



Telecom
PUBLIC COMPANY LIMITED



รายงานพัฒนา ความยั่งยืน 2563

บริษัท อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

ITEL SERVICES

พร้อมเชื่อมโยงทุกความสำเร็จแบบครบวงจร
บนโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงสุด สำหรับธุรกิจยุคดิจิทัล



ให้บริการบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งเส้นทาง
รับ-ส่งข้อมูลได้รวดเร็ว บนเส้นทางที่ดีที่สุด



ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customization)
ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีเสถียรภาพสูง



ให้บริการเต็มรูปแบบ (One Stop Service)
สะดวก คุ่มค่า เต็มประสิทธิภาพ



ให้บริการด้วยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ
คอยเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน
รับประกันคุณภาพบริการ ที่ SLA 99.99%

บริษัท อินเตอร์ลิงก์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

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

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

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

ข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ

โครงข่ายเสถียรภาพสูงด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย สู่วิธีการดำเนินงานที่โดดเด่น

มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด

3,020 ล้านบาท

(ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)

สินทรัพย์
7,078.92
ล้านบาท

รายได้รวม
2,058.89
ล้านบาท

กำไรสุทธิ
183.73
ล้านบาท

ส่วนของผู้ถือหุ้น
1,892.72
ล้านบาท

เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน

มุ่งมั่นเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม
ในฐานะแบรนด์ที่ได้รับความไว้วางใจ

อันดับ 1

ด้วยโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงสุดครอบคลุมทั่วประเทศไทย



โดยมีรายได้จากการให้บริการ

1,111.14 ล้านบาท

รายได้จากการให้บริการโครงข่าย



823.97 ล้านบาท

รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่าย



85.42 ล้านบาท

รายได้จากการให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์

โซลูชัน ตอบโจทย์ ยุคดิจิทัล



24/365

- ขยายพื้นที่ให้บริการต่อเนื่องพร้อมเคียงข้างลูกค้า ตลอด 24 ชั่วโมง
- ผู้นำด้านคุณภาพของเทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติก ครอบคลุม 75 จังหวัด
- ให้บริการโซลูชันด้านโครงข่าย One Stop Services รายแรกในประเทศไทย
- ให้บริการผ่านไฟเบอร์ออฟติกทั้งเส้นทาง ตามความต้องการของลูกค้า (Customization)
- รับประกันขนาด Bandwidth ทุกการรับ-ส่งข้อมูล ที่ระดับ SLA 99.99%



รางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น
(Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET)
ได้คัดเลือกให้ บริษัทฯ เป็นหนึ่งในรายชื่อยั่งยืน
หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563

รางวัล แห่งความภาคภูมิใจ

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ในปี 2563



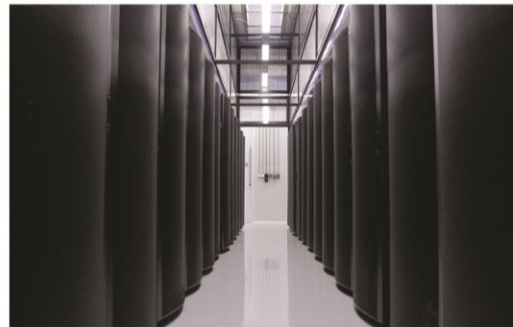
- บริษัทฯ ชนะการประมูลประกวดราคาบริการระบบเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้น้ำ มูลค่าโครงการรวม 17,120,000.00 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยมีการประปาส่วนภูมิภาคเป็นเจ้าของโครงการ



- บริษัทฯ ได้รับคัดเลือกทำงานโครงการใหญ่ จำนวน 2 โครงการ จากกรมการสื่อสารทหาร กองบัญชาการกองทัพไทยและได้เข้าลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2563 รวมมูลค่า 135,584,460 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น 1. ลงนามในสัญญางาน ชื่อพร้อมติดตั้งชุดวิทยุไมโครเวฟ แบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ ตามโครงการจัดหาชุดวิทยุไมโครเวฟ แบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ มูลค่าโครงการรวม 85,897,460.00 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และ 2. ลงนามในสัญญางาน ชื่อชุดวิทยุไมโครเวฟ (ส่วนต่อขยาย) พร้อมติดตั้ง มูลค่า 49,687,000.000 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม



- บริษัทฯ ได้เข้าลงนามในสัญญาจ้างเหมาตรวจซ่อม และบำรุงรักษาโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสง แบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง รวม 12 เขต ระยะที่ 4 กลุ่มงานที่ 1 ภาคเหนือ (กพน.1, กพน.2, กพน.3) ระยะทาง 9,929.44 กิโลเมตร ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Bidding) เลขที่ กพท. กบข. (ก)-002-2562 กกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มูลค่าโครงการรวม 96,187,650.00 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาให้บริการ 1,095 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาหรือวันที่ผู้รับจ้างได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้างให้เริ่มทำงานได้



- บริษัทฯ ได้รับบันทึกข้อตกลงเพื่อต่ออายุสัญญาให้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center Co-Location Service) กับสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ที่ศูนย์ข้อมูลดาต้า เซ็นเตอร์ แห่งที่ 1 (Interlink Data Center) โดยมีการขยายสัญญาบริการอีก 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2568 รวมมูลค่าสัญญา 202,230,000.00 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



- บริษัทฯ ได้งานโครงการจัดหาบริการคู่สายวงจรเช่า (Link) สำหรับธนาคารกรุงไทย Primary Link โดยบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด สัญญาโครงการดังกล่าวครอบคลุมสาขาของธนาคารกรุงไทยทั้งสิ้น 1,559 สาขาทั่วประเทศ โดยมีมูลค่าโครงการ 165,000,000.00 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ในปี 2563



- บริษัทฯ คว้ารางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน ในงานประกาศผลรางวัล SET Awards 2020 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินการธนาคาร รางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านการดำเนินกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน



- บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีการกำกับดูแลกิจการ คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล หรือ ESG (Environmental, Social and Governance) มาใช้ในการพัฒนาธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สามารถนำไปสู่การสร้างความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ



- บริษัทฯ ได้รับงานจ้างเหมาออกแบบ และติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ระยะทาง 3,600 กิโลเมตร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Bidding) เลขที่ PEA-CDD-11/2020 มูลค่า 249,705,900 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาดำเนินการ 365 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา



- บริษัทฯ ได้รับการต่ออายุใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2013) โดยมาตรฐานดังกล่าว เป็นการรับรองว่าบริษัทฯ ได้ดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและข้อกำหนดตามสัญญา อันเกี่ยวเนื่องกับข้อมูลสำคัญ ด้วยเหตุนี้การได้รับการรับรองตามมาตรฐาน จึงเป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต



- เริ่มให้บริการติดตั้งโซลาร์เซลล์ให้แก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจสื่อสาร เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรของลูกค้าสู่โลกยุคดิจิทัล เป็นอีกทางเลือกในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจของลูกค้า ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานสะอาดได้อย่างคุ้มค่าเกิดคุณประโยชน์ในเรื่องสิ่งแวดล้อม การันตีด้วยมาตรฐานการให้บริการระดับสากล สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน



วิสัยทัศน์และพันธกิจ



วิสัยทัศน์ (Vision)

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



พันธกิจ (Mission)

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



Motto (คำขวัญ)

“WE SERVE THE BEST CONNECTIVITY”

ผู้ให้บริการโครงข่ายไฟเบอร์ออปติกรวดเร็วและเสถียรที่สุด ครอบคลุม 75 จังหวัดทั่วไทย รวมทั้งมีบริการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศ ตามความต้องการของคุณเพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าทำให้ทุกการเชื่อมต่อคล่องตัวที่สุด



เป้าหมายการดำเนินงานธุรกิจ

บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการเชื่อมต่อสื่อสาร คือหัวใจสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการให้บริการโครงข่ายทั่วประเทศไทยโดยให้ความสำคัญในการคิดค้นและผสมผสานเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพของโครงข่าย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้โครงข่ายอินเทอร์เน็ตลิงค์ไฟเบอร์ออปติกเป็นโครงข่ายที่มีความรวดเร็วและเสถียรที่สุดในอุตสาหกรรมและสามารถรองรับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม โดยยังคงรักษาการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า และจะยึดความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้งโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่คล่องตัวที่สุดเพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าเพื่อทำให้ทุกการเชื่อมต่อของลูกค้าเป็นเรื่องง่ายไม่ซับซ้อน

ค่านิยมองค์กร

Innovative Thinker

กล้าคิด กล้าทำ

อย่างสร้างสรรค์ เพื่อสิ่งที่ดีกว่า

Giver

กล้าให้อย่างมีคุณภาพ

ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

C

Challenger

กล้าที่จะท้าทาย

พัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง

และยอมรับในความผิดพลาด

T

Team Player

ร่วมด้วยช่วยกัน อย่างเป็นหนึ่งเดียว

ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

G

I



สารบัญ

- 10 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 11 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในปี 2563
- 12 เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจใ 3-5 ปี
- **เกี่ยวกับ ITEL**
 - 16 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
 - 19 บริการของเรา
- **การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ITEL**
 - 33 การพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 35 โครงสร้างบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัท
 - 37 ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 43 กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 46 เป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัท
 - 51 การเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)
 - 59 ห่วงโซ่คุณค่าของ อินเทอร์เน็ต เทเลคอม (Value Chain)
 - 61 การกำกับดูแลกิจการ
 - 71 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
 - 72 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
 - 75 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- **การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน**
 - 92 การดำเนินงานตามแนวทางบรรษัทภิบาล
- **ด้านสังคม**
 - 94 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
 - 105 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
 - 108 คุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม

สารบัญ

- **ด้านเศรษฐกิจ**
 - 119 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
 - 122 การส่งมอบงานที่มีคุณภาพ
 - 129 การร่วมมือกับพันธมิตรขยายโอกาสในธุรกิจใหม่
 - 132 พัฒนานวัตกรรมขยายโอกาสในธุรกิจ
- **ด้านสิ่งแวดล้อม**
 - 133 องค์กรสีเขียว (Green Organization)
 - 141 บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
และการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
 - 143 บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- **156 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้**
- **159 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI
และ ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
ระดับองค์กร**



สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัทฯ มีความเชื่อว่าความสำเร็จต่าง ๆ นั้น มีอาจเกิดขึ้นได้ หากขาดส่วนประกอบของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงยึดหลัก “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development Goals - SDGs) ทั้ง 17 ข้อขององค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (UN Thailand) ซึ่งงานโครงการต่าง ๆ ที่บริษัทฯ เลือกเข้าไปมีส่วนร่วมนั้น ล้วนเกี่ยวข้องกับพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เพื่อที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษา สุขอนามัย และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชากรคนไทยทุกคน ทำให้ในปี 2563 นี้ บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้เป็นหนึ่งในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563 เป็นปีแรก

จากการที่บริษัทฯ ยึดหลักการ “เติบโต ต่อเนื่อง และยั่งยืน” นั้นพนักงานและผู้บริหารทุกคนใน บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นที่จะรักษาศักยภาพในการให้บริการลูกค้าและขยายฐานลูกค้าทั้งในและต่างประเทศในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและทุกบริการที่บริษัทฯ ให้บริการอยู่รวมทั้งมุ่งมั่นที่จะขยายพื้นที่การให้บริการไปยังกลุ่มผู้ใช้งานที่อยู่ห่างออกไปผ่านการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ซึ่งดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบและพื้นที่ห่างไกล อีกทั้งยังต่อยอดไปยังบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการให้บริการเชื่อมต่อกล่องวงจรปิดเข้าด้วยกัน โครงการให้บริการด้านสุขภาพกับพื้นที่ห่างไกล โครงการการศึกษาผ่านทางไกล เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ พยายามที่จะผลักดันให้เกิดบริการในลักษณะดังกล่าวขึ้นมาให้ได้ บนความมุ่งมั่นและความเชื่อที่จะนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองทัดเทียมกับประเทศชั้นนำทั้งหลาย รวมถึงพัฒนาคุณภาพชีวิตยกระดับความเป็นอยู่ และสร้างงานให้เกิดในชุมชนได้อย่างเท่าเทียมกันผ่านเทคโนโลยีที่บริษัทฯ ได้นำเสนอไปความสำเร็จดังกล่าวมีอาจเกิดขึ้นได้หากปราศจากความพากเพียร และความทุ่มเทของครอบครัวชาวอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย และการสนับสนุนจากผู้ถือหุ้น พันธมิตร คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



ในโอกาสนี้ผมในฐานะตัวแทนผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ขอให้ทุกท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล และดำเนินธุรกิจโดยไม่หยุดที่จะสรรหาโอกาสและพัฒนาธุรกิจสู่อนาคตภายใต้เป้าหมายการ “เติบโต ต่อเนื่องและยั่งยืน” เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ลูกค้าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดตลอดจนประเทศไทยและสังคมส่วนรวมได้อย่างยั่งยืนสืบไป

Nuttanai A.
 นายณัฐนัย อนันตรัมพร
 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

รางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards)



บริษัทฯ ได้รับรางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน ในงานประกาศผลรางวัล SET Awards 2020 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินการธนาคาร ณ อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านการดำเนินกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน และมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิของตลาด. เพื่อประกาศเกียรติคุณและเชิดชู บริษัทฯ ที่มีความโดดเด่นด้านการดำเนินกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ รวมถึงการมีส่วนร่วมในงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ของทั้งองค์กร มีการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน โปร่งใส ทันต่อเหตุการณ์ มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินธุรกิจ สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของบริษัทฯ และมีความสามารถในการดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ได้คัดเลือกให้ บริษัทฯ เป็นหนึ่งในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563 สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน โดยคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) รางวัลนี้สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีความโปร่งใส ในทุกมิติ รวมถึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และมีการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ผู้ลงทุนใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ตลอดจนการได้รับความเชื่อมั่นจากนักลงทุนว่า บริษัทฯ มีการดำเนินงานและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ดูแลสิ่งแวดล้อม และผลงานด้านเศรษฐกิจที่โดดเด่น ทั้งนี้บริษัทฯ ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนปี 2563 ซึ่งอยู่ในกลุ่มเทคโนโลยี โดยบริษัทฯ มีคะแนนผ่านเกณฑ์ตามที่คณะกรรมการกำหนดในแต่ละมิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ใน 3 - 5 ปี

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

เน้นสัดส่วนจากรายได้ที่เป็นรายได้ต่อเนื่อง (Recurring)

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



สัดส่วนการใช้งานโครงข่ายหลัก Interlink Fiber Optic Network

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

ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

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

ปริมาณการยกเลิกบริการที่ต่ำ

นอกเหนือจากการขยายธุรกิจและเพิ่มสัญญาในการให้บริการกับลูกค้าซึ่งเป็นที่มาของรายได้เพิ่มมากขึ้นแล้วนั้นบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าเก่าของบริษัทฯ เอาไว้ โดยบริษัทฯ เล็งเห็นว่าในการทำธุรกิจ ลูกค้าคือ คนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินต่อไปได้ โดยทั่วไปธุรกิจทุกประเภทย่อมมีทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าที่กลับมาใช้บริการของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกประเภท และถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์งานขายของบริษัทฯ อีกด้วย บริษัทฯ ได้ลงทุนในระบบเฝ้าระวังและตรวจติดตามลูกค้าเพื่อที่จะทำให้บริษัทฯ สามารถนำเสนอบริการได้อย่างตรงความต้องการลูกค้าและทันทั่วถึง โดยทุก ๆ เดือนจะมีการนำเสนอในส่วนของลูกค้าที่ยกเลิกบริการออกไปและฝ่ายบริหารจะต้องติดตามและแก้ไขหรือป้องกันหากเหตุของการยกเลิกเกิดจากความผิดพลาดของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังเข้าพบลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อสอบถามถึงแนวทางที่ลูกค้าอยากให้บริษัทฯ พัฒนาไปข้างหน้าเพื่อรองรับธุรกิจของลูกค้า ซึ่งทำให้สามารถเตรียมความพร้อมและรองรับการใช้งานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาลูกค้า และป้องกันการยกเลิกของลูกค้าของบริษัทฯ โดยปัจจุบันบริษัทฯ รักษามาตรฐานการยกเลิกสัญญาของลูกค้าไว้ไม่เกิน 2% ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของบริษัทฯ และจะรักษามาตรฐานนี้ต่อไป



โครงข่ายคุณภาพเพื่อบริการและเสถียรภาพที่ดีกว่า

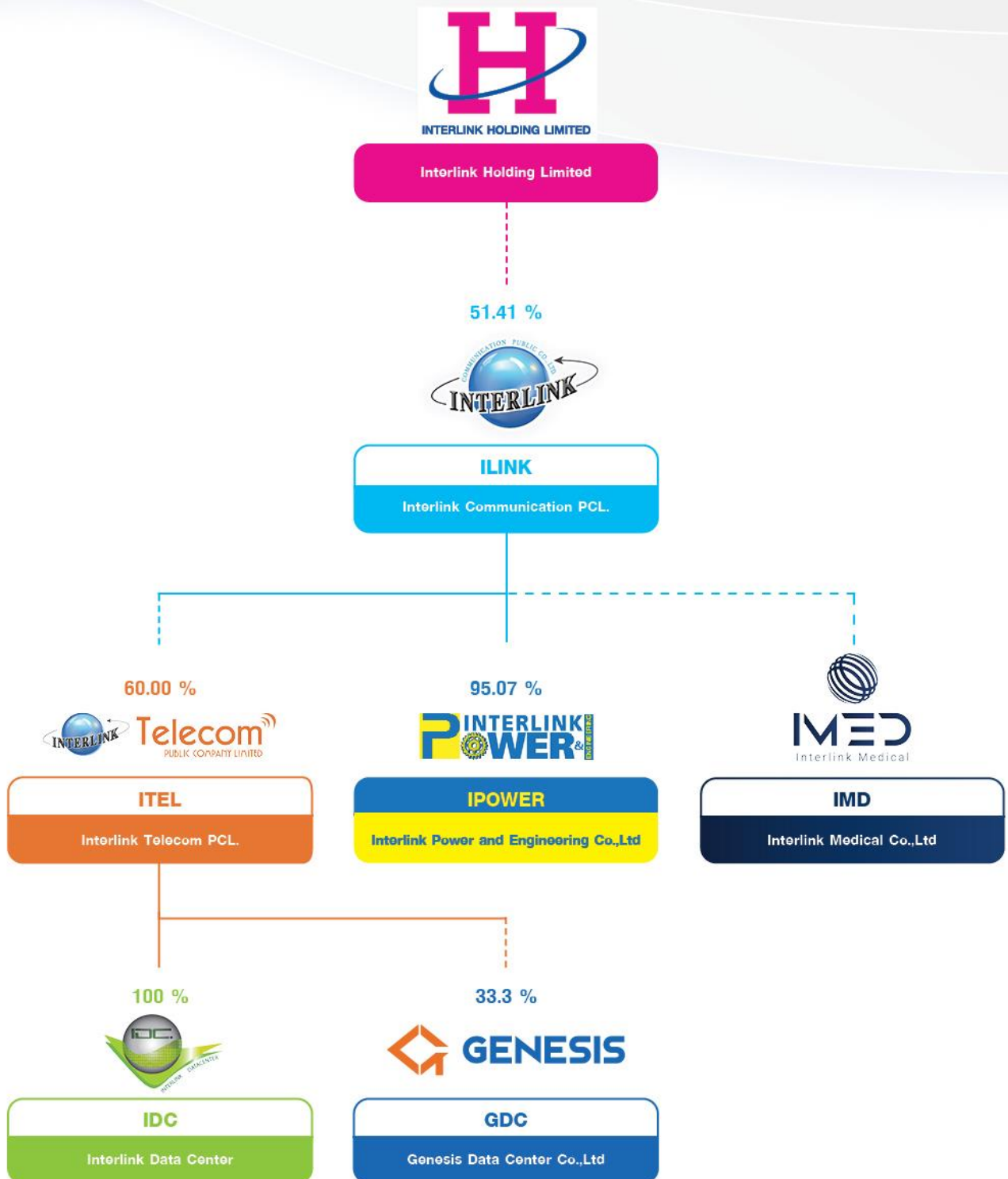
บริษัทฯ มีความเชื่อเรื่องของคุณภาพและยึดถือปฏิบัติโดยบริษัทฯ ลงทุนในการวางแผนและติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง Interlink Fiber Optic Network ตามเส้นทางรถไฟเป็นเส้นทางหลัก (Back Bone) และเส้นทางถนนเป็นเส้นทางสำรอง (Redundancy) ซึ่งเป็นการเลือกลงทุนในพื้นที่ที่แตกต่างกันทำให้ไม่เกิดความเสี่ยงต่อการเสียหายของสายเคเบิลใยแก้วนำแสงพร้อม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

กลยุทธ์แบบ 'Growth Strategy' เพื่อมุ่งไปสู่ New S-Curve

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



โครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มอินเทอร์เน็ตลิงค์



ข้อมูลทั่วไปขององค์กร



ชื่อบริษัท

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310



กลุ่มอุตสาหกรรม

เทคโนโลยี



ลักษณะกิจการ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



เลขทะเบียนบริษัท

0107558000211



โทรศัพท์ : 0 2666 2222

โทรสาร : 0 2666 2299

เว็บไซต์ : www.interlinktelecom.co.th

รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2563

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



นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

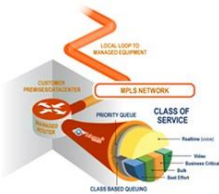


ITEL

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

เอ็ม เอ ไอ (mai)



ประเภทธุรกิจ

ให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

ให้บริการติดตั้งโครงข่าย

และให้บริการพื้นที่ศูนย์รับฝากข้อมูล

หรือดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center)



ทุนจดทะเบียน

750,000,000 บาท

ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 1,500,000,000 หุ้น

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

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



ที่จะติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงไปตามเส้นทางรถไฟ เป็นระยะเวลา 30 ปี ซึ่งเป็นเส้นทางที่บริษัทฯ มองว่าจะเสริมสร้างเสถียรภาพที่ดีให้การให้บริการของบริษัท 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 ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าบริการของบริษัทฯ สามารถตอบสนองการส่งผ่านข้อมูลและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด สามารถตรวจสอบสถานะของโครงข่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 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 โดยให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (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

“ ก้าวที่สำคัญของ **ITEL** ในฐานะที่เป็นธุรกิจโทรคมนาคมแบบครบวงจร เป็นปีแห่งความมุ่งมั่น ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้องค์กรเติบโต พร้อมกับการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ”





ITEL SERVICES

1. Data Services

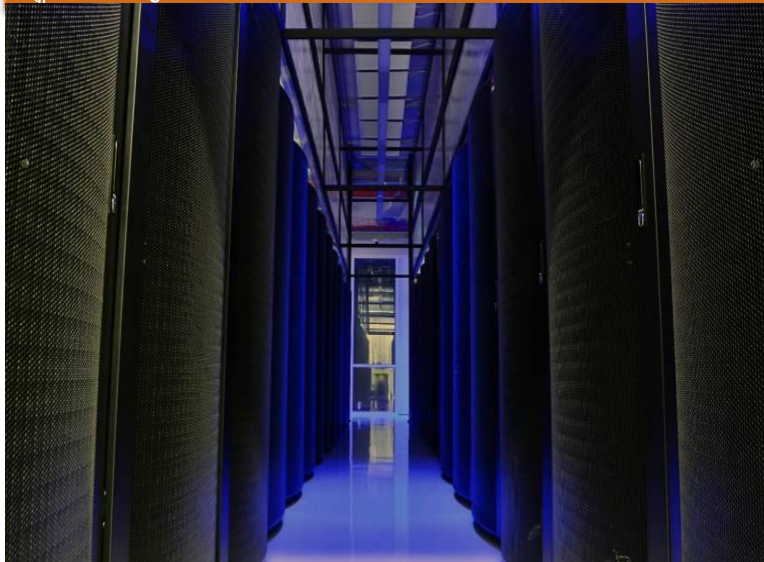
MPLS: รับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ด้วยเทคโนโลยี MPLS ทำให้แต่ละจุดเชื่อมต่อเป็นโครงข่ายส่วนตัวเสมือนจริงและกำหนดลำดับความสำคัญของข้อมูลตามประเภทที่ใช้งาน

WAVELENGTH: การรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ด้วยเทคโนโลยี DWDM ซึ่งใช้วิธีส่งข้อมูลไปบนหลายๆ ช่วงความยาวคลื่น ทำให้สามารถรับส่งข้อมูลจำนวนมากไปพร้อมๆ กัน

DARK FIBER: เชื่อมต่อข้อมูลโดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกเทคโนโลยีสำหรับการรับ-ส่งข้อมูลตามความต้องการได้ โดยอิสระรวมทั้งยังเป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการโครงข่ายเองทั้งหมด

IPLC: บริการวงจรเชื่อมต่อในลักษณะจุดต่อจุดผ่านโครงข่ายในประเทศไทยไปทั่วโลก

Broadcast Services : การให้บริการในรูปแบบของธุรกิจบรรดแคสต์อย่างเต็มประสิทธิภาพ พร้อมนำเสนอโซลูชันในการส่งสัญญาณและออกอากาศโดยทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ



2. Installation เป็นการให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมแบบครบวงจรตั้งแต่ให้คำปรึกษาออกแบบและติดตั้งโครงข่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบสื่อสารความเร็วสูง

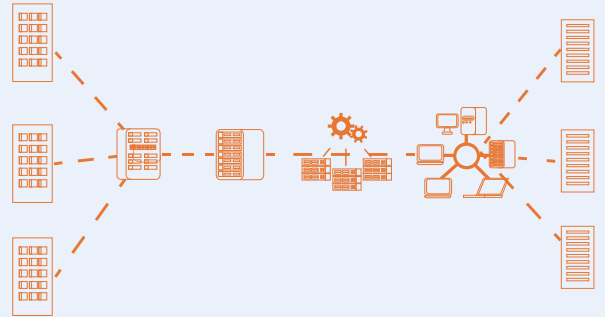
3. Data Center เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการให้พื้นที่เซิร์ฟเวอร์ พื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ศูนย์ (Colocation) จัดเตรียมไว้สำหรับลูกค้าแต่ละราย และให้เช่าเซิร์ฟเวอร์เสมือนคุณภาพสูง (Virtual Server) และศูนย์สำรองข้อมูลฉุกเฉิน (Disaster Recovery Service) แก่องค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการตามจุดประสงค์ต่างๆ



Data Services

1) Interlink MPLS IP-VPN

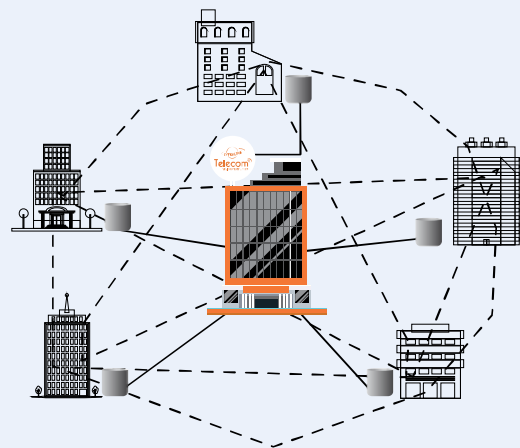
บริการ Interlink MPLS IP-VPN เป็นการให้บริการโครงข่ายส่วนตัวเสมือนจริง (Virtual Private Network: VPN) ที่มีการส่งผ่านข้อมูลด้วยเทคโนโลยีหลัก คือ MPLS (Multi-Protocol Label Switching) ทำให้เกิดเป็นวงจรเสมือน และสามารถเชื่อมต่อระหว่างจุดใดๆ ต่อจุดใดๆ (Multi Point to Multi Point) ภายในองค์กรเข้าหากันได้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



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

2) Interlink Wavelength

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

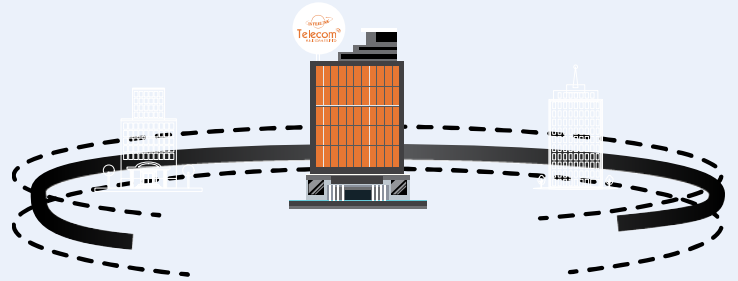


โดยเป็นการส่งข้อมูลผ่านโครงข่าย Interlink Fiber Optic ด้วยเทคโนโลยีหลัก DWDM ซึ่งเป็นเทคนิคการส่งข้อมูลบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงโดยใช้วิธีส่งข้อมูลไปบนหลาย ๆ ช่วงความยาวคลื่น จึงทำให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการส่งข้อมูลจำนวนมากไปพร้อม ๆ กันบนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่งข้อมูลเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเชื่อมต่อข้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



โดยในการวางระบบให้แก่ลูกค้าใน กลุ่มธุรกิจบรอดแคสต์ทุกรายนั้นบริษัทฯ เน้นให้ความสำคัญในการออกแบบให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเส้นทางที่แตกต่างกันมากกว่าปกติ รวมถึงอุปกรณ์ในการใช้งานที่จะเป็นรูปแบบการสำรอง (Redundancy) ทั้งหมด โดยโครงข่ายใยเคเบิลแก้วนำแสง (Interlink Fiber Optic Network) ที่ใช้สำหรับการออกอากาศต้องมีอย่างน้อยสองเส้นทางในการส่งสัญญาณเพื่อเป็นเส้นทางหลัก (Main Link) และเส้นทางสำรอง (Backup Link) รวมถึงออกแบบให้ โครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง (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 โดยทีมวิศวกรของบริษัทฯ จะมีหน้าที่ในการควบคุมการก่อสร้างหรือติดตั้งระบบอีกทอดหนึ่ง พร้อมทั้งทำการทดสอบให้ผลงานของบริษัทฯ มีคุณภาพ สามารถใช้งานได้ และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า



3. การให้บริการพื้นที่ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center)

ศูนย์รับฝากข้อมูล Interlink Data Center ถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เพื่อให้การรับส่งข้อมูลและทุกการสื่อสารทำได้สะดวกเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน Data Center ได้ก้าวเข้ามาเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ โดยศูนย์รับฝากข้อมูล Interlink Data Center เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการรับฝากข้อมูลหรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และเป็นพื้นที่สำหรับให้บริการศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Center) แก่องค์กรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองตามจุดประสงค์และความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น การย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของลูกค้ามายังศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัทฯ 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 กาญจนานิกะ 5/5 ถ.กาญจนานิกะ แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 และในปัจจุบันบริษัทฯ ได้ร่วมลงทุนกับอีก 2 บริษัทในการจัดสร้างศูนย์รับฝากข้อมูลแห่งใหม่ ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการกว่า 10,000 ตารางเมตร (พื้นที่รวม) ซึ่งจัดสรรเป็นพื้นที่ให้บริการศูนย์ข้อมูล (White Space) กว่า 3,000 ตารางเมตร หรือคิดเป็นจำนวนตู้ ที่สามารถมาใช้บริการ ได้ทั้งสิ้น 1,038 Racks ตั้งอยู่ที่ 111/11-12 ม. 11 ต.บางโหลง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540



BIZ

กลุ่มผู้ประกอบการ
ธุรกิจทั่วไป

MBC

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ
ด้านการถ่ายทอด
สัญญาณวิทยุโทรทัศน์

ISP

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ
ให้บริการด้านการสื่อสาร
และโทรคมนาคม

ลูกค้าของเรา

BFI

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจธนาคาร
บริษัทหลักทรัพย์
และบริษัทประกัน

GOV

กลุ่มลูกค้า
ที่เป็นองค์กรภาครัฐ



ช่องทางการจำหน่ายและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูล ความเร็วสูง

บริษัทฯ มีทีมฝ่ายขายเป็นของตนเองที่จะทำการติดต่อและเจรจากับลูกค้าโดยตรงโดยบริษัทฯ แบ่งทีมขายออกเป็น 5 กลุ่มตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเนื่องจากแต่ละกลุ่มลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกันโดยฝ่ายขายจะทำหน้าที่ดูแลและนำเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าและเลือกสรรบริการให้เหมาะกับวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยลูกค้าของบริษัทฯ ครอบคลุมทั้งกลุ่มลูกค้าเอกชนและหน่วยงานของภาครัฐซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป (BIZ) หมายถึงกลุ่มผู้ประกอบการที่ต้องการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานขององค์กรที่มีสำนักงานสาขามากกว่า 2 แห่งหรือการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานกับศูนย์สำรองข้อมูลโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด ,บริษัท ทนา กรุ๊ป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด, บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน), บริษัท อินทรี ดิจิตอล จำกัด, บริษัท คาราบาว กรุ๊ป จำกัด (มหาชน), บริษัท บางจาก ปีโตรเลียม จำกัด (มหาชน), บริษัท ยูไนเต็อดอินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด, บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ดีแคทลอน (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ทิปโก้ฟูดส์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

2. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจด้านการถ่ายทอดสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ (MBC) หมายถึงกลุ่มสถานีโทรทัศน์กลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มเคเบิลทีวี ผู้ประกอบการดิจิทัลทีวีและผู้ผลิตรายการ (Content Provider) ที่ต้องการส่งกระจายข่าวสารข้อมูลมัลติมีเดีย (Multimedia) ต่าง ๆ ไปยังผู้รับปลายทาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการช่องสัญญาณขนาดใหญ่สำหรับการรับ-ส่งข้อมูลมัลติมีเดียแบบ Real Time โดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ทริปเปิลวี บรอดคาสท์ จำกัด (ไทยรัฐทีวี), บริษัท วันสามสิบเอ็ด จำกัด (GMM), บริษัท ดีเอ็น บรอดคาสท์ จำกัด (นิวทีวี), สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก, บริษัท บีอีซี มัลติมีเดีย จำกัด (ช่อง 3) และบริษัท บางกอกมีเดีย แอนด์บรอดคาสติ้ง จำกัด (PPTV) เป็นต้น

3. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (ISP) หมายถึงผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโครงข่ายสื่อสารข้อมูลบริการด้านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่บริการด้านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการช่องสัญญาณสำหรับรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่และให้ความสำคัญต่อเสถียรภาพในการรับ-ส่งข้อมูลและผู้ให้บริการออกแบบระบบ (System Integrator) เพื่อให้บริการลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ เช่น บริษัท ซีเอส ล็อกซอิน



ไฟ จำกัด (มหาชน), บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด, บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด

4. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกัน (BFI) หมายถึงผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกันซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสาขาเป็นจำนวนมากและให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและเสถียรภาพในการรับ-ส่งข้อมูลโดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด, บริษัท ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน), บริษัท สตาร์ มั่นใจ จำกัด, บริษัท หลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน), บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน), บริษัท หลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

5. กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรภาครัฐ (GOV) หมายถึงหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีจัดซื้อจัดจ้างในลักษณะเดียวกันกับระเบียบของทางราชการ เช่น มีการสอบราคาการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) โดยในปัจจุบันลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ กรมสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ทหารอากาศ, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงแรงงาน, การประปาส่วนภูมิภาค, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและกรมส่งเสริมสหกรณ์

โดยในปี 2561 - 2563 บริษัทฯ มีรายได้จากการให้บริการโครงข่ายวงจรรสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง แบ่งตามกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
• กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป	168.96	25.16	154.44	18.19	209.95	18.90
• กลุ่มผู้ประกอบการด้านกิจการถ่ายทอดสัญญาณวิทยุโทรทัศน์	30.27	4.51	22.08	2.60	20.36	1.83
• กลุ่มผู้ประกอบการให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม	315.48	46.98	382.46	45.06	388.92	35.00
• กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทประกัน	63.02	9.39	83.98	9.89	92.22	8.30
• กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรภาครัฐ	93.72	13.96	205.90	24.26	399.69	35.97
รวม	671.45	100.00	848.86	100.00	1,111.14	100.00



ช่องทางการจำหน่าย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม

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

โครงการ	ชื่อลูกค้า	ระยะเวลา	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)
1. โครงการติดตั้ง ADSS Optical Fiber Cable รองรับ FRTU สำหรับโครงการ DMS*	การไฟฟ้านครหลวง	2557-2558	133.00
2. โครงการสร้างและ/หรือปรับปรุงโครงข่ายสายสัญญาณโทรคมนาคมภายใต้ Project FTTX	บริษัท ทรู มูฟ จำกัด	2558-ปัจจุบัน	186.28
3. โครงการสร้างและ/หรือปรับปรุงโครงข่ายสายสัญญาณโทรคมนาคม ภายใต้ Project 4G	บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	2559-ปัจจุบัน	140.09
4. โครงการประชารัฐ	บริษัท บีเอฟเคที (ประเทศไทย) จำกัด	2559-2560	84.03
5. จำหน่าย ออกแบบ จัดหาพร้อมติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง เพื่อรองรับงานเสริมความมั่นคง (Protection)**	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2559-2560	49.20
6. โครงการเน็ตประชารัฐ ทีโอที	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	2560	35.73
7. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ กลุ่มที่ 4 (ภาคกลาง - ภาคใต้)	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2560	1,595.65



โครงการ	ชื่อลูกค้า	ระยะเวลา	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)
8. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ กลุ่มที่ 5 (3 จังหวัดชายแดน 4 อำเภอ จังหวัดสงขลา)	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2560	150.36
9. งานจ้างเหมาตรวจซ่อมและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชม. ระยะ 3 ภาคเหนือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2560-2563	57.72
10. งานจ้างเหมาตรวจซ่อมและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชม. ระยะ 3 ภาคใต้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2560-2563	63.27
11. 2018 Optical Fiber Cable	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด	2561	455.10
12. โครงการติดตั้ง ADSS Optical Fiber Cable รองรับ FRTU สำหรับโครงการ DMS***	การไฟฟ้านครหลวง	2561-2562	276.40
13. โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) กลุ่มที่ 6 ภาคกลาง 1	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2562-2568	1,119.96
14. โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) กลุ่มที่ 8 ภาคใต้	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	2562-2568	2,460.00
15. งานจัดซื้อพร้อมติดตั้งโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบ Figure - 8 Corrugated Steel Type Armour ชนิด G.652D ขนาด 24 Cores จำนวน 164 เส้นทางระยะทางรวม 3,140 กิโลเมตร****	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2562-2563	127.80
16. สัญญางานจ้างเหมาตรวจซ่อม และบำรุงรักษาโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง รวม 12 เขต ระยะที่ 4 กลุ่มงานที่ 1 (ภาคเหนือ)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2563-2566	96.19
17. โครงการจัดหาชุดวิทยุไม่โครเวฟ แบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยวิธีคัดเลือก	กรมการสื่อสารทหาร	2563-2564	85.90



โครงการ	ชื่อลูกค้า	ระยะเวลา	มูลค่าโครงการ (ล้านบาท)
18. โครงการซื้อชุดวิทยุไมโครเวฟ (ส่วนต่อขยาย) พร้อมติดตั้ง งบประมาณเพิ่มเติมบึงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยวิธีคัดเลือก	กรมการสื่อสารทหาร	2563-2564	49.69
19. งานจ้างเหมา ออกแบบ จัดหาและติดตั้ง เคเบิลใยแก้วนำแสง ระยะทาง 3,600 กิโลเมตร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2563-2564	249.71

หมายเหตุ : *เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับ ILINK โดยบริษัทฯ มีส่วนในการดำเนินโครงการร้อยละ 95.62 ของมูลค่างานทั้งหมด
 **เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับ ILINK โดยบริษัทฯ มีส่วนในการดำเนินโครงการร้อยละ 90.39 ของมูลค่างานทั้งหมด
 ***เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับบริษัท อินฟอร์เมชั่น แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น เน็ทเวิร์คส จำกัด (มหาชน) ("ICN") โดยบริษัทฯ มีส่วนในการดำเนินโครงการร้อยละ 66.67 ของมูลค่างานทั้งหมด
 ****เป็น Consortium ระหว่างบริษัทฯ ร่วมกับบริษัท อินฟอร์เมชั่น แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น เน็ทเวิร์คส จำกัด (มหาชน) ("ICN") โดยบริษัทฯ มีส่วนในการดำเนิน โครงการร้อยละ 60.00 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

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



การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อร่วมรับนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ 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 การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่



ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ ในทุกมิติทั้งในด้านมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาตามหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งสองด้าน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (CG)

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

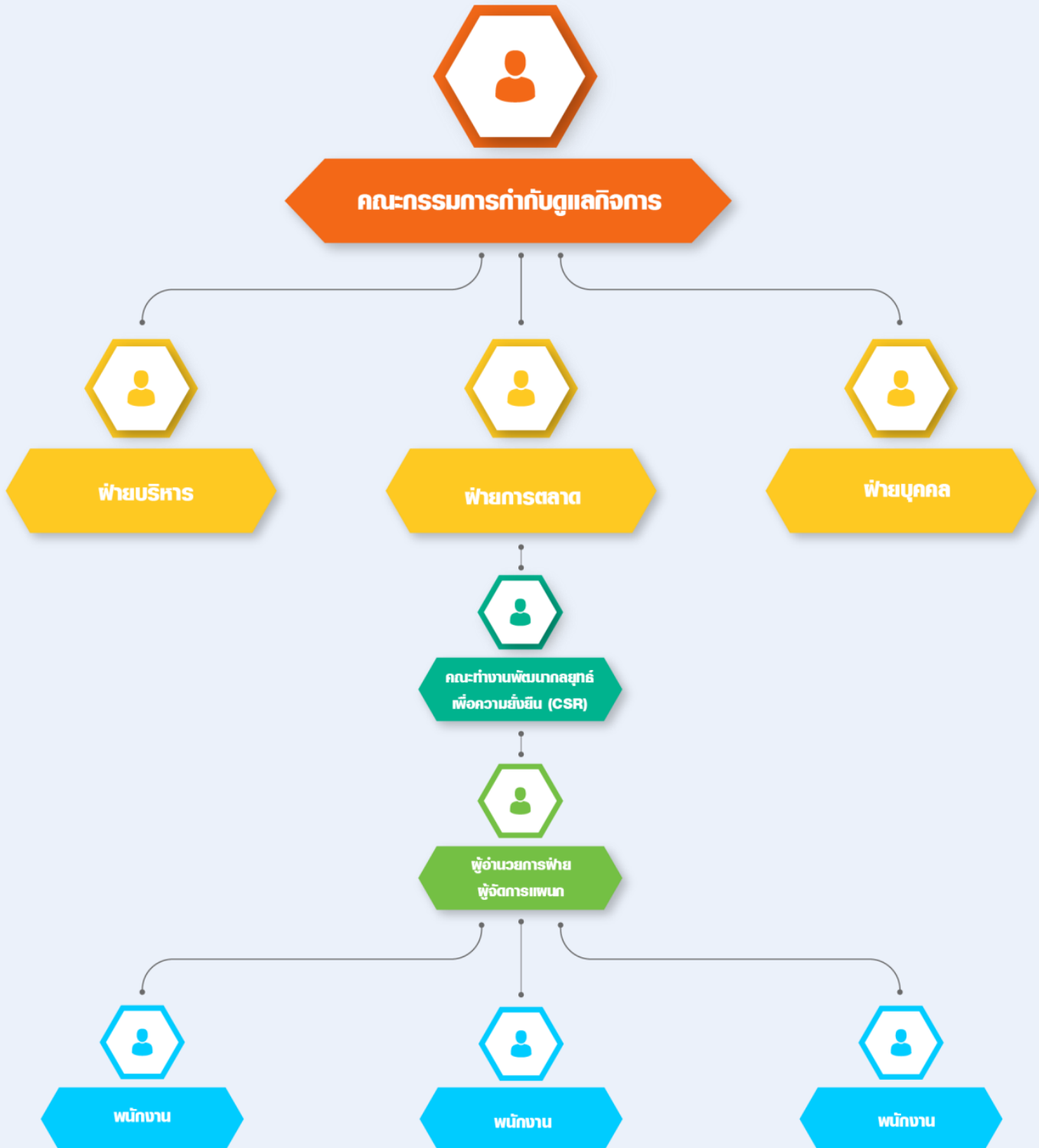
ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)

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

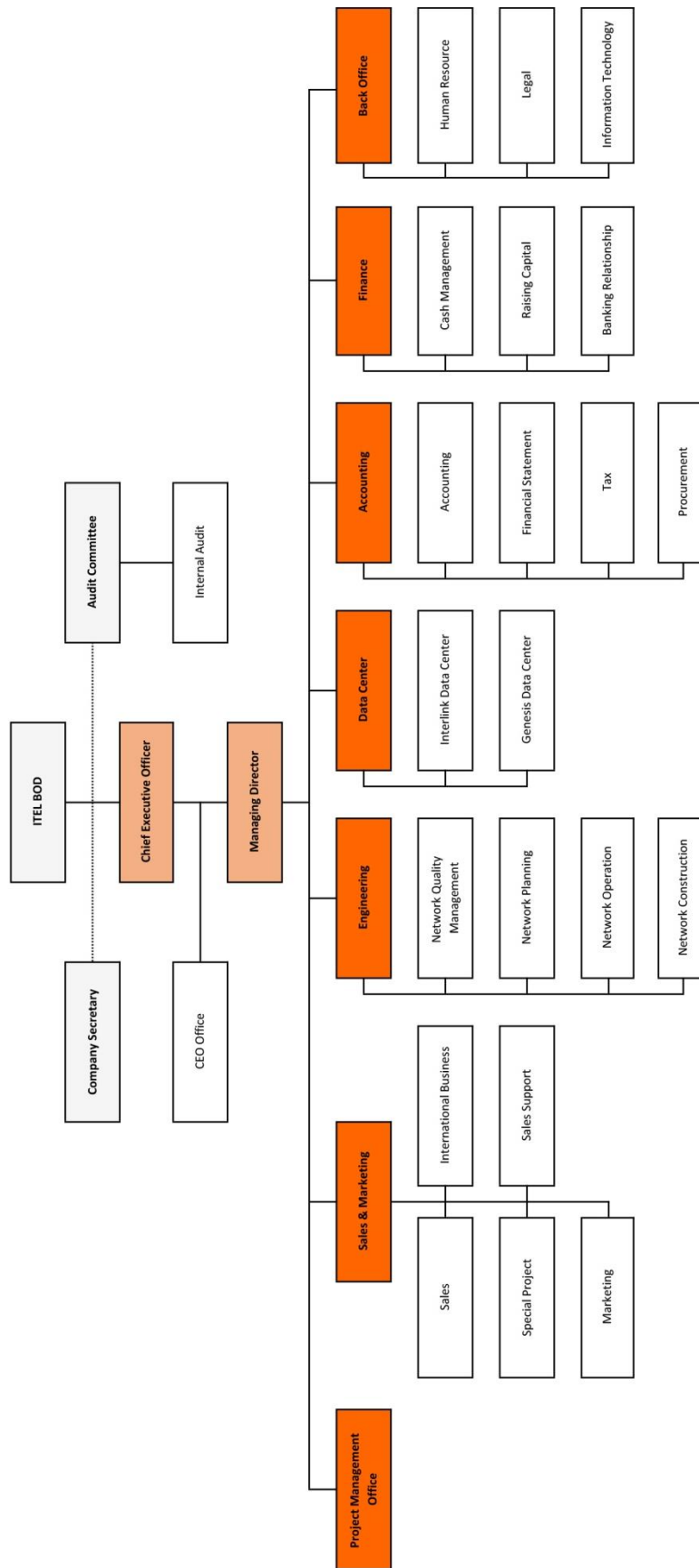


โครงสร้างบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

บริษัทฯ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด มีการตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นทีมงานสำคัญขับเคลื่อนด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับฝ่าย โดยกำหนดหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย และให้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามกรอบการบริหารจัดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



โครงสร้างบริษัท





ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม พิจารณาประเด็นสำคัญตามกระบวนการที่ได้มาจากการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นที่เกิดขึ้นจากการคัดเลือกประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่ออินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม ตามกระบวนการคัดเลือกที่เหมาะสม และได้ตอบสนองความคาดหวังต่างๆ ในประเด็นดังกล่าวผ่านวิธีการสื่อสารตามช่องทางที่เชื่อถือได้รวมทั้งการบริหารจัดการประเด็นสำคัญเหล่านั้นอย่างยั่งยืน นำมาเปิดเผยต่อสาธารณะ ตามแนวทาง

ของ Global Reporting Initiatives (GRI-G4) โดยการคัดเลือกประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้นได้คำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของอินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีขั้นตอนของการกำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม ดังนี้



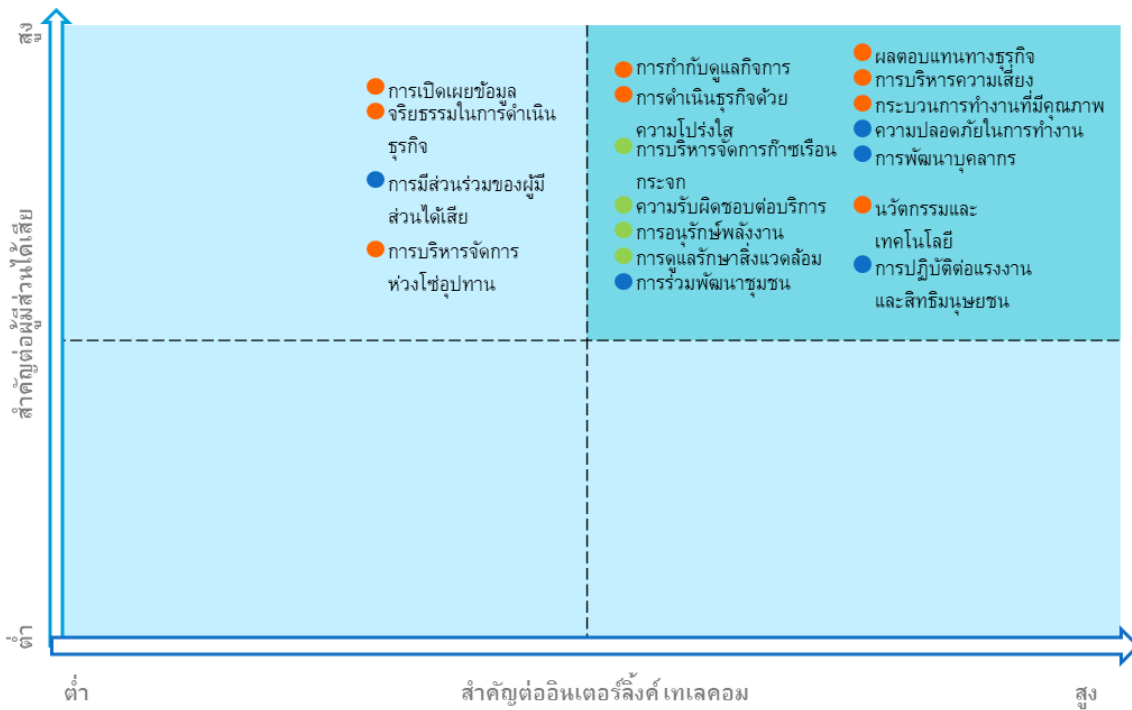
การระบุประเด็นที่สำคัญ : ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการพิจารณาประเด็นเหล่านั้นกับคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญที่อาจมีผลกระทบกับบริษัทฯ ในทิศทางต่างๆ โดยใช้เครื่องมือที่พิจารณาถึงผลกระทบในทุกมิติ ที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย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



การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ : มาจากการระบุประเด็น โดยพิจารณา ประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อ บริษัทฯ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบและเป็นที่น่าสนใจต่อ ผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่มหลังจากนั้นนำแต่ละประเด็นมาให้เจ้าหน้าที่และจัดลำดับความสำคัญ ตาม ผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

Materiality Matrix

- เศรษฐกิจ
- สังคม
- สิ่งแวดล้อม



เศรษฐกิจ	สังคม	สิ่งแวดล้อม
<ul style="list-style-type: none"> • ผลตอบแทนทางธุรกิจ • การบริหารความเสี่ยง • กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ • นวัตกรรมและเทคโนโลยี • การกำกับดูแลกิจการ • การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส • การเปิดเผยข้อมูล • จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ • การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ความปลอดภัยในการทำงาน • การพัฒนาบุคลากร • การปฏิบัติต่อแรงงานและสิทธิมนุษยชน • การร่วมพัฒนาชุมชน • การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 	<ul style="list-style-type: none"> • การอนุรักษ์พลังงาน • การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม • การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก • ความรับผิดชอบต่อบริการ

ประเด็นสำคัญ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

- สร้างคุณค่าโดยตั้งเป้าหมายสูงสุดไม่ใช่เพียงแค่การทำกำไร แต่เป็นการสร้างประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ด้านสังคม

- ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นในทุกแห่งที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าเพื่อรักษาสมดุลระบบนิเวศอย่างยั่งยืน



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

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง : บริษัทฯ พัฒนาระบบการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียทุกปี เพื่อให้ได้ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับ รวมถึงทราบความต้องการและความคาดหวังในการดำเนินงานต่างๆ ที่แม่นยำยิ่งขึ้น โดยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ได้มีการจัดทำช่องทางสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียนั้นๆ ซึ่งการได้รับทราบประเด็นที่แท้จริง จะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ



ประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงาน

ประเด็นสำคัญ	หัวข้อที่นำเสนอ	ขอบเขตเนื้อหา (SD Framework)	หน้า
ด้านบรรษัทภิบาล			
1. การกำกับดูแลกิจการ	- การกำกับดูแลกิจการ	- Corporate Governance	61-70
2. การบริหารความเสี่ยง	- การบริหารความเสี่ยง	- Corporate Governance	76-88
3. การดำเนินธุรกิจ อย่างเป็นธรรมและ โปร่งใส	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct - Anti-corruption	71
4. การบริหารจัดการ และพัฒนาคุณค่า	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct	128
5. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	- จรรยาบรรณในการ ดำเนินธุรกิจ	- code of conduct	69-70
ด้านเศรษฐกิจ			
1. ผลตอบแทนทาง ธุรกิจ	- ผลการดำเนินงานด้าน รายได้ - การกระจายมูลค่าสู่ผู้มีส่วน ได้เสีย	- Economic Growth	120
2. การจ่ายเงินปันผล	- การกระจายมูลค่า สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- Economic Growth	120
3. การสร้างการเติบโต ร่วมกันอย่างยั่งยืน	- การกระจายมูลค่า สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- Economic Growth	118-133
ด้านสังคม			
1. ค่าตอบแทนและสิทธิ ประโยชน์ที่เป็นธรรม	- ระบบโครงสร้าง ค่าตอบแทนอย่างเป็น ธรรม	- Social & Community Development	102



ประเด็นสำคัญ	หัวข้อที่นำเสนอ	ขอบเขตเนื้อหา (SD Framework)	หน้า
ด้านสังคม (ต่อ)			
2.ความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	- Career Path - การพัฒนาศักยภาพ พนักงาน	- Social & Community Development	95-98
3. การพัฒนาบุคลากร	- การพัฒนาศักยภาพ บุคลากรอย่างต่อเนื่อง	- Social & Community Development	95-98
4. สนับสนุน ส่งเสริม Happy workplace	- การสร้างบรรยากาศ Happy Workplace	- Social & Community Development	99-103
5. การมีส่วนร่วมพัฒนา อาชีพและรายได้ชุมชน	- การมีส่วนร่วมพัฒนา ชุมชนและสังคม เป็นองค์กรที่ดีต่อสังคม	- Social & Community Development	109-117
ด้านสิ่งแวดล้อม			
1. การดูแลสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	- ด้านสิ่งแวดล้อม และ ความปลอดภัย และสุขภาพอาชีวอนามัย ของพนักงาน	- Safety & Operation Excellence -Environment Management System & Quality Management	135-153
2. ไม่สร้างผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	- การใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า - การกำจัดของเสียและ วัสดุเหลือใช้	-Environment Management System & Quality Management	146-147





กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้วยเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตให้กับองค์กร อย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร บริษัทฯ มีการผลักดันแนวทางและกระบวนการของการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและผนวกรวมเป็นส่วนหนึ่งในแผนกลยุทธ์ขององค์กร



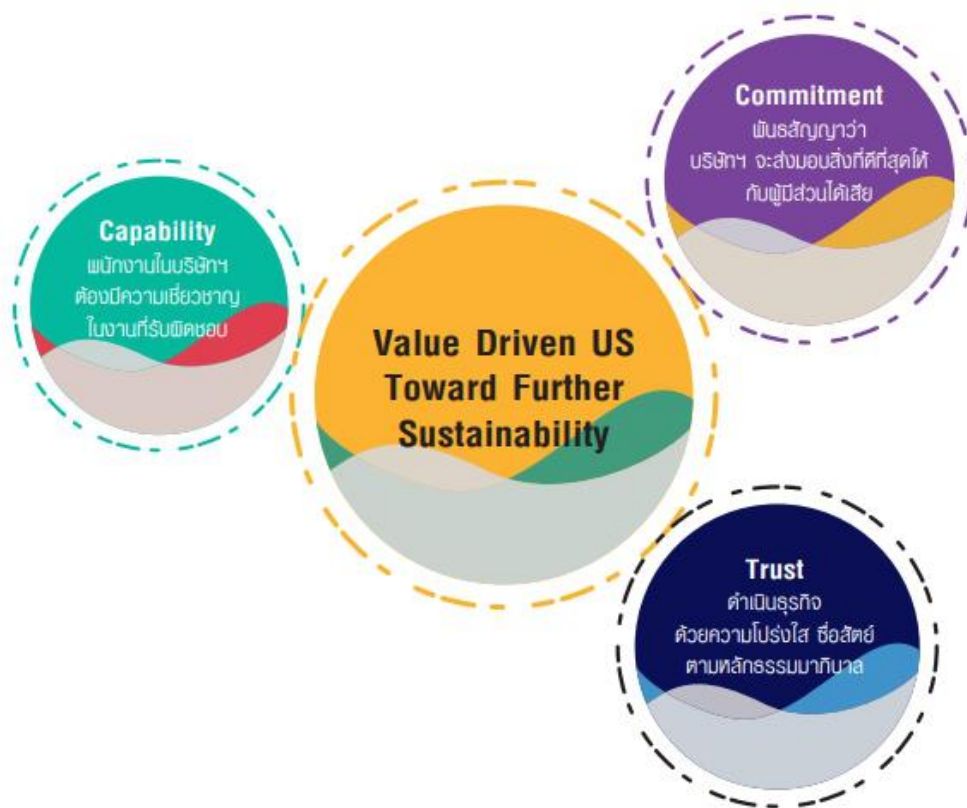
บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Framework) ขององค์กร ซึ่งเป็นกรอบที่นำมาใช้ในการกำหนดแนวทางของการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยกรอบความยั่งยืนดังกล่าวมีการนำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญมากำหนดเป็นหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญต่อองค์กรที่ครอบคลุมทั้งในด้าน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

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

1) มุ่งมั่นเป็นผู้นำตลาดโทรคมนาคมอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	2) ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล	3) การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
<ul style="list-style-type: none"> • การยกระดับบริการโครงข่ายที่รับผิดชอบต่อมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม • การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า • การบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำกับดูแลกิจการ • การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม • แนวทางการออกแบบโซลูชันใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ • การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน • ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • ความรับผิดชอบต่อพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การเสริมสร้างเศรษฐกิจและการเข้าถึงบริการทางเทคโนโลยีอย่างทั่วถึง • การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม • การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม



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



เป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ

(SD Roadmap 2020 - 2022)

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

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



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



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



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



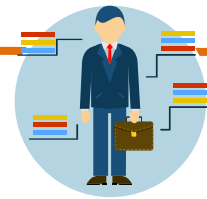
เป้าหมายตาม SDGs	แผนการดำเนินงาน	ประโยชน์ต่อบริษัทฯ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p> <p><u>เป้าหมายที่ 16</u> ส่งเสริมสังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และได้รับการรับรอง CAC - ให้ความรู้และสนับสนุน คู่ค้าในการต่อต้านการทุจริตและเข้าร่วม CAC 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อบริษัทฯ กับคนในสังคม - สร้างความโปร่งใสและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศ
 <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p> <p><u>เป้าหมายที่ 17</u> สร้างพลังแห่งการเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระดับสากลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับประเทศ - สนับสนุนส่งเสริมพร้อมให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศให้ยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ ในอุตสาหกรรม และหน่วยงานต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ



การเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

พนักงาน



ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานเป็นประจำทุกเดือน ผ่านการประชุม Project Meeting - การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน 1 ครั้ง/ปี - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าตอบแทนและสวัสดิการ - ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน - การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง - ความปลอดภัยในการทำงาน - การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม - การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการให้เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน และสามารถแข่งขันได้ในระดับอุตสาหกรรมเดียวกัน - จัดทำโครงสร้างเงินเดือนและเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและรักษาบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร - พัฒนาระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม - จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 3.78 (สำรวจ 1 ครั้ง/ปี) - พนักงานมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานรวม 265 ชั่วโมง





ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

ลูกค้า

ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า 1 ครั้ง/ปี - ร่วมพัฒนาการบริการกับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจ - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพโครงข่ายที่ดี - ราคาที่เหมาะสม - ส่งมอบงานตรงเวลา - ความปลอดภัยของระบบโครงข่าย - ความโปร่งใสตลอดกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ - การปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานสากล - การบริการที่มุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้า - พัฒนาระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด - ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและสุจริต - ดำเนินงานภายใต้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ 89% - ลูกค้าให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทฯ - ลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นจากการบอกต่อของลูกค้าเดิม - ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าน้อยมาก และสามารถจัดการได้จนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)
ลูกค้า


ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การเยี่ยมเยียนและพบปะสังสรรค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างคุณค่าต่อการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ - สนับสนุนและยกระดับการดำเนินงานของกลุ่มฯ พัฒนาองค์ความรู้เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด - ดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานของลูกค้า - สนับสนุนให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเพื่อให้งานอย่างปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนองค์ความรู้ การดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และ มีธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อยกระดับการดำเนินงานกลุ่มธุรกิจ ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน - แบ่งปันองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของลูกค้า - ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม - ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เรียก รับ หรือ ยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ยิ่งขึ้น - ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ จากลูกค้า - ไม่มีการจ่าย เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดในทางการค้าที่ไม่สุจริต



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)
ผู้รับเหมา


ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง - การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อีเมล เว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้คำแนะนำจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ - การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ - การดำเนินการที่เป็นธรรมและโปร่งใส - ความปลอดภัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม - ปฏิบัติต่อผู้รับเหมาอย่างเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม - ดำเนินงานภายใต้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน - วางระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - จากการประชุมและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานเป็นตามแผนที่กำหนด - ผู้รับเหมาเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของวิศวกรบริษัทฯ - ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ - ไม่พบอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นหยุดงานหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานแต่อย่างใด



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)
ชุมชน


ช่องทางการมีส่วนร่วม	เป้าหมาย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - การลงพื้นที่เพื่อสำรวจผลกระทบและความต้องการของชุมชน เมื่อมีการพาดสาย Fiber Optic ผ่านชุมชน - การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรกับชุมชน - การสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านช่องทางต่างๆ - เป็นคู่คิด ให้คำปรึกษา และช่วยพัฒนาชุมชนในมิติต่างๆ โดยใช้ศักยภาพขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้คำแนะนำจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของบริษัท - การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ - การดำเนินการที่เป็นธรรมและโปร่งใส - ความปลอดภัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในชุมชนและบริษัทฯ - บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ - ดำเนินโครงการความยั่งยืนต่างๆ ที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืน - ช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมชุมชนต่างๆ ผ่านกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนในการดำเนินธุรกิจขององค์กร - คนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต - ผลสำเร็จของโครงการความยั่งยืนขององค์กร ที่ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน - บุคคลที่ด้อยโอกาสหรือขาดแคลนได้รับโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาตนเอง - ไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

สังคม



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



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)
ผู้ถือหุ้น นักลงทุน


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



ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

สื่อมวลชน



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



การสร้างคุณค่าร่วม

ห่วงโซ่คุณค่าของ อินเทอร์เน็ต 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 2563 บริษัทฯ จึงได้มีการทบทวนนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานของพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นในการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน จากนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้นำมากำหนดเป็นนโยบายการบริหารจัดการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ รวมถึงจัดทำคู่มือจรรยาบรรณสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจและแนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสรรหา ตลอดจนดูแลการใช้หรือการเข้าถึงข้อมูลจำเพาะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จากแนวนโยบายดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนดำเนินการเผยแพร่และสื่อสารไปยังกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจรายสำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ โดยมุ่งเน้นการสร้างความตระหนัก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และยกระดับมาตรฐานตลอดห่วงโซ่คุณค่า นอกจากนี้บริษัทฯ ยังกำหนดแผนงานสนับสนุนและช่วยเหลือพันธมิตรทางธุรกิจเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความคาดหวัง ตลอดจนจนแนวทางการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพันธมิตรทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า เสริมความแข็งแกร่งด้วยบริษัทฯ จะดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการมีความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อตอบสนองและผนวกแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานในระบบการบริหารห่วงโซ่คุณค่าภายใต้ความร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและการบริหารห่วงโซ่คุณค่าอย่างรับผิดชอบต่อไปจนถึงการสร้างผูกพันกับคู่ค้าทางธุรกิจ และการตอบสนองอย่างยั่งยืน







การกำกับดูแลกิจการ



เป้าหมายการดำเนินงาน

- มีมาตรการในการควบคุมดูแล เพื่อการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส
- มีการรับรายงานข้อร้องเรียนการดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส ผ่านนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนได้ 100%
- เลือกคู่ค้าที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและผ่านเกณฑ์มาตรฐานการเลือกคู่ค้าของบริษัท 100%
- มีการสื่อสารด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ผลการดำเนินงานปี 2563

- ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกิดจากความไม่โปร่งใส 100%
- เก็บข้อมูล Vender List คัดเลือกคู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และเก็บข้อมูลการประเมินผลการทำงานของคู่ค้า
- ให้การสื่อสารที่ทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านการทำข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการให้แก่พนักงานในองค์กร การสื่อสารแผนธุรกิจและผลประกอบการผ่านกิจกรรมการประชุมผู้ถือหุ้น SET Opportunity Day และข่าวประชาสัมพันธ์รูปแบบออนไลน์ต่างๆ
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีมาก” โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ส่งผลให้ในปี 2563 ที่ผ่านมามีไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมทั้งนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อกฎหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

การกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

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



ให้การสื่อสารอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กร

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

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทฯ เชื่อในหลักการการกำกับดูแลกิจการของบริษัทและให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเชื่อถือของผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสียในบริษัทฯ และสังคมโดยรวมรวมทั้งการเพิ่มคุณค่าแก่ผู้ถือหุ้นด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ จึงอุทิศตนเพื่อปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลกิจการของบริษัทมหาชน ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทฯ ทุกท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการและมีการตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการว่าได้มีการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และข้อบังคับบริษัทตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความสุจริตระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ร่วมกันกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนนำหลักการกำกับดูแลกิจการซึ่งอ้างอิงตามนิยาม “Corporate Governance” ของ G20/OECD รวมถึงหลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies - CGR) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) มาพิจารณาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมในการบริหารจัดการ ในปี 2563 อินเทอร์เน็ต เทเลคอม มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาหลักการกำกับดูแลกิจการ ดังนี้

การกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ในปี 2563

คณะกรรมการบริษัทฯ มีการทบทวนหลักปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี รวมถึงติดตามพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการ และประเด็น Materiality การกำกับดูแลกิจการ เพื่อวิเคราะห์และนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ พัฒนาการที่สำคัญในปี 2563 มีดังนี้



- บริษัทฯ ที่ได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 4 ดาว “ดีมาก” เป็นปีที่สองติดต่อกัน ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ประจำปี 2563 จากสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- บริษัทฯ ได้รับรางวัล นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน จากงานประกาศผลรางวัล SET Awards 2020
- บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีแรก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล หรือ ESG (Environmental, Social and Governance)
- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตามแนวทางของหน่วยงานภาครัฐกำหนด โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีการถ่ายทอดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และผู้ถือหุ้นที่สนใจสามารถเข้ารับชมการถ่ายทอดสดได้
- จัดทำแนวปฏิบัติการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การดำเนินการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ในช่วงแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด
- ทบทวนการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 มาปรับใช้ในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ
- จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ

โครงสร้างบริหารการกำกับดูแลกิจการ

ในปี 2563 คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการจำนวนทั้งสิ้น 11 คน ในจำนวนนี้เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 คน โดยอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ให้ความสำคัญกับโครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการบริษัทฯ ที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาคัดเลือกคณะกรรมการบริษัทฯ จากความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์ในสายอาชีพต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่ ก.ล.ต. กำหนดพร้อมทั้งความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ (Skill Matrix) มาพิจารณาโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านเพศ อายุ เชื้อชาติ หรือศาสนา มาปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล สร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และความเชื่อมั่นในระบบบริหารงานที่โปร่งใส เป็นธรรม



นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ ในเรื่องต่างๆ ทั้ง 4 คณะ ได้แก่

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

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์และประเมินผลงานคณะกรรมการทั้งคณะในแต่ละปีโดยให้เลขานุการบริษัทฯ นำส่งแบบประเมินให้คณะกรรมการทุกสิ้นปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและสรุปผลการประเมินรวมถึงรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ โดยการประเมินผลงานคณะกรรมการบริษัทฯ ในแต่ละปี

จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริษัทฯ และหาแนวทางในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินสำหรับปีถัดไป



สาระสำคัญเกี่ยวกับคณะกรรมการบริษัท



การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ปี 2563 แบ่งออกเป็นดังนี้

1. แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแบบรายคณะ

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

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



สรุปผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแบบรายคณะ ในปี 2563 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



2. แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการรายคณะ

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

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

สรุปผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการรายคณะ ในปี 2563 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



3. แบบประเมินของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยรายบุคคล

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- การประชุมของคณะกรรมการ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ



สรุปผลการประเมินของคณะกรรมการชด้อยรายบุคคล ในปี 2563 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



4. แบบประเมินของ CEO

หัวข้อการประเมินโดยย่อ ดังนี้

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

สรุปผลการประเมินของ CEO ในปี 2563 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 ดังนี้



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 และรับฟังการเสวนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

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

โดยในปี 2563 ที่ผ่านมา มีกรรมการบริษัท เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ จำนวน 1 ท่าน ดังนี้

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หลักสูตร
1	นางเกศรา มัญชุศรี	ประธานกรรมการ ตรวจสอบ และกรรมการอิสระ	<ul style="list-style-type: none"> ประกาศนียบัตร หลักสูตร Role of The Chairman Program (RCP 46/2020) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ประกาศนียบัตร หลักสูตรธรรมาภิบาลทางการแพทย์ สำหรับผู้บริหารระดับสูง (ปรพ.) รุ่นที่ 8 จัดโดยสถาบันพระปกเกล้า และแพทยสภา ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารกระบวนกรยุคดิจิทัล ระดับสูง (บยส.) รุ่นที่ 23





นโยบายในการกำกับดูแลกิจการที่สำคัญของบริษัทฯ มีดังนี้

1

นโยบายรายการที่เกี่ยวข้องกัน

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันระเบียบปฏิบัติกระบวนการในการพิจารณาและอนุมัติรายการตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทฯ จดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน

2

นโยบายการรับ-ให้ของขวัญการเลี้ยงหรือประโยชน์อื่นใด

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

3

นโยบายการใช้ข้อมูลภายในบริษัทฯ

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) มีนโยบายการใช้ข้อมูลภายในเป็นประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้การใช้ข้อมูลภายในไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่กระทำผิดกฎหมาย และไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น

4

นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

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



5

นโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

บริษัท จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัท เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณรวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตรวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยทางตรงหรือทางอ้อมโปรดแจ้งมาที่บริษัท เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

6

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัท จัดให้มีการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท โดยคำนึงถึงปัจจัยหลักต่างๆ อาทิ การวิเคราะห์ความต้องการอัตราพนักงานในองค์กรเพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมขององค์กร โดยนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับชั้นมาใช้อย่างเท่าเทียมกัน

7

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

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

ทั้งนี้บริษัท ได้เผยแพร่แนบนโยบายต่าง ๆ ฉบับเต็มบนเว็บไซต์ของบริษัท ที่ www.interlinktelecom.co.th





จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct)



เป้าหมายการดำเนินงาน

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับ

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

ด้วยความมุ่งมั่นของ ITEL ในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ส่งผลให้ในปี 2563 ที่ผ่านมามีไม่พบข้อร้องเรียนใดๆ ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อ กฎหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงานปี 2563

100 %

ของหน่วยงานที่มี
ความเสี่ยงต่อการทุจริต
มีแผนตรวจสอบป้องกันการทุจริต

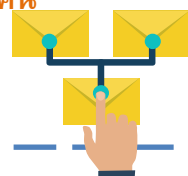


100 %

ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มี
นัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล ไม่มี
ข้อร้องเรียนในทุกช่องทางที่บริษัท จัดให้
มีเพื่อรับเรื่อง

100% ของพนักงานทุกคน

รับทราบจรรยาบรรณ
ในการดำเนินธุรกิจ



100% ของพนักงานใหม่ทุกคน

ได้รับการฝึกอบรมเรื่อง
จรรยาบรรณ
ในการดำเนินธุรกิจ





การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



เป้าหมายการดำเนินงาน

- ปฏิบัติงานโปร่งใส ใสใจธรรมาภิบาล ต่อต้านคอร์รัปชัน

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

ปรับปรุงนโยบาย



ปรับปรุงนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของ IOD/CAC และสอดคล้องตามแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

ยื่นหยัดต่อเจตนารมณ์



เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)



ในปี 2563 อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย **ไม่มีกรณี**ที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบและไม่มีค่าเสียหายหรือค่าปรับ จากกรณีคอร์รัปชัน





สื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจในนโยบาย ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน อย่างถูกต้อง

บริษัท ปลูกฝังให้พนักงานทุกคนในบริษัท เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างมาตรการในการให้และรับของขวัญอย่างถูกต้องตั้งแต่ก้าวแรกของการเข้ามาทำงานในบริษัท ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรจริยธรรมจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนและเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรรวมถึงจิตสำนึกของการเป็นพนักงานที่ดีในรูปแบบ ITEL ให้กับพนักงานรุ่นต่อ ๆ ไป นอกจากนี้บริษัท ยังมีขั้นตอนตรวจสอบการทุจริตผ่านช่องทางร้องเรียนของบริษัท เพื่อให้พนักงานหรือบุคคลที่พบเห็นการทุจริตสามารถส่งเบาะแสหรือแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางที่ปลอดภัย

มาตรการการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

บริษัท จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัท เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตรวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยทางตรงหรือทางอ้อมโปรดแจ้งมาที่บริษัท เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

1. เมื่อบริษัท ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนผู้รับเรื่องจะพิจารณาแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามความเหมาะสม โดยผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้กลับกรองดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง สืบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาวินิจฉัยความผิดที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ในกรณีผู้ถูกกล่าวหาเป็นกรรมการฝ่ายบริหารของบริษัท ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจะต้องยื่นเรื่องร้องเรียนเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยความผิด
2. นำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มี ความรู้ที่เหมาะสมและมีความเป็นธรรมเพื่อทำการสอบสวนข้อเท็จจริงจากการร้องเรียน
3. คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่ได้รับมาโดยอาศัยการสัมภาษณ์ และ/หรือการตรวจสอบเอกสาร
4. คณะกรรมการสอบสวนทำการประมวลผล และตัดสินข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสม



5. คณะกรรมการสอบสวนกำหนดมาตรการแก้ไขและบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด และรายงานผลต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ

6. คณะกรรมการสอบสวนรายงานผลลัพธ์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ

มาตรการคุ้มครองการตอบโต้ และบรรเทาความเสียหายแก่ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการฝ่าฝืนหรือละเมิดจรรยาบรรณผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองและความเป็นธรรมจากการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ เกี่ยวกับการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ รวมถึงการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทฯ สามารถรายงานผลลัพธ์ให้ทราบหรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. บริษัทฯ ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเฉพาะกรณีที่เป็นแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทฯ

กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

การเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน



เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน บริษัทฯ ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

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

การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

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

ช่องทางติดต่อเพื่อแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน



เลขานุการบริษัทฯ



อีเมล : secretary@interlinktelecom.co.th



โทรศัพท์ : 0 2666 2222 ต่อ 200



โทรสาร : 0 2666 2299



ประธานกรรมการตรวจสอบ

คุณเกศรา มัญชุศรี



อีเมล : m.kesara@interlinktelecom.co.th



ช่องทางเว็บไซต์ : www.interlinktelecom.co.th



อีเมล : info@interlinktelecom.co.th



จดหมายไปรษณีย์ : บริษัท อินเทอร์เน็ตลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310





การบริหารจัดการความเสี่ยง

ผลการดำเนินงาน 2563

- จัดทำรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยง 2563 โดยได้ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในด้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญและมีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางจัดการความเสี่ยง

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

แนวทางการบริหารจัดการ

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

1. โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและทำหน้าที่



ประเมินประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับแนวทางที่กำหนด

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีกรรมการทั้งสิ้น 5 ท่าน ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระและกรรมการบริษัท โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กรอบการบริหารความเสี่ยง หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติรวมทั้งสอบทานความเสี่ยงและมาตรการการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท ซึ่งประเมินโดยหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงให้ดีขึ้น

คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร (Risk Owner) รับผิดชอบในการประเมินและติดตามความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง

แผนกตรวจสอบภายใน

ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานต่าง ๆ โดยวางแผนตาม Risk Based ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เชื่อมั่นว่ามีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานผู้รับการตรวจและมีการสื่อสารความคิดเห็นจากคณะกรรมการตรวจสอบกลับมายังผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

นอกจากนี้ พนักงานทุกคนสามารถแจ้งข้อห่วงกังวลผ่านสายบังคับบัญชาหรือแผนกตรวจสอบภายในหรือแจ้งประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง รวมถึงผ่านช่องทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น Zero Accident สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและช่องทางที่พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.interlinktelecom.co.th

ปัจจัยความเสี่ยง

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



ประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (ESG Risk)



ด้านเศรษฐกิจ

1. ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้จำหน่ายสินค้า

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก ความเสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์สายเคเบิลใยแก้วนำแสงของ "LINK" มาให้บริการกับลูกค้าได้ ทำให้กระทบต่อสัญญาที่มีให้กับลูกค้า	ปานกลาง	มีผู้ผลิตที่บริษัทฯ สามารถสั่งซื้อได้มากกว่า 1 ราย ในแต่ละชนิด อุปกรณ์ 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
ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ และการ ดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ ให้ไว้กับผู้ให้บริการ	สูง	ลงทุนในระบบสำรองที่จำเป็น (Redundancy) รวมถึงกำหนด นโยบายการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจตามมาตรฐานที่ เกี่ยวข้อง



6. ความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
การที่ กสทช. ประกาศ และ/หรือ เปลี่ยนแปลง นโยบายหรือกฎระเบียบ ต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมก็อาจ ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการ ดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ	ต่ำ	เนื่องจากบริษัทฯ เป็นผู้ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม จาก กสทช. ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นก่อนที่จะมีการประกาศและ/ หรือเปลี่ยนแปลง นโยบาย หรือ กฎระเบียบใด ๆ ในทางปฏิบัติแล้ว กสทช. จะมีการแจ้งให้ผู้ประกอบการ ทราบล่วงหน้ารวมทั้งมีการรับฟัง ความคิดเห็นและประชุมหารือ ร่วมกับผู้ประกอบการถึงนโยบายที่ เหมาะสม ทำให้บริษัทฯ มีระยะเวลา ในการเตรียมความพร้อมและมีสิทธิ คัดค้านได้ก่อนการบังคับใช้ กฎระเบียบใหม่

7. ความเสี่ยงจากระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมประเภทที่ 3 สั้นกว่า ระยะเวลาการเช่าพื้นที่จากการรถไฟ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
บริษัทฯ อาจไม่ได้รับการต่ออายุ ใบอนุญาตทำให้ไม่สามารถให้บริการ ได้	ต่ำ	ปฏิบัติตามระเบียบของ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การชำระค่าใบอนุญาตให้ เป็นไปตามกำหนดของ 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

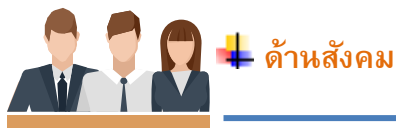
14. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

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



15. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่งดังกล่าว	ระดับความเสี่ง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ง
อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้ทั้งในเชิง ของโอกาส และอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในประเทศ นั้นอาจส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของ ผู้ใช้บริการ	ปานกลาง	กำหนดกลยุทธ์ในการขายของ บริษัทฯ ให้สอดคล้องกับภาวะ เศรษฐกิจและจุดแข็งของบริษัทฯ



1. ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่งดังกล่าว	ระดับความเสี่ง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ง
ความสามารถในการแข่งขันลดลงและ ไม่สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพ การให้บริการได้	ปานกลาง	เน้นการสรรหาพนักงานที่มี ทักษะตรงกับความต้องการของ บริษัทฯ และเน้นผลักดันนโยบาย ทางด้านทรัพยากรบุคคลมากขึ้น และรวมถึงเน้นการจัดอบรม พนักงานในบริษัทฯ





ด้านสิ่งแวดล้อม
1. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความ เสี่ยงดังกล่าว	ระดับความเสี่ยง	วิธีบริหารจัดการความเสี่ยง
กระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ	ปานกลาง	จัดเตรียมบุคลากรรองรับเหตุให้ ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ พร้อม อุปกรณ์ที่จำเป็น

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

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

ในปี 2563 ได้สมมุติเหตุการณ์เกิดเพลิงไหม้ในอาคารสำนักงานและต้องหยุดการทำงาน
บางส่วนเพื่อบำรุงอาคารสำนักงานให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ผลการฝึกซ้อมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และ
มีการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ทั้งในด้านความพร้อมของ
บุคลากร สถานที่ และทรัพยากรที่จำเป็น ระบบการสื่อสาร รวมถึงการกู้คืนสู่สภาวะปกติอย่างรวดเร็ว



การสร้างวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยง

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

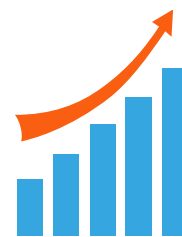
คะแนนประเมินตนเอง

ในด้านความเสี่ยง

(ร้อยละ)



90



95

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

เป้าหมาย 2563

ผลการดำเนินงาน 2563

ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

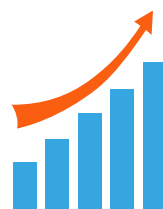
ในปี 2563 บริษัทฯ ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานหรือกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงสูง อาทิ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการบริหารโครงการและกระบวนการขอใบอนุญาตต่างๆ จากหน่วยงานราชการ เป็นต้น ซึ่งมีการทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี ผลการติดตามพบว่า ทุกกระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงมีการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วนเหมาะสม และไม่พบความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ



เป้าหมาย 2563

ไม่มีความเสี่ยง

ด้านการทุจริตคอร์รัปชัน **100%** ทุกกรณี



ผลการดำเนินงาน 2563

ข้อร้องเรียนที่เกิดจาก
การทุจริตคอร์รัปชัน **0** กรณี





การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ความเสี่ยงภาวะเสี่ยงจาก “ไวรัสโคโรนา” สายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19)

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

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตของบริษัทฯ (Crisis Management)

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



6. เตรียมการ Standby Generator และน้ำมันเพื่อป้องกันระบบชุมสายล่ม หากมีไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน
7. เตรียมทีมงานให้ไปประจำตามจุดต่าง ๆ พร้อมเครื่องมือ เพื่อให้แก้ไขและซ่อมแซมโครงข่ายได้อย่างทันที่และพร้อมหมุนเวียนทดแทนทีมที่อาจประสบปัญหาที่มีผู้ติดเชื่อ
8. ทำความสะอาดอุปกรณ์ชุมสายในจุดที่จะต้องสัมผัสด้วยแอลกอฮอล์ 95% ก่อนและหลังการจับต้องทุกครั้ง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายโรค



การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

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

ความปกติถัดไป (New Normal)

ภายหลังจากสถานการณ์โควิด 19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลก วิถีชีวิตของคนส่วนใหญ่จะมีการเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจรูปแบบการทำงาน และพฤติกรรมของผู้คนในสังคม ซึ่งเทคโนโลยีและสารสนเทศจะส่งผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ในทุกมิติ บริษัทฯ ได้เล็งเห็นโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าว จึงได้ปรับกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อค้นหาธุรกิจใหม่ที่ได้รับประโยชน์จากกระแสดิจิทัล นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมสร้างศักยภาพพนักงานในด้านดิจิทัล เพื่อรองรับกับการลงทุนใหม่รวมทั้งปรับรูปแบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน





ประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ความเสี่ยง : การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงต้องเผชิญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งจากภายในและภายนอก เช่น

- การรั่วไหลของข้อมูลทางธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคล
- ความเสี่ยงจากอุปกรณ์พกพาที่ใช้ในการเชื่อมต่อระบบ
- การโจมตีทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจ หยุดชะงัก

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

ซึ่งความเสี่ยงข้างต้นมีผลกระทบต่อการทำงานและชื่อเสียงของบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้อุปกรณ์ไม่เกิดการรั่วไหล มีความถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเหตุการณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจ

แนวทางในการจัดการความเสี่ยงหลัก : บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการดำเนินงานเพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเพิ่มความตระหนัก และความสามารถในการตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนี้

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

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

- กำหนดกรอบการตรวจสอบการทำงานของระบบ พร้อมมีเจ้าหน้าที่ด้านระบบคอยควบคุมการทำงาน และแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตลอดเวลา

- กำหนดให้มีแผนฉุกเฉินกรณีมีเหตุการณ์ที่ทำให้สถานการณ์ทำงานของระบบหยุดลง โดยมีการซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีลดทอนความเสียหายของระบบสารสนเทศของบริษัทฯ และเพื่อให้ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

- ติดตั้งระบบและอุปกรณ์ในการป้องกันการคุกคาม (Firewall) และการเฝ้าระวังพฤติกรรมภัยคุกคาม





การดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน





ห่วงใย ใส่ใจ พร้อมเดินหน้าธุรกิจ ร่วมกับ ดูแลสังคมอย่างเข้มแข็งไปด้วยกันใน ภาวะวิกฤต Covid-19

ปี 2563 ถือเป็นปีที่ท้าทายของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจภายใต้การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ควบคู่ไปกับการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญมาตลอด และยังคงมุ่งมั่นให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีโครงการโดดเด่นด้านการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคจาก Covid-19 ที่ได้ดำเนินการในปี 2563 ดังนี้



การดูแลพนักงานในองค์กร

จัดตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานป้องกันการแก้ไขสถานการณ์แพร่ระบาด เพื่อการกำกับดูแลและรับมือกับโรคติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้พนักงานส่วนใหญ่ทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) โดยเตรียมความพร้อมในด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และระบบสารสนเทศ พร้อมติดตามสถานะทางสุขภาพและสวัสดิภาพในการทำงานอย่างใกล้ชิดผ่าน ITEL Daily Check-in นอกจากนี้ยังจัดทำแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อาทิ ระบบการบันทึกการเดินทางของพนักงาน ระบบปฏิบัติงานเข้า-ออกเวรทำงานผลัดกลางคืนหรืองานฉุกเฉินเร่งด่วน และระบบบันทึกการตรวจวัดอุณหภูมิพนักงาน เป็นต้น



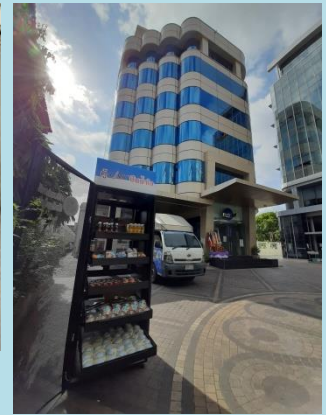
การดูแลลูกค้า คู่ค้า

บริษัทฯ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า คู่ค้า เป็นสำคัญ พร้อมยื่นหยัดที่จะดูแลลูกค้า คู่ค้า ให้สามารถใช้งานได้อย่างไม่สะดุดและมีเสถียรภาพสูงสุดในทุกกรณี โดยบริษัทฯ พร้อมทั้งจะเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายให้กับลูกค้าทุกรายของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงดำเนินการเพิ่มขนาดช่องสัญญาณให้กับลูกค้าทุกรายมากขึ้นเป็น 2 เท่าโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อรองรับปริมาณการใช้งานอันอาจจะเกิดสูงขึ้น และรองรับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home)





โครงการดูแลสังคมและชุมชน



โครงการปันสุข คลายทุกข์ "ตู้ Link ปันน้ำใจ"

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการแบ่งปัน การช่วยเหลือสังคม จึงได้ร่วมกับมูลนิธิอินเทอร์เน็ตเพื่อหัวใจ ดำเนินโครงการปันสุข คลายทุกข์ "ตู้ Link ปันน้ำใจ" เพื่อแบ่งปันสิ่งของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและเพื่อแบ่งปันให้แก่ผู้เดือดร้อนจากภาวะวิกฤต โควิด-19 ทั้งยังเป็นโอกาสที่พนักงานในบริษัทฯ จะได้ช่วยเหลือเกื้อกูลสังคม และร่วมมือกันก้าวข้ามวิกฤตนี้ไปด้วยกัน

โครงการดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือเกื้อกูลสังคม และร่วมมือกันก้าวข้ามวิกฤตนี้ไปด้วยกัน โดยการแบ่งปันน้ำใจไปสู่ชุมชนบริเวณใกล้เคียง อีกทั้ง "ตู้ Link ปันน้ำใจ" ยังเป็นสัญลักษณ์การร่วมแรงร่วมใจของพนักงานทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารที่สนับสนุน ผู้ออกแบบ ผลิต และติดตั้งตู้ รวมทั้งพนักงานทุกคนที่ร่วมบริจาคและหมุนเวียนนำ ของใช้จำเป็น ของแห้ง รวมทั้งอาหารต่าง ๆ ไปเติมใส่ตู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระจายความช่วยเหลือให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

โครงการ ITEL I SHARE ปันน้ำใจ เพื่อผู้ป่วยติดเชื้อและคนยากไร้สู้วิกฤต COVID-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิต สังคม และเศรษฐกิจทั่วโลก วิกฤตครั้งนี้ถือเป็นความท้าทายครั้งใหญ่สำหรับผู้คนและชุมชนจำนวนมาก ธุรกิจทุกภาคส่วนได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจในช่วงเวลาการแพร่ระบาด บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวเริ่มตั้งแต่ระยะแรกของการแพร่ระบาด ด้วยการริเริ่มโครงการ ITEL I SHARE ปันน้ำใจ เพื่อผู้ป่วยติดเชื้อและคนยากไร้สู้วิกฤต โควิด-19 เพื่อแก้ปัญหาตามความต้องการที่เร่งด่วนของสังคม ตลอดจนประชาชนคนไทยจำนวนมากที่ต้องเผชิญความยากลำบากจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าว จึงร่วมส่งต่อความห่วงใยแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ด้วยการมอบข้าวหอมปทุมธานี จากแปลงนาเกษตรอินทรีย์ที่ได้รับการสนับสนุนรายได้จากทางบริษัทฯ และรวบรวมเครื่องอุปโภคบริโภคจากพนักงาน ภายใต้โครงการ ITEL I SHARE ปันน้ำใจ เพื่อผู้ป่วยติดเชื้อและคนยากไร้สู้วิกฤต โควิด-19 เพื่อใช้ในการช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิกระจกเงา





การดำเนินงาน

ตามแนวทางบรรษัทภิบาล

เป้าหมาย

- ปฏิบัติตามแนวทางบรรษัทภิบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ไม่เกิดกรณีมีการคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม

○ การบริหารจัดการ

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

○ การดำเนินงานที่ผ่านมา

1. การแข่งขันทางการค้า

จากการผลักต้นและการสร้างค่านิยมด้านจริยธรรมในการประกอบกิจการในเรื่องการส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า ทำให้ที่ผ่านมาบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานของบริษัทฯ ไม่มีคดีความหรือถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหาว่ามีพฤติกรรมละเมิดกฎหมายการแข่งขันทางการค้า รวมทั้งไม่เคยโดยลงโทษหรือต้องจ่ายค่าปรับอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้า

2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

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

3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อม โปรดแจ้งมาที่บริษัทฯ เพื่อทำการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป **โดยในปี 2563 ไม่ปรากฏว่ามีข้อร้องเรียนเข้ามาแต่อย่างใด**



มติสังคม

ITEL ดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าให้กับสังคมสร้าง
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนเพื่อก้าวไปข้างหน้าพร้อม
กันอย่างยั่งยืน





1 GOAL TEAM DIRECTION



มิติด้านสังคม

เป้าหมาย

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

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

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



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

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

เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร บริษัทฯ จึงได้กำหนดแผนงาน และดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านบุคลากร โดยมุ่งเน้นในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
3. การรักษามูลค่าบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับบริษัทฯ
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 ซึ่งล้วนมีส่วนเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณสมบัติของผู้นำที่จะต้องมีความรู้ในด้านการบริหาร เพื่อการทำงานให้สอดคล้องในแต่ละระดับ



การจัดอบรมภายนอก

19 ครั้ง



การจัดอบรมภายใน

12 ครั้ง



จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม

466 คน



จำนวนชั่วโมงรวมทั้งหมดในการอบรม

265 ชม.

การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

- บริษัทฯ มีการจัดทำกรอบรม Orientation Training ให้กับพนักงานใหม่ทุกคนเพื่อให้พนักงานเข้าใจ และมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทฯ ทีมงาน วิธีการและขั้นตอนในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร
- บริษัทฯ จัดตั้ง Buddy Program ให้กับพนักงานใหม่ทุกคน เพื่อให้พนักงานใหม่ทุกคนสามารถที่จะเข้าใจวิธีการทำงานได้ดียิ่งขึ้น รู้ถึงข้อมูล เครื่องมือ และวิธีการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องจากพนักงานที่เป็น Buddy ของตนเอง ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้น ๆ จึงไม่



จำเป็นต้องลองผิดลองถูกด้วยตนเอง 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 เพื่อสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง หล่อหลอมให้เกิดทีมงานที่มีความสามารถ กระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทีมงานแต่ละส่วนให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืน

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

- บริษัทฯ มีการจัดการฝึกอบรมทางด้านทักษะในการสื่อสาร และการเป็นผู้นำ เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการได้ดียิ่งขึ้นทำงานกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- บริษัทฯ จัดตั้ง ITEL Academy ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ในวิธีการเรียนที่หลายหลาย เพื่อเป็นส่วนช่วยที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านบริหารจัดการ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านความเฉพาะทางด้านอาชีพ

การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับบริษัทฯ

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

การกำหนดแผนในการทดแทนตำแหน่งงาน (Succession Plan)

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



ระบบบริหารงานคุณภาพ

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

การสรรหาพนักงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

บริษัทฯ มีแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้เป็นไปตามโครงสร้าง ทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยมีกระบวนการสรรหาที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมโดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถาบันการศึกษา รวมถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและสิทธิพิเศษใดๆ และให้ความสำคัญกับความสามารถของตัวบุคคล ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานทั้งหมด **749 คน** และมีอัตราการลาออกปี 2563 คิดเป็น 11.48% (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนธันวาคม 2563)



หมายเหตุ : ไม่นับรวมคณะกรรมการบริษัทฯ

ข้อพิพาทด้านแรงงาน

ไม่มี



ให้การดูแลพนักงานเหมือนคนในครอบครัว



ห่วงใยสุขภาพและความปลอดภัย

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



ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราการเจ็บป่วย(จากการทำงาน) ปี 2563 ของบริษัทฯ ดังนี้



การเกิดอุบัติเหตุ
จากการทำงาน

1 ครั้ง



การเจ็บป่วย
จากการทำงาน

0 ครั้ง



ITEL Town Hall 2020 : เป็นโครงการที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีเชิงรุกให้เกิดทั่วทั้งองค์กร โดยการพบปะพนักงานโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนข้อเท็จจริงแบบสองทางระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เพราะบริษัทฯ มุ่งเน้นการดูแลและพัฒนาพนักงาน ซึ่งเป็นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดของบริษัทฯ ให้เป็นผู้มีศักยภาพ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานและการดึงดูดพนักงานกลุ่มเป้าหมาย (Talent Attraction and Retention)

โครงการตรวจสุขภาพประจำปี : บริษัทฯ ได้มีการส่งเสริมการตรวจสุขภาพและสุขอนามัยที่เหมาะสมของพนักงาน สร้างเสริมศักยภาพที่ดีของร่างกายให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ

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

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



วิธีเตรียมตัวก่อนตรวจสุขภาพ

- ✓ นอนพักผ่อนให้เพียงพออย่างน้อย 6-8 ชั่วโมง ก่อนเข้ารับการตรวจสุขภาพ
- ✓ งดอาหาร/ เครื่องดื่ม หลีกเลี่ยงอาหารที่มีไขมันสูง อย่างน้อย 8 -12 ชั่วโมง
- ✓ งดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 24 ชั่วโมง
- ✓ หลีกเลี่ยงการทานยาหรือนำทวารอนัต
- ✓ งดใส่คอนแทคเลนส์ เพื่อการตรวจสายตาที่แม่นยำ และควรนำแว่นตาใช้มาด้วย
- ✓ สวมเสื้อที่สามารถพันเชนขึ้นได้ง่าย เพื่อความสะดวกในการเจาะเลือด
- ✓ งดใส่เครื่องประดับที่เป็นโลหะ: เพื่อความสะดวกในการเอกซเรย์

แผนกเวชศาสตร์ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ
 ตรวจสุขภาพ ณ สำนักงานใหญ่ บริเวณชั้น 2-3
 วันที่ 14 มี.ค. 2563 เวลา 7.00-12.00 น.

www.interlinktelecom.co.th **ITEL Family**



ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

ระบบค่าจ้างเงินเดือนของบริษัทฯ

บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงาน จะได้รับค่าจ้างตามอัตราที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ยึดถือคุณสมบัติซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงาน และตำแหน่งงานเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ ค่าจ้างจะไม่ต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมาย

การขึ้นเงินเดือนของบริษัทฯ

- การขึ้นเงินเดือนปกติตามผลการปฏิบัติงาน : บริษัทฯ จะพิจารณาขึ้นเงินเดือน เพื่อเป็นการตอบแทนพนักงานเนื่องจากการปฏิบัติงานปีละครั้ง พนักงานที่อยู่ในระหว่างทดลองงานจะยังไม่มีสิทธิได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี
- การขึ้นเงินเดือนเนื่องจากการเลื่อนตำแหน่ง จะพิจารณาจาก
 - 1) เลื่อนไปทำงานตำแหน่งใหม่ ซึ่งตำแหน่งงานนั้นอยู่ในกลุ่มเงินเดือนที่สูงกว่า
 - 2) ทำงานในตำแหน่งเดิม แต่งงานนั้นได้รับการประเมินค่างานใหม่ และได้รับอนุมัติให้เลื่อนตำแหน่งนั้นไปอยู่ในกลุ่มเงินเดือนที่สูงกว่า

การมีสุขภาวะแบบองค์รวมที่ดีในบริษัทฯ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19

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



การส่งเสริมพนักงานทางด้านจริยธรรม

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

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

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

การจ่ายเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบ

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

ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ 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 ระหว่างกันทั่วประเทศ เพื่อพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล และเป็นช่องทางให้พนักงานผู้บริหารเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ถาม-ตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ



ITELFAMILY

สำหรับใครที่ได้รับหน้ากอนามัยจาก ITEL แล้ว💖
 ✨อย่าลืมปฏิบัติตามวิธีใช้งานอย่างเคร่งครัดนะครีบ ✨
 วิธีใช้ผ้าปิดจมูก
 1. เมื่อได้รับผ้าปิดจมูกแล้วควรนำไปซักก่อนการใช้งาน
 2. ซักทำความสะอาดด้วยสบู่อ่อนๆ หรือน้ำเปล่า
 ไม่ควรทำความสะอาดด้วยสารฟอกขาวหรือผงซักฟอก
 3. ซักด้วยมือ ไม่ควรซักด้วยเครื่องซักผ้า
 ...ดูเพิ่ม

📅 23/3/2020 09:11

ITELFAMILY

อย่าลืมสวมหน้ากากอนามัยก่อนออกจากบ้าน และขณะ
 อยู่ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ ITEL 🏢👍
 และที่สำคัญอย่าลืมสแกนนิ้ว 📱 ก่อนเข้าแถวจุดคัดกรองนะ
 ครีบ ✨

📅 17/3/2020 06:59





เติบโตพร้อมกันด้วยความสามัคคี

การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร

ในปี 2563 ได้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยพนักงานที่ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการทำงานและผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการให้มีการสำรวจอย่างต่อเนื่องในทุกๆปี เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปปรับปรุงระบบ การบริหารงานต่อไป โดยจากการตอบแบบสอบถามดังกล่าวบริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ปัจจัย ความผูกพันที่อาจจะส่งผลต่อผลการดำเนินการ จึงได้ทบทวนและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ อาทิ การเติบโตในอาชีพ การบริหารจัดการพนักงานและพนักงานที่มีความสามารถสูงและการบริหาร ผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นบริษัทฯ ได้วิเคราะห์เชิงลึกถึง สาเหตุที่จะมีผลกระทบต่อผลการประเมินความผูกพันในปัจจุบันต่างๆ บูรณาการระบบการบริหาร บุคลากรของบริษัทฯ ให้ครอบคลุม สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวและรองรับต่อการขยายธุรกิจใ นอนาคตด้วยหลักการ Role Model ที่ให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบในการสร้างความผูกพันของแต่ละ หน่วยงาน และเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลแบบสองทิศทาง เพื่อให้พนักงานรับทราบทิศทางการ ดำเนินธุรกิจส่งผลให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาครอบคลุมถึงการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน การปรับปรุงผลการ ดำเนินการและการเติบโตในสายอาชีพ

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันที่อาจจะส่งผลต่อผลการ ดำเนินการ จึงได้ทบทวนและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันที่สำคัญ อาทิ การเติบโตในอาชีพและผู้นำ ระดับสูง การบริหารจัดการพนักงานและพนักงานที่มีความสามารถสูงและการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น



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

จากการดำเนินการปรับปรุงข้างต้น ส่งผลให้ระดับความผูกพันของพนักงานในแต่ละปัจจัยข้างต้นปี 2563 เพิ่มขึ้นกว่าปี 2562 และความผูกพันโดยรวมขององค์กรมีผลที่ดีขึ้น

การให้โอกาสพนักงานอย่างเท่าเทียมกันในการร้องทุกข์

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





การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

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

- การปฏิบัติต่อกทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- การหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- การสนับสนุนส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
- การสื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ทำความเข้าใจ กำหนดแนวทาง สอดส่องดูแล และให้การสนับสนุนอื่นใด แก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Business Value Chain) ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ (Supplier) ผู้รับเหมา (Contractor) เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อกทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้

แนวทางปฏิบัติ

- บริษัทฯ ให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกความแตกต่างในทางกาย จิตใจ เชื้อชาติสัญชาติศาสนา เพศ ภาษา อายุสีผิวการศึกษา สถานะทางสังคมหรือเรื่องอื่นใด
- บริษัทฯ ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจสอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน
- บริษัทฯ สนับสนุนส่งเสริมการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- บริษัทฯ สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบผ่านช่องทางร้องทุกข์ที่กำหนดไว้
- บริษัทฯ จะให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ



- บริษัทฯ มุ่งมั่นรักษาวินัยธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
- ผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณบริษัทฯ ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้
- บริษัทฯ สื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ทำความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนคู่ค้าและผู้ร่วมธุรกิจ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจโดยเคารพและปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้
- บริษัทฯ ระบุ และประเมินความเสี่ยง รวมถึงผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนในกิจกรรมทางธุรกิจอย่างรอบด้านและสม่ำเสมอ พร้อมกำหนดแนวทางในการติดตามตรวจสอบ และจัดการอย่างเหมาะสม เมื่อมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นต้องพิจารณาความรับผิดชอบโดยเร็ว รวมถึงจัดให้มีกระบวนการเยียวยาบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลตามหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค
- บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมเรื่องสิทธิมนุษยชนในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในทุกรูปแบบ โดยให้มีส่วนร่วม เคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงาน

1. การปฏิบัติตามพันธงานอย่างเป็นธรรม

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

2. การส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ

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



3. ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้พนักงานทุกคน มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ ได้จัดการอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับพนักงานใหม่ โดยจะจัดให้มีทุกครั้งในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่

4. การเคารพในสิทธิเสรีภาพตามหลักสิทธิมนุษยชน

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

5. การสนับสนุนผู้พิการในการจ้างงานเชิงสังคม

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





คุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม

การบริหารจัดการ

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

เป้าหมายการบริหารจัดการ

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

แนวทางการบริหารจัดการ

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



ผลการดำเนินงาน 2563

โครงการ “ITEL Campus Knowledge Delivery to School” ปีที่ 3

การพัฒนาการศึกษาผ่านโครงการ “ITEL Campus Knowledge Delivery to School” ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ของบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นสรรสร้าง “คนเก่ง” ควบคู่ไปกับการเป็น “คนดี” ของสังคมพร้อมกับให้ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องซึ่งถือเป็นการสร้างอนาคตของชาติร่วมกัน มุ่งมั่นพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อสร้างบุคลากรด้านโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูง รวมถึงการสร้างแนวคิด องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติ และพัฒนาประเทศไปสู่ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2563 บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อสร้างบุคลากรด้านโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูง ประกอบไปด้วยหลักสูตรดังนี้

1) หลักสูตรเปิดบ้านเยี่ยมชมศูนย์รับฝากข้อมูลอินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ เพื่อให้นิสิต นักศึกษาได้เรียนรู้ด้านระบบสารสนเทศจากการปฏิบัติงานจริงจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในดาต้า เซ็นเตอร์ โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ส่งเสริมความรู้ความเชี่ยวชาญในหลักสูตรดังกล่าวกับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้านระบบสารสนเทศจากการปฏิบัติงานจริงจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของ ITEL พัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการในดาต้า เซ็นเตอร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2) หลักสูตรการออกแบบ วิเคราะห์ปัญหา วางแผน โครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อให้บัณฑิต นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบโครงข่ายให้สอดคล้องกับเทคโนโลยียุคดิจิทัล โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ร่วมจัดกิจกรรมกับกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่งเสริมความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการออกแบบ วิเคราะห์ปัญหา วางแผน โครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสงให้กับ นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์ แขนงวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



3) หลักสูตรพัฒนาศักยภาพในด้านเทคโนโลยีสายสัญญาณ LAN, Fiber Optic, Digital TV Solution และระบบโซลาร์เซลล์ เพื่อให้บัณฑิต นักศึกษา ได้เพิ่มพูนทักษะความรู้จากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนออกไปสู่โลกการทำงานจริง โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ส่งเสริม ความรู้ความเชี่ยวชาญในหลักสูตรดังกล่าวให้กับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรม โทรคมนาคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เพื่อนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ จากวิศวกร ผู้เชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้นักศึกษาได้เรียนรู้แบบใกล้ชิด ถือเป็น การเปิดประสบการณ์ แบบการเรียนรู้นอกห้องเรียนได้เป็นอย่างดี



โครงการ ITEL Campus Knowledge Delivery to School ปีที่ 3

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

ผลการดำเนินโครงการ 2563 โครงการ ITEL Campus Knowledge Delivery to School

มีมหาวิทยาลัยเข้าร่วมโครงการ

3 มหาวิทยาลัย



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ

2,000 คน

พนักงานจิตอาสา

70.02 %

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

3,360 ชม.

ผู้เรียนได้รับความรู้จากโครงการ

95%



ความพึงพอใจต่อโครงการ

95%



โครงการ “ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 4”

การพัฒนาเด็กและเยาวชน ผ่านโครงการ “ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก” ได้มีการดำเนินการติดต่อกันเป็นปีที่ 4 เป็นกิจกรรมที่มุ่งให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการที่บริษัทฯ ตระหนักว่าเยาวชนเป็นทรัพยากรที่มีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยการพัฒนาเด็กและเยาวชน ในโครงการดังกล่าวมุ่งเน้นการสร้างคุณลักษณะที่ดีของเด็กและเยาวชน อันได้แก่ การสำนึกในการทำประโยชน์ต่อสังคม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีจิตอาสา ที่จะทำประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อให้มีความสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ มีความรู้ เป็น “คนเก่ง” ควบคู่ไปกับการเป็น “คนดี” ของสังคม โดยนำความรู้ความสามารถ ควบคู่กับการมีคุณธรรมมาช่วยพัฒนาสังคม ชุมชน และประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองในระยะยาว บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน ในโครงการดังกล่าว อย่างสอดคล้องและต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและเจตนารมณ์

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เชื่อว่าการสร้างสังคมที่แข็งแกร่งอย่างยั่งยืนนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือและสนับสนุนจากพนักงานจิตอาสาที่มีบทบาทในการช่วยเหลือสังคม เพื่อเพิ่มโอกาสในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย และเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทั้งในด้านคุณภาพชีวิตและการศึกษา ซึ่งนับเป็นงานสำคัญของอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย ที่จะต้องเชื่อมโยงความช่วยเหลือไปถึงคนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในระยะยาว ตลอดระยะเวลาโครงการที่ผ่านมา อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย ได้ลงพื้นที่มอบความช่วยเหลือให้กับนักเรียนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย ได้ขยายวงกว้างทางการศึกษาเดินทางเข้ามาหาเด็กอีกกลุ่มหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือ “กลุ่มเด็กพื้นที่ชายขอบ” ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางลำบาก ยากที่ความช่วยเหลือจะเข้ามาถึง ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนตะโกปิดทอง ตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี



โครงการ “ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 4”

ด้วยสภาพพื้นที่ที่อยู่ติดเขตชายแดนไทย-พม่าโดยมีเทือกเขาตะนาวศรีกั้นอยู่ และยังมีไฟฟ้าเข้าถึงอย่างเพียงพอ นานครั้ง เด็ก ๆ จึงได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก อีกสิ่งหนึ่งคือคณะครูและผู้บริหารโรงเรียนที่นอกจากมีงานต้องดูแลความปลอดภัยของชาติแล้ว ยังมีหน้าที่ช่วยเหลือเด็ก ๆ ในเรื่องการศึกษา จนกลายเป็นความสัมพันธ์ภาพเหมือนคนในครอบครัวระหว่างครูกับลูกศิษย์ในพื้นที่ห่างไกล ทำให้ อินเทอร์เน็ต เทเลคอม เชื่อว่าหากเด็ก ๆ ได้รับความช่วยเหลือจากภายนอกเข้ามาเสริมการเรียนการสอนที่เป็นอยู่แล้ว เด็ก ๆ จะเติบโตขึ้นอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้นไป การสานต่อโครงการในครั้งนี้บริษัทฯ ได้ทำสิ่งสำคัญสองเรื่อง หนึ่งคือสร้างโอกาสเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและมองถึงการเรียนการสอนของเด็กในโรงเรียนระยะยาว ส่วนที่สองคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับเด็ก ๆ บริษัทฯ ตระหนักว่าการให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ดี ได้พัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเต็มที่ นั้นหมายถึงบริษัทฯ กำลังสร้างพลเมืองกลุ่มหนึ่งที่จะเติบโตขึ้นมาเป็นพลังของชาติให้คงอยู่ต่อไป

การดำเนินโครงการ “ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 4 ” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมุ่งเน้นตระหนักว่าเยาวชนเป็นทรัพยากรที่มีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยจิตอาสา “อินเทอร์เน็ต เทเลคอม” ได้ร่วมกันสนับสนุนซ่อมแซมสายสัญญาณและระบบสื่อสาร ให้สามารถใช้สื่อสารได้ภายในโรงเรียนและเอื้อประโยชน์ในการมาใช้ประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับคนในชุมชนพื้นที่ใกล้เคียง ทั้งยังได้ปรับปรุงระบบไฟฟ้า Solar Cell เพื่อใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้าภายในโรงเรียน มอบอุปกรณ์ทางการศึกษา ข้าวสารอาหารแห้ง ผ้าห่มให้กับน้อง ๆ ที่ขาดแคลนเพื่อบรรเทาภัยหนาว พร้อมให้ความรู้และความสนุกสนานในกิจกรรมที่สอนน้อง เพื่อให้น้องนักเรียน ๆ มีคุณภาพชีวิตที่ดีถือเป็นการต่อยอดว่า “อินเทอร์เน็ต เทเลคอม” ไม่ได้มุ่งมั่นตั้งใจให้ความสำคัญเพียงเฉพาะการดำเนินธุรกิจและสร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่เรายังแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินโครงการโครงการ ITEL I GIVE ซ่อมแซม สร้างรัก ปีที่ 4



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ

250 คน

พนักงานจิตอาสา

56.68 %



จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชั่วโมงพนักงานจิตอาสา

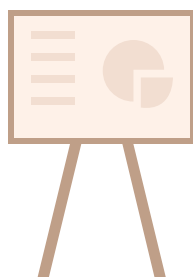
2,400 ชม.



โครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดให้ศูนย์ปฏิบัติธรรมวชิรญาณ 200 ปี

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทฯ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการทำนุบำรุงศาสนาในรูปแบบต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากศาสนาเปรียบเสมือนที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของสมาชิกในสังคม นอกจากนั้นสถานที่ที่ใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาต่าง ๆ ยังเป็นสถานที่เผยแพร่หลักธรรมคำสั่งสอนและจริยธรรมให้แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นการให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านศาสนาหรือการมีส่วนร่วมใน การทำนุบำรุงศาสนาเท่ากับเป็นการช่วยส่งเสริมและปลูกฝังคุณงามความดีและจริยธรรมให้แก่สมาชิกในสังคมได้ ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านศาสนาในรูปแบบต่าง ๆ โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้งกล่องวงจรปิด ให้แก่ ศูนย์ปฏิบัติธรรมวชิรญาณ 200 ปี (วัดบวรนิเวศวิหาร) จังหวัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด เสริมสร้างสังคมไทยปลอดภัย เพราะ อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย พร้อมมอบความห่วงใยในทุกความปลอดภัยอย่างทั่วถึง และตระหนักดีว่าศาสนาและสถานที่ที่ใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาเป็นศูนย์รวมจิตใจและเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจที่จะทำให้สมาชิกในสังคมเป็นคนดี มีศีลธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีทางสังคมที่ดีงาม

บริษัทฯ เชื่อว่าการที่สมาชิกในสังคมนับถือและปฏิบัติตามคำสอนของศาสนาทุกศาสนา จะช่วยให้สมาชิกในสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สังคมน่าอยู่ บริษัทฯ จึงได้จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำนุบำรุงศาสนาและสนับสนุนให้มีแหล่งขับเคลื่อนศีลธรรมของสังคมสืบต่อไป



จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จาก
โครงการ

1,000 คนขึ้นไปต่อปี



โครงการ ITEL I GIVE บริจาคโลหิตด้วยหัวใจหนึ่งคนให้ หลายคนรับ

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จัดโครงการ “ITEL I GIVE บริจาคโลหิตด้วยหัวใจหนึ่งคนให้ หลายคนรับ” จัดขึ้นเพื่อรณรงค์เชิญชวนพนักงานของบริษัทฯ และประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริจาคโลหิต เพื่อให้มีปริมาณโลหิตเพียงพอในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วประเทศ ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย โดยการจัดหาโลหิตให้เพียงพอต่อการใช้รักษาพยาบาลผู้ป่วย เพิ่มปริมาณโลหิตสำรองในคลัง และรณรงค์ให้ลูกค้า ประชาชน รวมถึงพนักงานของบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและร่วมบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ โลหิตที่ได้รับจากผู้บริจาคแต่ละท่าน 1 ครั้ง สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้มากกว่า 3 ชีวิต สำหรับในปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดหาโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ **จำนวน 64 ยูนิต** จากการจัดกิจกรรมร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ซึ่งสามารถนำไปใช้รักษาพยาบาลผู้ป่วยได้เป็นจำนวนมาก พร้อมเดินหน้ารณรงค์และจัดหาปริมาณโลหิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในการนำไปช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้ได้มากที่สุดต่อไป เพราะการบริจาคโลหิตนับเป็นการทำความดีที่ง่าย หากบริจาคต่อเนื่องทุก 3 เดือน ควบคู่ไปกับการให้ความรู้เรื่องการเตรียมตัวก่อนบริจาคโลหิตแก่อาสาสมัครและบุคคลทั่วไป



มิติเศรษฐกิจ

ITEL ดำเนินธุรกิจด้วยกลยุทธ์ ที่เห็นประสาพลังความร่วมมือทางธุรกิจในห่วงโซ่คุณค่า เพราะการเปลี่ยนแปลงและสร้างความแข็งแกร่ง แสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรมเพื่ออนาคตที่ดีกว่า จะสร้างธุรกิจที่ยั่งยืน





มิติด้านเศรษฐกิจ

เป้าหมาย

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

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS




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

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



จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

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



ในปี 2563 ที่ผ่านมา **ไม่พบข้อร้องเรียน** ที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงไม่พบกรณีการดำเนินงานที่ขัดต่อข้อกำหนดหรือข้อกำหนดใดๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ

ไม่หยุดที่จะสร้างโอกาสเพิ่มเติมทั้งในธุรกิจเดิมและธุรกิจใหม่

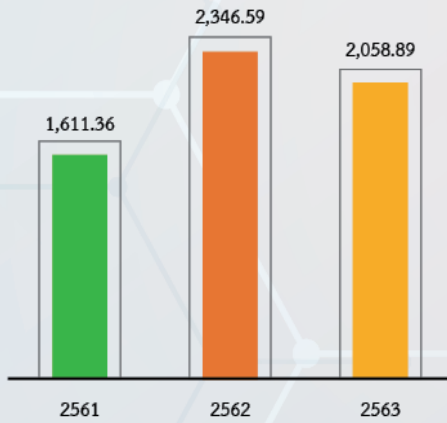
บริษัทฯ ยึดหลักการควบคุมคุณภาพงานตามมาตรฐาน ISO โดยใช้โครงสร้างของ ISO และต้องสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ เมื่อมีคู่มือคุณภาพก็ต้องขยายความว่า จะทำอย่างไรให้เป็นไปตามคู่มือที่เราเขียนเอาไว้ จึงต้องมีการตรวจสอบและบันทึกสิ่งที่ทำจัดเก็บเป็น Documentation เพื่อให้ผู้ที่มารับช่วงต่อสามารถสืบค้นและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้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



ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

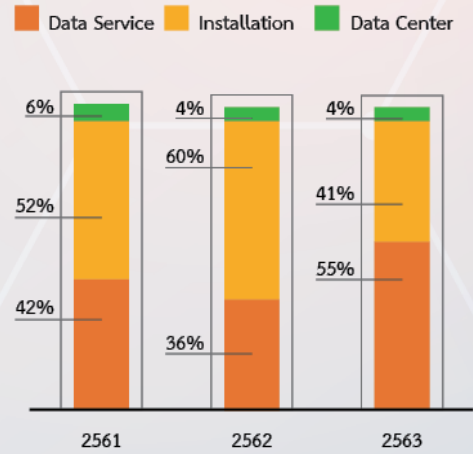
รายได้จากการให้บริการ (ล้านบาท)

ธุรกิจให้บริการโครงข่ายเติบโต 31% และธุรกิจให้บริการติดตั้งโครงข่ายลดลง 41% ส่งผลให้รายได้จากการให้บริการลดลง 12% เทียบกับปีก่อน



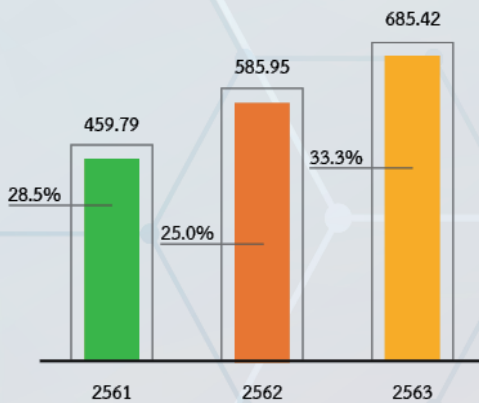
องค์ประกอบของรายได้การให้บริการ

การใช้งานโครงข่ายที่เพิ่มขึ้นและการขยายฐานลูกค้าอินเทอร์เน็ตลิงค์ไฟเบอร์ออฟติก เป็นปัจจัยหลักในการเติบโตของรายได้จากการให้บริการโครงข่าย



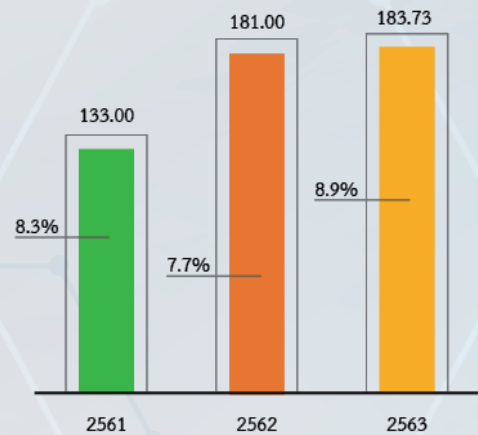
กำไรก่อนภาษี ดอกเบี้ยและค่าเสื่อมราคา (EBITDA) (ล้านบาท)

EBITDA เติบโต 16.98% จากปีก่อน จากรายได้ที่เติบโตและการควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ



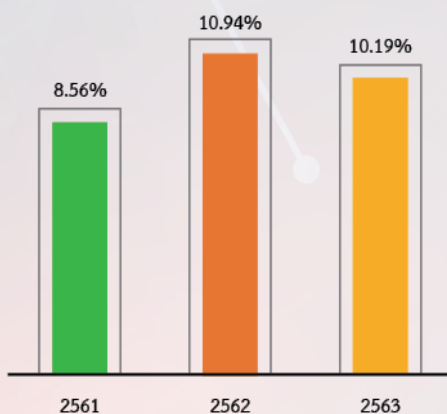
กำไรสุทธิ (ล้านบาท, อัตรากำไร)

กำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 1.51% จากปีก่อน แม้จะมีรายได้ที่ลดลงแต่บริษัทฯ ก็สามารถสร้างอัตรากำไรได้ดีขึ้น



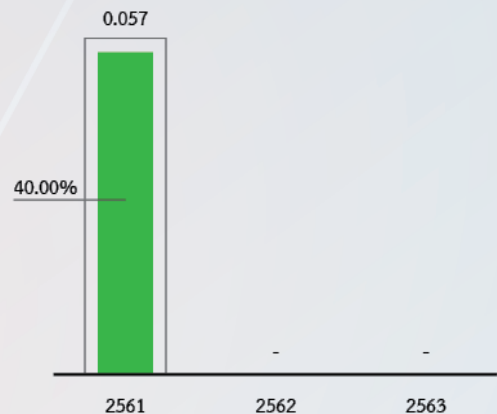
อัตราผลตอบแทนของส่วนผู้ถือหุ้น

สร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ



เงินปันผล (บาท/หุ้น) และอัตราการจ่ายเงินปันผล

คงอัตราการจ่ายเงินปันผลตามนโยบาย



การบริหารจัดการด้านภาษี

นโยบายด้านภาษี

1. การปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทฯ ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาโดยตลอดรวมทั้งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามมาตรฐานสากล ปฏิบัติงานสอดคล้องกับเจตนารมณ์และลายลักษณ์อักษรของกฎหมาย

2. จริยธรรมขององค์กร จรรยาบรรณด้านภาษีของบริษัทฯ กำหนดจากหลักการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมการประกอบธุรกิจที่ระบุให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องมีความสอดคล้องและตรงตามมาตรฐานสูงสุดในการปฏิบัติงานในฐานะบริษัทชั้นนำที่มีการดำเนินงานที่ครอบคลุม

3. โครงสร้างทางภาษี บริษัทฯ หลีกเลี่ยงการใช้โครงสร้างภาษีแบบฉ้อฉลหรือเป็นแนวทางที่ไม่ถูกต้องหรือสร้างความซับซ้อนเพื่อประโยชน์ทางภาษีในเบื้องต้นและหลีกเลี่ยงภาษี

4. ระบบภาษีเพื่อความยั่งยืนขององค์กร บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ด้วยการเป็นบริษัทที่มีสถานะทางการเงินที่ดีเยี่ยม และมีระบบภาษีที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน

5. สิทธิประโยชน์ทางภาษี บริษัทฯ มุ่งใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเต็มประสิทธิภาพ ภายใต้การตัดสินใจในการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนและเหมาะสม สอดคล้องกับหลักการสร้างประสิทธิภาพของระบบภาษีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา ค่าเผื่อสินทรัพย์ในอัตราเร่ง หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ แต่จะพิจารณาเฉพาะปัจจัยทางเศรษฐกิจเท่านั้น

6. ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลภาษี บริษัทฯ เคารพสิทธิของรัฐบาลในการกำหนดโครงสร้างภาษีอัตราภาษี และกลไกการจัดเก็บภาษี อีกทั้งบริษัทฯ มีการติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแลภาษีอย่างเปิดเผยและสร้างสรรค์เพื่อยกระดับความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันให้มีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการด้านภาษีให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยมีการดำเนินการดังนี้

1. การจัดอบรมให้แก่พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านภาษีของบริษัทฯ

2. ติดตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านภาษีเพื่อให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

3. มีการวิเคราะห์ผลกระทบด้านภาษีที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถวางแผนและเตรียมการรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ดำเนินการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของกรมสรรพากรทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างถูกต้อง





การส่งมอบงานที่มีคุณภาพ

การบริหารจัดการ

ด้านการบริหารและควบคุมคุณภาพงานผ่านมาตรฐาน ISO 9001:2015

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการจัดหา คิดค้นและพัฒนาบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อการขยายขอบเขตของการบริการลูกค้าให้ตอบสนองความต้องการที่ครอบคลุมมากขึ้น และมีการบริหารจัดการกระบวนการการส่งมอบบริการให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคำนึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน

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



ความถูกต้อง

บริษัทฯ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการส่งมอบงานให้เป็นไปตามกำหนดเงื่อนไขการส่งมอบ รวมถึงเอกสารการส่งมอบต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทฯ จะมีกระบวนการทำงานและการตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนการติดตั้ง (Checklist) ก่อนสินค้ามอบงานให้กับลูกค้าทุกครั้ง



ส่งมอบงานตรงต่อเวลา

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งมอบงานที่ตรงเวลา ตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้าเพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า หากจะเกิดการส่งมอบล่าช้า บริษัทฯ จะมีการสื่อสารและพูดคุยกับลูกค้าทุกครั้งเพื่อการวางแผนลดผลกระทบที่ตามมา



ความรวดเร็ว

วางโครงข่าย Interlink Fiber Optic ตามเส้นทางหลัก เส้นทางสำรองและเส้นทางย่อยที่เข้าถึงลูกค้าซึ่งจะต้องวางโครงข่ายไปตามเสาไฟฟ้าบนถนนสาธารณะนั้น บริษัทฯ จะพิจารณาเลือกที่จะติดตั้งในเส้นทางที่ไม่ทับซ้อนกับผู้ให้บริการรายอื่นเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้าและความรวดเร็วในการให้บริการ



ด้านความรับผิดชอบต่อบริการ

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

นอกจากความรับผิดชอบต่อในเรื่องการส่งมอบบริการ บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการด้านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ เพราะสายเคเบิลใยแก้วนำแสงถือเป็นส่วนประกอบหลักของโครงข่ายที่ใช้ในการติดตั้งโครงข่าย Interlink Fiber Optic บริษัทฯ จึงเลือกใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสงของ “LINK” ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์จากประเทศอเมริกาที่มีมาตรฐานในการผลิตสูงและได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการรายอื่นอย่างแพร่หลาย ทำให้บริษัทฯ สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายและรวมถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้งานให้มีความเชื่อมั่นในบริการและไม่เปลี่ยนไปใช้บริการรายอื่นโดยในปี 2563 บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า



ในปี 2563 ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียน จากลูกค้า

ด้าน การ 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% ซึ่งเป็นระดับการให้บริการที่จะเกิดการขัดข้องหรือไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เพียง 438 นาที หรือ 43 นาที สำหรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน 30 วัน ต่อเดือน ตามลำดับ โดยบริษัทฯ สามารถให้บริการลูกค้าได้ด้วยมาตรฐานและคุณภาพบริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 99.99% เนื่องจากโครงข่ายเคเบิล



ใยแก้วนำแสงซึ่งเป็นเส้นทางหลักของบริษัทฯ 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 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุดและสามารถการันตีความเสียหายที่เกิดขึ้นน้อยที่สุดกับลูกค้าของบริษัทฯ หากเกิดเหตุเสียขึ้น ภายใต้นโยบายการควบคุมการบริการ ซึ่งกำหนดระยะเวลาการเข้าถึงเหตุเสียและซ่อมเหตุเสียทั่วประเทศ (Mean Time to Recover: MTTR) ไว้ที่ 4 ชั่วโมงทั่วประเทศ โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการโครงข่ายเฉลี่ยได้ที่ระดับ 99.9960 % ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้



ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



การให้การสนับสนุนและเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยคณะผู้บริหารของบริษัทฯ

การจัดให้มีการออกเยี่ยมเยียนลูกค้าของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในแต่ละสายงานเพื่อสื่อสาร รับฟังข้อคิดเห็นและให้การความมั่นใจกับลูกค้าที่สนับสนุนบริษัทฯ มาโดยตลอด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่บริษัทฯ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ ได้มีนโยบายกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงของทุกสายงานทุกคนต้องทำการผลัดเปลี่ยนกันออกไปเยี่ยมลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ และลูกค้า จากการรับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น

การดูแลสนับสนุนลูกค้าในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

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

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

- บริษัทฯ เลื่อนการเก็บค่าใช้บริการในช่วงที่ลูกค้าได้รับผลกระทบ

- บริษัทฯ ได้ขยายช่องสัญญาณให้แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติเพื่อรองรับให้ลูกค้าสามารถทำงานแบบ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนานวัตกรรมโครงข่ายยุคดิจิทัล

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

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า



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

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

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

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า



การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนแปลงความต้องการที่หลากหลายทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงมุ่งขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแบรนด์ที่ผู้บริโภคนึกถึงเป็นอันดับแรก ช่วยยกระดับความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ อีกทั้ง บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย (มหาชน) มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ไม่ใช่ตัวเงินเพียงอย่างเดียว โดยมีการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ และการให้บริการกับลูกค้า จึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินและรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี ในปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้สำรวจความพึงพอใจและมีผลสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการบริการของฝ่ายขาย	ความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายวางแผนและติดตั้งโครงข่าย	ความพึงพอใจด้านการบริการของฝ่าย Network Management Center
<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้และความเข้าใจในรายละเอียดของบริการของฝ่ายขาย - ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ - สภาพและเป็นมิตรของฝ่ายขาย - การทำใบเสนอราคาครบถ้วน - ครอบคลุมตามความต้องการ - การดูแลระหว่างและหลังการขาย - ฝ่ายขายสามารถประสานงานแก้ไขปัญหา, ให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น - ความถี่ในการเข้าเยี่ยมลูกค้าของฝ่ายขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาที่บริษัทฯ ตกลงกับทางลูกค้า - ทีมงานของบริษัทฯ สามารถให้คำแนะนำ ออกแบบ ติดตั้งโครงข่ายได้เป็นอย่างดี - ทีมงานติดตั้งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ดำเนินการติดตั้ง และส่งมอบงานตามกำหนด - ความรวดเร็ว ระยะเวลา ที่ใช้ในการทดสอบระบบ และให้บริการ - คุณภาพการให้บริการของอุปกรณ์และการอัปเดตซอฟต์แวร์ภายในอุปกรณ์สม่ำเสมอ - ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วน - โครงข่ายของบริษัทฯ สามารถให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่ลูกค้าต้องการใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขและป้องกัน เมื่อเกิดข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว - พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สภาพและเป็นมิตร - ความรู้ความสามารถของพนักงาน ในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาตลอดการใช้งาน - ความรวดเร็วในการแก้ไขและการให้บริการ - การส่งรายงานการใช้งานประจำเดือน มีความถูกต้องและรวดเร็ว



สรุประดับความพึงพอใจจากลูกค้า ที่ได้รับจากการสำรวจ เป็นร้อยละ ในปี 2563

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2563 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในระดับร้อยละ 89 หรือ 89% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยบริษัทฯ ได้นำคำแนะนำและผลประเมินของลูกค้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลงานของโครงการ และทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการตลอดทั้งกระบวนการทำงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น

การและพัฒนาคู่ค้า



บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติตามคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนบริหารจัดการความเสี่ยงและร่วมพัฒนาศักยภาพคู่ค้าให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว โดยบริษัทฯ มีนโยบายและจรรยาบรรณคู่ค้า ครอบคลุมประเด็นด้านจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และทำการสื่อสารนโยบายและจรรยาบรรณดังกล่าวไปยังคู่ค้า

นอกจากนี้ยังได้มีการเปิดเผยนโยบายดังกล่าวและจรรยาบรรณคู่ค้า ทางเว็บไซต์บริษัทฯ เพื่อให้คู่ค้าที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ ได้มั่นใจและไว้วางใจที่จะเข้ามาร่วมดำเนินธุรกิจกับบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานจัดซื้ออย่างต่อเนื่อง โดยมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมพัฒนาหัวข้อที่ใช้ในการนำมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงาน เพื่อให้หน้าความรู้มาใช้ในงานจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แนวทางการดำเนินงานกับคู่ค้าที่สำคัญมีดังนี้

1. การจัดซื้อจัดจ้าง

1.1 การคัดเลือกคู่ค้า

ในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า บริษัทฯ ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าด้วยวิธีการประเมินคุณสมบัติ เพื่อให้ได้คู่ค้าที่พึงประสงค์โดยใช้หลักเกณฑ์ครอบคลุม มิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในปี 2563 บริษัทฯ ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนไว้ที่คะแนนประเมิน 75 คะแนนขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อให้คู่ค้าได้พัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณสมบัติของตนเองเพื่อโอกาสในการร่วมงานกับบริษัทฯ ในอนาคต

2. การร่วมพัฒนาความรู้กับคู่ค้า

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานภายในองค์กรทั้งที่สำนักงานใหญ่ และสาขาโดยเชิญคู่ค้าหลักมาเป็นวิทยากรให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

3. การบริหารสัญญาซื้อหรือจ้าง

การทำสัญญาซื้อหรือจ้างถือเป็นเอกสารยืนยันความผูกพันระหว่างบริษัทฯ กับคู่ค้า ทั้งนี้บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขของสัญญาที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยคู่ค้าทุกรายให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในสัญญาของบริษัทฯ ทุกครั้งก่อนการลงนาม ในปี 2563 ไม่มีคู่ค้าที่ผิดสัญญาการซื้อหรือจ้างของบริษัทฯ แต่อย่างใด

4. การประเมินผลงานคู่ค้าและการจัดกลุ่มคู่ค้า

บริษัทฯ กำหนดให้มีการประเมินผลงานคู่ค้าใน 4 ประเด็น คือ คุณภาพงาน ,ปริมาณงาน ,การส่งมอบงาน และวิธีปฏิบัติงานของคู่ค้าหรือผู้รับเหมา คู่ค้าที่ผ่านการประเมินผลงาน จะถูกบันทึกให้เป็นค่าเพียงประสงค์ในฐานะข้อมูลของกลุ่มบริษัทฯ ถือเป็น การคัดกรองคู่ค้าเบื้องต้น และช่วยให้กระบวนการมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย ในปี 2563 คู่ค้าของบริษัทฯ ผ่านการประเมินทั้งหมด



การร่วมมือกับพันธมิตรขยายโอกาสในธุรกิจใหม่

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

โครงการที่สำคัญในปี 2563

- บริษัทฯ ชนะการประมูลประกวดราคาบริการระบบเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้นำ้ น้ำ มูลค่าโครงการรวม 17,120,000.00 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยมีการประปาส่วนภูมิภาคเป็นเจ้าของโครงการ
- บริษัทฯ ได้เข้าลงนามในสัญญางานจ้างเหมาตรวจซ่อม และบำรุงรักษาโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสง แบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง รวม 12 เขต ระยะที่ 4 กลุ่มงานที่ 1 ภาคเหนือ (กพน.1, กพน.2, กพน.3) ระยะทาง 9,229.44 กิโลเมตร ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ กฟภ.กบข. (ก)-002-2562 กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มูลค่าโครงการรวม 96,187,650.00 บาท (เก้าสิบล้านหนึ่งแสนแปดหมื่นเจ็ดพันหกกร้อยห้าสิบบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาให้บริการ 1,095 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา หรือวันที่ผู้รับจ้างได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้างให้เริ่มทำงานได้
- บริษัทฯ ได้งานโครงการจัดหาบริการคู่สายวงจรเช่า (Link) สำหรับธนาคารกรุงไทย-Primary Link โดยบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด สัญญาโครงการดังกล่าว ครอบคลุมสาขาของธนาคารกรุงไทยทั้งสิ้น 1,559 สาขาทั่วประเทศ โดยมีมูลค่าโครงการ 165,000,000.00 บาท (หนึ่งร้อยหกสิบล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
- บริษัทฯ ได้รับคัดเลือกทำงานโครงการใหญ่ จำนวน 2 โครงการจากกรมการสื่อสารทหารกองบัญชาการกองทัพไทยและได้เข้าลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2563 รวมมูลค่า 135,584,460 ล้านบาทโดยแบ่งเป็น 1. ลงนามในสัญญางาน ซ้อมพร้อมติดตั้งชุดวิทยุไมโครเวฟแบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ ตามโครงการจัดหาชุดวิทยุไมโครเวฟ แบบ IP พร้อมอุปกรณ์ประกอบระบบ มูลค่าโครงการรวม 85,897,460.00 ล้านบาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และ 2 ลงนามในสัญญางาน ซ้อมชุดวิทยุไมโครเวฟ (ส่วนต่อขยาย) พร้อมติดตั้ง มูลค่า 49,687,000.000 บาท รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
- บริษัทฯ ได้รับบันทึกข้อตกลงเพื่อต่ออายุสัญญาให้บริการพื้นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center Co-Location Service) กับสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ที่ศูนย์ข้อมูลดาต้า เซ็นเตอร์ แห่ง



ที่ 1 (Interlink Data Center) โดยมีการขยายสัญญาบริการอีก 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2568 รวมมูลค่าสัญญา 202,230,000.00 บาท (สองร้อยสองล้านสองแสนสามหมื่นบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

- บริษัทฯ ได้รับงานจ้างเหมาออกแบบ และติดตั้งเคเบิลใยแก้วนำแสง ระยะทาง 3,600 กิโลเมตร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ PEA-CDD-11/2020 มูลค่า 249,705,900 บาท (สองร้อยสี่สิบล้านเก้าพันเจ็ดแสนห้าพันเก้าร้อยบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาดำเนินการ 365 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา

ความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร

บริษัทฯ มีการวางระบบงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงกำหนดให้จัดทำระบบคุณภาพ มาตรฐานสากลทั่วทั้งองค์กร และเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้บริษัทฯ จึงได้มุ่งมั่นควบคุมคุณภาพการให้บริการลูกค้า ทุกขั้นตอนส่งมอบทันเวลา มุ่งให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยความใส่ใจที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างโครงข่ายที่มีเสถียรภาพสูงตามความต้องการของลูกค้าและพอใจมากที่สุดด้วยการใช้ ทรัพยากร เวลา บุคลากร เงินทุน วัสดุ ข้อมูล เทคโนโลยี และวิธีการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพมากที่สุด โดยธำรงไว้ซึ่งคุณภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมอย่าง เกร่งแกร่งและต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร ด้วย ความตระหนักในสิทธิของผู้บริโภค ส่งผลให้บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์ อันดีกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการขายการให้ข้อมูลในเรื่องบริการแก่ลูกค้าที่ถูกต้องและครบถ้วน รวมไปถึง การให้ความรู้ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการและ กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและการ เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทางด้านเศรษฐกิจ

ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่มีต่อลูกค้าและเพื่อเป็นการคืนคุณค่าสู่สังคมอย่าง ยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้จัดโครงการอบรมต่าง ๆ ภายใต้ความมุ่งมั่นตั้งใจในการสรรสร้างคุณประโยชน์ ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความรู้ที่ถูกต้องในการบริการ ของบริษัทฯ และเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะการใช้งาน ให้มีความเข้าใจที่ ถูกต้อง สามารถใช้งานได้ ตรงตามความต้องการ และเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้





1. บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมบรรยายให้ความรู้ในหลักสูตรอบรม “ การบำรุงรักษาโครงข่ายสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2563 ” โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมอบรมจำนวนมาก ซึ่งหลักสูตรนี้จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการเชื่อมต่อสาย Fiber Optic สามารถใช้เครื่องมือได้อย่างเหมาะสมและสามารถติดตั้งระบบสายFiber Optic ได้อย่างถูกต้องสามารถลงมือปฏิบัติ งานได้อย่างมืออาชีพและเชี่ยวชาญ จัดขึ้น ณ ศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม



3. บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) พร้อมเป็นโครงข่ายคุณภาพในยุคดิจิทัล ในโครงการงานจ้างเหมาตรวจซ่อม และบำรุงรักษาโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง รวม 12 เขต ระยะที่ 4 กลุ่มงานที่ 1 (ภาคเหนือ) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระยะเวลาสัญญา 3 ปี ตั้งแต่ 23 กรกฎาคม 2563 ถึง 22 กรกฎาคม 2566 เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีเพื่อความมีเสถียรภาพสูงสุดของโครงข่ายอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี มาให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันว่า อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายดิจิทัลและโซลูชัน ที่มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าอย่างแท้จริง



ผลการดำเนินงานปี 2563
มีจำนวนผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการกว่า

700 คน



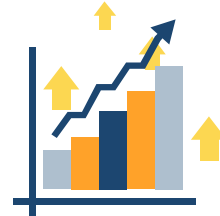
2. บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ ITEL จัดกิจกรรม “การฝึกอบรม ผู้ดูแลศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ USO NET และ USO WRAP “ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์สามารถให้ความรู้และคอยช่วยเหลือนักเรียนและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงการจัดการฝึกอบรมทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานภายในศูนย์ USO NET เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด





**พัฒนาวัตกรรมขยายโอกาสในธุรกิจนวัตกรรม
 นวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล
 แอปพลิเคชัน Time-Ngan**

จากปัญหาที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องไปทำงานที่โครงการในหลายที่และกระจายไปยังจังหวัดต่างๆ ทำให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเครื่องสแกนนิ้วเพื่อใช้บันทึกเวลาการเข้า-ออกงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องมือ ค่าติดตั้ง และการบำรุงรักษา พร้อมทั้งการลดการใช้พลังงานในอาคารสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาต่างจังหวัด รวมถึงการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่ม Network Quality Management ของบริษัท จึงพัฒนานวัตกรรมขึ้นใช้เองภายในองค์กรโดยเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ Check-in, Check out ได้ในมือถือสามารถแสดงพิกัดที่อยู่ของผู้ใช้งานและบันทึกเวลาเข้า-ออกการทำงานได้ ผ่านระบบ Time-Ngan ช่วยให้บริษัทลดปริมาณการใช้กระดาษและยังช่วยในการบันทึกข้อมูลของฝ่ายบุคคลและพัฒนาองค์กรด้วย นอกจากนี้นวัตกรรมของบริษัทจะช่วยพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ สร้างมูลค่าเพิ่ม และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่บริษัท แล้ว ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ถือเป็นอีกหนึ่ง CSR in Process ที่ทำให้เกิดผลประโยชน์ทางบวกร่วมกันผ่านทางนวัตกรรมที่บริษัท พัฒนาขึ้น โดยสามารถใช้งานได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือที่ใช้ระบบปฏิบัติการ ทั้ง iOS และ Android



**ผลการดำเนินงานปี 2563
 ดัชนีความสำเร็จ**

100%

ลดการพลังงานได้

12%

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 – ธันวาคม 2563 ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน)



**ลดการปล่อยก๊าซเรือน
 กระจกได้**

11.10%

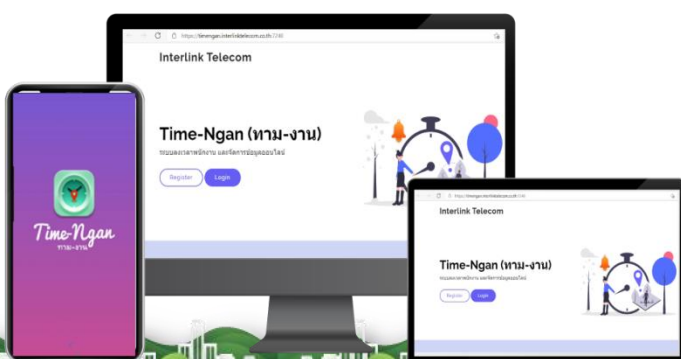
(โดยการเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 – ธันวาคม 2563 ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน)



สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในประเทศ

100%

เนื่องจากพนักงานภายในองค์กรเป็นผู้เขียนระบบขึ้นมา
 เพื่อใช้งานเอง



แนวความคิดในการออกแบบนวัตกรรม



นวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล Time-Ngan เป็นแอปพลิเคชัน เพื่อการบริหารจัดการบุคลากรแบบครบวงจรที่พนักงานทุกระดับสามารถดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านบุคลากร รวมถึงการป้องกันพนักงานจากการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ถือเป็นกรยกระดับการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพตอบสนองเป้าหมายองค์กร สอดรับความหลากหลายของพนักงานรวมถึงพนักงานรุ่นใหม่ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการบริหารบุคลากรได้อย่างคล่องตัว โดยสามารถใช้ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ บนแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เชื่อมโยงทุกระบบงานเข้าด้วยกัน ให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อสนับสนุนการวางแผนการบริหารบุคลากรโดยรวมของบริษัทฯ

คุณสมบัติเด่น แอปพลิเคชัน Time-Ngan

- แอปพลิเคชันออกแบบมาเพื่อให้พนักงานลงเวลาผ่านระบบได้ง่ายที่สุด และดูข้อมูลประวัติการลงเวลาของตัวเองได้ เพียงแค่เชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต
- ยืนยันลงเวลาด้วยสถานที่จุดพิกัด GPS โดยพนักงานต้องอยู่ในรัศมีของพิกัดที่ได้กำหนดไว้
- ไม่จำกัดจำนวนพิกัดสถานที่ในระบบสามารถเพิ่มพิกัดสถานที่ได้โดยไม่จำกัดการใช้งาน
- ประหยัดต้นทุนให้กับบริษัท ฯ เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่พนักงานของบริษัทฯ พัฒนาขึ้นเอง จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดำเนินงาน
- บันทึกเวลาเข้าออกได้โดยไม่จำกัด โดยพนักงานสามารถใช้บริการของ Time-Ngan ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง สามารถบันทึกเข้าออกที่ใดก็ได้
- แผนกทรัพยากรบุคคล , หัวหน้างาน , และ Admin ระบบสามารถดูประวัติการลงเวลาเข้าออกของพนักงานได้แบบ Real-Time ผ่านหน้าเว็บ , รวมทั้งกำหนดสิทธิการใช้งาน เพิ่ม-ลดพิกัดจุดลงเวลาได้อย่างรวดเร็ว
- ออกรายงานได้ทันทีที่สามารถตรวจสอบรายงานได้อย่างรวดเร็ว ทันที และง่ายในรูปแบบ CSV (Excel)
- สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงจากการใช้แอปพลิเคชันในการลงเวลาแทนการใช้เครื่องสแกนลายนิ้วมือ

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

ITEL เห็นถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม



มิติด้านสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายระยะสั้น

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

เป้าหมายระยะยาว

- ภายในปี 2567 ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 10% เมื่อเทียบกับปี 2563
- ภายในปี 2567 ลดการใช้น้ำในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2563
- ภายในปี 2567 ลดการใช้กระดาษในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2563
- ภายในปี 2567 ลดปริมาณของเสียอันตรายต่อหน่วย 15%เมื่อเทียบกับปี 2563
- ภายในปี 2567 ลดการจัดการของเสียในสำนักงานลง 3% เมื่อเทียบกับปี 2563

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

13 CLIMATE ACTION

15 LIFE ON LAND


การดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ลงทุนเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน และตระหนักถึงความรับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตลอดการดำเนินงานทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกและธุรกิจให้ความสำคัญที่ต้องร่วมกัน ควบคุม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลของระบบนิเวศ และขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการเติบโตทางธุรกิจ

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



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



แนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสาระสำคัญของกรอบการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแนวปฏิบัติครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2) นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวางแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 3) พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบของประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- 4) ผลักดันให้มีกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการลดปริมาณของเสียและมลพิษและใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 5) หนุนรงค์และสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสำนึกหรือทำกิจกรรม ทั้งในส่วนขององค์กรและส่วนตัว ที่ช่วยลดปริมาณของเสียและมลพิษ ไม่ว่าจะในรูปแบบของการลดปริมาณการใช้ การหมุนเวียนมาใช้ซ้ำ



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

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

ผลการดำเนินงาน



องค์กรสีเขียว (Green Organization)

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

ในปี 2563 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ดังนี้

1) การลดปริมาณการใช้กระดาษ

“กระดาษ” เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากต้องใช้เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการยืนยันการทำรายการให้กับลูกค้าและผู้รับเหมา เช่น ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญา เป็นต้น รวมถึงการใช้กระดาษเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น การ



จัดพิมพ์รายงานเพื่อใช้ในการตรวจสอบรายการของลูกค้าหรือจัดเก็บเพื่อเป็นเอกสารประกอบการดำเนินงาน เป็นต้น จากเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลภายนอกและสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรเหล่านี้ บริษัทฯ ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ยังคงสามารถตอบสนองต่อเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษดังกล่าว ทั้งยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษซึ่งเป็นแนวทางที่บริษัทฯ มีการปลูกฝังพนักงานอยู่เสมอ แนวทางการดำเนินการเพื่อลดการใช้กระดาษที่บริษัทฯ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

แนวทางการดำเนินการ



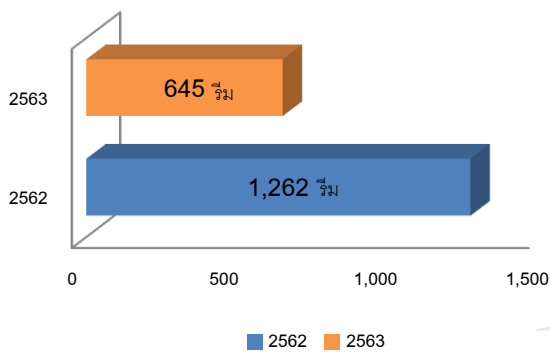
จากการดำเนินการดังกล่าว นอกจากการส่งผลให้เกิดการลดปริมาณการใช้กระดาษที่สามารถช่วยลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาใช้ในการผลิตกระดาษแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ทั้งค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร รวมถึงลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดโอกาสของการเกิดความเสียหายของการจัดส่ง แจ้งข้อมูลลูกค้าผิดพลาด และสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อีกด้วย



ภาพสื่อประชาสัมพันธ์ในโครงการ



ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



**การดำเนินงาน
ลดการใช้กระดาษได้**

617 รีม

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล ปี 2562-2563)

**ลดการปล่อยก๊าซเรือน
กระจกได้**

51.11 %



➤ อย่างไรก็ตามในปี 2563 พบว่า บริษัทฯ มีปริมาณการใช้กระดาษลดลงอย่างต่อเนื่องโดยมีปริมาณลดลงจาก ปี 2562 อยู่ที่ **48 %**

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



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



ผลการดำเนินงานสามารถ
แลกเปลี่ยนกระดาษเก่าเป็น
กระดาษใหม่ได้

11 รีม

เพื่อนำมาใช้ในอาคารสำนักงาน

2) การบริหารจัดการของเสียทั่วไป

- **การตั้งจุด Drop Box ที่รับเฉพาะถุงพลาสติกภายในอาคารสำนักงานใหญ่**

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



ค่าเฉลี่ยการเกิดขยะ
ถุงพลาสติกต่อพนักงาน
หนึ่งคนลดลง

21%



- **การจัดการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานใหญ่**

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



**ค่าเฉลี่ยการเกิดขยะ
พลาสติกต่อพนักงานหนึ่ง
คนลดลง**

41%

- **การมอบปฏิทินเก่าที่ได้จากการรับบริจาค แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อใช้ทำสื่ออักษรเบรลล์**

ด้วยความใส่ใจในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าบริษัทฯ จึงได้กำหนดวิธีการควบคุมและจัดการวัสดุเหลือใช้ โดยยึดหลักการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานและทำกิจกรรมทุกประเภทให้เกิดขยะน้อยที่สุดที่มีการจัดการขยะอย่างถูกต้อง บริษัทฯ จึงได้รวบรวมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้แล้ว ได้แก่ ปฏิทินที่ใช้แล้วในบริษัทฯ ให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อนำไปผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ และใช้เป็นอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อคนตาบอด โดยโครงการนี้เป็นหนึ่งในกิจกรรมช่วยเหลือสังคมที่พนักงานอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม ร่วมกันมอบสิ่งดี ๆ ให้กับผู้พิการทางสายตา





**ผลการดำเนินงานสามารถ
มอบ ปฏิทินใช้แล้วกว่า**

800 เล่ม

ให้กับผู้พิการทางสายตานำไปผลิต
หนังสืออักษรเบรลล์

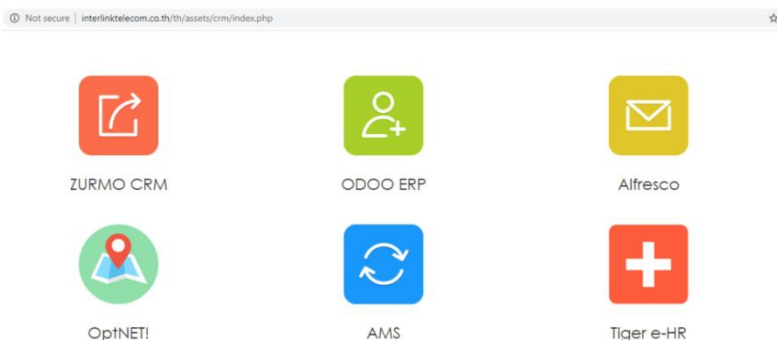
- **การรีไซเคิล โดยนำตู้ Rack ที่เสื่อมสภาพการใช้งาน มาปรับปรุงแปลงสภาพเป็นตู้สายสัญญาณและระบบสื่อสาร**

ด้วยความใส่ใจในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า บริษัทฯ จึงได้กำหนดวิธีการควบคุมและจัดการวัสดุเหลือใช้ ขยะมูลฝอยและของเสียอื่น ๆ ยึดหลักการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานและทำกิจกรรมทุกประเภทโดยให้เกิดขยะมูลฝอยน้อยที่สุดมีการจัดการขยะอย่างถูกต้อง เริ่มต้นตั้งแต่การแยกประเภทขยะรวมทั้งการกำจัดที่เหมาะสมและถูกวิธี สำหรับขยะที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้ว่าจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญนำไปกำจัดต่อไปโดยคำนึงถึงวิธีการกำจัดที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ทั้งนี้เน้นการรีไซเคิลขยะและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ขยะ โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้นำตู้ Rack ที่เสื่อมสภาพการใช้งาน มาปรับปรุงแปลงสภาพเป็นตู้สายสัญญาณและระบบสื่อสาร และได้มีการส่งมอบให้แก่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนตะโกปิดทอง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ให้สามารถใช้สื่อสารได้ภายในโรงเรียนและเอื้อประโยชน์ในการมาใช้ประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับคนในชุมชนพื้นที่ใกล้เคียง



3) การใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19

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



4) การลดการใช้น้ำ

บริษัทฯ มีการรณรงค์เพื่อลดการใช้น้ำที่ไม่จำเป็น ผ่านการประชาสัมพันธ์ การจัดบอร์ดนิทรรศการ เพื่อเป็นการกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน และปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่พนักงาน ทำให้ในปี 2563 มีปริมาณการใช้น้ำ 2,935 ลูกบาศก์เมตร



รวมพลังชาว ITEL ร่วมประหยัดพลังงาน
 ☆ สร้างนิสัย องค์กรยุคใหม่ ลดใช้พลังงาน ☆

กรณียากรน้ำมีวันหมด ใช้ทุกหยกอย่างรู้คุณค่า

- ปิดก๊อกน้ำทุกครั้งหลังเลิกใช้งาน**
 ฝน 1 นาที = 15 ลิตร
 หนึ่งชั่วโมง = 900 ลิตร
- น้ำที่เหลือจากการใช้งานนำไปใช้ประโยชน์ต่อ**
 เช่น นำมาซักผ้า, ปลูกต้นไม้
- กดชักโครกเท่าที่จำเป็น**
 ระยะเวลากดชักโครก 5 วินาที
 น้ำประมาณ 8-12 ลิตร
 หากกดชักโครกทิ้งไว้ 1 ชั่วโมง
 ใช้น้ำถึง 72 ลิตร
 หากไม่ทิ้งเป็นเวลา 1.2 ชั่วโมง
 จำนวน 864 ลิตร

หากเราลดการสูญเสียน้ำได้เป็นประจำ จะช่วยให้องค์กรประหยัดค่าน้ำได้เยอะครับ

ที่มา : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ITEL Family

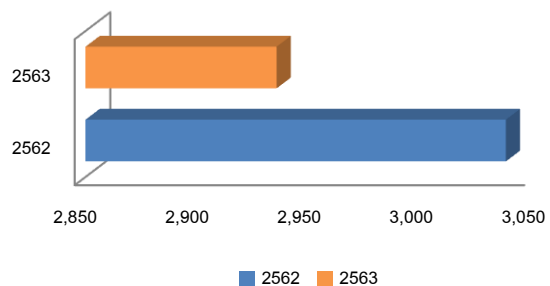


ผลการดำเนินโครงการ
ค่าเฉลี่ยการใช้น้ำต่อ
พนักงานหนึ่งคนลดลง

9.29 %

(มีเป้าหมายการลดการใช้น้ำต่อจำนวนคน มากกว่า 5 % ในทุกปี)

หน่วยการใช้น้ำเปรียบเทียบรายปี



5) การลดใช้พลังงาน

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



1. การเปิด/ปิดไฟภายในอาคารสำนักงานช่วงพักเวลา 12.00 - 13.00 น. และแยกสวิตช์ควบคุมการเปิด/ปิด เฉพาะบริเวณ
2. การเปลี่ยนใช้หลอดไฟที่ประหยัดพลังงานในลานจอดรถ
3. การเปิด/ปิดเครื่องปรับอากาศในเวลาทำการโดยมีเวลา เปิด/ปิดที่เวลา 08.00 - 17.00 น. ปรับตั้งอุณหภูมิที่ 25 องศา
4. การใช้บันไดขึ้นลงชั้นเดียวแทนการใช้ลิฟต์ โดยสาร

และปิดให้บริการลิฟต์โดยสารในช่วงเวลาที่มีการใช้งาน น้อย

5. การตั้งโครงการให้ประหยัดพลังงานไฟฟ้า แบบอัตโนมัติสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ PC และ Notebook โดยพนักงานทุกท่านจะต้องตั้งให้ปิดจอภาพ เมื่อไม่มีการใช้งาน เลือกอุปกรณ์สำนักงานที่มีค่าการ ประหยัดพลังงาน รวมถึงถอดปลั๊กอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานทุกครั้งหลังเลิกงาน
6. การเปลี่ยนใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 แทนน้ำมัน เบนซิน 95 และควบคุมการใช้รถยนต์โดยใช้ระบบ GPS

ทั้งนี้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในปี 2563 มีการใช้พลังงาน ไฟฟ้า 204,000 กิโลวัตต์/ชั่วโมง โดยมีปริมาณลดลงจาก ปี 2562 อยู่ที 29 %



รวมพลังชาว ITEL ร่วมประหยัดพลังงาน

★ สร้างนิสัย องค์กรยุคใหม่ ลดใช้พลังงาน ★

ปิด ปิดไฟดวงที่ไม่จำเป็น ปิด 1 ดวงต่อ 1 วัน ประหยัดได้ถึง 30.24 บาท/เดือน • ปิดดวงดวงไฟติดอยู่เมื่อเลิกเที่ยง • ปิดทุกสิ่งทุกอย่างที่เลิกใช้งาน	ปรับ อุณหภูมิ หรือปรับอากาศ จาก 25 เป็น 26 องศาเซลเซียส ประหยัดได้ถึง 10%	ปลด ปลั๊กทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน ปลดปลั๊ก 1 ปลั๊กเมื่อไม่ใช้ ประหยัดได้ถึง 0.86 บาท/เดือน	เปลี่ยน มาใช้บันได แทนการใช้ลิฟต์เพื่อพลังงาน ประหยัดพลังงาน
--	--	--	---

"เพียงเท่านี้เราก็สามารถช่วยองค์กรประหยัดพลังงานในทุกเดือนได้แล้วครับ"

ที่มา : สำนักขายและแผนงานโครงการของพลังงาน

ผลการดำเนินโครงการ

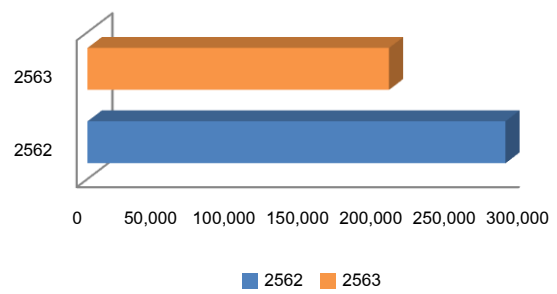


ค่าเฉลี่ยการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพนักงานหนึ่งคนลดลง

25 %

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลกับปี 2562

หน่วยการใช้ไฟฟ้าเปรียบเทียบรายปี





บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



เป้าหมายการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานประจำปี 2563
- ควบคุมการปล่อยมลพิษ ของเสีย น้ำเสีย และเสียงรบกวนให้ไม่เกินค่ามาตรฐาน	- มีการบันทึกการควบคุมการปล่อยมลพิษของเสีย น้ำเสีย และเสียง ซึ่งขณะนี้องค์กร สามารถควบคุมให้ไม่เกินค่ามาตรฐานได้
- จัดกิจกรรมหรือรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	- ไม่พบข้อร้องเรียนที่เกิดจากการปล่อยมลพิษ การกำจัดขยะ ของเสีย น้ำเสีย และเสียง ทั้งในอาคาร สำนักงานใหญ่และโครงการต่างๆของบริษัท
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 20%	- ดำเนินการเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และก๊าซเรือนกระจกพร้อมทั้งตรวจวัดผล
- ควบคุมปริมาณการใช้กระดาษ และใช้เทคโนโลยี เป็นตัวช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษ	- ตั้งเป้าหมายเพื่อควบคุมปริมาณการใช้ น้ำ ไฟฟ้า และกระดาษ
- มีการบริหารจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม อย่างมีประสิทธิภาพและไม่พบข้อร้องเรียน	- จัดกิจกรรมหรือรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

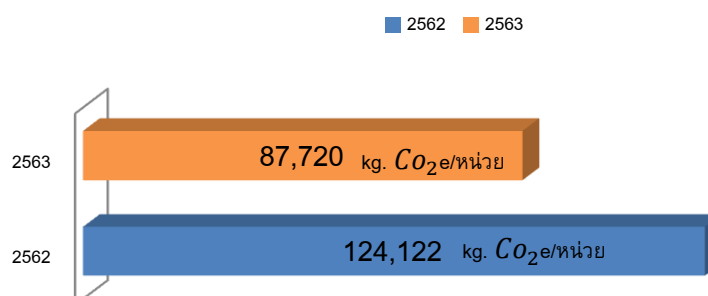
ในปี 2563 บริษัทฯ มีการใช้พลังงานไฟฟ้า 204,000 กิโลวัตต์/ชั่วโมง ซึ่งจากการรณรงค์และ ผลักดันให้เกิดการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กรทำให้มีค่าเฉลี่ยการใช้ ไฟฟ้าต่อพนักงานหนึ่งคนลดลง 25% โดยในปี 2563 บริษัทฯ มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก สำนักงาน 87,720 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง 29 % ในปี 2563



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

29 % (โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2563)

กราฟเปรียบเทียบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกระหว่างปี 2562-2563



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



การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

อาคารอินเทอร์เน็ต เซลล์ โทรคอม เป็นอาคารซึ่งได้รับการออกแบบภายใต้แนวคิดของอาคารยั่งยืน (Sustainable Building) มีการวางรูปแบบโครงสร้างด้วยการคำนึงถึงอัตราประโยชน์ ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่ดี และการประหยัดพลังงานสูงสุด โดยใช้หลักทดแทน บำบัด และอนุรักษ์ มาเป็นแนวคิดในการสร้างอาคารและเลือกใช้อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ดังนี้

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

มาตรการควบคุมสภาพแวดล้อมในโครงการและการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ วางแผนงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดเป็นมาตรการของบริษัทฯ โดยให้ทุกโครงการทั่วประเทศของบริษัทฯ ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ทุกการดำเนินงานที่บริษัทฯ ส่งมอบนั้น ส่งผลกระทบท่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด



มาตรการด้านเสียง

เสียงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จะต้องถูกป้องกันให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดโดยไม่กระทบต่อสาธารณะ



มาตรการกำจัดของเสีย

มีการคัดแยกขยะปนเปื้อนหรือขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป มีการควบคุมกลิ่นและมีพื้นที่จัดเก็บขยะอย่างปลอดภัย เพื่อส่งไปยังบริษัทรับกำจัดที่ถูกต้องตามกฎหมาย และต้องมีการป้องกันผลกระทบต่อสาธารณสุขในระหว่างการขนส่ง



มาตรการควบคุมมลพิษทางอากาศ

ฝุ่นละอองและไอระเหยจะถูกควบคุมเพื่อลดมลพิษทางอากาศให้น้อยที่สุดและถูกต้องตามกฎหมาย



มาตรการด้านน้ำเสีย

ระบบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จะต้องถูกป้องกันให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดโดยไม่กระทบต่อสาธารณสุข



บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



โครงข่ายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

13 CLIMATE ACTION

15 LIFE ON LAND


เป้าหมายการดำเนินงาน

- ทุกผลิตภัณฑ์ที่เลือกมาใช้ในการให้บริการต้องได้มาตรฐาน ROHS ทั้งหมด 100%
- สรรหาและพัฒนาวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

- ผลิตภัณฑ์ที่เลือกมาใช้ในการให้บริการ 100% เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ROHS

○ Interlink Fiber Optic Network

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





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



ข้อกำหนดทางด้านสารเคมีตามที่มาตรฐาน ROHS เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ ได้รับการดูแลที่ดีที่สุด

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

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

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





โดยใช้หลักการป้องกันเท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสายสัญญาณของ Interlink Fiber Optic Network เป็นชนิดที่มีปลอกเหล็กเพื่อป้องกันสัตว์กัดแทะ ทำลายสายสัญญาณ การออกแบบให้มีเปลือกหุ้ม 2 ชั้น ซึ่งจะช่วยป้องกันปัญหาอันพึงจะเกิดมาจากการติดตั้ง และยังนำเอาเทคโนโลยีด้านวัสดุศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อป้องกันและเพิ่มขีดความสามารถการทนความร้อนหากเกิดเพลิงไหม้ในบริเวณใกล้เคียง สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้สายสัญญาณของ Interlink Fiber Optic Network เป็นหนึ่งในโครงข่ายที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ เสถียรภาพสูงสุด และมีความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ทำการติดตั้งในทุกกระบวนการตั้งแต่การติดตั้ง ดูแลและรักษาโครงข่าย ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้วางโครงข่ายครอบคลุมแล้วทั้งสิ้น 75 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งการที่โครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของบริษัทฯ ครอบคลุมทั่วประเทศและจะเชื่อมต่อกับโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย กัมพูชา ลาว และพม่า นั้นจะทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกรูปแบบทั้งการเชื่อมต่อภายในประเทศและการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศและรวมถึงสามารถควบคุมต้นทุนการให้บริการให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

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



○ Green Data Center



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

บริษัทฯ คิดค้นและพัฒนานวัตกรรมให้อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ เป็น Green Data Center ด้วย โครงสร้างอาคารออกแบบให้มีกระจกบังแสงจากภายนอก สามารถส่งผลต่อการลดค่าสูญเสียพลังงาน ความเสถียรของการจ่ายกระแสไฟฟ้า เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีเดิมโดยโครงสร้างอาคารเน้นออกแบบมาเพื่อลดการใช้พลังงานสูงสุดและมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด กำหนด ค่า PUE หรือค่าชี้วัดความคุ้มค่าของการใช้พลังงานไฟฟ้า 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 ด้วยการคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อชุมชนและสังคม ดาด้า เซ็นเตอร์ จึงตัดสินใจที่จะก่อสร้างและออกแบบศูนย์สำรองข้อมูลให้อยู่ห่างไกลจากชุมชน รวมถึงการก่อสร้างอาคารและติดตั้งวัสดุลดเสียงรบกวนในการทำงานภายในของศูนย์สำรองข้อมูล โดยมีเป้าหมายให้ค่าเสียงรบกวนที่วัดได้ต้องต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนดตลอดการดำเนินธุรกิจ



ผลการดำเนินงานปี 2563

มีรายได้ให้บริการ Data Center

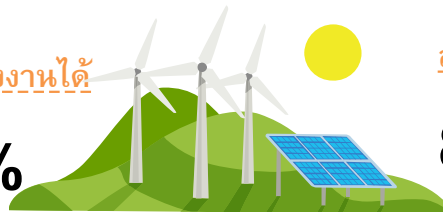
85.42 ล้านบาท



ลดการใช้พลังงานได้

7.87 %

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2562-2563)



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

8 %

(โดยการเปรียบเทียบข้อมูล 2562-2563)



ค่า PUE

1.8

(ค่ามาตรฐานการใช้งานโดยทั่วไปที่มีค่าเท่ากับ 2.0)

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



สรุปผลการดำเนินงานความยั่งยืนประจำปี 2563



ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

รายได้รวม ปี 2563

2,058.89 ล้านบาท

ประกาศใช้ระบบบริหาร
ควบคุมคุณภาพ ISO 9001 :
2015 และ จัดอบรมเพื่อเผย
แพร่ให้พนักงานเข้าใจและ
ปฏิบัติ

กำไรสุทธิ ปี 2563

183.73 ล้านบาท

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

ข้อร้องเรียน

เท่ากับ **0**

มีการทบทวนนโยบาย
ของบริษัทฯ ให้สอดคล้อง
สถานการณ์ปัจจุบัน



ด้านสิ่งแวดล้อม

ปริมาณการใช้กระดาษ
ภายในองค์กรลดลงเหลือ

645

รีมในปี 2563

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
จากสำนักงาน

87,720

ตันคาร์บอนไดออกไซด์

มีการปล่อยก๊าซเรือน
กระจกลดลง

29%

ในปี 2563

การใช้น้ำภายในองค์กร

2,935 ลูกบาศก์เมตร

การใช้ไฟภายในองค์กร

204,000 กิโลวัตต์/ชั่วโมง



ด้านสังคม

ผลประเมินความพึงพอใจ
ของพนักงานอยู่ในระดับ
มากคิดเป็นค่าเฉลี่ย

3.78

ได้รับผลประเมินความพึง
พอใจจากลูกค้า

89%

การลาออกของพนักงาน
คิดเป็น

11.48%

ของพนักงานทั้งหมด

ความพึงพอใจต่อโครงการ
เพื่อสังคม ITEL Campus

95%

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม
ของพนักงาน

265

ชั่วโมง



ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

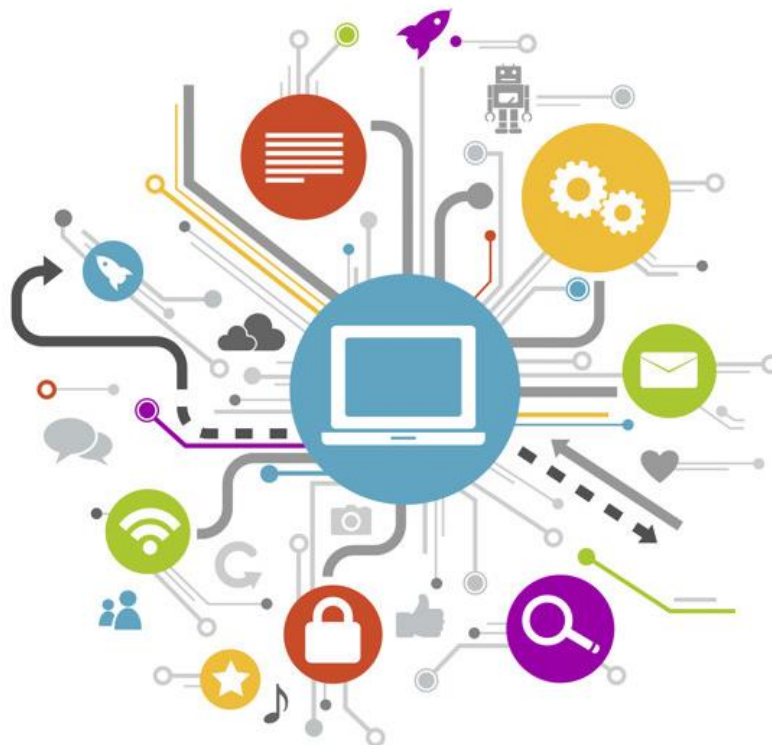
รายได้ของบริษัทฯ สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ รายได้จากงานบริการ
 โครงข่าย รายได้จากการให้บริการติดตั้งโครงข่ายและรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดำดำ เช่น
 เซ็นเตอร์โดยโครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ ในปี 2560-2562 เป็นดังนี้

ประเภทกิจการ	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการให้บริการ	682.70	42.37	848.86	36.18	1,111.14	53.97
2. รายได้จากการให้บริการติดตั้ง	831.45	51.60	1,387.53	59.13	823.97	40.02
3. รายได้จากการให้บริการพื้นที่	93.76	5.82	93.91	4.00	85.42	4.15
รวมรายได้จากการบริการ	1,607.91	99.79	2,230.30	99.31	2,020.53	98.14
รายได้อื่น***	3.45	0.21	16.29	0.69	38.36	1.86
รวมรายได้	1,611.36	100.00	2,346.59	100.00	2,058.89	100.00

หมายเหตุ : * รายได้จากงานให้บริการโครงข่าย ประกอบด้วยรายได้จากการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคมให้ลูกค้า, รายได้จากการให้บริการ
 เชื่อมต่อโครงข่ายลูกค้าเข้ากับโครงข่ายบริษัทฯ

** รายได้จากการให้บริการพื้นที่ดำดำ เช่น เซ็นเตอร์ ประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการพื้นที่ดำดำ เช่น เซ็นเตอร์ รายได้ค่าไฟฟ้า
 และรายได้ค่าบริการจัดการดาต้า เซ็นเตอร์

*** รายได้อื่น ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ย รายได้สนับสนุนกิจการจากลูกค้า รายได้ชดเชยค่าเสียหายจากการประกันภัย และ
 รายได้ค่าปรับ





เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



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

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย	เป็นไปตามเกณฑ์-หลัก ('In accordance' – Core)
ช่วงเวลาของการรายงาน	วันที่ 1 มกราคม 2563 - วันที่ 31 ธันวาคม 2563
รอบการรายงาน	รายปี
การรับรองคุณภาพรายงาน	คณะผู้บริหารและคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน) มีบทบาทหน้าที่ในการติดตามควบคุมดูแล การจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ ในอนาคตบริษัทฯ มีแผนพิจารณาให้หน่วยงานภายนอก ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงิน และข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2563 ของบริษัทฯ ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
รายงานฉบับก่อนหน้า	รายงานพัฒนาความยั่งยืนปี 2563 บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน

ฝ่ายการตลาดบริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์ : 02-6662222



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานพัฒนาความยั่งยืน

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับบริษัท

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

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

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

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

2.1.1 เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัทฯ

- มาก ปานกลาง น้อย

2.1.2 ครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ ครบถ้วนต่อการ

- มาก ปานกลาง น้อย

2.1.3 เข้าใจได้ถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

- มาก ปานกลาง น้อย



2.1.4 เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

2.2.1 เข้าใจง่าย ไม่สับสน มาก ปานกลาง น้อย

มาก ปานกลาง น้อย

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการนำเสนอข้อมูลรายงานในภาพรวม

มาก ปานกลาง น้อย

3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

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

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



ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI และ ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
GRI 102: General Disclosures 2016	Organizational profile				
	102-1	Name of the organization	16	SDG 8	
	102-2	Activities, brands, products, and services	13,15-16, 17-19,20-31		
	102-3	Location of headquarters	16		
	102-4	Location of operations	16		
	102-5	Ownership and legal form	15-16		
	102-6	Markets served	3,16,20-31		
	102-7	Scale of the organization	3,15-16		
	102-8	Information on employees and other workers	36,98		
	102-9	Supply chain	59-60		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	3,6-7,15,120		
	102-11	Precautionary Principle or approach	76-83		
	102-12	External initiatives	3,6-7,61-68 71,109-117		
	102-13	Membership of associations	32		
STRATEGY					
	102-14	Statement from senior decision-maker	10		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	10,76-83		



GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission	
GRI 102: General Disclosures 2016	Ethics and integrity				
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	4-7,33-58, 61-65,76-83	SDG 16	
	GOVERNANCE				
	102-18	Governance structure	36		
	102-19	Delegating authority	33-58		
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	33-35	SDG 16	
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	36	SDG 16	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	36	SDG 16	
	102-25	Conflicts of interest	72-76		
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	4-5,10	SDG 16	
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	37-58,61-71		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	37-42,78-84	SDG 16	
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	51-58		
102-33	Communicating critical concerns	51-58			



GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
GRI 102: General Disclosures 2016	STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
	102-40	List of stakeholder groups	51-58	SDG 8	
	102-41	Collective bargaining agreements	51,94-105		
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	51-58		
	102-43	Approach to stakeholder engagement	51-58		
	102-44	Key topics and concerns raised	38,51-58		
	REPORTING PRACTICE				
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	41-42,154		
	102-46	Defining report content and topic boundaries	41-42		
	102-47	List of material topics	51-58		
	102-48	Restatements of information	154-155		
	102-49	Changes in reporting	37-42,98		
	102-50	Reporting period	154-156		
	102-51	Date of most recent report	156		
	102-52	Reporting cycle	154-156		
	102-53	Contact point for questions regarding the report	156		
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	156,159-168		
	102-55	GRI content index	159-168		
	102-56	External assurance	159-168		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
ECONOMIC PERFORMANCE					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	3,26-30,51-58, 120,148-153,155		
	103-02	The management approach and its components	3,51-58,120, 148-153,155		
	103-03	Evaluation of the management approach	3,51-58,120, 148-153,155		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	3,51-58,120, 148-153,155	SDG 8 SDG 9 SDG 17	
ANTI-CORRUPTION					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	33-41,61-71,72-75		
	103-2	The management approach and its components	33-41,61-71,72-75		
	103-3	Evaluation of the management approach	6-7,37-41,61-71, 72-75		
GRI 205 : Anticorrupti on 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	33-41,61-71,72-75	SDG 16	
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	6-7,37-41,61-7, 72-75,154-155		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	6-7,37-41,61-7, 72-75,154-155		
ENERGY					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	51-58,135-153		
	103-2	The management approach and its components	51-58, 135-153		
	103-3	Evaluation of the management approach	51-58, 135-153		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
GRI 302 : Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	135-153	SDG 7 SDG 8	
	302-3	Energy Intensity	135-153	SDG 12	
	302-4	Reduction of energy consumption	135-153	SDG 13	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	132-133, 146-153		
WATER					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	51-58,131-140		
	103-2	The management approach and its components	51-58, 131-140		
	103-3	Evaluation of the management approach	51-58, 131-140		
GRI 303 : Energy 2016	303-1	Water withdrawal by source	139	SDG 6	
	303-3	Water recycled and reused	139	SDG 8 SDG 12	
EFFLUENTS AND WASTE					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	51-58,131-147		
	103-2	The management approach and its components	51-58,131-147		
	103-3	Evaluation of the management approach	51-58,131-147		
GRI 306 : Effluents and Waste 2016	301-1	Water discharge by quality and destination	51-58,131-147,148	SDG 3 SDG 6	
	303-3	Water discharge by type and disposal significant spills	51-58,131-147,148	SDG 12 SDG 14 SDG 15	



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
ENVIRONMENTAL COMPLIANCE					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	33-60,131-147		
	103-02	The management approach and its components	33-60,131-147		
	103-03	Evaluation of the management approach	33-60,131-147		
GRI 308 : Supplier Environmental Assessment 2016	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	33-60,131-147,148		
EMPLOYMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	33-58,94-95		
	103-02	The management approach and its components	33-58,94-95		
	103-03	Evaluation of the management approach	33-58,94-116		
GRI 401 : Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	98	SDG 5 SDG 8	
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	162-163		
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	51,37-42, 83-84,94-105		
	103-02	The management approach and its components	51,37-42, 83-84,94-105		
	103-03	Evaluation of the management approach	51,37-42, 83-84,94-105		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
GRI 403 : Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	90,94-95,99-100	SDG 3 SDG 8	
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	90,94-95,99-100		
	403-3	Occupational health services	90,99-100		
TRAINING AND EDUCATION					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	37-42,46-51, 95-103		
	103-02	The management approach and its components	37-42,46-51, 95-103		
	103-03	Evaluation of the management approach	37-42,46-51, 95-103		
GRI 404 : Training Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	96	SDG 4 SDG 5 SDG 8	
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	95-97		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	95-97,104-105		
NON-DISCRIMINATION					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	37-42,46-50, 99-100		
	103-02	The management approach and its components	37-42,46-50, 99-100		
	103-03	Evaluation of the management approach	37-42,46-50, 99-100		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
ECONOMIC PERFORMANCE					
GRI 103 : Management	103-01	Incident of discrimination and corrective actions taken	3,33-35,99-100,149		
LOCAL COMMUNITIES					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	37-42,43-58	SDG 2 SDG 3	
	103-02	The management approach and its components	37-42,43-58	SDG 4 SDG 11	
	103-03	Evaluation of the management approach	37-42,43-58	SDG 12 SDG 17	
GRI 413 : Local Communities 2016	413-1	Operation with local community engagement, impact assessment, and development program	37-42,43-58		
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	33-60		
	103-02	The management approach and its components	33-60		
	103-03	Evaluation of the management approach	33-60		
GRI 414 : Supplier Social Assessment 2016	414-2	Negative social impacts in the supply chain and action taken	3,59-60,154-155	SDG 5 SDG 8 SDG 16	



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/ Omission
MARKETING AND LABELING					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	3,37-88,92, 118-133		
	103-02	The management approach and its components	3,37-88,92, 118-133		
	103-03	Evaluation of the management approach	3,37-88,92, 118-133		
GRI 417 : Marketing Labeling 2016	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communication	3,37-88,92, 118-133		
HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	37-42,106-108		
	103-02	The management approach and its components	37-42,106-108		
	103-03	Evaluation of the management approach	37-42,106-108		
GRI 412 : Human rights assessment 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	106-108,148		
CYBER SECURITY					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	37-42, 51-58,88,126		
	103-02	The management approach and its components	37-42, 51-58,88,126		
	103-03	Evaluation of the management approach	37-42, 51-58,88,126		



GRI Standard		Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	SDGs	Detail/Omission
INNOVATION MANAGEMENT					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	33-58,128-129		
	103-02	The management approach and its components	33-58,128-129		
	103-03	Evaluation of the management approach	33-58,128-129		
Labor/Management Relations					
GRI 103 : Management approach 2016	103-01	Explanation of the material topic and its Boundary	95-105		
	103-02	The management approach and its components	95-105		
	103-03	Evaluation of the management approach	95-105		
GRI 402 : Labor/Manag ement relations 2016	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes	95-105		





บริษัท อินเตอร์ลิงก์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 48/66 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก
เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

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



เข้าชมเว็บไซต์ของเรา

