



**Telecom**<sup>®</sup>  
PUBLIC COMPANY LIMITED



# รายงานพัฒนา ความยั่งยืน 2562

บริษัท อินเทอร์เน็ต ไทยคอม จำกัด (มหาชน)



# สัมผัสประสบการณ์ใหม่ **ITEL SERVICES** เร็ว แรง ไม่มีสะดุด



DARK FIBER



MPLS



IPLC



WAVELENGTH



BROADCAST  
SERVICE



DATA CENTER

- ให้บริการขนส่งความเร็วสูง *Fiber Optic* เท่านั้น
- ให้บริการเต็ม *Bandwidth* ตรงตามความต้องการ
- การันตีคุณภาพด้วยทีมวิศวกร 100 % บนมาตรฐาน *SLA 99.99%*
- ศูนย์บริการและซ่อมบำรุง 38 แห่งทั่วประเทศไทย



**Telecom**  
PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

สำนักงานใหญ่ : 0 2666 2222 แฟกซ์ : 0 2666 2299 อีเมล : [info@interlinktelecom.co.th](mailto:info@interlinktelecom.co.th)

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

เว็บไซต์ : [www.interlinktelecom.co.th](http://www.interlinktelecom.co.th) เฟซบุ๊ก : InterlinkTelecomPublicCompanyLimited ยูทูป : ITEL CHANNEL

# ข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ

โครงข่ายเสถียรภาพสูงด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย สู่อำนาจเป็นผู้นำในตลาด

มุ่งมั่นเป็นผู้ให้บริการ  
โครงข่ายโทรคมนาคม

## อันดับ 1

ของประเทศไทย  
ให้บริการลูกค้ากว่า 604 ราย

ให้บริการโครงข่าย  
ครอบคลุมทั่วประเทศไทย  
โดยมีรายได้จากการให้บริการ



848.86 ล้านบาท  
รายได้จากการให้บริการโครงข่าย



1,387.53 ล้านบาท  
รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่าย



93.91 ล้านบาท  
การให้บริการดาต้า เซ็นเตอร์

ขยายพื้นที่ให้บริการต่อเนื่อง  
พร้อมเคียงข้างลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง



24/365

## พัฒนาสู่การเติบโต

มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด

### 2,480 ล้านบาท

(ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

สินทรัพย์  
6,261.87  
ล้านบาท

รายได้สุทธิ  
2,346.59  
ล้านบาท

กำไรสุทธิ  
181.00  
ล้านบาท

ส่วนของผู้ถือหุ้น  
1,711.70  
ล้านบาท

อัตราผลตอบแทน  
ผู้ถือหุ้นเฉลี่ย  
ร้อยละ 10.94

โครงข่ายครอบคลุม  
75 จังหวัด

ให้บริการผ่านไฟเบอร์ออฟติกทั้งเส้นทาง  
ตามความต้องการของลูกค้า

### Customization

รับประกันขนาด Bandwidth  
ทุกการรับ-ส่งข้อมูลที่ระดับ

### SLA 99.99%

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



• Outstanding Investor  
Relations Awards 2019



• Asia's Best Employer  
Brand Awards 2019



• Special Recognition of  
Rising Star Awards 2018

## สารบัญ

- 06 **สารสนเทศกรรมการผู้จัดการ**
- 09 **รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในปี 2562**
- 10 **เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี**
- **เกี่ยวกับ ITEL**
  - 13 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
  - 26 บริการของเรา
- **การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ITEL**
  - 37 การพัฒนาอย่างยั่งยืน
  - 39 โครงสร้างบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัท
  - 41 ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน
  - 46 กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน
  - 49 เป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัท
  - 62 ห่วงโซ่คุณค่าของ อินเทอร์เน็ต เทเลคอม (Value Chain)
  - 64 การกำกับดูแลกิจการ
  - 72 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
  - 73 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
  - 75 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- **การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน**
  - 87 การดำเนินงานตามแนวทางบรรษัทภิบาล
- **ด้านสังคม**
  - 89 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
  - 101 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
  - 104 คุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม



## สารบัญ

- **ด้านเศรษฐกิจ**
  - 112 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
  - 117 การส่งมอบงานที่มีคุณภาพ
  - 122 การร่วมมือกับพันธมิตรขยายโอกาสในธุรกิจใหม่
  - 125 พัฒนานวัตกรรมขยายโอกาสในธุรกิจ
- **ด้านสิ่งแวดล้อม**
  - 131 องค์กรสีเขียว (Green Organization)
  - 139 โครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- **147 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้**
- **150 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI และ ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร**





ธรรมชาติของการประกอบธุรกิจเมื่อดำเนินกิจการมาได้ระยะเวลาหนึ่งก็จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์และวางแผนทิศทางของธุรกิจเพื่อจะก้าวต่อไปข้างหน้าเพื่อพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบสินค้าและเทคโนโลยี โดยจะเป็นหัวใจหลักของกลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นการต่อยอดปรับปรุง, เปลี่ยนแปลงธุรกิจจากธุรกิจเดิม (New S-curve) โดยจุดหมายปลายทางของธุรกิจนั้นคือการที่จะเห็นบริษัท เติบโตไปข้างหน้า อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งหลักการทั่วไป ของการต่อยอดธุรกิจควบคู่ไปกับการดำเนินงานในทิศทางเติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน ให้ประสบผลสำเร็จนั้นบริษัท มีแนวทางด้วยกันอยู่ทั้งหมด 4 วิธีการดังต่อไปนี้

### 1. สร้างสินค้าหรือบริการใหม่รองรับสินค้าหรือบริการหลัก

วิธีนี้เป็นวิธีที่ง่ายและสามารถดำเนินการได้โดยทันที เริ่มจากการพิจารณาสินค้าหรือบริการหลักก่อนว่าคืออะไร เกี่ยวข้องกับอะไรจากนั้นก็จับคู่ให้กับมัน โดยสินค้าหรือบริการตัวใหม่จะสอดคล้องกับสินค้าหรือบริการหลักสามารถไปกันได้ อย่างลงตัว ช่วยสินค้าหรือบริการเดิมช่วยส่งเสริมสินค้าหรือบริการใหม่ได้อย่างลงตัวและที่สำคัญต้องไม่เป็นคู่แข่งกันเองในตลาดด้วย โดยบริษัท ได้นำเอาหลักดังกล่าวมาปรับใช้เช่นกัน โดยพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับลูกค้าแต่ละประเภท เช่น นำเอาบริการเสริมด้านอื่น ๆ เข้ามาสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ (Value Add Service)



## 2. สร้างสินค้าหรือบริการใหม่โดยต่อยอดจากคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการเดิม

วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมกันมากในปัจจุบัน เนื่องจากไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติมเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น วิธีการคือนำสินค้าที่มีอยู่เดิมมาพัฒนาต่อยอดแนวคิดและสูตรต่าง ๆ ให้เป็นสินค้าหรือบริการรูปแบบใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับแบบอื่นการต่อยอดทางธุรกิจวิธีนี้จะประหยัดงบประมาณการลงทุน ประหยัดค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี โดย บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย (มหาชน) ได้นำเอาหลักดังกล่าวมาปรับใช้เช่นกัน โดยพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับการใช้งานของลูกค้าแต่ละประเภท เช่น การนำบริการ MPLS IP-VPN ซึ่งเหมาะกับลูกค้าองค์กรทั่วไป มาพัฒนาต่อยอดเป็น บริการ Wavelength หรือ Dark Fiber เพื่อให้กับลูกค้าที่ต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่ หรืออยากที่จะบริหารจัดการอุปกรณ์ของตนเอง เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งซึ่งวิธีการดังกล่าวใช้โครงข่ายและอุปกรณ์หลักที่มีอยู่แล้วทำให้ไม่ต้องลงทุนเพิ่มแต่อย่างใด

## 3. นำความต้องการของตลาดมาต่อยอดสินค้าหรือบริการ

ในกลไกของระบบตลาดมักมีข้อมูลที่น่าสนใจ ซึ่งบริษัทสามารถนำข้อมูลในจุดนี้มาใช้ประกอบการพัฒนาสินค้าหรือบริการของตนเอง ด้วยความต้องการของตลาดมีการเปลี่ยนแปลงและไม่เคยหยุดนิ่ง การต่อยอดด้วยวิธีนี้จึงทำได้บ่อยครั้งสม่ำเสมอจุดสำคัญที่ต้องทำนั่นคือบริษัท ต้องทำการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนในข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ รวมถึงการวางแผนเชิงธุรกิจที่ต้องมีประสิทธิภาพเนื่องจาก ความต้องการของผู้บริโภคมีอย่างกว้างขวางและไม่เคยหยุดนิ่งนั่นเอง ข้อมูลบางช่วงอาจเป็นเพียงกระแส ไม่ใช่ความต้องการที่แท้จริง ซึ่งบริษัท ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ วิธีนี้ก็เปรียบเสมือนการสร้างธุรกิจใหม่ขึ้นมาเลยโดยอาศัยความต้องการของตลาดเป็นตัวตั้ง แต่ถ้าหากบริษัท จับหลักได้ถูกก็ประสบความสำเร็จอย่างไม่คาดคิด โดย บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย (มหาชน) ได้นำเอาหลักดังกล่าวมาปรับใช้เป็นนโยบาย โดยบริษัท ยินดีที่จะจัดทำบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น สาขาในภาคเหนือกับสาขาในภาคใต้ไม่จำเป็นต้องใช้บริการในแบบเดียวกัน แต่สามารถเลือกให้บริการแบบสำหรับแต่ละสาขาได้โดยอิสระ ทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสาขาซึ่งบริษัท พยายามเพิ่มความยืดหยุ่นในการให้บริการแบบเฉพาะ (Customization) เพื่อให้เป็นจุดแข็งของบริการของบริษัท

## 4. นำเสนอสินค้าหรือบริการที่คิดค้นขึ้นมาใหม่

วิธีต่อยอดทางธุรกิจแบบสุดท้าย นั่นก็คือ สินค้าหรือบริการที่ได้รับการออกแบบใหม่ทั้งหมด ทั้งแนวคิดหรือกลุ่มเป้าหมาย การต่อยอดด้วยวิธีนี้ถือว่าค่อนข้างเสี่ยง เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ต้องอาศัยสติปัญญาความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ โดยบริษัท นั่นก็ได้้นำเอาหลักดังกล่าวมาปรับใช้ โดยพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับกระแสและสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยบริษัท เล็งเห็นถึงความสำคัญ



ด้านความปลอดภัยโดยเฉพาะกล้องวงจรปิดซึ่งควรจะเชื่อมต่อเข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลภาพแบบทันที (Real-Time) ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้การเชื่อมต่อข้อมูลภาพจากกล้องต่าง ๆ เข้าด้วยกันซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ นั้นมีความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว เป็นต้น

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นที่จะรักษาศักยภาพในการให้บริการลูกค้าและขยายฐานลูกค้าทั้งในและต่างประเทศในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและทุกบริการที่บริษัทให้บริการอยู่ รวมทั้งมุ่งเน้นที่จะขยายพื้นที่การให้บริการไปยังกลุ่มผู้ใช้งานที่อยู่ห่างออกไปผ่านการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ (กสทช.) ซึ่งดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบทั้ง เฟส 1 และเฟส 2 และต่อยอดไปยังบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการเชื่อมต่อกล้องวงจรปิดเข้าด้วยกันหรือโครงการให้บริการด้านสุขภาพกับพื้นที่ห่างไกลซึ่งบริษัทฯ พยายามที่จะผลักดันให้เกิดบริการในลักษณะดังกล่าวขึ้นมาให้ได้บนความมุ่งมั่นและความเชื่อที่จะนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองทัดเทียมกับประเทศชั้นนำทั้งหลายและรวมถึงพัฒนาคุณภาพชีวิตยกระดับความเป็นอยู่และสร้างงานให้เกิดในชุมชนได้อย่างเท่าเทียมกันผ่านเทคโนโลยีที่บริษัทฯ ได้นำเสนอไปก้าวต่อไปของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จะมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน โดยการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้เป็นแรงผลักดันที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืนตลอดไป

Nuttanai A.

ณัฐนัย อนันตรัมพร

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)





## รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในปี 2562



### รางวัล Asia's Best Employer Brand Awards 2019

บริษัทฯ ได้รับรางวัล Asia's Best Employer Brand Awards 2019 หรือ องค์กรนายจ้างดีเด่นระดับภูมิภาคเอเชียจากสถาบัน Employer Branding Institute สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบริษัทฯ จาก การมีผู้บริหารที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นแบบอย่าง ในการสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ได้การ ยอมรับในเวทีระดับสากล



### รางวัล Rising Star Awards 2018

บริษัทฯ ได้เข้ารับรางวัล Special Recognition ภายใต้รางวัล Rising Star Awards 2018 แสดงให้เห็น ถึงความมีศักยภาพของคณะกรรมการบริษัทฯ ที่มีการ ปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ในงาน National Directors Conference 2019 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความ เป็นมืออาชีพของกรรมการ และส่งเสริมให้เกิดการกำกับ ดูแลกิจการในประเทศไทย



### รางวัลหลักทรัพย์สัมพันธ์ดีเด่น ประจำปี 2562

บริษัทฯ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ “รางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards 2019)” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ในงานประกาศผลรางวัล SET AWARDS 2019 มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นและ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมนักลงทุน สัมพันธ์



### รางวัล “ลูกกตัญญู กตเวทียอย่างสูงต่อแม่” ในวันแม่แห่งชาติ 2562

คุณ ณัฐนัย อนันตรัมพร กรรมการ ผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับคัดเลือกจากสภาสังคมสงเคราะห์ แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้รับ รางวัล “ลูกที่มีความกตัญญู กตเวทียอย่างสูงต่อแม่” ในวันแม่แห่งชาติประจำปี 2562” รางวัลดังกล่าว ถือเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมยึด มั่นในการทำดีเพื่อสานต่อการดำเนินธุรกิจเคียง ข้างสังคมไทย



## เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี

ปัจจุบันเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมุ่งเน้นและมองหาผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ใช้งานและรวมถึงบริการที่สามารถให้ได้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ (One Stop Service) อีกด้วย เหตุผลดังกล่าวทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและความต้องการด้านโทรคมนาคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเฉพาะการสร้างให้เกิดการผลิตสินค้าและการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย (Digital Service) โดยเราสามารถเห็นได้จากที่ทุกภาคส่วนได้พูดถึงเรื่องการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการดำเนินธุรกิจ หรือการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ เช่น โดรน, IOT, การออกอากาศ แบบเรียลไทม์ (Live) เป็นต้น โดยในส่วนของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเตอร์พรีส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการนั้นจำเป็นต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ก้าวทันความต้องการและการแข่งขันที่เปลี่ยนผ่านในแต่ละปี ทั้งนี้บริษัทฯ ยังคงยึดมั่นใน 3 ธุรกิจหลัก ประกอบด้วย 1. การให้บริการโครงข่ายวงจรรหัสข้อมูลความเร็วสูง (Data Service) 2. การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม (Installation) และ 3. บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) โดยยังคงมุ่งมั่นในปณิธานที่จะนำเอาเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทย และมุ่งเน้นสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตามนโยบายบริษัทฯ ในการนี้บริษัทฯ ได้จัดทำเป้าหมายระยะ 3 ปี ซึ่งเรียกว่า 5 เสาหลักสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเตอร์พรีส จำกัด (มหาชน) (5 Pillars for continuous and sustainability growth for Interlink Telecom Public Company Limited) เพื่อเป็นเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานในองค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน

### เห็นสัดส่วนจากรายได้ที่เป็นรายได้ต่อเนื่อง (Recurring)

เพื่อให้การเติบโตของบริษัทฯ เป็นไปอย่างยั่งยืนและประกอบกับบริการหลักของบริษัทฯ เป็นการให้บริการแบบต่อเนื่องทำให้บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสร้างรายได้ที่เกิดจากรายได้ต่อเนื่องอัน ได้แก่ รายได้จากการให้บริการโครงข่ายวงจรรหัสข้อมูลความเร็วสูง (Data Service) และรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการทำสัญญาระยะยาวกับผู้ใช้บริการ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนรายได้ต่อเนื่องเปรียบเทียบกับรายได้ทั้งหมดนั้นจะช่วยทำให้บริษัทฯ มีรายได้ที่มั่นคงและลดความเสี่ยงอันเกิดจากสภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นได้โดยในปี 2562 บริษัทฯ มีสัดส่วนของรายได้ต่อเนื่องเทียบกับรายได้รวมของบริษัทฯ คิดเป็น 29.84% (ไม่นับรวมส่วนงานโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในพื้นที่ชายขอบ เพราะเป็นส่วนงานที่ต้องดำเนินการติดตั้งก่อนในปีที่ 1 และจึงเกิดรายได้ต่อเนื่องตามมาในปีต่อมา) ซึ่งเป้าหมายของบริษัทฯ ในระยะ 3 ปี นั้นกำหนดเอาไว้ว่าจะต้องมีสัดส่วนของรายได้ต่อเนื่องเทียบกับรายได้รวมของบริษัทฯ คิดเป็น 80% ทั้งนี้รายได้ค่าบริการในอนาคตจะมีบทบาทสำคัญต่อโครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ สืบเนื่องมาจากความต่อเนื่องของการใช้งานและการชำระค่าบริการซึ่งส่งผลทางตรงต่อการรับรู้รายได้



ของบริษัทฯ ทำให้ลดความผันผวนอันเกิดจากภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นจุดแข็งจุดหนึ่งที่บริษัทฯ พยายามผลักดันเป็นยุทธศาสตร์หลักของบริษัทฯ

### สัดส่วนการใช้งานโครงข่ายหลัก Interlink Fiber Optic Network

ด้วยรูปแบบของธุรกิจโทรคมนาคมที่บริษัทฯ ให้บริการอยู่นั้นจำเป็นต้องลงทุนก่อสร้างโครงข่ายหลัก (Back Bone) และเส้นทางสำรอง (Redundancy) เพื่อให้เกิดเสถียรภาพในการให้บริการ และทำให้สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพในเชิงคุณภาพและการเข้าถึง ทำให้บริษัทฯ ผลักดันที่จะลงทุนโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network ไปกว่า 75 จังหวัดทั่วประเทศ สินทรัพย์ดังกล่าวจำเป็นที่จะต้องมีการใช้งานในการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ บริษัทฯ จึงจัดสร้างขึ้นเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักของบริษัทฯ ที่จะมียุทธศาสตร์การใช้งานในส่วนดังกล่าวไม่น้อยกว่า 50% ในปี 2565 ซึ่งในปี 2562 นั้นบริษัทฯ มีปริมาณข้อมูลวิ่งผ่านโครงข่ายดังกล่าวในการให้บริการอยู่ที่ 42% โดยคาดว่าจะมีปริมาณข้อมูลวิ่งผ่านมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับช่องสัญญาณขนาดใหญ่มากขึ้น ทั้งนี้ การใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นของโครงข่ายนั้นแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเติบโตของอุตสาหกรรมและรวมถึงความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังเป็นตัวช่วยในการก่อให้เกิดผลตอบแทนในสินทรัพย์ที่บริษัทฯ ได้ลงทุนไปก่อนหน้านี้โดยในการคำนวณพบว่าค่าที่เหมาะสมและเป็นจุดที่จะส่งผลกระทบต่อตรงในเชิงบวกต่อกำไรขั้นต้นของบริษัทฯ อยู่ที่การใช้งานประมาณ 50%

### ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

หนึ่งในเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่สำคัญคือการมีส่วนแบ่งการตลาดที่มากขึ้น ซึ่งอาจหมายถึงการเติบโตของบริษัทฯ ที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับตลาดในภาพรวมมีการคาดการณ์โดย กสทช. เอาไว้ว่า ในปี 2562 ตลาดการให้บริการวงจรเช่าจะมีการเติบโตร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปี 2561 ทั้งนี้หากวิเคราะห์ในเชิงรายได้พบว่ารายได้จากการให้บริการวงจรเช่าของบริษัทฯ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 32.1 เมื่อเทียบกับปี 2561 ทั้งนี้จากการคาดการณ์ดังกล่าวโดย กสทช. ระบุว่าส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัทฯ อยู่ที่ร้อยละ 7.3 ซึ่งบริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะผลักดันการเติบโตในเชิงรายได้เพื่อให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ร้อยละ 17 ในปี 2565

### ปริมาณการยกเลิกบริการที่ต่ำ

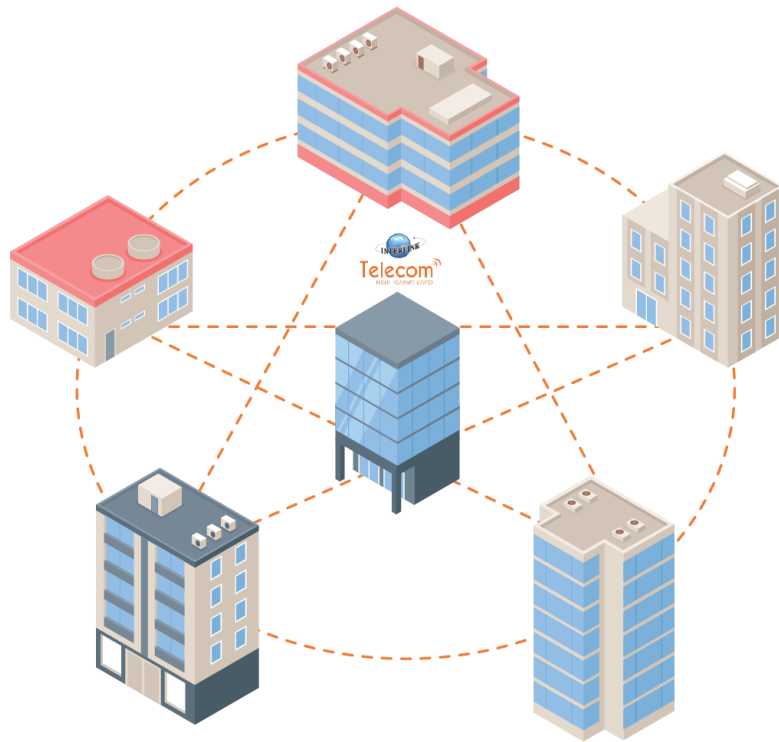
นอกเหนือจากการขยายธุรกิจและเพิ่มสัญญาในการให้บริการกับลูกค้าซึ่งเป็นที่มาของรายได้เพิ่มมากขึ้นแล้วนั้นบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการรักษาสถานลูกค้าเก่าของบริษัทฯ เอาไว้โดยบริษัทฯ เล็งเห็นว่าในการทำธุรกิจ ลูกค้าคือคนที่สร้างกำไรให้บริษัทฯ และทำให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินต่อไปได้โดยทั่วไปธุรกิจทุกประเภทย่อมมีทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าที่กลับมาใช้บริการ โดยบริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายกับพนักงานไว้ว่า “ได้ลูกค้าใหม่ อย่าลืมลูกค้าเก่า” และถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์งานขายอีกด้วย บริษัทฯ ได้ลงทุนในระบบเฝ้าระวังและตรวจติดตามลูกค้าเพื่อที่จะทำให้บริษัทฯ สามารถนำเสนอบริการได้อย่างตรงความต้องการลูกค้าและทันทั่วถึง โดยทุก ๆ เดือนจะมีการนำเสนอในส่วนของลูกค้าที่ยกเลิกบริการออกไปและฝ่ายบริหารจะต้องติดตามและแก้ไขหรือป้องกันหากเหตุของ



การยกเลิกเกิดจากความผิดพลาดของบริษัทฯ อื่นๆ ทั้งบริษัทฯ ยังเข้าพบลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อสอบถามถึงแนวทางที่ลูกค้าอยากให้เราบริษัทฯ พัฒนาไปข้างหน้าเพื่อรองรับธุรกิจของลูกค้าซึ่งทำให้สามารถเตรียมความพร้อมและรองรับการใช้งานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาฐานลูกค้า และป้องกันการยกเลิกของลูกค้าของบริษัทฯ โดยปัจจุบันบริษัทฯ รักษามาตรฐานการยกเลิกสัญญาของลูกค้าไว้ไม่เกิน 2% ซึ่งเป็นเป้าหมายหลัก

### โครงข่ายคุณภาพเพื่อบริการและเสถียรภาพที่ดีกว่า

บริษัทฯ มีความเชื่อเรื่องของคุณภาพและยึดถือปฏิบัติโดยบริษัทฯ ลงทุนในการวางแผนและติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง Interlink Fiber Optic Network ตามเส้นทางรถไฟเป็นเส้นทางหลัก (Back Bone) และเส้นทางถนนเป็นเส้นทางสำรอง (Redundancy) ซึ่งเป็นการเลือกลงทุนในพื้นที่ที่แตกต่างกันทำให้ไม่เกิดความเสี่ยงต่อการเสียหายของสายเคเบิลใยแก้วนำแสงพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นเหตุหลักที่ทำให้เสถียรภาพในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมลดต่ำลงทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง ด้วยโครงสร้างการลงทุนและการดำเนินการดังกล่าวบริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและควบคุมคุณภาพของโครงข่ายที่ให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามปณิธานที่บริษัทฯ ได้วางไว้ตั้งแต่ต้น คือนำเอาเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทย และมุ่งเน้นสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยบริษัทฯ มีการวัดผลในด้านของคุณภาพโครงข่ายผ่านทางตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการหรือ Service Level Agreement (SLA) ซึ่งบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายเอาไว้ที่ 99.99% ในปี 2565 โดยในปัจจุบันโครงข่ายของบริษัทฯ มีคุณภาพการให้บริการหรือ Service Level Agreement (SLA) อยู่ที่ 99.9960% ในปี 2562 ที่ผ่านมา



## ข้อมูลทั่วไปขององค์กร



### ชื่อบริษัท

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)



### ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310



### กลุ่มอุตสาหกรรม

เทคโนโลยี



### ลักษณะกิจการ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



### เลขทะเบียนบริษัท

0107558000211



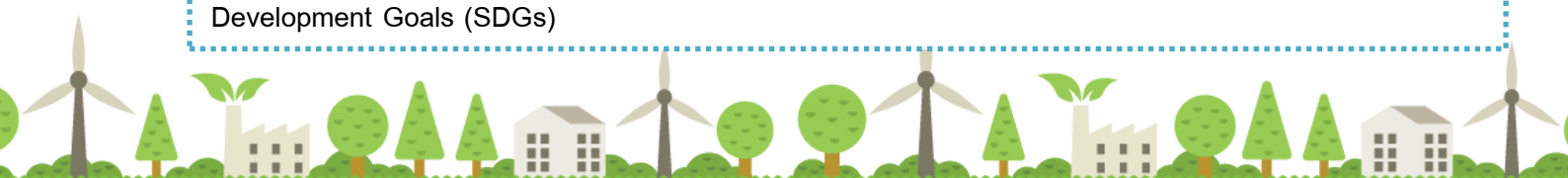
โทรศัพท์ : 0 2666 2222

โทรสาร : 0 2666 2299

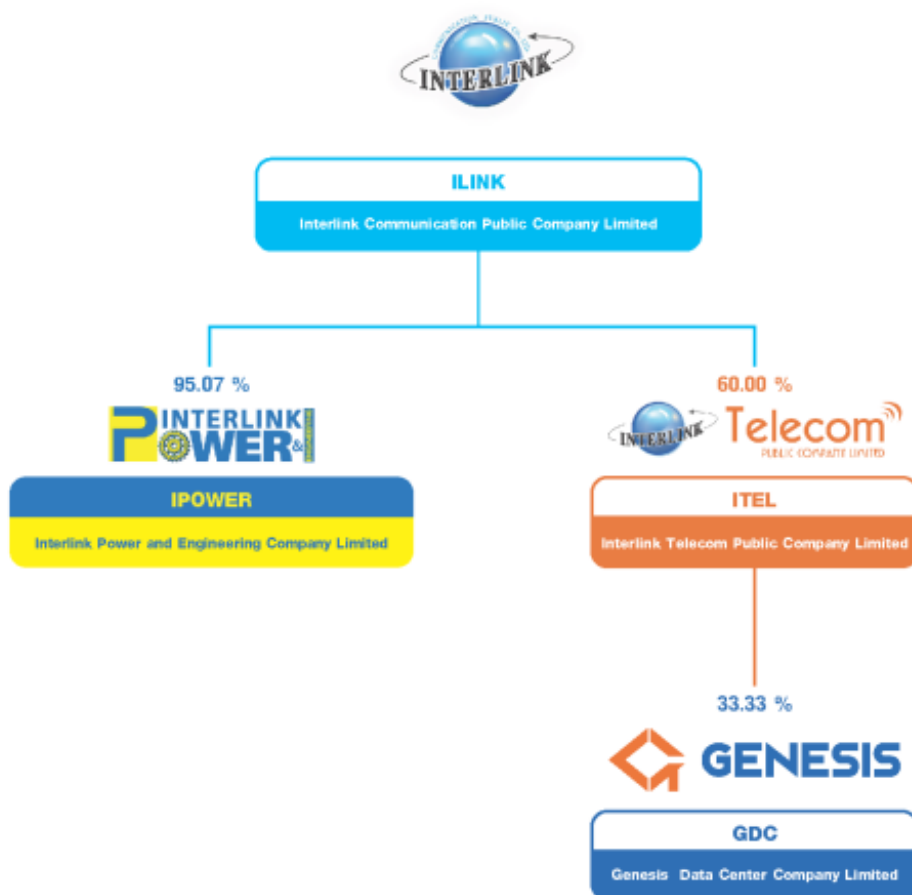
เว็บไซต์ : [www.interlinktelecom.co.th](http://www.interlinktelecom.co.th)

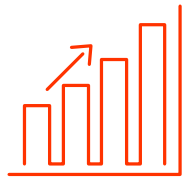
### รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2562

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



## โครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มอินเตอร์ลิงค์




**Vision**

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


**Mission**

ผู้ให้บริการโครงข่ายไฟเบอร์ออปติกทั่วไทย, ดาต้า เซ็นเตอร์ ที่ปลอดภัยและทันสมัยที่สุด ครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วไทย เชื่อมต่อทันใจ ปลอดภัยและวางใจได้ 100%


**Motto**

**“WE SERVE THE BEST CONNECTIVITY”**

ผู้ให้บริการโครงข่ายไฟเบอร์ออปติกรวดเร็วและเสถียรที่สุด ครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วไทย รวมทั้งมีบริการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศตามความต้องการของคุณเพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าทำให้ทุกการเชื่อมต่อคล่องตัวที่สุด


**เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ**

บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการเชื่อมต่อสื่อสาร คือหัวใจสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการให้บริการโครงข่ายทั่วประเทศไทยโดยให้ความสำคัญในการคิดค้นและผสมผสานเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพของโครงข่าย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้โครงข่ายอินเทอร์เน็ต ลิงค์ ไฟเบอร์ออปติก เป็นโครงข่ายที่มีความรวดเร็วและเสถียรที่สุดในอุตสาหกรรมและสามารถรองรับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม โดยยังคงรักษาการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า และจะยึดความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่คล่องตัวที่สุดเพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าเพื่อที่ทำให้ทุกการเชื่อมต่อของลูกค้า นั้นเรียบง่ายไม่ซับซ้อน



## ค่านิยมองค์กร

### Innovative Thinker

กล้าคิด กล้าทำ

อย่างสร้างสรรค์ เพื่อสิ่งที่ดีกว่า

### Giver

กล้าให้อย่างมีคุณภาพ

ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### Challenger

กล้าที่จะท้าทาย

พัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง

และยอมรับในความผิดพลาด

### Team Player

ร่วมด้วยช่วยกัน อย่างเป็นหนึ่งเดียว

ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน





## นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

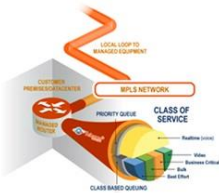


### ITEL

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

เอ็ม เอ ไอ (mai)



### ประเภทธุรกิจ

ให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

ให้บริการติดตั้งโครงข่าย

และให้บริการพื้นที่ศูนย์รับฝากข้อมูล

หรือดาต้า เซ็นเตอร์(Data Center)



### ทุนจดทะเบียน

625,000,000 บาท

ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 1,250,000,000 หุ้น

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2550 จัดตั้งขึ้นตามนโยบายการปรับโครงสร้างทางธุรกิจ("Reorganization") ของบริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ("ILINK") เพื่อต่อยอดจากธุรกิจจัดจำหน่ายอุปกรณ์สายสัญญาณ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทาง ILINK นั้นมีความเชี่ยวชาญผสมผสานกับธุรกิจวิศวกรรมที่ได้จากการดำเนินกิจการรับเหมาติดตั้งอุปกรณ์สายสัญญาณให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสำนักงานของผู้ใช้งานและรองรับการพัฒนาและเติบโตของระบบโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งมีความต้องการระบบเครือข่ายเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลที่มีเสถียรภาพสูงและสามารถรองรับการรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่

โดยเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 3 ประเภทมีโครงข่ายเป็นของตนเอง จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เพื่อทำธุรกิจเป็นผู้ให้บริการวางจรสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งมีระยะเวลา 15 ปี และเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2555 บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากการทางรถไฟแห่งประเทศไทย ให้มีสิทธิที่จะติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงไปตาม



เส้นทางรถไฟ เป็นระยะเวลา 30 ปี ซึ่งเป็นเส้นทางที่บริษัทฯ มองว่าจะเสริมสร้างเสถียรภาพที่ดีให้กับการให้บริการของบริษัท และยังเป็นเส้นทางที่แตกต่างจากโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่มีอยู่เดิมของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ โดยภายหลังจากได้รับใบอนุญาตแล้ว 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 ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่า

บริการของบริษัทฯ สามารถตอบสนองการส่งผ่านข้อมูลและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุดสามารถตรวจสอบสถานะของโครงข่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถป้องกันหรือแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที จึงทำให้โครงข่าย Interlink Fiber Optic สามารถให้บริการได้ด้วยมาตรฐานและคุณภาพบริการ (Service Level Agreement) ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.99% โดยโครงข่ายของบริษัทฯ ยังครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพฯ ปริมณฑลและจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 โครงข่ายของบริษัทฯ ให้บริการครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วประเทศ) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมไปยังต่างประเทศ เพิ่มเติมเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2557 ส่งผลทำให้บริษัทฯ สามารถเชื่อมต่อโครงข่ายต่อไปยังพันธมิตรในแถบอาเซียน เช่น ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา เวียดนาม พม่าและลาวได้



บริษัทฯ ได้ต่อยอดธุรกิจ โดยให้บริการพื้นที่ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center) เพื่อนำเอาประโยชน์ของการมีโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั่วประเทศมาเป็นจุดขายซึ่งครอบคลุมการให้บริการเช่าพื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ พื้นที่เซิร์ฟเวอร์เสมือนและศูนย์สำรองข้อมูลฉุกเฉิน (Disaster Recovery) แก่องค์กรต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน โดยดาต้าเซ็นเตอร์ของบริษัทฯ ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นดาต้าเซ็นเตอร์โดยเฉพาะ และได้ออกแบบและก่อสร้างตามข้อกำหนดของ Data Center ประเภท TIER 3 โดยมีพื้นที่ให้บริการรองรับลูกค้าได้มากถึง 369 Racks และได้มีการร่วมทุนขยายพื้นที่ให้บริการ Data Center ร่วมกับบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) - AIT และบริษัท ดับบลิวเอชเอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) - WHA ซึ่งสามารถรองรับลูกค้าได้มากถึง 1,038 Racks โดยทั้งสองศูนย์รับฝากข้อมูล (Data Center) ได้เปิดให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน ไม่มีวันหยุด

“ การดำเนินงานที่สำคัญ

ในปีนี้ของ **ITEL**

คือ การเติบโตไปพร้อมกับ  
การส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า  
และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายผ่าน  
การสร้างความสัมพันธ์ในการ  
เป็นคู่ค้าทางธุรกิจที่ยั่งยืน ”



## ก้าวแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน

ปี 2562



ได้รับรางวัล Asia's Best Employer Brand Awards 2019 หรือ องค์การนายจ้างดีเด่นระดับภูมิภาคเอเชีย จากสถาบัน Employer Branding Institute สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบริษัทฯ จากการมีผู้บริหารที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นแบบอย่างในการสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ได้การยอมรับในเวทีระดับสากล



ชนะการประมูลโครงการจัดซื้อพร้อมติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงขนาด 24 Cores ของการไฟฟ้าภูมิภาค รวมระยะทาง 3,140 กิโลเมตร ร่วมกับ บริษัท อินฟอร์เมชั่น แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น เน็ทเวิร์คส จำกัด (มหาชน) หรือ ICN มูลค่าโครงการรวม 213 ล้านบาท



ได้รับคัดเลือกให้รับรางวัล Special Recognition ภายใต้รางวัล "Rising Star Awards 2018" ซึ่งมอบให้กับบริษัท ที่ได้รับพิจารณาถึงความมีศักยภาพของคณะกรรมการบริษัทฯ ที่มีการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ได้รับรางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกันในงานประกาศผลรางวัล SET AWARDS 2019 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรางวัลนี้มอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์



ร่วมจับมือกับบริษัท เอสไอเอสดีเอสทีบีวีซัน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หรือ SIS เปิดให้บริการ SiS Cloud Services เพื่อรุกตลาดผลิตภัณฑ์ในเมืองไทย เน้นจุดแข็งด้านการ Customize ให้องค์กรสามารถปรับแต่งระบบคลาวด์ได้ด้วยตนเอง



# ก้าวแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน

## ปี 2562



บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และกลุ่มผู้ประกอบการโทรคมนาคม สร้างความตระหนักในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมสนับสนุนความร่วมมือกับภาครัฐในการจัดระเบียบสายสื่อสาร



ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption : CAC)



เริ่มให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลภาพของกล้องวงจรปิด (Surveillance as a Service) เพื่อเชื่อมกล้องวงจรปิดใน 6 พื้นที่ภายในกรุงเทพมหานครเข้าด้วยกัน



ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการให้บริการ ISO/IEC 20000-1:2018 จาก BSI องค์กรระดับโลกที่ช่วยในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพ ตามมาตรฐานในหลาย ๆ ด้านโดย ISO/IEC 20000-1:2018 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการทางด้าน IT ที่จะต้องครบวงจรและสามารถตอบสนองการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ Facility ต่าง ๆ



เริ่มให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลความเร็วสูงสำหรับลูกค้ากลุ่มหลักทรัพย์ที่ต้องการการเชื่อมต่อแบบ "Low Latency" เพื่อให้บริการเฉพาะกลุ่มที่ใช้งานการเทรดด้วยความถี่สูง หรือ HFT (High Frequency Trading) ระหว่างศูนย์ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไปยังศูนย์รับฝากข้อมูลสำคัญที่ประเทศสิงคโปร์



ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ให้บริการถ่ายทอดสดการเลือกตั้ง 2562 ด้วยระบบ Broadcast TV โดยเชื่อมโยงสัญญาณจากจุดนับคะแนนสำคัญ ๆ



 **ปี 2561**

- จัดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 625.00 ล้านบาท เพื่อสำรองสำหรับการใช้สิทธิแปลงสภาพใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ครั้งที่ 1 (ITEL-W1)
- ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ครั้งที่ 1 (ITEL-W1) เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2561 อายุ 3 ปี เริ่มใช้สิทธิได้หลังจาก (ITEL-W1) อายุครบ 2 ปี อัตราการใช้สิทธิ 1:1 ราคาการใช้สิทธิที่ 5 บาท
- เปิดให้บริการ Genesis Data Center ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างบริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (ITEL) บริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (AIT) และบริษัท ดับบลิวเอชเอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (WHA) จัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทใหม่ซึ่งมีจุดทะเบียนทั้งสิ้น 210.00 ล้านบาท และมีสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทฯ 33.33% และได้ลงทุนก่อสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน Tier 3 จาก UPTIME Institutional และมีพื้นที่ให้บริการทั้งสิ้นกว่า 1,038 Racks ปัจจุบันให้บริการไปแล้วกว่า 30% ของพื้นที่ให้บริการทั้งหมด
- ชะนะการประกวดราคาโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) จำนวน 15,732 หมู่บ้าน หรือ USO 2 สัญญากลุ่มที่ 8 ภาคใต้ มูลค่า 2,460.00 ล้านบาท
- ชะนะการประกวดราคาโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) จำนวน 15,732 หมู่บ้าน หรือ USO 2 สัญญากลุ่มที่ 6 ภาคกลาง 1 ร่วมกับ บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) (SKY) มูลค่า 2,196.00 ล้านบาท โดยเป็นส่วนของบริษัทฯ 51% หรือคิดเป็น 1,119.96 ล้านบาท
- ชะนะการประกวดราคาโครงการ จ้างระบบสื่อสารรองรับงาน DMS ของการไฟฟ้านครหลวง มูลค่างานทั้งสิ้น 414.36 บาท โดยเป็นส่วนของบริษัทฯ 66.67% หรือคิดเป็น 276.40 ล้านบาท

 **ปี 2560**

- ศูนย์สำรองข้อมูล (Data Center) แห่งที่ 2 ภายใต้บริษัท เจเนซิส ดาต้า เซ็นเตอร์ จำกัด ได้ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จและเริ่มให้บริการ
- ชะนะการประกวดราคาและเข้าลงนามในสัญญาโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ 3,920 หมู่บ้าน (Zone C+) กลุ่มที่ 4 ภาคกลาง-ใต้ และกลุ่มที่ 5 (3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวม 4 อำเภอ จังหวัดสงขลา) มูลค่ารวมเป็น 1,868.24 ล้านบาท





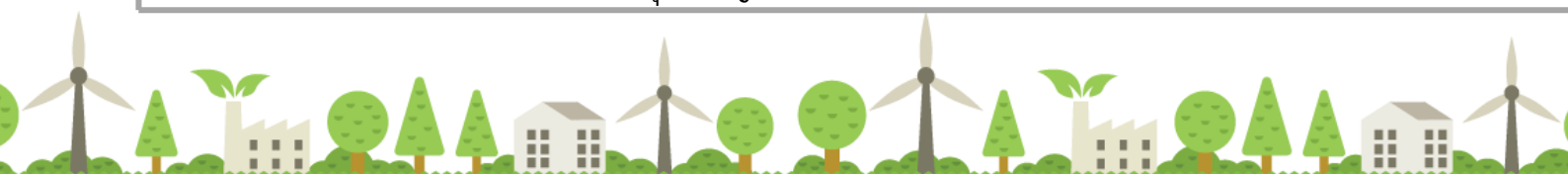
## ปี 2559

- ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วประเทศไทย และจัดตั้งศูนย์ดูแลและซ่อมบำรุงทั้งสิ้น 38 ศูนย์
- เชื่อมต่อโครงข่ายเพิ่มเติมไปยังประเทศลาว ที่ชายแดนประเทศไทยเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า
- เริ่มดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้าใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2559 ได้มีมติอนุมัติยืนยันการเพิ่มทุนและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงการจัดสรรหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 200 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ดังนี้
  - (1) หุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 140,000,000 หุ้น เสนอขายให้แก่ประชาชน
  - (2) หุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 60,000,000 หุ้น เสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นของ ILINK ตามสัดส่วนการถือหุ้นใน ILINK ในราคาเดียวกันกับราคาเสนอขายหุ้นสามัญให้แก่ประชาชน
- ออกและเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 200 ล้านหุ้น ในราคาหุ้นละ 5.20 บาท ในเดือนกันยายน 2559 โดยสามารถระดมทุนได้ทั้งสิ้น 1,040 ล้านบาท
- จัดทะเบียนหุ้นสามัญเพิ่มทุนและชำระแล้วต่อกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 200 ล้านบาท (หุ้นสามัญจำนวน 200 ล้านหุ้นมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท) เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2559
- ได้เข้าร่วมลงทุนในบริษัท เจเนซิส ดาต้า เซ็นเตอร์ จำกัด กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 2 แห่ง โดยมีสัดส่วนในการถือหุ้นร้อยละ 33.33 เพื่อขยายธุรกิจศูนย์สำรองข้อมูล (Data Center) ซึ่งสามารถรองรับบริการได้มากถึง 624 Racks โดยได้เริ่มก่อสร้างในปี 2559 นี้



## ปี 2558

- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2558 ได้มีมติอนุมัติให้บริษัทฯ ดำเนินการดังนี้
  - แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด
  - เปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 100 บาท เป็น 1 บาท
  - เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 200 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 300 ล้านบาท เป็น 500 ล้านบาทโดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 200,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท โดยมีรายละเอียดการจัดสรรดังนี้
    - (1) หุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 130,000,000 หุ้น เสนอขายให้แก่ประชาชน
    - (2) หุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 60,000,000 หุ้น เสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นของ ILINK ตามสัดส่วนการถือหุ้นใน ILINK ในราคาเดียวกันกับราคาเสนอขายหุ้นสามัญให้แก่ประชาชน
    - (3) หุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 10,000,000 หุ้น เสนอขายให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ในราคาเดียวกันกับราคาเสนอขายหุ้นสามัญให้แก่ประชาชน





## ปี 2558

- ได้รับความสร้างและ/หรือปรับปรุงข่ายสายสัญญาณโทรคมนาคมให้แก่บริษัท ทูมูฟ จำกัด มูลค่าประมาณ 180 ล้านบาท
- เชื่อมต่อโครงข่ายเพิ่มเติมไปยังประเทศพม่า ที่ชายแดนประเทศไทยทั้ง 2 แห่งคือ อำเภอแม่สอด จังหวัดตากและอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
- ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 64 จังหวัดทั่วประเทศไทย และจัดตั้งศูนย์ดูแลและซ่อมบำรุงทั้งสิ้น 26 ศูนย์



## ปี 2557

- ขยายขอบเขตการให้บริการโดยการสร้างจุดเชื่อมต่อโครงข่ายเอาไว้ตามสถานที่สำคัญ เช่น สนามกีฬา และสถานที่จัดการประชุมขนาดใหญ่ สำหรับใช้ในการถ่ายทอดสดเพื่อรองรับ “ดิจิทัลทีวี (Digital TV)” โดยเฉพาะ
- เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 270 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 30 ล้านบาท เป็น 300 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 270,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท เสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม เพื่อนำเงินไปใช้ในการขยายโครงข่ายของบริษัทฯ
- ซื้ออาคาร Data Center และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องจากบริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และเริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการพื้นที่ศูนย์ข้อมูล หรือดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center)
- ได้รับความยอมรับคุณภาพของศูนย์รับฝากข้อมูลจากหน่วยงาน ISO ภายใต้อาณาเขต ISO/IEC 27001:2013 ซึ่งถือเป็นมาตรฐานสำคัญในการประกอบธุรกิจ
- ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 58 จังหวัดทั่วประเทศไทย และจัดตั้งศูนย์ดูแลและซ่อมบำรุงทั้งสิ้น 24 ศูนย์
- ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ในการให้บริการวงจรเช่าส่วนบุคคลระหว่างประเทศ (IPLC) และวงจรเช่าเสมือนส่วนบุคคลระหว่างประเทศ (International IP-VPN)
- เชื่อมต่อโครงข่ายกับผู้ให้บริการโครงข่ายในต่างประเทศเพื่อที่จะสามารถให้บริการส่งข้อมูลไปยังประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา เวียดนาม และฮ่องกง เป็นต้น
- ได้รับความติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงสำหรับการไฟฟ้านครหลวงมูลค่าประมาณ 133 ล้านบาท





 ปี 2556

- ดำเนินการสร้างโครงข่ายครอบคลุม 40 จังหวัดทั่วประเทศ โดยเน้นพื้นที่ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และจังหวัดที่สำคัญ
- เปิดให้บริการโครงข่าย Interlink Fiber Optic โดยเน้นการให้บริการด้านคุณภาพ โดยมีบริการ ตั้งแต่ Interlink MPLS IP-VPN, Interlink Wavelength และ Interlink Dark Fiber โดยมุ่งเน้นลูกค้า ในกลุ่มธุรกิจการเงินและธนาคาร, ธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าองค์กรที่มีสำนักงานอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ
- จัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังและซ่อมบำรุงทั่วประเทศตามจังหวัดที่มีลูกค้าใช้บริการจำนวน 18 สาขา

 ปี 2555

- ได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (กสทช.) แบบที่สาม เลขที่ 3ก/55/001 โดยใบอนุญาตมีระยะเวลาครอบคลุม 15 ปี
- ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิแห่งทางที่จะติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงไปตลอดแนวเส้นทางรถไฟ เพื่อใช้ในการให้บริการเป็นระยะเวลาครอบคลุม 30 ปี
- เริ่มดำเนินการติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั่วประเทศ โดยดำเนินการติดตั้งโครงข่ายครอบคลุม 10 จังหวัด โดยเน้นพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่ใกล้เคียง

 ปี 2550

- ก่อตั้งและจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ภายใต้การถือหุ้น 100% ของบริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 30 ล้านบาท





# ITEL SERVICES

## 1. Data Services

**MPLS:** รับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ด้วยเทคโนโลยี MPLS ทำให้แต่ละจุดเชื่อมต่อเป็นโครงข่ายส่วนตัวเสมือนจริงและกำหนดลำดับความสำคัญของข้อมูลตามประเภทที่ใช้งาน

**WAVELENGTH:** การรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ด้วยเทคโนโลยี DWDM ซึ่งใช้วิธีส่งข้อมูลไปบนหลายๆ ช่วงความยาวคลื่น ทำให้สามารถรับส่งข้อมูลจำนวนมากไปพร้อมๆ กัน

**DARK FIBER:** เชื่อมต่อข้อมูลโดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกเทคโนโลยีสำหรับการรับ-ส่งข้อมูลตามความต้องการได้ โดยอิสระรวมทั้งยังเป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการโครงข่ายเองทั้งหมด

**IPLC:** บริการวงจรเชื่อมต่อในลักษณะจุดต่อจุดผ่านโครงข่ายในประเทศไทยไปทั่วโลก

**Broadcast Services :** การให้บริการในรูปแบบของธุรกิจบรอดแคสต์อย่างเต็มประสิทธิภาพ พร้อมนำเสนอโซลูชันในการส่งสัญญาณและออกอากาศโดยทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ



**2. Installation** เป็นการให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมแบบครบวงจรตั้งแต่ให้คำปรึกษาออกแบบและติดตั้งโครงข่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบสื่อสารความเร็วสูง

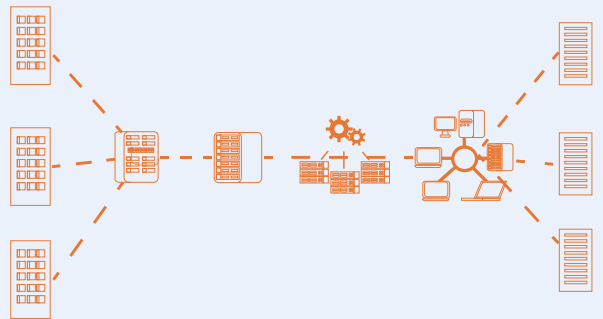
**3. Data Center** เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการให้พื้นที่เซิร์ฟเวอร์ พื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ศูนย์ (Colocation) จัดเตรียมไว้สำหรับลูกค้าแต่ละราย และให้เช่าเซิร์ฟเวอร์เสมือนคุณภาพสูง (Virtual Server) และศูนย์สำรองข้อมูลฉุกเฉิน (Disaster Recovery Service) แก่องค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการตามจุดประสงค์ต่างๆ



## Data Services

### 1) Interlink MPLS IP-VPN

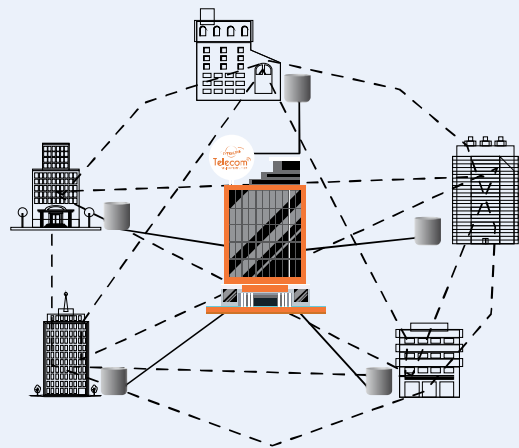
บริการ Interlink MPLS IP-VPN เป็นการให้บริการโครงข่ายส่วนตัวเสมือนจริง (Virtual Private Network: VPN) ที่มีการส่งผ่านข้อมูลด้วยเทคโนโลยีหลัก คือ MPLS (Multi-Protocol Label Switching) ทำให้เกิดเป็นวงจรเสมือน และสามารถเชื่อมต่อระหว่างจุดใดๆ ต่อจุดใดๆ (Multi Point to Multi Point) ภายในองค์กรเข้าหากันได้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



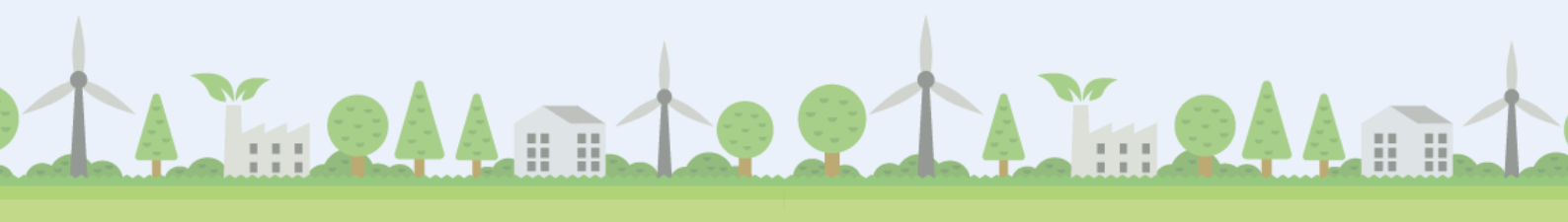
การใช้งาน (Class of Service) และมีความสามารถในการรับรองคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) โดยการจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการแต่ละประเภท ซึ่ง MPLS IP-VPN จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเช่าวงจรสื่อสารที่เชื่อมต่อระหว่างสำนักงานได้ และจะช่วยเพิ่มความสะดวกในการเชื่อมโยงโครงข่ายของลูกค้าที่มีอยู่ในหลาย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

### 2) Interlink Wavelength

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

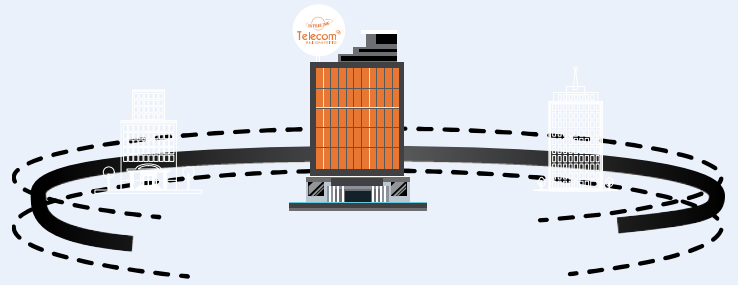


โดยเป็นการส่งข้อมูลผ่านโครงข่าย Interlink Fiber Optic ด้วยเทคโนโลยีหลัก DWDM ซึ่งเป็นเทคนิคการส่งข้อมูลบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงโดยใช้วิธีส่งข้อมูลไปบนหลาย ๆ ช่วงความยาวคลื่น จึงทำให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการส่งข้อมูลจำนวนมากไปพร้อม ๆ กันบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่งข้อมูลเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างจุดต่อจุด และมีความต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่มากกว่า 1 Gbps ขึ้นไป กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ Interlink Wavelength เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างดาต้า เซ็นเตอร์ 2 แห่ง กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตามจังหวัดต่าง 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 เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) พร้อมเป็นโครงข่ายที่รองรับการให้บริการในรูปแบบของธุรกิจบรอดแคสต์อย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยการนำเสนอโซลูชันในการส่งสัญญาณ และออกอากาศโดยที่ทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ บริษัทฯ มีโครงข่ายที่ติดตั้งเอาไว้รองรับแล้วในแต่ละสถานีฐานที่เป็นต้นทางและปลายทางเพื่อรองรับการออกอากาศทุกรูปแบบ ซึ่งอุปกรณ์ที่เราได้นำไปวางเพื่อรองรับการให้บริการนั้น นับว่าเป็นอุปกรณ์ที่ได้รับการยอมรับมาตรฐานในระดับโลก



โดยในการวางระบบให้แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจบรอดแคสต์ทุกรายนั้นบริษัทฯ เน้นให้ความสำคัญในการออกแบบให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 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 จะทำการว่าจ้างผู้รับเหมาที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญในแต่ละด้าน และมีความพร้อมทั้งทางด้านเครื่องมือและบุคลากร มาเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งในส่วนงานนั้น ๆ โดยที่วิศวกรของบริษัทฯ จะมีหน้าที่ในการควบคุมการก่อสร้างหรือติดตั้งระบบอีกทอดหนึ่ง พร้อมทั้งทำการทดสอบให้ผลงานของบริษัทฯ มีคุณภาพ สามารถใช้งานได้ และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า



### 3. การให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center)

ศูนย์รับฝากข้อมูล Interlink Data Center ถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เพื่อให้การรับส่งข้อมูลและทุกการสื่อสารทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้น 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.บางไฉลง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540





## ช่องทางการจำหน่ายและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูล ความเร็วสูง

บริษัทฯ มีทีมฝ่ายขายเป็นของตนเองที่จะทำการติดต่อและเจรจากับลูกค้าโดยตรงโดยบริษัทฯ แบ่งทีมขายออกเป็น 5 กลุ่มตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเนื่องจากแต่ละกลุ่มลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกันโดยฝ่ายขายจะทำหน้าที่ดูแลและนำเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าและเลือกสรรบริการให้เหมาะกับวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยลูกค้าของบริษัทฯ ครอบคลุมทั้งกลุ่มลูกค้าเอกชนและหน่วยงานของภาครัฐซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป (BIZ) หมายถึงกลุ่มผู้ประกอบการที่ต้องการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานขององค์กรที่มีสำนักงานสาขามากกว่า 2 แห่งหรือการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานกับศูนย์สำรองข้อมูลโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน), บริษัท เซ็นคอร์ปอเรชั่น กรุ๊ป จำกัด (มหาชน), บริษัท บางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน), บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด, บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท สยามดาด้า คอมมิวนิเคชั่น จำกัด, บริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน), องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ, บริษัท ทีป โก๊ปดิส จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

2. กลุ่มผู้ประกอบการด้านการถ่ายทอดสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ (MBC) หมายถึงกลุ่มสถานีโทรทัศน์กลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มเคเบิลทีวีผู้ประกอบการดิจิทัลทีวีและผู้ผลิตรายการ (Content Provider) ที่ต้องการส่งกระจายข่าวสารข้อมูลมัลติมีเดีย (Multimedia) ต่าง ๆ ไปยังผู้รับปลายทางซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่สำหรับการรับ-ส่งข้อมูลมัลติมีเดียแบบ Real Time โดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ทริปเปิล วี บรอดคาสท์ จำกัด (ไทยรัฐทีวี), บริษัท วันสามสิบเอ็ด จำกัด (GMM), บริษัท ดีเอ็น บรอดคาสท์ จำกัด (นิวทีวี), สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก, บริษัท บีอีซี-มัลติมีเดีย จำกัด (ช่อง 3) และบริษัท บางกอกมีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง (PPTV) จำกัด เป็นต้น

3. กลุ่มผู้ประกอบการให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (ISP) หมายถึงผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโครงข่ายสื่อสารข้อมูลบริการด้านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่บริการด้านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการช่องสัญญาณสำหรับรับส่งข้อมูลขนาดใหญ่และให้ความสำคัญต่อเสถียรภาพในการรับส่งข้อมูลและผู้ให้บริการออกแบบระบบ (System Integrator) เพื่อให้บริการลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ซีเอส ล็อกซ อินโฟ จำกัด (มหาชน), บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทยจำกัด (มหาชน), บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์





เปอร์เรชั่น จำกัด, บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), และบริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด เป็นต้น

4. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกัน (BFI) หมายถึงผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกันซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสาขาเป็นจำนวนมากและให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและเสถียรภาพในการ รับ-ส่ง ข้อมูลโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด, บริษัท ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน), บริษัท สตาร์มันนี่ จำกัด, บริษัท หลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง ประเทศไทย จำกัด, บริษัท สินมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน), บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท หลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์ เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

5. กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรภาครัฐ (GOV) หมายถึงหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีจัดซื้อจัดจ้างในลักษณะเดียวกันกับระเบียบของทางราชการ เช่นมีการสอบราคาการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) โดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ กรมสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ทหารอากาศ, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงแรงงาน, การประปาส่วนภูมิภาค, กระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

โดยในปี 2560 - 2562 บริษัทฯ มีรายได้จากการให้บริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง แบ่งตามกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
• กลุ่มผู้ประกอบการทั่วไป	130.54	25.26	168.96	25.16	154.44	18.19
• กลุ่มผู้ประกอบการด้านการถ่ายทอดสัญญาณวิทยุโทรทัศน์	31.28	6.05	30.27	4.51	22.08	2.60
• กลุ่มผู้ประกอบการให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม	261.17	50.53	315.48	46.98	382.46	45.06
• กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกัน	37.53	7.26	63.02	9.39	83.98	9.89
• กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรภาครัฐ	56.34	10.90	93.72	13.96	205.90	24.26
<b>รวม</b>	<b>516.86</b>	<b>100.00</b>	<b>671.45</b>	<b>100.00</b>	<b>848.86</b>	<b>100.00</b>



## ช่องทางการจำหน่าย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีมงานขายของบริษัทฯ จะทำการเสนอการให้บริการกับลูกค้าโดยตรง โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่มีความต้องการในการขยายโครงข่าย ซึ่งในปัจจุบันโครงข่ายของบริษัทฯ นั้นครอบคลุมพื้นที่ 75 จังหวัดทั่วประเทศ จึงทำให้ บริษัทฯ ได้รับการยอมรับและความเชื่อใจจากกลุ่มลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน

โครงการ	ชื่อลูกค้า	ระยะเวลา	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)
1. โครงการติดตั้ง ADSS Optical Fiber Cable รองรับ FRTU สำหรับโครงการ DMS*	การไฟฟ้านครหลวง	2557-2558	133.00
2. โครงการสร้างและ/หรือปรับปรุงโครงข่ายโทรคมนาคม ภายใต้ Project FTTX	บริษัท โทร มูฟ จำกัด	2558-ปัจจุบัน	186.28
3. โครงการสร้างและ/หรือปรับปรุงสายสัญญาณโทรคมนาคม ภายใต้ Project 4G	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	2559-ปัจจุบัน	140.09
4. โครงการประชารัฐ	บริษัท บีเอฟเคที (ประเทศไทย) จำกัด	2559-2560	84.03
5. จ้างเหมา ออกแบบ จัดหาพร้อมติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อรองรับงานเสริมความมั่นคง (Protection)**	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2559-2560	49.20
6. โครงการเน็ตประชารัฐ ทีโอที	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	2560	35.73
7. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ กลุ่มที่ 4 (ภาคกลาง - ภาคใต้)	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2560	1,595.65
8. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ กลุ่มที่ 5 (3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวม 4 อำเภอ จังหวัดสงขลา)	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2560	150.36
9. 2018 Optical Fiber Cable	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	2561	455.10
10. โครงการติดตั้ง ADSS Optical Fiber Cable รองรับ FRTU สำหรับโครงการ DMS***	การไฟฟ้านครหลวง	2561-2562	276.40
11. งานจ้างเหมาตรวจซ่อมและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชม. ระยะ 3 ภาคเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2560-2563	57.72
12. งานจ้างเหมาตรวจซ่อมและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชม. ระยะ 3 ภาคใต้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2560-2563	63.27
13. งานจัดซื้อพร้อมติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบ Figure - 8 Corrugated Steel Type Armour ชนิด G.652D ขนาด 24 Cores จำนวน 164 เส้นทางระยะทางรวม 3,140 กิโลเมตร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2560-2563	127.80

หมายเหตุ : \*เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับ ILINK โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนในการดำเนินโครงการร้อยละ 95.62 ของมูลค่างานทั้งหมด

\*\*เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับ ILINK โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนในการดำเนินโครงการร้อยละ 90.39 ของมูลค่างานทั้งหมด

\*\*\*เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับ บริษัท อินฟอเมชั่น แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (มหาชน) ("ICN") โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนในการดำเนินโครงการร้อยละ 66.67 ของมูลค่างานทั้งหมด



## ช่องทางการจำหน่าย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์

บริษัทฯ มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้า กลุ่มธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ และกลุ่มธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งบริษัทฯ มีการนำเสนอบริการและเลือกสรรประเภทของบริการให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ของลูกค้าแต่ละราย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ดาต้า เซ็นเตอร์ของบริษัทฯ มีผู้ใช้บริการแล้วประมาณร้อยละ 95 ของพื้นที่ทั้งหมด โดยบริษัทฯ มีสัญญาให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ที่มีกำหนดการให้บริการในอนาคตจำนวน 109.68 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นสัญญาที่มีกำหนดการให้บริการภายในปี 2562 จำนวน 66.45 ล้านบาท และให้บริการตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป จำนวน 43.23 ล้านบาท

### กลยุทธ์การแข่งขัน

การให้บริการโครงข่ายวงจรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง	การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม	การให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงด้วยเส้นทางที่แตกต่างกัน</li> <li>• การให้บริการผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทางและครอบคลุมทั่วประเทศ</li> <li>• การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพ</li> <li>• การให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>• การดำเนินธุรกิจโดยเน้นความเป็นกลาง</li> <li>• คุณภาพบริการ SLA ที่ระดับ 99.99%</li> <li>• การให้บริการเสริมอื่น ๆ แก่ลูกค้าผ่านพันธมิตรที่มีความชำนาญในธุรกิจ</li> <li>• การดูแลหลังการขายโดยทีมวิศวกร 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสบการณ์และความชำนาญในการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม</li> <li>• การบริการและการให้คำปรึกษาอย่างครบวงจร</li> <li>• การบริหารต้นทุนโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• การรับประกันและดูแลซ่อมบำรุงหลังการขาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลและศูนย์สำรองข้อมูลที่แตกต่าง</li> <li>• การให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>• การมีโครงข่ายเป็นของตนเอง</li> <li>• การรับประกันคุณภาพด้วยบริการที่สูงกว่ามาตรฐานที่ SLA 99.982%</li> </ul>



## 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 ไม่ใช่เพียงแค่เข้มแข็งและเติบโตทางด้านการดำเนินธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ 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 การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ ในทุกมิติทั้งในด้านมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาตามหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งสองด้าน



### ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (CG)

1. กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการเสนอคณะกรรมการบริษัท พิจารณาและอนุมัติ
2. ให้คำแนะนำหลักการกำกับดูแลกิจการแก่คณะกรรมการบริษัท
3. จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการ ทบทวนแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัท โดยเปรียบเทียบกับหลักการกำกับดูแลกิจการของมาตรฐานสากลและของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาและอนุมัติปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
4. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและกำหนดนโยบาย การกำกับดูแลกิจการให้คณะทำงานของบริษัท โดยรายงานผลการกำกับดูแลกิจการให้ทราบ เป็นระยะ
5. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทราบ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

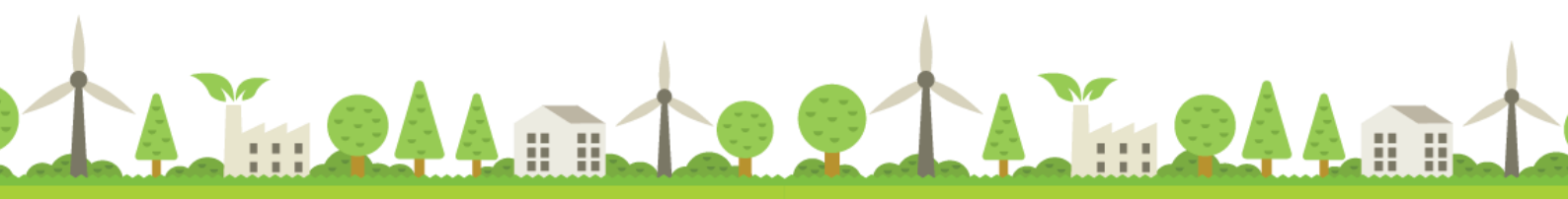
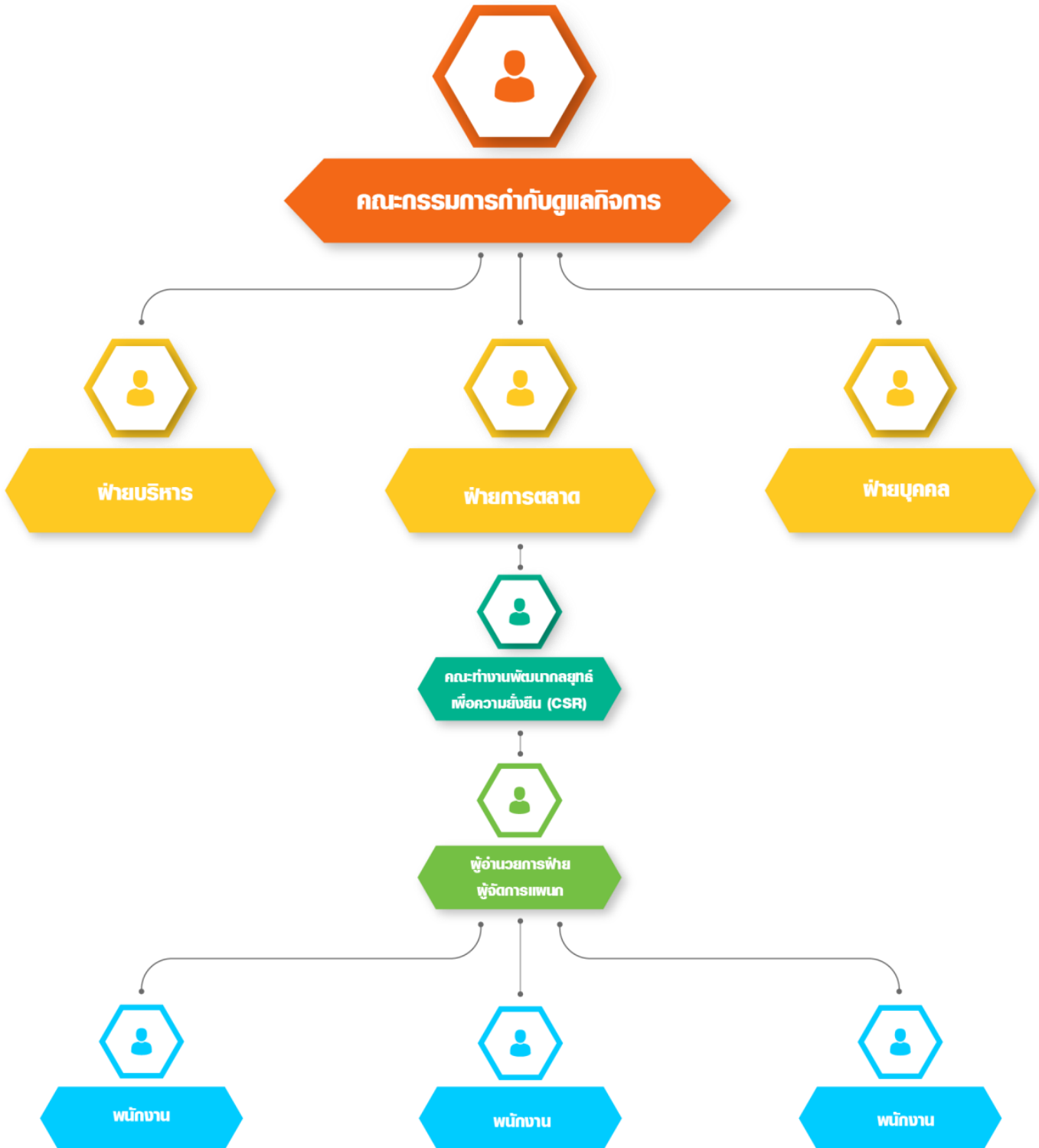
### ขอบเขตอำนาจหน้าที่และและ ความรับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)

1. ให้ความเห็นชอบแนวทางนโยบาย และกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท รวมถึงพิจารณาเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท
3. ประชาสัมพันธ์นโยบายแนวทางปฏิบัติและส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR) ของบริษัท
4. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
5. รับผิดชอบต่องานด้านอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

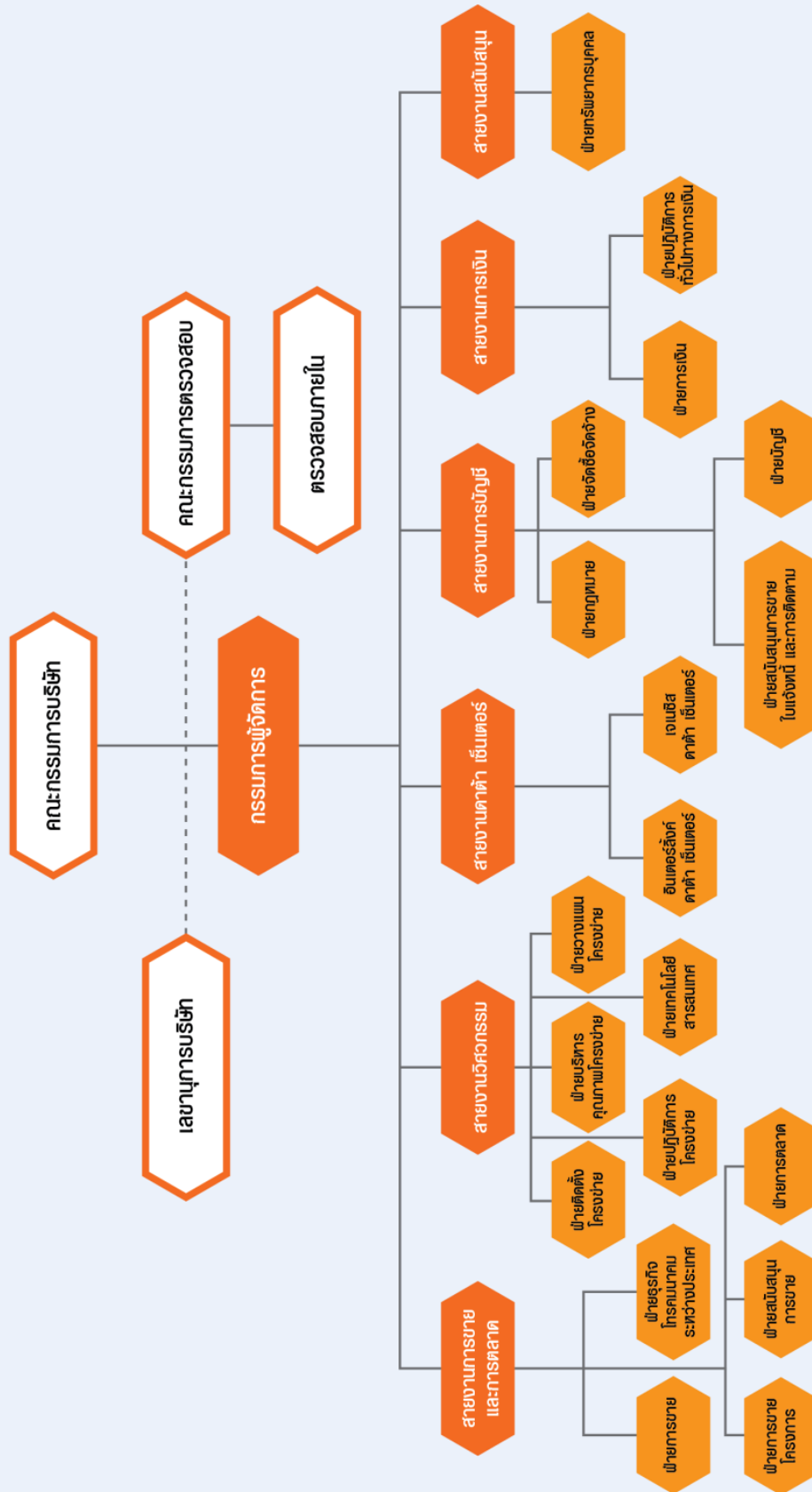


## โครงสร้างบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

บริษัทฯ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด มีการตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นทีมงานสำคัญขับเคลื่อนด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับฝ่าย โดยกำหนดหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย และให้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามกรอบการบริหารจัดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



# โครงสร้างบริษัท



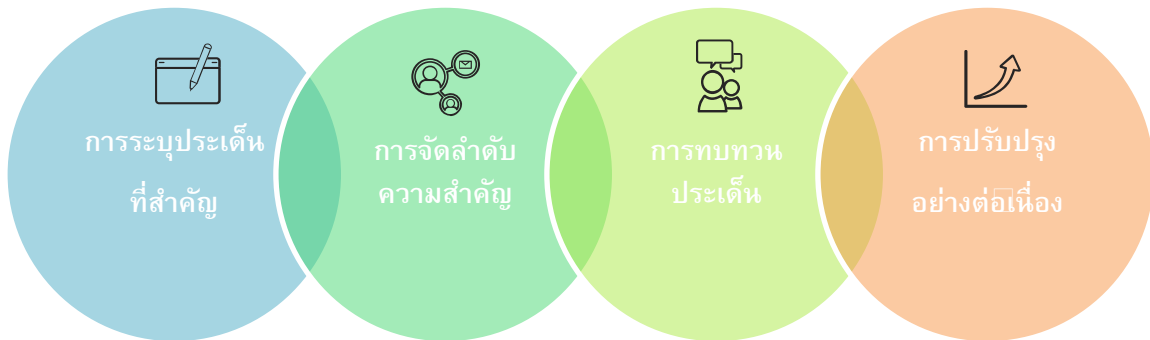


## ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน



อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม พิจารณา ประเด็นสำคัญตามกระบวนการที่ได้มาจากการ เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นที่เกิดขึ้น จากการคัดเลือกประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่ออินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ตามกระบวนการ คัดเลือกที่เหมาะสม และได้ตอบสนองความ คาดหวังต่างๆในประเด็นดังกล่าวผ่านวิธีการ สื่อสารตามช่องทางที่เชื่อถือได้รวมทั้งการ บริหารจัดการประเด็นสำคัญเหล่านั้นอย่าง ยั่งยืน และนำมาเปิดเผยต่อสาธารณะ ตาม

แนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI-G4) โดยการคัดเลือกประเด็นสำคัญต่อ การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้นได้คำนึงถึงปัจจัย ที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของ อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม และสอดคล้องกับความ ต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและ ทางอ้อม โดยมีขั้นตอนของการกำหนดประเด็น สำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับ อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ดังนี้

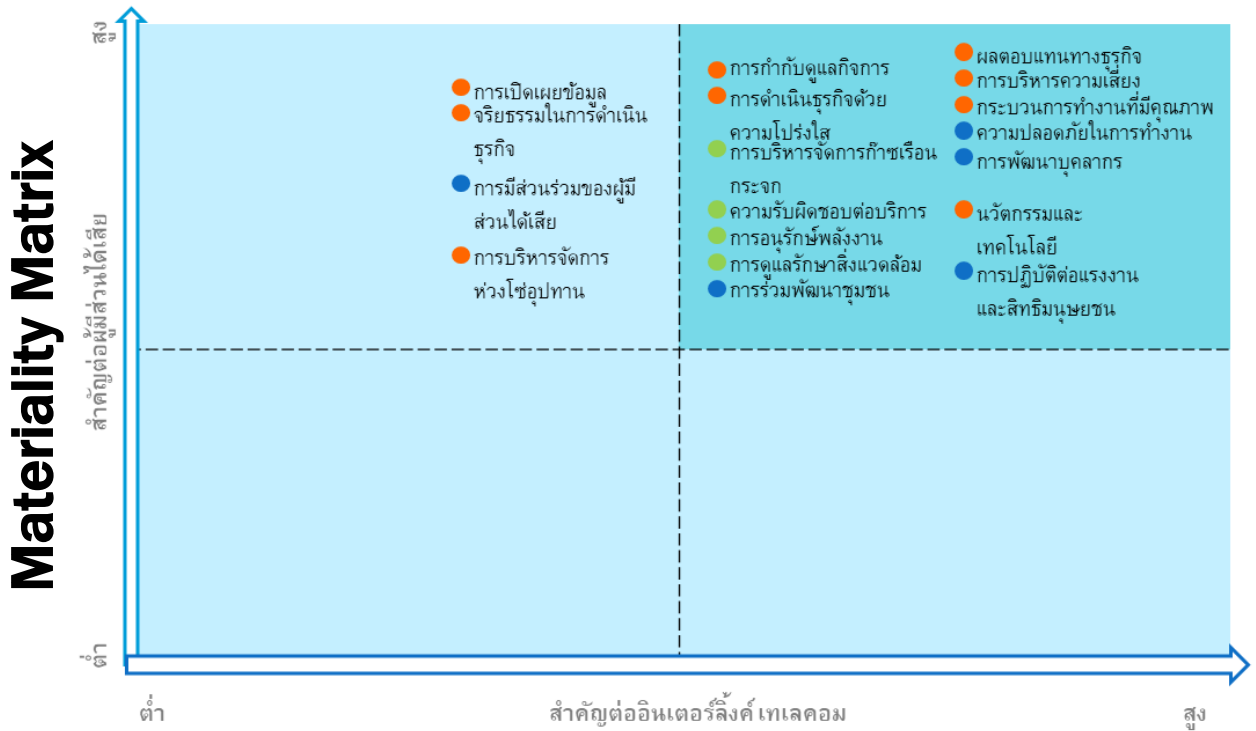


**การระบุประเด็นที่สำคัญ** : ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการ พิจารณาประเด็นเหล่านั้นกับคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญ ที่อาจมีผลกระทบกับบริษัทฯ ในทิศทางต่างๆ โดยใช้เครื่องมือที่พิจารณาถึงผลกระทบผลในทุกมิติ ที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

**การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ** : มาจากการระบุประเด็น โดยพิจารณา ประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อ บริษัทฯ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบและเป็นที่น่าสนใจต่อผู้ มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่มหลังจากนั้นนำแต่ละประเด็นมาให้เจ้าหน้าที่และจัดลำดับความสำคัญ ตาม ผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย



- เศรษฐกิจ
- สังคม
- สิ่งแวดล้อม



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

- ### สังคม
- ความปลอดภัยในการทำงาน
  - การพัฒนาบุคลากร
  - การปฏิบัติต่อแรงงานและสิทธิมนุษยชน
  - การร่วมพัฒนาชุมชน
  - การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

- ### สิ่งแวดล้อม
- การอนุรักษ์พลังงาน
  - การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
  - การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
  - ความรับผิดชอบต่อบริการ



## ประเด็นสำคัญ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

<p>ด้านเศรษฐกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างคุณค่าโดยตั้งเป้าหมายสูงสุดไม่ใช่เพียงแค่การทำกำไร แต่เป็นการสร้างประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>ด้านสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าเพื่อรักษาสมดุลระบบนิเวศอย่างยั่งยืน</li> </ul>
<p>ด้านสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นในทุกแห่งที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ</li> </ul>

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

**การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง :** บริษัทฯ พัฒนาระบบการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียทุกปี เพื่อให้ได้ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับ รวมถึงทราบความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินงานต่างๆ ที่แม่นยำยิ่งขึ้น โดยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ได้มีการจัดทำช่องทางสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสีย นั้นๆ ซึ่งการได้รับทราบประเด็นที่แท้จริง จะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ



## ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงาน

ประเด็นสำคัญ	หัวข้อที่นำเสนอ	ขอบเขตเนื้อหา (SD Framework)	หน้า
<b>ด้านบรรษัทภิบาล</b>			
1. การกำกับดูแลกิจการ	- การกำกับดูแลกิจการ	- Corporate Governance	64 - 71
2. การบริหารความเสี่ยง	- การบริหารความเสี่ยง	- Corporate Governance	75 - 81
3. การดำเนินธุรกิจ อย่างเป็นธรรมและ โปร่งใส	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct - Anti-corruption	70 - 74
4. การจัดซื้อจัดจ้างที่ เป็นธรรมและ โปร่งใส	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct	121
5. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct	86
<b>ด้านเศรษฐกิจ</b>			
1. การเติบโตของมูลค่า กิจการ/ธุรกิจ	- ผลการดำเนินงานด้าน รายได้ - การกระจายมูลค่าสู่ผู้มีส่วน ได้เสีย	- Economic Growth	114 - 115
2. การจ่ายเงินปันผล	- การกระจายมูลค่า สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- Economic Growth	115
3. การสร้างการเติบโต ร่วมกันอย่างยั่งยืน	- การกระจายมูลค่า สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- Economic Growth	117 - 126
<b>ด้านสังคม</b>			
1. ค่าตอบแทนและสิทธิ ประโยชน์ที่เป็นธรรม	- ระบบโครงสร้าง ค่าตอบแทนอย่างเป็น ธรรม - ระบบการประเมินผล งาน	- Social & Community Development	97



ประเด็นสำคัญ	หัวข้อที่นำเสนอ	ขอบเขตเนื้อหา (SD Framework)	หน้า
<b>ด้านสังคม (ต่อ)</b>			
2.ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	- Career Path - การพัฒนาศักยภาพพนักงาน	- Social & Community Development	90
3. การพัฒนาศักยภาพพนักงาน	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง	- Social & Community Development	91 - 92
4. สนับสนุน ส่งเสริม Happy workplace	- การสร้างบรรยากาศ Happy Workplace	- Social & Community Development	93 , 98
5. การมีส่วนร่วมพัฒนาอาชีพและรายได้ชุมชน	- การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมเป็นองค์กรที่ดีต่อสังคม	- Social & Community Development	105 - 109
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>			
1. การดูแลสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	- ด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย และสุขภาพอาชีวอนามัยของพนักงาน	- Safety & Operation Excellence -Environment Management System & Quality Management	131 - 132
2. ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า - การกำจัดของเสียและวัสดุเหลือใช้	-Environment Management System & Quality Management	133 -136



## กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ด้วยเจตนาธรรมและความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร บริษัทฯ มีการผลักดันแนวทางและกระบวนการของการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและผนวกเป็นส่วนหนึ่งในแผนกลยุทธ์ขององค์กร



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



ทั้งนี้ กรอบความยั่งยืนที่กำหนดผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีการนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 3 ปี (Sustainability Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำ แผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาบังคับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบริษัท ซึ่งกรอบความยั่งยืนและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ได้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญของกรอบความยั่งยืนและหัวข้อความยั่งยืนที่นำมากำหนดแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทมีดังนี้



1) มุ่งมั่นเป็นผู้นำตลาด  
โทรคมนาคมอย่างมีความ  
รับผิดชอบต่อ

- การยกระดับบริการโครงข่ายที่รับผิดชอบต่อมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม
- การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยง

2) ดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก  
ธรรมาภิบาล

- การกำกับดูแลกิจการ
- การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- แนวทางการออกแบบโซลูชันใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่
- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

3) การสร้างสรรค์สังคมและ  
สิ่งแวดล้อมอย่างมีความ  
รับผิดชอบต่อ

- 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 2019 - 2021)

บริษัทฯ ได้พิจารณาประเด็นของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และได้คัดเลือกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals, SDGs) ซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนาระดับนานาชาติ ที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรสหประชาชาติมาเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ที่ใช้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ เกิดเป็นเป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ สร้างแผนดำเนินงานที่ตอบสนองต่อเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้เสียในทุกกระดับ

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



เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัท	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p><b>เป้าหมายที่ 4</b> ให้การศึกษาระดับเท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเสมอภาค</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ทางด้านโครงข่ายไฟเบอร์ออฟติกให้กับองค์กรและสถาบันทางการศึกษา</li> <li>- ร่วมสนับสนุนทางด้านการศึกษาแก่เยาวชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสถาบันการศึกษาและบริษัท</li> <li>- สรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน</li> <li>- สร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในสังคม</li> <li>- เป็นส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดอัตราการว่างงาน</li> <li>- สังคมมีแรงงานคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาด</li> <li>- เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาแก่เยาวชน</li> <li>- สร้างงานสร้างอาชีพเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี</li> </ul>
 <p><b>เป้าหมายที่ 5</b> บรรลุความเท่าเทียมทางเพศ พัฒนาบทบาทสตรีและเด็กผู้หญิง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเคารพสิทธิมนุษยชน</li> <li>- ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย</li> <li>- บริหารจัดการพนักงานทุกเพศทุกวัยให้เติบโตในสายงานที่คาดหวัง</li> <li>- สร้างพนักงานรุ่นใหม่ที่สามารถรับช่วงต่อจากผู้บริหารได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรมและไม่มีการจ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย</li> <li>- เพิ่มโอกาสการเติบโตในสายงานเพื่อรองรับการเติบโตของบริษัทในอนาคต</li> </ul>
 <p><b>เป้าหมายที่ 7</b> รับรองการมีพลังงานที่ทุกคนเข้าถึงได้ เชื่อถือได้ ยั่งยืนทันสมัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงาน</li> <li>- ตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกไม่ให้สูงเกินค่าที่มาตรฐาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาบริการที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> <li>- ลดการใช้พลังงาน</li> <li>- ร่วมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดการเกิดมลพิษทางอากาศ</li> <li>- ลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของโลก</li> <li>- ลดผลกระทบด้านสุขภาพ</li> </ul>



เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัท	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p><b>เป้าหมายที่ 8</b> ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจ้างงานที่ถูกกฎหมาย</li> <li>- ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีแบ่งแยกทางสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร</li> <li>- ร่วมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความเท่าเทียมทางอาชีพ ไม่แบ่งแยกชนชั้นทางสังคม</li> <li>- ส่งเสริมการจ้างงานที่ถูกกฎหมาย</li> </ul>
 <p><b>เป้าหมายที่ 9</b> พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนานวัตกรรมที่มีส่วนช่วยอุตสาหกรรม</li> <li>- สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมของประเทศ</li> <li>- ส่งเสริมให้พนักงานคิดค้นนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างรายได้ให้แก่บริษัท</li> <li>- สร้างการคิด และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศ</li> <li>- ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของประเทศ</li> </ul>
 <p><b>เป้าหมายที่ 10</b> ลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายในและระหว่างประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากลว่าด้วยข้อตกลงแห่งสหประชาชาติและปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การกำหนดประเด็นความเสี่ยง การระบุกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ การวางแผนและจัดทำแผนแก้ไขรวมถึงมาตรการบรรเทา เยียวยาความเสียหาย และการตรวจสอบติดตามผล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกทางสังคม</li> </ul>



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



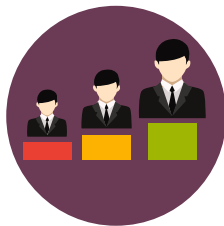
เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัทฯ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p><b>เป้าหมายที่ 16</b> ส่งเสริมสังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และได้รับการรับรอง CAC</li> <li>-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



## การเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)

### ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

#### พนักงาน



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>- ผ่านการประชุม Project Meeting</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำตอบแทนและสวัสดิการ</li> <li>- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน</li> <li>- การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง</li> <li>- ความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>- การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม</li> <li>- การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริหารจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการให้เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน และสามารถแข่งขันได้ในระดับอุตสาหกรรมเดียวกัน</li> <li>- จัดทำโครงสร้างเงินเดือนและเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน</li> <li>- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและรักษาบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร</li> <li>- พัฒนาระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม</li> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับ 61.7% (สำรวจ 1 ครั้ง/ปี)</li> <li>- อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับ 11.76% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด</li> <li>- พนักงานมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานรวม 559 ชั่วโมง</li> </ul>



## ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

### ลูกค้า



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- การเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- ร่วมพัฒนาการบริการกับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจ</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพโครงข่ายที่ดี</li> <li>- ราคาที่เหมาะสม</li> <li>- ส่งมอบงานตรงเวลา</li> <li>- ความปลอดภัยของระบบโครงข่าย</li> <li>- ความโปร่งใสตลอดกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ</li> <li>- การปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานสากล</li> <li>- การบริการที่มุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้า</li> <li>- พัฒนาระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและสุจริต</li> <li>- ดำเนินงานภายใต้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับ 90%</li> <li>- ลูกค้าให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>- ลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นจากการบอกต่อของลูกค้าเดิม</li> <li>- ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าน้อยมาก และสามารถจัดการได้จนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย</li> </ul>



## ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

### ลูกค้า



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- การเยี่ยมเยียนและพบปะสังสรรค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างคุณค่าต่อการดำเนินงานของคู่ธุรกิจ</li> <li>- สนับสนุนและยกระดับการดำเนินงานของคู่ค้า พัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>- ดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้า</li> <li>- สนับสนุนให้คู่ค้ามีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเพื่อให้งานอย่างปลอดภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนองค์ความรู้ การดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และมิชรรมาภิบาล (ESG) เพื่อยกระดับการดำเนินงานคู่ธุรกิจ ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน</li> <li>- แบ่งปันองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของคู่ค้า</li> <li>- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม</li> <li>- ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เรียก รับ หรือ ยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่ค้าให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ยิ่งขึ้น</li> <li>- ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ จากคู่ค้า</li> <li>- ไม่มีการจ่าย เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดในทางการค้าที่ไม่สุจริต</li> </ul>







## ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

### ผู้รับเหมา

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้คำแนะนำจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัท</li> <li>- การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ</li> <li>- การดำเนินการที่เป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>- ความปลอดภัยในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม</li> <li>- ปฏิบัติต่อผู้รับเหมาอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม</li> <li>- ดำเนินงานภายใต้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน</li> <li>- วางระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จากการประชุมและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานเป็นตามแผนที่กำหนด</li> <li>- ผู้รับเหมาเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของวิศวกรบริษัท</li> <li>- ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ</li> <li>- ไม่พบอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นหยุดงานหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานแต่อย่างใด</li> </ul>



## ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

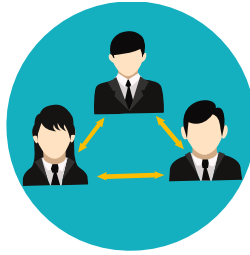
### ชุมชน



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การลงพื้นที่เพื่อสำรวจผลกระทบและความต้องการของชุมชน</li> <li>- เมื่อมีการพาดสายFiber Optic ผ่านชุมชน</li> <li>- การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรกับชุมชน</li> <li>- การสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านช่องทางต่าง ๆ</li> <li>- เป็นคู่คิด ให้คำปรึกษาและช่วยพัฒนาชุมชนในมิติต่าง ๆ โดยใช้ศักยภาพขององค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้คำแนะนำจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัท</li> <li>- การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ</li> <li>- การดำเนินการที่เป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>- ความปลอดภัยในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในชุมชนและบริษัทฯ</li> <li>- บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ</li> <li>- ดำเนินโครงการความยั่งยืนต่างๆ ที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>- ช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมชุมชนต่างๆ ผ่านกิจกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนในการดำเนินธุรกิจขององค์กร</li> <li>- คนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต</li> <li>- ผลสำเร็จของโครงการความยั่งยืนขององค์กร ที่ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน</li> <li>- บุคคลที่ด้อยโอกาสหรือขาดแคลนได้รับโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาตนเอง</li> <li>- ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก</li> </ul>



**ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)**  
สังคม



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรกับสังคม</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบ่งปันองค์ความรู้และเทรนด์ใหม่ๆ</li> <li>- การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสามารถไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้</li> <li>- การได้รับการสนับสนุน และช่วยเหลือด้านต่างๆ</li> <li>- การบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินงานอย่างมืออาชีพตามมาตรฐานสากล</li> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้คืนสู่สังคม อาทิ ITEL Campus Knowledge Delivery to School, ITEL I GIVE ช่อมแซม สร้างรัก, ITEL I GIVE ปันรักเพื่อน้อง, ITEL I GIVE ชวนปั่นถุงผ้า</li> <li>- สนับสนุนและส่งเสริมสังคมผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ</li> <li>- บริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและเกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังคมให้การยอมรับและให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- คนในสังคมมีความรู้ความเข้าใจในระบบโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงมากขึ้น</li> <li>- จากการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปในทางที่ดีมากยิ่งขึ้น</li> </ul>





## ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

### ผู้ถือหุ้นหลักลงทุน

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วแก่นักลงทุน/ผู้ถือหุ้น</li> <li>- การติดต่อสื่อสารกับนักลงทุนสัมพันธ์</li> <li>- ประชุมนักวิเคราะห์</li> <li>- ร่วมกิจกรรม Roadshow พบนักลงทุนอย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี</li> <li>- สื่อสารผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปีและรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลประกอบการที่ดีและเติบโตต่อเนื่อง</li> <li>- ความมั่นคงทางธุรกิจ</li> <li>- ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</li> <li>- เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมผู้ถือหุ้น 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กิจกรรม Roadshow พบนักลงทุนอย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี</li> <li>- สื่อสารผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปีและรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>- จัดทำแผนธุรกิจ</li> <li>- พัฒนาและขยายฐานธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพ</li> <li>- จัดสรรช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย</li> <li>- เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน</li> <li>- แลกเปลี่ยนผลการดำเนินงาน Opportunity Day</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลประกอบการขององค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ได้รับรางวัลต่างๆ มากมายจากองค์กรภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> </ul>



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)  
สื่อมวลชน



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้สัมภาษณ์ของ ผู้บริหาร/นักลงทุน สัมพันธ์</li> <li>- ร่วมกิจกรรม Opportunity Day 4 ครั้ง/ปี</li> <li>- การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์</li> <li>- สร้างการมีส่วนร่วม และสานสัมพันธ์ที่ดี กับสื่อมวลชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดเผยข้อมูล อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้</li> <li>- สร้างช่องทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่เข้าถึงง่าย และมีความน่าเชื่อถือ</li> <li>- เปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อมวลชนให้การยอมรับและนำเสนอ ข้อมูลข่าวสารและภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กรเผยแพร่ ออกสู่สังคม</li> </ul>



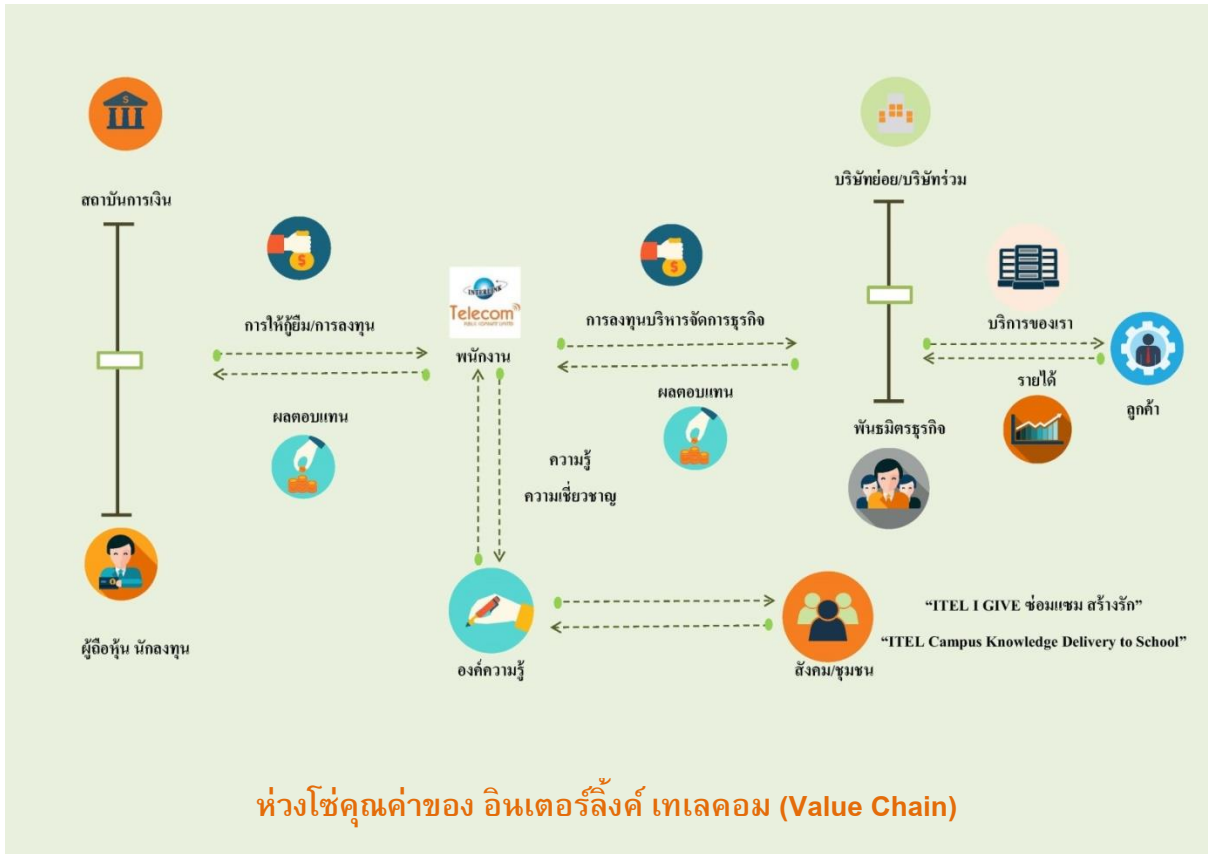
## การสร้างคุณค่าร่วม

### ห่วงโซ่คุณค่าของ อินเทอร์เน็ต เทเลคอม (Value Chain)

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

ในปี 2562 บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานของพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นในการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน จากนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้นำมากำหนดเป็นนโยบายการบริหารจัดการอย่างมีความรับผิดชอบต่อรวมถึงจัดทำคู่มือจรรยาบรรณสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจและแนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสรรหา ตลอดจนดูแลการใช้หรือการเข้าถึงข้อมูลจำเพาะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จากแนวนโยบายดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนดำเนินการเผยแพร่และสื่อสารไปยังกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจรายสำคัญต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ โดยมุ่งเน้นการสร้างคามตระหนัก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และยกระดับมาตรฐานตลอดห่วงโซ่คุณค่า นอกจากนี้บริษัทฯ ยังกำหนดแผนงานสนับสนุนและช่วยเหลือพันธมิตรทางธุรกิจเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความคาดหวัง ตลอดจนแนวทางการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพันธมิตรทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า เสริมความแข็งแกร่งด้วยบริษัทฯ จะดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการมีความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อตอบสนองและผนวกแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานในระบบการบริหารห่วงโซ่คุณค่าภายใต้ความร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและการบริหารห่วงโซ่คุณค่าอย่างรับผิดชอบต่อจนถึงการสร้างผูกพันกับคู่ค้าทางธุรกิจ และการตอบสนองสังคมอย่างยั่งยืน





## การกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ตระหนักดีว่าการยึดมั่นต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการ มีจรรยาบรรณ โปร่งใส รวมถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นรากฐานที่สำคัญ และเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร รวมทั้งพนักงานทุกระดับ ยึดถือและปฏิบัติตามคู่มือ การกำกับดูแลกิจการ โดยยึดถือนโยบายและหลักปฏิบัติให้สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการ ทั้งยังขยายขอบเขตการกำกับดูแลไปยังคู่ค้าทางธุรกิจ ในการควบคุมจัดการ รวมถึงสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า นอกจากนี้ ยังเผยแพร่แนวปฏิบัติและนโยบายการกำกับดูแลกิจการไปสู่คู่ค้า คู่ธุรกิจ ลูกค้า ตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

### การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัท เชื่อในหลักการการกำกับดูแลกิจการของบริษัทและให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเชื่อถือของผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสียในบริษัท และสังคมโดยรวมรวมทั้งการเพิ่มคุณค่าแก่ผู้ถือหุ้นด้วย คณะกรรมการบริษัท จึงอุทิศตนเพื่อปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลกิจการของบริษัทมหาชน ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัท ทุกท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการและมีการตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการว่าได้มีการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และข้อบังคับบริษัทตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความสุจริตระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัท และมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ร่วมกันกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนนำหลักการกำกับดูแลกิจการซึ่งอ้างอิงตามนิยาม “Corporate Governance” ของ G20/OECD รวมถึงหลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies - CGR) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) มาพิจารณาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมในการบริหารจัดการ ในปี 2562 อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาหลักการกำกับดูแลกิจการ ดังนี้





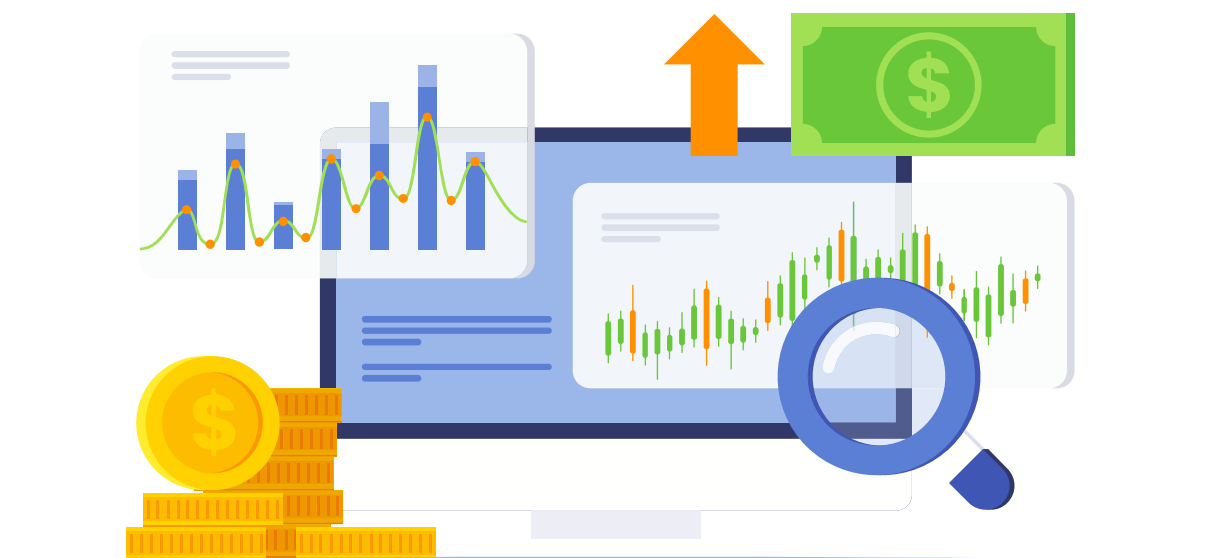
## โครงสร้างบริหารการกำกับดูแลกิจการ

ในปี 2562 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 มาปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

## การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์และประเมินผลงานคณะกรรมการทั้งคณะในแต่ละปีโดยให้เลขานุการบริษัทฯ นำส่งแบบประเมินให้คณะกรรมการทุกสิ้นปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและสรุปผลการประเมินรวมถึงรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ โดยการประเมินผลงานคณะกรรมการบริษัทฯ ในแต่ละปี

จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริษัท และหาแนวทางในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินสำหรับปีถัดไป



## สาระสำคัญเกี่ยวกับคณะกรรมการบริษัท

### องค์ประกอบของ

### คณะกรรมการบริษัท (คน)

กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 10 ท่าน



### คณะกรรมการบริษัท

### ที่เป็นกรรมการอิสระ

4 ท่าน



### คณะกรรมการบริษัท

### ที่เป็นผู้หญิง

4 ท่าน

### ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

### ของคณะกรรมการบริษัท

### โดยเฉลี่ย (ปี)

3 ปี



### การเข้าร่วมประชุมของ

### คณะกรรมการบริษัททั้งคณะ

### โดยเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)

ร้อยละ

89 ต่อปี



### การเข้าร่วมประชุมของกรรมการ

### แต่ละคนโดยเฉลี่ย (ร้อยละต่อปี)

ร้อยละ

97

ของการประชุมทุกคณะทั้งปี



การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ปี 2562 แบ่งออกเป็นดังนี้

1. แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแบบรายคณะ

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

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



สรุปผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแบบรายคณะ ในปี 2562 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



### 2. แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการรายคณะ

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

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

สรุปผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการรายคณะ ในปี 2562 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



### 3. แบบประเมินของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยรายบุคคล

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- การประชุมของคณะกรรมการ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ



สรุปผลการประเมินของคณะกรรมการชด้อยรายบุคคล ในปี 2562 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้

เห็นด้วยอย่างมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
• คิดเป็นร้อยละ 90	• คิดเป็นร้อยละ 10	• คิดเป็นร้อยละ 0

#### 4. แบบประเมินของ CEO

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

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

สรุปผลการประเมินของ CEO ในปี 2562 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้

เห็นด้วยอย่างมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
• คิดเป็นร้อยละ 96	• คิดเป็นร้อยละ 3	• คิดเป็นร้อยละ 1

โดยแบบประเมินทั้งหมดที่จัดทำขึ้น ได้อ้างอิงตามตัวอย่างแบบประเมินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เดือนกุมภาพันธ์ ปี 2558



## การพัฒนาศักยภาพ ของคณะกรรมการบริษัท

บริษัท ได้สนับสนุนให้กรรมการทุกท่านเข้าร่วมอบรมหลักสูตรตามข้อเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เช่น หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันกรรมการส่วนใหญ่ของบริษัท ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวมาแล้ว อย่างไรก็ตามเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ช่วยแจ้งหลักสูตรการอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติมให้กับกรรมการทุกท่าน ซึ่งรวมไปถึงกรรมการใหม่ที่เข้ามาดำรงตำแหน่งทราบอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ บริษัท ยังส่งเสริมให้เลขานุการบริษัท เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และรับฟังการเสวนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

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

โดยในปี 2562 ที่ผ่านมา มีกรรมการบริษัท เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ จำนวน 1 ท่าน ดังนี้

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หลักสูตร
1	นางสาววิรัช อนันตรัมพร	กรรมการ/เลขานุการบริษัท อินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 157/2019 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 272/2019 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร Company Secretary Program (CSP) รุ่นที่ 103/2019 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)



## นโยบายในการกำกับดูแลกิจการ ที่สำคัญของบริษัทฯ มีดังนี้

**1**

### นโยบายรายการที่เกี่ยวข้องกัน

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันระเบียบปฏิบัติกระบวนการในการพิจารณาและอนุมัติรายการตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทฯ จดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน

**2**

### นโยบายการรับ-ให้ของขวัญการเลี้ยงหรือประโยชน์อื่นใด

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

**3**

### นโยบายการใช้ข้อมูลภายในบริษัทฯ

บริษัท อินเทอร์เน็ต ทีเลคอม จำกัด (มหาชน) มีนโยบายการใช้ข้อมูลภายในเป็นประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้การใช้ข้อมูลภายในไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่กระทำผิดกฎหมาย และไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น

**4**

### นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัท อินเทอร์เน็ต ทีเลคอม จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2562 โดยใบรับรองดังกล่าวจะมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง ซึ่งเป็นการตอกย้ำว่าบริษัทฯ ได้นำขั้นตอนและหลักการสำคัญของแนวปฏิบัติของนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติเรื่องบริจาคเพื่อการกุศลและการเป็นผู้ให้การสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยไม่มีการกระทำใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการให้สินบนหรือคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทฯ ได้นำเจตนารมณ์ดังกล่าวมากำหนดเพิ่มเติมจากคู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน



**5**
**นโยบายการแจ้งเบาะแสและรับข้อ**
**ร้องเรียน**

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณรวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตรวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อมโปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

**6**
**นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร**

บริษัทฯ จัดให้มีการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นทางด้าน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงปัจจัยหลักต่างๆ อาทิ การวิเคราะห์ความต้องการอัตราพนักงานในองค์กรเพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร โดยนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับชั้นมาใช้อย่างเท่าเทียมกัน

**7**
**นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน**

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



## จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct)



อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความเสมอภาคและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อพนักงาน ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพความปลอดภัยการรับหรือให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่อาจสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในการทำธุรกรรมของบริษัทฯ และการใช้ข้อมูลภายในของบริษัทฯ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการใช้ทรัพย์สิน ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทฯ รวมทั้งการดูแลรักษา การปฏิบัติต่อลูกค้า การปฏิบัติต่อคู่สัญญา (คู่ค้าและเจ้าหนี้) รวมทั้งการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า พร้อมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่ตกลงร่วมกันกับคู่ค้า ลูกค้า และคู่ธุรกิจ การเสนอทางเลือกที่ดีที่สุดและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม โปร่งใสเป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีและส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นของ ITEL ในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ส่งผลให้ในปี 2562 ที่ผ่านมามีไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อกำหนดใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

### 100 %

ของหน่วยงานที่มี  
ความเสี่ยงต่อการทุจริต  
มีแผนตรวจสอบ  
ป้องกันการทุจริต



100% ของพนักงานทุกคน  
รับทราบจรรยาบรรณ  
ในการดำเนินธุรกิจ



100% ของพนักงานใหม่ทุกคน  
ได้รับการฝึกอบรมเรื่อง  
จรรยาบรรณ  
ในการดำเนินธุรกิจ





## การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2562 โดยใบรับรองดังกล่าวจะมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง ซึ่งเป็นการตอกย้ำว่าบริษัทฯ ได้นำขั้นตอนและหลักการสำคัญของแนวปฏิบัติของนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติเรื่องบริจาคเพื่อการกุศลและการเป็นผู้ให้การสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยไม่มีการกระทำใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการให้สินบนหรือคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทฯ ได้นำเจตนาธรรมดังกล่าวมากำหนดเพิ่มเติมจากคู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน



ในปี 2562 อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี **ไม่มีกรณี** ที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบและไม่มีค่าเสียหายหรือค่าปรับ จากกรณีคอร์รัปชัน

### ปราศจากคอร์รัปชันส่งผ่านจากรุ่นสู่รุ่น

ความน่าเชื่อถือ และความยึดมั่นในความซื่อสัตย์ถือเป็นหัวใจหลักที่ ITEL มุ่งมั่นให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีและปลูกฝังให้อยู่ในจิตใจของพนักงานทุกคน เพื่อให้บริษัทฯ เป็นองค์กรที่ปราศจากการคอร์รัปชันอย่างแท้จริง บริษัทฯ จึงทำการสื่อสารให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันอย่างถูกต้อง จรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงานหน้าที่ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน และเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรรวมถึงจิตสำนึกของการเป็นพนักงานที่ดีในรูปแบบ ITEL ให้กับพนักงานรุ่นต่อๆ ไป นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนตรวจสอบการทุจริตผ่านช่องทางร้องเรียนของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานหรือบุคคลที่พบเห็นการทุจริตสามารถส่งเบาะแสหรือแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางที่ปลอดภัย



## ปรับปรุงนโยบาย

- ปรับปรุงนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของ IOD/CAC และสอดคล้องตามแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

## ยื่นหยัดต่อเจตนาธรรม

- เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)

## ช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสการดำเนินงาน มีดังนี้

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตรวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อมโปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

## การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันอาจส่งถึงการทุจริตหรือผิดกฎหมายสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคลดังต่อไปนี้ 1. กรรมการผู้จัดการ 2. ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองวางใจในทุกระดับ 3. ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน

## ช่องทางติดต่อเพื่อแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน



### เลขานุการบริษัท



อีเมล : [secretary@interlinktelecom.co.th](mailto:secretary@interlinktelecom.co.th)



โทรศัพท์ : 0 2666 2222 ต่อ 8001



โทรสาร : 0 2666 2299



### ประธานกรรมการตรวจสอบ

คุณเกศรา มัญชุศรี



อีเมล : [m.kesara@interlinktelecom.co.th](mailto:m.kesara@interlinktelecom.co.th)



ช่องทางเว็บไซต์ : [www.interlinktelecom.co.th](http://www.interlinktelecom.co.th)



อีเมล : [info@interlinktelecom.co.th](mailto:info@interlinktelecom.co.th)



จดหมายไปรษณีย์ : บริษัท อินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310



## การบริหารจัดการความเสี่ยง



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

### แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก จึงได้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องตามหลักแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO-ERM) โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารความเสี่ยงในภาพรวมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งกรอบการบริหารความเสี่ยง

#### 1. โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

##### คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับแนวทางที่กำหนด

##### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีกรรมการทั้งสิ้น 3 ท่าน ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระและกรรมการบริษัทฯ โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กรอบการบริหารความเสี่ยง หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติรวมทั้งสอบทานความเสี่ยงและ



มาตรการการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ ซึ่งประเมินโดยหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงให้ดีขึ้น

### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร (Risk Owner) รับผิดชอบในการประเมินและติดตามความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง

### แผนตรวจสอบภายใน

ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานต่าง ๆ โดยวางแผนตาม Risk Based ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ามีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานผู้รับการตรวจและมีการสื่อสารความคิดเห็นจากคณะกรรมการตรวจสอบกลับมายังผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

นอกจากนี้ พนักงานทุกคนสามารถแจ้งข้อห่วงกังวลผ่านสายบังคับบัญชาหรือแผนกตรวจสอบภายในหรือแจ้งประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง รวมถึงผ่านช่องทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น Zero Accident สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและช่องทางที่พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของอินเทอร์ลิงค์ เทเลคอม สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ [www.interlinktelecom.co.th/th/ir/index.php](http://www.interlinktelecom.co.th/th/ir/index.php)

### ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัท อินเทอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงและมีการดำเนินการกำหนดนโยบายในการพิจารณาความเสี่ยงร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงผู้บริหารและพนักงานของ บริษัทฯ โดยได้กำหนดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารประจำเดือนเพื่อพิจารณาระบุประเด็นความเสี่ยงในระดับองค์กรและสายงาน โดยคณะกรรมการจะพิจารณาประเด็นต่าง ๆ และดำเนินการในเบื้องต้นและรวมถึงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยคณะกรรมการเองก็จะพิจารณาผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น และกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite and Tolerance) พร้อมกำหนดวิธีการป้องกันและบริหารความเสี่ยงและมาตรการในการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จากนั้นนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบและ/หรือให้เห็นตามลำดับโดยปัจจุบันบริษัทฯ มีความเสี่ยงหลัก ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้



## ประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (ESG Risk)



### ด้านเศรษฐกิจ

#### 1. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้จำหน่ายสินค้า

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก ความเสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์สายเคเบิลใยแก้วนำแสงของ "LINK" มาให้บริการกับลูกค้าได้ ทำให้กระทบต่อสัญญาที่มีให้กับลูกค้า	ปานกลาง	มีผู้ผลิตที่บริษัท สามารถสั่งซื้อได้มากกว่า 1 ราย ในแต่ละชนิดอุปกรณ์ พร้อมทั้งทำการต่อรองราคาเตรียมไว้เสมอ

#### 2. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
รายได้อาจจะลดลง ต้นทุนบริการอาจเพิ่มสูงขึ้น จากการที่ต้องลงทุนเพิ่ม และสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดหากไม่สามารถมีบริการมาทดแทนได้	เพิ่มขึ้นและคาดว่าจะจะมีผลในระยะยาว	ผสมผสานบริการของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมเทคโนโลยีอื่น ๆ มากขึ้นและนำเสนอลูกค้า



### 3. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่

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

### 4. ความเสี่ยงจากการแข่งขันในธุรกิจให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

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

### 5. ความเสี่ยงจากการทำงานของอุปกรณ์โครงข่าย ระบบการทำงานและระบบคอมพิวเตอร์

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ภาพลักษณ์ของบริษัท และการ ดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ ให้ไว้กับผู้ให้บริการ	สูง	ลงทุนในระบบสำรองที่จำเป็น (Redundancy) รวมถึงกำหนด นโยบายการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจตามมาตรฐานที่ เกี่ยวข้อง



## 6. ความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
การที่ กสทช. ประกาศ และ/หรือ เปลี่ยนแปลง นโยบายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมก็อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ	ต่ำ	เนื่องจากบริษัทฯ เป็นผู้ได้รับอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นก่อนที่จะมีการประกาศและ/หรือเปลี่ยนแปลง นโยบาย หรือกฎระเบียบใด ๆ ในทางปฏิบัติแล้ว กสทช. จะมีการแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้ารวมทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นและประชุมหารือร่วมกับผู้ประกอบการถึงนโยบายที่เหมาะสม ทำให้บริษัทฯ มีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมและมีสิทธิคัดค้านได้ก่อนการบังคับใช้กฎระเบียบใหม่

## 7. ความเสี่ยงจากระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมประเภทที่ 3 สั้นกว่าระยะเวลาการเข้าพื้นที่จากการรถไฟ

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



### 8. ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น	ต่ำ	ดำเนินการจัดทำสัญญาอัตรา แลกเปลี่ยน (Fully Forward) ทุก ครั้งที่มีการดำเนินการจัดซื้อ สินค้าเป็นเงินต่างประเทศ

### 9. ความเสี่ยงจากการไม่สามารถติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ไม่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ตาม สัญญา	ปานกลาง	ตรวจสอบความพร้อมการ ให้บริการก่อนเริ่มงานขายกับ ลูกค้า

### 10. ความเสี่ยงจากความไม่สม่ำเสมอของรายได้จากธุรกิจให้บริการติดตั้งโครงข่าย

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
รายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ปานกลาง	จัดทำแผนการหาลูกค้าล่วงหน้า เพื่อเสนอบริการล่วงหน้าลด ความผันผวนในการไม่ได้ โครงการ





### 11. ความเสี่ยงเกี่ยวกับสัญญาเช่าที่ดินอาคารดาต้า เซ็นเตอร์

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทฯ ไม่อาจดำเนินกิจการศูนย์รับ ฝากข้อมูลได้	ต่ำ	หารือและต่อรองกับผู้ให้เช่าอยู่ โดยตลอด

### 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. ความเสี่ยงภาวะเสี่ยงจาก “ไวรัสโคโรนา” สายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสียดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
ความเสี่ยงจาก “ไวรัสโคโรนา” สายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19)	ปานกลาง	แจกหน้ากากอนามัยแก่พนักงาน และจัดเตรียมอุปกรณ์เจลล้างมือไว้ในพื้นที่ส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อเป็นการดูแลพนักงานของบริษัทฯ เป็นอย่างดี





ด้านสิ่งแวดล้อม

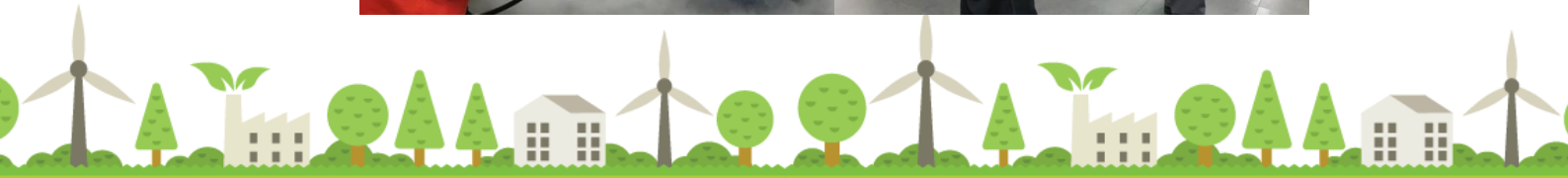
1. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสียดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
กระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ	ปานกลาง	จัดเตรียมบุคลากรรองรับเหตุให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ พร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็น

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลายในแต่ละหน่วยธุรกิจ จึงมีโอกาสเผชิญกับความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น ปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การก่อการร้าย การวินาศกรรม เป็นต้น อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ ได้ บริษัทฯ มีแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางในการบริหารจัดการรองรับเหตุการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่อาจกระทบต่อบริษัท โดยบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการฝึกอบรมระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ส่งเสริมให้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว และจัดให้มีแผนฉุกเฉินและแผนการซ้อมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ในปี 2562 ได้สมมุติเหตุการณ์เกิดเพลิงไหม้ในอาคารสำนักงานและต้องหยุดการทำงานบางส่วนเพื่อบำรุงอาคารสำนักงานให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ผลการฝึกซ้อมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และมีการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ทั้งในด้านความพร้อมของบุคลากร สถานที่ และทรัพยากรที่จำเป็น ระบบการสื่อสาร รวมถึงการกู้คืนสู่สภาวะปกติอย่างรวดเร็ว



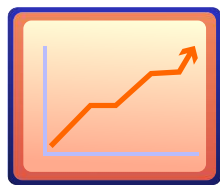
## การสร้างวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยง

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

### คะแนนประเมินตนเอง

#### ในด้านความเสี่ยง

(ร้อยละ)



90



93

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

เป้าหมาย 2562


ผลการดำเนินงาน 2562

### ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปี 2562 บริษัทฯ ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานหรือกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงสูง อาทิ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการบริหารโครงการและกระบวนการขอใบอนุญาตต่างๆ จากหน่วยราชการ เป็นต้น ซึ่งมีการทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี ผลการติดตามพบว่า ทุกกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงมีการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วนเหมาะสม และไม่พบความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ



## ประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ และผลกระทบต่อธุรกิจของ ITEL	มาตรการรองรับความเสี่ยง
<p><b>1. ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล</b></p> <p><b>ความเสี่ยง :</b> การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงต้องเผชิญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งจากภายในและภายนอก เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การรั่วไหลของข้อมูลทางธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>• ความเสี่ยงจากอุปกรณ์พกพาที่ใช้ในการเชื่อมต่อระบบ</li> <li>• การโจมตีทางไซเบอร์ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก</li> </ul> <p>ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานและชื่อเสียงของบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ข้อมูลไม่เกิดการรั่วไหลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเหตุการณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจ</p> 	<p><b>แนวทางในการจัดการความเสี่ยงหลัก</b></p> <p>บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการดำเนินงานเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเพิ่มความตระหนักและความสามารถในการตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดให้มีนโยบายจัดให้มีกระบวนการรวมถึงเครื่องมือซึ่งครอบคลุมในเรื่องของนโยบายการใช้งานทั่วไป นโยบายความมั่นคงปลอดภัยและข้อมูลสารสนเทศของบริษัทฯ นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมล และนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยพนักงานทุกคนลงนามในวันที่ยกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์</li> <li>• จัดให้มีการคัดกรองและกำหนดสิทธิเฉพาะผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเข้าถึง ดำเนินการและแจกจ่ายข้อมูลต่าง ๆ การสำรองข้อมูล</li> <li>• กำหนดกรอบการตรวจสอบการทำงานของระบบ พร้อมมีเจ้าหน้าที่ด้านระบบคอยควบคุมการทำงาน และแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา</li> <li>• กำหนดให้มีแผนฉุกเฉินกรณีมีเหตุการณ์ที่ทำให้สถานการณ์ทำงานของระบบหยุดลง โดยมีการซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันที่วงที่ลดทอนความเสียหายของระบบสารสนเทศของบริษัทฯ และเพื่อให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>• ติดตั้งระบบและอุปกรณ์ในการป้องกันการคุกคาม (Firewall) และการเฝ้าระวังพฤติกรรมภัยคุกคาม</li> </ul>



การดำเนินงาน

ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน





## เป้าหมาย

- ปฏิบัติตามแนวทางบรรษัทภิบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์
- ไม่เกิดกรณีมีการคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม

### ○ การบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์และนโยบายในการกำกับดูแลกิจการ พร้อมทั้งจัดให้มีช่องทางร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ หรือความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส ยึดมั่นในการปฏิบัติตามแนวทางบรรษัทภิบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ตลอดเวลา รวมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐ กฎหมาย กฎระเบียบอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องอยู่เสมอ

### ○ การดำเนินงานที่ผ่านมา

#### 1. การแข่งขันทางการค้า

จากการผลักดันและการสร้างค่านิยมด้านจริยธรรมในการประกอบกิจการในเรื่องการส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า ทำให้ที่ผ่านมาบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานของบริษัทฯ ไม่มีคดีความหรือถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหาว่ามีพฤติกรรมละเมิดกฎหมายการแข่งขันทางการค้า รวมทั้งไม่เคยโดยลงโทษหรือต้องจ่ายค่าปรับอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้า

#### 2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

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

#### 3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อม โปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป **โดยในปี 2562 ไม่ปรากฏว่ามีข้อร้องเรียนเข้ามาแต่อย่างใด**

# มิติด้านสังคม





# มิติด้านสังคม



## เป้าหมาย

- สามารถพัฒนาบุคลากรตาม Competency ได้ 100% โดยอบรมบุคลากรให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้
- ภายในปี 2564 บริษัทฯ มีการสำรวจดำเนินการครอบคลุมจำนวนพนักงาน 20% ของพนักงานทั้งหมด
- พนักงานจิตอาสาเพิ่มขึ้น 20 % จากพนักงานทั้งหมด
- การเข้าถึงองค์ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพต้องเพิ่มขึ้น 50% จากผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตจากการทำงานเท่ากับศูนย์ในทุกปี
- ตระหนัก คุ่มครอง และเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้ 100%

# 1 GOAL TEAM DIRECTION



## สร้างคนดี คนเก่ง เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจ



บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านั้นคือผู้ที่มีทั้งความรู้และความดี เป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญอยู่เสมอ นั่นก็คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และรวบรวมองค์ความรู้ผ่านนวัตกรรมของบริษัทฯ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าต่อ ยอดจนเกิดเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างผลประกอบการให้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานของบริษัทฯ ยังคงคำนึงถึงการคัดเลือกอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในบริษัทฯ อย่างมีคุณภาพเพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรอย่างมีความสุข ด้วยการสร้างความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งรองรับการเติบโตของบริษัทฯ ในอนาคตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

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



## การบริหารจัดการ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร และเป็นปัจจัยหลักที่นำบริษัทฯ ไปสู่ความสำเร็จ บริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงปัจจัยหลักต่าง ๆ อาทิ การวิเคราะห์ความต้องการอัตราพนักงาน เพื่อรองรับการขยายธุรกิจ การแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายพันธกิจ 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 ซึ่งล้วนมีส่วนเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณสมบัติของผู้นำที่จะต้องมีความรู้ในงานด้านบริหาร เพื่อการทำงานให้สอดคล้องในแต่ละระดับ



#### การจัดอบรมภายนอก

47 ครั้ง



#### การจัดอบรมภายใน

29 ครั้ง



#### จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม

259 คน



#### จำนวนชั่วโมงรวมทั้งหมดในการอบรม

559 ชม.



## การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

- บริษัทฯ มีการจัดทำกรอบรม Orientation Training ให้กับพนักงานใหม่ทุกคนเพื่อให้พนักงานเข้าใจ และมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทฯ ที่มงาน วิธีการและขั้นตอนในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร

- บริษัทฯ จัดตั้ง Buddy Program ให้กับพนักงานใหม่ทุกคน เพื่อให้พนักงานใหม่ทุกคนสามารถที่จะเข้าใจวิธีการทำงานได้ดีขึ้น รู้ถึงข้อมูล เครื่องมือ และวิธีการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องจากพนักงานที่เป็น 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 ที่เป็นแหล่งเรียนรู้วิธีการเรียนที่หลายหลาย เพื่อเป็นส่วนช่วยที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านบริหารจัดการ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านความเฉพาะทางด้านอาชีพ



### การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับบริษัท

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

### การกำหนดแผนในการทดแทนตำแหน่งงาน (Succession Plan)

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

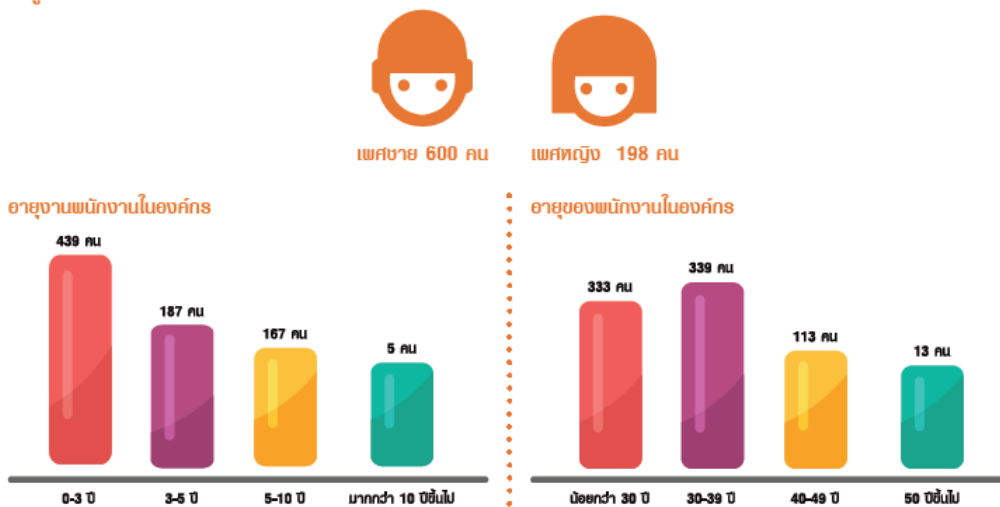
### ระบบบริหารงานคุณภาพ

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

### การสรรหาพนักงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

บริษัท มีแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้เป็นไปตามโครงสร้าง ทิศทางการดำเนินงานของบริษัท โดยมีกระบวนการสรรหาที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมโดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถาบันการศึกษา รวมถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและสิทธิพิเศษใดๆ และให้ความสำคัญกับความสามารถของตัวบุคคล ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานทั้งหมด **798 คน** และมีพนักงานลาออกคิดเป็น 11.76% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนธันวาคม 2562)

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



หมายเหตุ : ไม่ับรวมคณะกรรมการบริษัท





## ให้การดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว

### ห่วงใยสุขภาพและความปลอดภัย

สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ บริษัทฯ คำนึงถึงเสมอมา บริษัทฯ ได้วางแนวทางปฏิบัติด้านการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน เริ่มต้นตั้งแต่การจัดทำประกันชีวิตและประกันสุขภาพเพิ่มเติมให้พนักงานทุกคน นอกเหนือจากประกันสังคมและสวัสดิการอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงกำหนดมาตรการพร้อมจัดทำแผนเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety Plan) เพื่อการจัดการเรื่องสุขภาพและสิ่งแวดล้อมทั้งในสำนักงานและสถานที่ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยที่มีคุณภาพให้แก่พนักงาน ตลอดจนจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับข้อกำหนด และมาตรการการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (Safety Healthy and Environment) อย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่ช่วงก่อนเริ่มงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอันตรายและอุบัติเหตุต่างๆ รวมทั้งจัดอบรมให้แก่ผู้รับเหมาของบริษัทฯ เพื่อให้ความรู้ด้านความปลอดภัย อัคคีภัย การป้องกันอุบัติเหตุ รวมถึงการปฐมพยาบาลเบื้องต้นด้วย



ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราการเจ็บป่วย(จากการทำงาน) ปี 2562 ของบริษัทฯ ดังนี้



การเกิดอุบัติเหตุ  
จากการทำงาน

1 ครั้ง



การเจ็บป่วย  
จากการทำงาน

0 ครั้ง



**งานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่:** การร่วมกันทำยปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ถือเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ บริษัทฯ ได้จัดขึ้นเพื่อเป็นการมอบความสุข ความสนุกสนานและรางวัลต่างๆ มากมายให้แก่พนักงาน ถือเป็น การตอบแทนที่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับบริษัทฯ มาโดยตลอด เช่น การมอบเกียรติบัตรให้แก่พนักงานที่ทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับมูลนิธิอินเทอร์ลิงค์ให้ใจ การแจกสร้อยคอทองคำ การจับฉลากของขวัญ เป็นต้น

**โครงการตรวจสุขภาพประจำปี :** บริษัทฯ ได้มีการส่งเสริมการตรวจสุขภาพและสุขภาพอนามัยที่เหมาะสมของพนักงาน สร้างเสริมศักยภาพที่ดีของร่างกายให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ

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

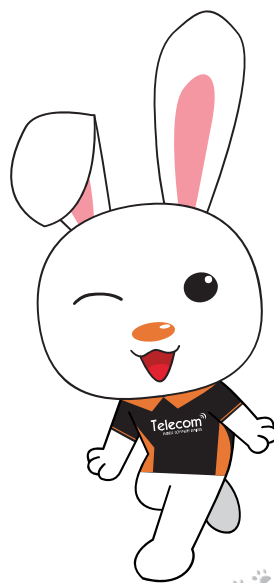
**โครงการ ITEL Surprise Day :** บริษัทฯ เชื่อว่าหากพนักงานมีความสุขกับการทำงานแล้ว ก็จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กรอยู่เสมอ เนื่องจากองค์กรนั้นไม่ได้ประกอบหรือขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการแต่เพียงคนเดียว แต่หากยังมีส่วนสำคัญหลัก คือพนักงานที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวเดินต่อไปและจากจุดนี้ในฐานะผู้ประกอบการ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



## โครงการ Walking Step Challenge 2019

บุคลากร คือ หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการดูแลพนักงาน จึงจัดโครงการ “Walking Step Challenge 2019” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใส่ใจกับสุขภาพ และการออกกำลังกาย ภายใต้แนวคิด “ร่วมสร้างสุขภาพ ไปพร้อมกับส่งต่อประโยชน์เพื่อสังคม” โดยการแข่งขันนับก้าวเพื่อค้นหาผู้ที่มีจำนวนก้าวที่สูงที่สุดเป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์ โดยการให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพื่อนับก้าวเดินประจำวัน และส่งมายัง Facebook ITELFAMILY ในแต่ละสัปดาห์ เพื่อกำหนดเป้าหมายการเดินเพื่อออกกำลังกายให้สุขภาพดีขึ้น และเมื่อจบกิจกรรมทางบริษัทฯ ได้นำจำนวนก้าวทั้งหมดมาบูรณาการใช้เป็นผลตอบแทนทางสังคมเพื่อสมทบทุนในการร่วมบริจาคในโครงการ ITEL | GIVE ซ่อมแซมสร้างรัก ปีที่ 3

### ผลการดำเนินโครงการโครงการ Walking Step Challenge 2019



จำนวนก้าวที่ได้รับจากกิจกรรม

**4,891,323**

ก้าว

ผลตอบแทนทางสังคม

**1,621.87** บาท



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

**3,402** ชม.



# Walking Step Challenge 2019

ITEL Good Health Good Heart

กิจกรรมนับก้าวกันเพื่อสุขภาพ เพื่อค้นหาผู้ที่มีจำนวนก้าวสูงที่สุดของ ITEL Family





## กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

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

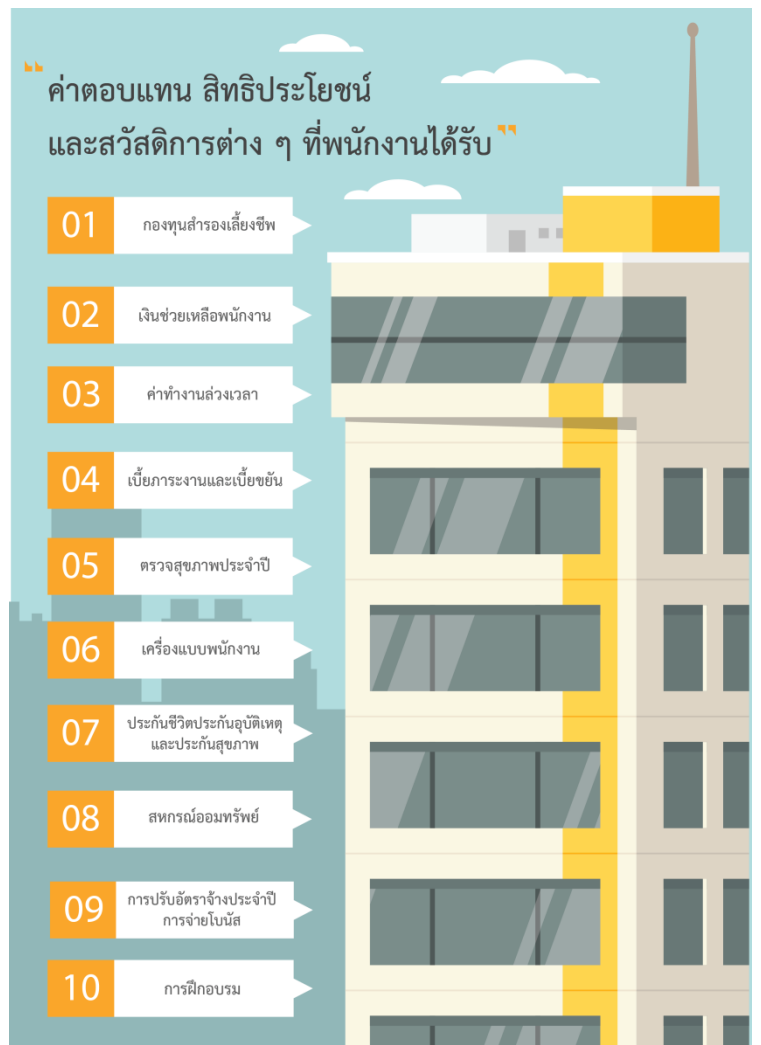
### การจ่ายเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบ

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 และสวัสดิการต่าง ๆ

#### ที่พนักงานได้รับ

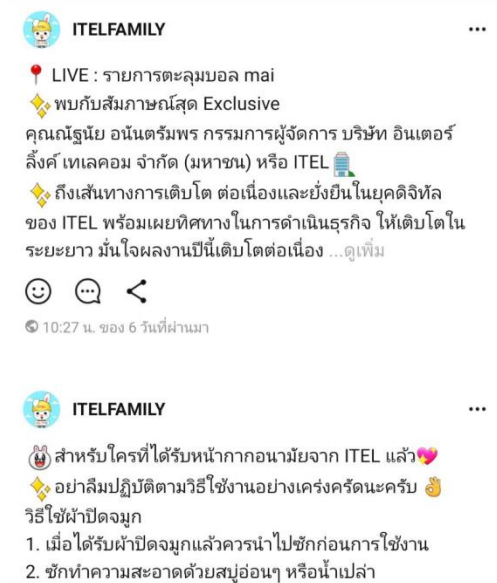
บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงาน จะได้รับค่าจ้างตามอัตราที่บริษัทได้กำหนดไว้ ยึดถือคุณสมบัติซึ่งตรงกับลักษณะงานและตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ค่าจ้างจะไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่กำหนด โดยจะได้รับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ดังนี้



## การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จนอกจากการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรมุ่งความเป็นเลิศแล้วบริษัทฯ ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการเปิดกว้างสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็น โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำ ITEL Family เป็นช่องทางการสื่อสารภายในผ่านทาง

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





## เติบโตพร้อมกันด้วยความสามัคคี

### โครงการสัมมนาประจำปี

บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดกิจกรรมสัมมนาประจำปี ที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานและผู้บริหารได้เรียนรู้และทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสามารถดึงศักยภาพการทำงานออกมาได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคี ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ โดยในปี 2562 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมกีฬาให้กับพนักงานทั้งในสาขาต่างจังหวัดและกรุงเทพมหานครให้ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน



### การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร

ในปี 2562 ได้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยมีพนักงานร่วมทำแบบประเมินการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร 13.28 % จากพนักงานทั้งหมด โดยพนักงานที่ตอบแบบสำรวจ 61.7 % มีความพึงพอใจต่อการทำงานและผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับมาก รองลงมา 19.6 % มีความพึงพอใจต่อการทำงานและผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และ 14.0 % มีความพึงพอใจต่อการทำงานและผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ทั้งนี้บริษัทฯ จะดำเนินการให้มีการสำรวจอย่างต่อเนื่องในทุกๆปี เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปปรับปรุงระบบการบริหารงานต่อไป



การบริหารจัดการพนักงาน  
และผู้ใต้บังคับบัญชา

79.7%



การเติบโตในอาชีพและ  
พนักงานที่มีความสามารถสูง

60.2 %



การบริหารผลการ  
ปฏิบัติงาน

84.6%

ระดับความผูกพันที่สำคัญ (เปอร์เซ็นต์)



และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นบริษัทฯ ได้วิเคราะห์เชิงลึกถึงสาเหตุที่จะมีผลกระทบต่อผลการประเมินความผูกพันในปัจจุบันต่างๆ บูรณาการระบบการบริหารบุคลากรของบริษัทฯ ให้ครอบคลุม สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวและรองรับต่อการขยายธุรกิจในอนาคตด้วยหลักการ Role Model ที่ให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบในการสร้างความผูกพันของแต่ละหน่วยงาน และเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลแบบสองทิศทาง เพื่อให้พนักงานรับทราบทิศทางการดำเนินธุรกิจส่งผลให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาครอบคลุมถึงการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน การปรับปรุงผลการดำเนินการและการเติบโตในสายอาชีพ

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันที่อาจจะส่งผลต่อผลการดำเนินการ จึงได้ทบทวนและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ อาทิ การเติบโตในอาชีพและผู้นำระดับสูง การบริหารจัดการพนักงานและพนักงานที่มีความสามารถสูงและการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

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

จากการดำเนินการปรับปรุงข้างต้น ส่งผลให้ระดับความผูกพันของพนักงานในแต่ละปัจจัยข้างต้นปี 2562 เพิ่มขึ้นกว่าปี 2561 และความผูกพันโดยรวมขององค์กรมีผลที่ดีขึ้น



## การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับ ต้องตระหนักถึงความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนในทุกด้านของบุคคลทุกคน ตลอดจนถึงสังคมและชุมชน 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 สีสันผิวการศึกษา สถานะทางสังคมหรือเรื่องอื่นใด
- บริษัทฯ ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจสอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน
- บริษัทฯ สนับสนุนส่งเสริมการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- บริษัทฯ สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบผ่านช่องทางร้องทุกข์ที่กำหนดไว้



- บริษัทฯ จะให้ความสำคัญเป็นธรรมและคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ
- บริษัทฯ มุ่งมั่นรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
- ผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณบริษัทฯ ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้
- บริษัทฯ สื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ให้ความสนใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนลูกค้าและผู้ร่วมธุรกิจ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจโดยเคารพและปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้
- บริษัทฯ ระบุ และประเมินความเสี่ยง รวมถึงผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนในกิจกรรมทางธุรกิจอย่างรอบด้านและสม่ำเสมอ พร้อมกำหนดแนวทางในการติดตามตรวจสอบ และจัดการอย่างเหมาะสม เมื่อมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นต้องพิจารณาความรับผิดชอบโดยเร็ว รวมถึงจัดให้มีกระบวนการเยียวยาบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค
- บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมเรื่องสิทธิมนุษยชนในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในทุกรูปแบบ โดยให้มีส่วนร่วม เคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

## ผลการดำเนินงาน

### 1. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

ให้ความสำคัญคุ้มครองดูแลและจัดสรรสวัสดิการอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรทุกคนรวมทั้งการคุ้มครองสถานภาพการทำงานของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน โดยจัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนตามความเหมาะสม การจัดหาสวัสดิการต่างๆ เช่น การบริการทางการแพทย์ ชุตยูนิฟอร์ม วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด วันลา วันลาป่วย วันลา กิจ วันลาคลอดบุตร วันลาฝึกอบรม การร้องทุกข์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันกลุ่มรักษาพยาบาลรายปี การตรวจสุขภาพประจำปี ประกันสังคม โบนัสประจำปี ส่งเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ "คนดี คนเก่ง" โดยเริ่มจากการเปิดโอกาสให้พนักงานในแต่ละส่วนงาน ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง



## 2. การส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ

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

## 3. ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้พนักงานทุกคน มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ ได้จัดการอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับพนักงานใหม่ โดยจะจัดให้มีทุกครั้งในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่

## 4. การเคารพในสิทธิเสรีภาพตามหลักสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้การเคารพและปฏิบัติตามหลักกฎหมายเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด โดยให้ความสำคัญกับการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลที่ได้รับการรับรองหรือคุ้มครองโดยพนักงานทุกคนจะได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีกลไกการคุ้มครอง เยียวยา ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ และให้ความเคารพในความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ การศึกษา ความเชื่อ และศาสนาของพนักงานแต่ละคน รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรทุกส่วนงานปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนกำกับดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิ เสรีภาพ ทั้งทางความคิดและการกระทำ คุ้มครองการล่วงละเมิดหรือเปิดเผยถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติส่วนตัว ประวัติสุขภาพประวัติการทำงาน หรือข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของหรือบุคคลอื่นใดนอกจากนี้ บริษัทฯ มีกลไกเยียวยา ร้องทุกข์สำหรับพนักงาน ผ่านช่องทางการติดต่อ โดยตรงไปยัง **ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ อีเมล: [hr@interlinktelecom.co.th](mailto:hr@interlinktelecom.co.th)** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงข้อคิดเห็น และมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ





## การบริหารจัดการ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสามารถสร้างให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน ลดต้นทุนการปฏิบัติงาน และช่วยแก้ไขอุปสรรคในด้านการพัฒนาประเทศได้หลากหลาย ขณะเดียวกันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก็ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภค ทำให้สามารถก้าวข้ามข้อจำกัดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระยะเวลา สถานที่ สถานะทางสังคม ฯลฯ ทำให้คนสามารถใช้ชีวิตได้สะดวกสบายมากขึ้น ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทั้งในการ เข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ และบริการทางการเงิน ดังนั้น จึงถือเป็นความท้าทายและโอกาสสำหรับทั้ง ภาครัฐและเอกชนของแต่ละประเทศที่จะต้องลงทุน ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้มีความพร้อมรวมถึงการให้ความรู้แก่ประชากรให้ก้าวหน้า และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่าง มีประสิทธิภาพ 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





## ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

### โครงการ ITEL Campus Knowledge Delivery to School ปีที่ 2

การพัฒนาการศึกษาผ่านโครงการ “ITEL Campus Knowledge Delivery to School” ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 ของบริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นสรรสร้าง “คนเก่ง” ควบคู่ไปกับการเป็น “คนดี” ของสังคมพร้อมกับให้ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องซึ่งถือเป็นการสร้างอนาคตของชาติร่วมกัน มุ่งมั่นพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อสร้างบุคลากรด้านโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูง รวมถึงการสร้างแนวคิด องค์กรความรู้ และนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติ และพัฒนาประเทศไปสู่ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ประกอบไปด้วยหลักสูตรดังนี้

1) หลักสูตรเปิดบ้านเยี่ยมชมศูนย์รับฝากข้อมูล อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ เพื่อให้นิสิต นักศึกษาได้เรียนรู้ด้านระบบสารสนเทศจากการปฏิบัติงานจริงจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในดาต้า เซ็นเตอร์

2) หลักสูตรการออกแบบ วิเคราะห์ปัญหา วางแผน โครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อให้นิสิต นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบโครงข่ายให้สอดคล้องกับเทคโนโลยียุคดิจิทัล

3) หลักสูตรพัฒนาศักยภาพในด้าน เทคโนโลยีสายสัญญาณ LAN, Fiber Optic, Digital TV Solution เพื่อให้นิสิต นักศึกษา ได้เพิ่มพูนทักษะความรู้จากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนออกไปสู่โลกการทำงานจริง



## โครงการ ITEL Campus Knowledge Delivery to School ปีที่ 2

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม คือการเปิดประสบการณ์ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสายเคเบิลใยแก้วนำแสงซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังการทำงานของสื่อสารทั่วโลกผ่านการเรียนรู้โดยทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท ซึ่งทำหน้าที่เป็นวิทยากร เพื่อเป็นการสนับสนุนให้นักศึกษาก้าวทันโลกยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่และนำความรู้ไปใช้ในการประกอบวิชาชีพในอนาคต โดยได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้านกรวางโครงข่ายจากการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งยังเปิดโอกาสได้ทดลองจัดการระบบโครงข่ายจริงเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการระบบโครงข่ายของนิสิต นักศึกษาอีกด้วยโดยบริษัทเชื่อว่า “การเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นแค่ในห้องเรียน” ตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการในปีที่ผ่านมา มีนิสิต นักศึกษา กว่า 2,000 ท่าน ได้ร่วมเข้าสู่โครงการนี้ อีกทั้งยังมีการสนับสนุนสื่อการเรียนรู้เรื่องสายไฟเบอร์ออปติกให้กับสถาบันการศึกษาเพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้ก้าวทันเทคโนโลยียุคดิจิทัลในแต่ละปีโครงการ “ITEL Campus Knowledge Delivery to School” มีนิสิต นักศึกษา ให้ความสนใจสมัครเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงพลังเยาวชนที่พร้อมจะเติบโตเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

### ผลการดำเนินโครงการโครงการ ITEL Campus Knowledge Delivery to School

มีมหาวิทยาลัยเข้าร่วมโครงการ

**10** มหาวิทยาลัย



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ

**2,000** คน

พนักงานจิตอาสา

**25.06 %**

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

**6,000** ชม.

ผู้เรียนได้รับความรู้จากโครงการ

**93%**



ความพึงพอใจต่อโครงการ

**95%**



## โครงการ “ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 3”

การพัฒนาเด็กและเยาวชน ผ่านโครงการ “ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก” ติดต่อกันเป็น ปีที่ 3 เป็นกิจกรรมที่มุ่งให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาเยาวชน และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการที่บริษัทฯ ตระหนักว่า เยาวชนเป็นทรัพยากรที่มีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนา ประเทศ โดยการพัฒนาเด็กและเยาวชน ในโครงการ ดังกล่าวมุ่งเน้นการสร้างคุณลักษณะที่ดีของเด็กและ เยาวชน อันได้แก่ การสำนึกในการทำประโยชน์ต่อสังคม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีจิตอาสา ที่ จะทำประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อให้มี ความสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ มีความรู้ เป็น “คนเก่ง” ควบคู่ไปกับการเป็น “คนดี” ของ สังคม โดยนำความรู้ความสามารถควบคู่กับการมี คุณธรรมมาช่วยพัฒนาสังคม ชุมชน และประเทศชาติให้ เจริญรุ่งเรืองในระยะยาว บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการ พัฒนาเด็กและเยาวชน ในโครงการดังกล่าว อย่าง สอดคล้องและต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและ เจตนารมณ์



## โครงการ “ITEL I GIVE ช่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 3”

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เชื่อว่าการสร้างสังคมที่แข็งแกร่งอย่างยั่งยืนนั้น ไม่สามารถดำเนินการตามลำพังได้จึงมุ่งสร้างพันธมิตรและเครือข่ายกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานที่มีบทบาทในการช่วยเหลือสังคม เพื่อเพิ่มโอกาสในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายในปี 2562 บริษัทฯ ได้สานต่อโครงการดังกล่าวร่วมกับฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่ให้น้อย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาที่มุ่งมีส่วนร่วมในการพัฒนาเยาวชน ทั้งในด้านการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้ รวมถึงพัฒนาคุณภาพชีวิตภายในโรงเรียนและชุมชน โดยกิจกรรมในครั้งนี้บริษัทฯ ได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญสร้างระบบสายสัญญาณมาพัฒนาการเรียนการสอนให้โรงเรียนมีศักยภาพที่มากขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากพนักงานในบริษัทฯ ที่เชื่อมั่นในค่านิยมองค์กรด้าน “จิตอาสา” ร่วมกันลงมือลงแรงพัฒนาเกิดเป็นผลการดำเนินงานของโครงการดังกล่าว อีกทั้งกิจกรรมในครั้งนี้ยังมีบทบาทในการกระตุ้นให้การพัฒนาศักยภาพเยาวชนในสังคมไทยเกิดผลสำเร็จเร็วขึ้นและมีการดำเนินงานที่เข้มแข็งในระยะยาว โดยมีเป้าหมาย คือ เยาวชนพัฒนาเติบโตไปอย่างมีคุณภาพ มีจิตอาสา และใช้ศักยภาพให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยบริษัทฯ ได้ริเริ่มทำงานกับ 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ครู-อาจารย์ 2) สมาชิกในชุมชน 3) หน่วยงานภาครัฐ 4) แกนนำเยาวชน ให้มีทักษะเป็นแกนนำขับเคลื่อนงานพัฒนาเยาวชนตามบริบทของตนเองให้เกิดผลสำเร็จ

โครงการนี้ถือเป็นก้าวที่สำคัญ ในการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าไปสู่กระบวนการทำงานของ บริษัทฯ เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ที่สามารถนำศักยภาพมาแบ่งปันให้กับสังคมด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาเยาวชน

### ผลการดำเนินโครงการโครงการ ITEL I GIVE ช่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 3



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์  
จากโครงการ

200 คน

พนักงานจิตอาสา

50.00 %



จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

1,995 ชม.



## โครงการ “ITEL I GIVE ชวนปันถุงผ้า”

การส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินชีวิตของชุมชน และสังคมให้สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง และยกระดับฐานะความเป็นอยู่อย่างมั่นคงยั่งยืน บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือการมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง ได้รับการบริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง จะช่วยให้สามารถสร้างสรรค์และเป็นกำลังสำคัญในการประกอบกิจกรรมตามบทบาทในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมสุขภาพที่ดีให้แก่ประชาชนผ่านโครงการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานเพื่อสังคมกับกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลตำรวจภายใต้ชื่อโครงการ “ITEL I GIVE ชวนปันถุงผ้า” รับผิดชอบต่อพนักงานในองค์กร เพื่อมอบให้กับผู้ป่วยใส่ยากลับบ้านเพราะในแต่ละปีทางโรงพยาบาล ต้องใช้ถุงพลาสติก จำนวนมากเพื่อใช้ในการใส่ถุงยาให้คนไข้ใส่ใส่ยากลับบ้าน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด และลดจำนวนขยะพลาสติกที่ย่อยสลายยาก จึงมีการรณรงค์ให้โรงพยาบาลนำถุงผ้ามาใช้ใส่ยากลับบ้านแทนถุงพลาสติก ซึ่งทางโรงพยาบาลตำรวจจะมอบถุงผ้าที่ได้รับจากการบริจาคให้กับผู้ป่วยที่ไม่ได้เตรียมถุงผ้ามารับยา โดยบริษัทฯ ได้กำหนดทิศทางที่จะต่อยอดการดำเนินโครงการต่อไป ด้วยการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่การดูแลเอาใจใส่สิ่งแวดล้อมและคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์  
จากโครงการ

890 คน

## โครงการ “ITEL I GIVE ปันรักเพื่อน้อง”

การพัฒนาเด็กและเยาวชน เปรียบเหมือนการสร้างอนาคตที่ดีให้แก่ประเทศชาติ บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ริเริ่มโครงการสร้างคุณค่าคืนสู่สังคมให้พนักงานของบริษัทที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างจริงจัง เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรด้าน “จิตอาสา” และร่วมแรง ร่วมใจขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรและสร้างสรรค์สังคมไปพร้อม ๆ กันจึงได้จัดโครงการร่วมกันส่งมอบความสุข “ITEL I GIVE ปันรักเพื่อน้อง” มอบเงินบริจาคและสิ่งของที่จำเป็นสำหรับเด็กยากไร้ จากการร่วมบริจาคของผู้บริหารและพนักงานภายในบริษัทฯ มอบให้กับสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด เพื่อร่วมแบ่งปันคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมสร้างรอยยิ้มและความสุขให้กับเด็ก ๆ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดทิศทางที่จะต่อยอดการดำเนินโครงการต่อไป ด้วยการเชื่อมโยงไปยังกลุ่มลูกค้า และเครือข่ายภาคสังคม เพื่อร่วมกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนนำความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมของบริษัทฯ มาช่วยเหลือและพัฒนาสังคม โดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนพร้อมทั้งสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในบริษัทฯ และปลูกฝังค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

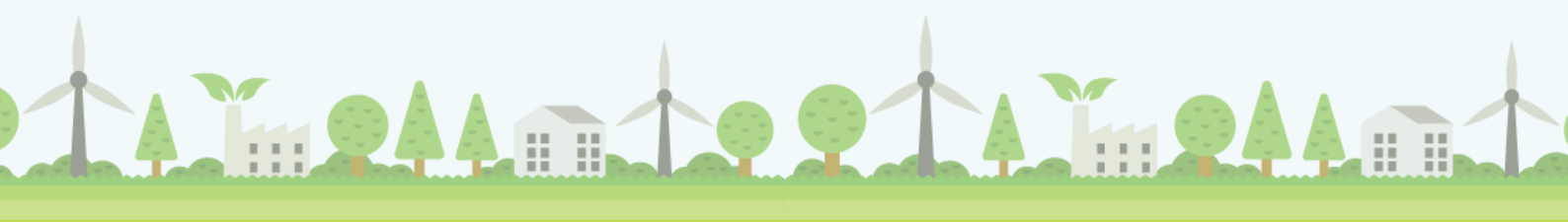


จำนวนผู้ได้รับประโยชน์  
จากโครงการ

250 คน



# มิติด้านเศรษฐกิจ



## 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

### เติบโต ต่อเนื่อง ยั่งยืน



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 ผ่านช่องทางรับการข้อร้องเรียนหลายช่องทาง เช่นเว็บไซต์ของบริษัทฯ อีเมล และโทรศัพท์ ประกอบกับจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำในทุกปี เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาบริการให้เสถียรภาพสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) มีแนวทางในการดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีมาพัฒนาประเทศไทย มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการในแง่ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมที่ผลต่อการขับเคลื่อนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไปพร้อมกับ การพัฒนาประเทศ มีการดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินธุรกิจ ทั้งในระดับกระบวนการทำงาน และ ในระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร 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 2562 ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียน ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อกำหนดใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

## ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ

เพราะการให้ความใส่ใจ และดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม คือปรัชญาของบริษัทฯ ตั้งมั่นเสมอมา ผลจากการกำกับดูแลกิจการส่งผลให้ในปี 2562 บริษัทฯ ได้รับการประเมินผลการกำกับดูแลกิจการ (CGR) ให้เป็นบริษัทจดทะเบียนไทยที่ได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 4 ดาว “ดีมาก” เป็นปีแรก โดยพัฒนาขึ้นจากระดับ 3 ดาว “ดี” ของปีก่อนหน้า ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ประจำปี 2562 จากสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย





### การประเมินโดยตลาดหลักทรัพย์

บริษัทฯ มุ่งพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยการบริหารธุรกิจที่โปร่งใสและให้ความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทำให้บริษัทฯ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ “รางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards 2019)” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ในงานประกาศผลรางวัล SET AWARDS 2019 มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน

### การประเมินโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ได้แจ้งผลคะแนนตามโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ประจำปี 2562 โดยบริษัทฯ ได้รับ 93 คะแนน พัฒนาขึ้นจาก 91 คะแนนในปีก่อนหน้า

### ได้รับใบรับรองมาตรฐานการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสฟตตีในสถานประกอบการ

บริษัทฯ ได้รับ ใบรับรองมาตรฐานการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสฟตตีในสถานประกอบการ จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2562 ณ สโมสรทหารบก โดยคุณวริษา อนันตรัมพร กรรมการและเลขานุการ บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแทนในการรับมอบ

### ได้รับใบรับรองเกียรติบัตรเชิดชูหน่วยงานที่สนับสนุนการจ้างงานคนพิการเชิงสังคม

บริษัทฯ ได้รับมอบเกียรติบัตรเชิดชูหน่วยงานที่สนับสนุนการจ้างงานคนพิการเชิงสังคม ปี 2562 จากมูลนิธิธรรมาภิบาลทางสังคม เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2562 ณ สโมสรกองทัพบก โดยคุณวริษา อนันตรัมพร กรรมการและเลขานุการ บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแทนในการรับมอบเกียรติบัตร



“บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจด้วยความ  
 เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต  
 โปร่งใส ตรวจสอบได้  
 และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย”



## ผลการดำเนินงาน

รายได้ของบริษัทฯ สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ รายได้จากงานบริการโครงข่าย รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่ายและรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์โดยโครงสร้าง รายได้ของบริษัทฯ ในปี 2560-2562 เป็นดังนี้

ประเภทกิจการ	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการให้บริการ	516.86	47.80	682.70	42.37	848.86	36.18
2. รายได้จากการให้บริการติดตั้ง	479.75	44.37	831.45	51.60	1,387.5	59.13
3. รายได้จากการให้บริการพื้นที่	79.98	7.40	93.76	5.82	93.91	4.00
รวมรายได้จากการบริการ	1,076.59	99.57	1,607.91	99.79	2,230.3	99.31
รายได้อื่น***	4.65	0.43	3.45	0.21	16.29	0.69
รวมรายได้	1,081.24	100.00	1,611.36	100.00	2,346.5	100.00

หมายเหตุ : \* รายได้จากงานให้บริการโครงข่าย ประกอบด้วยรายได้จากการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมให้ลูกค้า, รายได้จากการให้บริการเชื่อมต่อโครงข่ายลูกค้าเข้ากับโครงข่ายบริษัทฯ

\*\* รายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ ประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ รายได้ค่าไฟฟ้า และรายได้ค่าบริการจัดการดาต้า เซ็นเตอร์

\*\*\* รายได้อื่น ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ย รายได้สนับสนุนกิจการจากลูกค้า รายได้ชดเชยค่าเสียหายจากการประกันภัย และรายได้ค่าปรับ



## ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

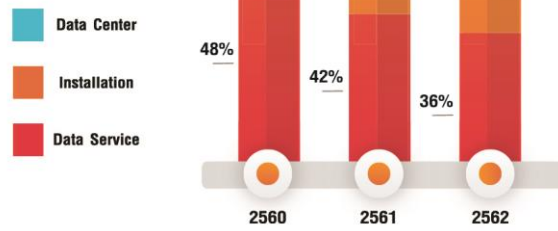
### รายได้จากการให้บริการ (ล้านบาท)

ธุรกิจให้บริการโครงข่ายเดิบท 24% และธุรกิจให้บริการติดตั้งโครงข่ายเดิบท 67% ส่งผลให้รายได้จากการให้บริการเพิ่มขึ้น 46% เทียบกับปีก่อน



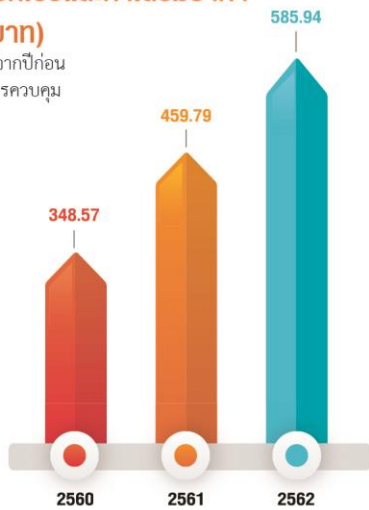
### สัดส่วนของรายได้การให้บริการ

สัดส่วนของรายได้ในปี 2562 การให้บริการติดตั้งโครงข่ายเพิ่มขึ้นจากการรับงานโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นโครงการที่จะช่วยเสริมธุรกิจบริการโครงข่ายในอนาคต



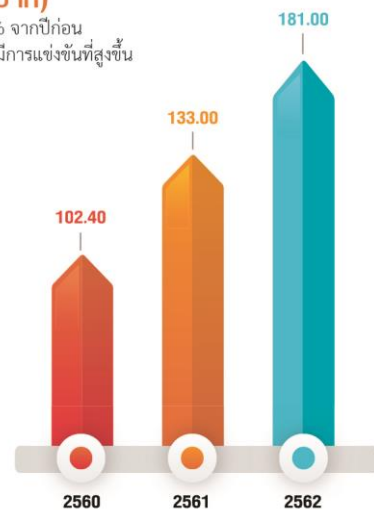
### กำไรก่อนภาษี ดอกเบี้ยและค่าเสื่อมราคา (EBITDA) (ล้านบาท)

EBITDA เติบโต 27.44% จากปีก่อน จากรายได้ที่เติบโต และการควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ



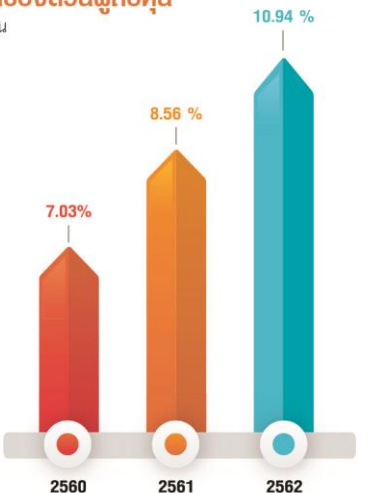
### กำไรสุทธิ (ล้านบาท)

กำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 36.09% จากปีก่อน จากรายได้ที่เติบโตแม้จะมีการแข่งขันที่สูงขึ้น

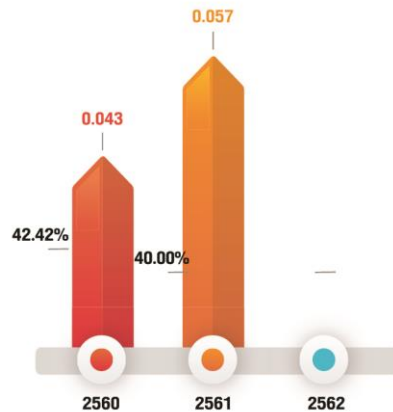


### อัตราผลตอบแทนของส่วนผู้ถือหุ้น

สร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ



### เงินปันผล (บาท/หุ้น) และอัตราการจ่ายเงินปันผล



## การบริหารจัดการด้านภาษี

### นโยบายด้านภาษี

1. การปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทฯ ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาโดยตลอด รวมทั้งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามมาตรฐานสากล ปฏิบัติงานสอดคล้องกับเจตนารมณ์และลายลักษณ์อักษรของกฎหมาย

2. จริยธรรมขององค์กร จรรยาบรรณด้านภาษีของบริษัทฯ กำหนดจากหลักการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจที่ระบุให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องมีความสอดคล้องและตรงตามมาตรฐานสูงสุดในการปฏิบัติงานในฐานะบริษัทชั้นนำที่มีการดำเนินงานที่ครอบคลุม

3. โครงสร้างทางภาษี บริษัทฯ หลีกเลี่ยงการใช้โครงสร้างภาษีแบบฉ้อฉลหรือเป็นแนวทางที่ไม่ถูกต้องหรือสร้างความซับซ้อนเพื่อประโยชน์ทางภาษีในเบื้องต้นและหลีกเลี่ยงภาษี

4. ระบบภาษีเพื่อความยั่งยืนขององค์กร บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ด้วยการเป็นบริษัทที่มีสถานะทางการเงินที่ดีเยี่ยม และมีระบบภาษีที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน

5. สิทธิประโยชน์ทางภาษี บริษัทฯ มุ่งใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเต็มประสิทธิภาพ ภายใต้การตัดสินใจในการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนและเหมาะสม สอดคล้องกับหลักการสร้างประสิทธิภาพของระบบภาษีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา ค่าเพื่อสิทธิประโยชน์ในอัตราเร่ง หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้ต้นนโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น 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 เส้นทางสำรองและเส้นทางย่อยที่เข้าถึงลูกค้าซึ่งต้องวางโครงข่ายไปตามเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะนั้น 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 สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายและรวมถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้งานให้มีความเชื่อมั่นในบริการและไม่เปลี่ยนไปใช้ผู้บริการรายอื่น โดยในปี 2562 บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า



ในปี 2562 ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียน จากลูกค้า

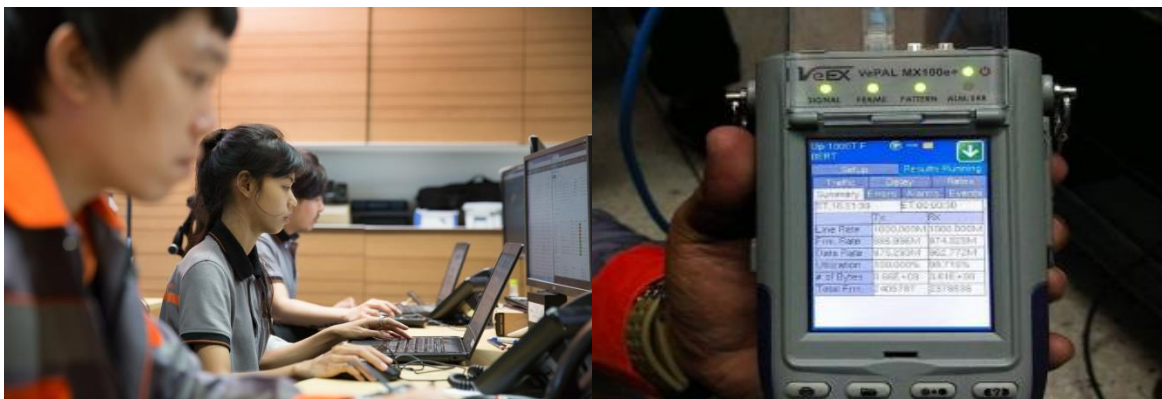
## ด้านคุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับ 99.99%

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 99.9960 % ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้



## ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการวางแผนพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในภาวะที่ตลาดมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารจึงได้มีการมอบหมายให้ทางฝ่ายขายต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจัดให้มีประชุมกับกลุ่มลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีการประชุมร่วมกันกับลูกค้า คู่ค้า และบริษัทฯ อยู่เสมอ รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรม CSR ที่ลูกค้าจัดขึ้น โดยในปี 2562 บริษัทฯ ได้ร่วมกับฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่ให้น้อย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาร่วมกันที่มุ่งมีส่วนร่วมในการพัฒนาเยาวชน ทั้งในด้านการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้



นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยนำประเด็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจในปี 2562 ITEC ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการจากลูกค้าอยู่ที่ร้อยละ 90 และนำผลที่ได้มาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องในการดูแลโครงข่ายให้มีเสถียรภาพ โดยตั้งเป้าดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักเฉลี่ยของโครงข่ายน้อยกว่า 0.13 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการจากลูกค้าอยู่ที่  
ร้อยละ 90



ดัชนีระยะเวลาหยุด  
ชะงักเฉลี่ยของโครงข่าย  
น้อยกว่า 0.13  
ชั่วโมงต่อคนต่อปี





## ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาคุณค่า

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินการจัดซื้อจัดหามีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนบริหารจัดการความเสี่ยงและร่วมพัฒนาศักยภาพคู่ค้าให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและผลักดันให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยบริษัทฯ มีนโยบายและจรรยาบรรณคู่ค้า (Suppliers Code of Conduct) ครอบคลุมประเด็นด้านจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และทำการสื่อสารนโยบายและจรรยาบรรณดังกล่าวไปยังคู่ค้า

นอกจากนี้ยังได้มีการเปิดเผยนโยบายดังกล่าวและจรรยาบรรณคู่ค้า ทางเว็บไซต์บริษัทฯ เพื่อให้คู่ค้าที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ ได้มั่นใจและไว้วางใจที่จะเข้ามาร่วมดำเนินธุรกิจกับบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานจัดซื้ออย่างต่อเนื่อง โดยมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมพัฒนาหัวข้อที่ใช้ในการนำมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงาน เพื่อให้หน้าความรู้มาใช้ในงานจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังมีการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

### ➤ การคัดเลือกคู่ค้า

ในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า บริษัทฯ ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าด้วยวิธีการประเมินคุณสมบัติ เพื่อให้ได้คู่ค้าที่พึงประสงค์โดยใช้หลักเกณฑ์ครอบคลุม มิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักคะแนนไว้ที่คะแนนประเมิน 75 คะแนนขึ้นไป ในปี 2562 บริษัทฯ ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าด้วยวิธีการประเมินคุณสมบัติ จำนวนทั้งสิ้น 2,789 ราย แบ่งเป็น คู่ค้ารายเดิม จำนวน 1,799 ราย คู่ค้ารายใหม่จำนวน 990 ราย หลังจากการคัดเลือก บริษัทฯ จะส่งผลพร้อมข้อเสนอแนะกลับไปยังคู่ค้า ทั้งคู่ค้าที่ผ่านและไม่ผ่านการคัดเลือก ทั้งนี้ เพื่อให้คู่ค้าได้พัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณสมบัติของตนเองเพื่อโอกาสในการร่วมงานกับบริษัทฯ ในอนาคต

## ด้านการร่วมพัฒนาความรู้กับคู่ค้า

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานภายในองค์กรทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขาโดยเชิญคู่ค้าหลักมาเป็นวิทยากรให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- In-house Training เรื่องการดูแลเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น วิทยากรโดย บริษัท มิตรชุบิชิ อีเล็กทริก กันยงวัฒนา จำกัด



ผู้เข้าอบรม

28 ท่าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม

31 ท่าน

**ผลประเมินโดยรวม**
**4.02**

จากคะแนนเต็ม 5





## การร่วมมือกับพันธมิตรขยายโอกาสในธุรกิจใหม่

### การบริหารจัดการ

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

### โครงการที่สำคัญในปี 2562

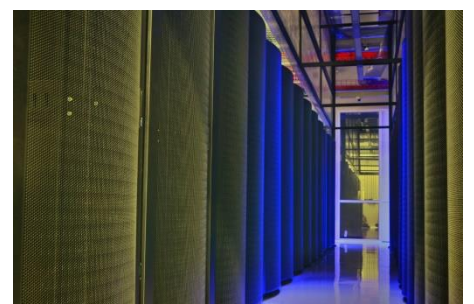
ชนะการประมูลโครงการจัดซื้อพร้อมติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงขนาด 24 Cores ของการไฟฟ้าภูมิภาค รวมระยะทาง 3,140 กิโลเมตร ร่วมกับ บริษัท อินฟอर्मเช็น แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น เน็ทเวิร์คส จำกัด (มหาชน) หรือ ICN มูลค่าโครงการรวม 213 ล้านบาท



ร่วมจับมือกับบริษัท เอสไอเอสดีเอสทีบีวีซัน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หรือ SIS เปิดให้บริการ SiS Cloud Services เพื่อรุกตลาดพาณิชย์คลาวด์ในเมืองไทย เน้นจุดแข็งด้านการ Customize ให้ทุกองค์กรสามารถปรับแต่งระบบคลาวด์ได้ด้วยตนเอง นำเสนอโซลูชันและบริการผ่านคู่ค้ากว่า 2,000 ราย มุ่งเจาะ 5 กลุ่มองค์กรธุรกิจ อาทิ อสังหาริมทรัพย์ ค้าปลีกที่มีเครือข่ายสาขาประกันภัยหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ และบริษัทผู้พัฒนาซอฟต์แวร์อิสระ



เริ่มให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลความเร็วสูงสำหรับลูกค้ากลุ่มหลักทรัพย์ที่ต้องการการเชื่อมต่อแบบ “Low Latency” เพื่อให้บริการเฉพาะกลุ่มที่ใช้งานการเทรดด้วยความถี่สูง หรือ HFT (High Frequency Trading) ระหว่างศูนย์ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไปยังศูนย์รับฝากข้อมูลสำคัญที่ประเทศสิงคโปร์



ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ให้บริการถ่ายทอดสดการเลือกตั้ง 2562 ด้วยระบบของ Broadcast TV โดยเชื่อมโยงสัญญาณจากจุดนับคะแนนสำคัญ ๆ เช่น ศาลากลางเมืองกรุงเทพมหานคร และศาลาว่าการกลางเมืองจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลการนับคะแนนได้อย่างเรียลไทม์



เริ่มให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลภาพของกล้องวงจรปิด (Surveillance as a Service) เพื่อเชื่อมกล้องวงจรปิดใน 6 พื้นที่ภายในกรุงเทพมหานครเข้าด้วยกัน



### ความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร

บริษัทฯ มีการวางระบบงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงกำหนดให้จัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลทั่วทั้งองค์กร และเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้บริษัทฯ 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

ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่มีต่อลูกค้าและเพื่อเป็นการคืนคุณค่าสู่สังคมอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้จัดโครงการอบรมต่าง ๆ ภายใต้ความมุ่งมั่นตั้งใจในการสรรค์สร้างคุณประโยชน์ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความรู้ที่ถูกต้องในการบริการของบริษัทฯ และเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะการใช้งาน ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง สามารถใช้งานได้ ตรงตามความต้องการ และเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้





1. โครงการหลักสูตรเรียนรู้การใช้งานระบบบริการต่าง ๆ และการใช้งานระบบเครือข่าย สป.ทส. ให้กับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นการอบรมให้ความรู้ส่งเสริมแนะนำ ข้อมูลการใช้งาน และวิธีการใช้ที่เหมาะสมของบริการทุกประเภทของบริษัทฯ ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้งานอย่างถูกต้องและวิธีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทำงานอย่างสูงสุด



2. โครงการหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ดูแลและปฏิบัติงานในศูนย์ USO NET ประจำโรงเรียน โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในพื้นที่ชายขอบหมู่บ้านในพื้นที่ชายขอบ Zone C+ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์สามารถให้ความรู้และคอยช่วยเหลือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงการจัดการฝึกอบรมทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานภายในศูนย์ USO NET เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่

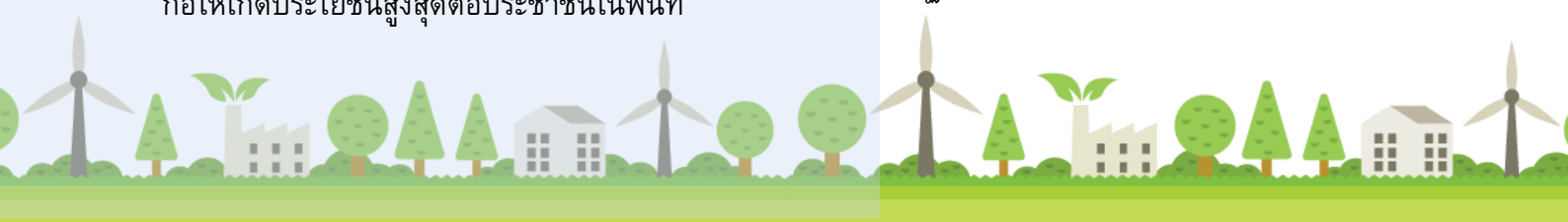


**ผลการดำเนินงานปี 2562**  
**มีจำนวนผู้ได้รับประโยชน์**  
**จากโครงการกว่า**

**670** คน



3. โครงการอบรมในหลักสูตรความเข้าใจในระบบ Fiber Optic และ FTTH การเชื่อมต่อสายสัญญาณกับหัวต่อและบำรุงรักษาโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสง ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยในปี 2562 มีการอบรมทั้งสิ้น 3 ครั้ง ประกอบด้วย 1) หลักสูตร " การตรวจจุดชำรุดในสายเคเบิลใยแก้วนำแสง " 2) หลักสูตรอบรม " การบำรุงรักษาโครงข่ายสื่อสารของ PEA " 3) สรุปผลการดำเนินงานโครงการจ้างเหมาตรวจซ่อมและบำรุงรักษาโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสง โดยหลักจากอบรมผู้เข้าร่วมอบรมสามารถใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถติดตั้งระบบสายสัญญาณกับอุปกรณ์พักสาย รวมทั้งยังได้ลงมือปฏิบัติจริงแบบมืออาชีพ





## พัฒนานวัตกรรมขยายโอกาสในธุรกิจ

### การบริหารจัดการ

เนื่องด้วยการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของ Co-location ภายใน Data Center มักจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป นอกเหนือจากการควบคุมอุณหภูมิภายในห้องคอมพิวเตอร์ที่ต้องมีความแม่นยำสูง เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับผลกระทบและทำให้เกิดปัญหาในระหว่างการใช้งานขึ้นมายังต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานให้คุ้มค่าที่สุดด้วย แต่โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะพบปัญหาเรื่องความร้อนสะสมในแต่ละจุด ปริมาณการไหลเวียนของลมไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง รวมถึงเกิดการผสมกันระหว่างลมร้อนและลมเย็นภายในห้องคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ระบบเครื่องปรับอากาศทำงานหนักกว่าที่ควรจะเป็น และเกิดการใช้พลังงานมากเกินไปจนความจำเป็นอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีความพยายามในการแก้ไขปัญหานี้ โดยออกแบบระบบปรับอากาศให้มีความสามารถเพียงพอในการทำความเย็น รวมถึงออกแบบช่องทางระบายอากาศให้เหมาะสม ด้วยการออกแบบนวัตกรรมบล็อกกันลมร้อนและลมเย็นในดาต้า เซ็นเตอร์ (Hot-Aisle & Cold-Aisle) เป็นนวัตกรรมประหยัดพลังงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผลที่ได้พบว่าสามารถแก้ปัญหาค่าไฟฟ้าที่อาจมีแนวโน้มสูงขึ้นในอนาคต ลดปัญหาความร้อนสะสมภายในห้อง นอกจากนี้ยังมีระบบการตรวจวัดการใช้พลังงานภายหลังการติดตั้งโดยจากการบริหารจัดการพลังงานที่ดี ซึ่งผลงานนวัตกรรมนี้ทำให้เกิดการเชื่อมโยงภาคธุรกิจกับสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการดาต้า เซ็นเตอร์ เพื่อประโยชน์ในการประหยัดพลังงาน และยังยืดอายุการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พร้อมการันตีการประหยัดพลังงานให้กับลูกค้า



ผลการดำเนินงานปี 2562  
มีรายได้ให้บริการพื้นที่เช่า

Genesis Data Center

**39,179,969**

บาท

### ลดการพลังงานได้

**24%**

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 – ธันวาคม 2562 ที่เริ่มมีลูกค้ามาใช้บริการ)



### ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

**19%**

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 – ธันวาคม 2562 ที่เริ่มมีลูกค้ามาใช้บริการ)



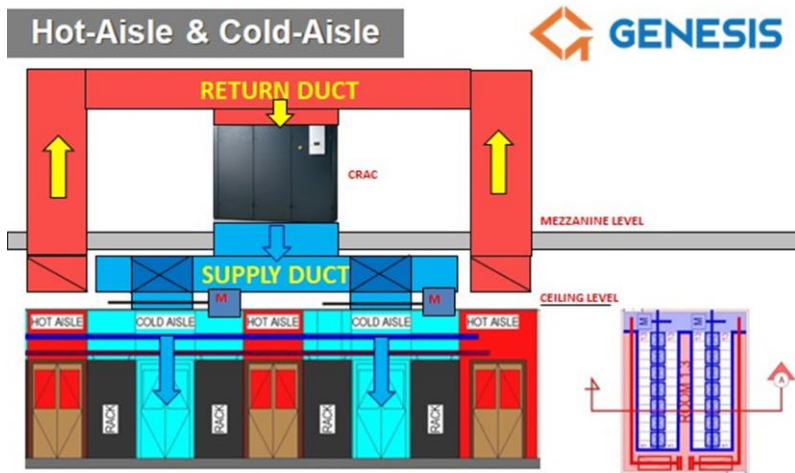
### สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในประเทศ

**100%**

เนื่องจากวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ทั้งหมดมาจากภายในประเทศ ถือเป็น การสนับสนุนผู้ผลิตและใช้วัสดุภายในประเทศ



## แนวความคิดในการออกแบบนวัตกรรม



การออกแบบพัฒนาระบบการจัดการพลังงาน ภายใต้ข้อบล็อกร้อนและเย็นภายในดาต้า เซ็นเตอร์ (Hot-Aisle & Cold-Aisle) ซึ่งที่มาหรือแนวความคิดในการออกแบบ โดยเริ่มต้นจากการจัดวางอุปกรณ์ภายในห้องคอมพิวเตอร์ มีการจัดวางตู้เป็นแถวแบบหน้าชนหน้า-หลังชนหลัง สลับกันไปในแต่ละแถว เพื่อใช้ประโยชน์ในการระบายอากาศเย็นเข้าในส่วนที่ต้องการรวมถึงระบายอากาศร้อนออกจากห้องให้เร็วที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มาวางใช้งานภายในดาต้า เซ็นเตอร์ นั้น มักจะเป็นอุปกรณ์ขนาดใหญ่ มีอัตราการใช้พลังงานและปล่อยความร้อนออกมาในปริมาณมาก จึงมักเกิดปัญหาการระบายความร้อนที่ออกมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทัน ทำให้เกิดความร้อนสะสมขึ้นภายในห้องคอมพิวเตอร์ ซึ่งในระยะสั้นจะส่งผลไปถึงเครื่องปรับอากาศต้องทำงานหนักมากกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้ห้องคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิคงที่ตามที่ตั้งไว้และใช้พลังงานไฟฟ้าสูง แต่ในระยะยาวความร้อนสะสมจะส่งผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ลูกค้า นำมาวางใช้บริการมีอายุการใช้งานสั้นลง ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพของเครื่อง

และเมื่อมีการใช้พลังงานมากก็จะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเพิ่มสูงขึ้นอีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อทางอ้อมไปถึงสิ่งแวดล้อม หลักการแบ่งแถวร้อนและแถวเย็น (Hot-Aisle & Cold-Aisle) ให้แยกออกจากกันนั้น เป็นการลดการปะปนกันของลมร้อนและเย็น ทำให้ระบบปรับอากาศสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ค่าการใช้ไฟฟ้าใน ดาต้า เซ็นเตอร์ ลดลง โดยธุรกิจดาต้า เซ็นเตอร์จะมีดัชนีชี้วัดที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่เรียกว่า POWER USAGE EFFECTIVENESS หรือ PUE ซึ่งเป็นค่าการวัดสัดส่วนการใช้พลังงานโดยรวมเมื่อเทียบกับการใช้พลังงานทางด้านไอที ค่าเฉลี่ยในกลุ่มประเทศไชนทาวน์จะอยู่ที่ 1.6 PUE และในกลุ่มประเทศไชนร้อน จะอยู่ที่ 2.0 PUE และหลังจากที่ได้มีการนำบล็อกกันลมร้อนและเย็นภายในดาต้า เซ็นเตอร์ (Hot-Aisle & Cold-Aisle) มาใช้งาน ส่งผลให้ศูนย์สำรองข้อมูล ในช่วงของการทดสอบเต็มระบบสามารถทำได้ดีที่สุดที่ PUE = 1.2 ซึ่งดีกว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น 60% และช่วยตอบโจทย์ลูกค้าในการช่วยควบคุมและลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน และลดการส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อนควบคู่กันไปได้อย่างมีประสิทธิภาพไปพร้อมกับลูกค้าของบริษัทฯ



# มิติด้านสิ่งแวดล้อม



# มิติด้านสิ่งแวดล้อม

## เป้าหมาย

- สรรหาและพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- รายได้จากการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็น 1 ใน 3 ของรายได้รวม
- ภายในปี 2565 ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 10% เมื่อเทียบกับปี 2562
- ภายในปี 2565 ลดการใช้น้ำในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2562
- ภายในปี 2565 ลดการใช้กระดาษในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2562



## ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม

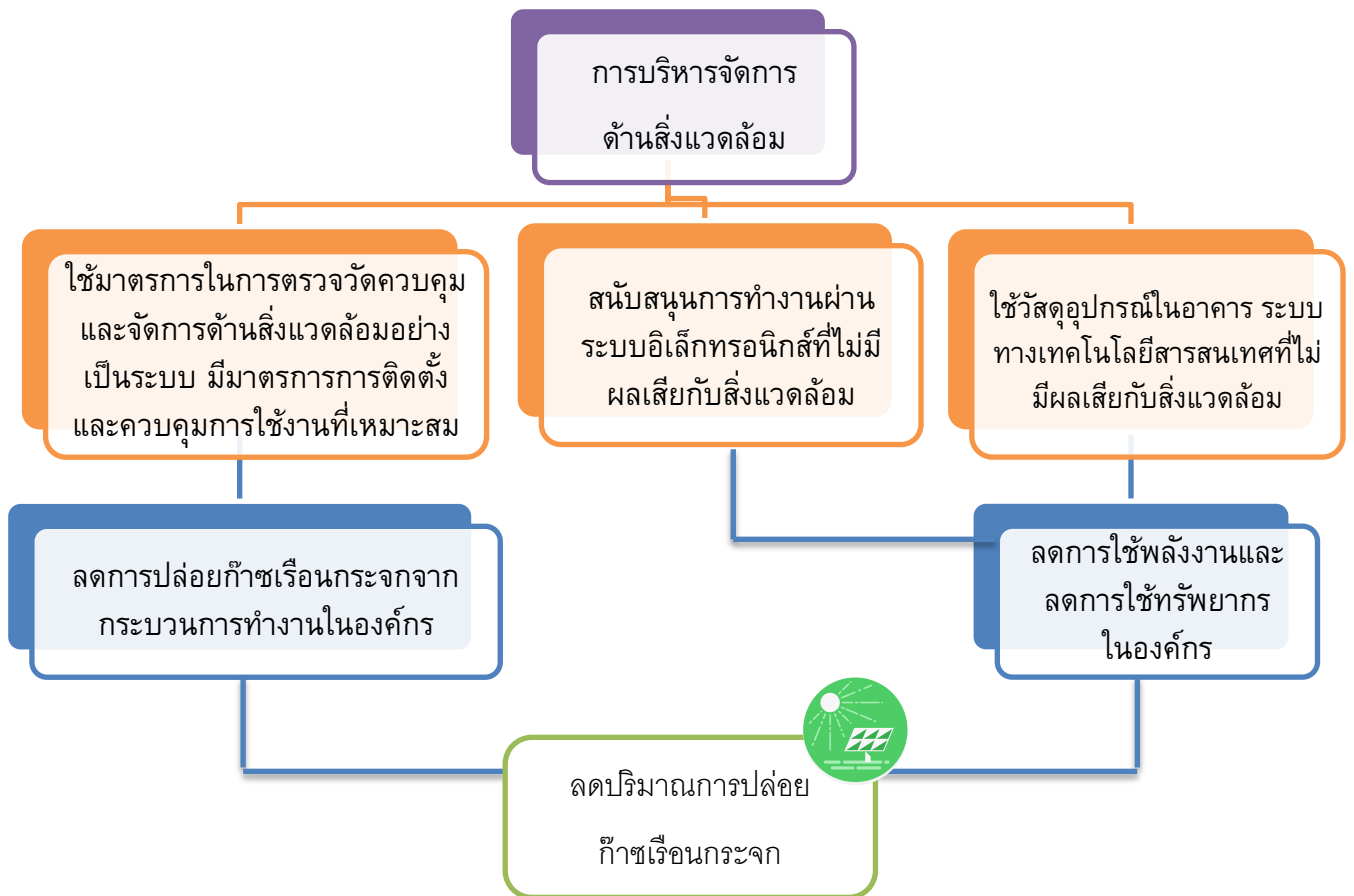


การดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ลงทุนเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการโดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตลอดการดำเนินงานทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกและธุรกิจให้ความสำคัญที่ต้องร่วมกันควบคุม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลของระบบนิเวศ และขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน เพราะนอกจากเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายใยแก้วนำแสง ให้บริการติดตั้งโครงข่าย และให้บริการพื้นที่ศูนย์สำรองข้อมูลหรือดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center) บริษัทฯ ยังมีพันธกิจที่จะให้พนักงานและองค์กรมีส่วนร่วมในการควบคุมปัจจัยอันจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงบริษัทฯ ยังมีนโยบายในการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานโดยมุ่งปลูกฝังแนวคิดต่างๆ อาทิ แนวคิดในการลดการใช้พลังงาน เพื่อให้ได้ผลเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ในขณะที่เดียวกันแนวคิดเพื่อสิ่งแวดล้อมดังกล่าวยังเกี่ยวโยงถึงการใส่ใจดูแลสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ทั้งพนักงานในองค์กร หรือสมาชิกในสังคมทุกคนพึงจะได้รับ บริษัทฯ จึงได้ริเริ่มโครงการต่างๆ มากมายเพื่อเป็นส่วนกระตุ้นจิตสำนึก ความรู้รอบด้านด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อันเกี่ยวเนื่องกับสุขภาพที่ดีต่อพนักงานในองค์กรรวมถึงหน่วยงานในสังคม ชุมชน ที่ได้เข้าไปจัดกิจกรรม ซึ่งโครงการต่างๆ มากมายทั้งภายในและภายนอกองค์กรนี้บริษัทฯ ตั้งใจที่จะจัดให้มีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากร เพื่อสิ่งแวดล้อมคุณภาพชีวิต และสุขภาพที่ดีของทุกคนในสังคม





## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



## แนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสาระสำคัญของกรอบการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแนวปฏิบัติครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2) นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวางแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 3) พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบของประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- 4) ผลักดันให้มีกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการลดปริมาณของเสียและมลพิษและใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด



- 5) มาตรการและสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสำนึกหรือทำกิจกรรม ทั้งในส่วนขององค์กรและส่วนตัว ที่ช่วยลดปริมาณของเสียและมลพิษ ไม่ว่าจะในรูปของการลดปริมาณการใช้ 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 2562 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานด้านจัดการสิ่งแวดล้อมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน ดังนี้



## ผลการดำเนินงาน

## องค์กรสีเขียว (Green Organization)



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

## ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

ในปี 2562 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ดังนี้

## 1) การลดปริมาณการใช้กระดาษ

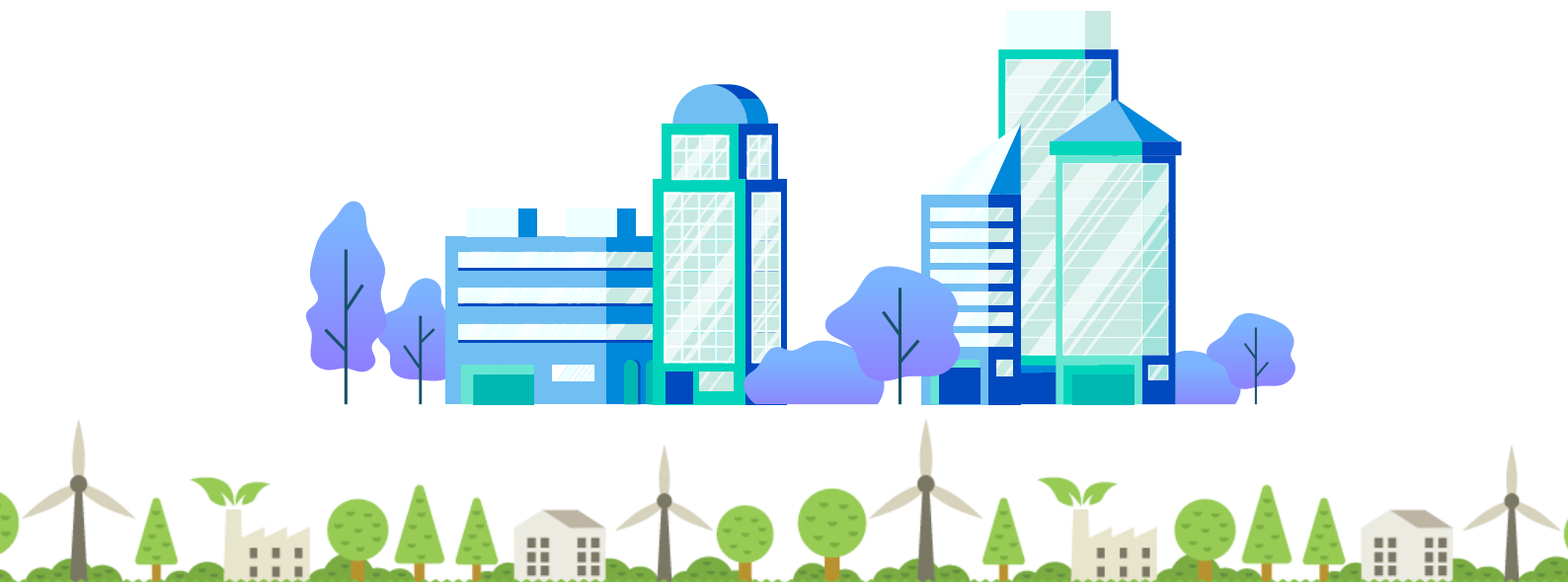
“กระดาษ” เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากต้องใช้เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการยืนยันการทำรายการให้กับลูกค้าและผู้รับเหมา เช่น ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญา เป็นต้น รวมถึงการใช้กระดาษเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดพิมพ์รายงานเพื่อใช้ในการตรวจสอบรายการของลูกค้าหรือจัดเก็บเพื่อเป็นเอกสารประกอบการติดตั้งงาน เป็นต้น จากเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลภายนอกและสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรเหล่านี้ บริษัทฯ ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ยังคงสามารถตอบสนองต่อเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษดังกล่าว ทั้งยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษซึ่งเป็นแนวทางที่บริษัทฯ มีการปลูกฝังพนักงานอยู่เสมอ แนวทางการดำเนินการเพื่อลดการใช้กระดาษที่บริษัทฯ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่



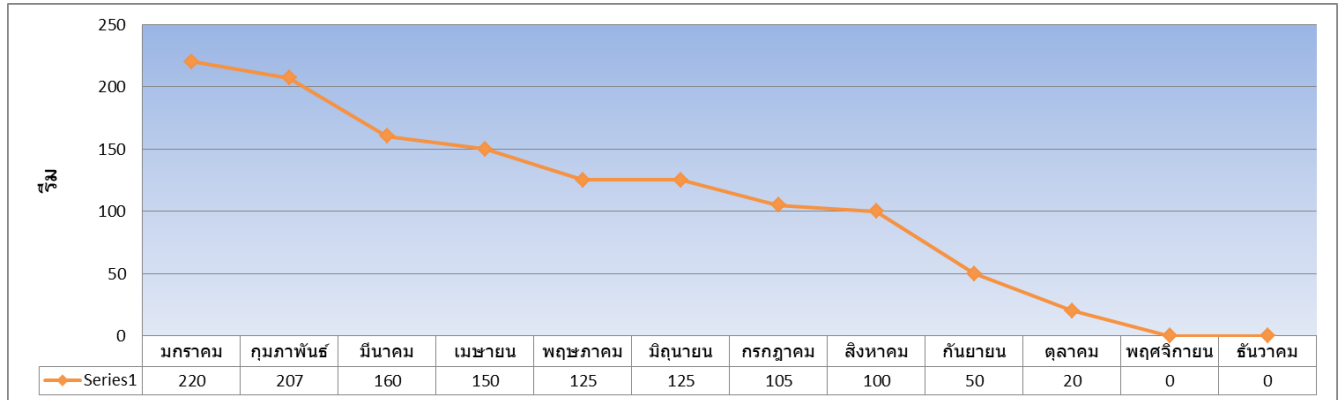
## แนวทางการดำเนินการ

- 1 เปลี่ยนแปลงช่องทางในการแจ้งข้อมูลกับลูกค้า เช่น ข่าวสาร การถึงกำหนดชำระค่าบริการ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล SMS
- 2 จัดเก็บชุดสำเนาเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนระบบการจัดการข้อมูลขององค์กร โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าเรียกดู ตรวจสอบข้อมูลได้ โดยไม่ต้องจัดพิมพ์เป็นสำเนาและจัดเก็บในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร
- 3 สนับสนุนการทำสัญญาของฝ่ายขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยการพัฒนาระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีระบบจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่ดีและเพียงพอ
- 4 จัดสื่อการสอนในโครงการ ITEL Campus ให้อยู่ในรูปแบบของ QR CODE และพร้อมให้นักศึกษาสามารถเข้าเรียกดูได้ เพื่อลดการพิมพ์เอกสารในโครงการ

จากการดำเนินการดังกล่าว นอกจากการส่งผลให้เกิดการลดปริมาณการใช้กระดาษที่สามารถช่วยลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาใช้ในการผลิตกระดาษแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ทั้งค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร รวมถึงลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดโอกาสของการเกิดความเสียหายของการจัดส่ง แจ้งข้อมูลลูกค้าผิดพลาด และสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อีกด้วย



## ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานในปี 2562



➤ อย่างไรก็ตามในปี 2562 พบว่า บริษัทฯ มีปริมาณการใช้กระดาษลดลงอย่างต่อเนื่อง

### 2) การบริหารจัดการขยะ

บริษัทฯ ใช้หลัก 3Rs ที่เป็นหลักมาตรฐานสากลซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ใช้ในการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ในองค์กร พร้อมรณรงค์ให้เกิดความร่วมมือในการบริหารจัดการขยะ โดยการตั้งจุด Drop Box ที่รับเฉพาะถุงพลาสติกภายในของอาคารสำนักงานใหญ่ซึ่งพนักงานสามารถนำถุงพลาสติกทิ้งใส่ในจุด Drop Box และสามารถนำถุงพลาสติกกลับมาใช้ซ้ำได้ เพื่อลดอัตราการใช้ถุงพลาสติกในองค์กร โดยโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนของบริษัท ที่ให้ความสำคัญกับการลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-Use Plastic) และหันมาให้ความสำคัญกับการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reusable) โดยเริ่มต้นจากชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานของบริษัทฯ ให้มีจิตสำนึก “รักษ์โลก” ใช้พลาสติกอย่างรอบคอบ รู้คุณค่า รวมถึงการจัดการขยะที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการลดใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง เป็นกิจกรรมภายในเพื่อจุดประกายให้พนักงานของบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อไปยังครอบครัวและคนใกล้ชิด ซึ่งเป็นการทำให้โลกใบนี้คงอยู่อย่างยั่งยืน



อีกทั้งด้วยความใส่ใจในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าบริษัท จึงได้กำหนดวิธีการควบคุมและจัดการวัสดุเหลือใช้ โดยยึดหลักการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานและทำกิจกรรมทุกประเภทให้เกิดขยะน้อยที่สุดมีการจัดการขยะอย่างถูกต้อง เริ่มต้นตั้งแต่การแยกประเภทขยะ รวมทั้งการกำจัดที่เหมาะสมและถูกวิธี เช่น รวบรวมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้แล้ว ได้แก่ ร่วมบริจาคปฏิทินที่ใช้แล้วในบริษัท ให้แก่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ และใช้เป็นอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อคนตาบอด โดยโครงการนี้เป็นหนึ่งในกิจกรรมช่วยเหลือสังคมที่พนักงานอินเทอร์ลิงค์ เทเลคอม ร่วมกันมอบสิ่งดี ๆ ให้กับผู้พิการทางสายตา



**ผลการดำเนินงานสามารถ  
มอบปฏิทินใช้แล้วกว่า**

**568** เล่ม

ให้กับผู้พิการทางสายตานำไปผลิต  
หนังสืออักษรเบรลล์

### 3) การนำ ICT มาใช้ในองค์กร

บริษัท นำระบบและวิธีการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการภายในขององค์กร แทนการจัดเก็บแบบเดิมและการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม จึงดำเนินการจัดหาระบบใบแจ้งเงินเดือน ระบบจัดการด้านเวลา (Time Management) ระบบแจ้งเหตุขัดข้องด้าน IT (Help Desk & Service IT Center) ระบบการทำเอกสารสัญญา และการบันทึกค่าใช้จ่ายในองค์กร เพื่อเป็นการรณรงค์ให้พนักงานสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการร่วมรักษ์โลก ลดการใช้กระดาษอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

Not secure | interlinktelecom.co.th/th/assets/crm/index.php



ZURMO CRM



ODOO ERP



Alfresco



OptNET!



AMS



Tiger e-HR



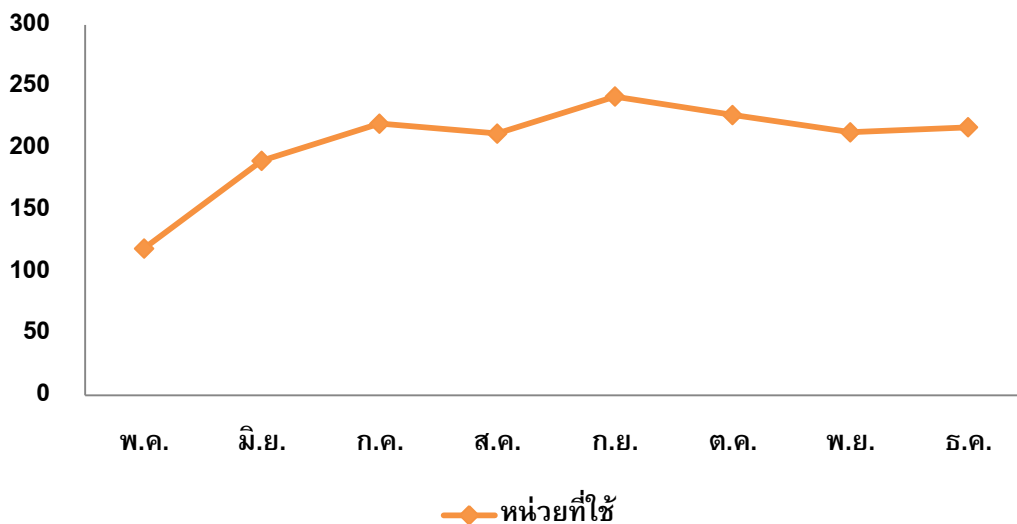
#### 4) การลดการใช้น้ำ

บริษัทฯ มีการรณรงค์เพื่อลดการใช้น้ำที่ไม่จำเป็น ผ่านการประชาสัมพันธ์ การจัดบอร์ด นิทรรศการ เพื่อเป็นการกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน และปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่พนักงาน ทำให้ในปี 2562 มีปริมาณการใช้น้ำ 1,731 หน่วย



ค่าเฉลี่ยการใช้น้ำต่อ  
พนักงานหนึ่งคนลดลง

**18 %**



(เนื่องจากบริษัทฯ มีการย้ายอาคารสำนักงานใหม่ในปี 2562 โดยการเปรียบเทียบข้อมูลหน่วยการใช้น้ำจึงดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการดำเนินโครงการเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2562 – และกันยายน-ธันวาคม 2562)

#### 5) การลดใช้พลังงาน

บริษัทฯ มุ่งเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจัดให้มีคณะทำงาน ดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงาน เพื่อควบคุมดูแลให้ค่าปรึกษาแนะนำ การดำเนินการจัดการพลังงาน ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักเข้าใจและร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายการอนุรักษ์พลังงานภายในองค์กรลดการใช้พลังงานและใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการลดการใช้



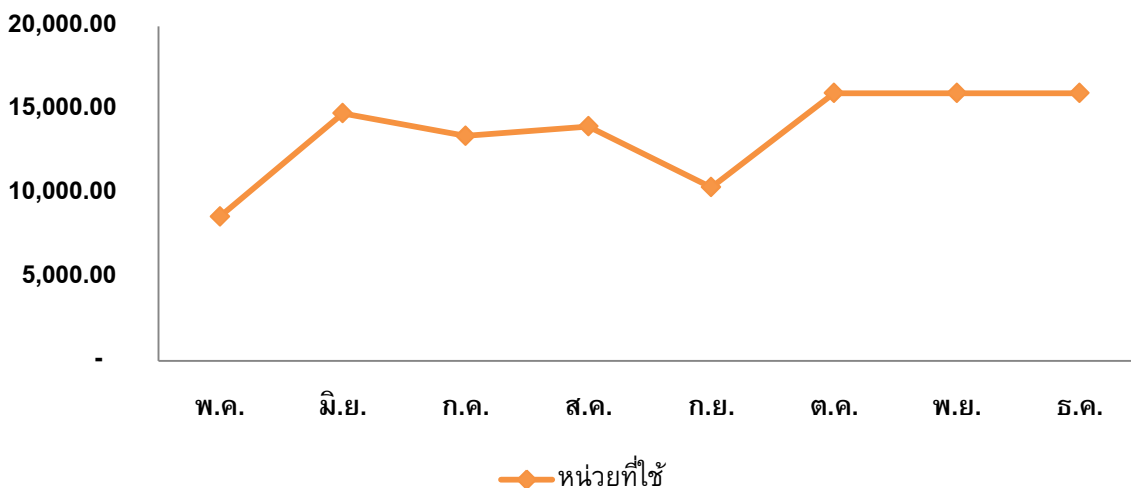
ไฟฟ้า การลดการใช้เครื่องปรับอากาศ การลดการใช้ลิฟต์โดยสาร การลดการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และน้ำมันเชื้อเพลิงได้แก่

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



ค่าเฉลี่ยการใช้ไฟฟ้าต่อพนักงาน  
หนึ่งคนลดลง

**11 %**



(เนื่องจากบริษัทฯ มีการย้ายอาคารสำนักงานใหม่ในปี 2562 การเปรียบเทียบข้อมูลหน่วยการใช้ไฟจึงดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการดำเนินโครงการเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2562 – และกันยายน-ธันวาคม 2562)





### 6) การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ในปี 2562 บริษัทฯ มีการใช้พลังงานไฟฟ้า 116,026.00 หน่วยต่อปี ซึ่งจากการรณรงค์และผลักดันให้เกิดการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กรทำให้มีค่าเฉลี่ยการใช้ไฟฟ้าต่อพนักงานหนึ่งคนลดลง 11% โดยในปี 2562 บริษัทฯ มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสำนักงาน 40,467.92 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง 15 % ในปี 2562 และเนื่องจากบริษัทฯ มีการย้ายอาคารสำนักงานใหม่ในปี 2562 การเปรียบเทียบข้อมูลหน่วยการใช้ไฟจึงดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการดำเนินโครงการเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2562 – และกันยายน-ธันวาคม 2562



#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

**40,467.92**

kg. CO<sub>2</sub>e/หน่วย  
(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2562)



#### ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

**15 %**

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2562)

\*หมายเหตุตัวเลขการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาจากการคำนวณจากการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานโดยใช้ Emission Factor ฉบับ Update ล่าสุด ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ

### ภาพการรณรงค์การลดใช้น้ำและไฟในองค์กร



## 7) การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



อาคาร สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สร้างแล้วเสร็จเมื่อปี 2562 ที่ผ่านมามีได้รับการออกแบบภายใต้แนวคิดของอาคารยั่งยืน (Sustainable Building) สำหรับจุดเด่นของอาคารหลังนี้ เน้นความโล่งสบายตาด้วยราวกันกระຈກใส ตกแต่งสไตล์โมเดิร์น ส่วนภายในออฟฟิศเน้นความใกล้ชิด เป็นกันเองในการทำงานร่วมกัน จัดวางโต๊ะทำงานที่หันเข้าหากันเป็นกลุ่ม และใช้การเว้นระยะแทนการใช้พาร์ทิชันในบางจุด คำนึงถึงความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่ดี และการประหยัดพลังงานสูงสุด โดยใช้หลักทดแทนและอนุรักษ์ มาเป็นแนวคิดในการสร้างอาคารและเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงาน ดังนี้

- การใช้แสงจากธรรมชาติควบคู่กับการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยการออกแบบให้ตัวอาคารมีระຈກล้อมรอบเพื่อประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้า
- มีการเลือกใช้หน้าต่างประเภท Triple Glazed ใช้ฟิล์มกันแสงและฉนวนกันร้อนที่ระຈກ เพื่อช่วยลดความร้อนและอุณหภูมิที่เกิดขึ้นกับอาคาร ทำให้ใช้พลังงานในการทำงานน้อยลง
- ใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน ควบคู่ไปกับการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติ โดยระบบแสงสว่างที่ประหยัดพลังงานนั้นจะสามารถลดการผลิตความร้อนและลดความต้องการใช้ความเย็นจากเครื่องปรับอากาศด้วยอีกทางหนึ่ง
- การดูแลรักษาความปลอดภัยและการป้องกันจากการเกิดอัคคีภัยโดยการติดตั้งตัวจับควัน (Smoke Detector) พร้อมถังดับเพลิงและสายดับเพลิง
- การดูแลรักษา เลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานที่เน้นการประหยัดพลังงาน เช่น หลอดไฟประหยัดพลังงาน ติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่ประหยัดไฟ ฯลฯ

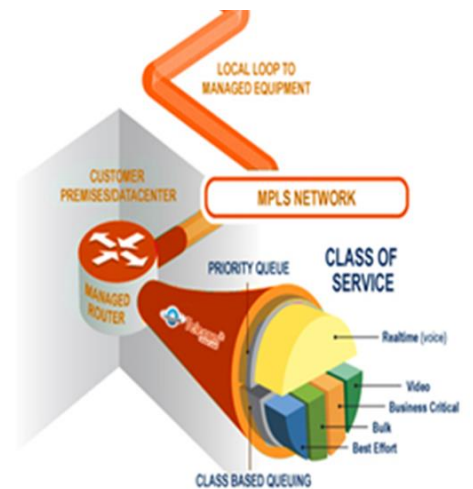


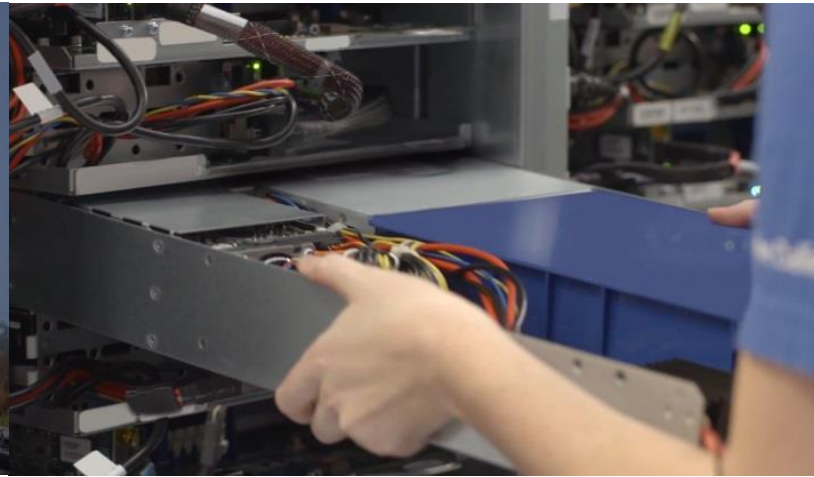
## ผลการดำเนินงาน


**โครงข่ายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม**

 ○ **Interlink Fiber Optic Network**

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล ทำให้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ทุกองค์กรจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีและเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยี บริษัทฯ มีความเชื่อว่าการสื่อสารคือการเชื่อมต่อโลกทั้งใบเข้าด้วยกัน การใช้เทคโนโลยีอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นตัวช่วยสำคัญที่ผลักดันให้โลกสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2555 บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 3 ประเภทมีโครงข่ายเป็นของตนเอง จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อทำธุรกิจเป็นผู้ให้บริการวางจรรยาบรรณความเร็วสูงซึ่งมีระยะเวลา 15 ปี





และเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2555 บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากการทางรถไฟแห่งประเทศไทยให้มีสิทธิที่จะติดตั้งโครงข่ายใยแก้วนำแสงไปตามเส้นทางรถไฟ เป็นระยะเวลา 30 ปี ซึ่งเป็นเส้นทางที่บริษัทฯ มองว่าจะเสริมสร้างเสถียรภาพที่ดีให้การให้บริการ และยังเป็นเส้นทางที่แตกต่างจากโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่มีอยู่เดิมของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ โดยภายหลังจากได้รับใบอนุญาตแล้ว บริษัทฯ 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 ได้นำเข้าและจัดจำหน่ายให้บริษัท นั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรองคุณภาพและผ่านการทดสอบแล้วว่าตรงตามข้อกำหนดทางด้านสารเคมีตามมาตรฐาน RoHS เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัท ได้รับการดูแลที่ดีที่สุด

สารต้องห้าม	ความเข้มข้นที่จำกัด (ค่าเกณฑ์)
1. ตะกั่ว	0.1wt%
2. ปรอท	0.1wt%
3. แคดเมียม	0.1wt%
4. เฮกซะวาเลนทีโครเมียม	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. ดีบิวทิลพทาเลต: DBP	0.1wt% สารที่เพิ่มเข้ามาใหม่
10. ไดไอโซบิวทิลพทาเลต: DIBP	0.1wt% สารที่เพิ่มเข้ามาใหม่

อีกทั้งอุปกรณ์ส่วนอื่นที่นำมาใช้เพิ่มเติมก็เป็นอุปกรณ์ที่ได้รับรองมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลเช่นกัน นอกจากการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์โครงข่ายแล้ว บริษัทยังมีกระบวนการสำรวจเส้นทางและจุดติดตั้งเพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดต่อชุมชนใกล้เคียง ทั้งในเรื่องของเสียงและการรบกวนขณะที่ทำการก่อสร้าง โดยได้เลือกใช้แนวรถไฟเป็นเส้นทางหลักในการวางโครงข่ายและพาดสายไปตามเสาโทรเลขตามแนวรถไฟ โดยพบว่าเป็นวิธีการที่มีความปลอดภัยสูงกว่าเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะ กล่าวคือ เสาไฟฟ้าตามถนนสาธารณะมีโอกาสหักโค่นจากอุบัติเหตุบนท้องถนนได้มากกว่าเสาโทรเลขตามแนวรถไฟ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โครงข่าย Interlink Fiber Optic Network มีเสถียรภาพสูงและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ เสริมจุดแข็งด้วยการที่บริษัท เลือกใช้ทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น ในระบบการทำงานที่เกี่ยวกับงานวางโครงข่ายและการดูแลหลังการขาย มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีการออกแบบโครงข่ายให้ลูกค้าโดยเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มี



คุณภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการติดตั้งงานเพื่อให้มีความปลอดภัยและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

โครงข่าย Interlink Fiber Optic Network มีข้อดีอีกประการหนึ่งที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน คือเป็นโครงข่ายที่ไม่มีผลกระทบจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า แม้จะเป็นบริเวณที่มีไฟฟ้าแรงสูง หรือเกิดฟ้าผ่าขึ้นบ่อยครั้ง เพราะสาย Fiber Optic ของบริษัทฯ มีลักษณะเป็นฉนวนทั้งหมด จึงไม่มีความสามารถในการนำไฟฟ้าไม่ก่อให้เกิดอันตรายจากการที่ไฟฟาลัดวงจร หรืออันตรายจากกระแสไฟฟ้าต่อชุมชน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ติดตั้งโครงข่าย นอกจากนี้ยังมีการป้องกันผลกระทบที่อาจตามมาจากการเกิดข้อขัดข้องของอุปกรณ์ โดยใช้หลักการป้องกันเท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสายสัญญาณของ Interlink Fiber Optic Network เป็นชนิดที่มีปลอกเหล็กเพื่อป้องกันสัตว์กัดแทะทำลายสายสัญญาณ การออกแบบให้มีเปลือกหุ้ม 2 ชั้น ซึ่งจะช่วยป้องกันปัญหาอันพึงจะเกิดมาจากการติดตั้ง และยังสามารถนำเอาเทคโนโลยีด้านวัสดุศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อป้องกันและเพิ่มขีดความสามารถทนความร้อนหากเกิดเพลิงไหม้ในบริเวณใกล้เคียง สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้สายสัญญาณของ Interlink Fiber Optic Network เป็นหนึ่งในโครงข่ายที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ เสถียรภาพสูงสุด และมีความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ทำการติดตั้งในทุกกระบวนการตั้งแต่การติดตั้ง ดูแลและรักษาโครงข่าย ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้วางโครงข่ายครอบคลุมแล้วทั้งสิ้น 75 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งการที่โครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของบริษัทฯ ครอบคลุมทั่วประเทศและจะเชื่อมต่อกับโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา ลาว และพม่า นั้นจะทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกรูปแบบทั้งการเชื่อมต่อภายในประเทศและการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศและรวมถึงสามารถควบคุมต้นทุนการให้บริการให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

โดยในปี 2560 - 2562 บริษัทฯ มีรายได้จากการให้บริการโครงข่ายวงจรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง แบ่งตามกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ดังนี้



กลุ่ม ลูกค้า	รายได้ปี 2560		รายได้ปี 2561		รายได้ปี 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
• กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป	130.54	25.26	168.96	25.16	154.44	18.19
• กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจด้านการ ถ่ายทอด สัญญาณวิทยุ โทรทัศน์	31.28	6.05	30.27	4.51	22.08	2.60
• กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม	261.17	50.53	315.48	46.98	382.46	45.06
• กลุ่มผู้ประกอบการ ธนาคาร บริษัท หลักทรัพย์ และบริษัทประกัน	37.53	7.26	63.02	9.39	83.98	9.89
• กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรภาครัฐ	56.34	10.90	93.72	13.96	205.90	24.26
<b>รวม</b>	<b>516.86</b>	<b>100.00</b>	<b>671.45</b>	<b>100.00</b>	<b>848.86</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าโครงข่าย Interlink Fiber Optic Network มีเสถียรสูง ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทำให้การรับ-ส่งข้อมูลระหว่างองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วและมี ความเสถียรสูงมากขึ้น บริษัทฯ จึงเป็นโครงข่ายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและพร้อมอยู่เคียงข้างลูกค้า สังคม สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



○ Green Data Center



ดาต้า เซ็นเตอร์ คือโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ (Hard Infrastructure) เป็นศูนย์กลางในการประมวลผลและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงการจัดการการสื่อสารข้อมูลระหว่างองค์กรและผู้ใช้ต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้นการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม คือ หัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ไทยคอม จำกัด (มหาชน) ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจที่บริษัทฯ ทำอย่างต่อเนื่อง และเป็นแผนระยะยาว บริษัทฯมีความมุ่งมั่นในการออกแบบและก่อสร้าง อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ สำหรับให้บริการให้พื้นที่เซิร์ฟเวอร์ พื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ศูนย์ และศูนย์สำรองข้อมูลฉุกเฉิน แก่องค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ จึงถูกสร้างขึ้นเพื่อให้เป็น Data Center โดยเฉพาะตามข้อกำหนดของ ดาต้า เซ็นเตอร์ ประเภท TIER 3 และได้คิดค้นและพัฒนานวัตกรรม“Green Data Center” เพื่อลดการใช้พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดูแลลูกค้าด้วยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด มีเสถียรภาพการให้บริการที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.982% เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้บริการเทคโนโลยีที่มีศักยภาพและลดผลกระทบของดาต้า เซ็นเตอร์ ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

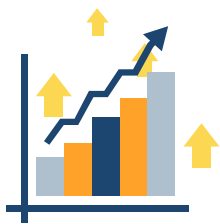
บริษัทฯ คิดค้นและพัฒนาวัตกรรมการให้อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ เป็น Green Data Center ด้วย โครงสร้างอาคารออกแบบให้มีกระจกบังแสงจากภายนอก สามารถส่งผลกระทบต่อการใช้พลังงาน ความเสถียรของการจ่ายกระแสไฟฟ้า เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีเดิมโดยโครงสร้างอาคารเน้นออกแบบมาเพื่อลดการใช้พลังงานสูงสุดและมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด กำหนด ค่า PUE หรือ ค่าชี้วัดความคุ้มค่าของการใช้พลังงานไฟฟ้า ควรต่ำกว่า 2 เพื่อการประหยัดพลังงาน เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของพลังงาน โดยวัดค่า PUE ของ อินเทอร์เน็ต ดาต้าเซ็นเตอร์ ด้วยการวัดพลังงานแต่ละ RACK เพื่อนำไปหารจากพลังงานทั้งหมดที่ถูกจ่ายเข้ามา โดย อินเทอร์เน็ต ดาต้าเซ็นเตอร์ ตั้งเป้าจะทำ





ค่า PUE ให้ต่ำลง ซึ่งเมื่อกลับไปยังต้นทางเมื่อมีการใช้พลังงานที่ต่ำลง จะส่งผลให้เกิดการประหยัดไฟฟ้า ลดปริมาณคาร์บอนที่ปล่อยไปในอากาศ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

อีกทั้งในการออกแบบและก่อสร้างศูนย์สำรองข้อมูล จำเป็นต้องมีระบบไฟฟ้าที่มีความน่าเชื่อถือสูงมาก จึงเป็นที่มาของการติดตั้งเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรอง (Generator) ซึ่งขนาดของเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรองจะแปรผันสูงขึ้นตามสัดส่วนของพลังงานไฟฟ้าสูงสุดที่ใช้งานภายในศูนย์สำรองข้อมูล ดังนั้นเมื่อขนาดของเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรองใหญ่มากขึ้นก็จำเป็นต้องใช้พื้นที่ในการติดตั้ง มีการกักเก็บปริมาณน้ำมันสำรองและสร้างเสียงดังมากขึ้น รวมถึงไอเสียที่เกิดจากการทำงานของเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรอง ด้วยการคำนึงถึงความเสียงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อชุมชนและสังคม อินเทอร์เน็ต ดาต้าเซ็นเตอร์ จึงตัดสินใจที่จะก่อสร้างและออกแบบศูนย์สำรองข้อมูลให้อยู่ห่างไกลจากชุมชน รวมถึงการก่อสร้างอาคารและติดตั้งวัสดุลดเสียงรบกวนในการทำงานภายในของศูนย์สำรองข้อมูล โดยมีเป้าหมายให้ค่าเสียงรบกวนที่วัดได้ต้องต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนดตลอดการดำเนินธุรกิจ



**ผลการดำเนินงานปี 2562**

**มีรายได้ให้บริการ Data Center**

**93.91 ล้านบาท**



**ลดการใช้พลังงานได้**

**5 %**

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2561-2562)



**ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้**

**5 %**

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2561-2562)



**ค่า PUE**

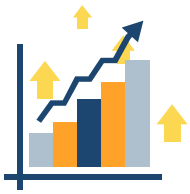
**1.8**

(ค่ามาตรฐานการใช้งานโดยทั่วไปที่มีค่าเท่ากับ 2.0)

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



## สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2562



### ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

รายได้สุทธิ ปี 2562

**2,346.59** ล้านบาท

กำไรสุทธิ ปี 2562

**181.00** ล้านบาท

ข้อร้องเรียน

เท่ากับ **0**

ประกาศใช้ระบบบริหารควบคุมคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และจัดอบรมเพื่อเผยแพร่ให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติ

ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต พร้อม ประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในปี 2562

มีการทบทวนนโยบายของบริษัทฯ ให้สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน



### ด้านสิ่งแวดล้อม

ปริมาณการใช้กระดาษภายในองค์กร

**1,262**  
รีม

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสำนักงาน

**40,467.92**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์

มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง

**15%**  
ในปี 2562

การใช้น้ำภายในองค์กร

**1,731** หน่วย

การใช้ไฟภายในองค์กร

**116,026** หน่วย



### ด้านสังคม

ผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานร้อยละ

**61.7%**

การลาออกของพนักงานคิดเป็น

**11.76%**  
ของพนักงานทั้งหมด

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมของพนักงาน

**559**  
ชั่วโมง

ได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า

**90%**

ความพึงพอใจต่อโครงการเพื่อสังคม ITEL Campus

**95%**



## 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 2562 - วันที่ 31 ธันวาคม 2562

**รอบการรายงาน**

รายปี

**การรับรองคุณภาพรายงาน**

คณะผู้บริหารและคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) มีบทบาทหน้าที่ในการติดตามควบคุมดูแล การจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ ในอนาคตบริษัทฯ มีแผนพิจารณาให้หน่วยงานภายนอก ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไป

ทั้งนี้ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงิน และข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2562 ของบริษัทฯ ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

**รายงานฉบับก่อนหน้า**

รายงานพัฒนาความยั่งยืนปี 2561

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

**ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน**

ฝ่ายการตลาดบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์ : 02-6662222



## แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน

### บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

#### 1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

##### 1.1 ความเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ลูกค้า     | <input type="checkbox"/> หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน |
| <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
- เพื่อศึกษาข้อมูลบริษัทฯ
- 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 และสิ่งแวดล้อม  
ของบริษัทฯ

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  
เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ : 48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง  
กรุงเทพมหานคร 10310

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน มา  
 ณ โอกาสนี้ ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ  
พัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI และ ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>GRI 102:</b> <b>General Disclosures</b> <b>2016</b>	<b>Organizational profile</b>				
	102-1	Name of the organization	13	SDG 8	
	102-2	Activities, brands, products, and services	13-14,17-19, 25-35		
	102-3	Location of headquarters	13		
	102-4	Location of operations	13		
	102-5	Ownership and legal form	13-14		
	102-6	Markets served	17,19,25-35		
	102-7	Scale of the organization	3,13,14		
	102-8	Information on employees and other workers	40,93		
	102-9	Supply chain	62-63		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	3,20-25,33-35		
	102-11	Precautionary Principle or approach	77-83		
	102-12	External initiatives	3,20-21, 112-113		
	102-13	Membership of associations	36		
<b>STRATEGY</b>					
	102-14	Statement from senior decision-maker	6-8		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	6-8,77-83		



GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>GRI 102:</b> <b>General Disclosures</b> <b>2016</b>	<b>Ethics and integrity</b>				
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	15-16,20-21,37-61,77-83,64-66	SDG 16	
	<b>GOVERNANCE</b>				
	102-18	Governance structure	40		
	102-19	Delegating authority	37-61		
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	38-39	SDG 16	
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	40	SDG 16	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	40	SDG 16	
	102-25	Conflicts of interest	73-74		
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	6-8,15-16,41-48	SDG 16	
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	41-61,112-113		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	41-43,75-85		
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	41-61		
	102-33	Communicating critical concerns	41-61		

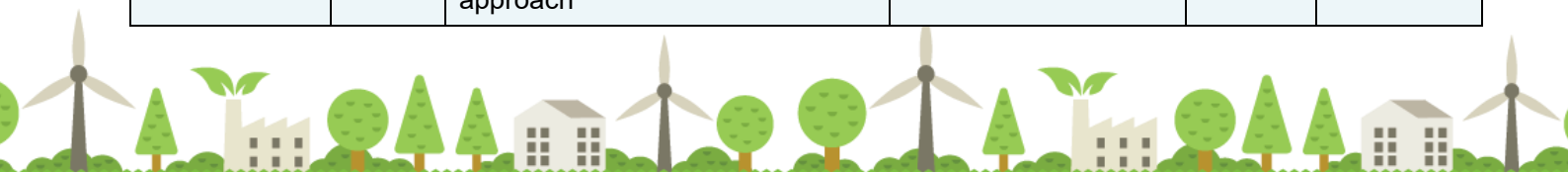


GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>GRI 102:</b>  <b>General Disclosures 2016</b>	<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>				
	102-40	List of stakeholder groups	54-61	SDG 8	
	102-41	Collective bargaining agreements	90-95		
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	54-61		
	102-43	Approach to stakeholder engagement	54-61		
	102-44	Key topics and concerns raised	42,54-61		
	<b>REPORTING PRACTICE</b>				
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	44-45,146		
	102-46	Defining report content and topic boundaries	44-45		
	102-47	List of material topics	54-61		
	102-48	Restatements of information	146		
	102-49	Changes in reporting	41-43,93		
	102-50	Reporting period	146		
	102-51	Date of most recent report	146		
	102-52	Reporting cycle	146		
	102-53	Contact point for questions regarding the report	146		
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	146		
	102-55	GRI content index	149-158		
	102-56	External assurance	146		

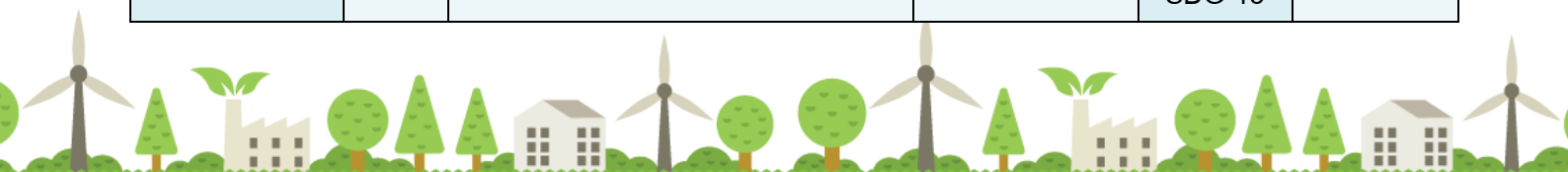




GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	3,41-61,33-35, 145,146		
	103-02	The management approach and its components	3,41-61,33-35, 145,146		
	103-03	Evaluation of the management approach	3,41-61,33-35, 145,146		
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1	Direct economic value generated and distributed	3,41-61,33-35 145,146	SDG 8 SDG 9 SDG 17	
<b>ANTI-CORRUPTION</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	41-43,73-74,112-113		
	103-2	The management approach and its components	41-43,73-74,112-113		
	103-3	Evaluation of the management approach	21,41-43,73-74, 112-113		
<b>GRI 205 : Anticorrupti on 2016</b>	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	41-43,73-74,112-113	SDG 16	
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	21,41-43,73-74, 112-113,146		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	21,41-43,73-74, 112-113,146		
<b>ENERGY</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	41-59,128		
	103-2	The management approach and its components	128-129		
	103-3	Evaluation of the management approach	135-136,143-144		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>GRI 302 : Energy 2016</b>	302-1	Energy consumption within the organization	131-137	SDG 7 SDG 8	
	302-3	Energy Intensity	131-137	SDG 12	
	302-4	Reduction of energy consumption	131-137	SDG 13	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	125-126, 138-144		
<b>WATER</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	41-58,128-129		
	103-2	The management approach and its components	41-58,128-129		
	103-3	Evaluation of the management approach	41-58, 128-129,135		
<b>GRI 303 : Energy 2016</b>	303-1	Water withdrawal by source	135	SDG 6	
	303-3	Water recycled and reused	135	SDG 8 SDG 12	
<b>EFFLUENTS AND WASTE</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	41-58,128-129		
	103-2	The management approach and its components	41-58,128-129		
	103-3	Evaluation of the management approach	41-58,128-129, ,131-134		
<b>GRI 306 : Effluents and Waste 2016</b>	301-1	Water discharge by quality and destination	41-58,128-129, ,131-134	SDG 3 SDG 6	
	303-3	Water discharge by type and disposal significant spills	41-58,128-129, ,131-134	SDG 12 SDG 14 SDG 15	



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>ENVIRONMENTAL COMPLIANCE</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-63, 128-129		
	103-02	The management approach and its components	41-63, 128-129		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-63, 128-129		
<b>GRI 308 : Supplier Environmental Assessment 2016</b>	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	62-63, 75-85		
<b>EMPLOYMENT</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-54, 89-90		
	103-02	The management approach and its components	41-54, 89-90		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-54, 89-90, 89-103		
<b>GRI 401 : Employment 2016</b>	401-1	New employee hires and employee turnover	93	SDG 5 SDG 8	
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	97-98		
<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-54, 89-90		
	103-02	The management approach and its components	41-54, 89-90		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-54, 89-100		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
<b>GRI 403 : Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1	Occupational health and safety management system	89-90,94-95	SDG 3 SDG 8	
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	83, 89-90,94-95		
	403-3	Occupational health services	94-95		
<b>TRAINING AND EDUCATION</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	40-43,49-54, 89-98		
	103-02	The management approach and its components	40-43,49-54, 89-98		
	103-03	Evaluation of the management approach	40-43,49-54, 89-98		
<b>GRI 404 : Training Education 2016</b>	404-1	Average hours of training per year per employee	91	SDG 4 SDG 5 SDG 8	
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	91-92		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	91-92,99-100		
<b>NON-DISCRIMINATION</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-43,51-54, 94-95		
	103-02	The management approach and its components	41-43,51-54, 94-95		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-43,51-54, 94-95		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>					
<b>GRI 103 : Management</b>	103-01	Incident of discrimination and corrective actions taken	3,33-35,94-95		
<b>LOCAL COMMUNITIES</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-43,46-53,54-61		
	103-02	The management approach and its components	41-43,46-53,54-61		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-43,46-53,54-61		
<b>GRI 413 : Local Communities 2016</b>	413-1	Operation with local community engagement, impact assessment, and development program	41-43,46-53,54-61	SDG 5 SDG 8 SDG 16	
<b>SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-63		
	103-02	The management approach and its components	41-63		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-63		
<b>GRI 414 : Supplier Social Assessment 2016</b>	414-2	Negative social impacts in the supply chain and action taken	33-35,62-63, 114-112	SDG 5 SDG 8 SDG 16	



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
<b>MARKETING AND LABELING</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-43,46-63		
	103-02	The management approach and its components	41-43,46-63		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-43,46-63		
<b>GRI 417 : Marketing Labeling 2016</b>	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communication	3,26-35,114-126		
<b>HUMAN RIGHTS ASSESSMENT</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-43,101-103		
	103-02	The management approach and its components	41-43,101-103		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-43,101-103		
<b>GRI 412 : Human rights assessment 2016</b>	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	101-103		
<b>CYBER SECURITY</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-43,54-61,85		
	103-02	The management approach and its components	41-43,54-61,85		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-43,54-61,85		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/Omission
<b>INNOVATION MANAGEMENT</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	41-53,125-126		
	103-02	The management approach and its components	41-53,125-126		
	103-03	Evaluation of the management approach	41-53,125-126		
<b>MATERIALS</b>					
<b>GRI 103 : Management Approach 2016</b>	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	51-53,131-133		
	103-02	The management approach and its components	51-53,131-133		
	103-03	Evaluation of the management approach	51-53,131-133		
<b>GRI 301 : Materials 2016</b>	301-1	Materials used by weight or volume	51-53,131-133		





**WE SERVE  
THE BEST  
CONNECTIVITY**



**Telecom<sup>®</sup>**  
PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท อินเตอร์ลิงก์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

☎ Head Office : 0 2666 2222

☎ Network Management Center : 0 2666 2288

🌐 [www.interlinktelecom.co.th](http://www.interlinktelecom.co.th)

📘 InterlinkTelecomPublicCompanyLimited

☎ Fax : 0 2666 2299

☎ Fax : 0 2666 2298

✉ [info@interlinktelecom.co.th](mailto:info@interlinktelecom.co.th)

▶ ITEL CHANNEL