้จัดทำเป้าหมายระยะ 3-5 ปี ซึ่งเรียกว่า 5 เสาหลักสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) (5 Pillars for continuous and sustainability growth for Interlink Telecom Public Company Limited) เพื่อเป็นเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานในองค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน

เน้นสัดส่วนจากรายได้ที่เป็นรายได้ต่อเนื่อง (Recurring)

เพื่อให้การเติบโตของบริษัท เป็นไปอย่างยั่งยืนและประกอบด้วยบริการหลักของบริษัท เป็นการให้บริการแบบต่อเนื่องทำให้บริษัท มุ่งมั่นที่จะสร้างรายได้ที่เกิดจากรายได้ต่อเนื่อง อันได้แก่ รายได้จากบริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง (Data Service) และรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการทำสัญญาระยะยาวกับผู้ใช้บริการ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนรายได้ต่อเนื่องเปรียบเทียบกับรายได้ทั้งหมดนั้นจะช่วยทำให้บริษัท มีรายได้ที่มั่นคงและลดความเสี่ยงอันเกิดจากภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นได้ โดยในปี 2563 บริษัท มีสัดส่วนของรายได้ต่อเนื่องเทียบกับรายได้รวมของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 43.29 (ไม่นับรวมส่วนงานโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบและพื้นที่ห่างไกล เพราะเป็นส่วนงานที่ต้องดำเนินการติดตั้งก่อนในปีที่ 1 และจึงเกิดรายได้ต่อเนื่องตามมาในปีต่อ ๆ มา) ซึ่งเป้าหมายของบริษัท ในระยะ 3 ปี นั้นกำหนดเอาไว้ว่าจะต้องมีสัดส่วนของรายได้ต่อเนื่องเทียบกับรายได้รวมของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 ทั้งนี้รายได้ค่าบริการในอนาคตจะมีบทบาทสำคัญต่อโครงสร้างรายได้ของบริษัท สืบเนื่องมาจากความต่อเนื่องของการใช้งานและการชำระค่าบริการซึ่งส่งผลทางตรงต่อการรับรู้รายได้ของบริษัท ทำให้ลดความผันผวนอันเกิดจากภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นจุดแข็งจุดหนึ่งที่บริษัท พยายามผลักดันเป็นยุทธศาสตร์หลักของบริษัท



สัดส่วนการใช้งานโครงข่ายหลัก Interlink Fiber Optic Network

ด้วยรูปแบบของธุรกิจโทรคมนาคมที่บริษัทฯ ให้บริการอยู่นั้นจำเป็นต้องลงทุนก่อสร้างโครงข่ายหลัก (Back Bone) และเส้นทางสำรอง (Redundancy) เพื่อให้เกิดเสถียรภาพในการให้บริการและทำให้สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพในเชิงคุณภาพและการเข้าถึง ทำให้บริษัทฯ ผลักดันที่จะลงทุนโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network ไปกว่า 75 จังหวัดทั่วประเทศ สิ้นทรัพย์ดังกล่าวจำเป็นที่จะต้องมีการใช้งานในการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ บริษัทฯ วางเป้าหมายหลักที่จะมีปริมาณการใช้งานในส่วนดังกล่าวให้ดีขึ้นเป็นลำดับโดยไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ในปี 2568 ซึ่งในปี 2563 นั้นบริษัทฯ มีปริมาณข้อมูลวิ่งผ่านโครงข่ายในการให้บริการหรือสัดส่วนการใช้งานโครงข่ายอยู่ที่ร้อยละ 45 โดยคาดว่าจะมีปริมาณข้อมูลวิ่งผ่านมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับช่องสัญญาณขนาดใหญ่มากขึ้นทั้งนี้ การใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นของโครงข่ายนั้นแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเติบโตของอุตสาหกรรมและรวมถึงความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังเป็นตัวช่วยในการก่อให้เกิดผลตอบแทนในสินทรัพย์ที่บริษัทฯ ได้ลงทุนไปก่อนหน้านี้ โดยเป้าหมายที่วางไว้เกิดจากการประเมินจากค่าที่เหมาะสมและเป็นจุดที่จะส่งผลกระทบต่อตรงในเชิงบวกต่อกำไรขั้นต้นของบริษัทฯ

ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

หนึ่งในเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่สำคัญคือการมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหมายถึงการเติบโตของบริษัทฯ ที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับตลาดในภาพรวมโดยส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัทฯ ในปี 2563 อยู่ที่ประมาณร้อยละ 7 ซึ่งบริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะผลักดันการเติบโตในเชิงรายได้เพื่อให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ร้อยละ 12 ในปี 2566 ต่อไป

ปริมาณการยกเลิกบริการที่ต่ำ

นอกเหนือจากการขยายธุรกิจและเพิ่มสัญญาในการให้บริการกับลูกค้าซึ่งเป็นที่มาของรายได้เพิ่มมากขึ้นแล้วนั้นบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการรักษาฐานลูกค้าเก่าของบริษัทฯ เอาไว้ โดยบริษัทฯ เล็งเห็นว่าในการทำธุรกิจ ลูกค้าคือ คนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินต่อไปได้ โดยทั่วไปธุรกิจทุกประเภทย่อมมีทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าที่กลับมาใช้บริการของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกประเภท และถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์งานขายของบริษัทฯ อีกด้วย บริษัทฯ ได้ลงทุนในระบบเฝ้าระวังและตรวจติดตามลูกค้าเพื่อที่จะทำให้บริษัทฯ สามารถนำเสนอบริการได้อย่างตรงความต้องการลูกค้าและทันท่วงที โดยทุก ๆ เดือนจะมีการนำเสนอในส่วนของลูกค้าที่ยกเลิกบริการออกไป และฝ่ายบริหารจะต้องติดตามและแก้ไขหรือป้องกันหากเหตุของการยกเลิกเกิดความผิดพลาดของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังเข้าพบลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อสอบถามถึงแนวทางที่ลูกค้าอยากให้บริษัทฯ พัฒนาไปข้างหน้าเพื่อรองรับธุรกิจของลูกค้า ซึ่งทำให้สามารถเตรียมความพร้อมและรองรับการใช้งานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาฐานลูกค้า และป้องกันการยกเลิกของลูกค้าของบริษัทฯ โดยปัจจุบันบริษัทฯ รักษามาตรฐานการยกเลิกสัญญาของลูกค้าไว้ไม่เกิน 2% ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของบริษัทฯ และจะรักษามาตรฐานนี้ต่อไป



โครงข่ายคุณภาพเพื่อบริการและเสถียรภาพที่ดีกว่า

บริษัทฯ มีความเชื่อเรื่องของคุณภาพและยึดถือปฏิบัติโดยบริษัทฯ ลงทุนในการวางแผนและติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง Interlink Fiber Optic Network ตามเส้นทางรถไฟเป็นเส้นทางหลัก (Back Bone) และเส้นทางถนนเป็นเส้นทางสำรอง (Redundancy) ซึ่งเป็นการเลือกลงทุนในพื้นที่ที่แตกต่างกันทำให้ไม่เกิดความเสี่ยงต่อการเสียหายของสายเคเบิลใยแก้วนำแสงพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นเหตุหลักที่ทำให้เสถียรภาพในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมลดต่ำลงทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง ด้วยโครงสร้างการลงทุนและการดำเนินการดังกล่าว บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและควบคุมคุณภาพของโครงข่ายที่ให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามปณิธานที่บริษัทฯ ได้วางไว้ตั้งแต่ต้น คือ นำเอาเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยและมุ่งเน้นสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยบริษัทฯ มีการวัดผลในด้านของคุณภาพโครงข่ายผ่านทางตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการหรือ Service Level Agreement (SLA) ซึ่งบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการรักษามาตรฐานการบริการไว้ที่ 99.99% โดยในปัจจุบันโครงข่ายของบริษัทฯ มีคุณภาพการให้บริการหรือ Service Level Agreement (SLA) อยู่ที่ 99.9924%ในปี 2563 ที่ผ่านมา

กลยุทธ์แบบ 'Growth Strategy' เพื่อมุ่งไปสู่ New S-Curve

นอกจากเป้าหมายและกลยุทธ์ 5 เสาหลักสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนแล้ว บริษัทฯ ยังมีแผนกลยุทธ์แบบ 'Growth Strategy' เพื่อมุ่งไปสู่ New S-Curve เพื่อให้สอดคล้องกับ Materiality ผลตอบแทนทางธุรกิจ และยุค New Normal มากยิ่งขึ้น โดยจะเพิ่มการให้บริการด้าน Internet of Things และ Big Data ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นด้วยการให้บริการผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง (End to End Fiber Optic) การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าบนโลกดิจิทัลอยู่เสมอเพื่อให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization) และการสร้างประสบการณ์รูปแบบใหม่ให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจด้วยการดูแลหลังการขายโดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ 100%ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการได้ อีกทั้งบริษัทฯ มีเป้าหมายระยะยาว ที่จะเติบโตด้วยการตั้งเป้ารายได้ให้ถึง 5,000 ล้านบาท ภายในปี 2568



โครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มอินเตอร์ลิงค์



ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ชื่อบริษัท

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร 10310



กลุ่มอุตสาหกรรม

เทคโนโลยี



ลักษณะกิจการ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เลขทะเบียนบริษัท

0107558000211

โทรศัพท์ : 0 2666 2222

โทรสาร : 0 2666 2299

เว็บไซต์ : www.interlinktelecom.co.th



รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2564

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อแสดงผลการดำเนินงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการด้านความยั่งยืน ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการกำกับดูแลกิจการ โดยได้พิจารณาถึงประเด็นสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และความสามารถในการตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย และอ้างอิงแนวทางในการรายงานให้มีความสอดคล้องตามกรอบของ GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) และ Sustainable Development Goals (SDGs)



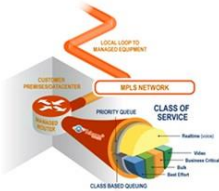
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ



ITEL

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย (SET)



ประเภทธุรกิจ

ให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง
ให้บริการติดตั้งโครงข่าย
และให้บริการพื้นที่ศูนย์รับฝากข้อมูล
หรือดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center)



ทุนจดทะเบียน

906,250,000 บาท

ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 1,812,500,000 หุ้น

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2550 จัดตั้งขึ้นตามนโยบายการปรับโครงสร้างทางธุรกิจ (“Reorganization”) ของบริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (“ILINK”) เพื่อต่อยอดจากธุรกิจจัดจำหน่ายอุปกรณ์ สายสัญญาณ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทาง ILINK นั้นมีความเชี่ยวชาญ ผสมผสานกับธุรกิจวิศวกรรมที่ได้จากการดำเนินกิจการรับเหมาติดตั้งอุปกรณ์ สายสัญญาณให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสำนักงานของผู้ใช้งาน และรองรับการพัฒนาและเติบโตของระบบโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งมีความต้องการระบบเครือข่ายเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลที่มีเสถียรภาพสูงและสามารถรองรับการรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่

โดยเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 3 ประเภทมีโครงข่ายเป็นของตนเอง จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เพื่อทำธุรกิจเป็นผู้ให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งมีระยะเวลา 15 ปี และเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2555 บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากการทางรถไฟแห่งประเทศไทย ให้มีสิทธิที่จะติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงไปตามเส้นทางรถไฟ เป็นระยะเวลา 30 ปี ซึ่งเป็น



เส้นทางที่บริษัทฯ มองว่าจะเสริมสร้างเสถียรภาพที่ดีให้กับบริการของบริษัทและยังเป็นเส้นทางที่แตกต่างจากโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่มีอยู่เดิมของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ โดยภายหลังจากรับใบอนุญาตแล้ว บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Interlink Fiber Optic Network) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นโครงข่ายภาคเอกชนที่มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูงสุด และเริ่มเปิดดำเนินการให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงภายใต้ชื่อโครงข่าย Interlink Fiber Optic ในเดือนมิถุนายน 2556

โครงข่าย Interlink Fiber Optic ของบริษัทฯ เป็นโครงข่ายซึ่งผสมผสานระหว่างโครงข่ายหลักตามเส้นทางของการรถไฟแห่งประเทศไทย รวมทั้งเส้นทางหลัก เส้นทางสำรองและเส้นทางย่อยตามเส้นทางถนนผ่านเสาไฟฟ้าเพื่อเชื่อมต่อเข้าถึงลูกค้า ทำให้การเชื่อมต่อข้อมูลด้วยโครงข่ายของบริษัทฯเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ สามารถให้บริการครอบคลุมตั้งแต่ Interlink MPLS IP-VPN, Interlink Wavelength ,Interlink Dark Fiber, Interlink IPLC และBroadcast Services ซึ่งเหมาะสำหรับใช้ในกิจการเพื่อการสื่อสารและโทรคมนาคมทุกรูปแบบ โดยสามารถสื่อสารสัญญาณข้อมูล (Data) ภาพ (Video) เสียง (Voice) และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet) โดยบริษัทฯ มีทีมวิศวกรดูแลบริการตลอด 24 ชั่วโมง และตลอด 365 วัน ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าบริการของบริษัทฯ สามารถตอบสนองการ

ส่งผ่านข้อมูลและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุดสามารถตรวจสอบสถานะของโครงข่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถป้องกันหรือแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที จึงทำให้โครงข่าย Interlink Fiber Optic สามารถให้บริการได้ด้วยมาตรฐานและคุณภาพบริการ (Service Level Agreement) ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.99% โดยโครงข่ายของบริษัทฯ ยังครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพฯ ปริมณฑลและจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 โครงข่ายของบริษัทฯ ให้บริการครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วประเทศ) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมไปยังต่างประเทศ เพิ่มเติมเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2557 ส่งผลทำให้บริษัทฯ สามารถเชื่อมต่อโครงข่ายต่อไปยังพันธมิตรในแถบอาเซียน เช่น ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา เวียดนาม พม่าและลาวได้

บริษัทฯ ได้ต่อยอดธุรกิจ โดยให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) เพื่อนำเอาประโยชน์ของการมีโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั่วประเทศมาเป็นจุดขายซึ่งครอบคลุมการให้บริการเช่าพื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ พื้นที่เซิร์ฟเวอร์เสมือนและศูนย์สำรองข้อมูลฉุกเฉิน (Disaster Recovery) แก่องค์กรต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน



โดยดาต้า เซ็นเตอร์ของบริษัทฯ ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นดาต้า เซ็นเตอร์โดยเฉพาะ และได้ ออกแบบและก่อสร้างตามข้อกำหนดของ Data Center ประเภท TIER 3 โดยมีพื้นที่ให้บริการรองรับ ลูกค้านับได้ถึง 369 Racks และได้มีการร่วมทุนขยายพื้นที่ให้บริการ Data Center ร่วมกับบริษัท แอ็ด วานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) - AIT และบริษัท ดับบลิวเอชเอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) - WHA ซึ่งสามารถรองรับลูกค้าได้มากถึง 1,038 Racks โดยทั้งสองศูนย์รับฝากข้อมูล (Data Center) ได้เปิดให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน



ITEL SERVICES

พร้อมช่วยผลักดันองค์กรสู่การทำงานในยุคดิจิทัล ด้วยบริการแบบครบวงจร
มาตรฐานระดับสากล บนโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงสุด



DARK FIBER



MPLS



IPLC



WAVELENGTH



BROADCAST SERVICE



DATA CENTER



ติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงด้วยเส้นทางที่แตกต่างกัน



ให้บริการผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง (End to End Fiber Optic) และครอบคลุมทั่วประเทศ



ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization)



คุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 99.99%



ดูแลหลังการขายโดยทีมวิศวกร 100%



ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (One Stop Service)

Data Center

เชื่อมต่อโครงข่ายภายในศูนย์ข้อมูลแบบ (Carrier Neutral)
พร้อมการันตีคุณภาพมาตรฐานการบริการตามข้อตกลง
ระดับการให้บริการ SLA 99.982%

พร้อมให้คำปรึกษาตั้งแต่การออกแบบ การบริหารจัดการ
โดยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ บนความปลอดภัยและเสถียรภาพสูงสุด



DRONE & ANTI-DRONE



SECURITY ANALYTICS



SOCIAL DATA & SOCIAL ANALYTICS



TELE OF EVERYTHING

NEW S-CURVE

ผสานความแข็งแกร่ง
แผนกลยุทธ์ New S-Curve

ด้าน Big Data และ Security

ด้วยโซลูชันที่จำเป็นในอนาคต

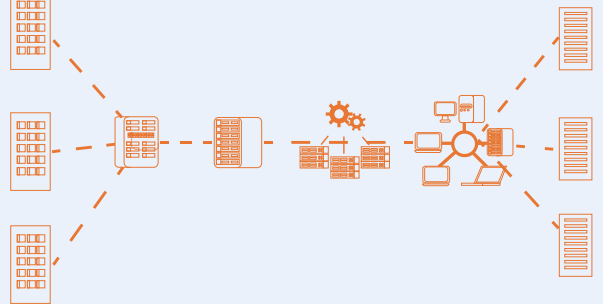
เป็นความก้าวหน้าอีกขั้นของเทคโนโลยี

ที่จะทำให้คุณเข้าถึงข้อมูลและการทำงานได้เร็วยิ่งขึ้น

Data Services

1) Interlink MPLS IP-VPN

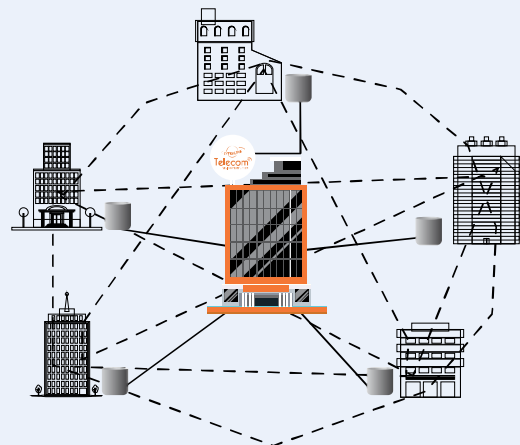
บริการ Interlink MPLS IP-VPN เป็นการให้บริการโครงข่ายส่วนตัวเสมือนจริง (Virtual Private Network: VPN) ที่มีการส่งผ่านข้อมูลด้วยเทคโนโลยีหลัก คือ MPLS (Multi-Protocol Label Switching) ทำให้เกิดเป็นวงจรเสมือน และสามารถเชื่อมต่อระหว่างจุดใดๆ ต่อจุดใดๆ (Multi Point to Multi Point) ภายในองค์กรเข้าหากันได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งข้อมูลกลับมาประมวลผลที่ส่วนกลาง อีกทั้งยังสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของข้อมูลตามประเภท



การใช้งาน (Class of Service) และมีความสามารถในการรับรองคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) โดยการจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการแต่ละประเภท ซึ่ง MPLS IP-VPN จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเช่าวงจรสื่อสารที่เชื่อมต่อระหว่างสำนักงานได้ และจะช่วยเพิ่มความเสถียรในการเชื่อมโยงโครงข่ายของลูกค้าที่มีอยู่ในหลาย ๆ พื้นที่โดยที่ไม่จำเป็นต้องจองวงจรส่วนตัวตลอดเวลาทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและเต็มประสิทธิภาพ

2) Interlink Wavelength

บริการ Interlink Wavelength เป็นการให้บริการเชื่อมต่อเพื่อรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการความกว้างของช่องสัญญาณ (Bandwidth) มากกว่า 1 Gbps ขึ้นไป

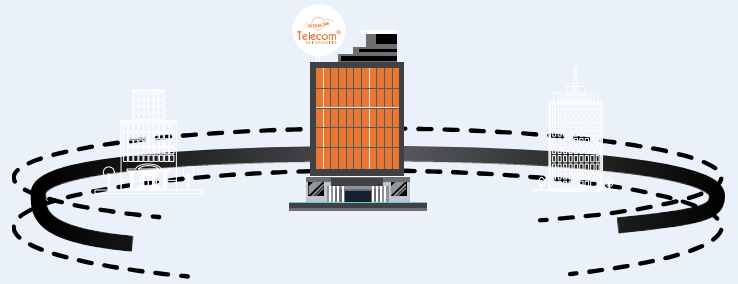


โดยเป็นการส่งข้อมูลผ่านโครงข่าย Interlink Fiber Optic ด้วยเทคโนโลยีหลัก DWDM ซึ่งเป็นเทคนิคการส่งข้อมูลบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงโดยใช้วิธีส่งข้อมูลไปบนหลาย ๆ ช่วงความยาวคลื่น จึงทำให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการส่งข้อมูลจำนวนมากไปพร้อม ๆ กันบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่งข้อมูลเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างจุดต่อจุด และมีความต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่มากกว่า 1 Gbps ขึ้นไป กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ Interlink Wavelength เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างดาต้า เซ็นเตอร์ 2 แห่ง กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ



3) Interlink Dark Fiber

บริการ Interlink Dark Fibre การให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลของผู้ใช้บริการผ่านโครงข่าย Interlink Fibre Optic ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเลือกเทคโนโลยีสำหรับการรับ-ส่งข้อมูลที่ตนเองต้องการได้โดยอิสระ รวมถึงยังเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการในโครงข่ายเองทั้งหมด



โดยเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความต้องการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างจุดต่อจุดและมีความต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่ รวมทั้งมีบุคลากรที่จะบริหารจัดการโครงข่ายเป็นของตนเอง ซึ่งลูกค้าเป้าหมายหลักจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เช่น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ประเภทที่ 1, 2 และ 3



4) Interlink IPLC

เป็นการให้บริการวางจรสื่อสารความเร็วสูงเพื่อเชื่อมต่อในลักษณะจุดต่อจุด (Point to Point) ผ่านโครงข่าย Interlink Fiber Optic ในประเทศไทยไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก ผ่านทางโครงข่ายความร่วมมือของพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเป็นผู้ดำเนินการให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลในต่างประเทศ (Global Network Operator)

โดยเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความต้องการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างจุดต่อจุดไปยังปลายทางในต่างประเทศ หรือการเชื่อมต่อจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เช่น องค์กรหรือธุรกิจที่มีสาขาอยู่ต่างประเทศ สถานทูตหรือองค์กรระหว่างชาติธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว ธุรกิจขนส่ง, ธุรกิจนำเข้าและส่งออก, ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และกลุ่มผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ประเภทที่ 1, 2 และ 3



5) Broadcast Services

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมเป็นโครงข่ายที่รองรับการให้บริการในรูปแบบของธุรกิจบรอดแคสต์อย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยการนำเสนอโซลูชันในการส่งสัญญาณ และออกอากาศโดยที่ทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ บริษัทฯ มีโครงข่ายที่ติดตั้งเอาไว้รองรับแล้วในแต่ละสถานีฐานที่เป็นต้นทางและปลายทางเพื่อรองรับการออกอากาศทุกรูปแบบ ซึ่งอุปกรณ์ที่เราได้นำไปวางเพื่อรองรับการให้บริการนั้น นับว่าเป็นอุปกรณ์ที่ได้รับการยอมรับมาตรฐานในระดับโลก



โดยในการวางระบบให้แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจบรอดแคสต์ทุกรายนั้นบริษัทฯ เน้นให้ความสำคัญในการออกแบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเส้นทางที่แตกต่างกันมากกว่าปกติ รวมถึงอุปกรณ์ในการใช้งานที่จะเป็นรูปแบบการสำรอง (Redundancy) ทั้งหมด โดยโครงข่ายใยเคเบิลแก้วนำแสง (Interlink Fiber Optic Network) ที่ใช้สำหรับการออกอากาศต้องมีอย่างน้อยสองเส้นทางในการส่งสัญญาณเพื่อเป็นเส้นทางหลัก (Main Link) และเส้นทางสำรอง (Backup Link) รวมถึงออกแบบให้โครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Interlink Fiber Optic Network) มีการเดินสายมาจากชุมสายที่แตกต่างกัน (Node) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุขัดข้องพร้อมกัน (Single Point of Failure)

2. การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ เป็นการให้บริการแบบครบวงจรตั้งแต่การให้บริการด้านการให้คำปรึกษา ออกแบบ และดำเนินการติดตั้งโครงข่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งเป็นการนำเอาความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร รวมถึงการทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศให้เกิดเป็นรายได้ โดยบริษัทฯ จะต้องศึกษาโครงสร้างของพื้นที่ และโครงสร้างของระบบต่าง ๆ ที่จะต้องเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน เพื่อทำการออกแบบระบบและอุปกรณ์ที่มีความสำคัญต่อการเชื่อมโยงดังกล่าว และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากลูกค้าแล้ว บริษัทฯ จะทำการว่าจ้างผู้รับเหมาที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญในแต่ละด้าน และมีความพร้อมทั้งทางด้านเครื่องมือและบุคลากร มาเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งในส่วนงานนั้น ๆ โดยที่วิศวกรของบริษัทฯ จะมีหน้าที่ในการควบคุมการก่อสร้างหรือติดตั้งระบบอีกทอดหนึ่ง พร้อมทั้งทำการทดสอบให้ผลงานของบริษัทฯ มีคุณภาพ สามารถใช้งานได้ และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

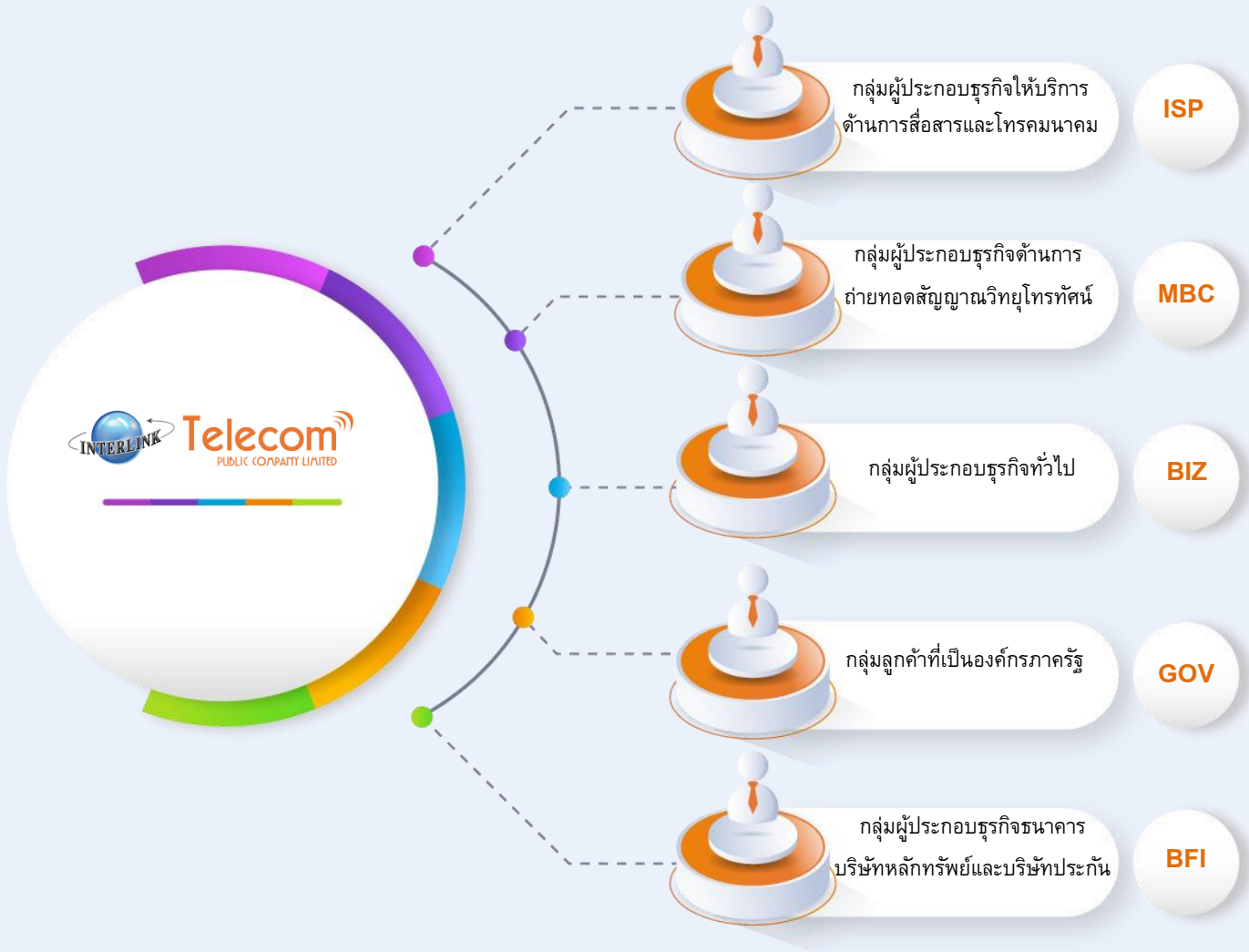


3. การให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center)

ศูนย์รับฝากข้อมูล Interlink Data Center ถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เพื่อให้การรับ-ส่งข้อมูลและทุกการสื่อสารทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน Data Center ได้ก้าวเข้ามาเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ โดยศูนย์รับฝากข้อมูล Interlink Data Center เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการรับฝากข้อมูลหรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และเป็นพื้นที่สำหรับให้บริการศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Center) แก่องค์กรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองตามจุดประสงค์และความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น การย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของลูกค้ามายังศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัท เพื่อลดค่าใช้จ่ายในด้านการลงทุน เพิ่มและการดูแลรักษา หรือเพื่อเป็นศูนย์สำรองในการดำเนินธุรกิจ (Back Up Site) หรือเพื่อป้องกันผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือเหตุการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด ทั้งนี้ศูนย์รับฝากข้อมูล (Data Center) ของบริษัทฯ เป็นอาคาร ที่ถูกออกแบบและก่อสร้างขึ้น เพื่อให้เป็น Data Center โดยเฉพาะ ซึ่งได้ก่อสร้างตามข้อกำหนดมาตรฐานของ Data Center ประเภท 3 (TIER 3) และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด โดยมีเสถียรภาพการให้บริการ (SLA) ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.982% และได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015, ISO/IEC 27001: 2013 และ ISO/IEC 20000-1: 2018 ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลของบริษัทฯ มีขนาด 2,000 ตารางเมตร และรองรับอุปกรณ์ได้ทั้งหมด 369 Racks ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 ซ.01 กาญจนภิเษก 5/5 ถ.กาญจนภิเษก แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 และในปัจจุบันบริษัทฯ ได้ร่วมลงทุนกับอีก 2 บริษัทในการจัดสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลแห่งใหม่ ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการกว่า 10,000 ตารางเมตร (พื้นที่รวม) ซึ่งจัดสรรเป็นพื้นที่ให้บริการศูนย์ข้อมูล (White Space) กว่า 3,000 ตารางเมตร หรือคิดเป็นจำนวนตู้ ที่สามารถมาใช้บริการ ได้ทั้งสิ้น 1,038 Racks ตั้งอยู่ที่ 111/11-12 ม. 11 ต.บางโหลง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540



ลูกค้าของเรา



ช่องทางการจำหน่ายและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูล ความเร็วสูง

บริษัทฯ มีทีมฝ่ายขายเป็นของตนเองที่จะทำการติดต่อและเจรจากับลูกค้าโดยตรงโดยบริษัทฯ แบ่งทีมขายออกเป็น 5 กลุ่ม ตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเนื่องจากแต่ละกลุ่มลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกันโดยฝ่ายขายจะทำหน้าที่ดูแลและนำเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าและเลือกสรรบริการให้เหมาะกับวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยลูกค้าของบริษัทฯ ครอบคลุมทั้งกลุ่มลูกค้าเอกชนและหน่วยงานของภาครัฐ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป (BIZ) หมายถึงกลุ่มผู้ประกอบการที่ต้องการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานขององค์กรที่มีสำนักงานสาขามากกว่า 2 แห่งหรือการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานกับศูนย์สำรองข้อมูลโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด , บริษัท ทนา กรุป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด, บริษัท อินทรี ดิจิตอล จำกัด, บริษัท คาราบาว กรุป จำกัด (มหาชน), บริษัท บางจาก ปีโตรเลียม จำกัด (มหาชน), บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอรมะชั่น ไฮเวย์ จำกัด, บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ทิปโก้ฟูดส์ จำกัด (มหาชน), บริษัท สยามชัย จำกัด, บริษัท ออโรรา ดีไซน์ จำกัด และบริษัท เอฟเอ็น แฟคตอรี เอ้าท์เลท จำกัด เป็นต้น

2. กลุ่มผู้ประกอบการด้านการศึกษาโทรทัศน์ (MBC) หมายถึงกลุ่มสถานีโทรทัศน์กลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มเคเบิลทีวี ผู้ประกอบการดิจิทัลทีวีและผู้ผลิตรายการ (Content Provider) ที่ต้องการส่งกระจายข่าวสารข้อมูลมัลติมีเดีย (Multimedia) ต่าง ๆ ไปยังผู้รับปลายทาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่สำหรับการรับ-ส่ง ข้อมูลมัลติมีเดียแบบ Real Time โดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ทริปเปิลวี บรอดคาสท์ จำกัด (ไทยรัฐทีวี), บริษัท วัน สามสิบเอ็ด จำกัด (GMM), บริษัท ดีเอ็น บรอดคาสท์ จำกัด (นิวทีวี), สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก, บริษัท บีอีซี มัลติมีเดีย จำกัด (ช่อง 3) และบริษัท บางกอกมีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด (PPTV) เป็นต้น

3. กลุ่มผู้ประกอบการให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (ISP) หมายถึงผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโครงข่ายสื่อสารข้อมูลบริการด้านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการด้านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการช่องสัญญาณสำหรับรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่และให้ความสำคัญต่อเสถียรภาพในการรับ-ส่งข้อมูลและผู้ให้บริการออกแบบระบบ เพื่อให้บริการลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ซีเอส ล็อกซอิน



ไฟ จำกัด (มหาชน), บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด, บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เป็นต้น

4. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกัน (BFI) หมายถึง ผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกันซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสาขาเป็นจำนวนมากและให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและเสถียรภาพในการรับ-ส่งข้อมูลโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด, บริษัท ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน), บริษัท สตาร์มันนี่ จำกัด, บริษัท หลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน), บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน), บริษัท หลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด, ธนาคารเกียรตินาคินภัทร และธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นต้น

5. กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรภาครัฐ (GOV) หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีจัดซื้อจัดจ้างในลักษณะเดียวกันกับระเบียบของทางราชการ เช่น มีการสอบราคาการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Bidding) โดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ กรมสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ทหารอากาศ, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงแรงงาน, การประปาส่วนภูมิภาค, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นต้นโดยในปี 2561 - 2563 บริษัทฯ มีรายได้จากการให้บริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง แบ่งตามกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ดังนี้

กลยุทธ์การแข่งขัน

1.1 การติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงด้วยเส้นทางที่แตกต่าง

บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของเสถียรภาพในการเชื่อมต่อข้อมูลที่สูงที่สุด โดยผู้ใช้งานต้องสามารถใช้งานโครงข่ายได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ (Service Availability) บริษัทฯ จึงเลือกใช้เสาโทรเลขตามแนวรถไฟเป็นเส้นทางหลักในการวางโครงข่าย Interlink Fiber Optic เนื่องจากเสาโทรเลขตามแนวรถไฟนั้นมีความปลอดภัยสูงกว่าเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะ ซึ่งมีโอกาสเกิดการหักโค่นจากอุบัติเหตุบนท้องถนนได้มากกว่าเสาโทรเลขตามแนวรถไฟโดยบริษัทฯ ได้ทำสัญญากับการรถไฟแห่งประเทศไทยเพื่อขออนุญาตทำการพาดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงไปตามเสาโทรเลข การวางโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงตามแนวรถไฟทำให้บริษัทฯ สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการพาดสายลงได้เนื่องจากความถี่ของเสาโทรเลขตามแนวรถไฟมีน้อยกว่าเสาไฟฟ้าตามแนวถนน



นอกจากนี้ ในการวางโครงข่าย Interlink Fiber Optic ตามเส้นทางหลัก เส้นทางสำรอง และเส้นทางย่อยที่เข้าถึงลูกค้า ซึ่งจะต้องวางโครงข่ายไปตามเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะนั้นบริษัทฯ จะพิจารณาเลือกที่จะติดตั้งในเส้นทางที่ไม่ทับซ้อนกับผู้ให้บริการรายอื่นเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า และสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น

1.2 การให้บริการผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง (End to End Fiber Optic) และครอบคลุมทั่วประเทศ

บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการเชื่อมต่อข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ (Big Data) ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ จึงได้สร้างโครงข่ายโดยกำหนดให้เป็นเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง ซึ่งรวมถึงโครงข่ายย่อยที่ทำการเชื่อมต่อไปยังลูกค้าปลายทาง (Access) เนื่องจากโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงนั้นสามารถรองรับการรับ-ส่งข้อมูลได้สูงสุดและมีเสถียรภาพในการใช้งานที่มากกว่าโครงข่ายประเภทอื่น ๆ เช่น โครงข่ายสายโทรศัพท์หรือโครงข่ายสายทองแดง เป็นต้น นอกจากนี้ การที่โครงข่ายของบริษัทฯ เป็นโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง ทำให้ไม่เกิดปัญหาคอขวดจากการเปลี่ยนประเภทโครงข่ายในการรับ-ส่งข้อมูลจึงทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มหรือลดขนาดช่องสัญญาณในบางช่วงเวลา ซึ่งโครงข่ายบางโครงข่ายอาจไม่สามารถดำเนินการให้ได้เนื่องจากมีข้อจำกัดของโครงข่ายที่ไม่เป็นโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งหมด

ในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้วางโครงข่ายครอบคลุมแล้วทั้งสิ้น 75 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งการที่โครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของบริษัทฯ ครอบคลุมทั่วประเทศและจะเชื่อมต่อกับโครงข่าย

เคเบิลใยแก้วนำแสงของประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา ลาว และพม่า นั้น จะทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกรูปแบบทั้งการเชื่อมต่อ

ภายในประเทศและการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศและรวมถึงสามารถควบคุมต้นทุนการให้บริการให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

1.3 การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพ

บริษัทฯ ใช้เทคโนโลยี MPLS (Multi Protocol Label Switching) และ DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing) โดยเป็นเทคโนโลยีที่จะเพิ่มขีดความสามารถของระบบโครงข่าย และสามารถให้บริการรับ-ส่งข้อมูลได้ครบทุกรูปแบบซึ่งสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ถึงระดับ 3 (Layer 3: Network Layer) ซึ่งมีคุณสมบัติที่เพิ่มขึ้นจากระดับ 2 (Layer 2: Data Link Layer) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยี MPLS นั้นจะช่วยเพิ่มความสามารถด้านการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างเน็ตเวิร์ค และการจัดการเส้นทางของการส่งข้อมูล



(Routing) ซึ่งมีผลอย่างมากในการบริหารจัดการกับการรับ-ส่ง ข้อมูลที่เป็นข้อความและรองรับ การส่งสัญญาณและข้อมูลชนิดต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นและในส่วนของเทคโนโลยี DWDM นั้น

จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลภายในโครงข่ายโดยใช้วิธีส่งข้อมูลไปบนหลาย ๆ ช่วงความยาวคลื่นไปในเส้นใยแก้วนำแสง 1 เส้น ซึ่งทำให้สามารถส่งข้อมูลได้มากถึง

100 Gbps และด้วยเทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้อุปกรณ์เคเบิลใยแก้วนำแสงของบริษัท สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วมีความปลอดภัยและระบบมีเสถียรภาพซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ

ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และเป็นเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมรายใหญ่ของโลก ต่างเลือกใช้ เช่น Singtel AT&T Verizon และ British Telecom เป็นต้น

1.4 การให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization)

บริษัทฯ มีนโยบายให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization) จากการที่บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความต้องการที่ผู้ใช้อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่

เช่น ธนาคารบางสาขาอาจจำเป็นต้องใช้งานด้านการส่งข้อมูลภาพมาก ในขณะที่อีกสาขาหนึ่ง อาจไม่มีความจำเป็นดังกล่าว บริษัทฯ จะดำเนินการออกแบบบริการให้เหมาะสมกับลูกค้า

แต่ละรายในแต่ละพื้นที่ตามความต้องการของลูกค้าด้วยนโยบายการให้บริการดังกล่าว ทำให้ บริษัทฯ มีความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งอาจไม่สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการ

ของลูกค้าได้เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น โครงข่ายการให้บริการเทคโนโลยีหลักที่ใช้งาน เป็นต้น อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีการจัดสัมมนาด้านเทคโนโลยีร่วมกับผู้นำด้านเทคโนโลยี เช่น CISCO, Huawei, Ericsson และอื่น ๆ เพื่อให้วิศวกร หรือทีมผู้บริหารของผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในเทคโนโลยีที่มากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการใหม่ ๆ ที่บริษัทฯ สามารถตอบโจทย์ได้และรวมถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้ใช้งานให้มีความเชื่อมั่นในบริการและไม่เปลี่ยนไปใช้ผู้บริการรายอื่น

1.5 การดำเนินธุรกิจโดยเน้นความเป็นกลาง

บริษัทฯ ถือครองใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมประเภทที่ 3 แต่เพียงประเภท เดียว โดยมุ่งเน้นที่จะสร้างโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงให้มีความครอบคลุมและดูแลโครงข่ายเคเบิลใย แก้วนำแสงให้มีความเสถียรที่สุด โดยบริษัทฯ ไม่มีนโยบายที่จะดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมในการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะไม่ทำธุรกิจแข่งขันกับลูกค้าของบริษัทฯ ในการให้บริการ อินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูงบางรายซึ่งมีใบอนุญาตประกอบ กิจการหลายประเภททั้งประเภทให้บริการโครงข่ายและให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจทำให้เกิดการทำ ธุรกิจที่ทับซ้อนกับลูกค้าของตนเอง



1.6 คุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 99.99%

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นข้อตกลงเพื่อรับประกันคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามระดับที่ตกลงกันไว้โดยธุรกิจการให้บริการโทรคมนาคมมีการรับประกันมาตรฐาน Service Level Agreement ที่ระดับที่แตกต่างกัน เช่น SLA 99% หรือ SLA 99.99% ซึ่งเป็นระดับการให้บริการที่จะเกิดการขัดข้องหรือไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เพียง 438 นาที หรือ 43 นาที สำหรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน 30 วัน ต่อเดือนตามลำดับโดยบริษัทฯ สามารถให้บริการลูกค้าได้ด้วยมาตรฐานและคุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.99% เนื่องจากโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงซึ่งเป็นเส้นทางหลักของบริษัทฯ ติดตั้งบนเสาโทรเลขตามเส้นทางรถไฟประกอบกับการมีเส้นทางสำรองซึ่งติดตั้งบนเสาไฟฟ้าตามเส้นทางถนน ซึ่งจะสามารถป้องกันปัญหาอันอาจเกิดจากการขัดข้องของเส้นทางใดเส้นทางหนึ่งได้ โดยเมื่อเกิดปัญหาที่เส้นทางหนึ่งระบบก็จะทำการสลับเปลี่ยนไปใช้โครงข่ายในอีกเส้นทางหนึ่งได้นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีระบบการเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน โดยทีมงานในศูนย์ปฏิบัติการโครงข่าย Network Management Center (NMC) ที่จะคอยเฝ้าระวังไม่ให้เกิดเหตุเสีย และตรวจติดตามแก้ไขในกรณีที่มีเหตุเสียต่าง ๆ เกิดขึ้นในระบบของบริษัทฯ ซึ่งสามารถตรวจจับได้จากทุกวงจรของลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัทฯ และมีการแจ้งเตือนและแจ้งอัปเดตทุกครั้งที่มีความคืบหน้าในการดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการรู้ความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานซึ่งการเข้าแก้ไขเหตุขัดข้องต่าง ๆ จะสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายของบริษัทฯ นั้นติดตั้งอยู่ในพื้นที่ที่บริษัทฯ สามารถเข้า-ออกได้ตลอดเวลาแม้ในเวลากลางคืนหรือวันหยุด ซึ่งจะดำเนินการผ่านทางทีมงานของบริษัทฯ ที่อยู่ประจำศูนย์ปฏิบัติการและซ่อมบำรุงโครงข่ายตามภูมิภาคต่าง ๆ (Operation and Maintenance Center) ทั้ง 38 ศูนย์ ทั่วประเทศ อีกทั้งบริษัทฯ ยังนำเอาเทคโนโลยีการตรวจติดตามทีมงาน GPS Tracking เพื่อตรวจเช็คความเรียบร้อยและประสิทธิภาพการเข้าแก้ไขเหตุเสียของทีมงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และสามารถรับประกันความเสียหายให้เกิดน้อยที่สุดกับลูกค้าของบริษัทฯ หากเกิดเหตุเสียขึ้น ภายใต้นโยบายการควบคุมการบริการซึ่งกำหนดระยะเวลาการเข้าถึงเหตุเสียและซ่อมเหตุเสียทั่วประเทศ (Mean Time to Recover : MTTR) ไว้ที่ 4 ชั่วโมงทั่วประเทศ โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการโครงข่ายเฉลี่ยได้ที่ระดับ 99.9977 % ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้



1.7 การดูแลหลังการขายโดยทีมวิศวกร 100%

บริษัทฯ มีนโยบายให้บริการหลังการขายด้วยทีมวิศวกร 100% เพื่อให้สามารถตอบ
 โจทย์ผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากบริการของบริษัทฯ เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ทำ
 ให้มีความซับซ้อนในการดำเนินการและแก้ไขเหตุขัดข้องของบริษัทฯ จึงเล็งเห็นความสำคัญในการจัดตั้งทีม
 วิศวกรให้เป็นผู้รับเรื่องและผู้แก้ไขปัญหาทำให้สามารถย่นระยะเวลาแก้ไขปัญหาลงได้อย่างมีนัยสำคัญ
 และสามารถทำให้ลูกค้าพอใจบริการและมั่นใจบริการในกรณีมีเหตุเสียหายเกิดขึ้นหรือต้องการความ
 ช่วยเหลือต่าง ๆ อีกด้วย

1.8 การให้บริการเสริมอื่น ๆ แก่ลูกค้าผ่านพันธมิตรที่มีความชำนาญในธุรกิจ

บริษัทฯ สามารถให้บริการเสริมอื่น ๆ แก่ลูกค้าผ่านความร่วมมือที่ดำเนินการร่วมกับ
 พันธมิตรของบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นบริการทางด้านเสียง (Voice) หรือบริการด้านอื่น ๆ ที่

ลูกค้าต้องการ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายกับลูกค้าและเป็นการให้บริการแบบเต็มรูปแบบ
 (One Stop Service) บริษัทฯ จึงร่วมมือกับผู้ให้บริการและพันธมิตรของบริษัทฯ ในการนำเสนอ

บริการอื่น ๆ ที่ลูกค้าต้องการใช้ในครั้งเดียวโดยบริษัทฯ จะเลือกและแนะนำบริษัทต่าง ๆ
 ให้กับลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจและสามารถเปรียบเทียบบริการและราคาได้อย่างเป็นอิสระ โดยบริษัทฯ

จะรับผิดชอบในเรื่องความน่าเชื่อถือของพันธมิตรที่บริษัทฯ ได้แนะนำให้กับลูกค้าด้วยกลยุทธ์
 ดังกล่าวทำให้พันธมิตรและผู้ให้บริการอื่น ๆ เลือกที่จะนำเสนอบริการของบริษัทฯ ไปในการขายของแต่
 ละบริษัทด้วย เช่นกัน

2. การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม (Installation)

การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ เป็นการให้บริการแบบครบวงจร
 ตั้งแต่การให้บริการด้านการให้คำปรึกษา ออกแบบ และดำเนินการติดตั้งโครงข่ายที่เกี่ยวข้องกับ
 ระบบสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งเป็นการนำเอาความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากร รวมถึงการทำให้เกิด
 ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศให้เกิดเป็นรายได้โดยบริษัทฯ จะต้องศึกษา
 โครงสร้างของพื้นที่ และโครงสร้างของระบบต่าง ๆ ที่จะต้องเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน เพื่อทำการออกแบบ
 ระบบและอุปกรณ์ที่มีความสำคัญต่อการเชื่อมโยงดังกล่าว และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากลูกค้าแล้ว
 บริษัทฯ จะทำการว่าจ้างผู้รับเหมาที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญในแต่ละด้าน และมีความพร้อมทั้ง
 ทางด้านเครื่องมือและบุคลากร มาเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งในส่วนงานนั้น ๆ โดยทีมวิศวกรของบริษัทฯ
 จะมีหน้าที่ในการควบคุมการก่อสร้างหรือติดตั้งระบบอีกทอดหนึ่ง พร้อมทั้งทำการทดสอบให้ผลงานของ
 บริษัทฯ มีคุณภาพ สามารถใช้งานได้ และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้
 บริการหลังการขายด้วยการรับประกันคุณภาพของผลงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยกลุ่ม
 ลูกค้าหลักของบริษัทฯ จะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมทั้งภาครัฐ
 และเอกชน เช่น บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด
 (มหาชน) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น



จำกัด บริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด เป็นต้น และรวมถึงการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมประเภทที่ 3 ด้วย

ช่องทางจำหน่าย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีมงานขายของบริษัทฯ จะทำการเสนอการให้บริการกับลูกค้าโดยตรง โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่มีความต้องการในการขยายโครงข่าย โดยในการให้บริการนั้นบริษัทฯ จะวางแผนงานร่วมกับลูกค้าในการจัดทำโครงการขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานในภาพรวมของลูกค้า ทั้งนี้จากการที่บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเป็นของตนเอง ซึ่งในปัจจุบันโครงข่ายของบริษัทฯ นั้นครอบคลุมพื้นที่ 75 จังหวัดทั่วประเทศ จึงทำให้บริษัทฯ ได้รับการยอมรับและความเชื่อใจจากกลุ่มลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน

กลยุทธ์การแข่งขันการให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

2.1 ประสบการณ์และความชำนาญในการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

จากการที่บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม โดยเฉพาะการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมของตนเองทำให้บริษัทฯ มีความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและสามารถออกแบบระบบโครงข่ายโทรคมนาคมที่สามารถดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ด้วยความชำนาญและประสบการณ์จึงทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการติดตั้งได้อย่างรวดเร็วในระยะเวลาที่จำกัด ด้วยคุณภาพงานบริการที่มีมาตรฐาน ทำให้บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ เช่น การไฟฟ้านครหลวง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ในการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

2.2 การบริหารต้นทุนโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการที่บริษัทฯ มีโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเป็นของตนเองจึงทำให้บริษัทฯ มีศักยภาพที่พร้อมทั้งทางด้านบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการลูกค้าโดยที่บริษัทฯ ไม่จำเป็นต้องลงทุนเพิ่มในส่วนดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมพนักงานตลอดจนการลงทุนในอุปกรณ์เพิ่มเติม และยังช่วยให้บริษัทฯ สามารถจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่บริษัทฯ มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้การบริหารต้นทุนโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้การที่บริษัทฯ มีโครงข่ายเป็นของตัวเองทำให้บริษัทฯ สั่งซื้อสายเคเบิลใยแก้วนำแสงและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นจำนวนมากอยู่เป็นประจำ ทำให้บริษัทฯ สามารถเจรจาต่อรองราคากับผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ซึ่งช่วยทำให้บริษัทฯ สามารถจัดซื้อสายเคเบิลใยแก้วนำแสง และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมได้ในราคาที่ต่ำกว่าผู้ประกอบการรายอื่น (Economy of Scale) และทำให้บริษัทฯ มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.3 การบริการและการให้คำปรึกษาอย่างครบวงจร

บริษัทฯ ให้บริการในการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ตั้งแต่ให้บริการคำปรึกษาและออกแบบโครงข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่มีความต้องการที่แตกต่างกันตลอดจนการบริหารจัดการโครงการที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อให้



เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญในการให้บริการหลังการขายให้กับลูกค้า เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ทางเทคนิคแก่ทีมวิศวกรของลูกค้าเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการรับประกันคุณภาพของผลงานเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

2.4 การรับประกันและดูแลซ่อมบำรุงหลังการขาย

นอกเหนือจากการที่บริษัทให้บริการในการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมแก่ลูกค้าแล้วนั้น ลูกค้าของบริษัท มีความต้องการที่จะให้บริษัท รับประกันและดูแลซ่อมบำรุงต่อเนื่องในกรณีที่เกิดเหตุเสียหาย ใด ๆ ในช่วงภายหลังจากการติดตั้งเป็นเวลาอย่างน้อย 1 - 2 ปี แล้วแต่ลูกค้า ทำให้บริษัท ซึ่งมีพนักงานและทีมซ่อมบำรุงอยู่แล้วสามารถสร้างความแตกต่างจากผู้ติดตั้งบริการทั่วไปที่ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายด้วยได้และทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าหลาย ๆ กลุ่มและรวมถึงอาจเป็นการต่อยอดรายได้ในอนาคตหากลูกค้าพิจารณามอบหมายและจัดจ้างให้บริษัท ดูแลซ่อมบำรุงต่อไปหลังหมดการรับประกัน

ช่องทางการจำหน่าย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์

บริษัท มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ กลุ่มธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งบริษัท มีการนำเสนอบริการและเลือกสรรประเภทของบริการให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ของลูกค้าแต่ละราย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ดาต้า เซ็นเตอร์ ของบริษัท มีผู้ใช้บริการแล้วประมาณร้อยละ 95 ของพื้นที่ทั้งหมด โดยบริษัท มีสัญญาให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ ที่มีกำหนดการให้บริการในอนาคตจำนวน 154.67 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นสัญญาที่มีกำหนดการให้บริการภายในปี 2565 จำนวน 63.04 ล้านบาท และให้บริการตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นไป จำนวน 91.63 ล้านบาท

กลยุทธ์การแข่งขัน

1. การสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลที่แตกต่าง

บริษัท เล็งเห็นถึงการให้บริการศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลปัจจุบัน ล้วนแล้วแต่ให้บริการอยู่ในศูนย์ที่จัดสร้างขึ้นในอาคารที่มีอยู่แล้ว ซึ่งมีข้อจำกัดในการออกแบบและให้บริการ เช่น การรับน้ำหนักของพื้นที่ที่ไม่ได้ถูกออกแบบมาโดยเฉพาะ ซึ่งอาคารโดยปกติจะสามารถรับน้ำหนักได้ประมาณ 300 กิโลกรัมต่อตารางเมตร ซึ่งไม่เพียงพอที่จะรองรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ๆ ในปัจจุบันที่มีน้ำหนักมากได้หรือความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้นที่ไม่เพียงพอสำหรับการจัดวางระบบสนับสนุนภายใน Data Center ให้ได้ตามมาตรฐาน นอกเหนือ จากนั้นการสร้าง Data Center อยู่ในอาคารเดียวกันกับองค์กรอื่น ๆ หรือมีการดำเนินการธุรกิจอื่น ๆ ขององค์กรร่วมด้วยนั้น ยังส่งผลให้ไม่สามารถดูแลและควบคุมระบบไฟฟ้า ภายในอาคารได้โดยอิสระซึ่งหากเกิดปัญหาในระบบ



ไฟฟ้าภายในอาคารอาจจะส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์ที่วางอยู่ในศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูล เป็นต้น ด้วยเหตุผลหลายประการดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้บริษัทฯ เลือกที่จะก่อสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลขึ้นมาใหม่โดยเริ่มตั้งแต่การเลือกสถานที่โดยปราศจากผู้เช่ารายอื่น การออกแบบเพื่อเป็นศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลโดยเฉพาะ ออกแบบความสูงระหว่างชั้นให้เพียงพอที่จะรองรับข้อกำหนดการก่อสร้างตามมาตรฐาน และรวมถึงการรับน้ำหนักและรายละเอียดอื่น ๆ ทั้งหมด ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทฯ ได้รับคุณภาพและมาตรฐานที่ถูกต้องตามหลักสากล และเพิ่มความเชื่อมั่นหากมีการตรวจสอบอีกด้วย

2. การให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization)

บริษัทฯ มีแนวนโยบายให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization) อันเนื่องมาจากบริษัทฯ เล็งเห็นถึงความต้องการที่ผู้ให้บริการอาจมีแตกต่างกันด้วยการออกแบบพื้นที่ให้ระบบหลักสามารถรองรับความต้องการลูกค้าได้มากกว่ามาตรฐาน และพื้นที่สำหรับให้บริการลูกค้าเป็นพื้นที่โล่งพร้อมปรับปรุงและจัดสรรให้เหมาะกับลูกค้า ทำให้บริษัทฯ สามารถเสนอบริการได้อย่างหลากหลายและตรงกับความต้องการหลักของลูกค้า กล่าวคือบริษัทฯ สามารถออกแบบพื้นที่ให้บริการดังกล่าวให้เป็นไปตามความต้องการลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น

3. การมีโครงข่ายเป็นของตนเอง

เนื่องจากผู้ให้บริการฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลนั้นจำเป็นที่จะต้องเชื่อมต่อบริเวณที่ฝากไว้เข้ากับระบบที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขา ซึ่งจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้ให้บริการโครงข่ายเพื่อให้การเชื่อมต่อเสถียรสมบูรณ์เนื่องจาก Data Center ของบริษัทฯ เป็นศูนย์รวมของโครงข่าย Interlink Fiber Optic จากทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยจึงทำให้สามารถใช้งานเชื่อมต่อกับเครือข่ายสำนักงานของลูกค้าได้อย่างง่ายดายสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งพร้อมด้วยทีมงานที่ทำหน้าที่ในการดูแลเรื่องการเชื่อมต่อตลอด 24 ชั่วโมง

4. การรับประกันคุณภาพด้วยบริการที่สูงกว่ามาตรฐานที่ Service Level Agreement (SLA) 99.982%

บริษัทฯ ดำเนินการสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลตามมาตรฐาน TIER 3 ซึ่งออกแบบเพื่อรองรับคุณภาพบริการที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.982% โดยให้ความสำคัญกับระบบไฟฟ้าและระบบทำความเย็น ซึ่งเป็นหัวใจสำหรับธุรกิจดาต้า เซ็นเตอร์ โดยการออกแบบให้ระบบไฟฟ้าจะต้องสามารถทำงานได้ตลอดเวลา และมีระบบสำรองที่เพียงพอในกรณีที่ไฟฟ้าขัดข้องไฟดับและระบบความเย็นที่สามารถรองรับการควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมได้ที่ 18 - 27 องศาเซลเซียส ตลอดเวลาและวัดเป็นค่าประสิทธิภาพการใช้ไฟฟ้า (PUE) ต่ำกว่า 2 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีทีมวิศวกร ที่คอยเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา และให้บริการทางด้านเทคนิคตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด

อีกทั้ง บริษัทฯ ได้ดำเนินการภายใต้นโยบายบริหารงานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันความผิดพลาดอันอาจเกิดจากบุคคล(Human Error) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งาน โดยมีการตรวจวัด และ



รับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภายนอก ISO 9001: 2015, ISO/IEC 27001: 2013 และISO/IEC20000-1: 2018 ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงมาตรฐานการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีคุณภาพระดับสากล นอกจากนี้บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมประเภทโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network), บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม (Installation) และให้บริการพื้นที่ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center) แล้ว ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ปรับแผนกลยุทธ์ New S-Curve ในการประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าและบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจรสำหรับภาครัฐและเอกชน ซึ่งไม่ซ้ำซ้อนกับธุรกิจหลักของบริษัทฯ โดยเป็นการขยายโซลูชันด้าน Big Data และ Security อาทิ Drone & Anti-drone , Social Data & Social Analytic , Security Analytics , Tele of Everything เพื่อตอบสนองลูกค้าทุกภาคส่วน พร้อมผลักดันให้ธุรกิจของบริษัทฯเติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในอนาคตโดยเฉพาะภาวะปัจจุบันที่มีความต้องการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นสูงอย่างรวดเร็ว สามารถสร้างรายได้ใหม่ให้กับบริษัทฯ ในอนาคต ซึ่งมั่นใจว่าจะเติบโตได้ก้าวกระโดด โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ สามารถชนะงานโครงการ Drone&Anti-Drone จำนวน 3 โครงการมูลค่ากว่า 846.07 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และโครงการที่เกี่ยวข้องกับ Security Analytics จำนวน 1 โครงการ มูลค่า 322.35 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

นโยบายด้านราคา

การให้บริการโครงข่ายวงจรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง

- บริษัทฯ กำหนดราคาโดยพิจารณาจากภาวะการแข่งขันในตลาดเป็นหลัก ซึ่งขึ้นอยู่กับบริการแต่ละประเภทของบริษัทฯ

การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

- บริษัทฯ กำหนดราคาโดยอ้างอิงต้นทุนโครงการเป็นหลัก และบวกด้วยอัตรากำไรขั้นต้นที่เหมาะสม (Cost-Plus Pricing)

การให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์

- บริษัทฯ กำหนดราคาค่าบริการตามจำนวน Rack ที่ลูกค้าใช้บริการ โดยพิจารณาถึงภาวะการแข่งขันในตลาดประกอบเพิ่มเติม



การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อร่วมรับนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับใช้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ อันได้แก่

องค์กรหรือภาคีเครือข่ายพันธมิตร

- 1) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- 2) ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- 3) ชมรม ซี เอส อาร์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- 4) ชมรมเลขานุการบริษัทไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- 5) แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต
- 6) สมาชิกโครงการ Care the Bear
- 7) สมาชิกเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย Thailand Responsible Business Network: TRBN



การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ITEL

ITEL Sustainability Approach

บริษัทฯ มีอุดมการณ์ที่มุ่งมั่นและมีวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาองค์กรให้เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน ไม่ใช่เพียงแค่เข้มแข็งและเติบโตทางการดำเนินธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ แต่ยังต้องมีความเข้มแข็งในด้านอื่นๆ จากการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพ เพื่อการเติบโตของบริษัทฯ อย่างยั่งยืนในอนาคต ด้วยเหตุนี้บริษัทฯ จึงมีแนวทางปฏิบัติซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน 10 ด้านอันประกอบด้วย

1. การกำกับดูแลกิจการ
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริต
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การจัดการสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม
10. การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน



ความยั่งยืนผ่านการกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปอย่างถูกต้อง คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียในทุกฝ่าย เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมและทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสุจริต โปร่งใสมากที่สุด ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทฯ จึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการบริษัท ด้วยการพิจารณาปัจจัย การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่



ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ ในทุกมิติทั้งในด้านมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาตามหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งสองด้าน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (CG)

1. กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาและอนุมัติ
2. ให้คำแนะนำหลักการกำกับดูแลกิจการแก่คณะกรรมการบริษัทฯ
3. จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการ ทบทวนแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยเปรียบเทียบกับหลักการกำกับดูแลกิจการของมาตรฐานสากลและของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาและอนุมัติปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
4. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและกำหนดนโยบาย การกำกับดูแลกิจการให้คณะทำงานของบริษัทฯ โดยรายงานผลการกำกับดูแลกิจการให้ทราบ เป็นระยะ
5. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ

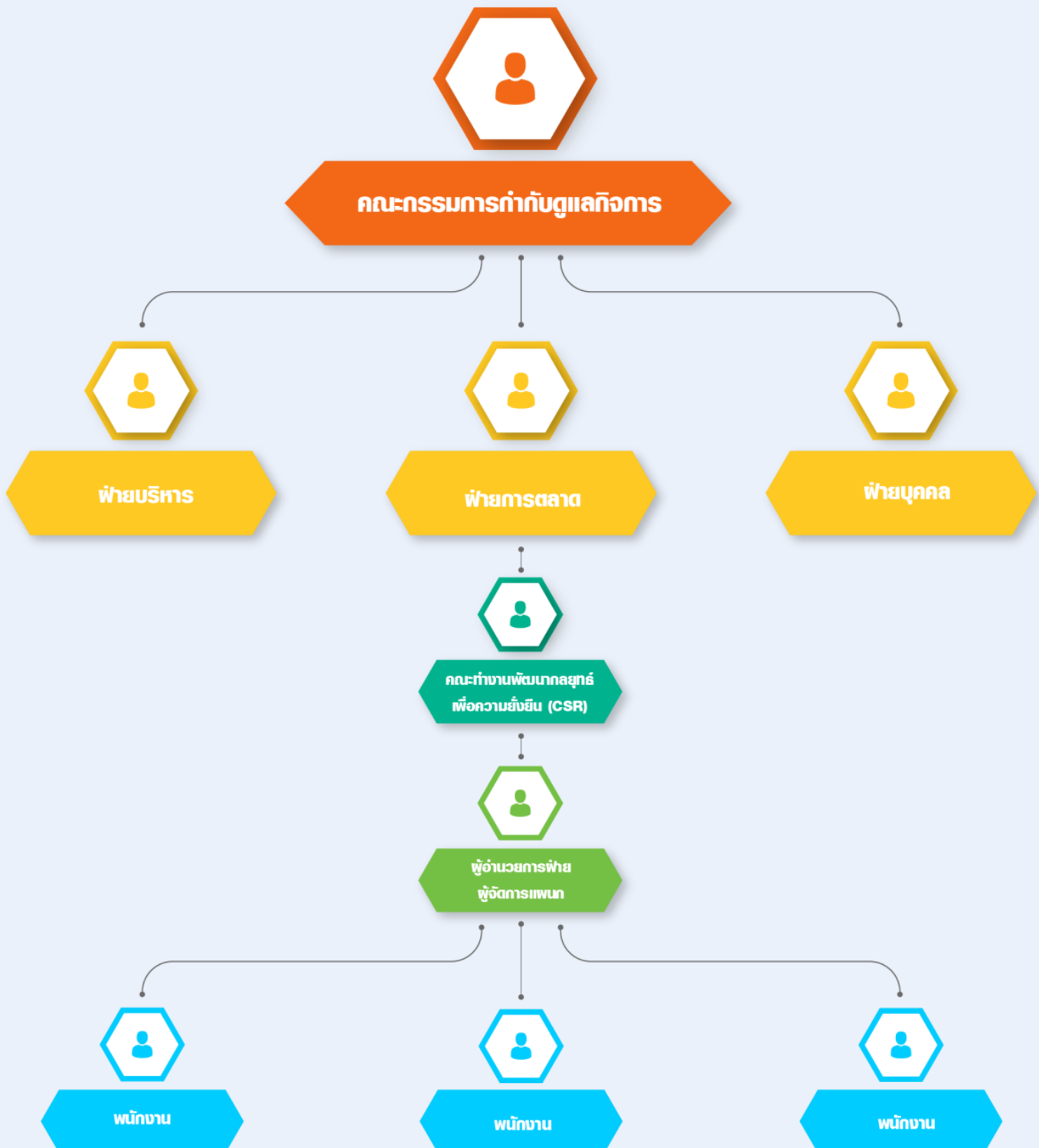
ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)

1. ให้ความเห็นชอบแนวทางนโยบาย และกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ รวมถึงพิจารณาเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
3. ประชาสัมพันธ์นโยบายแนวทางปฏิบัติและส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR) ของบริษัทฯ
4. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
5. รับผิดชอบต่องานด้านอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

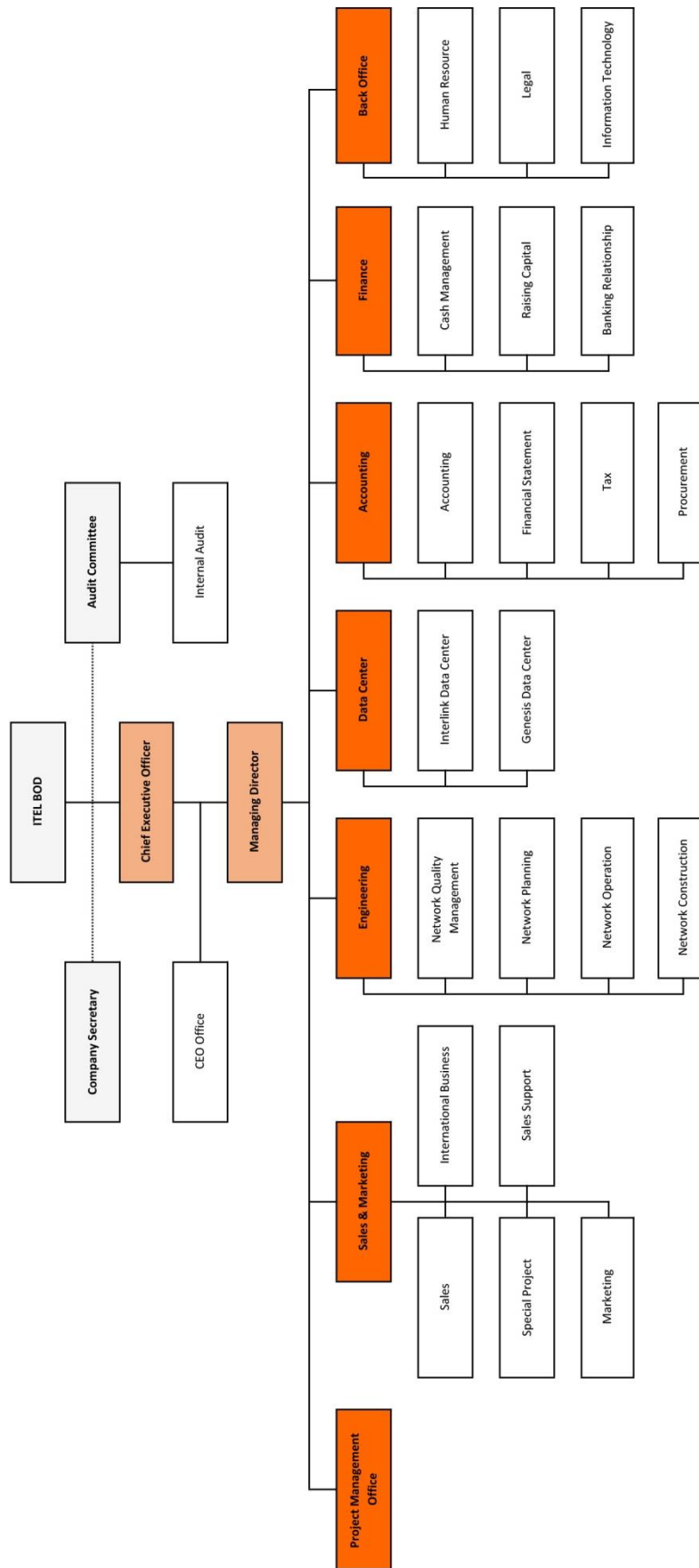


โครงสร้างบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

บริษัทฯ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด มีการตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นทีมงานสำคัญขับเคลื่อนด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับฝ่าย โดยกำหนดหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย และให้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามกรอบการบริหารจัดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



โครงสร้างบริษัท



กลยุทธ์สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

Sustainability Strategy

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนที่วางไว้ บริษัทฯ ได้มีการทบทวนและพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ เพื่อปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันแต่ยังคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่อยู่บนรากฐานของความโปร่งใส ตรงไปตรงมา โดยบูรณาการการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) เป็นองค์การต้นแบบด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน ผ่านแนวคิด ITEL Sustainable growth ด้วยความมุ่งมั่นที่จะมอบ “สิ่งที่ดีกว่า” เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พร้อมรับมือกับความท้าทายและความเสี่ยงอันเกิดจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ สามารถปรับตัวกับความผันผวนจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และวิกฤตจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลก บริษัทฯ จึงวางกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการทำธุรกิจที่สามารถสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันเพื่อการเติบโต อย่างยั่งยืน ซึ่งสะท้อนผ่านความมุ่งมั่นที่ครอบคลุมกลยุทธ์ใน 3 ด้านหลัก คือ

1. มุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่อยู่บนรากฐานของความโปร่งใส
2. มุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจที่ใส่ใจในทุกบริการและโซลูชัน “ที่ดีกว่า”
3. มุ่งมั่นในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและผู้เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจ



กลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน	แนวกลยุทธ์	หลักการดำเนินงานและประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง
กลยุทธ์ที่ 1 : มุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่อยู่บนรากฐานของความโปร่งใส	ให้ความสำคัญสูงสุดกับการเป็นพลเมืองที่ดีและการปลูกฝังค่านิยม IGCT คือ Innovative Thinker, Giver, Challenger, Team Player แก่พนักงานทุกระดับ โดยสืบต่อและถ่ายทอดจากพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีของกรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงานจากรุ่นสู่รุ่น รวมทั้งให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักสากล จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรซึ่งแสดงออกในพฤติกรรมของพนักงานอย่างเป็นธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> • บรรษัทภิบาล • โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน • จรรยาบรรณธุรกิจ
กลยุทธ์ที่ 2 : มุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจที่ใส่ใจในทุกบริการและโซลูชัน “ที่ดีกว่า”	ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมกับคำนึงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตที่ดีและความปลอดภัย ผ่านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมโดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อตอบโจทย์ความท้าทายของการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าสูงสุด ลดมลพิษและของเสียออกสู่สิ่งแวดล้อม และนำของเสียกลับสู่กระบวนการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน รวมทั้งฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศเพื่อรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและวิกฤตต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> • นวัตกรรมและเทคโนโลยี • การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • เศรษฐกิจหมุนเวียน • สุขภาพและความปลอดภัย • ความรับผิดชอบต่อบริการ • การสร้างประสบการณ์ของลูกค้า • การบริหารจัดการน้ำ • การจัดการของเสีย • การจัดการคุณภาพอากาศ
กลยุทธ์ที่ 3 : มุ่งมั่นในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและผู้เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจ	พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ชุมชนและสังคมในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ และมุ่งมั่นสู่การเป็นองค์กรต้นแบบที่ดีเป็นสมาชิกที่เข้มแข็งของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นระดับประเทศและระดับสากล เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมทุกฝ่ายเป็นเครือข่ายความร่วมมือตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมสนับสนุนและส่งเสริมองค์กร พันมิตรเชิงกลยุทธ์และหน่วยงานอื่น ๆ ผ่านการบริหารจัดการแบบองค์รวม สร้างความร่วมมือ เพื่อยกระดับการดำเนินงานที่เป็นเลิศสู่ความยั่งยืนร่วมกัน ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมในวงกว้าง	<ul style="list-style-type: none"> • ห่วงโซ่คุณค่าที่ยั่งยืน • การดูแลผู้มีส่วนได้เสีย • เครือข่ายความร่วมมือ มุ่งมั่นสร้างพลังสู่ความยั่งยืน • การสร้างคุณค่ายั่งยืนสู่ธุรกิจ • การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน • การดูแลและพัฒนาพนักงาน • การพัฒนาชุมชนและสังคม





ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อินเทลลิงค์ เทเลคอม พิจารณาประเด็นสำคัญตามกระบวนการที่ได้มาจากการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นที่เกิดขึ้นจากการคัดเลือกประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่ออินเทลลิงค์ เทเลคอม ตามกระบวนการคัดเลือกที่เหมาะสม และได้ตอบสนองความคาดหวังต่างๆ ในประเด็นดังกล่าวผ่านวิธีการสื่อสารตามช่องทางที่เชื่อถือได้รวมทั้งการบริหารจัดการประเด็นสำคัญเหล่านั้นอย่างยั่งยืน นำมาเปิดเผยต่อสาธารณะ ตามแนวทาง

ของ Global Reporting Initiatives (GRI-G4) โดยการคัดเลือกประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้นได้คำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของอินเทลลิงค์ เทเลคอม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีขั้นตอนของการกำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอินเทลลิงค์ เทเลคอม ดังนี้

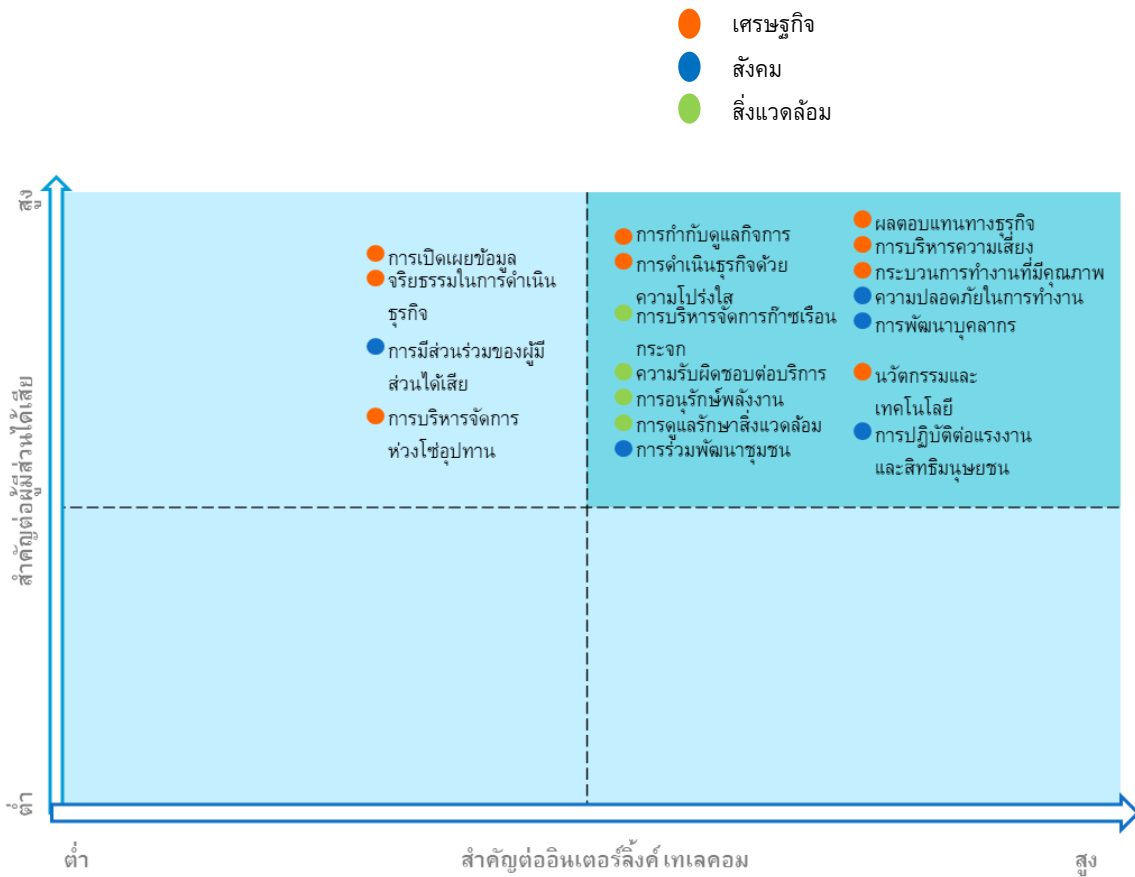


การระบุประเด็นที่สำคัญ : ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการพิจารณาประเด็นเหล่านั้นกับคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ ในทิศทางต่างๆ โดยใช้เครื่องมือที่พิจารณาถึงผลกระทบในทุกมิติ ที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีคณะกรรมการบริษัทฯ อนุมัติประเด็น Materiality Matrix ในการดำเนินงาน

การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ : มาจากการระบุประเด็น โดยพิจารณา ประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบและเป็นที่น่าสนใจต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่มหลังจากนั้นนำแต่ละประเด็นมาให้เจ้าหน้าที่และจัดลำดับความสำคัญ ตามผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย



Materiality Matrix



เศรษฐกิจ

- ผลตอบแทนทางธุรกิจ
- การบริหารความเสี่ยง
- กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ
- นวัตกรรมและเทคโนโลยี
- การกำกับดูแลกิจการ
- การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส
- การเปิดเผยข้อมูล
- จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สังคม

- ความปลอดภัยในการทำงาน
- การพัฒนาบุคลากร
- การปฏิบัติต่อแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- การร่วมพัฒนาชุมชน
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

สิ่งแวดล้อม

- การอนุรักษ์พลังงาน
- การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
- ความรับผิดชอบต่อบริการ



ประเด็นสำคัญ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

- สร้างคุณค่าโดยตั้งเป้าหมายสูงสุดไม่ใช่เพียงแค่การทำกำไร แต่เป็นการสร้างประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ด้านสังคม

- ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นในทุกแห่งที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าเพื่อรักษาสมดุลระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

การทวนสอบประเด็นสำคัญ : จากการจัดลำดับประเด็นสำคัญได้ถูกนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการตามลำดับ เพื่อได้รับทราบทบทวน และสอบประเด็นให้มีความถูกต้อง ครบคลุมทุกการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงมิติด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม) และอนุมัติผลการคัดเลือกประเด็นสำคัญเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการในแต่ละประเด็นตามช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง : บริษัทฯ พัฒนาระบบการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียทุกปี เพื่อให้ได้ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับ รวมถึงทราบความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินงานต่างๆ ที่แม่นยำยิ่งขึ้น โดยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ได้มีการจัดทำช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ซึ่งการได้รับทราบประเด็นที่แท้จริง จะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ปี 2573 ลดก๊าซเรือนกระจกสุทธิ 20% (จากปีฐาน 2563)

ปี 2593 ก้าวสู่ Net Zero



บริษัทฯ มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการและโซลูชันเพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนตามแนวทาง ESG และหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังเกิดขึ้นด้วย Passion ของทุกคนในองค์กรเพื่อมอบ "สิ่งที่ดีกว่า" แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม



ประเด็นการพัฒนาที่ยั่งยืนที่นำเสนอในรายงาน

ประเด็นสำคัญ	หัวข้อที่นำเสนอ	ขอบเขตเนื้อหา (SD Framework)	หน้า
ด้านบรรษัทภิบาล			
1. การกำกับดูแลกิจการ	- การกำกับดูแลกิจการ	- Corporate Governance	69-79
2. การบริหารความเสี่ยง	- การบริหารความเสี่ยง	- Corporate Governance	85-94
3. การดำเนินธุรกิจ อย่างเป็นธรรมและ โปร่งใส	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct - Anti-corruption	79
4. การบริหารจัดการ และพัฒนาคุณค่า	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct	143-144
5. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct	132
ด้านเศรษฐกิจ			
1. ผลตอบแทนทาง ธุรกิจ	- ผลการดำเนินงานด้าน รายได้ - การกระจายมูลค่าสู่ผู้มีส่วน ได้เสีย	- Economic Growth	172
2. การบริหารงานด้าน ภาษี	- การกระจายมูลค่า สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- Economic Growth	133
3. การสร้างการเติบโต ร่วมกันอย่างยั่งยืน	- การกระจายมูลค่า สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- Economic Growth	134-141
ด้านสังคม			
1. ค่าตอบแทนและสิทธิ ประโยชน์ที่เป็นธรรม	- ระบบโครงสร้าง ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	- Social & Community Development	151



ประเด็นสำคัญ	หัวข้อที่นำเสนอ	ขอบเขตเนื้อหา (SD Framework)	หน้า
ด้านสังคม (ต่อ)			
2.ความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	- Career Path - การพัฒนาศักยภาพ พนักงาน	- Social & Community Development	108-111
3. การพัฒนาบุคลากร	- การพัฒนาศักยภาพ บุคลากรอย่างต่อเนื่อง	- Social & Community Development	108-111
4. สนับสนุน ส่งเสริม Happy workplace	- การสร้างบรรยากาศ Happy Workplace	- Social & Community Development	114
5. การมีส่วนร่วมพัฒนา อาชีพและรายได้ชุมชน	- การมีส่วนร่วมพัฒนา ชุมชนและสังคม เป็นองค์กรที่ดีต่อสังคม	- Social & Community Development	123-129
ด้านสิ่งแวดล้อม			
1. การดูแลสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	- ด้านสิ่งแวดล้อม และ ความปลอดภัย และสุขภาพอาชีวอนามัย ของพนักงาน	- Safety & Operation Excellence -Environment Management System & Quality Management	153-162
2. ไม่สร้างผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	- การใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า - การกำจัดของเสียและ วัสดุเหลือใช้	-Environment Management System & Quality Management	163-170





กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้วยเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตให้กับองค์กร อย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร บริษัทฯ มีการผลักดันแนวทางและกระบวนการของการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและผนวกรวมเป็นส่วนหนึ่งในแผนกลยุทธ์ขององค์กร



บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Framework) ขององค์กร ซึ่งเป็นกรอบที่นำมาใช้ในการกำหนดแนวทางของการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยกรอบความยั่งยืนดังกล่าวมีการนำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญมากำหนดเป็นหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญต่อองค์กรที่ครอบคลุมทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Environmental, Social and Governance : ESG) โดยผ่านกระบวนการถ่วงถ่วงและพิจารณาจากผู้บริหารบริษัทฯ ที่มีส่วนได้เสียต่อหัวข้อเรื่องความยั่งยืนในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งบริบทหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สามารถนำมาผนวกเข้าสู่การดำเนินงานหลักตามภารกิจขององค์กร อันนำไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ กรอบความยั่งยืนที่กำหนดผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีการนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 3 ปี (Sustainability Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำ แผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาบังคับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบริษัทฯ ซึ่งกรอบความยั่งยืนและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ได้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญของกรอบความยั่งยืนและหัวข้อความยั่งยืนที่นำมากำหนดแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ มีดังนี้

1) มุ่งมั่นเป็นผู้นำตลาด โทรคมนาคมอย่างมีความ รับผิดชอบต่อ	2) ดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล	3) การสร้างสรรค์สังคมและ สิ่งแวดล้อมอย่างมีความ รับผิดชอบต่อ
<ul style="list-style-type: none"> • การยกระดับบริการโครงข่ายที่รับผิดชอบต่อมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม • การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า • การบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำกับดูแลกิจการ • การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม • แนวทางการออกแบบโซลูชันใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ • การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน • ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • ความรับผิดชอบต่อพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การเสริมสร้างเศรษฐกิจและการเข้าถึงบริการทางเทคโนโลยีอย่างทั่วถึง • การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม • การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม



จากการทำงานด้านความยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ปรับเปลี่ยนวิธีคิดโดยมุ่งไปสู่ Value Driven US Toward Further Sustainability บริษัทฯ ขยายขอบเขตความคิด จากเดิมที่เราคิดถึงเพียงความเป็นวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญคู่ควรแก่การไว้วางใจ ไปสู่การส่งมอบคุณค่าที่เป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจอย่างยั่งยืน นั่นคือเหตุผลที่บริษัทฯ ยังสามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโต อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน เพราะว่าเรายังสามารถทำกำไรได้ และยังสามารถส่งต่อกำไรไปสร้างคุณค่าให้กับสังคม และสิ่งแวดล้อมที่บริษัทฯ เข้าไปเกี่ยวข้อง พร้อมก้าวเดินต่อไปในการเป็นหุ้นส่วนที่ยั่งยืน เพื่อส่งมอบคุณค่าอย่างยั่งยืน ผ่านคุณค่าภายในองค์กรที่พนักงานยึดถือ อันได้แก่



เป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ (SD Roadmap)

บริษัทฯ ได้พิจารณาประเด็นของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และได้คัดเลือกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs) ซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนาระดับนานาชาติ ที่จัดทำขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติมาเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ที่ใช้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ เกิดเป็นเป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ สร้างแผนดำเนินงานที่ตอบสนองต่อความเสี่ยงสะท้อนของผู้มีส่วนได้เสียในทุกกระดับ

เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัทฯ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 เป้าหมายที่ 1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่อาศัยอยู่ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงในการเข้าถึงทรัพยากรและการบริการขั้นพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการ - การกระจายมูลค่าสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	- การเติบโตของมูลค่าธุรกิจ	- มีคู่ค้าที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและได้มาตรฐานตามที่บริษัทฯ กำหนด
 เป้าหมายที่ 3 รับรองการมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของทุกคนในทุกช่วงอายุ	<ul style="list-style-type: none"> - มอบสวัสดิการให้แก่พนักงาน - ห่วงใยสุขภาพและความปลอดภัย - เคารพสิทธิมนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> - รักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานให้มากกว่า 50% - ไม่มีการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความปลอดภัยจากการบริหารและควบคุมโครงการ - พนักงานทุกคนได้รับ - ความเท่าเทียมและทั่วถึง - ไม่มีการจ้างงานที่ผิดกฎหมาย



เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัทฯ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p>เป้าหมายที่ 4 ให้การศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเสมอภาค</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านโครงข่ายไฟเบอร์ออปติกให้กับองค์กรและสถาบันทางการศึกษา - ร่วมสนับสนุนทางด้านการศึกษาแก่เยาวชน 	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสถาบันการศึกษาและบริษัทฯ - สรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน - สร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในสังคม - เป็นส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดอัตราการว่างงาน - สังคมมีแรงงานคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาด - เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาแก่เยาวชน - สร้างงานสร้างอาชีพเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี
 <p>เป้าหมายที่ 5 บรรลุความเท่าเทียมทางเพศ พัฒนabethาบทสตรีและเด็กผู้หญิง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การเคารพสิทธิมนุษยชน - ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย - บริหารจัดการพนักงานทุกเพศทุกวัยให้เติบโตในสายงานที่คาดหวัง - สร้างพนักงานรุ่นใหม่ที่สามารถรับช่วงต่อจากผู้บริหารได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย - เพิ่มโอกาสการเติบโตในสายงานเพื่อรองรับการเติบโตของบริษัทฯ ในอนาคต
 <p>เป้าหมายที่ 7 รับรองการมีพลังงานที่ทุกคนเข้าถึงได้ เชื่อถือได้ ยั่งยืนทันสมัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงาน - ตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกไม่ให้สูงเกินค่าที่มาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาบริการที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ลดการใช้พลังงาน - ร่วมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดการเกิดมลพิษทางอากาศ - ลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของโลก - ลดผลกระทบด้านสุขภาพ



เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัทฯ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p>เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจ้างงานที่ถูกต้องกฎหมาย - ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีแบ่งแยกทางสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร - ร่วมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเท่าเทียมทางอาชีพ ไม่แบ่งแยกชนชั้นทางสังคม - ส่งเสริมการจ้างงานที่ถูกต้องกฎหมาย
 <p>เป้าหมายที่ 9 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน และทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนานวัตกรรมที่มีส่วนช่วยอุตสาหกรรม - สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมของประเทศ - ส่งเสริมให้พนักงานคิดค้นนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างรายได้ให้แก่บริษัทฯ - สร้างการคิด และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศ - ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของประเทศ
 <p>เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายในและระหว่างประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากลว่าด้วยข้อตกลงแห่งสหประชาชาติและปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การกำหนดประเด็นความเสี่ยง การระบุกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ การวางแผนและจัดทำแผนแก้ไขรวมถึงมาตรการบรรเทา เยียวยาความเสียหาย และการตรวจสอบติดตามผล 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกทางสังคม



เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัท	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> <p>เป้าหมายที่ 11 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำมาตรการความปลอดภัยและแผนการดำเนินงานเพื่อการบริหารความเสี่ยงจากภัยพิบัติต่างๆ - ให้ความรู้เพื่อการป้องกันและการรับมือกับภัยพิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดผลกระทบและความเสี่ยงจากภัยพิบัติ - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า พนักงานและชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศ - ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของประเทศ
 <p>13 CLIMATE ACTION</p> <p>เป้าหมายที่ 13 ดำเนินมาตรการเร่งด่วนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างนโยบายมาตรการและดำเนินกิจกรรมเพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ - สร้างความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาร่วมกันของคนในองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรโลก
 <p>15 LIFE ON LAND</p> <p>เป้าหมายที่ 15 ปกป้องฟื้นฟู และส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบกอย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมและร่วมพัฒนาเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้แก่ประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัท คนในชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มพื้นที่สีเขียวและพื้นที่ป่าที่เสื่อมโทรมของประเทศ - ลดการตัดไม้ทำลายป่า - สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน



เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัทฯ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p>เป้าหมายที่ 16 ส่งเสริมสังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และได้รับการรับรอง CAC - ให้ความรู้และสนับสนุน คู่ค้าในการต่อต้านการทุจริตและเข้าร่วม CAC 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อบริษัทฯ กับคนในสังคม - สร้างความโปร่งใสและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศ
 <p>เป้าหมายที่ 17 สร้างพลังแห่งการเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระดับสากลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับประเทศ - สนับสนุนส่งเสริมพร้อมให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศไทยที่ยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ ในอุตสาหกรรม และหน่วยงานต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ

การบริหารการมีส่วนร่วมผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและมีแนวทางในการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญวิเคราะห์ เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานให้สามารถตอบสนอง และกำหนดวิธีสื่อสารในช่องทางที่เหมาะสม โดยได้ทำการประเมินและสรุปประเด็นดังนี้

ระบุผู้มีส่วนได้เสีย: หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระบุผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความมีอิทธิพล ความสัมพันธ์ เป็นต้น

การจัดลำดับความสำคัญ: โดยคำนึงถึงอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท

กำหนดแผนการดำเนินงานและผู้รับผิดชอบ: กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาความยั่งยืนตามลำดับความสำคัญ พร้อมดำเนินงานผ่านช่องทางและความถี่ที่เหมาะสม

การติดตามผลเพื่อการรายงานและทบทวนแผนการดำเนินงาน: ติดตามผลการดำเนินงานผ่าน SD Roadmap และนำผลรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาความยั่งยืนและกรรมการบริษัท



การเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)



พนักงาน

ระดับ : Stakeholder Level 1 (ภายในองค์กร)

- พนักงานประจำ
- Outsource

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานเป็นประจำทุกเดือนผ่านการประชุม Project Meeting - การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน 1 ครั้ง/ปี - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ได้ที่ https://www.interlinktelecom.co.th/th/cgr.php เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าตอบแทนและสวัสดิการ - ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน - การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง - ความปลอดภัยในการทำงาน - การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม - การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการให้เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน และสามารถแข่งขันได้ในระดับอุตสาหกรรมเดียวกัน - จัดทำโครงสร้างเงินเดือนและเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและรักษาบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร - พัฒนาระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม - จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.98 (สำรวจ 1 ครั้ง/ปี) - พนักงานมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานรวม 89.5 ชั่วโมง





ลูกค้า

Stakeholder Level 1 (ดำเนินโครงการร่วมกัน)

- ภาครัฐ
- ภาคเอกชน

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า 1 ครั้ง/ปี - ร่วมพัฒนาการบริการกับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจ - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ได้ที่ https://www.interlinktelecom.co.th/th/cgr.php เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพโครงข่ายที่ดี - ราคาที่เหมาะสม - ส่งมอบงานตรงเวลา - ความปลอดภัยของระบบโครงข่าย - ความโปร่งใสตลอดกระบวนการดำเนินธุรกิจ - การปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานสากล - การบริการที่มุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้า - พัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด - ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและสุจริต - ดำเนินงานภายใต้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 88% - ลูกค้าให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทฯ - ลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น - จากการบอกต่อของลูกค้าเดิม - ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าน้อยมาก และสามารถจัดการได้จนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย





คู่ค้า

Stakeholder Level 1 (ดำเนินโครงการร่วมกัน)

- Partner
- Supplier

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การเยี่ยมเยียนและพบปะสังสรรค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ได้ที่ https://www.interlinktelecom.co.th/th/cgr.php เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างคุณค่าต่อการดำเนินงานของคู่ธุรกิจ - สนับสนุนและยกระดับการดำเนินงานของคู่ค้า พัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด - ดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้า - สนับสนุนให้คู่ค้ามีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเพื่อการทำงานอย่างปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนองค์ความรู้การดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และมิชรรมาภิบาล (ESG) เพื่อยกระดับการดำเนินงานคู่ธุรกิจ ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน - แบ่งปันองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของคู่ค้า - ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม - ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เรียกรับ หรือ ยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่ค้าให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ - ยั่งยืน - ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ จากคู่ค้า - ไม่มีการจ่าย เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดในทางการค้าที่ไม่สุจริต




ผู้รับเหมา
Stakeholder Level 1 (ดำเนินโครงการร่วมกัน)

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ ได้ที่ https://www.interlinktelecom.co.th/th/cgr.php เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้คำแนะนำจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัท - การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ - การดำเนินการที่เป็นธรรมและโปร่งใส - ความปลอดภัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม - ปฏิบัติต่อผู้รับเหมาอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม - ดำเนินงานภายใต้ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน - วางระบบความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - จากการประชุมและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานเป็นตามแผนที่กำหนด - ผู้รับเหมาเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของวิศวกรบริษัท - ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ - ไม่พบอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นหยุดงานหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานแต่อย่างใด





ชุมชน

Stakeholder Level 2 (เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ)

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การลงพื้นที่เพื่อสำรวจผลกระทบและความต้องการของชุมชน เมื่อมีการพาดสาย Fiber Optic ผ่านชุมชน - การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรกับชุมชน - การสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านช่องทางต่างๆ - เป็นคู่คิด ให้คำปรึกษาและช่วยพัฒนาชุมชนในมิติต่างๆ โดยใช้ศักยภาพขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้คำแนะนำจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัท - การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ - การดำเนินการที่เป็นธรรมและโปร่งใส - ความปลอดภัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในชุมชนและบริษัท - บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ - ดำเนินโครงการความยั่งยืนต่างๆ ที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืน - ช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมชุมชนต่างๆ ผ่าน โครงการ กิจกรรม และมูลนิธิ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนในการดำเนินธุรกิจขององค์กร - คนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต - ผลสำเร็จของโครงการความยั่งยืนขององค์กร ที่ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน - บุคคลที่ด้อยโอกาสหรือขาดแคลนได้รับโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาตนเอง - ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก




สังคม
Stakeholder Level 3 (ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการโดยตรง แต่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ)

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรกับสังคม - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ได้ที่ https://www.interlinktelecom.co.th/th/cgr.php เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - แบ่งปันองค์ความรู้และเทรนด์ใหม่ๆ - การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสามารถไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้ - การได้รับการสนับสนุน และช่วยเหลือด้านต่างๆ - การบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินงานอย่างมืออาชีพตามมาตรฐานสากล - จัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้คืนสู่สังคม อาทิ โครงการ ITEL IGIVE ส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นต้น - สนับสนุนและส่งเสริมสังคมผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ - บริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและเกิดประโยชน์สูงสุด 	<ul style="list-style-type: none"> - สังคมให้การยอมรับและให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง - คนในสังคมมีความรู้ความเข้าใจในระบบโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงมากขึ้น - จากการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปในทางที่ดีมากยิ่งขึ้น





ผู้ถือหุ้น นักลงทุน

Stakeholder Level 3

(ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการโดยตรง แต่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ)

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> -การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ปีละ 1 ครั้ง - เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง - การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็วแก่นักลงทุน/ผู้ถือหุ้น - การติดต่อสื่อสารกับ นักลงทุนสัมพันธ์ - ประชุมนักวิเคราะห์ - ร่วมกิจกรรมRoadshow พบนัก ลงทุนอย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี - สื่อสารผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปีและรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน - การรับฟังความคิด และข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ขององค์กร เช่นจดหมายข่าวเว็บไซต์ <p>https://interlinktelecom.co.th/th/ir/th/contact-ir-page1.php</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ผลตอบแทนจากการลงทุน -ผลประโยชน์ที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่อง -ความมั่นคงทางธุรกิจ - ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ -การเปิดเผยข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน ทันท่วงการตัดสินใจ 	<ul style="list-style-type: none"> -สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น/นักลงทุน -จัดทำแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน -พัฒนาและขยายฐานธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพ ล้ำหน้าธุรกิจในตลาดอุตสาหกรรมเดียวกัน -จัดสรรช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย -เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ทันท่วงการตัดสินใจ 	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน ให้ความเชื่อมั่นและมีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร -รักษาผลประโยชน์และอัตราการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง -ได้รับรางวัลต่างๆ มากมายจากองค์กรภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย





สื่อมวลชน

Stakeholder Level 3

(ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการโดยตรง แต่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ)

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร/นักลงทุนสัมพันธ์ - นำเสนอผลประกอบการบริษัทกิจกรรม Opportunity Day 4 ครั้ง/ปี - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ - สร้างการมีส่วนร่วมและสานสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน 	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดเผยข้อมูลอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ - สร้างช่องทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่เข้าถึงง่าย และมีความน่าเชื่อถือ - เปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อมวลชนให้การยอมรับและนำเสนอข้อมูลข่าวสารและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเผยแพร่ออกสู่สังคม



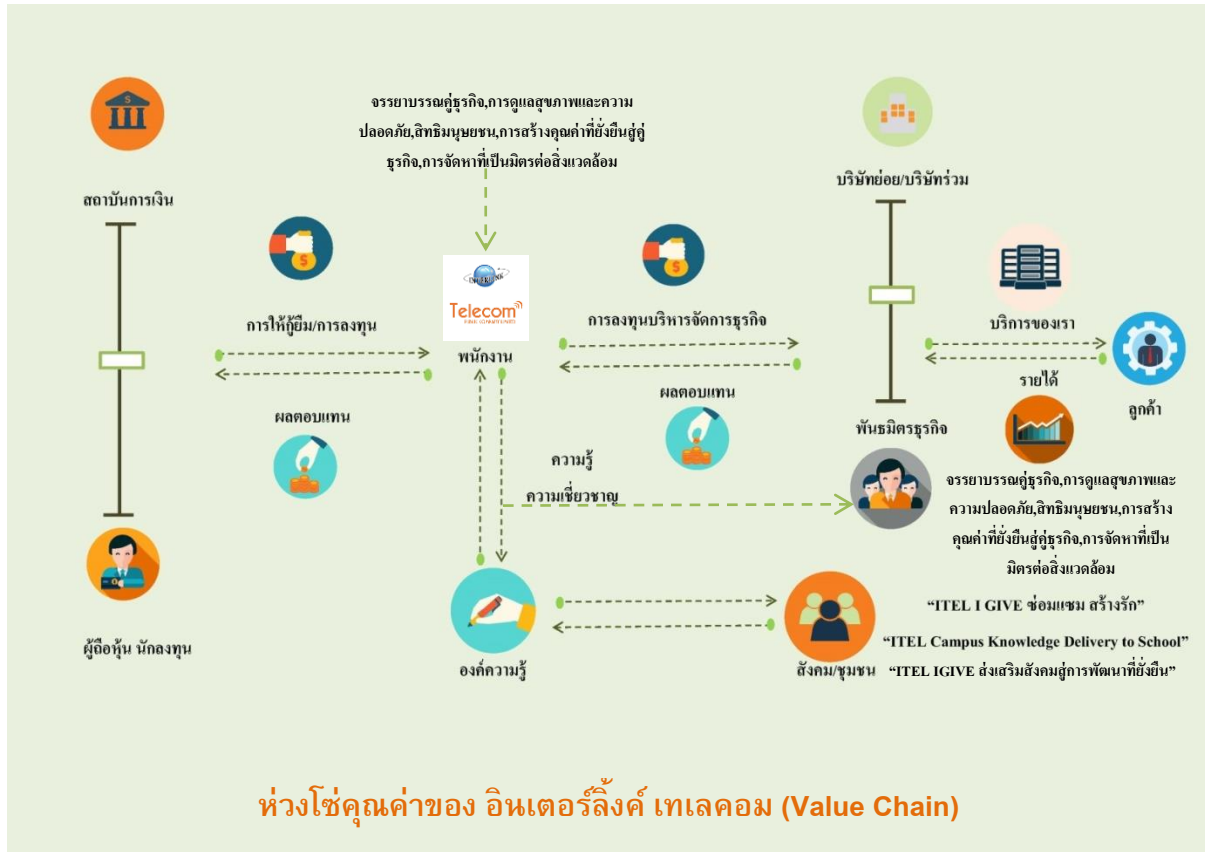
การสร้างคุณค่าร่วม

ห่วงโซ่คุณค่าของ อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี (Value Chain)

การบริหารห่วงโซ่คุณค่าถือเป็นกุญแจและยุทธศาสตร์สำคัญที่จะส่งผลสำเร็จทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ระบบห่วงโซ่คุณค่าที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย และผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมต่อกัน โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น ประกอบกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อทุกฝ่าย บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งถือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่จะต้องมีการพัฒนาระดับศักยภาพ เพื่อพร้อมเติบโตร่วมกันไปในระยะยาว นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เป็นเป้าหมายทางธุรกิจ อีกทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญ ต่อหลักการและประเด็นความยั่งยืนโดยถือเสมือนเป็นวาระและเป้าหมายสำคัญที่จะช่วยเสริมความแข็งแกร่งตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ อีกด้วย นับเป็นความภาคภูมิใจและตอกย้ำวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วยทีมงานที่มีคุณภาพให้ “เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน”

ในปี 2564 บริษัทฯ ได้มีการทบทวนนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานของพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นในการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน จากนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้นำมากำหนดเป็นนโยบายการบริหารจัดการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ รวมถึงจัดทำคู่มือจรรยาบรรณสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจและแนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสรรหา ตลอดจนดูแลการใช้หรือการเข้าถึงข้อมูลจำเพาะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จากแนวนโยบายดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนดำเนินการเผยแพร่และสื่อสารไปยังกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจรายสำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความตระหนัก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และยกระดับมาตรฐานตลอดห่วงโซ่คุณค่า นอกจากนี้บริษัทฯ ยังกำหนดแผนงานสนับสนุนและช่วยเหลือพันธมิตรทางธุรกิจเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความคาดหวัง ตลอดจนจนแนวทางการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพันธมิตรทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า เสริมความแข็งแกร่งด้วยบริษัทฯ จะดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการมีความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อตอบสนองและผนวกแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานในระบบการบริหารห่วงโซ่คุณค่าภายใต้ความร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและการบริหารห่วงโซ่คุณค่าอย่างรับผิดชอบต่อไปจนถึงการสร้าง ความผูกพันกับคู่ค้าทางธุรกิจ และการตอบสนองอย่างยั่งยืน





การกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน

- การกำกับดูแลกิจการ
- จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- นโยบายการบริหารความเสี่ยง
ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- การดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ
และการรักษาความปลอดภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์



การกำกับดูแลกิจการ



เป้าหมายการดำเนินงาน

- มีมาตรการในการควบคุมดูแล เพื่อการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส
- มีการรับรายงานข้อร้องเรียนการดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส ผ่านนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนได้ 100%
- เลือกคู่ค้าที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและผ่านเกณฑ์มาตรฐานการเลือกคู่ค้าของบริษัท 100%
- มีการสื่อสารด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน

- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ" โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

-โครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยได้100คะแนนเต็ม

ผลการดำเนินงานปี 2564

- ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกิดจากความไม่โปร่งใส 100%
- เก็บข้อมูล Vender List คัดเลือกคู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และเก็บข้อมูลการประเมินผลการทำงานของคู่ค้า
- ให้การสื่อสารที่ทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านการทำข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลการสื่อสารแผนธุรกิจและผลประกอบการผ่านกิจกรรมการประชุมผู้ถือหุ้น SET Opportunity Day และข่าวประชาสัมพันธ์รูปแบบออนไลน์ต่างๆ
- ได้รับการจัดอันดับบริษัทจดทะเบียนที่มีการกำกับดูแลกิจการในเกณฑ์ "ดีเลิศ" ระดับ 5 ดาว

-โครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี2564 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยบริษัทได้100คะแนนเต็ม

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อวิชาชีพ **ส่งผลให้ในปี 2564** ที่ผ่านมามีไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมทั้งนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อกฎหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ



การกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

อินเทลลิจิ้นท์ เทเลคอม ตระหนักดีว่าการยึดมั่นต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการ มีจรรยาบรรณ โปร่งใส รวมถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นรากฐานที่สำคัญ และเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน อินเทลลิจิ้นท์ เทเลคอม ส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร รวมทั้งพนักงานทุกระดับ ยึดถือและปฏิบัติตามคู่มือ การกำกับดูแลกิจการ โดยยึดถือนโยบายและหลักปฏิบัติให้สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการ ทั้งยังขยายขอบเขตการกำกับดูแลไปยังคู่ค้าทางธุรกิจ ในการควบคุมจัดการ รวมถึงสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า นอกจากนี้ ยังเผยแพร่แนวปฏิบัติและนโยบายการกำกับดูแลกิจการไปสู่คู่ค้า คู่ธุรกิจ ลูกค้า ตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจ



ให้การสื่อสารอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กร

บริษัทฯ มีการสื่อสารด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อให้พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ลูกค้า รวมทั้งสื่อมวลชน มีความเข้าใจในตัวบริษัทอย่างถูกต้องผ่านกิจกรรมที่บริษัทฯ จัดขึ้นเองหรือการร่วมงานกับองค์กรภายนอก เพื่อเป็นการขยายตลาดกลุ่มเป้าหมายและเพิ่มมูลค่าแก่องค์กรให้เทียบเท่ากับสากล เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม Opportunity Day และจัดทำเอกสารเพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลบริษัท ข้อมูลทางการเงิน และแผนธุรกิจของบริษัทให้นักลงทุน นักวิเคราะห์ และสื่อมวลชน รับผิดชอบต่อ การเข้าร่วมกิจกรรมการ Company Visit เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้ให้ข้อมูลบริษัท กับนักวิเคราะห์ และนักลงทุน และการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัท รวมทั้งการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้แก่พนักงาน

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทฯ เชื่อในหลักการการกำกับดูแลกิจการของบริษัทและให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเชื่อถือของผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสียในบริษัทฯ และสังคมโดยรวมรวมทั้งการเพิ่มคุณค่าแก่ผู้ถือหุ้นด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ จึงอุทิศตนเพื่อปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลกิจการของบริษัทมหาชน ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทฯ ทุกท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการและมีการตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการว่าได้มีการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และข้อบังคับบริษัทตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความสุจริตระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ร่วมกันกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนนำหลักการกำกับดูแลกิจการซึ่งอ้างอิงตามนิยาม “Corporate Governance” ของ G20/OECD รวมถึงหลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies - CGR) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) มาพิจารณาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมในการบริหารจัดการ ในปี 2564 อินเทอร์เน็ต เทเลคอม มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาหลักการกำกับดูแลกิจการ ดังนี้

การกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ในปี 2564

คณะกรรมการบริษัทฯ มีการทบทวนหลักปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี รวมถึงติดตามพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการ และประเด็น Materiality การกำกับดูแลกิจการ เพื่อวิเคราะห์และนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ พัฒนาการที่สำคัญในปี 2564 มีดังนี้

- คณะกรรมการบริษัทฯ มีการทบทวนหลักปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี รวมถึงติดตามพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการ และแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อวิเคราะห์



และนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ พัฒนาการที่สำคัญในปี 2564 มีดังนี้

- บริษัทฯ ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2564 (AGM) โดยได้รับคะแนนเต็ม 100 คะแนน จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
- บริษัทฯ ได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาว "ดีเลิศ" (Excellent) ซึ่งได้ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ประจำปี 2564 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- บริษัทฯ ได้รับรางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 4 ติดต่อกันจากงานประกาศผลรางวัล SET Awards 2021
- บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีที่สองติดต่อกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล หรือ ESG (Environmental, Social and Governance)
- บริษัทฯ ได้รับรางวัล SET Awards 2021 กลุ่มรางวัล Sustainability Excellence ประเภท Rising Star Sustainability Awards รางวัลสำหรับบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดดเด่น โดยบริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอไอ เพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัลประเภท "Rising Star Sustainability Awards"
- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตามแนวทางของหน่วยงานภาครัฐกำหนด โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีการถ่ายทอดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และผู้ถือหุ้นที่สนใจสามารถเข้ารับชมการถ่ายทอดสดได้
- จัดทำแนวปฏิบัติการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การดำเนินการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ในช่วงแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด
- ทบทวนการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 มาปรับใช้ในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ
- จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ



โครงสร้างบริหารการกำกับดูแลกิจการ

ในปี 2564 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการจำนวนทั้งสิ้น 11 คน ในจำนวนนี้เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 คน โดยอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ให้ความสำคัญกับโครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการบริษัท ที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาคัดเลือกคณะกรรมการบริษัท จากความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์ในสายอาชีพต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่ ก.ล.ต. กำหนดพร้อมทั้งความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ (Skill Matrix) มาพิจารณาโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านเพศ อายุ เชื้อชาติ หรือศาสนา มาปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการของบริษัท เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล สร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และความเชื่อมั่นในระบบบริหารงานที่โปร่งใส เป็นธรรม นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัท ได้จัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท ในเรื่องต่างๆ ทั้ง 4 คณะ ได้แก่

1. คณะกรรมการตรวจสอบ
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์และประเมินผลงานคณะกรรมการทั้งคณะในแต่ละปีโดยให้เลขานุการบริษัท นำส่งแบบประเมินให้คณะกรรมการทุกสิ้นปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและสรุปผลการประเมินรวมถึงรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท โดยการประเมินผลงานคณะกรรมการบริษัท ในแต่ละปี

จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริษัท และหาแนวทางในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินสำหรับปีถัดไป



สาระสำคัญเกี่ยวกับคณะกรรมการบริษัท

องค์ประกอบของ



คณะกรรมการบริษัท (คน)

กรรมการที่เป็นผู้บริหารของบริษัท 1 ท่าน
 กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัท 10 ท่าน



ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง
 ของคณะกรรมการบริษัท
 โดยเฉลี่ย (ปี)

3 ปี



คณะกรรมการบริษัท
 ที่เป็นกรรมการอิสระ

4 ท่าน



คณะกรรมการบริษัท
 ที่เป็นผู้หญิง

4 ท่าน



โดยเฉลี่ยกรรมการทั้งคณะ มีการเข้าร่วม
 ประชุมคณะกรรมการไม่น้อยกว่า

ร้อยละ

96

ของการประชุม
 คณะกรรมการทั้งหมดในรอบปี



กรรมการแต่ละคนได้เข้าร่วมการ
 ประชุม

ร้อยละ

96

ของการประชุม
 คณะกรรมการทั้งหมดในรอบปี

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ปี 2564 แบ่งออกเป็นดังนี้

1. แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแบบรายคณะ

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- การประชุมคณะกรรมการชุดย่อย
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลกิจการ (ด้านกำกับดูแลกิจการ)
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลกิจการ (ด้านความเสี่ยง)

สรุปผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแบบรายคณะ ในปี 2564 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้





2. แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการรายคณะ

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
- การประชุมคณะกรรมการ
- การทำหน้าที่ของกรรมการ
- ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ
- การพัฒนาตนเองของกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร

สรุปผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการรายคณะ ในปี 2564 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



3. แบบประเมินของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยรายบุคคล

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- การประชุมของคณะกรรมการ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

สรุปผลการประเมินของคณะกรรมการชุดย่อยรายบุคคล ในปี 2564 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้





4. แบบประเมินของ CEO

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

- ความเป็นผู้นำ
- การกำหนดกลยุทธ์
- การปฏิบัติตามกลยุทธ์
- การวางแผนและผลปฏิบัติทางการเงิน
- ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ
- ความสัมพันธ์กับภายนอก
- การบริหารงานและความสัมพันธ์กับบุคลากร
- การสืบทอดตำแหน่ง
- ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- คุณลักษณะส่วนตัว

สรุปผลการประเมินของ CEO ในปี 2564 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



โดยแบบประเมินทั้งหมดที่จัดทำขึ้น ได้อ้างอิงตามตัวอย่างแบบประเมินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เดือนกุมภาพันธ์ ปี 2558

การพัฒนาศักยภาพ ของคณะกรรมการบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้สนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้าร่วมอบรมหลักสูตรตามข้อเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เช่น หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันกรรมการส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวมาแล้ว อย่างไรก็ตามเลขานุการบริษัทฯ



จะเป็นผู้ช่วยแจ้งหลักสูตรการอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติมให้กับกรรมการทุกท่าน ซึ่งรวมไปถึงกรรมการใหม่ที่ยังขาดตำแหน่งทราบอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้เลขาธิการบริษัทฯ เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และรับฟังการเสวนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

และเนื่องจากบริษัทฯ ส่งเสริมให้กรรมการได้พัฒนาความรู้ในการทำหน้าที่กรรมการอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจึงได้จัดทำแผนพัฒนากรรมการขึ้น เพื่อเสนอแนะให้กรรมการแต่ละท่านเข้ารับการอบรมในด้านต่าง ๆ ที่ยังขาดอยู่หรือด้านที่ต้องการหาความรู้เพิ่มเติม อาทิ ด้านการตรวจสอบ, ด้านการบริหารความเสี่ยง, ด้านการกำกับดูแลกิจการ เป็นต้น

โดยในปี 2564 ที่ผ่านมา มีกรรมการบริษัทฯ เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ จำนวน 2 ท่าน ดังนี้

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หลักสูตร
1	นางสาววิรัช อนนตรัมพร	กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และเลขาธิการบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> ประกาศนียบัตร หลักสูตร Data Protection Officer (DPO) บริษัท บูโร เวอร์ริทัส (ประเทศไทย) จำกัด
2	นายณัฐนัย อนนตรัมพร	กรรมการ (กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ) และกรรมการบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> วุฒิบัตรหลักสูตร “แนวโน้ม ทิศทางการทำ M&A ประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา และกลยุทธ์การทำ M&A” ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกาศนียบัตร หลักสูตร Smart Disclosure Program (SDP) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย





นโยบายในการกำกับดูแลกิจการที่สำคัญของบริษัทฯ มีดังนี้

1

นโยบายรายการที่เกี่ยวข้องกัน

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันระเบียบปฏิบัติกระบวนการในการพิจารณาและอนุมัติรายการตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทฯ จดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน

2

นโยบายการรับ-ให้ของขวัญการเลี้ยงหรือประโยชน์อื่นใด

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจมีความโปร่งใสและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมหลีกเลี่ยงการกระทำอันอาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติหรือก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันและเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้นจึงกำหนดนโยบายการรับ-ให้ของขวัญการเลี้ยงหรือประโยชน์อื่นใด (No-Gift Policy) เพื่อสร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

3

นโยบายการใช้ข้อมูลภายในบริษัทฯ

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายการใช้ข้อมูลภายในเป็นประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้การใช้ข้อมูลภายในไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่กระทำผิดกฎหมาย และไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น

4

นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 โดยใบรับรองดังกล่าวจะมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง ซึ่งเป็นการตอกย้ำว่าบริษัทฯ ได้นำขั้นตอนและหลักการสำคัญของแนวปฏิบัติของนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติเรื่องบริจาคเพื่อการกุศลและการเป็นผู้ให้การสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยไม่มีการกระทำใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการให้สินบนหรือคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทฯ ได้นำเจตนารมณ์ดังกล่าวมากำหนดเพิ่มเติมจากคู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน



5

นโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณรวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตรวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อมโปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

6

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัทฯ จัดให้มีการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงปัจจัยหลักต่างๆ อาทิ การวิเคราะห์ความต้องการอัตราพนักงานในองค์กรเพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร โดยนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับชั้นมาใช้อย่างเท่าเทียมกัน

7

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิมนุษยชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยสนับสนุนและปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ตามมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนและปฏิบัติตามข้อตกลง ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (United Nations Universal Declaration of Human Rights : UNDHR) และ ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization(ILO) Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของ บริษัทฯ ปลอดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน คณะกรรมการฯ จึงเห็นสมควรให้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนขึ้น เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงห่วงโซ่อุปทานและคู่ค้าทางธุรกิจ

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้เผยแพร่แนบนโยบายต่าง ๆ ฉบับเต็มบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.interlinktelecom.co.th





จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct)



เป้าหมายการดำเนินงาน

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับ

อินเทลลิงค์ เทเลคอม มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความเสมอภาคและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อพนักงาน ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความปลอดภัยการรับหรือให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในการทำธุรกรรมของบริษัท และการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการใช้ทรัพย์สิน ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท รวมทั้งการดูแลรักษา การปฏิบัติต่อคู่ค้า การปฏิบัติต่อคู่สัญญา (คู่ค้าและเจ้าหนี้) รวมทั้งการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า พร้อมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่ตกลงร่วมกันกับคู่ค้า ลูกค้า และคู่ธุรกิจ การเสนอทางเลือกที่ดีที่สุดและปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใสเป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีและส่งเสริมการพัฒนา ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นของ ITEL ในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ส่งผลให้ในปี 2564 ที่ผ่านมามีไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อ กฎหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงานปี 2564

100 %

ของหน่วยงานที่มี
ความเสี่ยงต่อการทุจริต
มีแผนตรวจสอบป้องกันการทุจริต



100 %

ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มี
นัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล ไม่มีข้อ
ร้องเรียนในทุกช่องทางที่บริษัท จัดให้มีเพื่อ
รับเรื่อง

100% ของพนักงานทุกคน

รับทราบจรรยาบรรณ
ในการดำเนินธุรกิจ



100% ของพนักงานใหม่ทุกคน

ได้รับการฝึกอบรมเรื่อง
จรรยาบรรณ
ในการดำเนินธุรกิจ





การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



เป้าหมายการดำเนินงาน

- ปฏิบัติงานโปร่งใส ใส่ใจธรรมาภิบาล ต่อต้านคอร์รัปชัน

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 โดยใบรับรองดังกล่าวจะมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง ซึ่งเป็นการตอกย้ำว่าบริษัทฯ ได้นำขั้นตอนและหลักการสำคัญของแนวปฏิบัติของนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติเรื่องบริจาคเพื่อการกุศลและการเป็นผู้ให้การสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยไม่มีการกระทำใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการให้สินบนหรือคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทฯ ได้นำเจตนารมณ์ดังกล่าวมากำหนดเพิ่มเติมจากคู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน



ในปี 2564 อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย **ไม่มีกรณี**ที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบและไม่มีค่าเสียหายหรือค่าปรับ จากกรณีคอร์รัปชัน





สื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจในนโยบาย ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน อย่างถูกต้อง

บริษัทฯ ปลูกฝังให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างมาตรการในการให้และรับของขวัญอย่างถูกต้องตั้งแต่ก้าวแรกของการเข้ามาทำงานในบริษัทฯ ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรจริยธรรมจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนและเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรรวมถึงจิตสำนึกของการเป็นพนักงานที่ดีในรูปแบบ ITEL ให้กับพนักงานรุ่นต่อไป นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีขั้นตอนตรวจสอบการทุจริตผ่านช่องทางการร้องเรียนของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานหรือบุคคลที่พบเห็นการทุจริตสามารถส่งเบาะแสหรือแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางที่ปลอดภัย

มาตรการการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตรวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อมโปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

1. เมื่อบริษัทฯ ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนผู้รับเรื่องจะพิจารณาแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม โดยผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้กำกับการดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง สืบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาวินิจฉัยความผิดที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ในกรณีผู้ถูกกล่าวหาเป็นกรรมการฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะต้องยื่นเรื่องร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยความผิด
2. นำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ที่เหมาะสมและมีความเป็นธรรมเพื่อทำการสอบสวนข้อเท็จจริงจากการร้องเรียน
3. คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่ได้รับมาโดยอาศัยการสัมภาษณ์ และ/หรือการตรวจสอบเอกสาร



4. คณะกรรมการสอบสวนทำการประมวลผล และตัดสินใจเท็จจริงเพื่อพิจารณาขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสม

5. คณะกรรมการสอบสวนกำหนดมาตรการแก้ไขและบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด และรายงานผลต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท ทราบ

6. คณะกรรมการสอบสวนรายงานผลลัพท์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ

มาตรการคุ้มครองการตอบโต้ และบรรเทาความเสียหายแก่ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการฝ่าฝืนหรือละเมิดจรรยาบรรณผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองและความเป็นธรรมจากการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่เป็นประโยชน์กับบริษัท เกี่ยวกับการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ รวมถึงการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัท ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัท สามารถรายงานผลลัพท์ให้ทราบหรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. บริษัท ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเฉพาะกรณีที่เป็นแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัท

กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัท อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม



การเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน บริษัทฯ ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ในสถานที่อาคารสำนักงาน อย่างเด่นชัดพนักงานทุกคนในองค์กรสามารถอ่านได้
2. บริษัทฯ เผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ อาทิ เว็บไซต์บริษัทฯ อีเมล รายงานประจำปีรายงานความยั่งยืน แบบ 56-1
3. บริษัทฯ จะจัดให้มีการอบรมนโยบายต่อต้านการทุจริตกับพนักงานใหม่ทุกคน
4. บริษัทฯ จะมีการทบทวนนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ

การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันอาจส่งผลถึงการทุจริตหรือผิดกฎหมายสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคลดังต่อไปนี้ 1.ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 2.ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองวางใจในทุกระดับ 3.ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน 4.คณะกรรมการบริษัทฯ

ช่องทางติดต่อเพื่อแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน



เลขานุการบริษัทฯ



อีเมล : secretary@interlinktelecom.co.th



โทรศัพท์ : 0 2666 2222 ต่อ 200



โทรสาร : 0 2666 2299



ประธานกรรมการตรวจสอบ

คุณเกษรา มัญชุศรี



อีเมล : m.kesara@interlinktelecom.co.th



ช่องทางเว็บไซต์ : www.interlinktelecom.co.th



อีเมล : info@interlinktelecom.co.th



จดหมายไปรษณีย์ : บริษัท อินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310



ผลการดำเนินงานปี 2564

1. บริษัทฯ กำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับธรรมาภิบาลการบริหารความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและสังคม โดยเป็น 1 ใน 6 ภารกิจหลักของยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในการดำเนินธุรกิจ และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร มีความรู้ความเข้าใจมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบต่อ รมัตระวัง ชื่อสัตย์ สุจริต

2. บริษัทได้ส่งเสริมความรู้ในรูปแบบการอบรม/สัมมนา สัมมนาเชิงปฏิบัติการ และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเป็นวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ภายใต้แผนส่งเสริมและปลูกฝังจริยธรรมองค์กรดังนี้

2.1 บริษัทกำหนดหลักสูตร "จริยธรรมกับความยั่งยืนองค์กร" โดยมีเนื้อหามุ่งเน้นทางด้านนโยบายของบริษัท จริยธรรมและจิตสำนึกในการทำงาน มีคุณธรรม ชื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในการรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น และมีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้กับพนักงานที่เข้าใหม่ทุกระดับเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทและเป็นการนำพาองค์กรไปสู่การเป็น "องค์กรที่โปร่งใส" มีคุณภาพ สามารถตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ

2.2 เพื่อเป็นการสอบทาน ทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายการทุจริตคอร์รัปชันของผู้บริหารอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ บริษัทดำเนินการให้ผู้บริหารทุกคนทำแบบทดสอบและทบทวนความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันจากแบบทดสอบความรู้ด้าน Corporate Governance (CG) ผ่านระบบอินทราเน็ต ของบริษัท ทุกคนต้องผ่านเกณฑ์ในระดับ 80%จากการวัดผลดังกล่าว พบว่าผู้บริหารทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทเป็นอย่างดี

2.3 คณะกรรมการบริษัทมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้คู่ค้า ผู้มีส่วนได้เสีย เติบโตไปพร้อมกับบริษัท โดยกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มคุณค่าทางธุรกิจ จากจุดเริ่มต้นโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการ Supply Chain มีความโปร่งใสอย่างแท้จริง จึงได้ขยายเครือข่ายการประกาศเจตนารมณ์ไปสู่คู่ค้า (Supplier) โดยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจตลอดจนเห็นความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อขยายเครือข่ายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยให้กว้างขวางมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.4 รายงานแผนงานและการปฏิบัติงานในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันและการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้คณะกรรมการบริษัททราบผ่านคณะกรรมการตรวจสอบและธรรมาภิบาลทุกไตรมาส

2.6 บริษัทได้ประกาศงดรับ-ให้ของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy) ทุกรูปแบบ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการให้และการรับของขวัญ เพื่อสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการทำงาน โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนอื่น และเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี



การบริหารจัดการบริหารความเสี่ยง



ผลการดำเนินงาน 2564

- จัดทำรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยง 2564 โดยได้ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญและมีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางจัดการความเสี่ยง

เป้าหมายการดำเนินงาน

- มีการจัดวางระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และสามารถวางกลยุทธ์และระบุความเสี่ยงได้ทันเวลา
- ติดตามผลและทบทวนการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอโดยความเสี่ยงของบริษัทได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุดกับการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีเป้าหมาย คือ การควบคุมระดับความเสี่ยงในด้านธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ซึ่งมีผลโดยตรงในการลดระดับผลกระทบต่อธุรกิจภายใต้สถานการณ์ความผันผวนและความไม่แน่นอน การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทฯ สามารถระบุและจัดการกับประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างตรงจุด โดยใช้ทรัพยากรในการจัดการที่เหมาะสมและทำให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจอย่างราบรื่น สามารถดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จได้ภายใต้การมีวัฒนธรรมความเสี่ยงที่ดีและบริษัทได้ให้การส่งเสริมภายในองค์กรเสมอมา

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก จึงได้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องตามหลักแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO-ERM) โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งกรอบการบริหารความเสี่ยง



1. โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับแนวทางที่กำหนด

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระ และกรรมการบริษัท โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายกรอบการบริหารความเสี่ยง หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติรวมทั้งสอบทานความเสี่ยงและมาตรการการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท ซึ่งประเมินโดยหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงให้ดีขึ้น

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
พลตำรวจโท สุชาติ เหมือนแก้ว	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
นายชวลิต ชูขจร	กรรมการบริหารความเสี่ยง
นายณัฐนัย อนันตรัมพร	กรรมการบริหารความเสี่ยง
นายสุวัฒน์ ปุณณชัยยะ	กรรมการบริหารความเสี่ยง
นายสุวิชาญ นิลอนันต์	กรรมการบริหารความเสี่ยง

โดยมีนางสาววิษา อนันตรัมพร เลขานุการบริษัท เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2564 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการประชุมทั้งสิ้น 2 ครั้ง โดยกรรมการได้พิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รายงานผลการประชุมพร้อมความเห็นให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณา โดยสรุปสาระสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้ดังนี้

1. พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม ซึ่งได้ระบุถึงขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบและแนวทางในการปฏิบัติที่ดี เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และเพื่อสร้างให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท



2. พิจารณาบททวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง

พิจารณาบททวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม เพื่อกำหนดกรอบการปฏิบัติงานในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทและนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และเพื่อให้มั่นใจว่า มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมความเสี่ยงที่ได้รับไว้อย่างเหมาะสม

3. พิจารณาบททวนคู่มือการบริหารความเสี่ยง

พิจารณาบททวนคู่มือการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเนื้อหาประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก คือ 1) บทนำ ที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง 2) การบริหารความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องกับความรู้เบื้องต้นของการบริหารความเสี่ยง และ 3) กรอบการบริหารความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

4. ทบทวนปัจจัยเสี่ยงของธุรกิจ การจัดระดับความเสี่ยง และกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยง รวมถึงอนุมัติแผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2564 - 2565

ทบทวนปัจจัยเสี่ยงของธุรกิจในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันอย่างถี่ถ้วน รวมทั้งให้ความเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงว่ามีความครบถ้วนและเพียงพอหรือไม่ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และอนุมัติแผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2564 - 2565 ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ต่อไป

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งรายงานผลการประชุมให้คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในปี 2564 นี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสามารถดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นอิสระ ตลอดจนได้ให้ความเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานโดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงองค์กรและการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรตามแนวทางสากลต่อไป

คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร (Risk Owner) รับผิดชอบในการประเมินและติดตามความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง

แผนกตรวจสอบภายใน

ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานต่าง ๆ โดยวางแผนตาม Risk Based ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ามีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานผู้รับการตรวจและมีการสื่อสารความคิดเห็นจากคณะกรรมการตรวจสอบกลับมายังผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

นอกจากนี้ พนักงานทุกคนสามารถแจ้งข้อห่วงกังวลผ่านสายบังคับบัญชาหรือแผนกตรวจสอบภายในหรือแจ้งประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง รวมถึงผ่านช่องทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น Zero Accident สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและช่องทางที่พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ข้อมูล



แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของอินเทอร์ลิงค์ เทเลคอม สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.interlinktelecom.co.th

ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัท อินเทอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงและมีการดำเนินการกำหนดนโยบายในการพิจารณาความเสี่ยงร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงผู้บริหารและพนักงานของ บริษัทฯ โดยได้กำหนดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารประจำเดือนเพื่อพิจารณาระบุประเด็นความเสี่ยงในระดับองค์กรและสายงาน โดยคณะทำงานจะพิจารณาประเด็นต่าง ๆ และดำเนินการในเบื้องต้นและรวมถึงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยคณะกรรมการเองก็จะพิจารณาผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น และกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite and Tolerance) พร้อมกำหนดวิธีการป้องกันและบริหารความเสี่ยงและมาตรการในการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จากนั้นนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทราบและ/หรือให้ความเห็นตามลำดับโดยปัจจุบันบริษัทฯ มีความเสี่ยงหลัก ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้



ประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (ESG Risk)

➤ ด้านเศรษฐกิจ

1. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้จำหน่ายสินค้า

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงดังกล่าว		
บริษัทไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์สายเคเบิลใยแก้วนำแสงของ “LINK” มาให้บริการกับลูกค้าได้ ทำให้กระทบต่อสัญญาที่มีให้กับลูกค้า	ปานกลาง	มีผู้ผลิตที่บริษัทฯ สามารถสั่งซื้อได้มากกว่า 1 ราย ในแต่ละชนิดอุปกรณ์ พร้อมทั้งทำการต่อรองราคาเตรียมไว้เสมอ



2. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
รายได้อาจจะลดลง ต้นทุนบริการอาจ เพิ่มสูงขึ้น จากการที่ต้องลงทุนเพิ่ม และสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดหาก ไม่สามารถมีบริการมาทดแทนได้	เพิ่มขึ้นและคาดว่าจะ จะมีผลในระยะยาว	ผสมผสานบริการของบริษัทฯ ให้ ครอบคลุมเทคโนโลยีอื่น ๆ มาก ขึ้นและนำเสนอลูกค้า

3. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
รายได้อาจลดลงหรือเพิ่มขึ้นอย่างมี นัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงของ ลูกค้ารายใดรายหนึ่งทำให้เกิดเป็น ความเสี่ยง	ปานกลาง	จัดทำแผนและควบคุมดูแลส่วนแบ่ง ทางรายได้ ลูกค้าแต่ละประเภท อย่างใกล้ชิดและนำเสนอบริการ ให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตาม เป้าหมายส่วนแบ่งรายได้ของแต่ละ กลุ่มลูกค้าที่เหมาะสม

4. ความเสี่ยงจากการแข่งขันในธุรกิจให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
รายได้อาจจะลดลงและสูญเสียส่วน แบ่งทางการตลาด	เพิ่มขึ้น	เน้นการดูแลบริการหลังการขาย และรวมถึงคุณภาพในการ ให้บริการเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ และรักษากฎฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่ ก่อนหน้า



5. ความเสี่ยงจากการทำงานของอุปกรณ์โครงข่าย ระบบการทำงานและระบบคอมพิวเตอร์

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ และการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ	สูง	ลงทุนในระบบสำรองที่จำเป็น (Redundancy) รวมถึงกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

6. ความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทฯ อาจไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตทำให้ไม่สามารถให้บริการได้	ต่ำ	ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การชำระค่าใบอนุญาตให้เป็นไปตามกำหนดของ กสทช.

7. ความเสี่ยงจากระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมประเภทที่ 3 สั้นกว่าระยะเวลาการเช่าพื้นที่จากการรถไฟ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทฯ อาจไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตทำให้ไม่สามารถให้บริการได้	ต่ำ	ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การชำระค่าใบอนุญาตให้เป็นไปตามกำหนดของ กสทช.



8. ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น	ต่ำ	ดำเนินการจัดทำสัญญาอัตราแลกเปลี่ยน (Fully Forward) ทุกครั้งที่มีการดำเนินการจัดซื้อสินค้าเป็นเงินต่างประเทศ

9. ความเสี่ยงจากการไม่สามารถติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ไม่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ตามสัญญา	ปานกลาง	ตรวจสอบความพร้อมการให้บริการก่อนเริ่มงานขายกับลูกค้า

10. ความเสี่ยงจากความไม่สม่ำเสมอของรายได้จากธุรกิจให้บริการติดตั้งโครงข่าย

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
รายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ปานกลาง	จัดทำแผนการหาลูกค้าล่วงหน้าเพื่อเสนอบริการล่วงหน้าลดความผันผวนในการไม่ได้โครงการ

11. ความเสี่ยงเกี่ยวกับสัญญาเช่าที่ดินอาคารดาต้า เซ็นเตอร์

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทฯ ไม่อาจดำเนินกิจการศูนย์รับฝากข้อมูลได้	ต่ำ	หารือและต่อรองกับผู้ให้เช่าอยู่โดยตลอด



12. ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความ เสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทฯ ไม่สามารถกำหนดนโยบายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ต่ำ	มีการกำหนดแนวทางนำเสนอแผนทาง ธุรกิจผ่านโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทฯ และกรรมการอิสระ

13. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงบริษัทแม่

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้หากไม่ได้ รับการรับรองจากบริษัทแม่ โดยเฉพาะการดำเนินธุรกรรมทางด้าน การเงิน	ต่ำ	ต่อรองกับธนาคารด้านนโยบาย การค้าประกันและอื่น ๆ ให้แยก ขาดออกจากบริษัทแม่

14. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
กระทบต่อความปลอดภัยในการใช้ บริการของลูกค้าและภาพลักษณ์ของ บริษัทฯ	เพิ่มขึ้น	จัดทำคู่มือปฏิบัติงานและเน้นย้ำ ให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐาน เช่น ISO/IEC 27001:2013 และ PCI - DSS



15. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสียดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้ทั้งในเชิงของโอกาสและอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในประเทศนั้นอาจส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของผู้ใช้บริการ	ปานกลาง	กำหนดกลยุทธ์ในการขายของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและจุดแข็งของบริษัทฯ



ด้านสังคม

1. ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสียดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ความสามารถในการแข่งขันลดลงและไม่สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการได้	ปานกลาง	เน้นการสรรหาพนักงานที่มีทักษะตรงกับความต้องการของบริษัทฯ และเน้นผลักดันนโยบายทางด้านทรัพยากรบุคคลมากขึ้น และรวมถึงเน้นการจัดอบรมพนักงานในบริษัทฯ

2. ความเสี่ยงจากการ “ไวรัสโคโรนา” สายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสียดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ไม่สามารถประเมินผลกระทบที่อาจมีต่อบริษัทฯ ได้อย่างชัดเจน	ความเสี่ยงที่มีอยู่	จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่





ด้านสิ่งแวดล้อม

1. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
กระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ	ปานกลาง	จัดเตรียมบุคลากรรองรับเหตุให้ทัน ต่อเหตุการณ์ต่างๆ พร้อมอุปกรณ์ที่ จำเป็น เช่นการเตรียมอุปกรณ์ เครื่องปั่นไฟ ในภาวะน้ำท่วม

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลายในแต่ละหน่วยธุรกิจ จึงมีโอกาสเผชิญกับความ
เสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น
ปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การก่อการร้าย การวินาศกรรม เป็นต้น
อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ ได้ บริษัทฯ มีแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Management) ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในการบริหารจัดการรองรับ
เหตุการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่อาจกระทบต่อบริษัท โดยบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการ
ฝึกอบรมระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ส่งเสริมให้
ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว และจัดให้มีแผนฉุกเฉินและแผนการซ้อมการ
บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ในปี 2564 ได้สัมผัสเหตุการณ์เกิดเพลิงไหม้ในอาคารสำนักงานและต้องหยุดการทำงาน
บางส่วนเพื่อบำรุงอาคารสำนักงานให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ผลการฝึกซ้อมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และมี
การวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ทั้งในด้านความพร้อมของ
บุคลากร สถานที่ และทรัพยากรที่จำเป็น ระบบการสื่อสาร รวมถึงการกู้คืนสู่สภาวะปกติอย่างรวดเร็ว



การสร้างวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าวัฒนธรรมองค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้กำหนดให้ผู้บริหารเป็นผู้สื่อถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง และเป็นต้นแบบในการบริหารความเสี่ยง รวมถึงสร้างวิธีการนำการบริหารความเสี่ยงไปใช้ให้เห็นผลในทางปฏิบัติโดยกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีระบบการประเมินความเสี่ยงในรูปแบบเดียวกัน กำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับผิดชอบความเสี่ยงแต่ละเรื่อง โดยกำหนดให้มีหัวข้อการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบนิเทศพนักงานเข้าใหม่ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับพนักงานในวงกว้าง ตั้งแต่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานกับบริษัทฯ และกำหนดให้ความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนากรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจ เห็นประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติตามกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายในการประเมินตนเองในด้านความเสี่ยงต้องมากกว่าร้อยละ 90

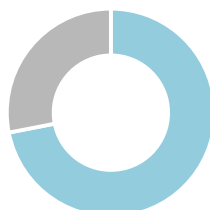
คะแนนประเมินตนเอง

ในด้านความเสี่ยง

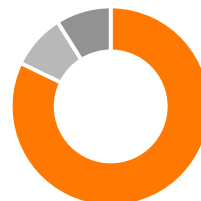
(ร้อยละ)



90



95



97

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลการดำเนินงาน 2563

ผลการดำเนินงาน 2564

ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปี 2564 บริษัทฯ ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานหรือกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงสูง อาทิ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการบริหารโครงการและกระบวนการขอใบอนุญาตต่างๆ จากหน่วยราชการเป็นต้น ซึ่งมีการทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี ผลการติดตามพบว่า ทุกกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงมีการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วนเหมาะสม และไม่พบความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ปี	ผลการดำเนินงาน
2563	ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน 0 กรณี
2564	ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน 0 กรณี



เป้าหมายในการ

ดำเนินงาน

ไม่มีความเสี่ยง

ด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

100% ทุกกรณี





การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ความเสี่ยงภาวะเสี่ยงจาก “ไวรัสโคโรนา” สายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19)

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงใหม่หรือความเสี่ยงที่มีอยู่ แต่ยังไม่มีความไม่แน่นอน และยังไม่สามารถประเมินผลกระทบที่อาจมีต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ในอนาคตได้อย่างชัดเจน โดยบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงผลกระทบการแพร่ระบาด COVID-19 ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน สุขอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ มีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์อย่างทันท่วงทีและต่อเนื่องเพื่อป้องกันและเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น โดยได้จัดการประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการและระหว่างผู้บริหารในทุกระดับเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมด พร้อมทั้งออกมาตรการต่าง ๆ ที่สำคัญ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยบริษัทฯ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน มาตรการรับมือ และมาตรการฟื้นฟูจากสถานการณ์วิกฤตดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนจัดการความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ดังนี้

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตของบริษัทฯ (Crisis Management)

1. ดำเนินการตรวจคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัดและห้ามพนักงานเดินทางไปต่างประเทศ พร้อมทั้งออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 พร้อมทั้งกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการเข้าพื้นที่อาคารอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม
2. เตรียมแผนให้พนักงานหน่วยงานสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัยอื่น ๆ ให้สามารถทำงานได้เสมือนอยู่ในอาคารสำนักงานโดยไม่กระทบการให้บริการแก่ลูกค้า
3. บริษัทฯ ได้แยกพนักงาน Network Management Center (NMC) ส่วนหนึ่งให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ในต่างจังหวัด เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่พนักงานในศูนย์ใหญ่ติด COVID-19 เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องผลิตเว็บนะตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดกระทบต่อการให้บริการลูกค้า
4. กรณีมีพนักงานในหน่วยงานใดติดเชื้อ COVID-19 จะให้พนักงานที่ปฏิบัติงานใกล้เคียงในสถานที่เดียวกันทั้งหมดเข้าสู่กระบวนการกักตัวเฝ้าระวังที่บ้านของตนเองและปฏิบัติงานจากที่บ้าน จนกว่าจะครบ 14 วัน หรือจนกว่าสถานการณ์จะกลับมามีปกติ รวมทั้งปิดกั้นพื้นที่ทำงานดังกล่าวเพื่อพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ โดยไม่อนุญาตให้ใช้พื้นที่โดยไม่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนเป็นเวลา 14 วัน
5. ทำการตรวจสอบเตรียมความพร้อมของระบบสำรองไฟฟ้าในศูนย์ต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เพียงพอ หากเกิดเหตุไฟฟ้าดับ ในกรณีที่ภาครัฐไม่อนุญาตให้เดินทางหรือต้องมีการขออนุญาตเดินทางก่อน อันเป็นอุปสรรคในการเข้าแก้ไข



6. เตรียมการ Standby Generator และน้ำมันเพื่อป้องกันระบบชุมสายล่ม หากมีไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน

7. เตรียมทีมงานให้ไปประจำตามจุดต่าง ๆ พร้อมเครื่องมือ เพื่อให้แก้ไขและซ่อมแซมโครงข่ายได้อย่างทันที่และพร้อมหมุนเวียนทดแทนทีมที่อาจประสบปัญหาที่มีผู้ติดเชื่อ

8. ทำความสะอาดอุปกรณ์ชุมสายในจุดที่จะต้องสัมผัสด้วยแอลกอฮอล์ 95% ก่อนและหลังการจับต้องทุกครั้ง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายโรค

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

แม้ว่าเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แต่บริษัทมองว่าภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมยังขยายตัวได้ต่อเนื่อง เป็นผลมาจากการเติบโตและความต้องการเทคโนโลยีที่มากขึ้นทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นที่แน่นอนว่า New Normal หลังจากสถานการณ์ COVID-19 คือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะเป็นปัจจัยสำคัญที่เข้ามาช่วยให้คนสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถเชื่อมต่อระบบ Network จากที่ไหนก็ได้โดยไม่ต้องเชื่อมต่อจากสำนักงานเท่านั้น เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลทำให้องค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่างต้องวางแผนลงทุนพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถรองรับแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ความปกติถัดไป (New Normal)

บริษัท ได้ติดตามและปรับแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงตามกระบวนการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความผันผวนสูง นอกจากนี้ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิด New Normal ขึ้นในหลายด้านของกระบวนการดำเนินงาน โดยยังคงใช้มาตรการ Social Distancing พร้อมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อมาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการทำงานได้ทุกที่และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอยู่เสมอ นอกจากนี้ บริษัทได้มีการทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานในระยะสั้น โดยปกติแล้วบริษัทมีการประชุมฝ่ายบริหาร เป็นประจำซึ่งในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ฝ่ายบริหารมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ต้องปรับวิธีการดำเนินงานบางอย่างของฝ่ายงาน เช่น กระบวนการขายและให้บริการแก่ลูกค้า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทดแทนการพบลูกค้า อีกทั้งบริษัทจะนำบทเรียนจากวิกฤตมาสร้างเป็นโอกาสสำหรับการรับมือในอนาคตในระยะยาว เช่นมีแนวคิดที่จะผลักดันการพัฒนาระบบโครงข่ายให้มีโซลูชันการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เพราะบริษัทมองว่าวิกฤตครั้งนี้เป็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมหรือบริการให้ใช้งานสามารถเชื่อมต่อกับระบบและเทคโนโลยีโครงข่าย ไม่ว่าจะเป็นต่อยอดความสำเร็จในกลยุทธ์ New S-Curve ที่เป็นการให้บริการด้านงาน Big Data, Security และ 1OT พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ถึงการป้องกันและการปฏิบัติตนเพื่อสุขภาพที่ดี พร้อมทั้งจัดหาเทคโนโลยีให้พนักงานใช้ในการทำงานจากบ้านได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้นทั้งการประชุมระยะไกล การดูแลโครงข่ายให้ลูกค้าของบริษัทพร้อมใช้งานเพื่อรองรับการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง





ประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

- ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ความเสี่ยง : การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงต้องเผชิญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งจากภายในและภายนอก เช่น

- การรั่วไหลของข้อมูลทางธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคล
- ความเสี่ยงจากอุปกรณ์พกพาที่ใช้ในการเชื่อมต่อระบบ
- การโจมตีทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจ หยุดชะงัก

รวมถึงพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลบังคับใช้ และต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งบริษัทฯ ต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากนโยบาย แนวปฏิบัติที่กำหนดภายในที่กำหนดขึ้น ยังต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อมูลที่อาจรั่วไหลผ่านช่องทางไซเบอร์

ซึ่งความเสี่ยงข้างต้นมีผลกระทบต่อการทำงานและชื่อเสียงของบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้อุปกรณ์ไม่เกิดการรั่วไหล มีความถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเหตุการณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจ

แนวทางในการจัดการความเสี่ยงหลัก : บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการดำเนินงานเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเพิ่มความตระหนัก และความสามารถในการตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนี้

- จัดให้มีนโยบายจัดให้มีกระบวนการรวมถึงเครื่องมือซึ่งครอบคลุมในเรื่องของนโยบายการใช้งานทั่วไป นโยบายความมั่นคงปลอดภัยและข้อมูลสารสนเทศของบริษัทฯ นโยบายการใช้ อินเทอร์เน็ตและอีเมล และนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยพนักงานทุกคนลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพิ่มเติมกรอบการปฏิบัติต่างๆ ให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

- จัดให้มีการคัดกรองและกำหนดสิทธิเฉพาะผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเข้าถึง ดำเนินการและแจกจ่ายข้อมูลต่าง ๆ การสำรองข้อมูล รวมถึงนำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ แต่งตั้งประธานคณะกรรมการ เพื่อศึกษาเข้าใจบริบทของกฎหมาย และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ขององค์กร

- กำหนดกรอบการตรวจสอบการทำงานของระบบ พร้อมมีเจ้าหน้าที่ด้านระบบคอยควบคุมการทำงาน และแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตลอดเวลา

- กำหนดให้มีแผนฉุกเฉินกรณีมีเหตุการณ์ที่ทำให้สถานการณ์ทำงานของระบบหยุดลง โดยมีการซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีลดทอนความเสียหายของระบบสารสนเทศของบริษัทฯ และเพื่อให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

- ติดตั้งระบบและอุปกรณ์ในการป้องกันการคุกคาม (Firewall) และการเฝ้าระวังพฤติกรรมภัยคุกคาม





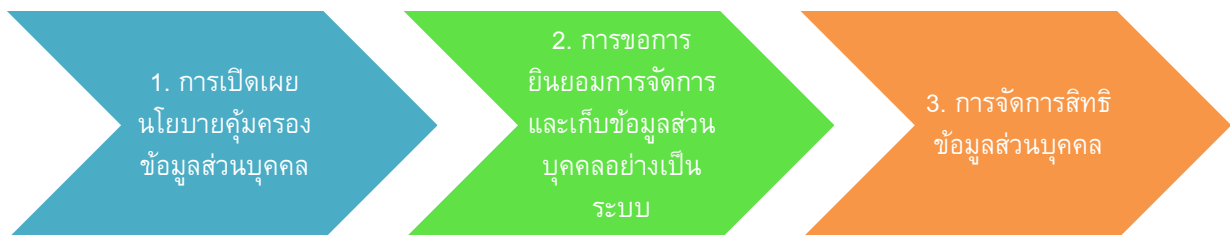
การดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวม นำไปใช้เปิดเผย และการถ่ายโอนข้อมูลจึงได้จัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับความเข้มงวดของมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัท รวมทั้งมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล(Personal Data Protection Act,PDPA)โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

แนวทางการจัดการ

1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน PDPA ซึ่งรับผิดชอบในการสร้างกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยดำเนินการตั้งแต่การกำหนดกรอบและแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูล การจัดทำมาตรการควบคุมข้อมูลที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของข้อมูล การพิจารณาความจำเป็นของการจัดเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูล รวมถึงความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด
2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
3. ประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และสามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล
4. จัดทำทะเบียนสำหรับข้อมูลที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และไม่ใช่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของทุกหน่วยงานในบริษัท เพื่อจำแนกประเภทของข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ใช้และเปิดเผย อีกทั้งกำหนดมาตรการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมตามระดับชั้นความเสี่ยงของข้อมูล
5. จัดทำโปรแกรมการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงโปรแกรมป้องกันการรั่วไหลและการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

กระบวนการในการดำเนินงาน



ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และการรักษา

ความปลอดภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์

บริษัทคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายรวมถึงข้อมูลผู้บริโภคลูกค้า พนักงาน ผู้ผลิตวัตถุดิบและภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงได้จัดทำนโยบายความปลอดภัยข้อมูลด้านสารสนเทศ โดยจัดให้มีกลไกเพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบและข้อมูลที่อาจทำให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจการเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร รวมถึงการวางแผนสำหรับเหตุการณ์ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ

บริษัทมีแนวทางการจัดการและการบริหารความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยทางด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศตามแนวทาง NIST Cybersecurity Framework เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรทุกระดับ รวมไปถึงช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ในขณะที่ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างเนื่อง โดยมีแนวทางดังนี้



ผู้บริหารของบริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ความปลอดภัยของระบบและข้อมูลสารสนเทศการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และกระบวนการทั้งหมดให้สอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่บริษัทจดทะเบียนพึงปฏิบัติซึ่งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำกระบวนการ นโยบายและกฎระเบียบ สื่อสารให้พนักงานรับทราบผ่านคู่มือจริยธรรมธุรกิจข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (Code of conduct) พร้อมทั้งจัดหาเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการป้องกัน ตรวจสอบ ตอบสนองและฟื้นฟูอย่างครบถ้วนตามกลยุทธ์ความปลอดภัย

นอกจากนี้หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศยังได้จัดการประเมินความเสี่ยงโดยมี Key Risk Indicator ที่สำคัญในการประเมินเพื่อรายงานไปยังคณะกรรมการความเสี่ยงระดับองค์กรทุกเดือน รายงานการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยของสารสนเทศและไซเบอร์เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรและโอกาสทางธุรกิจหลัก ปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญในความเป็นส่วนตัว ที่ต้องได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน รวมถึงกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบริษัทได้จัดทำและประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ระบบรับข้อร้องเรียนและตอบสนองเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ



บริษัทจัดให้มีระบบจัดการรับข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทาง อีเมล และโทรศัพท์โดยพนักงานสามารถใช้ช่องทางโทรศัพท์หรืออีเมลไปยังผู้รับเรื่องได้ตลอด 24 ชม. โดยใช้ทาง helpdesk ของบริษัทหรือ อีเมล it@interlinktelecom.co.th

ระบบรับข้อร้องเรียนและตอบสนองเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสามารถในการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ขององค์กร		
ปี	จำนวนครั้งที่ถูกโจมตี	จำนวนครั้งที่โจมตีที่สำเร็จ
2563	ไม่มี	ไม่มี
2564	ไม่มี	ไม่มี

ป้องกันการโจมตีจากไวรัส
คอมพิวเตอร์ได้ 100%

ไม่มี (0) เหตุการณ์หยุดชะงักทางธุรกิจ
อันเนื่องมาจากความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ





ปี 2564 ยังคงเป็นปีที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดจากไวรัส Covid-19 โดยบริษัทฯ ยังคงดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังตามแผนบริหารความต่อเนื่องที่เราเคยทำไว้ (Business Continuity Planning, BCP) และนำมาวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยคำนึงถึงปัจจัยภายนอก จากการควบคุมการแพร่ระบาดของมาตรการภาครัฐที่กระทบต่อช่วงเวลาในการทำงาน คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกที่อยู่ร่วมกันในพื้นที่ทำงาน และคำนึงถึงความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน ทั้งการติดเชื้อของพนักงาน ความต่อเนื่องของรายได้และสถานะทางการเงิน มีการจัดทำแผนบริหารควบคุมค่าใช้จ่าย และยังคงมีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายตามแผนอย่างต่อเนื่องโดยมีโครงการโดดเด่นด้านการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคจาก Covid-19 ที่ได้ดำเนินการในปี 2564 ดังนี้

การดูแลพนักงานในองค์กร

- จัดหาหน้ากากอนามัย น้ำยาฆ่าเชื้อสำหรับทำความสะอาดอุปกรณ์ การทำงาน เจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือให้แก่พนักงานทั่วประเทศ
- จัดพื้นที่ทำงานให้พนักงานรักษาระยะห่างในการทำงาน และแบ่งเวลาทำงานโดยสลับกันทำงานที่บ้าน
- ร่วมกันจัดพื้นที่ทำงานโดยรักษาระยะห่าง

ในการทำงาน

- เน้นการประชุมผ่าน Video Conference
- จัดหาวัคซีน ชูตรวจ ATK และสถานที่ในการรักษาพนักงานผู้ติดเชื้อ
- ให้สวัสดิการคุ้มครองสุขภาพจากบัตรประกันของบริษัท



การดูแลลูกค้า คู่ค้า

- จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาดและป้องกันเชื้อบริเวณสำนักงานใหญ่และพื้นที่ปฏิบัติงานทั่วประเทศ
- เน้นการประชุมผ่าน Video Conference
- บริษัทฯ จึงดำเนินการเพิ่มขนาดช่องสัญญาณให้กับลูกค้าทุกรายมากขึ้นเป็น 2 เท่าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อรองรับปริมาณการใช้งานอันอาจจะเกิดสูงขึ้น และรองรับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home)



การดูแลผู้ถือหุ้น

- ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 และการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2564 ได้มีการกำหนด

นโยบายและมาตรการป้องกันการติดต่อของไวรัส COVID-19 ให้สอดคล้องกับข้อแนะนำสำหรับการจัดประชุมของกระทรวงสาธารณสุข

- จัดให้มีระบบคัดกรองผู้ที่มีไข้ร่วมกับอาการทางเดินหายใจก่อนเข้าร่วมประชุม จัดเตรียมจุดล้างมือหรือเจลแอลกอฮอล์อย่างเพียงพอ

- จัดสถานที่และห้องประชุมให้สะอาดและกว้างขวางเพียงพอ

- จำกัดจำนวนที่นั่งสำหรับผู้ถือหุ้น เพื่อเป็นการลดความแออัดของผู้เข้าร่วมประชุม

- ถ่ายทอดสดภาพบรรยากาศการประชุมในวันและเวลาดังกล่าวผ่านทาง Zoom Meeting เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าประชุมได้ทุกช่องทาง

- จัดเตรียมช่องทางการสื่อสารและกำหนดผู้รับผิดชอบในการตอบข้อซักถาม รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลแนวทางการบริหารความเสี่ยงและรับมือในสถานการณ์ COVID-19 ผ่านทางสื่อออนไลน์เพื่อให้ผู้ถือหุ้นรวมถึงบุคคลภายนอกที่สนใจรับทราบข่าวสารการดำเนินงานของบริษัทอย่างถูกต้อง



การดูแลสังคม ชุมชน

โครงการ “กิจกรรมเพื่อสังคมสู่ภัยโควิด”

- ITEL I GIVE บันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19 สนับสนุนสิ่งของจำเป็นสำหรับรองรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อ “ศูนย์พักคอยผู้ป่วยโควิด” วัดสะพานพระโขนง ด้วยการมอบกระเป๋าผ้าที่ทางบริษัทผลิตขึ้นมาเพื่อใช้ในการทำถุงยังชีพให้ผู้ป่วยที่ศูนย์พักคอยผู้ป่วยโควิด-19 ณ วัดสะพานพระโขนง พร้อมมอบสิ่งของจำเป็น อาทิเช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ ยาแก้ไอ/ยาแก้ไข้ หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดชนิดน้ำ น้ำดื่มบรรจุแพ็ค เครื่องอุปโภคบริโภค รวมมูลค่ากว่า 200,000 บาท โดยเป็นการร่วมบริจาคจากพนักงานของบริษัทฯ ภายใต้โครงการ ITEL I GIVE บันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19 เพื่อสนับสนุนสิ่งของจำเป็นสำหรับรองรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อ “ศูนย์พักคอยผู้ป่วยโควิด” วัดสะพานพระโขนง รวมถึงสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ รองรับการดูแลผู้ป่วย ที่มาจากบริเวณพื้นที่คลองเตยและบริเวณใกล้เคียงซึ่งยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ พร้อมส่งมอบความห่วงใย และกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้ป่วย และพร้อมเคียงข้างคนไทยในการสู้ภัยโควิด -19 ไปด้วยกัน



การดูแลสังคม ชุมชน

โครงการที่มีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

- ITEL ดำเนินการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต ให้กับ ทีมแพทย์ชนบท และสมาคมชาวบักซ์ใต้ เพราะ สังคมไทยคือสังคมแห่งการแบ่งปัน และการดูแล ผู้คนคือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ดังนั้น สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ตลอดจน พันธมิตรทางธุรกิจ และชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ ถือเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุด เพื่อให้ ความช่วยเหลือ และลดผลกระทบจากวิกฤตการณ์ โควิด-19 คุณณัฐนัย อนันตรัมพร ประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร ได้มอบหมายให้ทีมงาน Network Operation วิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ เข้าไป ดำเนินการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตให้กับทีมแพทย์ ชนบท และสมาคมชาวบักซ์ใต้ เพื่อใช้ในการติดตั้ง ให้บริการระบบสื่อสารโดยมี ดร.กฤษนนท์ อัยย ปัญญา เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการ กระทรวง อุตสาหกรรม นำทีมแพทย์อาสา ตรวจหาเชื้อ Covid-19 ให้กับประชาชนในพื้นที่ ณ. สมาคมชาว บักซ์ใต้ ถนนกาญจนาภิเษก บริษัทฯ ตระหนักดีว่า นี่คืออีกสถานการณ์หนึ่งที่สำคัญที่บริษัทฯ ต้อง เข้ามาช่วยเหลือด้วยความเชี่ยวชาญด้านบริการ สื่อสารโทรคมนาคมที่มีอยู่ ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรทางการแพทย์ และผู้ติดเชื้อโควิด-19 ได้ ใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยพร้อมอำนวยความสะดวกในการใช้งานให้แก่ รพ.สนามที่แจ้งความ ประสงค์เข้ามาที่ บริษัทฯ พร้อมให้คำแนะนำและ ให้บริการผู้ใช้งาน ตลอด 24 ชั่วโมง



โครงการที่มีส่วนร่วมกับลูกค้า

- ITEL ร่วมมือกับลูกค้าเพื่อลดความเสี่ยงการ แพร่กระจายของโควิด -19 โดยได้จัดเตรียม แอลกอฮอล์เจลไว้บริการสำหรับประชาชน นักเรียน ผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์บริการ อินเทอร์เน็ตชุมชน ศูนย์ USO Net ทั้งนี้ เพื่อเพิ่ม ความมั่นใจให้ประชาชน รวมถึงรณรงค์ให้พนักงาน ภายในศูนย์ Uso Net มีพฤติกรรมดูแลรักษา สุขอนามัยอย่างเคร่งครัด ตามมาตรการเฝ้าระวัง โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามนโยบาย รัฐบาลและปฏิบัติตามข้อแนะนำของกระทรวง สาธารณสุข





การดำเนินงาน

ตามแนวทางบรรษัทภิบาล

เป้าหมาย

- ปฏิบัติตามแนวทางบรรษัทภิบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์
- ไม่เกิดกรณีมีการคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม

○ การบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์และนโยบายในการกำกับดูแลกิจการ พร้อมทั้งจัดให้มีช่องทางร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ หรือ ความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส ยึดมั่นในการปฏิบัติตามแนวทางการบรรษัทภิบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ตลอดเวลา รวมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐ กฎหมาย กฎระเบียบอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องอยู่เสมอ

○ การดำเนินงานที่ผ่านมา

1. การแข่งขันทางการค้า

จากการผลักต้นและการสร้างค่านิยมด้านจริยธรรมในการประกอบกิจการในเรื่องการส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า ทำให้ที่ผ่านมาบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานของบริษัทฯ ไม่มีคดีความหรือถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหาว่ามีพฤติกรรมละเมิดกฎหมายการแข่งขันทางการค้า รวมทั้งไม่เคยโดยลงโทษหรือต้องจ่ายค่าปรับอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้า

2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ทำการเผยแพร่ "นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน" รวมถึง "นโยบายการรับ-ให้ของขวัญ การเลี้ยง หรือประโยชน์อื่นใด" ให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ

3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อม โปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป **โดยในปี 2564 ไม่ปรากฏว่ามีข้อร้องเรียนเข้ามาแต่อย่างใด**

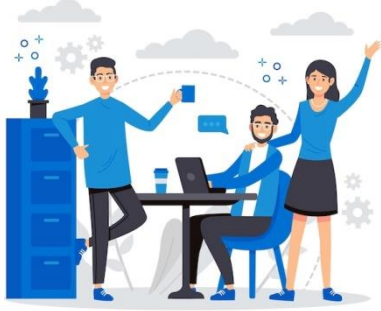


มิติสังคม

- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- การดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว



มิติด้านสังคม



เป้าหมาย

- สามารถพัฒนาบุคลากรตาม Competency ได้ 100% โดยอบรมบุคลากรให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้
- บริษัทฯ มีการสำรวจด้านความผูกพันของพนักงานทุกปีภายในปี 2566 ที่ค่าความพึงพอใจ 2.5 ขึ้นไปเป็นตัวชี้วัดในทุกปี ภายในปี 2567 ต้องเพิ่มขึ้นเป็น 3.5
- พนักงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น 20 % จากพนักงานทั้งหมด
- การเข้าถึงองค์ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพต้องเพิ่มขึ้น 50% จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตจากการทำงานเท่ากับศูนย์ในทุกปี
- ตระหนัก คุ่มครอง และเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้ 100%
- ในปี 2567 สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ในปี 2567 ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ในปี 2567 ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล

1 GOAL TEAM DIRECTION



บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านั้นคือผู้ที่มีทั้งความรู้และความดี เป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญอยู่เสมอ นั่นก็คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และรวบรวมองค์ความรู้ผ่านนวัตกรรมของบริษัทฯ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าต่อยอดจนเกิดเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างผลประกอบการให้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามการพิจารณาบุคคลเข้าทำงานของบริษัทฯ ยังคงคำนึงถึงการคัดเลือกอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในบริษัทฯ อย่างมีคุณภาพเพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรอย่างมีความสุข ด้วยการสร้างความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งรองรับการเติบโตของบริษัทฯ ในอนาคตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เมื่อพนักงานใหม่ได้ก้าวเข้ามาในครอบครัว ITEL เพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งรองรับการเติบโต บริษัทฯ จะหล่อหลอมให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กร และได้วางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ และแผนการพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Path Planning) เพื่อการพัฒนาองค์กรและพนักงานให้เติบโตควบคู่กันไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงได้ก่อตั้งศูนย์อบรมเพื่อพัฒนาด้านวิชาชีพขึ้น ใช้นชื่อว่า ITEL Academy โดยจัดให้มีโปรแกรมการพัฒนาบุคลากร ในหลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรมภายใน (In-house Training) ซึ่งจะใช้วิทยากรจากภายในและภายนอกมาบรรยาย การอบรมกับหน่วยงานภายนอก (Public Training) และการสอนงาน (Coaching) ซึ่งบริษัทฯ มีเป้าหมายให้พนักงานทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตน



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร และเป็นปัจจัยหลักที่นำบริษัทฯ ไปสู่ความสำเร็จ บริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยคำนึงถึง Materiality การพัฒนาบุคลากรปัจจัยหลักต่างๆ อาทิ การวิเคราะห์ความต้องการอัตราพนักงาน เพื่อรองรับการขยายธุรกิจ การพัฒนานวัตกรรมโดยพนักงาน การแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร โดยนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ของบุคลากรในทุกระดับชั้นมาดำเนินการอย่างเป็นระบบ

เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร บริษัทฯ จึงได้กำหนดแผนงาน และดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านบุคลากร โดยมุ่งเน้นในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
3. การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับบริษัทฯ
4. การกำหนดแผนในการทดแทนตำแหน่งงาน
(Succession Plan)
5. ระบบบริหารงานคุณภาพ

แนวทางการดำเนินงาน

ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้พนักงานอยู่เสมอ

บริษัทฯ มีเป้าหมายให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และได้แบ่งหลักสูตรการอบรมไว้ 3 ระดับตาม Career Path Planning ดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 : Core Competency เป็นหลักสูตรการอบรมที่มีเนื้อหาเชิง Soft Skill เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานที่พื้นฐาน รวมถึงเป็นตัวผลักดันให้การทำงานประสบความสำเร็จและก้าวหน้า มีการวางแผน



Training Year Plan ให้เชื่อมโยงกับ Core Competency ขององค์กร และ Training Matrix ประจำตำแหน่งเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นมีศักยภาพเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ระดับที่ 2 : Technical Training เป็นหลักสูตรที่เน้นพัฒนาทักษะเฉพาะทางในการทำงานตามความจำเป็นของพนักงานแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบริษัทมีแผนในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการส่งไปอบรมกับสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญ และการอบรมภายในองค์กร

ระดับที่ 3 : Managerial Training เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นภาพรวมขององค์กรหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ที่ต้องบริหารจัดการระบบการทำงานขององค์กรให้พร้อมในด้านต่างๆ อยู่เสมอ ซึ่งล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นคุณสมบัติของผู้นำที่จะต้องมีความรู้ในงานด้านบริหาร เพื่อการทำงานให้สอดคล้องในแต่ละระดับ



การจัดอบรมภายนอก

3 ครั้ง



การจัดอบรมภายใน

8 ครั้ง



จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม

166 คน



จำนวนชั่วโมงรวมทั้งหมดในการอบรม

89.5 ชม.

Talent Successor

การพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และดูแลพนักงานกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance) และศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง (High Potential) โดยกำหนดให้ผู้บริหารทุกท่านมีผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) พร้อมแผนการพัฒนารายบุคคล การดำเนินการพัฒนาตามแผนงานโดยมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด

หัวข้อการพัฒนา	2563	2564	2567
ร้อยละของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร	87	90	90
สัดส่วนพนักงานกลุ่ม Talent on critical role ที่ได้รับ	84	84	85
การฝึกอบรมให้มีทักษะใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง (New ability)			
พนักงานปัจจุบันได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล	75	76	85



การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

- บริษัทฯ มีการจัดทำกรอบรม Orientation Training ให้กับพนักงานใหม่ทุกคนเพื่อให้พนักงานเข้าใจ และมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทฯ ที่มงาน วิธีการและขั้นตอนในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร
- บริษัทฯ จัดตั้ง Buddy Program ให้กับพนักงานใหม่ทุกคน เพื่อให้พนักงานใหม่ทุกคนสามารถที่จะเข้าใจวิธีการทำงานได้ดีขึ้น รู้ถึงข้อมูล เครื่องมือ และวิธีการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง จากพนักงานที่เป็น Buddy ของตนเอง ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้น ๆ จึงไม่จำเป็นต้องลองผิดลองถูกด้วยตนเอง พนักงานมีจึงความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นว่าจะทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ
- บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรม Service Training ขององค์กร ทำให้พนักงานมีความเข้าใจบริการต่าง ๆ ขององค์กร แบบภาพรวม และสามารถนำมาใช้ในการทำงานในส่วนต่าง ๆ แบบบูรณาการมากยิ่งขึ้น
- บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรม และสัมมนา เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน โดยเชิญวิทยากรมาพูดคุยถึงแนวโน้มที่กำลังเกิดขึ้นในโลกปัจจุบันและโลกอนาคตทำให้พนักงานมีความรู้และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที
- บริษัทฯ มีการจัดโครงการพัฒนาผู้บริหารและหัวหน้างานให้เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพ รู้จักใช้ทักษะความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการที่มงานของตน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ด้านการปรับทัศนคติการใช้ยุทธวิธีทางการสื่อสารที่ดี ปรับบรรยากาศในการทำงาน พัฒนาจุดแข็งและแก้ไขจุดอ่อน เพื่อสร้างที่มงานที่เข้มแข็ง หล่อหลอมให้เกิดที่มงานที่มีความสามารถ กระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาที่มงานแต่ละส่วนให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืน

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

- บริษัทฯ มีการจัดการฝึกอบรมทางด้านทักษะในการสื่อสาร และการเป็นผู้นำ เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการได้ดียิ่งขึ้นทำงานกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- บริษัทฯ จัดตั้ง ITEL Academy ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ในวิธีการเรียนที่หลายหลาย เพื่อเป็นส่วนช่วยที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านบริหารจัดการ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านความเฉพาะทางด้านอาชีพ โดยมีสัดส่วนการพัฒนาพนักงานดังนี้ 70% การเรียนรู้ จากประสบการณ์จริงในการดำเนินงาน, 20% การเรียนรู้ผ่านการสอนงานจากผู้บังคับบัญชา ,10% การเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรม โดยหลักสูตรการเรียนรู้แบ่งออกเป็นหมวดหมู่ดังต่อไปนี้



หลักสูตร	รายละเอียดหลักสูตร
ที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป	ครอบคลุมการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น การปฐมนิเทศ หลักสูตรการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและหลักสูตรพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น การอบรมการขายอย่างมีประสิทธิภาพ
หลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน(Managerial)	หลักสูตรพัฒนาผู้นำระดับต้นและระดับกลางเป็นต้น
หลักสูตรเฉพาะสายงาน (Functional)	หลักสูตรทักษะการขายหลักสูตรการสร้างความรู้ความผูกพันและรักษาลูกค้า
หลักสูตรบังคับที่ต้องเรียนตามกฎหมาย	หลักสูตรการอบรมความปลอดภัย หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น
หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่มีศักยภาพสูง	หลักสูตรได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงาน Talent ทั้งหมด 4 กลุ่ม ซึ่งจำแนกตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญหรือเติบโตขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต
หลักสูตรพิเศษเพื่อพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีหลักสูตรสำหรับการถ่ายโอนงานตามการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง	ได้จัดหลักสูตรเพื่อยกระดับทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีช่วงการฝึกอบรมระหว่างผู้บริหารที่กำลังจะเกษียณอายุงานและผู้บริหารใหม่ที่กำลังจะเข้ารับหน้าที่เพื่อเตรียมส่งมอบงานและสอนระบบงาน ให้ผู้บริหารรายใหม่ได้ทำความเข้าใจเพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นต่อไป

การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับบริษัท

- หัวหน้างานมีการพูดคุย วางแผนถึงสายอาชีพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงกระบวนการเติบโตขึ้นไปในตำแหน่งงานต่าง ๆ ทางสายอาชีพของตน
- บริษัทฯ มีการมอบหมายงานที่เป็นงานลักษณะเฉพาะ หรือโครงการพิเศษ ให้กับพนักงานในกลุ่มที่มีศักยภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถไม่เพียงแต่การทำงานปกติ แต่ยังสามารถมีโอกาสทำงานในลักษณะอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น

การกำหนดแผนในการทดแทนตำแหน่งงาน (Succession Plan)

- บริษัทฯ เริ่มมีการวางแผนทดแทนตำแหน่งงาน โดยเริ่มจากระดับผู้บริหาร ซึ่งได้คำนึงถึงทักษะความสามารถของผู้รับตำแหน่งสืบทอด (Successor) เป็นรายบุคคลว่ามีความพร้อมเพียงใด และอย่างไร และมีจุดไหนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมบ้าง ซึ่งจะดำเนินการพัฒนาเป็นรายบุคคลต่อไป เพื่อให้สามารถพัฒนาได้อย่างตรงจุดมากที่สุด

การลาคลอดของพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์และการลาของพนักงานชายเพื่อดูแลบุตรที่เพิ่งคลอด (Maternity & Paternity Leave)

บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์สามารถยื่นลาคลอดได้ 98 วันโดยได้รับค่าจ้างตามกฎหมายแรงงานกำหนด นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดแล้ว บริษัทฯ ให้พนักงานสามารถใช้น้ำลากิจเพิ่มเติมได้อีก 10 วันและได้รับค่าจ้าง รวมถึงอนุญาตให้พนักงานชายยื่นลาพักผ่อนโดยได้รับค่าจ้างเพื่อดูแลภรรยาที่เพิ่งคลอดบุตรได้ตามสิทธิทั้งนี้ ในกรณีที่พนักงานชายหรือหญิงมีวันลาไม่เพียงพอ ในปี 2564 มีพนักงานที่ลาคลอดบุตร 6 ท่าน

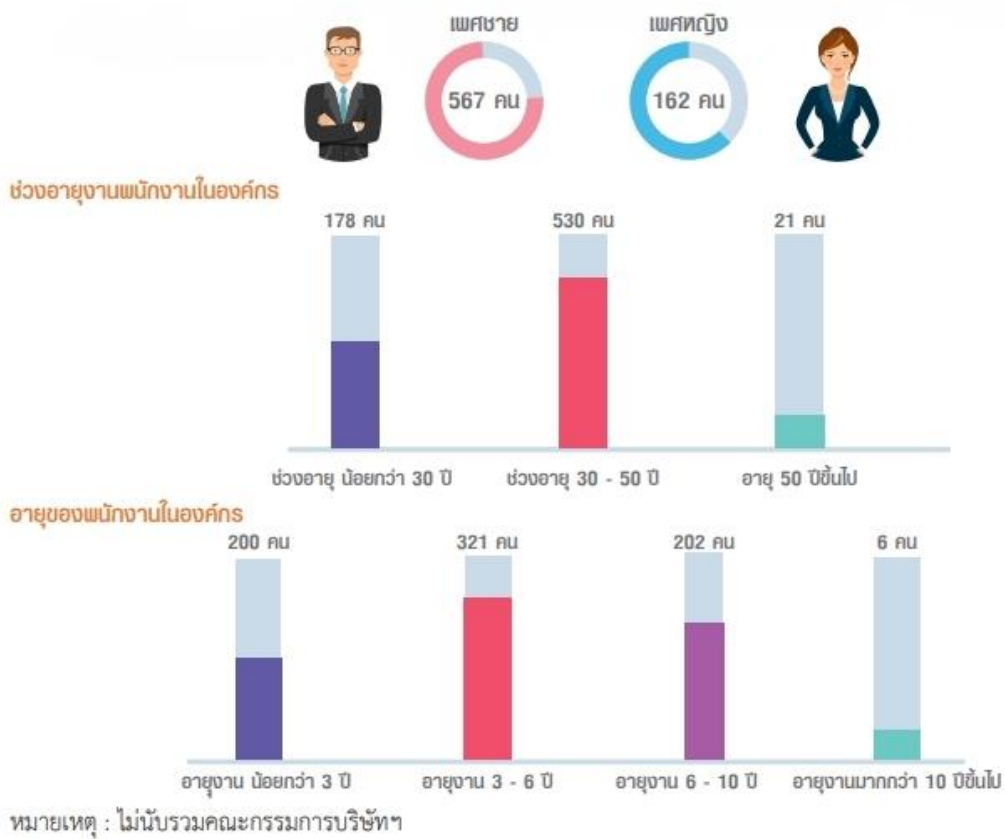


ระบบบริหารงานคุณภาพ

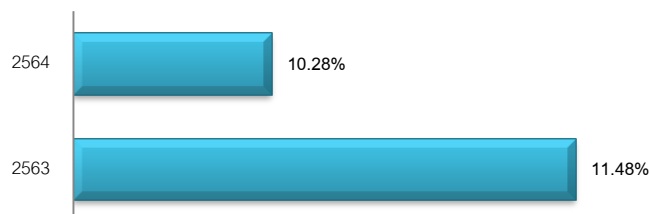
บริษัทฯ ยึดมั่นในการที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการรักษาคุณภาพการบริการด้วยมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับการรับรองจาก สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ : สรอ. หรือ Management System Certification Institute (Thailand) : MASCI

การสรรหาพนักงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

บริษัทฯ มีแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้เป็นไปตามโครงสร้าง ทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยมีกระบวนการสรรหาที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมโดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถาบันการศึกษา รวมถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและสิทธิพิเศษใดๆ และให้ความสำคัญกับความสามารถของตัวบุคคล ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานทั้งหมด **729 คน**



อัตราการลาออก

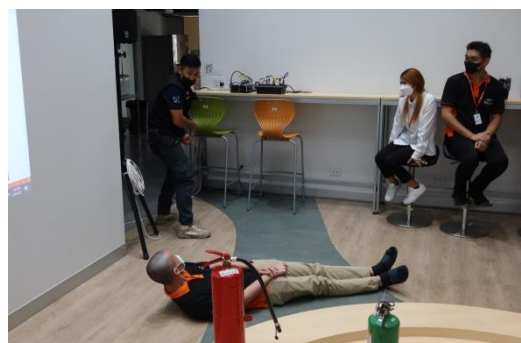




ให้การดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว

การดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย

สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ บริษัทฯ คำนึงถึงเสมอมา ในปี 2564 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานโดยมีการกำหนดแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพสิ่งแวดล้อม โดยเน้นปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคู่ค้า และผู้รับเหมาที่เกี่ยวข้องกับทางบริษัท การรับมือกับโรคระบาด COVID-19 และความปลอดภัยภายในอาคาร รวมถึงการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยตามลักษณะงานของพนักงานที่เข้าทำงานที่มีความเสี่ยงสูง รวมทั้งจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยงและความปลอดภัย และสื่อสารไปยังกลุ่มพนักงานเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้คณะกรรมการความปลอดภัยในแต่ละพื้นที่ได้จัดประชุมประจำเดือน เพื่อรับฟังปัญหาและเปิดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอแนะมาตรการการปรับปรุงความปลอดภัยภายในพื้นที่การทำงานและกระบวนการทำงานด้วยนอกจากนั้น บริษัทฯ ได้ผลักดันและดำเนินงาน "โครงการควบคุมความปลอดภัยในการทำงานของผู้รับเหมา" โดยจัดให้มีโครงการอบรมด้านความปลอดภัย ITEL Safety Passport โดยแบ่งกลุ่มผู้รับเหมาตามลักษณะความเสี่ยงของงานที่ได้รับ และกำหนดให้ผู้รับเหมาทุกรายต้องผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย ITEL Safety Passport ก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนด และจัดอบรมต่อเนื่องตลอดทั้งปีโดยมีการเน้นการจัดอบรมในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่พนักงานเข้าใหม่ ดำเนินการจัดอบรมความปลอดภัยตามความเสี่ยงให้กับพนักงาน รวมถึง การฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้นและการซ้อมหนีไฟ โดยได้นำ Intranet มาประยุกต์ใช้เป็นระบบบริหารจัดการข้อมูลการซ้อมหนีไฟที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราการเจ็บป่วย(จากการทำงาน) ปี 2564 ของบริษัทฯ ดังนี้

ปี	การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน	การเจ็บป่วยจากการทำงาน
2563	1	0
2564	1	0





ITEL Town Hall 2021 : เป็นโครงการที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีเชิงรุกให้เกิดทั่วทั้งองค์กร โดยการพบปะพนักงานโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนข้อเท็จจริงแบบสองทางระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เพราะบริษัทมุ่งเน้นการดูแลและพัฒนาพนักงาน ซึ่งเป็นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดของบริษัท ให้เป็นผู้มีศักยภาพ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานและการดึงดูดพนักงานกลุ่มเป้าหมาย (Talent Attraction and Retention)



โครงการตรวจสอบสุขภาพประจำปี : บริษัทฯ ได้มีการส่งเสริมการตรวจสุขภาพและสุขอนามัยที่เหมาะสมของพนักงาน สร้างเสริมศักยภาพที่ดีของร่างกายให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ

โครงการ 5 ส. : มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งยังเป็นการปลูกฝังการสร้างวินัยและคุณลักษณะนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งการนำกิจกรรม 5 ส. มาใช้เป็นพื้นฐานในการดำเนินงานนั้น

โครงการ ITEL Surprise Day : บริษัทฯ เชื่อว่าหากพนักงานมีความสุขกับการทำงานแล้ว ก็จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กรอยู่เสมอ เนื่องจากองค์กรนั้นไม่ได้ประกอบหรือขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการแต่เพียงคนเดียว แต่หากยังมีส่วนสำคัญหลัก คือพนักงานที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวเดินต่อไปและจากจุดนี้ในฐานะผู้ประกอบการ จึงได้การจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้นในเทศกาลสำคัญ และวันพิเศษต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมสร้างความสุขในเทศกาลปีใหม่ กิจกรรมสร้างความสุขในวันแรงงาน กิจกรรมสร้างความสุขในวันเกิดของบริษัทฯ เป็นต้น

โครงการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน : ในช่วงวิกฤตโควิดบริษัทได้จัดให้มีโครงการ ITEL Walking Step Challenge Season 2 เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีตลอดทั้งปี 2564 โดยเป็นการการออกกำลังกายในรูปแบบวิ่งและเดินนับระยะผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมจะได้รับข้าวเกษตรอินทรีย์เพื่อดูแลสุขภาพต่อไป โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม **350** ท่าน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา **1,112** ชั่วโมง



ระบบค่าจ้างเงินเดือนของบริษัทฯ

บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงาน จะได้รับค่าจ้างตามอัตราที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ยึดถือคุณสมบัติซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงาน และตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ ค่าจ้างจะไม่ต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมาย

การขึ้นเงินเดือนของบริษัทฯ

- การขึ้นเงินเดือนปกติตามผลการปฏิบัติงาน : บริษัทฯ จะพิจารณาขึ้นเงินเดือน เพื่อเป็นการตอบแทนพนักงานเนื่องจากการปฏิบัติงานปีละครั้ง พนักงานที่อยู่ในระหว่างทดลองงานจะยังไม่มีสิทธิได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี

- การขึ้นเงินเดือนเนื่องจากการเลื่อนตำแหน่ง จะพิจารณาจาก

- 1) เลื่อนไปทำงานตำแหน่งใหม่ ซึ่งตำแหน่งงานนั้นอยู่ในกลุ่มเงินเดือนที่สูงกว่า
- 2) ทำงานในตำแหน่งเดิม แต่งงานนั้นได้รับการประเมินค่างานใหม่ และได้รับอนุมัติให้เลื่อนตำแหน่งนั้นไปอยู่ในกลุ่มเงินเดือนที่สูงกว่า

การมีสุขภาวะแบบองค์รวมที่ดีในบริษัทฯ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19

บริษัทฯ เชื่อว่าการมีสุขภาวะแบบองค์รวมที่ดี ในบริษัทฯ ทั้งสุขภาพกายและใจ สุขภาวะทางสังคมสิ่งแวดล้อมที่ดี ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ที่เกิดขึ้น ย่อมทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนและส่งเสริมการดูแลพนักงานด้านสุขภาพในลักษณะการป้องกัน สร้างสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และเอื้อต่อการมีสุขภาพดี บริษัทฯ จึงได้มีการออกประกาศให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากบ้าน (Work From Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เนื่องจากบริษัทฯ ห่วงใยต่อสุขภาพของพนักงานระหว่างการเดินทางมายังสำนักงานเพื่อลดอัตราความเสี่ยงจากการเดินทางระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้านโดยการใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คือ แอปพลิเคชันออนไลน์ หรือระบบการประชุมออนไลน์ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การจัดหาเจลแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัยให้พนักงานมีใช้อย่างพอเพียง การบันทึกการวัดอุณหภูมิ และการเข้าออกที่ทำงานในกรณีจำเป็นหรือเร่งด่วนอย่างเป็นระบบการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะทางทางด้านสุขภาพเพื่อให้ความรู้กับพนักงานของบริษัทฯ



การส่งเสริมพนักงานทางด้านจริยธรรม

บริษัทฯ ยึดถือการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้มีการให้ความรู้ทางด้านจริยธรรมแก่พนักงานอย่างต่อเนื่องโดยผ่านช่องทางการรับรู้ต่างๆ เช่น การอบรมเรื่องจรรยาบรรณให้กับพนักงาน การประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ระดับของขวัญ ทั้งนี้กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ มีส่วนร่วมในกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการรับรู้จริยธรรมของบริษัทฯ ร่วมกัน

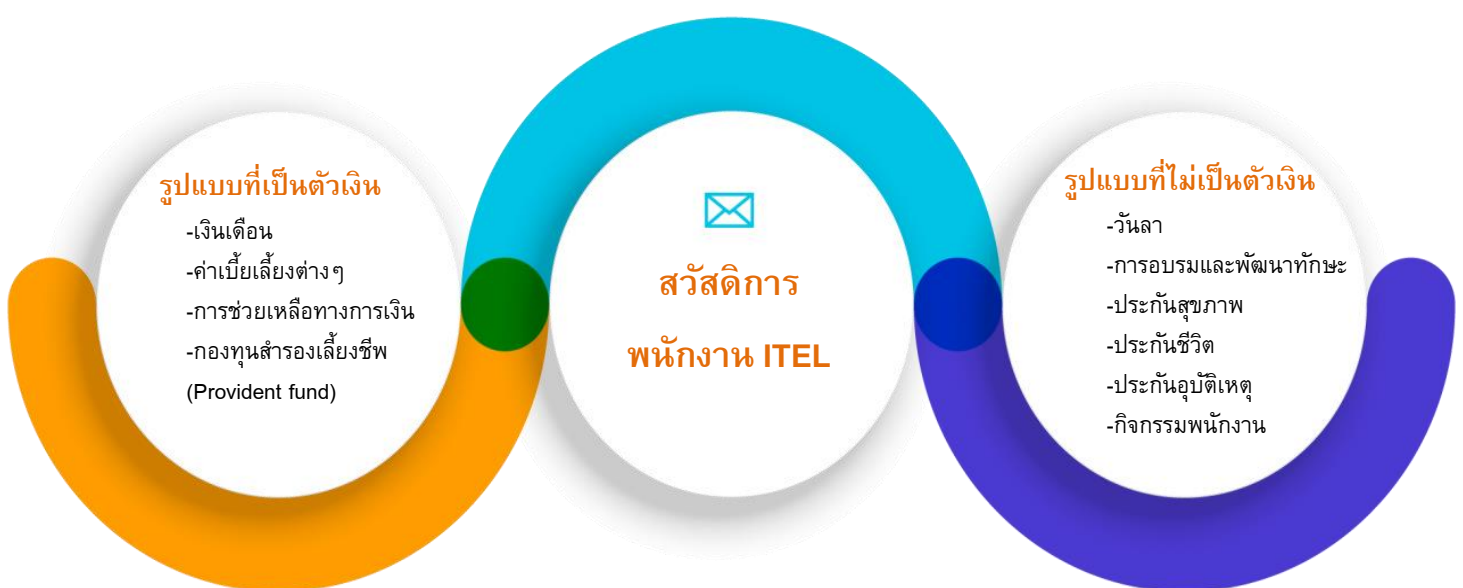
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯ ร่วมส่งเสริมให้พนักงานมีเงินออมไว้ใช้จ่ายเกษียณอายุหรือออกจากงาน โดยจะหักจากเงินเดือน 2 % เป็นเงินสะสมในทุกๆ เดือน และบริษัทฯ จะสมทบอีก 5 % ในส่วนของกองทุนประกันสังคม

การจ่ายเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบ

อายุการทำงาน	ร้อยละของเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบ
น้อยกว่า 3 ปี	2%
ตั้งแต่ 3 ปี แต่น้อยกว่า 4 ปี	2%
ตั้งแต่ 4 ปี แต่น้อยกว่า 5 ปี	2%
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	5%

ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับ



การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จนอกจากการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรมุ่งความเป็นเลิศแล้วบริษัทฯ ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการเปิดกว้างสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็น โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำ ITEL Family เป็นช่องทางการสื่อสารภายในผ่านทาง

Facebook และ LINE Official Account เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น ระหว่างกันทั่วประเทศ เพื่อพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล และเป็นช่องทางให้พนักงานผู้บริหารเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ถาม-ตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ





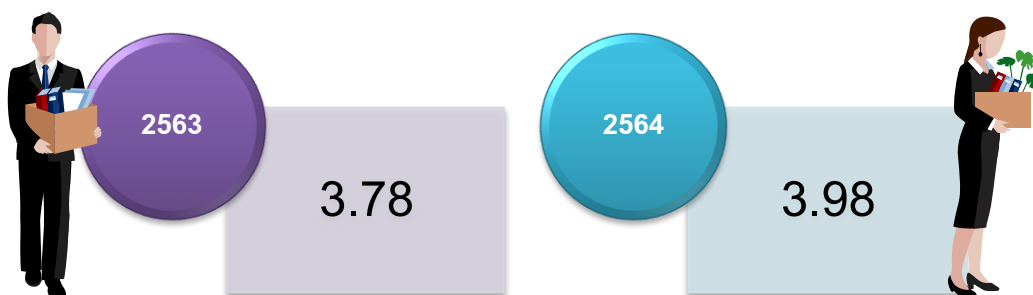
เติบโตพร้อมกันด้วยความสามัคคี

การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร

ในปี 2564 ได้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยพนักงานที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการทำงานและผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการให้มีการสำรวจอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปปรับปรุงระบบการบริหารงานต่อไป โดยจากการตอบแบบสอบถามดังกล่าวบริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันที่อาจจะส่งผลต่อผลการดำเนินการ จึงได้ทบทวนและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ อาทิ การเติบโตในอาชีพ การบริหารจัดการพนักงานและพนักงานที่มีความสามารถสูงและการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นบริษัทฯ ได้วิเคราะห์เชิงลึกถึงสาเหตุที่จะมีผลกระทบต่อผลการประเมินความผูกพันในปัจจุบันต่างๆ บูรณาการระบบการบริหารบุคลากรของบริษัทฯ ให้ครอบคลุม สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวและรองรับต่อการขยายธุรกิจในอนาคตด้วยหลักการ Role Model ที่ให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบในการสร้างความผูกพันของแต่ละหน่วยงาน และเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลแบบสองทิศทาง เพื่อให้พนักงานรับทราบทิศทางการดำเนินธุรกิจส่งผลให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาครอบคลุมถึงการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน การปรับปรุงผลการดำเนินการและการเติบโตในสายอาชีพ

ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันที่อาจจะส่งผลต่อผลการดำเนินการ จึงได้ทบทวนและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ อาทิ การเติบโตในอาชีพและผู้นำระดับสูง การบริหารจัดการพนักงานและพนักงานที่มีความสามารถสูงและการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น



ผลการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร



ปัจจัยความผูกพัน	การดำเนินการปรับปรุง
1.การบริหารจัดการพนักงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบแผนพัฒนาระบบการเรียนรู้จากสถาบันต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการดำเนินงาน - ทบทวนผังการสืบทอดตำแหน่ง และแนวทางพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพ
2.การเติบโตในอาชีพ และพนักงานที่มีความสามารถสูง	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร อาทิ การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Path)
3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มการสื่อสารพันธกิจและวิสัยทัศน์องค์กร - การบริหารผลตอบแทน - นำการประเมิน Performance เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง ให้ข้อเสนอแนะผลการดำเนินงานของพนักงานจากหัวหน้างาน

จากการดำเนินการปรับปรุงข้างต้น ส่งผลให้ระดับความผูกพันของพนักงานในแต่ละปัจจัยข้างต้นปี 2564 เพิ่มขึ้นกว่าปี 2563 และความผูกพันโดยรวมขององค์กรมีผลที่ดีขึ้น

การให้โอกาสพนักงานอย่างเท่าเทียมกันในการร้องทุกข์

พนักงานที่มีความเดือดร้อน สามารถทำการร้องทุกข์ได้ในเรื่องราวต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหรือข้อข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือปัญหา หรือข้อข้องใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่บริษัทฯ จัดให้กับพนักงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ จะรับฟัง และพิจารณาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เพื่อจะได้ช่วยแก้ปัญหาและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และเป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ตลอดจนเป็นการสื่อข้อความเพื่อให้เกิดการประสานงานและความร่วมมืออันดีต่อกัน โดยกระบวนการยุติธรรมคือ หากพนักงานผู้ยื่นคำร้องทุกข์ยังไม่พอใจผลการพิจารณาอุทธรณ์ของผู้บังคับบัญชาสูงสุด ย่อมมีสิทธิดำเนินการในทางอื่นอันชอบด้วยกฎหมายต่อไปได้ (หรืออาจเสนอต่อบริษัทฯ เพื่อร่วมตั้งผู้ชี้ขาดชั้นเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาอันเกิดจากคำร้องทุกข์นั้นต่อไปได้ อีกทั้งยังให้ความคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และผู้เกี่ยวข้อง เพราะบริษัทฯ ถือว่าการร้องทุกข์เป็นเรื่องที่พนักงานเดือดร้อนไม่สบายใจหรือไม่เข้าใจซึ่งกันและกันเป็นหน้าที่ของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้หลักประกันแก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้องว่าการร้องทุกข์ดังกล่าว จะไม่เป็นเหตุให้พนักงานถูกเลิกจ้าง ลงโทษหรือถูกดำเนินการใด ๆ ที่เป็นผลร้ายต่อพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง





การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับ ต้องตระหนักถึงความสำคัญและเคารพต่อสิทธิ มนุษยชนในทุกด้านของบุคคลทุกคน ตลอดจนสังคมและชุมชน ตามกฎหมายของแต่ละประเทศ และตามสนธิสัญญาที่แต่ละประเทศมีพันธกรณีที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- การปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- การหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- การสนับสนุนส่งเสริมสิทธิมนุษยชน

• การสื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ทำความเข้าใจ กำหนดแนวทาง สอดส่องดูแล และให้การสนับสนุนอื่นใด แก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Business Value Chain) ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ (Supplier) ผู้รับเหมา (Contractor) เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้

แนวทางปฏิบัติ

• บริษัทฯ ให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกความแตกต่างในทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ ภาษา อายุ สภาวะการศึกษา สถานะทางสังคมหรือเรื่องอื่นใด

• บริษัทฯ ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจสอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน

- บริษัทฯ สนับสนุนส่งเสริมการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

• บริษัทฯ สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบผ่านช่องทางร้องทุกข์ที่กำหนดไว้

• บริษัทฯ จะให้ความสำคัญและคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ

- บริษัทฯ มุ่งมั่นรักษาวินัยธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน

• ผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณบริษัทฯ ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้

• บริษัทฯ สื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ทำความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนคู่ค้าและผู้ร่วมธุรกิจ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจโดยเคารพและปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้



- บริษัทฯ ระบุ และประเมินความเสี่ยง รวมถึงผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนในกิจกรรมทางธุรกิจอย่างรอบด้านและสม่ำเสมอ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการติดตามตรวจสอบ และจัดการอย่างเหมาะสม เมื่อมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นต้องพิจารณาความรับผิดชอบโดยเร็ว รวมถึงจัดให้มีกระบวนการเยียวยาบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค

- บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมเรื่องสิทธิมนุษยชนในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในทุกรูปแบบ โดยให้มีส่วนร่วม เคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงาน

1. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

ให้ความคุ้มครองดูแลและจัดสรรสวัสดิการอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรทุกคนรวมทั้งการคุ้มครองสถานภาพการทำงานของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน โดยจัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนตามความเหมาะสม การจัดหาสวัสดิการต่างๆ เช่น การบริการทางการแพทย์ ซุติยูนิฟอร์ม วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด วันลา วันลาป่วย วันลา กิจ วันลาคลอดบุตร วันลาฝึกอบรม การร้องทุกข์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันกลุ่มรักษาพยาบาลรายปี การตรวจสุขภาพประจำปี ประกันสังคม โบนัสประจำปี ส่งเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ "คนดี คนเก่ง" โดยเริ่มจากการเปิดโอกาสให้พนักงานในแต่ละส่วนงาน ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. การส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ

เนื่องจากประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ.2558 ซึ่งคุ้มครองไม่ให้มีการกระทำที่เลือกปฏิบัติโดยมีเรื่องเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง บริษัทฯ ได้มีการประกาศใช้นโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในด้านความเท่าเทียมระหว่างเพศ ทั้งการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน ความก้าวหน้าทางตำแหน่งและอาชีพ และสภาพการทำงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ

3. ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้พนักงานทุกคน มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ ได้จัดการอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับพนักงานใหม่ โดยจะจัดให้มีทุกครั้งในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่

4. การเคารพในสิทธิเสรีภาพตามหลักสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้การเคารพและปฏิบัติตามหลักกฎหมายเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด โดยให้ความสำคัญกับการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลที่ได้รับการรับรองหรือคุ้มครองโดยพนักงานทุกคนจะได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีกลไกการคุ้มครอง เยียวยา ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ และให้ความเคารพในความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ การศึกษา ความเชื่อ และศาสนาของพนักงานแต่ละคน รวมถึงปลูกฝัง



จิตสำนึกให้บุคลากรทุกส่วนงานปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนกำกับดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิ เสรีภาพ ทั้งทางความคิดและการกระทำ คำนึงการล่วงละเมิดหรือเปิดเผยถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติส่วนตัว ประวัติสุขภาพประวัติการทำงาน หรือข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของหรือบุคคลอื่นใดนอกจากนี้ บริษัทฯ มีกลไกเยียวยา ร้องทุกข์สำหรับพนักงาน ผ่านช่องทางการติดต่อ โดยตรงไปยัง **ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ อีเมล: hr@interlinktelecom.co.th** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงข้อคิดเห็น และมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5. การสนับสนุนผู้พิการในการจ้างงานเชิงสังคม

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าผู้พิการ คือบุคคลที่มีคุณค่า และมีเกียรติมีศักดิ์ศรีทัดเทียมกับบุคคลทั่วไป ดังนั้นจึงร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม สนับสนุนการจ้างงานผู้พิการเชิงสังคม (มาตรา 35) ทดแทนการส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (มาตรการ 34) ส่งผลให้คนพิการมีงานทำที่ใกล้บ้านและมีรายได้ที่สามารถเลี้ยงตนเองได้ โดยในปี 2563-2564 บริษัทฯ ได้ทำการสนับสนุนอาชีพคนพิการ **จำนวน 8 ราย**

6. การสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร (Diversity and Inclusion)

การสนับสนุนความหลากหลายถือเป็นแนวทางสำคัญที่สนับสนุนให้บริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนนวัตกรรม หลายปีที่ผ่านมา บริษัทเปิดกว้างที่จะรับพนักงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างหลากหลาย ทั้งด้านการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ เพศสภาพ ช่วงอายุที่แตกต่างกัน รวมถึงผู้พิการ และยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาทักษะการทำงานมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร และได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมโดยปราศจากอคติจากภูมิหลังที่แตกต่างของพนักงาน นอกจากนี้ ยังได้สนับสนุนให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่ตนเองถนัดและชื่นชอบ โดยมีการสนับสนุนด้านงบประมาณและเปิดกว้างให้พนักงานจากทุกส่วนงานได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ Pride Parade เพื่อสนับสนุนความเท่าเทียมทางเพศ และได้จัดอบรมเรื่องการสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร ให้แก่พนักงานภายในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมการให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและสร้างความเข้าใจเรื่องความแตกต่างของเพื่อนพนักงานด้วยกันอย่างมีเหตุผล เป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน

รายงานกรณีการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่เกิดขึ้นภายในองค์กร


0

 กรณีการเลือกปฏิบัติ
 ในปี 2562 - 2564

0

 กรณีการล่วงละเมิด
 ในปี 2562 - 2564




คุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม

การบริหารจัดการ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสามารถสร้างให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน ลดต้นทุนการปฏิบัติงาน และช่วยแก้ไขอุปสรรคในด้านการพัฒนาประเทศได้หลากหลาย ขณะเดียวกันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก็ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภค ทำให้สามารถก้าวข้ามข้อจำกัดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระยะเวลา สถานที่ สถานะทางสังคม ฯลฯ ทำให้คนสามารถใช้ชีวิตได้สะดวกสบายมากขึ้น ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทั้งในการ เข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ และบริการทางการเงิน ดังนั้น จึงถือเป็นความท้าทายและโอกาสสำหรับทั้ง ภาครัฐและเอกชนของแต่ละประเทศที่จะต้องลงทุน ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้มีความพร้อมรวมถึงการให้ความรู้แก่ประชากรให้ก้าวหน้า และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด

เป้าหมายการบริหารจัดการ

- 1) ความสามารถในการครอบคลุมและคุณภาพของโครงข่าย 75 จังหวัด
- 2) พนักงานจิตอาสาภายในองค์กรต้องเพิ่มขึ้น 20% จากพนักงานทั้งหมด
- 3) จำนวนองค์ความรู้ต้องเพิ่มขึ้น 50 % จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด
- 4) จำนวนเข้าถึงองค์ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพต้องเพิ่มขึ้น 50% จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม

แนวทางการบริหารจัดการ

- 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและครอบคลุมเพื่อให้ทุกคนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- 2) มุ่งมั่นขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ของภาครัฐ
- 3) พัฒนาศักยภาพคนไทยและสร้างความรู้ความเข้าใจ ในเทคโนโลยีการสื่อสาร
- 4) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมทางสังคม
- 5) เคารพในสิทธิมนุษยชนและการให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน



ผลการดำเนินงาน 2564

ด้วยเจตนารมณ์อันยิ่งใหญ่ ตลอดเส้นทางของการเติบโตของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ไม่เพียงแต่การก้าวหน้าในธุรกิจ แต่ยังก้าวไปพร้อมๆ กับการเติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน ด้วยการดูแลทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม มิติสิ่งแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการกิจสำคัญคือการสร้างความเสถียรภาพของโครงข่าย เพราะบริษัทฯ เชื่อว่าหัวใจของการพัฒนา จะต้องตระหนักในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างพลังอันเข้มแข็งให้แก่สังคมและชุมชน ผสานภูมิปัญญากับวิทยาการก่อเกิดนวัตกรรมความรู้ไปพร้อมๆ กับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และเชื่อมโยงองค์ความรู้ให้กว้างไกลเพิ่มพูนความสุขให้ทุกภาคส่วนของสังคม สร้างพลังอันเข้มแข็งนี้ให้มั่นคงอย่างยั่งยืน โดยบริษัทฯ มีแนวทางในการดำเนินงานในรูปแบบ CSV (Creating Shared Value) ซึ่งเป็นการพัฒนาเชิงสังคมในวิถีของการสร้างคุณค่าเพิ่มทางธุรกิจ โดยการใช้องค์ความรู้ของบริษัทฯ เพื่อสร้างคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน โดยตลอดปี 2564 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โครงการ ITEL IGIVE ส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน



บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่า การส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนหากสามารถทำให้นักเรียน นักศึกษา และชุมชน สามารถจัดการดูแล และแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ต้องปรับเปลี่ยนให้บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ “ขับเคลื่อน” พัฒนา ช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งจะเป็นรากฐานที่มั่นคงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ บริษัทฯ จึงได้ดำเนินโครงการ ITEL IGIVE ส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้แนวคิด การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการมีดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนและเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้เข้าถึงดิจิทัล และการจัดสรรกิจกรรมที่สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (Information Communication Technology) พร้อมยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีของคนในสังคม
2. เพื่อส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพให้แก่คนในสังคมพร้อมยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีของคนในสังคม
3. เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มด้อยโอกาส เช่น ผู้มีรายได้น้อยในสังคม กลุ่มคนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล นักเรียน นักศึกษา สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี หรือสามารถใช้เทคโนโลยีพัฒนาศักยภาพของตนเอง



โครงการ ITEL IGIVE

ส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

โครงการ ITEL IGIVE ส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน จึงได้ร่วมมือกับ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยายหอม จังหวัดนครปฐม จัดการอบรมหลักสูตรดังกล่าวให้กับนักเรียน นักศึกษา และ คนในชุมชนตั้งแต่วัยสูงอายุ จนถึงคนในชุมชนช่วงวัยต่างๆ ที่สนใจ โดยเนื้อหาการอบรมเน้นความเข้าใจพื้นฐานของเทคโนโลยี และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวัน กับกิจกรรมการจัดงานอบรม : ทักษะโซเซียลมีเดียพื้นฐาน และพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ตัวอย่างเนื้อหาในหลักสูตร เช่น ประวัติและความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต, ความรู้และความเข้าใจในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ทักษะโซเซียลมีเดียพื้นฐาน , และพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เบื้องต้น ซึ่งภายในการอบรมได้มีการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้เข้าร่วมอบรมได้มีโอกาสเข้าถึงข่าวสารข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย มีการวางแผน ถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความคิด จัดหาปัจจัยการผลิตที่สามารถนำมาวางขายได้ในโลกออนไลน์ และวางแผนการตลาดร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพสินค้า มีตลาดรองรับ ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสและความสามารถในการแข่งขันของสินค้า โดยจิตอาสาของบริษัท ที่เข้าร่วมสนับสนุนโครงการจะปรับเปลี่ยนบทบาทมาเป็น “พี่เลี้ยง” และนำประสบการณ์องค์ความรู้ เพื่อให้การดำเนินโครงการเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

บริษัท อินเทอร์เน็ต ทัเลคอม จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นว่าด้วยความมุ่งมั่นเพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการดิจิทัล การยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยี ผ่านการพัฒนา และเสริมสร้างนักเรียน นักศึกษา และชุมชน สามารถยกระดับฐานะความเป็นอยู่ เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งนี้เป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคงยั่งยืน

ผลการดำเนินโครงการ 2564 โครงการ ITEL IGIVE

ส่งเสริมสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ผู้เข้าร่วมโครงการ

11 ชุมชน

4 โรงเรียน



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ

2,000 คน

พนักงานจิตอาสา

70.02 %

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

4,360 ชม.

ผู้เรียนได้รับความรู้จาก
โครงการ

98%



ความพึงพอใจต่อ
โครงการ

100%



โครงการ ITEL ดำเนินการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตให้กับทีมแพทย์ชนบท และสมาคมชาวบักขี้ไต้

เพราะสังคมไทยคือสังคมแห่งการแบ่งปัน และการดูแลผู้คนคือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ดังนั้น สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ และชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ ถือเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และลดผลกระทบจากวิกฤตการณ์โควิด-19 คุณณัฐนัย อนันตรัมพร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้มอบหมายให้ทีมงาน Network Operation วิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ เข้าไปดำเนินการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตให้กับทีมแพทย์ชนบท และสมาคมชาวบักขี้ไต้ เพื่อใช้ในการติดตั้งให้บริการระบบสื่อสารโดยมี ดร.กฤษนนท์ อัยยปัญญา เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม นำทีมแพทย์อาสา ตรวจหาเชื้อ Covid-19 ให้กับประชาชนในพื้นที่ ณ. สมาคมชาวบักขี้ไต้ ถนนกาญจนาภิเษก บริษัทฯ ตระหนักดีว่านี่คืออีกสถานการณ์หนึ่งที่สำคัญที่บริษัทฯ ต้องเข้ามาช่วยเหลือด้วยความเชี่ยวชาญด้านบริการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีอยู่ ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรทางการแพทย์ และผู้ติดเชื้อ Covid-19 ได้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยพร้อมอำนวยความสะดวกในการใช้งานให้แก่ รพ.สนามที่แจ้งความประสงค์เข้ามาที่ บริษัทฯ พร้อมให้คำแนะนำและให้บริการผู้ใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง



ผลการดำเนินโครงการโครงการ ITEL ดำเนินการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตให้กับทีมแพทย์ชนบท และสมาคมชาวบักขี้ไต้



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ

200 คน

พนักงานจิตอาสา

66.68 %

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

2,800 ชม.



โครงการ ITEL สนับสนุนคอมพิวเตอร์ Notebook เพื่อ ประโยชน์ทางการศึกษา แก่โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง พัฒนาภาคใต้ 6

อีกหนึ่งโครงการ ที่บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ส่งเสริมเรื่องจิตอาสาต่อเนื่อง นั่นคือ 'การสร้างคนดี และคนเก่ง' จึงเปิดโอกาสให้พนักงานของบริษัทฯ นำเสนอโครงการเพื่อสังคมในมิติต่างๆ เพราะเราเชื่อว่า ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญที่แตกต่างของบุคลากรสามารถต่อยอดการแบ่งปันทางสังคมได้หลากหลายและครอบคลุม บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนคอมพิวเตอร์ Notebook ที่พนักงานจิตอาสาของบริษัทฯ ได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษา แก่โรงเรียนนิคมสร้างตนเองพัฒนาภาคใต้ 6 อำเภอบังนังस्ता จังหวัดยะลา โดยนางสาวพิมล สยมภาค ผู้อำนวยการโรงเรียนนิคมสร้างตนเองพัฒนาภาคใต้ 6 เป็นผู้รับมอบ ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการในครั้งนี้ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้กับนักเรียนไทยสามารถใช้เทคโนโลยีในการศึกษาค้นคว้า และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ แม้จะอยู่ในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงเป็นแหล่งเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ สู่ความเป็นเลิศทางการศึกษาที่สอดคล้องกับทิศทางการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ทั้งนี้บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม และส่งเสริมคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง



ผลการดำเนินโครงการโครงการ ITEL สนับสนุนคอมพิวเตอร์ Notebook เพื่อ ประโยชน์ทางการศึกษา แก่โรงเรียนนิคมสร้าง ตนเองพัฒนาภาคใต้ 6



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ

250 คน

พนักงานจิตอาสา

76.68 %



จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

2,500 ชม.



โครงการ ITEL I GIVE บันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19 สนับสนุนสิ่งของจำเป็นสำหรับรองรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อ "ศูนย์พักคอยผู้ป่วยโควิด" วัดสะพานพระโขนง



บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL ร่วมส่งต่อความห่วงใยแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ด้วยการมอบกระเป๋าผ้าที่ทางบริษัทฯ ผลิตขึ้นมาเพื่อใช้ในการทำถุงยังชีพให้ผู้ป่วยที่ศูนย์พักคอยผู้ป่วยโควิด-19 ณ วัดสะพานพระโขนง พร้อมมอบสิ่งของจำเป็น อาทิ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ยาแก้ไอ/ยาแก้ไข้ หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดชนิดน้ำ น้ำดื่มบรรจุแพ็ค เครื่องอุปโภคบริโภค รวมมูลค่ากว่า 200,000 บาท โดยเป็นการร่วมบริจาคจากพนักงานของบริษัทฯ ภายใต้โครงการ ITEL I GIVE บันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19 เพื่อสนับสนุนสิ่งของจำเป็นสำหรับรองรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อ "ศูนย์พักคอยผู้ป่วยโควิด" วัดสะพานพระโขนง รวมถึงสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ รองรับดูแลผู้ป่วย ที่มาจากบริเวณพื้นที่คลองเตยและบริเวณใกล้เคียงซึ่งยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ พร้อมส่งมอบความห่วงใย และกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้ป่วย และพร้อมเคียงข้างคนไทยในการสู้ภัยโควิด-19 ไปด้วยกัน



**จำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ**

5,000 คน



พนักงานจิตอาสา

76.68 %

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

3,500 ชม.



โครงการ ITEL I GIVE บริจาคโลหิตด้วยหัวใจหนึ่งคนให้ หลายคนรับ



บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จัดโครงการ “ Give Blood Together หนึ่งคนให้ หลายคนรับ Season 3 ” จัดขึ้น เพื่อรณรงค์เชิญชวนพนักงานของบริษัทฯ และประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริจาคโลหิต เพื่อให้มีปริมาณโลหิตเพียงพอในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วประเทศส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย โดยการจัดหาโลหิตให้เพียงพอต่อการใช้รักษาพยาบาลผู้ป่วย เพิ่มปริมาณโลหิตสำรองในคลัง และรณรงค์ให้ลูกค้า ประชาชน รวมถึงพนักงานของบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและสานต่อโครงการจิตอาสา ในการบริจาคโลหิตฝ่าวิกฤตโควิด-19 ให้กับสภากาชาดไทย ซึ่งมีมาตรการป้องกันอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาบริจาคเลือด โดยโลหิตที่ได้รับจากผู้บริจาคแต่ละท่าน 1 ครั้ง สามารถช่วยเหลือ ผู้ป่วยได้มากกว่า 3 ชีวิต สำหรับในปี 2564 **ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดหาโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติจำนวน 19,800 cc.** จากการจัดกิจกรรมร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ซึ่งสามารถนำไปใช้รักษาพยาบาลผู้ป่วยได้เป็นจำนวนมาก และบริษัทฯ พร้อมเดินทางรณรงค์และจัดหาปริมาณโลหิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพราะความต้องการใช้โลหิตมีทุกวินาที จากผู้ป่วยที่มีความจำเป็น

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการสร้างคุณค่า เรื่องการเสียสละแต่เพื่อนมนุษย์อันเป็นกุศลและเกิดประโยชน์ต่อสังคม เพื่อส่งต่อโลหิตที่ปลอดภัยแต่เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ในภาวะขาดแคลนเลือดต่อไป



มิติเศรษฐกิจ

๕๑

-มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

-ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูล

ส่วนบุคคลของลูกค้า





มิติด้านเศรษฐกิจ

เป้าหมาย

- ความพึงพอใจประจำปีโดยรวมของลูกค้า ต้องไม่น้อยกว่า 70%
- การเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดจาก 12% เป็น 14% จากมูลค่าตลาดรวม 13,000 – 15,000 ล้านบาท
- จัดกิจกรรมการอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง กับเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับลูกค้า ให้สามารถเข้าถึงองค์ความรู้จำนวน 5 ครั้งต่อปี
- จำนวนลูกค้า 100 % รับผิดชอบต่อจรรยาบรรณลูกค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แรงงาน และสิทธิมนุษยชน

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



การบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการตรงต่อความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยอาศัยนวัตกรรมและเทคโนโลยีโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า อีกทั้งมีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด โดยมีวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ ดูแลรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ ให้คำปรึกษาที่รองรับทุกความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อการเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามระดับที่ตกลงกันไว้ด้วยคุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 99.99% ซึ่งเป็นระดับการให้บริการที่จะเกิดการขัดข้องหรือไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เพียง 438 นาที หรือ 43 นาที สำหรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน 30 วัน ต่อเดือน มีระบบการรับข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียนหลายช่องทาง เช่นเว็บไซต์ของบริษัทฯ อีเมล และโทรศัพท์ ประกอบกับจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำในทุกปี เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาบริการให้เสถียรภาพสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) มีแนวทางในการดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีมาพัฒนาประเทศไทย มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการในแง่ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมที่ผลต่อการขับเคลื่อนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไปพร้อมกับ การพัฒนาประเทศ มีการดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินธุรกิจ ทั้งในระดับกระบวนการทำงาน และในระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร รวมถึง มีการพัฒนานวัตกรรมที่มีส่วนช่วยแก้ไข และสามารถตอบสนองความต้องการของสังคม เพื่อรองรับกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้ง



จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่หลอมรวมความเก่งและความดีเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งยึดมั่นที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย บริษัทฯ ได้กำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจและคู่มือจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ไว้เป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางในการปฏิบัติซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญในด้านต่างๆ อาทิ ข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ข้อปฏิบัติของกรรมการบริษัทฯ ข้อปฏิบัติของผู้บริหาร ข้อปฏิบัติของพนักงาน ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จรรยาบรรณวิชาชีพ และข้อเสนอแนะเมื่อเกิดปัญหา ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายทำให้บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่น่าเชื่อถืออย่างต่อเนื่อง



ในปี 2564 ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียน ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อกำหนดใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน

ไม่หยุดที่จะสร้างโอกาสเพิ่มเติมทั้งในธุรกิจเดิมและธุรกิจใหม่

บริษัทฯ ยึดหลักการควบคุมคุณภาพงานตามมาตรฐาน ISO โดยใช้โครงสร้างของ ISO และต้องสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ เมื่อมีคู่มือคุณภาพก็ต้องขยายความว่า จะทำอะไรให้เป็นไปตามคู่มือที่เราเขียนเอาไว้ จึงต้องมีการตรวจสอบและบันทึกสิ่งที่ทำจัดเก็บเป็น Documentation เพื่อให้ผู้ที่มารับช่วงต่อสามารถสืบค้นและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้ เกิดเป็นการบันทึกที่สามารถสอบทานกลับได้ ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นไปในเชิงนวัตกรรมกับความยั่งยืนมากขึ้น จากเดิมที่เคยตรวจสอบเอกสารรูปแบบ Hard Copy ด้วยการทำ Check list ลงบนกระดาษเปลี่ยนเป็นเข้าสู่ระบบของไฟล์ดิจิทัลที่ให้ความสำคัญกับระบบคุณภาพที่จำเป็นต้องมีการควบคุมผู้เข้าถึงข้อมูลและโพลเดอร์เอกสารที่ต้องการจัดเก็บมากขึ้นและยังเพิ่มส่วนของ ISO Cost Coding เพื่อรวบรวมข้อมูลวัสดุอุปกรณ์ที่บริษัทฯ เคยใช้เป็นฐานข้อมูลส่วนกลาง ซึ่งทุกคนในบริษัทฯ สามารถเข้าถึงได้ และเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ Materiality ผลตอบแทนทางธุรกิจ ที่แสดงข้อมูลทางการเงินที่สำคัญของบริษัทฯ



การบริหารจัดการด้านภาษี

นโยบายด้านภาษี

1. การปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทฯ ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาโดยตลอดรวมทั้งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามมาตรฐานสากล ปฏิบัติงานสอดคล้องกับเจตนารมณ์และลายลักษณ์อักษรของกฎหมาย
2. จริยธรรมขององค์กร จรรยาบรรณด้านภาษีของบริษัทฯ กำหนดจากหลักการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมการประกอบธุรกิจที่ระบุให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องมีความสอดคล้องและตรงตามมาตรฐานสูงสุดในการปฏิบัติงานในฐานะบริษัทชั้นนำที่มีการดำเนินงานที่ครอบคลุม
3. โครงสร้างทางภาษี บริษัทฯ หลีกเลี่ยงการใช้โครงสร้างภาษีแบบฉ้อฉลหรือเป็นแนวทางที่ไม่ถูกต้องหรือสร้างความซับซ้อนเพื่อประโยชน์ทางภาษีในเบื้องต้นและหลีกเลี่ยงภาษี
4. ระบบภาษีเพื่อความยั่งยืนขององค์กร บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ด้วยการเป็นบริษัทที่มีสถานะทางการเงินที่ดีเยี่ยม และมีระบบภาษีที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน
5. สิทธิประโยชน์ทางภาษี บริษัทฯ มุ่งใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเต็มประสิทธิภาพ ภายใต้การตัดสินใจในการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนและเหมาะสม สอดคล้องกับหลักการสร้างประสิทธิภาพของระบบภาษีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา ค่าเผื่อสินทรัพย์ในอัตราเร่ง หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ แต่จะพิจารณาเฉพาะปัจจัยทางเศรษฐกิจเท่านั้น
6. ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลภาษี บริษัทฯ เคารพสิทธิของรัฐบาลในการกำหนดโครงสร้างภาษีอัตราภาษี และกลไกการจัดเก็บภาษี อีกทั้งบริษัทฯ มีการติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแลภาษีอย่างเปิดเผยและสร้างสรรค์เพื่อยกระดับความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันให้มีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการด้านภาษีให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยมีการดำเนินการดังนี้

1. การจัดอบรมให้แก่พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านภาษีของบริษัทฯ
2. ติดตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านภาษีเพื่อให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. มีการวิเคราะห์ผลกระทบด้านภาษีที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถวางแผนและเตรียมการรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ดำเนินการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของกรมสรรพากรทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างถูกต้อง





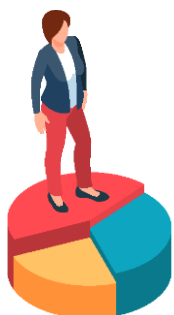
การส่งมอบงานที่มีคุณภาพ

การบริหารจัดการ

ด้านการบริหารและควบคุมคุณภาพงานผ่านมาตรฐาน ISO 9001:2015

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการจัดหา คิดค้นและพัฒนาบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อการขยายขอบเขตของการบริการลูกค้าให้ตอบสนองความต้องการที่ครอบคลุมมากขึ้น และมีการบริหารจัดการกระบวนการการส่งมอบบริการให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคำนึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน

ดังนั้นเพื่อให้ทุก ๆ การส่งมอบบริการให้กับลูกค้าเป็นไปอย่างเรียบร้อย ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ บริษัทฯ ได้นำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มากำกับดูแลขั้นตอนและวิธีการตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหา การสั่งซื้อการตรวจรับ และการขนส่ง นอกจากมาตรฐานดังกล่าว บริษัทฯ ยังมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้



ความถูกต้อง

บริษัทฯ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการส่งมอบงานให้เป็นไปตามกำหนดเงื่อนไขการส่งมอบ รวมถึงเอกสารการส่งมอบต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทฯ จะมีกระบวนการทำงานและการตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนการติดตั้ง (Checklist) ก่อนสินค้ามอบงานให้กับลูกค้าทุกครั้ง



ส่งมอบงานตรงต่อเวลา

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งมอบงานที่ตรงเวลา ตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้าเพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า หากจะเกิดการส่งมอบล่าช้า บริษัทฯ จะมีการสื่อสารและพูดคุยกับลูกค้าทุกครั้งเพื่อการวางแผนลดผลกระทบที่ตามมา



ความรวดเร็ว

วางโครงข่าย Interlink Fiber Optic ตามเส้นทางหลัก เส้นทางสำรองและเส้นทางย่อยที่เข้าถึงลูกค้าซึ่งจะต้องวางโครงข่ายไปตามเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะนั้น บริษัทฯ จะพิจารณาเลือกที่จะติดตั้งในเส้นทางที่ไม่ทับซ้อนกับผู้ให้บริการรายอื่นเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้าและความรวดเร็วในการให้บริการ



ด้านความรับผิดชอบต่อบริการ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวมถึงความรับผิดชอบต่อทุกขั้นตอนทั้งก่อนและหลังการส่งมอบบริการ ซึ่งทำให้บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งบริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าในกรณีที่พบปัญหาจากการใช้บริการของบริษัทฯ ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยหากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้น ลูกค้าสามารถแจ้งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านช่องทางตัวแทนฝ่ายขายหรือทีมบริการเว็บไซต์ของบริษัทฯ หลังจากนั้นบริษัทฯ จะนำประเด็นดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ โดยเชิญผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้าร่วมประชุมเพื่อหารือร่วมกันถึงวิธีการแก้ไขปัญหาและกระบวนการป้องกันจากนั้นจะตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังลูกค้าให้รับทราบถึงแนวทางการจัดการและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

นอกจากความรับผิดชอบต่อในเรื่องการส่งมอบบริการ บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการด้านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ เพราะสายเคเบิลใยแก้วนำแสงถือเป็นส่วนประกอบหลักของโครงข่ายที่ใช้ในการติดตั้งโครงข่าย Interlink Fiber Optic บริษัทฯ จึงเลือกใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสงของ “LINK” ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์จากประเทศอเมริกาที่มีมาตรฐานในการผลิตสูงและได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการรายอื่นอย่างแพร่หลาย ทำให้บริษัทฯ สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายและรวมถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้งานให้มีความเชื่อมั่นในบริการและไม่เปลี่ยนไปใช้ผู้บริการรายอื่นโดยในปี 2564 บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า



ในปี 2564 ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียน จากลูกค้า

ด้านคุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 99.99%

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นข้อตกลงเพื่อรับประกันคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามระดับที่ตกลงกันไว้โดยธุรกิจการให้บริการโทรคมนาคมมีการรับประกันมาตรฐาน Service Level Agreement ที่ระดับที่แตกต่างกัน เช่น SLA 99% หรือ SLA 99.99% ซึ่งเป็นระดับการให้บริการที่จะเกิดการขัดข้อง



หรือไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เพียง 438 นาที หรือ 43 นาที สำหรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน 30 วัน ต่อเดือน ตามลำดับ โดยบริษัทฯ สามารถให้บริการลูกค้าได้ด้วยมาตรฐานและคุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.99% เนื่องจากโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงซึ่งเป็นเส้นทางหลักของบริษัทฯ ติดตั้งบนเสาโทรเลขตามเส้นทางรถไฟประกอบกับการมีเส้นทางสำรองซึ่งติดตั้งบนเสาไฟฟ้าตามเส้นทางถนน ซึ่งจะสามารถป้องกันปัญหาอันอาจเกิดจากการขัดข้องของเส้นทางใดเส้นทางหนึ่งได้ โดยเมื่อเกิดปัญหาที่เส้นทางหนึ่งระบบก็จะทำการสลับเปลี่ยนไปใช้โครงข่ายในอีกเส้นทางหนึ่งได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระบบการเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมง 365 วันโดยที่ทีมงานในศูนย์ปฏิบัติการโครงข่าย Network Management Center (NMC) ที่จะคอยเฝ้าระวังไม่ให้เกิดเหตุเสีย และตรวจติดตามแก้ไขในกรณีที่มีเหตุเสียต่าง ๆ เกิดขึ้นในระบบของบริษัทฯ ซึ่งสามารถตรวจจับได้จากทุกวงจรของลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัทฯ และมีการแจ้งเตือนและแจ้งอัปเดตทุกครั้งที่มีความคืบหน้าในการดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการรู้ความเคลื่อนไหวในการดำเนินงาน ซึ่งการเข้าแก้ไขเหตุขัดข้องสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายของบริษัทฯ นั้นติดตั้งอยู่ในพื้นที่ที่บริษัทฯ สามารถเข้า-ออกได้ตลอดเวลาแม้ในเวลากลางคืนหรือวันหยุด ซึ่งจะดำเนินการผ่านทางทีมงานของบริษัทฯ ที่อยู่ประจำศูนย์ปฏิบัติการและซ่อมบำรุงโครงข่ายตามภูมิภาคต่าง ๆ (Operation and Maintenance Center) ทั้ง 38 ศูนย์ทั่วประเทศ อีกทั้งบริษัทฯ ยังนำเอาเทคโนโลยีการตรวจติดตามทีมงาน GPS Tracking เพื่อตรวจเช็คความเรียบร้อยและประสิทธิภาพการเข้าแก้ไขเหตุเสียของทีมงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุดและสามารถการันตีความเสียหายให้น้อยที่สุดกับลูกค้าของบริษัทฯ หากเกิดเหตุเสียขึ้น ภายใต้นโยบายการควบคุมการบริการ ซึ่งกำหนดระยะเวลาการเข้าถึงเหตุเสียและซ่อมเหตุเสียทั่วประเทศ (Mean Time to Recover: MTTR) ไว้ที่ 4 ชั่วโมงทั่วประเทศ โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการโครงข่ายเฉลี่ยได้ที่ระดับ 99.9977 % ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้



ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

การให้การสนับสนุนและเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยคณะผู้บริหารของบริษัทฯ

การจัดให้มีการออกเยี่ยมเยียนลูกค้าของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในแต่ละสายงานเพื่อสื่อสาร รับฟังข้อคิดเห็นและให้การความมั่นใจกับลูกค้าที่สนับสนุนบริษัทฯ มาโดยตลอด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่บริษัทฯ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ ได้มีนโยบายกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงของทุกสายงานทุกคนต้องทำการผลัดเปลี่ยนกันออกไปเยี่ยมลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ และลูกค้า จากการรับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ของลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น

การดูแลสนับสนุนลูกค้าในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

- บริษัทฯ ได้สร้างความมั่นใจในระบบการให้บริการของบริษัทฯ จะต้องไม่มีเหตุเสียเนื่องจากจะไปกระทบต่อระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บริษัทฯ จึงได้วางแผนและประสานงานไปยังภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตทำงานในช่วงเวลาประกาศห้ามออกจากเคหสถาน (เคอร์ฟิว) รวมถึงในช่วงที่จำกัดการเข้า-ออกพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถส่งทีมงานเข้าแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

- บริษัทฯ ได้เสนอให้ลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัทฯ ย้ายเข้ามานั่งทำงานที่ศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัทฯ หรือ Data Center เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าได้รับการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง

- บริษัทฯ เลื่อนการเก็บค่าใช้บริการในช่วงที่ลูกค้าได้รับผลกระทบ

- บริษัทฯ ได้ขยายช่องสัญญาณให้แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติเพื่อรองรับให้ลูกค้าสามารถทำงานแบบ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนานวัตกรรมโครงข่ายยุคดิจิทัล

สร้างบริการผ่านนวัตกรรมโครงข่ายยุคดิจิทัล เพื่อส่งเสริมศักยภาพของทุกองค์กรในธุรกิจ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็วความต้องการของลูกค้าในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม พร้อมการเติบโตของธุรกิจดิจิทัลในรูปแบบใหม่ๆ ทั่วโลก ทำให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องเผชิญกับความท้าทายที่หลากหลาย อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็นับเป็นโอกาสสำหรับบริษัทฯ ที่จะพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจและสร้างความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล ตอบโจทย์ความต้องการในอุตสาหกรรมที่หลากหลาย บริษัทฯ มุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการ ที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและพัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ พร้อมตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมโครงข่ายแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กร โดยจัดให้ทุกฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

บริษัทฯ มีส่วนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ให้แนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางและกระบวนการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อชี้แจงให้ผู้ใช้บริการ เข้าใจถึงระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดกระบวนการจัดการข้อมูล เพื่อป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ ทั้งยังนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้ พร้อมจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด สร้างระบบและปรับปรุงกระบวนการรองรับการร้องขอสิทธิต่าง ๆ ของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างความตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงลูกค้า และกำหนดกรอบในการสอบทานในเรื่องการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีระบบ โดยมีทีมงานตรวจสอบภายในการวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งนี้การกำหนดกรอบและแนวทางในการสอบทานจะพิจารณาจากหลักการปฏิบัติตามกระบวนการและข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ มีระบบและกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการและเฝ้าระวังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการปกป้องและสร้างความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในคุ้มครองปกป้องระบบเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทำการทดสอบประเมินและตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบ พร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรและลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับเหตุผิดปกติและประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที รวมถึงจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติในการกำหนดระยะเวลาที่จะชำระเงินให้แก่ลูกค้า ลูกค้ำ

ให้ลูกค้าชำระบรรดาเงินทั้งปวงที่ต้องชำระภายในระยะเวลาการชำระเงินตามที่ระบุไว้ในใบกำกับสินค้า ใบกำกับภาษี หากมิได้ระบุเงื่อนไขการชำระเงินไว้ในใบกำกับสินค้า ใบกำกับภาษีแล้ว ลูกค้าต้องชำระเงินภายในระยะเวลา 30-90 วัน นับแต่วันที่ลูกค้าได้รับใบกำกับสินค้า ใบกำกับภาษี หากลูกค้าไม่ชำระเงินตามข้อนี้ ลูกค้าสามารถแจ้งทางบริษัทฯ เพื่อยืดเวลาการชำระเงินได้



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหวังในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจควบคู่ไปกับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และสังคมไปพร้อมกัน ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ โดยยึดถือแนวทางการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการ และดูแลผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างครบถ้วน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจและบรรลุแนวทางการเติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน ด้วยกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่ตั้งอยู่บนหลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ สะท้อนให้เห็นผ่านวิธีการที่เราดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้การที่บริษัทฯ ได้ปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าที่ในยุคดิจิทัล ขณะเดียวกันก็เป็นการอำนวยความสะดวกและช่วยสร้างความความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบริษัทได้มากยิ่งขึ้น เพราะบริษัทฯ พร้อมขับเคลื่อนด้วยจุดมุ่งหมายที่จะเชื่อมต่อลูกค้าของเรากับการสร้างความแข็งแกร่งผ่านบริการเชื่อมต่อโครงข่ายและบริการดิจิทัลใหม่ๆ บริษัทฯ จึงดูแลลูกค้าทุกรายด้วยหัวใจผ่านการพัฒนาบริการที่รองรับความต้องการในทำงานของของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนแปลงความต้องการที่หลากหลายทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงมุ่งขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแบรนด์ที่ลูกค้านึกถึงอันดับแรก ช่วยยกระดับความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ อีกทั้ง บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ไม่ใช่ตัวเงินเพียงอย่างเดียว โดยมีการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ และการให้บริการกับลูกค้า จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินและรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้สำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ในปี 2564 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้สำรวจความพึงพอใจและมีผลสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการบริการของฝ่ายขาย	ความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายวางแผนและติดตั้งโครงข่าย	ความพึงพอใจด้านการบริการของฝ่าย Network Management Center
<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้และความเข้าใจในรายละเอียดของบริการของฝ่ายขาย - ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตรของฝ่ายขาย - การทำใบเสนอราคาครบถ้วนครอบคลุมตามความต้องการ - การดูแลระหว่างและหลังการขาย ฝ่ายขายสามารถประสานงานแก้ไขปัญหา, ให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น - ความถี่ในการเข้าเยี่ยมลูกค้าของฝ่ายขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาที่บริษัทฯ ตกลงกับทางลูกค้า - ทีมงานของบริษัทฯ สามารถให้คำแนะนำ ออกแบบ ติดตั้งโครงข่ายได้เป็นอย่างดี - ทีมงานติดตั้งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ดำเนินการติดตั้ง และส่งมอบงานตามกำหนด - ความรวดเร็ว ระยะเวลา ที่ใช้ในการทดสอบระบบ และให้บริการ - คุณภาพการให้บริการของอุปกรณ์และการอัปเดตซอฟต์แวร์ภายในอุปกรณ์สม่ำเสมอ - ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วน - โครงข่ายของบริษัทฯสามารถให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่ลูกค้าต้องการใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขและป้องกัน เมื่อเกิดข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว - พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร - ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาตลอดการใช้งาน - ความรวดเร็วในการแก้ไขและการให้บริการ - การส่งรายงานการใช้งานประจำเดือน มีความถูกต้องและรวดเร็ว

ผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด



ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

87%



ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและเสถียรภาพของโครงข่าย

87%



ความพึงพอใจของลูกค้า

88%



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2564 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในระดับร้อยละ 88 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยบริษัทฯ ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าครั้งนี้มาพัฒนาเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างดีที่สุด ดังนี้

- **พัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า**

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเติบโตและสร้างรายได้โดยการมอบประสบการณ์ความเร็วสูงทรงประสิทธิภาพต่อตลาดในวงกว้าง บริษัทฯ ยังคงรักษาจุดยืนในการเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายที่มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพสูงสุด เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน อีกทั้งเพื่อสร้างประสบการณ์การให้บริการอย่างไร้ขีดจำกัด อย่างไรก็ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในปี พ.ศ. 2564 ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้เดินหน้าลุยงาน ด้าน Big Data และ Security ตามแผน New S-Curve ของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ มีโครงการต่าง ๆ ที่เป็น New S-Curve ของบริษัทฯ ออกมา โดยเฉพาะโครงการ Drone & Anti-Drone ที่ลูกค้าเริ่มมีความสนใจ และจะเป็นอีกก้าวในการต่อยอดธุรกิจให้การเติบโตในระยะยาวต่อไป รวมไปถึงธุรกิจ Social Data & Social Analytic เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลบนโซเชียล และดูพฤติกรรมผู้บริโภค ธุรกิจ Security Analytics เพื่อดูแลด้านความปลอดภัยอย่างครบวงจร และธุรกิจ Tele of Everything เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผลักดันให้ธุรกิจของบริษัทฯเติบโตอย่างแข็งแกร่ง และยั่งยืนในอนาคต โดยเฉพาะภาวะปัจจุบันที่มีความต้องการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นสูงอย่างรวดเร็ว สามารถสร้างรายได้ใหม่ให้กับบริษัทฯ ในอนาคต ทั้งหมดนี้จะช่วยให้บริษัทสามารถรักษารฐานลูกค้าเก่า และดึงดูดลูกค้ารายใหม่ให้ธุรกิจได้

- **เสริมสร้างธุรกิจหลักและรักษาความเป็นผู้นำด้วยโครงข่ายที่มีคุณภาพ**

บริษัทฯ มีเป้าหมายสำคัญในการคงความเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ที่มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ พร้อมด้วยระบบโครงข่ายที่มีคุณภาพ จึงลงทุนอุปกรณ์โครงข่ายแบบผสมผสานเทคโนโลยี ที่รองรับบริการหลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน สามารถรองรับปริมาณการใช้งานโครงข่ายที่เพิ่มขึ้น และขยายบริการ โครงข่ายได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำเพื่อนำเสนอโซลูชันในการให้บริการแบบหลากหลายมิติ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization) รวมทั้งมอบบริการที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก นั่นคือสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ เพื่อสร้างองค์ความรู้ในเชิงเทคโนโลยีและร่วมศึกษาตัวอย่างการใช้งานเทคโนโลยีกับพันธมิตรและลูกค้า ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมเพื่อเสริมสร้างโครงข่ายให้แข็งแกร่ง และมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการรูปแบบใหม่ๆ อย่างไม่จำกัดกับผู้ให้บริการ เป็นต้น สำหรับลูกค้าองค์กร บริษัทฯเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาการใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ออปติก เพื่อสร้างระบบอัตโนมัติในกระบวนการต่างๆของอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดการข้อมูลลูกค้า



สำหรับองค์กรโดยเฉพาะมีจุดมุ่งหมายในการใช้ความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านโครงข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางของธุรกิจแต่ละประเภท รวมถึงการสร้างรายได้รูปแบบใหม่ๆ

- **การให้บริการยุคดิจิทัลในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมเสริมศักยภาพให้ธุรกิจองค์กร**

บริษัทฯ มุ่งหวังที่จะเพิ่มบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็น การให้บริการดิจิทัลในรูปแบบระบบคลาวด์ บริษัทฯ ตั้งเป้าที่จะขยายฐานผู้ใช้บริการด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรที่แข็งแกร่งซึ่งจะเพิ่มความสะดวกสบายและการใช้งานบนแพลตฟอร์มให้มากขึ้นนอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นในการมีบทบาทสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ให้แก่ลูกค้าองค์กร ด้วยการนำเสนอบริการต่างๆ ที่ทันสมัย เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบคลาวด์ ส่งเสริมความร่วมมือกับผู้ให้บริการไอซีทีชั้นนำ และขยายขีดความสามารถของดาต้า เซ็นเตอร์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่มากขึ้นของบริการคลาวด์ ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมายปี 2567

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และบริการใหม่ๆ ทั่วทั้งในด้านการบริหารเทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2564

1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ : ตรวจสอบประกาศหรือพระราชบัญญัติใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานและนโยบายที่สอดคล้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ.2562 ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเรื่องมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2563 ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการพ.ศ.2564 เป็นต้น
2. การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน: เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงระบบงานของบริษัทเพื่อรองรับการทำงานจากภายนอกสำนักงาน (Work from Home) ที่มุ่งเน้นความปลอดภัย ควบคุม และเฝ้าระวังการเข้าใช้งานระบบจากภายนอกองค์กร พร้อมร่วมมือกับสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และการทำงานในวิถีใหม่ New Normal โดยยกระดับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยการเข้าใช้งาน



ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาคุณค่า

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติตามคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนบริหารจัดการความเสี่ยงและร่วมพัฒนาศักยภาพคู่ค้าให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว โดยบริษัทฯ มีนโยบายและจรรยาบรรณคู่ค้า ครอบคลุมประเด็นด้านจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และทำการสื่อสารนโยบายและจรรยาบรรณดังกล่าวไปยังคู่ค้า

นอกจากนี้ยังได้มีการเปิดเผยนโยบายดังกล่าวและจรรยาบรรณคู่ค้า ทางเว็บไซต์บริษัทฯ เพื่อให้คู่ค้าที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ ได้มั่นใจและไว้วางใจที่จะเข้ามาร่วมดำเนินธุรกิจกับบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานจัดซื้ออย่างต่อเนื่อง โดยมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมพัฒนาหัวข้อที่ใช้ในการนำมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงาน เพื่อให้ นำความรู้มาใช้ในงานจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แนวทางการดำเนินงานกับคู่ค้าที่สำคัญมีดังนี้

1. การจัดซื้อจัดจ้าง

1.1 การคัดเลือกคู่ค้า

ในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า บริษัทฯ ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าด้วยวิธีการประเมินคุณสมบัติ เพื่อให้ได้คู่ค้าที่พึงประสงค์โดยใช้หลักเกณฑ์ครอบคลุม มิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในปี 2564 บริษัทฯ ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนไว้ที่คะแนนประเมิน 75 คะแนนขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อให้คู่ค้าได้พัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณสมบัติของตนเองเพื่อโอกาสในการร่วมงานกับบริษัทฯ ในอนาคต

2. การร่วมพัฒนาความรู้กับคู่ค้า

ในปี 2564 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานภายในองค์กรทั้งที่สำนักงานใหญ่ และสาขาโดยเชิญคู่ค้าหลักมาเป็นวิทยากรให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การอบรมออนไลน์กับทางคู่ค้า เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานของผู้รับเหมา เทสโก้โลตัส (G) ความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูง ของผู้รับเหมา เทสโก้โลตัส (S,P และ มาตรฐานการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าอย่างปลอดภัย ของผู้รับเหมา เทสโก้โลตัส (E,EE) วิทยากรโดย บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้เข้าอบรมทั้งหมดผ่านการอบรมและได้รับใบรับรองในการดำเนินงาน

3. การบริหารสัญญาซื้อหรือจ้าง

การทำสัญญาซื้อหรือจ้างถือเป็นเอกสารยืนยันความผูกพันระหว่างบริษัทฯ กับคู่ค้า ทั้งนี้บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของสัญญาที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยคู่ค้าทุกรายให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในสัญญาของบริษัทฯ ทุกครั้งก่อนการลงนาม ในปี 2563 ไม่มีคู่ค้าที่ผิดสัญญาการซื้อหรือจ้างของบริษัทฯ แต่อย่างใด

4. การประเมินผลงานคู่ค้าและการจัดกลุ่มคู่ค้า

บริษัทฯ กำหนดให้มีการประเมินผลงานคู่ค้าใน 4 ประเด็น คือ คุณภาพงาน ,ปริมาณงาน ,การส่งมอบงาน และวิธีปฏิบัติงานของคู่ค้าหรือผู้รับเหมา คู่ค้าที่ผ่านการประเมินผลงาน จะถูกบันทึกให้เป็นคู่ค้าพึงประสงค์ในฐานะข้อมูลของกลุ่มบริษัทฯ ถือเป็น การคัดกรองคู่ค้าเบื้องต้น และช่วยให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย ในปี 2564 คู่ค้าของบริษัทฯ ผ่านการประเมินทั้งหมด



โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าด้วยวิธีการประเมินคุณสมบัติ จำนวนทั้งสิ้น 677 ราย แบ่งเป็น คู่ค้ารายเดิม จำนวน 564 ราย คู่ค้ารายใหม่จำนวน 113 ราย

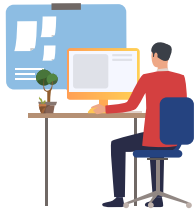
ความร่วมมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ ได้ให้ความช่วยเหลือคู่ค้า เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของสายโซ่อุปทานดังนี้

1. การติดตามและประเมินสถานการณ์ของคู่ค้ารายสำคัญ บริษัทฯ ได้มีการกำหนดมาตรการในการติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบและสร้างความมั่นใจในการต่อเนื่องทางธุรกิจ
2. เสริมความรู้ด้านมาตรการป้องกัน COVID-19 บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมแลกเปลี่ยนความรู้การดำเนินการจัดทำมาตรการป้องกัน COVID-19 ให้กับคู่ค้าที่สนใจ
3. เพิ่มสภาพคล่องให้คู่ค้า บริษัทฯ ออกมาตรการช่วยเหลือโดยการลดเทอมการจ่ายเงินให้เร็วขึ้นกว่าเทอมปกติเพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้กับคู่ค้า
4. ส่งเสริมการเข้าถึงชุดเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล บริษัทฯ ช่วยเหลือในการจัดหาชุดเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลในราคาที่เหมาะสม โดยเป็นตัวกลางในการสั่งซื้ออุปกรณ์ที่สำคัญ เช่น ชุด Antigen Test Kit, PPE, หน้ากากอนามัย

ผลการดำเนินงานปี 2564





การร่วมมือกับพันธมิตรขยายโอกาสในธุรกิจใหม่

การบริหารจัดการ

การเปลี่ยนของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลทำให้บริษัทฯ ต้องปรับตัวเอง มองหาโอกาสและช่องทางใหม่ๆ เพื่อสร้างรายได้จากธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งธุรกิจเดิมและธุรกิจใหม่ ส่งมอบคุณค่าของการเป็น “Sustainable Partnership” ที่ควรค่าต่อความไว้วางใจของลูกค้า เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

โครงการที่สำคัญในปี 2564

1. บริษัทฯ เข้าลงนามในสัญญากับกรมการสื่อสารทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ตามโครงการจัดหาชุดวิทยุไมโครเวฟ แบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มูลค่างานทั้งสิ้น 78,831,425.00 บาท (เจ็ดสิบบแปดล้านแปดแสนสามหมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยยี่สิบห้าบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
2. บริษัทฯ ได้ชนะการประกวดราคาเช่าศูนย์ข้อมูลหลัก และศูนย์ข้อมูลสำรองพร้อมติดตั้งอุปกรณ์แบบ Co- Location เป็นระยะเวลา 3 ปี ของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ตามเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ ฝนจ.จจ.บ 02/2564 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564 โดยเสนอราคาต่ำสุด เป็นเงินทั้งสิ้น 7,499,880.00 บาท (เจ็ดล้านสี่แสนเก้าหมื่นเก้าพันแปดร้อยแปดสิบบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง มีกำหนดติดตั้งแล้วเสร็จพร้อมให้บริการภายใน 120 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีระยะเวลาการให้บริการทั้งสิ้น 3 ปี
3. บริษัทฯ ได้รับประกาศจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามโครงการจัดหารถยนต์ปฏิบัติการพร้อมติดตั้งระบบตรวจจับอากาศยานไร้คนขับ แบบ 1 เซ็นเซอร์ และอุปกรณ์รบกวนสัญญาณควบคุมอากาศยานไร้คนขับ พร้อมอุปกรณ์รบกวนสัญญาณไร้คนขับแบบพกพา (Drone Gun) จำนวน 11 คัน มูลค่างานทั้งสิ้น 552,722,500.00 บาท (ห้าร้อยห้าสิบล้านเจ็ดแสนสองหมื่นสองพันห้าร้อยบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง
4. บริษัทฯ ได้รับงานโครงการจ้างเหมา ออกแบบ จัดหา พร้อมติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ระยะทาง 1,400 กิโลเมตร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ PEA-CDD-04/2021 มูลค่างานทั้งสิ้น 99,938,000.00 บาท (เก้าสิบล้านเก้าแสนสามหมื่นแปดพันบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง ระยะเวลาดำเนินการ 365 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา



5. บริษัทฯ ได้รับงานจากการประปาส่วนภูมิภาคจำนวนทั้งสิ้น 2 โครงการ มูลค่ารวม 45,527,000.00 บาท (สี่สิบล้านห้าแสนสองหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) โดย ประกอบด้วย

1)โครงการเช่าบริการระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network VPN) ตามประกาศการประปาส่วนภูมิภาค เรื่อง ประกวดราคาเช่าบริการระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network VPN) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ กจท. 59/2564 มูลค่า 26,477,000.00 บาท (ยี่สิบล้านสี่แสนเจ็ดหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวง

2)โครงการเช่าบริการเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้น้ำ ตามประกาศการประปาส่วนภูมิภาค เรื่อง ประกวดราคาเช่าบริการเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้น้ำ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ กจท. 60/2564 มูลค่า 19,050,000.00 บาท (สิบเก้าล้านห้าหมื่นบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวง

ความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร

บริษัทฯ มีการวางระบบงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงกำหนดให้จัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลทั่วทั้งองค์กร และเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้บริษัทฯ จึงได้มุ่งมั่นควบคุมคุณภาพการให้บริการลูกค้าทุกขั้นตอนส่งมอบทันเวลา มุ่งให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยความใส่ใจที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงตามความต้องการของลูกค้าและพอใจมากที่สุดด้วยการใช้ทรัพยากร เวลา บุคลากร เงินทุน วัสดุ ข้อมูล เทคโนโลยี และวิธีการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด โดยธำรงไว้ซึ่งคุณภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร ด้วยความตระหนักในสิทธิของผู้บริโภค ส่งผลให้บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการขายการให้ข้อมูลในเรื่องบริการแก่ลูกค้าที่ถูกต้องและครบถ้วน รวมไปถึงการให้ความรู้ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการและกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทางด้านเศรษฐกิจ



โครงการบรรยายให้ความรู้ในหลักสูตรอบรมให้กับ
 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดย ซึ่ง
 หลักสูตรนี้จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความ
 เข้าใจเรื่อง **Fiber Optic**

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่มีต่อลูกค้าและเพื่อ
 เป็นการคืนคุณค่าสู่สังคมอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้จัด
 โครงการอบรมต่าง ๆ ภายใต้วามมุ่งมั่นตั้งใจในการสร
 สร้างคุณประโยชน์ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดย
 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความรู้ที่ถูกต้องในการบริการ
 ของบริษัทฯ และเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลเพื่อเป็นการพัฒนา
 ความรู้ โดยบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
 ได้จัดโครงการบรรยายให้ความรู้ในหลักสูตรอบรมให้กับ
 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดย ซึ่ง
 หลักสูตรนี้จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้
 ความเข้าใจเรื่อง **Fiber Optic** สามารถใช้เครื่องมือได้อย่าง
 เหมาะสมและสามารถติดตั้งระบบสาย Fiber Optic ได้อย่าง
 ถูกต้องสามารถลงมือปฏิบัติ งานได้อย่างมืออาชีพและ
 เชี่ยวชาญ และหลักสูตรการอบรม “PDPA for Organization
 : การปรับปรุงงานและเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานในองค์กร
 ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ถือเป็นเรื่องสำคัญ
 มากในการดำเนินงาน และการดำเนินธุรกรรมขององค์กร
 ต่อไป



ผลการดำเนินงานปี 2564
มีจำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ

10 คน

ความรู้ที่ได้ในการอบรม

100 %



ความพึงพอใจในการอบรม

100 %



นวัตกรรมในกระบวนการธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

บริษัทได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ่านแผนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development Department) ที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบ ทดสอบและพัฒนา วัสดุดิบและผลิตภัณฑ์ในส่วนของการคิดค้นนวัตกรรมที่ช่วยส่งเสริมการผลิตจะขับเคลื่อนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับองค์กรนำไปสู่นวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านและตอบสนองทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่วิจัยและพัฒนา สำหรับกลุ่มธุรกิจหลักของบริษัทซึ่งทำหน้าที่วิเคราะห์โอกาสสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ เพื่อกำหนดเป็นโครงการ แผนงาน และขออนุมัติงบประมาณตามกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ทุกปี

สายงานวิจัยและพัฒนา

- ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
- ฝ่ายทดสอบและประเมินผลิตภัณฑ์และบริการ

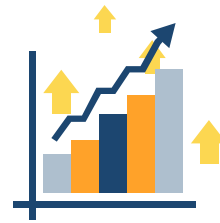
ทั้งนี้บริษัทมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมใน 2 ระดับ คือการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมในกระบวนการทางธุรกิจ มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์ผ่านความร่วมมือพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า คู่ค้า ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการพัฒนาบริการของบริษัทอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า อีกทั้งยังลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในกระบวนการให้บริการและการใช้งาน นอกจากนี้บริษัทมีแนวทางการดำเนินงาน และ กระบวนการส่งเสริมนวัตกรรมในการบวนการทางธุรกิจ ในทุกระดับขององค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเกิดการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทางธุรกิจและสร้างคุณค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาต้นทุนการลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน ในปี 2564 บริษัทได้มุ่งเน้นการศึกษาการใช้เทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการผลิตและตรวจสอบขององค์กร ซึ่งบริษัทคาดหวังให้การพัฒนาดังกล่าวไปสู่การยกระดับความสามารถทางเทคโนโลยี





พัฒนานวัตกรรมขยายโอกาสในธุรกิจนวัตกรรม นวัตกรรม Anti Drone หรือระบบตรวจจับและ ต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ

ภัยคุกคามทางอากาศหรือ การบุกรุกในเขตพื้นที่หวงห้ามมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัย และด้านความมั่นคง หนึ่งในเทคโนโลยีอย่างอากาศยานไร้คนขับ หรือโดรน มีบทบาทสำคัญด้านความมั่นคงของประเทศ และสามารถส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมและบริการต่างๆ โดยการพัฒนานวัตกรรมของบริษัทฯ ในครั้งนี้ สามารถแก้ไขปัญหาภัยคุกคามทางอากาศ ซึ่งระบบสามารถสนับสนุนภารกิจ การสำรวจ การค้นหาเป้าหมาย และการบรรเทาสาธารณภัย เพื่อลดผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคล และด้วยบริษัทฯ ได้เล็งเห็นว่าโดรน มีขนาดเล็กและมีจุดอ่อนสำคัญที่คลื่นความถี่เรดาร์ไม่สามารถตรวจจับอากาศยานของฝ่ายตรงข้ามได้ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว บริษัทฯ จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนา “ระบบตรวจจับและต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ” ให้สามารถทำงานได้ในระยะไกลแบบรอบทิศทาง โดยใช้ระบบตรวจจับคลื่นความถี่อากาศยานไร้คนขับ (RF Sensor) ซึ่งการมี RF Sensor จะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยทางอากาศร่วมกับ Radar ได้ นอกจากจะตรวจจับโดรนแล้ว ยังสามารถตรวจจับตำแหน่งของผู้ควบคุมโดรน (RC) และสามารถระบุได้ว่า โดรนที่กำลังบินอยู่เป็นโดรนของเราหรือฝ่ายตรงข้าม รวมถึงคลื่นความถี่ที่ใช้บังคับโดรน ทำให้สามารถเลือกรบกวนสัญญาณได้ตรง โดยไม่ต้องเปิดรบกวนทุกความถี่ซึ่งเรดาร์ไม่สามารถทำได้ เกิดเป็นนวัตกรรม Anti Drone ระบบตรวจจับและต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ แบบใหม่ในรถตู้เคลื่อนที่ความเร็วสูงให้สามารถตอบสนองความต้องการที่จะปกป้องพื้นที่จากภัยคุกคามทางอากาศ การบุกรุกในเขตพื้นที่หวงห้ามหรือพื้นที่ส่วนบุคคลอย่างไร้ข้อจำกัด



ผลการดำเนินงานปี 2564
ดัชนีความสำเร็จ

100%

ลดการพลังงานได้

12%

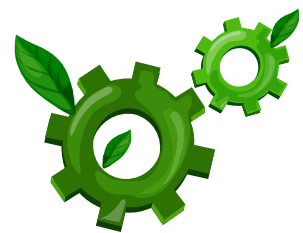
(โดยการเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 – ธันวาคม 2564 ที่มีการใช้งาน)



ลดการปล่อยก๊าซเรือน
 กระจกได้

11.10%

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 – ธันวาคม 2564 ที่มีการใช้งาน)



สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในประเทศ

100%



คุณลักษณะเด่นของผลงานนวัตกรรม

อากาศยานไร้คนขับหรือโดรน มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย ซึ่งบางครั้งผู้ใช้งานอาจปล่อยโดรนบินสูงเกินกว่ากำหนด หรือบินเข้ามาในเขตพื้นที่หวงห้ามโดยไม่ได้รับอนุญาต บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL เป็นผู้พัฒนาวัตกรรม “Anti Drone ระบบตรวจจับและต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ” เพื่อป้องกันโดรนที่บินเข้ามาในเขตห้ามบิน โดยระบบจะยึดหรือหยุดการใช้งานโดรนด้วยระบบตรวจจับและต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ เพื่อไม่ให้กระทบต่อเส้นทางการบินทางอากาศ หรือการเข้าไปในพื้นที่หวงห้ามโดยไม่ได้รับอนุญาต ในปัจจุบันยังไม่มีเทคโนโลยีด้านอากาศยานไร้คนขับหรือโดรน ที่ผลิตในประเทศไทยที่สามารถทำงานได้อย่างครบวงจร ตั้งแต่การเฝ้าระวัง การตรวจจับ ตรวจสอบ และการสำรวจ ให้อยู่ในระบบเดียวกันได้ โดย ITEL เป็นผู้พัฒนานวัตกรรมเป็นรายแรก การทำงานของ Anti Drone แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ

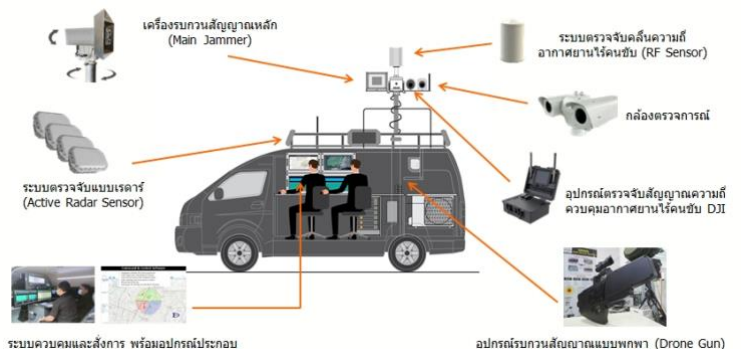
1 ระบบตรวจจับและต่อต้านอากาศยานไร้คนขับแบบครอบคลุมทุกพื้นที่

ระบบสามารถโจมตี อากาศยานไร้คนขับ (Drone) ได้พร้อมกัน มากกว่าหลายจุดจุด เส้าต่อต้านอากาศยานไร้คนขับจะสามารถตรวจจับและค้นหาโดรนได้ทันทีในรัศมี 2,000 เมตร และสามารถต่อต้านได้อย่างรอบทิศทาง หากมีโดรนเข้าใกล้เขตห้ามบิน เขตพื้นที่หวงห้าม หรือพื้นที่ส่วนตัว ระบบจะรายงานไปยังผู้ใช้งาน ให้สามารถโจมตีโดรนเหล่านั้นให้หยุดบิน

2 ระบบตรวจจับและต่อต้านอากาศยานไร้คนขับแบบโฟกัสที่โดรนบินอยู่

เป็นรถตู้เคลื่อนที่เร็ว พร้อมปฏิบัติการต่อต้านอากาศยานไร้คนขับ ตรวจจับ ค้นหา และต่อต้านได้อย่างรอบทิศทาง บนรถประกอบด้วยเรดาร์สำหรับค้นหาโดรน, กล้อง HD ความละเอียดที่ 8K พร้อมซูมแบบออปติคอลล 50x และซูมแบบดิจิทัล 24x c พร้อมกล้องตรวจจับความร้อน สำหรับติดตามภาพของโดรนเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีเสา Jammer สำหรับโจมตีโดรนด้วย RF Sensor, Active Radar Sensor ทั้ง Control , Video และ GPS

จุดเด่นของการออกแบบบริการของบริษัทฯ คือการติดตั้งอุปกรณ์ในการต่อต้านอากาศยานไร้คนขับไว้ในรถตู้เคลื่อนที่เร็วโดยใช้วิธีหยุดการทำงานของโดรนให้ค่อยๆ ลงจอดหรือกลับไปยังผู้บังคับโดรน โดยไม่ทำให้ใครบาดเจ็บ สามารถใช้ในการสนับสนุนภารกิจการสำรวจ การค้นหาเป้าหมาย และการบรรเทาสาธารณภัย เพื่อลดผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคล



ภาพภายในรถปฏิบัติการ





มิตีสิ่งแวดล้อม

- การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี
- การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม





มิติด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะสั้น

- สรรหาและพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริกรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- รายได้จากการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็น 1 ใน 3 ของรายได้รวม
- ภายในปี 2565 ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 10%
- ลดการใช้น้ำในสำนักงานลง 3% ลดการใช้กระดาษในสำนักงานลง 3 ลดปริมาณของเสียอันตรายต่อหน่วย 15% ลดการจัดการของเสียในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2563

เป้าหมายระยะยาว

- ภายในปี 2567 ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 10% เมื่อเทียบกับปี 2564
- ภายในปี 2567 ลดการใช้น้ำในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2564
- ภายในปี 2567 ลดการใช้กระดาษในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2564
- ภายในปี 2567 ลดปริมาณของเสียอันตรายต่อหน่วย 15%เมื่อเทียบกับปี 2564
- ภายในปี 2567 ลดการจัดการของเสียในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2564

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

13 CLIMATE ACTION

15 LIFE ON LAND


การดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ลงทุนเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน และตระหนักถึงความรับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตลอดการดำเนินงานทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกและธุรกิจให้ความสำคัญที่ต้องร่วมกัน ควบคุม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลของระบบนิเวศ และขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการเติบโตทางธุรกิจ

อย่างมั่นคงและยั่งยืน เพราะนอกจากเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายใยแก้วนำแสง ให้บริการติดตั้งโครงข่าย และให้บริการพื้นที่ศูนย์สำรองข้อมูลหรือดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) บริษัทฯ ยังมีปณิธานที่จะให้พนักงานและองค์กรมีส่วนร่วมในการควบคุมปัจจัยอันจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงบริษัทฯ ยังมีนโยบายในการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานโดยมุ่งปลูกฝังแนวคิดต่างๆ อาทิ แนวคิดในการลดการใช้พลังงาน เพื่อให้ได้ผลเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ในขณะที่เดียวกันแนวคิดเพื่อสิ่งแวดล้อมดังกล่าวยังเกี่ยวข้องถึงการใส่ใจดูแลสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ทั้งพนักงานในองค์กร หรือสมาชิกในสังคมทุกคนพึงจะได้รับ บริษัทฯ จึงได้ริเริ่มโครงการต่างๆ มากมาย เพื่อเป็นส่วนกระตุ้นจิตสำนึก ความรับรู้ต่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อันเกี่ยวเนื่องกับสุขภาพที่ติดต่อพนักงานในองค์กรรวมถึงหน่วยงานในสังคม ชุมชน ที่ได้เข้าไปจัดกิจกรรม ซึ่งโครงการต่างๆ มากมาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กรนี้บริษัทฯ ตั้งใจที่จะจัดให้มีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากร เพื่อสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิต และสุขภาพที่ดีของทุกคนในสังคม



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



แนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

ในปี 2564 บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการ ดำเนินธุรกิจขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสาระสำคัญของกรอบการดำเนินการด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและแนวปฏิบัติครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2) นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวางแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 3) พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบของประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- 4) ผลักดันให้มีกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการลด ปริมาณของเสียและมลพิษและใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 5) หนุนรงค์และสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสำนึกหรือทำกิจกรรม ทั้งในส่วนขององค์กรและส่วนตัว ที่ช่วยลดปริมาณของเสียและมลพิษ ไม่ว่าจะในรูปแบบของการลดปริมาณการใช้ การหมุนเวียนมาใช้ซ้ำ



- 6) ป้องกันมลภาวะอันเกิดจากการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- 7) สนับสนุนการจัดซื้อ จัดจ้างสินค้าและบริการ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดหา Supplier ที่สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า Supplier Code of Conduct ซึ่งครอบคลุมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนเป็นไปตามกรอบและแนวปฏิบัติที่กำหนดในนโยบายสิ่งแวดล้อม คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Working Group) ได้ศึกษาแนวทางการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและกำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ให้กับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียในช่องทางต่างๆ ตลอดจนติดตามดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการที่กำหนด ในปี 2563 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานด้านจัดการสิ่งแวดล้อมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน ดังนี้

ผลการดำเนินงาน



องค์กรสีเขียว (Green Organization)

องค์กรสีเขียว (Green Organization) เป็นแนวทางที่บริษัทฯ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติมาตั้งแต่ก่อตั้งองค์กร มุ่งมั่นการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดห่วงโซ่คุณค่า มีการดำเนินการผ่านกิจกรรม โครงการต่างๆ เกี่ยวข้องด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในองค์กรและในพื้นที่อื่นที่องค์กรเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีนโยบายและปฏิบัติตามหลักการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างรู้คุณค่า รวมไปถึงการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในปี 2564 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ดังนี้

1) การลดปริมาณการใช้กระดาษ

“กระดาษ” เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากต้องใช้เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการยืนยันการทำรายการให้กับลูกค้าและผู้รับเหมา เช่น ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญา เป็นต้น รวมถึงการใช้กระดาษเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดพิมพ์รายงานเพื่อใช้ในการตรวจสอบรายการของลูกค้านำหรือจัดเก็บเพื่อเป็นเอกสารประกอบการดำเนินงาน เป็นต้น จากเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ



บุคคลภายนอกและสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรเหล่านี้ บริษัทฯ ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ยังคงสามารถตอบสนองต่อเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษดังกล่าว ทั้งยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษซึ่งเป็นแนวทางที่บริษัทฯ มีการปลูกฝังพนักงานอยู่เสมอ แนวทางการดำเนินการเพื่อลดการใช้กระดาษที่บริษัทฯ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

แนวทางการดำเนินการ



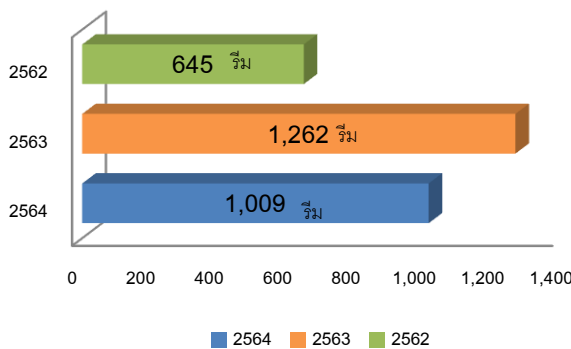
จากการดำเนินการดังกล่าว นอกจากการส่งผลให้เกิดการลดปริมาณการใช้กระดาษที่สามารถช่วยลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาใช้ในการผลิตกระดาษแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ทั้งค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร รวมถึงลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดโอกาสของการเกิดความเสียหายของการจัดส่ง แจ้งข้อมูลลูกค้าผิดพลาด และสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อีกด้วย



ภาพสื่อประชาสัมพันธ์ในโครงการ



ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



การดำเนินงานลดการใช้กระดาษได้

253 รีม

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล ปี 2563-2564)

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

52.13 %



➤ อย่างไรก็ตามในปี 2563 พบว่า บริษัทฯ มีปริมาณการใช้กระดาษลดลงอย่างต่อเนื่องโดยมีปริมาณลดลงจาก ปี 2562 อยู่ที่ **20 %**

อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีการรณรงค์ให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อตระหนักถึงความสำคัญในการประหยัดทรัพยากร ทั้งนี้ยังมุ่งผลักดันสนับสนุนให้บุคลากรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้นภายใต้ “โครงการบริหารจัดการการใช้กระดาษภายในบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)” โดยการจัดตั้งจุด Drop Point เพื่อนำกระดาษเหลือใช้เข้าไปเข้าร่วมโครงการ Paper X กระดาษเก่าแลกกระดาษใหม่ โดยการตัดแยกกระดาษเก่าเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ลดปริมาณขยะที่จะนำไปกำจัด และเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม และจิตสำนึกให้กับกลุ่มเป้าหมายร่วมกับ บริษัท เอส



ซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) และเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย หรือ TRBN (Thailand Responsible Business Network)



ผลการดำเนินงานสามารถ
แลกเปลี่ยนกระดาษเก่าเป็น
กระดาษใหม่ได้

11 รีม

เพื่อนำมาใช้ในอาคารสำนักงาน

2) การบริหารจัดการของเสียทั่วไป

- **การตั้งจุด Drop Box ที่รับเฉพาะถุงพลาสติกภายในอาคารสำนักงานใหญ่**

บริษัทฯ ใช้หลัก 3Rs ที่เป็นหลักมาตรฐานสากลซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ใช้ในการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ในองค์กร พร้อมรณรงค์ให้เกิดความร่วมมือในการบริหารจัดการขยะ โดยการตั้งจุด Drop Box ที่รับเฉพาะถุงพลาสติกภายในของอาคารสำนักงานใหญ่ โดยมีเป้าหมายหลักสำคัญเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการลดจำนวนถุงพลาสติก ส่งเสริมให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญ และร่วมกันใช้วัสดุทดแทนถุงพลาสติก สร้างความสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ทั้งยังเป็นการรณรงค์ปลูกฝังการสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่สังคมให้เกิดขึ้นและหันมาให้ความสำคัญกับการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reusable) โดยเริ่มต้นจากชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานของบริษัทฯ ให้มีจิตสำนึก “รักษ์โลก” ใช้พลาสติกอย่างรอบคอบ รู้คุณค่า รวมถึงการจัดการขยะที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการลดใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง เป็นกิจกรรมภายในเพื่อจุดประกายให้พนักงานของบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อไปยังครอบครัวและคนใกล้ชิด ซึ่งเป็นการทำให้โลกใบนี้คงอยู่อย่างยั่งยืน



ค่าเฉลี่ยการเกิดขยะ
ถุงพลาสติกต่อพนักงาน
หนึ่งคนลดลง

28%



- **การจัดการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานใหญ่**

ปัญหาขยะนับเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้มีการจัดการขยะในอาคารสำนักงานใหญ่แบบมีส่วนร่วม จากการปลูกจิตสำนึกพนักงานของบริษัทฯ ให้ตระหนักถึงการลด คัดแยกขยะ และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และเพื่อลดปัญหาการเพิ่มขึ้นของปริมาณขยะ บริษัทฯ จึงได้มีจัดตั้งถึงการคัดแยกขยะให้ถูกประเภทในแต่ละชั้นของสำนักงานเพื่อให้สะดวกในการจัดการ แบ่งเป็น แก้วพลาสติก ขวดน้ำพลาสติก หลอดพลาสติกแยกชนิดแล้วรวบรวมขาย เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับขยะและช่วยให้ง่ายต่อการนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง โดยรายได้ดังกล่าวจะนำไปใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทฯ ในโครงการ ITEL I GIVE ดังนั้น การจัดการขยะอย่างเป็นระบบตั้งแต่แหล่งกำเนิด แยกถึง/ถูกให้สอดคล้องตามประเภทของขยะ จะทำให้การจัดการขยะมีประสิทธิภาพลดปัญหาเรื่องผลกระทบต่างๆ ที่จะตามมา ทั้งยังเป็นการปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะ



**ค่าเฉลี่ยการเกิดขยะ
พลาสติกต่อพนักงานหนึ่ง
คนลดลง**

41%

- **การมอบปฏิทินเก่าที่ได้จากการรับบริจาค แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อใช้ทำสื่ออักษรเบรลล์**

ด้วยความใส่ใจในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าบริษัทฯ จึงได้กำหนดวิธีการควบคุมและจัดการวัสดุเหลือใช้ โดยยึดหลักการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานและทำกิจกรรมทุกประเภทให้เกิดขยะน้อยที่สุดที่มีการจัดการขยะอย่างถูกต้อง บริษัทฯ จึงได้รวบรวมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้แล้ว ได้แก่ ปฏิทินที่ใช้แล้วในบริษัทฯ ให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ และใช้เป็นอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อคนตาบอด โดยโครงการนี้เป็นหนึ่งในกิจกรรมช่วยเหลือสังคมที่พนักงานอินเทอร์เน็ต ีเทลคอม ร่วมกันมอบสิ่งดี ๆ ให้กับผู้พิการทางสายตา





**ผลการดำเนินงานสามารถ
มอบ ปฏิทินใช้แล้วกว่า**

1,100 เล่ม

ให้กับผู้พิการทางสายต่านำไปผลิต
หนังสืออักษรเบรลล์



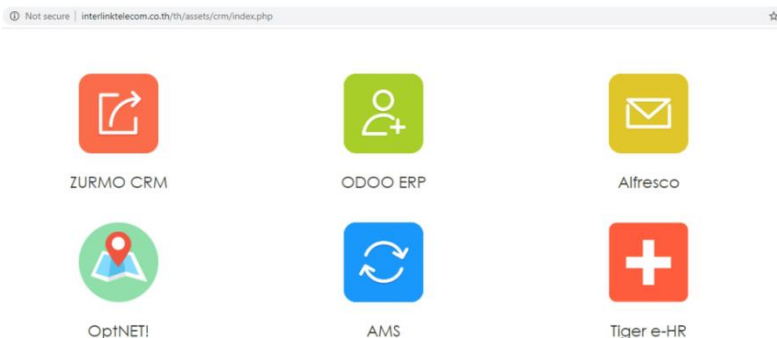
- **การรีไซเคิล โดยนำคอมพิวเตอร์ Notebook ที่เสื่อมสภาพการใช้งาน มาปรับปรุงให้ใช้งานได้เพื่อการเรียนออนไลน์**

ด้วยความใส่ใจในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า บริษัท จึงได้กำหนดวิธีการควบคุมและจัดการวัสดุเหลือใช้ ขยะมูลฝอยและของเสียอื่น ๆ ยึดหลักการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานและทำกิจกรรมทุกประเภทโดยให้เกิดขยะมูลฝอยน้อยที่สุดมีการจัดการขยะอย่างถูกต้อง เริ่มต้นตั้งแต่การแยกประเภทขยะรวมทั้งการกำจัดที่เหมาะสมและถูกวิธี สำหรับขยะที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้ว่าจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญไปกำจัดต่อไปโดยคำนึงถึงวิธีการกำจัดที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ทั้งนี้เน้นการรีไซเคิลขยะและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ขยะ โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้นำคอมพิวเตอร์ Notebook ที่เสื่อมสภาพการใช้งาน มาปรับปรุงให้ใช้งานได้เพื่อการเรียนออนไลน์ และได้มีการส่งมอบให้แก่โรงเรียนนิคมสร้างตนเองพัฒนาภาคใต้ 6 อำเภอบึงนังस्ता จังหวัดยะลา โดยนางสาวพิมล สยมภาค ผู้อำนวยการโรงเรียนนิคมสร้างตนเองพัฒนาภาคใต้ 6 ให้สามารถใช้ในการเรียนการสอนภายในโรงเรียนและเอื้อประโยชน์ในการมาใช้ประโยชน์ในค้นหาข้อมูลข่าวสารให้กับคนในชุมชนพื้นที่ใกล้เคียง



3) การใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19

บริษัทฯ ได้ประเมินสถานการณ์และเตรียมการป้องกันความเสี่ยงของความเสี่ยงของความต้องการทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา จึงได้เตรียมความพร้อมที่จะนำ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานแบบไร้ขีดจำกัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ เวลา และอุปกรณ์ เพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ในสถานการณ์ที่หลากหลายและทันที่ แม้จะเป็นภาวะปกติหรือภาวะการแพร่ระบาดของ Covid-19 ด้วยการนำระบบการประชุมแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือการทำงาน และนำแอปพลิเคชันการติดตามสถานการณ์เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของ Covid-19 ของพนักงานผ่านมือถือ ทำให้บริษัทฯ ยังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น พร้อมกับการควบคุมและเฝ้าระวัง การแพร่ระบาดมายังเพื่อนพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโปรแกรมที่บริษัทกำหนดไว้ ภายใต้การพิจารณาของผู้บังคับบัญชา เพื่อลดการเดินทางของพนักงานมาที่ทำงาน แต่ยังคงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เช่นเดิม ทำให้พนักงานสามารถบริหารเวลาของตนและครอบครัวได้ดียิ่งขึ้น ลดความเสี่ยงจากการเดินทางมาทำงาน ขณะเดียวกันประสิทธิผลของการปฏิบัติงานยังคงเดิมและดีกว่าเดิมในบาง เช่น การประชุมและติดตามงาน การลดปริมาณการใช้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม ระบบจัดการด้านเวลา (Time Management) ระบบแจ้งเหตุขัดข้องด้าน IT (Help Desk & Service IT Center) ระบบการทำเอกสารสัญญา และการบันทึกค่าใช้จ่ายในองค์กร เพื่อเป็นการรณรงค์ให้พนักงานสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการร่วมรักษ์โลก ลดการใช้กระดาษอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ



4) การลดการใช้น้ำ

บริษัทฯ มีการรณรงค์เพื่อลดการใช้น้ำที่ไม่จำเป็น ผ่านการประชาสัมพันธ์ การจัดบอร์ดนิทรรศการ เพื่อเป็นการกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน และปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่พนักงาน ทำให้ในปี 2564 มีปริมาณการใช้น้ำ 2,189 ลูกบาศก์เมตร



รวมพลังชาว ITEL ร่วมประหยัดพลังงาน
 ☆ สร้างนิสัย องค์กรยุคใหม่ ลดใช้พลังงาน ☆

ทรัพยากรน้ำมีวันหมด
 ใช้ทุกหยดอย่างรู้คุณค่า

ปิดก๊อกน้ำทุกครั้งหลังเลิกใช้งาน
 เช่น ไม่เปิดน้ำทิ้งไว้ขณะทำความสะอาด

น้ำที่เหลือจากการใช้งาน ไปใช้ประโยชน์
 เช่น นำไปรดต้นไม้

กดชักโครกที่จำเป็น
 เพราะการกดแต่ละครั้งใช้น้ำประมาณ 8-12 ลิตร
 หากเราชักน้ำ 6 ครั้งใน 1 วัน ใช้น้ำถึง 72 ลิตร
 เท่ากับน้ำดื่มขวดละ 1.2 ลิตร จำนวน 60 ขวด

ใช้ช้อนน้ำหรือเทลอนบรรจุน้ำวางในชักโครก
 เพื่อช่วยประหยัดน้ำจากการกดแต่ละครั้ง
 ให้มีปริมาณน้อยลง

"หากเราลดการสูญเสียได้โดยไม่จำเป็น ช่วยให้องค์กรประหยัดค่าน้ำได้เยอะเลยนะครับ"

ที่มา : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม **ITEL Family**

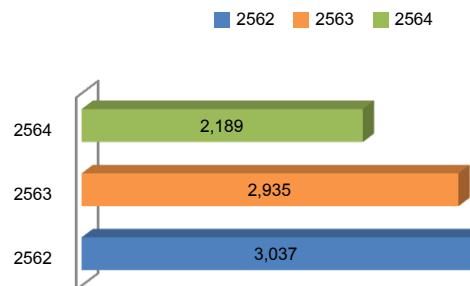


ผลการดำเนินโครงการ
ค่าเฉลี่ยการใช้น้ำต่อ
พนักงานหนึ่งคนลดลง

25 %

(มีเป้าหมายการลดการใช้น้ำต่อจำนวนคน มากกว่า 10 % ในทุก

หน่วยการใช้น้ำเปรียบเทียบรายปี



หน่วย: ลูกบาศก์เมตร

5) การลดใช้พลังงาน

บริษัทฯ มีเป้าหมายการลดการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนคน มากกว่า 10 % ในทุกปี และมุ่งเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจัดให้มีคณะทำงานดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงานเพื่อควบคุมดูแลให้ค่าปรึกษาแนะนำ การดำเนินการจัดการพลังงานตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด มาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักเข้าใจและร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายการอนุรักษ์พลังงานภายในองค์กรลดการใช้พลังงานและใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการลดการใช้ไฟฟ้า การลดการใช้เครื่องปรับอากาศ การลดการใช้ลิฟต์โดยสาร การลดการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และน้ำมันเชื้อเพลิงได้แก่



1. การเปิด/ปิดไฟภายในอาคารสำนักงานช่วงพักเวลา 12.00 - 13.00 น. และแยกสวิตช์ควบคุมการเปิด/ปิด เฉพาะบริเวณ
2. การเปลี่ยนใช้หลอดไฟที่ประหยัดพลังงานในลานจอดรถ
3. การเปิด/ปิดเครื่องปรับอากาศในเวลาทำการโดยมีเวลาเปิด/ปิดที่เวลา 08.00 - 17.00 น. ปรับตั้งอุณหภูมิที่ 25 องศา
4. การใช้บันไดขึ้นลงชั้นเดียวแทนการใช้ลิฟต์โดยสาร และปิดให้บริการลิฟต์โดยสารในช่วงเวลาที่มีการใช้งานน้อย
5. การตั้งโครงการให้ประหยัดพลังงานไฟฟ้าแบบอัตโนมัติสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ PC และ Notebook โดยพนักงานทุกท่านจะต้องตั้งให้ปิดจอภาพเมื่อไม่มีการใช้งาน เลือกอุปกรณ์สำนักงานที่มีค่าการประหยัดพลังงาน รวมถึงถอดปลั๊กอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทุกครั้งหลังเลิกงาน
6. การเปลี่ยนใช้น้ำมันแก๊สโซฮอลล์ E20 แทนน้ำมันเบนซิน 95 และควบคุมการใช้รถยนต์โดยใช้ระบบ GPS

ทั้งนี้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในปี 2564 มีการใช้พลังงานไฟฟ้า 167,980 กิโลวัตต์/ชั่วโมง โดยมีปริมาณลดลงจากปี 2563 อยู่ที่ 17 %

รวมพลังชาว ITEL ร่วมประหยัดพลังงาน
 * สร้างนิสัย องค์กรยุคใหม่ ลดใช้พลังงาน *

ปิด
 ปิดไฟดวงที่ไม่จำเป็น
 ประหยัดได้ถึง **30.24 บาท/เดือน**
 ปิดทางออกของไฟดูดเมื่อพักเที่ยง ปิดเครื่องใช้ของสารพัดชนิดก่อนเลิกใช้งาน

ปรับ
 อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ
 จาก 25 เป็น 26 องศาเซลเซียส
 ประหยัดได้ถึง **10%**

ปลด
 ปลั๊กทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน
 ปลดปลั๊ก 1 ปลั๊กเมื่อไม่ใช้
 ประหยัดได้ถึง **0.86 บาท/เดือน**

เปลี่ยน
 มาใช้บันได 1-2 ชั้น
 แทนการใช้ลิฟต์ เพิ่มพลังงาน ประหยัดพลังงาน

"เพียงเท่านี้เราก็สามารถช่วยองค์กรประหยัดพลังงานได้ทุกเดือนแล้วนะครับ"

ที่มา : สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกระทรวงพลังงาน ITEL Family

ผลการดำเนินโครงการ

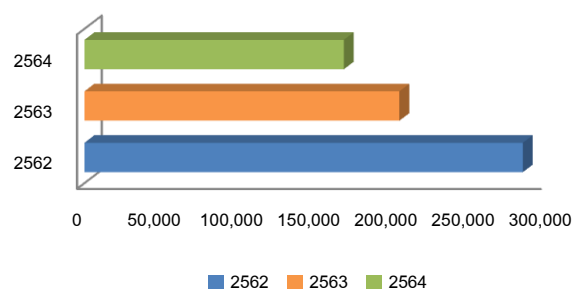


ค่าเฉลี่ยการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพนักงานหนึ่งคนลดลง

44 %

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลกับปี 2563

หน่วยการใช้ไฟฟ้าเปรียบเทียบรายปี





บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

และการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ส่งเสริมเทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

เป้าหมาย ปี 2593 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ปี 2573 ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 20% เทียบกับปีฐาน 2563

การบริหารจัดการ

1. ตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อให้เป็นไปตามความตกลงปารีสและสอดคล้องกับการควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2593 (Net Zero 2050)
2. จัดทำมาตรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่องในทุกหน่วยธุรกิจ
3. จัดทำและเปิดเผยการจัดการประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามแนวทางสากล (TCFD, SBTi)
4. กำกับและดูแลการดำเนินการในประเด็นการรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีการประชุมทุกไตรมาส
5. ผลักดันและดำเนินงานโดยคณะกรรมการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและพลังงานซึ่งมีการประชุมทุกไตรมาส

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญสูงขึ้นอย่างมากในปีที่ผ่านมา ทำให้มีปัจจัยเสี่ยงเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและโอกาสของการมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ บริษัทฯ จึงตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2593

1. การลดการใช้พลังงานภายในศูนย์สำรองข้อมูลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Data Center)

โครงสร้างอาคารภายในศูนย์สำรองข้อมูลถูกออกแบบให้มีกระจกรับแสงจากภายนอก สามารถเข้ามาภายในรอบๆ ตัวอาคาร ส่งผลทำให้ในช่วงเวลากลางวันสามารถลดการใช้พลังงานจากหลอดไฟส่องสว่างลง ส่งผลต่อการประหยัดพลังงานภายในศูนย์สำรองข้อมูล อินเทอร์เน็ต ดาต้าเซ็นเตอร์ของ Interlink Data Center ลดค่าสูญเสียพลังงานลงให้เหลือน้อยที่สุด ความเสถียรของการจ่ายกระแสไฟฟ้าเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีเดิมโดยโครงสร้างอาคารเน้นออกแบบมาเพื่อลดการใช้พลังงานสูงสุดและมีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และลดก๊าซเรือนกระจกในภาคพลังงาน



เป้าหมายการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานประจำปี 2564
- ควบคุมการปล่อยมลพิษ ของเสีย น้ำเสีย และเสียงรบกวนให้ไม่เกินค่ามาตรฐาน	- มีการบันทึกการควบคุมการปล่อยมลพิษของเสีย น้ำเสีย และเสียง ซึ่งขณะนี้บริษัทฯ สามารถควบคุมให้ไม่เกินค่ามาตรฐานได้
- จัดกิจกรรมหรือรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	- ไม่พบข้อร้องเรียนที่เกิดจากการปล่อยมลพิษ การกำจัดขยะ ของเสีย น้ำเสีย และเสียง ทั้งในอาคาร สำนักงานใหญ่และโครงการต่างๆของบริษัท
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 20%	- ดำเนินการเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และก๊าซเรือนกระจกพร้อมทั้งตรวจวัดผล
- ควบคุมปริมาณการใช้กระดาษ และใช้เทคโนโลยี เป็นตัวช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษ	- ตั้งเป้าหมายเพื่อควบคุมปริมาณการใช้น้ำ ไฟฟ้า และกระดาษ
- มีการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม อย่างมีประสิทธิภาพและไม่พบข้อร้องเรียน	- จัดกิจกรรมหรือรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

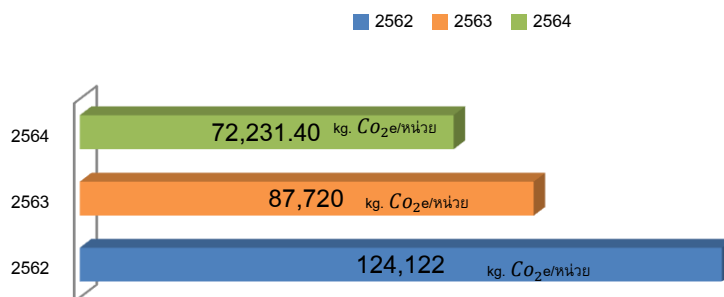
ในปี 2564 บริษัทฯ มีการใช้พลังงานไฟฟ้า 167,980 กิโลวัตต์/ชั่วโมง ซึ่งจากการรณรงค์และผลักดันให้เกิดการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กรทำให้มีค่าเฉลี่ยการใช้ไฟฟ้าต่อพนักงานหนึ่งคนลดลง 44% โดยในปี 2564 บริษัทฯ มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสำนักงาน 72,231.40 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง 17% เมื่อเทียบกับปี 2563



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

17 % (โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2563)

กราฟเปรียบเทียบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกระหว่างปี 2563-2564



หมายเหตุ: ตัวเลขการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาจากการคำนวณจากการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานโดยใช้ Emission Factor ฉบับ Update ล่าสุด ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ



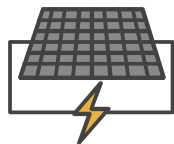
การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

อาคารอินเทอร์ลิงค์ เทเลคอม เป็นอาคารซึ่งได้รับการออกแบบภายใต้แนวคิดของอาคารยั่งยืน (Sustainable Building) มีการวางรูปแบบโครงสร้างด้วยการคำนึงถึงอัตราประโยชน์ ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่ดี และการประหยัดพลังงานสูงสุด โดยใช้หลักทดแทน บำบัด และอนุรักษ์ มาเป็นแนวคิดในการสร้างอาคารและเลือกใช้อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ดังนี้

- การใช้แสงจากธรรมชาติควบคู่กับการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยการออกแบบให้ตัวอาคารมีกระจก ล้อมรอบเพื่อประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า
- มีการเลือกใช้หน้าต่างประเภท Triple Glazed ใช้ฟิล์มกันแสงและฉนวนกันร้อนที่กระจกเพื่อช่วยลดความร้อนและอุณหภูมิที่เกิดขึ้นกับอาคาร ทำให้ใช้พลังงานในการทำงานน้อยลง
- ใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน ควบคู่ไปกับการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติ โดยระบบแสงสว่างที่ประหยัดพลังงานนั้นจะสามารถลดการผลิตความร้อนและลดความต้องการใช้ความเย็นจากเครื่องปรับอากาศด้วยอีกทางหนึ่ง
- การดูแลรักษาความปลอดภัยและการป้องกันจากการเกิดอัคคีภัยโดยการติดตั้งตัวจับควัน (Smoke Detector) พร้อมถึงดับเพลิงและสายดับเพลิง
- การดูแลรักษา เลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานที่เน้นการประหยัดพลังงาน เช่น หลอดไฟประหยัดพลังงาน ติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่ประหยัดไฟ ฯลฯ

มาตรการควบคุมสภาพแวดล้อมในโครงการและการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ วางแผนงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดเป็นมาตรการของบริษัทฯ โดยให้ทุกโครงการทั่วประเทศของบริษัทฯ ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ทุกการดำเนินงานที่บริษัทฯ ส่งมอบนั้น ส่งผลกระทบท่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด



มาตรการด้านเสียง

เสียงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จะต้องถูกป้องกันให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดโดยไม่กระทบต่อสาธารณะ



มาตรการกำจัดของเสีย

มีการคัดแยกขยะปนเปื้อนหรือขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป มีการควบคุมกลิ่นและมีพื้นที่จัดเก็บขยะอย่างปลอดภัย เพื่อส่งไปยังบริษัทรับกำจัดที่ถูกต้องตามกฎหมาย และต้องมีการป้องกันผลกระทบต่อสาธารณะในระหว่างการขนส่ง



มาตรการควบคุมมลพิษทางอากาศ

ฝุ่นละอองและไอระเหยจะถูกควบคุมเพื่อลดมลพิษทางอากาศให้น้อยที่สุดและถูกต้องตามกฎหมาย



มาตรการด้านน้ำเสีย

ระบบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จะต้องถูกป้องกันให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดโดยไม่กระทบต่อสาธารณะ



บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม


โครงข่ายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

13 CLIMATE ACTION

15 LIFE ON LAND

เป้าหมายการดำเนินงาน

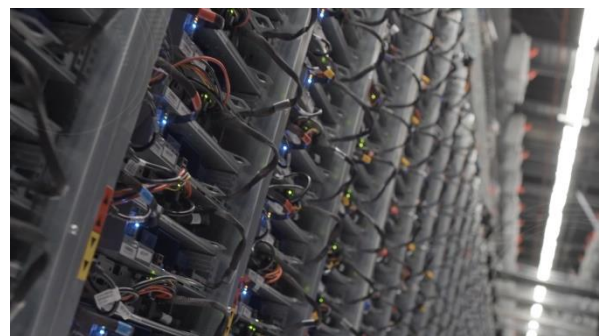
- ทุกผลิตภัณฑ์ที่เลือกมาใช้ในการให้บริการต้องได้มาตรฐาน ROHS ทั้งหมด 100%
- สรรหาและพัฒนาวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

- ผลิตภัณฑ์ที่เลือกมาใช้ในการให้บริการ 100% เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ROHS

 ○ **Interlink Fiber Optic Network**

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่วัยดิจิทัล ทำให้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ทุกองค์กรจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีและเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยี บริษัท มีความเชื่อว่าการสื่อสารคือการเชื่อมต่อโลกทั้งใบเข้าด้วยกัน การใช้เทคโนโลยีอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นตัวช่วยสำคัญที่ผลักดันให้โลกสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 บริษัท ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 3 ประเภทมีโครงข่ายเป็นของตนเอง จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อทำธุรกิจเป็นผู้ให้บริการวางจรวดสื่อสารความเร็วสูงซึ่งมีระยะเวลา 15 ปี โดยภายหลังจากได้รับใบอนุญาตแล้ว บริษัท ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Interlink Fiber Optic Network) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นโครงข่ายภาคเอกชนที่มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูงสุด





เปรียบเสมือนเป็นถนนทาง ICT ความเร็วสูง ที่สามารถส่งผ่านข้อมูลทางการสื่อสารขนาดใหญ่ ก่อให้เกิดประโยชน์ทางการสื่อสารแก่หน่วยงาน องค์กร และชุมชนมากมาย โดยข้อดีของโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network นอกจากจะสามารถรับส่ง-ข้อมูลที่มีปริมาณมากได้อย่างรวดเร็ว มีการให้บริการผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง (End to End Fiber Optic) และครอบคลุมทั่วประเทศ โครงข่ายมีความปลอดภัยทั้งในด้านการเก็บรักษาข้อมูล และมีความปลอดภัยต่อสภาพแวดล้อมของชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงกับจุดที่มีการวางโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network โดยบริษัทฯ ยึดถือหลักในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของของบริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (ILINK) เพื่อต่อยอดจากธุรกิจจัดจำหน่ายอุปกรณ์สายสัญญาณ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ILINK มีความเชี่ยวชาญ ผสมผสานกับธุรกิจวิศวกรรมที่ได้จากการดำเนินกิจการรับเหมาติดตั้งอุปกรณ์สายสัญญาณมาใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างคำนึงถึงผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในทุกขั้นตอนการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเมื่อบริษัทฯ จะเริ่มดำเนินการวางโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network ในพื้นที่ที่ลูกค้ามีความประสงค์จะให้เข้าไปทำการติดตั้งโครงข่ายในพื้นที่บางจุดที่อาจต้องลากสายผ่านชุมชน ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ทุกครั้งต้องมีการคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่ตามมาอย่างรอบคอบมากที่สุด โดยบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ได้รับคุณภาพมาตรฐาน และให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ โดยอุปกรณ์ที่ทำการติดตั้งส่วนหนึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าโดยบริษัทแม่ คือ บริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แก่ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้แบรนด์ LINK ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อม RoHS (Restriction of Hazardous Substances) เป็นผลิตภัณฑ์ที่จำกัดการใช้สารที่เป็นพิษต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมในผลิตภัณฑ์ อิเล็กทรอนิกส์อันจะเป็นผลให้สามารถจัดการกับเศษซากขยะของผลิตภัณฑ์ได้อย่างปลอดภัยต้นทุนการกำจัดซากต่ำลงและสามารถนำไปรีไซเคิลได้ง่ายขึ้น รวมทั้งช่วยให้ชิ้นส่วนหรือวัสดุรีไซเคิลมีสารพิษน้อยลง โดยผลิตภัณฑ์ที่แบรนด์ LINK ได้นำเข้าและจัดจำหน่ายให้ บริษัทฯ นั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรองคุณภาพและผ่านการทดสอบแล้วว่าตรงตามข้อกำหนดทางด้านสารเคมีตามมาตรฐาน ROHS เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ ได้รับการดูแลที่ดีที่สุด



สารต้องห้าม	ความเข้มข้นที่จำกัด (ค่าเกณฑ์)
1. ตะกั่ว	0.1wt%
2. ปรอท	0.1wt%
3. แคดเมียม	0.1wt%
4. เฮกซะวาเลนท์โครเมียม	0.1wt%
5. โพลีโบรมิเนทไบฟีนิล: PBB	0.1wt%
6. โพลีโบรมิเนทไดฟีนิลอีเธอร์: PBDE	0.1wt%
7. บิส (2-เอทิลเฮกซิล) พทาเลต: DEHP	0.1wt% สารที่เพิ่มเข้ามาใหม่
8. บิวทิลเบนซิลพทาเลต: BBP	0.1wt% สารที่เพิ่มเข้ามาใหม่
9. ดิบิวทิลพทาเลต: DBP	0.1wt% สารที่เพิ่มเข้ามาใหม่
10. ไดไอโซบิวทิลพทาเลต: DIBP	0.1wt% สารที่เพิ่มเข้ามาใหม่

อีกทั้งอุปกรณ์ส่วนอื่นที่นำมาใช้เพิ่มเติมก็เป็นอุปกรณ์ที่ได้รับรองมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลเช่นกัน นอกจากการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์โครงข่ายแล้ว บริษัทฯยังมีกระบวนการสำรวจเส้นทางและจุดติดตั้งเพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดต่อชุมชนใกล้เคียง ทั้งในเรื่องของเสียงและการรบกวนขณะทำการก่อสร้าง โดยได้เลือกใช้แนวรถไฟเป็นเส้นทางหลักในการวางโครงข่ายและพาดสายไปตามเสาโทรเลขตามแนวรถไฟ โดยพบว่าเป็นวิธีการที่มีความปลอดภัยสูงกว่าเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะ กล่าวคือ เสาไฟฟ้าตามถนนสาธารณะมีโอกาสหักโค่นจากอุบัติเหตุบนท้องถนนได้มากกว่าเสาโทรเลขตามแนวรถไฟ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โครงข่าย Interlink Fiber Optic Network มีเสถียรภาพสูงและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ เสริมจุดแข็งด้วยการที่บริษัทฯ เลือกใช้ทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น ในระบบการทำงานที่เกี่ยวกับงานวางโครงข่ายและการดูแลหลังการขาย มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีการออกแบบโครงข่ายให้ลูกค้าโดยเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการติดตั้งงานเพื่อให้มีความปลอดภัยและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

โครงข่าย Interlink Fiber Optic Network มีข้อดีอีกประการหนึ่งที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน คือเป็นโครงข่ายที่ไม่มีผลกระทบจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า แม้จะเป็นบริเวณที่มีไฟฟ้าแรงสูง หรือเกิดฟ้าผ่าขึ้นบ่อยครั้ง เพราะสาย Fiber Optic ของบริษัทฯ มีลักษณะเป็นฉนวนทั้งหมด จึงไม่มีความสามารถในการนำไฟฟ้าไม่ก่อให้เกิดอันตรายจากการที่ไฟฟ้าลัดวงจร หรืออันตรายจากกระแสไฟฟ้าต่อชุมชน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ติดตั้งโครงข่าย นอกจากนี้ยังมีการป้องกันผลกระทบที่อาจตามมาจากการเกิดข้อขัดข้องของอุปกรณ์

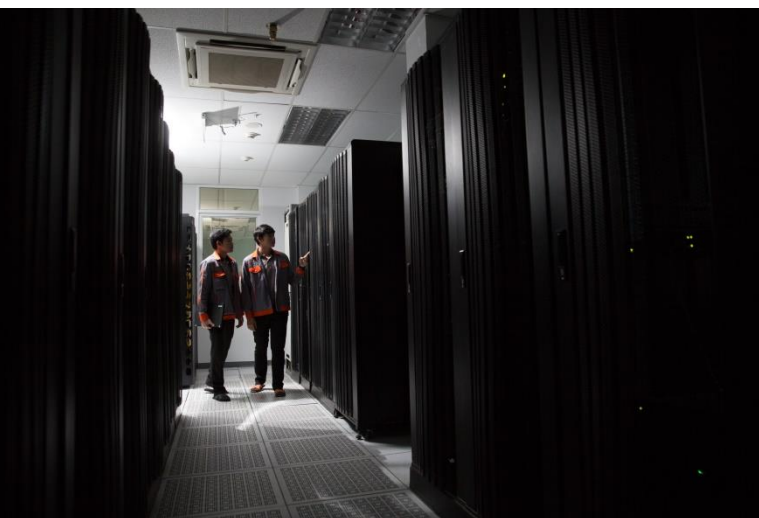
โดยใช้หลักการป้องกันเท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสายสัญญาณของ Interlink Fiber Optic Network เป็นชนิดที่มีเปลือกเหล็กเพื่อป้องกันสัตว์กัดแทะทำลายสายสัญญาณ การออกแบบให้มีเปลือกหุ้ม 2 ชั้น ซึ่งจะช่วยป้องกันปัญหาอันพึงจะเกิดมาจากการติดตั้ง และยังสามารถนำเอาเทคโนโลยีด้านวัสดุศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อป้องกันและเพิ่มขีดความสามารถการทนความร้อนหากเกิดเพลิงไหม้ในบริเวณใกล้เคียง สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้สายสัญญาณของ Interlink Fiber



Optic Network เป็นหนึ่งในโครงข่ายที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ เสถียรภาพสูงสุด และมีความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ทำการติดตั้งในทุกกระบวนการตั้งแต่การติดตั้ง ดูแลและรักษาโครงข่าย ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้วางโครงข่ายครอบคลุมแล้วทั้งสิ้น 75 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งการที่โครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของบริษัทฯ ครอบคลุมทั่วประเทศและจะเชื่อมต่อกับโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา ลาว และพม่า นั้นจะทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกรูปแบบทั้งการเชื่อมต่อภายในประเทศและการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศและรวมถึงสามารถควบคุมต้นทุนการให้บริการให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network มีความเสถียรสูง ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทำให้การรับ-ส่งข้อมูลระหว่างองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความเสถียรสูงมากขึ้น บริษัทฯ จึงเป็นโครงข่ายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและพร้อมอยู่เคียงข้างลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

○ **Green Data Center**



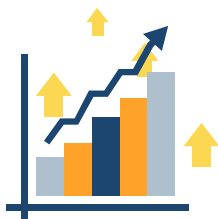
ดาต้า เซ็นเตอร์ คือโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ (Hard Infrastructure) เป็นศูนย์กลางในการประมวลผลและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงการจัดการการสื่อสารข้อมูลระหว่างองค์กรและใช้งานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้นการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม คือ หัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจที่บริษัทฯ ทำอย่างต่อเนื่อง และเป็นแผนระยะยาว บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการออกแบบและก่อสร้างดาต้า เซ็นเตอร์ สำหรับให้บริการให้พื้นที่เซิร์ฟเวอร์ พื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ศูนย์ และศูนย์สำรองข้อมูลฉุกเฉิน แก่องค์กรต่าง ๆ เพื่อให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน ดาต้า



เซิร์ฟเวอร์แห่งนี้จึงถูกสร้างขึ้นเพื่อให้เป็น ดาต้า เซ็นเตอร์ โดยเฉพาะตามข้อกำหนดของ ดาต้า เซ็นเตอร์ ประเภท TIER 3 และได้คิดค้นและพัฒนานวัตกรรม“Green Data Center” เพื่อลดการใช้พลังงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดูแลลูกค้าด้วยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด มีเสถียรภาพการให้บริการที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.982% เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้บริการเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ คิดค้นและพัฒนาวัตกรรมการให้อินเตอร์ลิ่งค์ ดาต้า เซ็นเตอร์ เป็น Green Data Center ด้วย โครงสร้างอาคารออกแบบให้มีกระจกรับแสงจากภายนอก สามารถส่งผลต่อการลดค่าสูญเสียพลังงาน ความเสถียรของการจ่ายกระแสไฟฟ้า เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีเดิมโดยโครงสร้างอาคารเน้นออกแบบมาเพื่อลดการใช้พลังงานสูงสุดและมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด กำหนด ค่า PUE หรือ ค่าชี้วัดความคุ้มค่าของการใช้พลังงานไฟฟ้า ควรต่ำกว่า 2 เพื่อการประหยัดพลังงาน เป็นตัวชี้วัดถึง ประสิทธิภาพของพลังงาน โดยวัดค่า PUE ของ อินเทอร์เน็ต ดาต้าเซ็นเตอร์ ด้วยการวัดพลังงานแต่ละ RACK เพื่อนำไปหารจากพลังงานทั้งหมดที่ถูกจ่ายเข้ามา โดย อินเทอร์เน็ต ดาต้าเซ็นเตอร์ ตั้งเป้าจะทำ ค่า PUE ให้ต่ำลง ซึ่งเมื่อกลับไปยังต้นทางเมื่อมีการใช้พลังงานที่ต่ำลง จะส่งผลให้เกิดการประหยัด ไฟฟ้า ลดปริมาณคาร์บอนที่ปล่อยไปในอากาศ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

อีกทั้งในการออกแบบและก่อสร้างศูนย์สำรองข้อมูล จำเป็นต้องมีระบบไฟฟ้าที่มีความน่าเชื่อถือสูงมาก จึงเป็นที่มาของการติดตั้งเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรอง (Generator) ซึ่งขนาดของเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรองจะแปรผันสูงขึ้นตามสัดส่วนของพลังงานไฟฟ้าสูงสุดที่ใช้งานภายในศูนย์สำรองข้อมูล ดังนั้นเมื่อขนาดของเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรองใหญ่มากขึ้นก็จำเป็นต้องใช้พื้นที่ในการติดตั้ง มีการกักเก็บปริมาณน้ำมันสำรองและสร้างเสียงดังมากขึ้น รวมถึงไอเสียที่เกิดจากการทำงานของเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรอง ด้วยการคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อชุมชนและสังคม ดาต้า เซ็นเตอร์ จึงตัดสินใจที่จะก่อสร้างและออกแบบศูนย์สำรองข้อมูลให้อยู่ห่างไกลจากชุมชน รวมถึงการก่อสร้างอาคารและติดตั้งวัสดุลดเสียงรบกวนในการทำงานภายในของศูนย์สำรองข้อมูล โดยมีเป้าหมายให้ค่าเสียงรบกวนที่วัดได้ต้องต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนดตลอดการดำเนินธุรกิจ



ผลการดำเนินงานปี 2564

มีรายได้ให้บริการ Data Center

91.80 ล้านบาท



ลดการใช้พลังงานได้

7.11 %

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2563-2564)

ค่า PUE



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

10 %

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2563-2564)

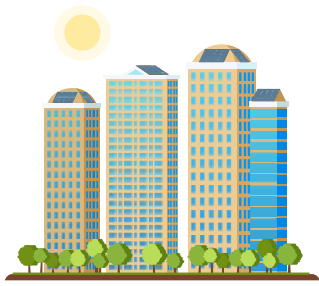


1.8 (ค่ามาตรฐานการใช้งานโดยทั่วไปที่มีค่าเท่ากับ 2.0)

*หมายเหตุตัวเลขการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาจากการคำนวณจากการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารดาต้า เซ็นเตอร์ โดยใช้ Emission Factor ฉบับ Update ล่าสุด ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ



สรุปผลการดำเนินงานความยั่งยืนประจำปี 2564



ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

รายได้รวม ปี 2564

2,509.18 ล้านบาท

ประกาศใช้ระบบบริหาร
ควบคุมคุณภาพ ISO 9001 :
2015 และ จัดอบรมเพื่อเผย
แพร่ให้พนักงานเข้าใจและ
ปฏิบัติ

กำไรสุทธิ ปี 2564

250.79 ล้านบาท

บริษัทฯ เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติ
ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
เป็นระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่วันที่ 4
พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 3
พฤศจิกายน 2565

ข้อร้องเรียน

เท่ากับ **0**

มีการทบทวนนโยบาย
ของบริษัทฯ ให้สอดคล้อง
สถานการณ์ปัจจุบัน



ด้านสิ่งแวดล้อม

ปริมาณการใช้กระดาษ
ภายในองค์กรลดลงเหลือ

645

รีมในปี 2564

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
จากสำนักงาน

87,720

ตันคาร์บอนไดออกไซด์

มีการปล่อยก๊าซเรือน
กระจกลดลง

29%

ในปี 2564

การใช้น้ำภายในองค์กร

2,189 ลูกบาศก์เมตร

การใช้ไฟภายในองค์กร

167,980 กิโลวัตต์/ชั่วโมง



ด้านสังคม

ผลประเมินความพึงพอใจ
ของพนักงานอยู่ในระดับ
มากคิดเป็นค่าเฉลี่ย

3.98

การลาออกของพนักงาน
คิดเป็น

10.28%

ของพนักงานทั้งหมด

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม
ของพนักงาน

89.5

ชั่วโมง

ร้อยละของกลุ่มพนักงาน
Talent ยังคงทำงานกับองค์กร

90%

ความพึงพอใจต่อโครงการ
เพื่อสังคม ITEL IGIVE

100%



ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

รายได้ของบริษัทฯ สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ รายได้จากงานบริการโครงข่าย รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่ายและรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์โดยโครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ในปี 2562 - 2564 เป็นดังนี้

ประเภทบริการ	ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการให้บริการโครงข่าย*	848.86	36.18	1,111.14	53.97	1,281.31	51.06
2. รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่าย	1,387.53	59.13	823.97	40.02	1,092.78	43.55
3. รายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์**	93.91	4.00	85.42	4.15	91.80	3.66
รวมรายได้จากการบริการ	2,230.30	99.31	2,020.53	98.14	2,465.89	98.27
รายได้อื่น***	16.29	0.69	38.36	1.86	43.29	1.73
รวมรายได้	2,346.59	100.00	2,058.89	100.00	2,509.18	100.00

หมายเหตุ : * รายได้จากงานให้บริการโครงข่าย ประกอบด้วยรายได้จากการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมให้ลูกค้า, รายได้จากการให้บริการเชื่อมต่อโครงข่ายลูกค้าเข้ากับโครงข่ายบริษัทฯ

** รายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ ประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ รายได้ค่าไฟฟ้า และรายได้ค่าบริการจัดการดาต้า เซ็นเตอร์

*** รายได้อื่น ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ย รายได้สนับสนุนกิจการจากลูกค้า รายได้ชดเชยค่าเสียหายจากการประกันภัย และ รายได้ค่าปรับ





เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานพัฒนาความยั่งยืนฉบับนี้ แสดงถึงผลการดำเนินงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) เพื่อสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียได้ทราบถึงความก้าวหน้าของแผนความยั่งยืน และความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามแผนต่อไป ภายใต้กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน อันเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม มีการเปิดเผยข้อมูลให้มีความสอดคล้องตามดัชนีชี้วัดของ GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) ในระดับตัวชี้วัดหลัก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals, SDGs) ซึ่งบริษัทฯ ได้คัดเลือกประเด็นที่มีความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ และมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมาแสดงไว้ในรายงานฉบับนี้

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย	เป็นไปตามเกณฑ์-หลัก ('In accordance' – Core)
ช่วงเวลาของการรายงาน	วันที่ 1 มกราคม 2564 - วันที่ 31 ธันวาคม 2564
รอบการรายงาน	รายปี
การรับรองคุณภาพรายงาน	คณะผู้บริหารและคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) มีบทบาทหน้าที่ในการติดตามควบคุมดูแล การจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ ในอนาคตบริษัทฯ มีแผนพิจารณาให้หน่วยงานภายนอก ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงิน และข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2564 ของบริษัทฯ ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
รายงานฉบับก่อนหน้า	รายงานพัฒนาความยั่งยืนปี 2564 บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน
ฝ่ายการตลาดบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)
48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
โทรศัพท์ : 02-6662222



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานพัฒนาความยั่งยืน

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับบริษัท

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ลูกค้า | <input type="checkbox"/> พนักงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน | <input type="checkbox"/> สถาบันการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น | <input type="checkbox"/> สื่อมวลชน |
| <input type="checkbox"/> นักลงทุน | <input type="checkbox"/> ประชาชนทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> คู่ค้า | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (กรุณาระบุ |

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- เพื่อการศึกษา/ติดตามการดำเนิน CSR / CSV ที่เป็นประโยชน์
- เพื่อการศึกษาและวิจัย เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุน
- เพื่อศึกษาข้อมูลบริษัท
- อื่นๆ (กรุณาระบุ

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

2.1.1 เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัทฯ

- มาก ปานกลาง น้อย

2.1.2 ครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ ครบถ้วนต่อการ

- มาก ปานกลาง น้อย

2.1.3 เข้าใจได้ถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

- มาก ปานกลาง น้อย



2.1.4 เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

2.2.1 เข้าใจง่าย ไม่สับสน มาก ปานกลาง น้อย

มาก ปานกลาง น้อย

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการนำเสนอข้อมูลรายงานในภาพรวม

มาก ปานกลาง น้อย

3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

โดยสามารถกรอกแบบฟอร์มและส่งกลับมายังบริษัทฯ ได้ที่ฝ่ายการตลาดบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ : 48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้ ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI และ ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
GRI 102: General Disclosures 2016	Organizational profile				
	102-1	Name of the organization	18	SDG 8	
	102-2	Activities, brands, products, and services	3,7-8,18,19-37		
	102-3	Location of headquarters	18		
	102-4	Location of operations	18		
	102-5	Ownership and legal form	17-21		
	102-6	Markets served	3,18,19-31		
	102-7	Scale of the organization	3,17-21		
	102-8	Information on employees and other workers	38-39		
	102-9	Supply chain	66-67		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	3,7-9,66-67		
	102-11	Precautionary Principle or approach	85-97		
	102-12	External initiatives	3,7-9,66-67,123-129		
	102-13	Membership of associations	39		
STRATEGY					
	102-14	Statement from senior decision-maker	12		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	12,66-67		



GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission	
GRI 102: General Disclosures 2016	Ethics and integrity				
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	7-9,38-41, 61-78	SDG 16	
	GOVERNANCE				
	102-18	Governance structure	41		
	102-19	Delegating authority	85-94		
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	38-41	SDG 16	
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	41	SDG 16	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	41	SDG 16	
	102-25	Conflicts of interest	72-76		
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	4-5,10,7-9,12	SDG 16	
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	67-78		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	43-57,88-93	SDG 16	
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	58-65		
102-33	Communicating critical concerns	58-65			



GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
GRI 102: General Disclosures 2016	STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
	102-40	List of stakeholder groups	58-65	SDG 8	
	102-41	Collective bargaining agreements	58,98-104		
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	58-65		
	102-43	Approach to stakeholder engagement	58-65		
	102-44	Key topics and concerns raised	46, 58-65		
	REPORTING PRACTICE				
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	48-49,171		
	102-46	Defining report content and topic boundaries	48-49		
	102-47	List of material topics	58-65		
	102-48	Restatements of information	171-172		
	102-49	Changes in reporting	67-78,112		
	102-50	Reporting period	171-172		
	102-51	Date of most recent report	172		
	102-52	Reporting cycle	171-172		
	102-53	Contact point for questions regarding the report	172		
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	172,176-185		
	102-55	GRI content index	176-185		
	102-56	External assurance	176-185		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
ECONOMIC PERFORMANCE					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	3-4,19-37,58-65 ,163-170		
	103-02	The management approach and its components	3-4,19-37,58-65 ,163-170		
	103-03	Evaluation of the management approach	3-4,19-37,58-65 ,163-170		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	3-4,19-37,58-65 ,163-170	SDG 8 SDG 9 SDG 17	
ANTI-CORRUPTION					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	38-41, 80-87		
	103-2	The management approach and its components	38-41, 80-87		
	103-3	Evaluation of the management approach	7-9, 38-41,45-49, 85-94		
GRI 205 : Anticorrupti on 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	7-9, 38-41,45-49, 85-94	SDG 16	
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	7-9, 38-41,45-49, 85-94		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	7-9, 38-41,45-49, 85-94		
ENERGY					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	19-37,152-162		
	103-2	The management approach and its components	19-37,152-162		
	103-3	Evaluation of the management approach	19-37,152-162		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
GRI 302 : Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	152-162	SDG 7 SDG 8	
	302-3	Energy Intensity	152-162	SDG 12	
	302-4	Reduction of energy consumption	152-162	SDG 13	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	152-162, 163-170		
WATER					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	19-37		
	103-2	The management approach and its components	19-37,152-161		
	103-3	Evaluation of the management approach	19-37,152-161		
GRI 303 : Energy 2016	303-1	Water withdrawal by source	161	SDG 6	
	303-3	Water recycled and reused	161	SDG 8 SDG 12	
EFFLUENTS AND WASTE					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	152-170		
	103-2	The management approach and its components	155-159,151		
	103-3	Evaluation of the management approach	155-159, 151,157		
GRI 306 : Effluents and Waste 2016	301-1	Water discharge by quality and destination	155-159, 151,157	SDG 3 SDG 6	
	303-3	Water discharge by type and disposal significant spills	155-159, 151,157	SDG 12 SDG 14 SDG 15	



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
ENVIRONMENTAL COMPLIANCE					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	48-67,152-170		
	103-02	The management approach and its components	48-67,152-170		
	103-03	Evaluation of the management approach	48-67,152-170,171		
GRI 308 : Supplier Environmental Assessment 2016	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	48-67,152-170,171		
EMPLOYMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	43-67		
	103-02	The management approach and its components	43-67,107-122		
	103-03	Evaluation of the management approach	43-67,107-122		
GRI 401 : Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	112	SDG 5 SDG 8	
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	113-117		
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	58,57-93, 107-122		
	103-02	The management approach and its components	58,57-93, 107-122		
	103-03	Evaluation of the management approach	58,57-93, 107-122		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
GRI 403 : Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	58,93, 113-115	SDG 3 SDG 8	
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	58,93, 113-115		
	403-3	Occupational health services	93,113-115		
TRAINING AND EDUCATION					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	58,107-111,113,116		
	103-02	The management approach and its components	58,107-111,113,116		
	103-03	Evaluation of the management approach	58,107-111,113,116		
GRI 404 : Training Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	109	SDG 4 SDG 5 SDG 8	
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	108-112		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	108-112,113-117		
NON-DISCRIMINATION					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	58,107-110,118-129		
	103-02	The management approach and its components	58,107-110,118-129		
	103-03	Evaluation of the management approach	58,107-110,118-129		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
ECONOMIC PERFORMANCE					
GRI 103 : Management	103-01	Incident of discrimination and corrective actions taken	3,171,172		
LOCAL COMMUNITIES					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	39-65,66-67	SDG 2 SDG 3	
	103-02	The management approach and its components	39-65,66-67	SDG 4 SDG 11	
	103-03	Evaluation of the management approach	39-65,66-67	SDG 12 SDG 17	
GRI 413 : Local Communities 2016	413-1	Operation with local community engagement, impact assessment, and development program	39-65,66-67		
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	39-67		
	103-02	The management approach and its components	39-67		
	103-03	Evaluation of the management approach	39-67		
GRI 414 : Supplier Social Assessment 2016	414-2	Negative social impacts in the supply chain and action taken	3,39-67,143-144	SDG 5 SDG 8 SDG 16	



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
MARKETING AND LABELING					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	3,39-65,171-172		
	103-02	The management approach and its components	3,39-65,131-150,171-172		
	103-03	Evaluation of the management approach	3,39-65,131-150,171-172		
GRI 417 : Marketing Labeling 2016	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communication	3,39-65,131-150,171-172		
HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	39-42,120-122		
	103-02	The management approach and its components	39-42,120-122		
	103-03	Evaluation of the management approach	39-42,120-122		
GRI 412 : Human rights assessment 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	39-42,122		
CYBER SECURITY					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	39-65,58-65,96-98		
	103-02	The management approach and its components	39-65,58-65,96-98		
	103-03	Evaluation of the management approach	39-65,58-65,96-98,99-101		



GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/Omission
INNOVATION MANAGEMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	39-65		
	103-02	The management approach and its components	39-65,148-150		
	103-03	Evaluation of the management approach	39-65,148-150		
Labor/Management Relations					
GRI 103 : Management approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	107-122		
	103-02	The management approach and its components	107-122		
	103-03	Evaluation of the management approach	107-122		
GRI 402 : Labor/Manag ement relations 2016	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes	107-122		





Visit our website



INTERLINK TELECOM PUBLIC COMPANY LIMITED

48/66 Soi Rung-reung Ratchadaphisek Road,
Samsennok, Huay Khwang, Bangkok 10310

- | | |
|---|--|
|  Head Office : 0 2666 2222 |  Fax : 0 2666 2299 |
|  Network Management Center : 0 2666 2288 |  Fax : 0 2666 2298 |
|  www.interlinktelecom.co.th |  info@interlinktelecom.co.th |
|  InterlinkTelecomPublicCompanyLimited |  ITEL CHANNEL |