

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ก่อตั้งและจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ภายใต้ชื่อ บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2548 ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท เพื่อให้บริการโครงข่ายบริการ วงจรสื่อสารความเร็วสูงและการเชื่อมต่อผ่านสายเคเบิลใยแก้วนำแสงในประเทศ บริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยภายใต้กลุ่มเทคโนโลยี ในชื่อหลักทรัพย์ “SYMC” และเริ่มซื้อขายหลักทรัพย์วันแรกเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2553 ในปี 2560 TIME dotCom International Sdn Bhd (“TdCI”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ TIME dotCom Berhad (“TIME”) ประเทศมาเลเซีย ได้ซื้อหุ้นของบริษัทฯ และถือครองในสัดส่วนร้อยละ 46.84 ของจำนวนหุ้นที่ออกและชำระแล้ว ทั้งหมด ปัจจุบัน บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนและชำระแล้วทั้งสิ้น 433,654,887 บาท แบ่งออกเป็นหุ้นสามัญ จำนวน 433,654,887 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท โดยมี TdCI เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสัดส่วนร้อยละ 46.84 ของทุนจดทะเบียนและชำระแล้วทั้งหมด

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมในประเทศไทย โดยให้บริการวงจรสื่อสารที่มีความเร็วสูงทั้งในประเทศและระหว่างประเทศผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงทั้งบนดินและใต้น้ำ รวมทั้งบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารจัดการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงปลายทาง การติดตั้งอุปกรณ์ และบริการพิเศษเพิ่มเติมอื่น ๆ แก่ลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ และผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายอื่นที่มีความต้องการรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยปัจจุบัน บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 2 และแบบที่ 3 จาก กสทช. เพื่อให้บริการวงจรเช่าส่วนบุคคลทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ (IPLC) ทั้งภาคพื้นดินและภาคพื้นน้ำ และวงจรเช่าส่วนบุคคลระหว่างประเทศแบบเสมือน (IP-VPN) และได้รับใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่ 1 และแบบที่ 2 เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ (IIG) และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต (NIX)

การเปลี่ยนแปลงสู่โลกดิจิทัลในทุกภาคธุรกิจมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้รับแรงผลักดันจากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและการดำเนินชีวิตของผู้คนไปสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้การรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นแบบวงจรเช่าใช้งานเฉพาะราย อินเทอร์เน็ต บริการรับฝากข้อมูลหรือเซิร์ฟเวอร์ บริการดาต้าเซ็นเตอร์ และบริการระบบคลาวด์ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงยังคงให้ความสำคัญต่อการลงทุนในการสร้างและขยายโครงข่ายภายในประเทศเพิ่มเติม เพื่อเป็นเส้นทางสำรองให้การเชื่อมต่อหลาย ๆ เส้นทางสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและครอบคลุมพื้นที่ยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพของโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ รองรับทุกความต้องการของลูกค้า ปัจจุบัน บริษัทฯ มีเส้นทางในการให้บริการโครงข่ายผ่านสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเป็นระยะทางรวมทั้งสิ้น 25,000 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และพื้นที่เศรษฐกิจหลัก 50 จังหวัดทั่วประเทศ และมีเกตเวย์อีก 6 แห่ง ที่สามารถเชื่อมต่อโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงของประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ มาเลเซีย เมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา ทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกรูปแบบ ทั้งการเชื่อมต่อภายในประเทศและการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศ

เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดความต้องการการบริการไอทีโซลูชันแบบเต็มรูปแบบ (One Stop Service) หลายองค์กรเริ่มมองหาบริการที่สามารถส่งมอบโซลูชันที่จะดูแลและสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องแบบครบวงจรภายใต้ราคาที่สมเหตุสมผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพงานบริการตามมาตรฐานสัญญาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ ได้พัฒนานวัตกรรมและขยายการให้บริการใหม่ ๆ โดยในปี 2561 บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ Direct Internet รวมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการเสริมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ Email, Web Hosting, Virtual Firewall และ D-Dos Protection ทั้งนี้เพื่อเสริมประสิทธิภาพการใช้งานและความปลอดภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์ บริการดังกล่าวได้รับการตอบรับที่ดีอย่างมากจากลูกค้าองค์กรทุกกลุ่มธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้นำเสนอการให้บริการดูแลและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Managed Services) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าควบคู่ไปกับการให้บริการโครงข่ายด้วย

และเพื่อช่วยสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) ได้อย่างสมบูรณ์แบบ ในปี 2563 บริษัทฯ ได้เปิดตัวบริการใหม่ คือ “บริการระบบคลาวด์ (Cloud Services)” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายเพื่อขยายการเติบโตไปยังกลุ่มลูกค้าองค์กร ซึ่งคาดหวังว่าจะช่วยผลักดันให้เกิดการใช้งานบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

บริษัทฯ ได้นำประโยชน์ของการมีโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง และใช้ยุทธศาสตร์แห่งการผนึกกำลังอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของพันธมิตรทางธุรกิจ มาต่อยอดธุรกิจและสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้มีความหลากหลายมากขึ้น ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ต่อยอดธุรกิจไปยังธุรกิจดาต้าเซ็นเตอร์ ด้วยบริษัทฯ เล็งเห็นว่าธุรกิจดาต้าเซ็นเตอร์มีแนวโน้มการเติบโตสูงและจะเพิ่มความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการในธุรกิจต่าง ๆ สามารถบริหารงานด้านการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย บริษัทฯ ได้เข้าร่วมลงทุนในบริษัท เอมส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 49 ร่วมกับ TIME ซึ่งเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการบริหารจัดการธุรกิจดาต้าเซ็นเตอร์ในประเทศมาเลเซียมากกว่า 30 ปี เพื่อพัฒนาและให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ประสิทธิภาพสูงในประเทศไทย ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลได้ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการแล้วเมื่อปลายปี 2563 ที่ผ่านมานอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางธุรกิจกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อนำโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการที่แต่ละฝ่ายมีอยู่มาให้บริการและใช้ประโยชน์ร่วมกัน ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางธุรกิจกับบริษัท บีเคเน็กซ์ จำกัด และบริษัท เอมส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อพัฒนาศักยภาพและยกระดับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้รวดเร็วและมีเสถียรภาพยิ่งขึ้น และร่วมลงนามในสัญญาความร่วมมือกับบริษัท ครีเดน เอเชีย จำกัด เพื่อให้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ Electronic Know Your Customer (e-KYC) และระบบลงลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ Electronic Signature (e-Signature) ซึ่งช่วยเพิ่มความเร็วในการทำธุรกรรมออนไลน์ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐแบบเรียลไทม์ ลดการใช้กระดาษและต่อยอดทางธุรกิจให้กับลูกค้าองค์กร

1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

1.2.1 วิสัยทัศน์

หัวใจของซิมโฟนี ที่มั่นคงยั่งยืน เติบโตได้ด้วยการเรียนรู้ นวัตกรรม ศักยภาพ คุณธรรมและความสุขของคน

1.2.2 พันธกิจ

เป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเป็นกลาง และคุณภาพเชื่อถือได้ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างความเป็นธรรมและประสิทธิภาพ ด้วยพนักงานที่มีศักยภาพ คุณธรรมและความสุข เราจะเติบโตไปพร้อมกับลูกค้าและสร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมั่นคงยั่งยืน

1.2.3 เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มุ่งเน้นในการสร้างรากฐานที่ยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวด้วยการให้บริการและคำปรึกษาที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจและนโยบายในการดำเนินธุรกิจดังนี้

1. ยึดมั่นสร้างแบรนด์ด้านงานโครงข่ายและบริการที่ลูกค้าไว้วางใจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับแบรนด์ “Symphony” มาโดยตลอด โดยการเน้นสร้างภาพลักษณ์ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะนึกถึงการได้รับบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าในระดับที่ดีจากบริษัทฯ รวมถึงการเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีการสื่อสารรวมถึงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น เช่น การพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เหนือกว่าระดับคาดหวัง การพัฒนาประสิทธิภาพของบริการทั้งในแง่ของเทคโนโลยีและการดำเนินการบริหารจัดการ เช่น นโยบายป้องกันล่วงหน้าก่อนเกิดปัญหา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทั้งลูกค้าและคู่ค้าด้วยการจัดอบรมต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดให้กับทั้งลูกค้าและคู่ค้า ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานวิศวกรที่ดูแลด้านเทคโนโลยี หน่วยงานการขายและการตลาด ตลอดจนหน่วยงานบัญชีการเงิน ที่ต้องมีการประสานงานร่วมกัน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเห็นความสำคัญของผู้รับเหมาช่วง และปฏิบัติต่อผู้รับเหมาช่วงเปรียบเสมือนพนักงานของบริษัทฯ เอง และควบคุมคุณภาพบริการในทุกขั้นตอน และเมื่อลูกค้าและคู่ค้าสามารถรับรู้ได้ถึงความแตกต่างดังกล่าว จึงเกิดการยอมรับในบริการของ Symphony และมีการแนะนำบริการของบริษัทฯ ให้แก่องค์กรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างกัน หรือแม้กระทั่งผู้ใช้บริการปลายทางให้มาใช้บริการของบริษัทฯ ทำให้จำนวนลูกค้าของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2. รับประกันคุณภาพการเชื่อมต่อและบริการในระดับที่พึงพอใจ

บริษัทฯ มีการรับประกันคุณภาพการบริการโครงข่ายด้วย Service Level Agreement (SLA) ที่ร้อยละ 99.9 เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะส่งมอบคุณภาพงานที่ดีเยี่ยม โดยเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการด้วยทีมวิศวกรที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน การส่งมอบงานที่รวดเร็ว รวมถึงการดูแลรักษาระบบอยู่ตลอดเวลา โดยบริษัทฯ มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก คือ มีทีมงานและศูนย์ปฏิบัติการโครงข่าย (Network Operation Center) ที่สามารถตรวจสอบความเรียบร้อยของระบบวงจร สายสัญญาณ และอุปกรณ์เชื่อมต่อที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้บริษัทฯ สามารถทราบได้ในทุกขณะว่าวงจรใดกำลังมีปัญหา และสามารถแจ้งปัญหาดังกล่าวไปที่ลูกค้าเพื่อทำการแก้ไขได้ในทันที

บริษัทฯ รักษามาตรฐานในการให้บริการด้วยประสิทธิภาพของวงจรสื่อสารความเร็วสูงที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพรองรับทุกความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยลูกค้าสามารถทำการออกแบบวงจรร่วมกับทีมงานของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายป้องกันล่วงหน้าก่อนเกิดปัญหา โดยการหาจุดบกพร่องและรีบดำเนินการแก้ไขก่อนเกิดปัญหา เช่น ทีมงานผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคจะเข้าดำเนินการตรวจสอบและซ่อมบำรุงสายสาย อุปกรณ์หลัก ตลอดจนอุปกรณ์สนับสนุนต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกเมื่อ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายแก่ลูกค้ารวมถึงศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) ที่สามารถจัดการทุกอย่างแบบครบวงจร โดยมีทีมงานประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถหรือวิศวกรด้านเทคนิคผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

3. ขยายตลาดด้วยพื้นที่ให้บริการที่ครอบคลุม

บริษัทฯ ได้ดำเนินการขยายพื้นที่ให้บริการและพัฒนาโครงข่ายโดยพิจารณาความสำคัญในด้านยุทธศาสตร์เป็นหลัก ทั้งนี้ ปริมาณความต้องการในการเชื่อมต่อสื่อสารยังคงเติบโตสอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม และการขยายตัวของการค้าและการลงทุนข้ามพรมแดนในอาเซียน โดยตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยมีศักยภาพสูงในการเป็นศูนย์กลางการสื่อสารโทรคมนาคม ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีความคุ้มค่าด้านการลงทุน โดยเฉพาะเส้นทางที่เชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านซึ่งครอบคลุมพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญทั่วประเทศ ทั้งกรุงเทพฯ และปริมณฑล พื้นที่เศรษฐกิจหลักรวม 50 จังหวัด อาคารสำนักงานชั้นนำในกรุงเทพฯ 259 อาคาร นิคมอุตสาหกรรม 53 แห่ง ศูนย์บริการทั่วประเทศ 18 แห่ง และมีเกตเวย์ 6 แห่ง เพื่อเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างประเทศ ซึ่งจะสามารถรองรับการเติบโตของการสื่อสารในภูมิภาคที่เติบโตอย่างรวดเร็ว

4. ยกระดับการให้บริการและคำปรึกษาตามที่ลูกค้าต้องการ

บริษัทฯ มีการให้คำปรึกษาและการวิเคราะห์เชิงลึก รวมถึงการจัดสัมมนาอบรมความรู้ทางเทคนิคให้แก่ทีมวิศวกรของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการตรวจสอบข้อกังวลและข้อเสนอแนะด้วยการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าและรับข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการของบริษัทฯ ต่อไป ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ร่วมออกแบบเพื่อเสนองานกับลูกค้าให้ตรงตามความต้องการและแนะนำบริการเพิ่มเติมที่ช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการใช้งานของลูกค้า

5. พัฒนาต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อโลกยุคดิจิทัล

บริษัทฯ ได้ติดตามและศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับนวัตกรรมและการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ล้ำยุค รวมถึงแนวโน้มการพัฒนาของตลาดโทรคมนาคมที่มีทิศทางเติบโตจากความต้องการการรับส่งข้อมูลและการให้บริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีเพื่อให้ก้าวทันโลกยุคดิจิทัล เพื่อรองรับแนวโน้มเหล่านี้ในระยะยาว บริษัทฯ จึงได้พัฒนาบริการต่าง ๆ จากการทำความเข้าใจความต้องการเชิงลึกของลูกค้าทั้งที่วางใจใช้บริการของบริษัทฯ แล้ว และแสวงหาโอกาสทางการตลาดที่มีศักยภาพด้วยการพัฒนาตลาดใหม่ที่เน้นคุณภาพบริการ เช่น กลุ่มผู้ใช้งานวงจรรสื่อสารระหว่างประเทศ หรือกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

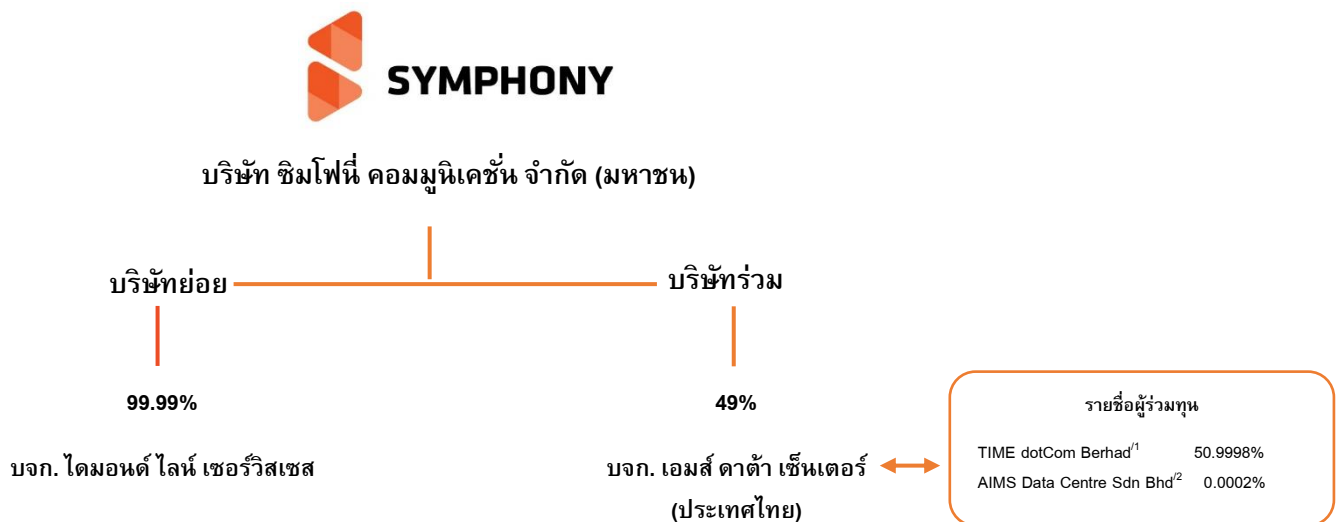
ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับบริษัท ดังนี้

ปี	การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ
2560	<ul style="list-style-type: none"> ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2560 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2560 มีมติอนุมัติดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ให้ TdCI ประเทศมาเลเซีย ทำข้อเสนอซื้อหุ้นบางส่วน (Partial Tender Offer) จากผู้ถือหุ้นของบริษัท ในอัตราขั้นต่ำร้อยละ 35 แต่ไม่เกินร้อยละ 37 ของจำนวนหุ้นที่ออกและชำระแล้วของบริษัท ในราคาเสนอซื้อที่ 12.20 บาทต่อหุ้น จากผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท (หรือประมาณการเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 113,887,788 หุ้น แต่ไม่เกิน 120,395,662 หุ้น การลดทุนจดทะเบียนของบริษัท จำนวน 869 บาท จากทุนจดทะเบียนเดิมจำนวน 331,463,349 บาท เป็นทุนจดทะเบียนใหม่จำนวน 331,462,480 บาท โดยตัดหุ้นสามัญจดทะเบียนที่คงเหลือจากการจัดสรรหุ้นปันผลตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2559 จำนวน 869 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท และ การเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท จำนวน 113,514,548 บาท จากทุนจดทะเบียนเดิมจำนวน 331,462,480 บาท เป็นทุนจดทะเบียนใหม่จำนวน 444,977,028 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 113,514,548 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาทเพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) เมื่อ TdCI ทำข้อเสนอซื้อหุ้นบางส่วน สำเร็จ เปิดดำเนินการโครงการเคเบิลใต้น้ำ Malaysia-Cambodia-Thailand (MCT) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้การเชื่อมต่อระหว่างประเทศ ได้รับอนุมัติการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ประเภท 7.1.6.1 กิจการบริการวงจรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงระหว่างประเทศภาคพื้นน้ำ และได้รับสิทธิและประโยชน์ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 สำหรับการลงทุนขยายกิจการบริการวงจรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงระหว่างประเทศภาคพื้นน้ำตามโครงการเคเบิลใต้น้ำ Malaysia-Cambodia-Thailand (MCT) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้อนุมัติการต่ออายุใบอนุญาตให้บริการโทรคมนาคม ประเภทที่สอง ให้กับบริษัท โดยอายุใบอนุญาตได้ต่อขยายถึงวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2575 ได้รับรางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่นจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย TdCI ซื้อหุ้นของบริษัท จากการทำข้อเสนอซื้อหุ้นบางส่วนจากผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท จำนวน 120,395,600 หุ้น รวมกับหุ้นที่ถืออยู่ก่อนหน้านี้ ทำให้ TdCI ถือหุ้นในบริษัท รวม 126,089,989 หุ้น หรือร้อยละ 38.75 ของหุ้นที่ออกและชำระแล้วทั้งหมด จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัท จำนวน 108,261,206 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) ในราคาหุ้นละ 8.80 บาท และจดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วของบริษัท จำนวน 108,261,206 บาท รวมเป็นทุนชำระแล้วหลังการจดทะเบียนทั้งสิ้นจำนวน 433,654,887 บาท และจำนวนหุ้นสามัญที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดจำนวน 433,654,887 หุ้น

ปี	การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> TdCI ได้เพิ่มสัดส่วนการถือหุ้น โดยการซื้อหุ้นเพิ่มทุนที่เสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมจำนวน 77,053,808 หุ้น รวมกับหุ้นที่ถืออยู่ก่อนหน้า ทำให้ TdCI ถือหุ้นในบริษัทฯ รวม 203,143,797 หุ้น หรือร้อยละ 46.84 ของหุ้นที่ออกและชำระแล้วทั้งหมด
2561	เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าองค์กร (Direct Internet Service) และการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Managed Service)
2562	ขยายพื้นที่เพื่อเพิ่มโครงข่ายการเชื่อมต่อจากเส้นหลัก (เส้นที่ 3) ไปยังภาคใต้ของประเทศไทย และเปิดตัวบริการเสริมใหม่ที่ชื่อว่า Anti-DDoS และเทคโนโลยีการส่งข้อมูลความเร็วสูง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Broadband Internet)
2563	<ul style="list-style-type: none"> เปิดให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud Services) สำหรับลูกค้าองค์กร เข้าลงทุนในบริษัท เอ็มส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (“ADCTH”) ร่วมกับ TIME เพื่อพัฒนาและให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ในประเทศไทย โดยบริษัทฯ ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 49 และ TIME ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 51 (ทั้งทางตรงและทางอ้อม) <p>การเข้าร่วมลงทุนดังกล่าวเป็นไปตามมติของที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ที่อนุมัติให้บริษัทฯ เข้าทำรายการระหว่างกันกับ TIME โดยซื้อหุ้นสามัญเดิม จำนวน 270,039 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายแล้วทั้งหมดของ ADCTH จาก Planet Tapir Sdn Bhd (บริษัทย่อยของ TIME) คิดเป็นมูลค่า 27,003,900 บาท และซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของ ADCTH ตามสัดส่วนการถือหุ้น จำนวน 219,961 หุ้น คิดเป็นมูลค่า 21,996,100 บาท โดยคิดเป็นมูลค่าการลงทุนรวมทั้งสิ้น 49,000,000 บาท รวมถือหุ้นใน ADCTH ทั้งสิ้น 490,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดของ ADCTH</p>

1.4 โครงสร้างกลุ่มบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 บริษัทฯ มีโครงสร้างกลุ่มบริษัท เป็นดังนี้



หมายเหตุ: ¹ TIME เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ผ่านทาง TdCI (บริษัทที่ TIME ถือหุ้นร้อยละ 100) โดยถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 46.84 ของจำนวนหุ้นที่ออกและชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ

² AIMS Data Centre Sdn Bhd เป็นบริษัทย่อยของ TIME โดย TIME ถือหุ้นร้อยละ 100

รายละเอียดของบริษัทย่อยมีดังนี้

บริษัท ไดมอนด์ไลน์ เซอร์วิสเชส จำกัด (Diamond Line Services Company Limited : DLS)

ถือหุ้นโดยบริษัทฯ ร้อยละ 99.99 จัดตั้งขึ้นในปี 2556 เพื่อให้บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุง และดูแลรักษาโครงข่ายสายต่อนอกและอุปกรณ์โทรคมนาคม รวมทั้งการร่วมลงทุนกับบริษัทอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 DLS มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 5 ล้านบาท

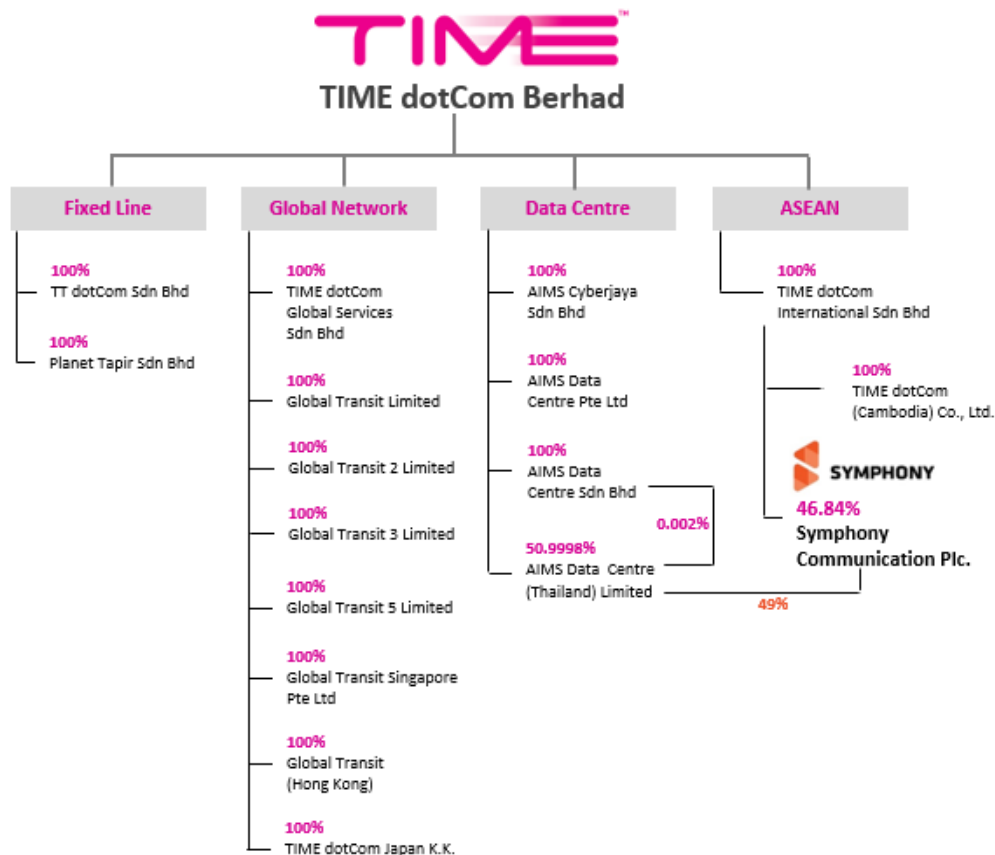
รายละเอียดของบริษัทร่วมมีดังนี้

บริษัท เอ็มส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (AIMS Data Centre (Thailand) Limited : ADCTH)

ถือหุ้นโดยบริษัทฯ ร้อยละ 49 และถือหุ้นโดย TIME ร้อยละ 50.9998 และ AIMS Data Centre Sdn Bhd (บริษัทย่อยของ TIME) ร้อยละ 0.0002 จัดตั้งขึ้นในปี 2562 เพื่อประกอบธุรกิจให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ และบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ADCTH มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100 ล้านบาท

1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 TIME dotCom International Sdn Bhd (“TdCI”) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ โดยถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 46.84 ของหุ้นที่ออกและชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ

TdCI เป็นบริษัทที่ถือหุ้นทั้งหมดโดย TIME เพื่อดำเนินธุรกิจในการจัดการต่างประเทศ โดย TIME เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศมาเลเซีย ตั้งแต่ปี 2544 ประกอบธุรกิจให้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างครบวงจร รวมถึงการเชื่อมต่อระหว่างประเทศ ศูนย์บริการดาต้าเซ็นเตอร์ และบริการด้านโซลูชันต่างๆ ให้กับลูกค้าในกลุ่มขายส่ง (wholesale) กลุ่มลูกค้าองค์กร (enterprise) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย (retail) นอกจากนี้ TIME ได้พัฒนาธุรกิจต่อเนื่องไปในภูมิภาคอาเซียนและขยายฐานลูกค้าไปทั่วโลก มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศมาเลเซีย

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลักโดยไม่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่อ่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าบริษัทฯ จะประกอบธุรกิจหลักเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยให้บริการเช่าวงจรสื่อสารเพื่อการเชื่อมต่อโครงข่ายไปยังต่างประเทศ แต่ก็เป็นกิจการที่บริษัทฯ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้น ดังนั้น จึงมิได้มีสัมพันธ์เชิงพึ่งพิงหรือแข่งขันกันกับธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่แต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงมีรายการระหว่างกันกับบริษัทในเครือของผู้ถือหุ้นใหญ่ในลักษณะรายการธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป โดยรายการดังกล่าวเปิดเผยในหัวข้อ “รายการระหว่างกัน”

บริษัทฯ ตระหนักว่าการผนึกกำลังกับพันธมิตรของผู้ถือหุ้นใหญ่จะช่วยเพิ่มอำนาจเจรจาต่อรองทางธุรกิจให้กับบริษัทฯ ได้ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางเทคนิคและกลยุทธ์ในกลุ่มธุรกิจล้วนมีประโยชน์ในเชิงบวกต่อบริษัทฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานปัจจุบัน รวมถึงการขยายงานต่อไปในอนาคตด้วย

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมแบบครบวงจร โดยให้บริการวางจรรยาบรรณความเร็วสูงผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง บริการอินเทอร์เน็ต บริการระบบคลาวด์ และบริการดูแลและบริหารจัดการโซลูชันสารสนเทศแบบครบวงจร ภายใต้ตราสินค้า “Symphony” ให้แก่ลูกค้ากลุ่มองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยลูกค้าของบริษัทฯ สามารถจำแนกออกได้เป็นกลุ่ม 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการให้บริการโทรคมนาคมและสื่อสารข้อมูล หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นผู้ให้บริการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งนำบริการโครงข่ายของบริษัทฯ ไปให้บริการเชิงพาณิชย์แก่ลูกค้าอีกทอดหนึ่ง เช่น ผู้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone Operator) ผู้ให้บริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Carrier) เป็นต้น
2. กลุ่มลูกค้าองค์กรที่เป็น End-user หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการที่มีความต้องการใช้บริการวางจรรยาบรรณความเร็วสูงของบริษัทฯ เพื่อการรับ – ส่งข้อมูลขนาดใหญ่อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเชื่อมต่อได้ตลอดเวลา เช่น ธนาคาร สถาบันการเงิน ผู้ประกอบการกลุ่มเคเบิลทีวี ผู้ประกอบการดิจิทัลทีวี ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจโมเดิร์นเทรด ธุรกิจค้าปลีก โรงแรม และอื่น ๆ

2.2 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ แบ่งตามลักษณะของงานที่ให้บริการ ดังนี้

รายได้	2561		2562		2563	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละ
รายได้จากการให้บริการเชื่อมต่อข้อมูล	1,295	97.8	1,235	95.7	1,210	92.9
รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการและโซลูชัน	22	1.7	52	3.9	85	6.5
รายได้จากการให้บริการ Co-location	7	0.5	5	0.4	8	0.6
รวมรายได้จากการให้บริการ	1,324	100.0	1,292	100.0	1,303	100.0

2.3 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

1. บริการโครงข่ายภายในประเทศ (Domestic Network Connectivity)

1.1 Access Network เป็นการใช่วงจรสื่อสารความเร็วสูงเพื่อการเชื่อมต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ โดยลูกค้าของบริษัทฯ ในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตสารสนเทศทุกประเภท ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้า End-user กลุ่มองค์กร การเข้าใช้โครงข่ายวงจรรสื่อสารความเร็วสูงของบริษัทฯ โดยไม่ต้องลงทุนโครงข่ายเอง บริษัทฯ ในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายสามารถรองรับความต้องการของผู้ให้บริการทุกรายทั่วประเทศโดยนโยบายเปิดกว้างสำหรับผู้ให้บริการทุกราย ปัจจุบันบริษัทฯ มีโครงข่ายหลักต่อเชื่อมไปยังผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลหรือดาต้าเซ็นเตอร์ชั้นนำทั่วกรุงเทพฯ และเป็นพันธมิตรกับทุกรายเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้าปลายทาง

1.2 Private Network เป็นการใช่วงจรสื่อสารความเร็วสูงเพื่อการเชื่อมต่อสื่อสารในโครงข่ายส่วนบุคคล โดยลูกค้าของบริษัทฯ ในกลุ่มนี้มีทั้งผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่เข้าใช่วงจรสื่อสารของบริษัทฯ เพื่อเป็นโครงข่ายหลัก หรือเพื่อให้บริการแก่ End-user อีกทอดหนึ่งและกลุ่มลูกค้าองค์กรที่เป็น End-user ที่ต้องการการรับ – ส่งข้อมูลปริมาณมาก ระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทค้าปลีกโมเดิร์นเทรด หน่วยงาน รัฐบาลที่มีสาขาจำนวนมาก

2. บริการโครงข่ายระหว่างประเทศ (International Network Connectivity) เป็นการใช่วงจรสื่อสารความเร็วสูงเพื่อการเชื่อมต่อสื่อสารระหว่างประเทศ สำหรับลูกค้าองค์กรทั่วไป อาทิ ธนาคาร โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทข้ามชาติ ที่มีความต้องการต่อเชื่อมระบบข้อมูลระหว่างสำนักงานในประเทศไทยและสำนักงานที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมอื่น เช่น ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Carrier) ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในประเทศ (Local Telecom Operator) ที่เข้าใช่วงจรสื่อสารของบริษัทฯ เป็นโครงข่ายหลัก (Backbone) ต่อเชื่อมไปยังสถานีของผู้ให้บริการวางจรรสื่อสารระหว่างประเทศในประเทศต่าง ๆ โครงข่ายระหว่างประเทศของบริษัทฯ ถูกเชื่อมต่อด้วยโครงข่ายทั้งบนบกไปยังทุกพรมแดนระหว่างประเทศที่ติดกับราชอาณาจักรไทย และใต้น้ำ โดยโครงการเคเบิลใต้น้ำ Malaysia-Cambodia-Thailand (MCT) ซึ่งเป็นโครงการการร่วมทุนร่วมกับพันธมิตรจากประเทศมาเลเซียและกัมพูชา

3. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นการเชื่อมต่อจากลูกค้าปลายทางเข้าตรงที่อินเทอร์เน็ตเกตเวย์ของบริษัทฯ บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ เป็นบริการโดยตรงโดยเฉพาะเข้าสู่เกตเวย์ สำหรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มองค์กรเป็นหลักด้วยโครงข่ายระหว่างประเทศของตนเองซึ่งสามารถบริหารจัดการได้ ลูกค้าจึงมั่นใจได้ว่าการเชื่อมต่อข้อมูลธุรกิจของลูกค้าซึ่งวิ่งอยู่บนบริการของบริษัทฯ สามารถดำเนินไปได้อย่างไม่มีการสะดุดขัดข้อง นอกจากบริการอินเทอร์เน็ตหลักแล้ว บริษัทฯ ยังมีการให้บริการเสริมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต อันได้แก่

3.1 Email and Web Hosting เป็นบริการพื้นฐานสำหรับลูกค้าองค์กรที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต บริษัทฯ ให้บริการอีเมลและ Web Host สำหรับลูกค้าขนาดกลางและเล็ก

3.2 D-Dos Protection การดำเนินธุรกิจปัจจุบันต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ การถูกโจมตีด้วย DDoS จึงเป็นอันตรายต่อการดำเนินธุรกิจ และการโจมตีลักษณะนี้กำลังเกิดขยายตัวมากขึ้นในแต่ละปี บริการ DDoS Protection เป็นบริการเสริมของบริการ Direct Internet อินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการทำงานของอินเทอร์เน็ตเพื่อธุรกิจของลูกค้าจะมีความต่อเนื่องตลอดเวลา

3.3 Virtual Firewall เป็นบริการที่ช่วยให้ทางลูกค้าองค์กร มั่นใจว่าพนักงานภายในองค์กร รวมถึงลูกค้าสามารถเข้ามาใช้งานอินเทอร์เน็ตและ Application ที่อยู่บน Cloud ได้อย่างปลอดภัย Symphony Virtual Firewall เป็นบริการที่

ช่วยลดความเสี่ยงในการจัดการและอุดช่องโหว่ด้านความปลอดภัยที่สำคัญ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรไอทีภายในองค์กรที่ต้องลงทุนและมีค่าใช้จ่ายต่อเนื่องสูง บริการ Symphony Virtual Firewall ช่วยให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ตั้งแต่การออกแบบ การติดตั้ง การกำหนดค่า และการบำรุงรักษาระบบในแต่ละส่วน รวมถึงการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีความชำนาญของเรา

บริการของบริษัทฯ ถึงลูกค้าได้รับการดูแลจากศูนย์บริการลูกค้าโดยผู้เชี่ยวชาญตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน และด้วยประสบการณ์อันยาวนานในการให้บริการโครงข่ายกับลูกค้าองค์กร ทำให้เราเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี จึงได้ออกแบบบริการมาโดยมุ่งเน้นไปที่ความต้องการเชิงธุรกิจเป็นหลัก ทั้งในด้านเสถียรภาพ คุณภาพ ความเร็วหรือขนาดช่องสัญญาณและความปลอดภัยของข้อมูล

4. **บริการดูแลและบริหารจัดการโซลูชันสารสนเทศ (Manage Services)** เป็นการให้บริการดูแลและบริหารจัดการโซลูชันสารสนเทศอย่างครบวงจรควบคู่ไปกับบริการโครงข่ายด้วย ปัจจุบันนี้ ลูกค้ามีทางเลือกที่จะไม่มีหน่วยงานบำรุงรักษาด้านสารสนเทศภายในเพื่อดูแลการจัดการดังกล่าว ทำให้สามารถลดต้นทุนธุรกิจของลูกค้าโดยการมอบหมายการจัดการนี้ไปให้กับผู้ให้บริการโครงข่ายได้ โดยทางบริษัทฯ ได้ให้บริการดูแลและเฝ้าระวังความต่อเนื่องในการจัดการงานได้ครบวงจร จากการมีศูนย์บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ในลักษณะเดียวกับที่ได้ดูแลงานบริการโครงข่ายของบริษัทฯ เอง
5. **บริการคลาวด์ (Cloud Services)** บริการให้เช่าพื้นที่เก็บข้อมูลในรูปแบบเซิร์ฟเวอร์เสมือน (Virtual Server) ลูกค้าองค์กรในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมสามารถเลือกใช้บริการนี้ของบริษัทฯ ได้ ทั้งกรณีที่ให้บริการโครงข่ายทุกประเภทของบริษัทฯ หรือยังไม่ได้ใช้ บริษัทฯ เปิดให้บริการคลาวด์ในลักษณะโซลูชันรวมกับการให้บริการวงจร เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้พื้นที่เก็บข้อมูลโดยไม่ต้องจัดหาหรือลงทุนในอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เซิร์ฟเวอร์ หรือต้องการมีพื้นที่เก็บข้อมูลสำรองเพิ่มเติม โดยบริษัทฯ ให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่ให้คำปรึกษาและออกแบบโดยวิศวกรโซลูชัน การติดตั้งที่ได้คุณภาพ ตลอดจนการดูแลเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน และบริการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาในการใช้งานโดยผู้เชี่ยวชาญ
6. **บริการดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Centre Services)** บริการรับฝากเซิร์ฟเวอร์ (Co-Location) ประสิทธิภาพสูงที่ออกแบบมาพร้อมการให้บริการรักษาข้อมูลหากเกิดภัยพิบัติ (Disaster Recovery : DR) และทางเลือกในการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามโครงข่าย (Cross Connection) ที่มีเสถียรภาพการให้บริการ (SLA) ที่ระดับ 99.99 และได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 และ ISO 9001:2008 ศูนย์บริการหลัก คือ AIMS@Bangkok ตั้งอยู่ ณ อาคารสมูทไลฟ์ ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ ซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจหลัก (Central Business District) ของกรุงเทพมหานคร และเป็นที่ตั้งของ Bangkok Neutral Internet Exchange (BKNIX) ลูกค้าองค์กรในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมสามารถเลือกใช้บริการนี้ของบริษัทฯ ได้ โดยศูนย์ข้อมูลเปิดให้บริการและมีผู้เชี่ยวชาญดูแลตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน

2.4 การตลาดและการแข่งขัน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและกระทันหันต่อเศรษฐกิจและการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคทั้งทั่วโลกและในประเทศ สภาพการแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคมจึงมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากปีที่ผ่านมา ความต้องการการให้บริการแบบองค์รวมยังคงอยู่ หากแต่ต้องรองรับความต้องการและพฤติกรรม การบริโภคในลักษณะปกติใหม่ หรือที่เรียกว่า New Normal โทรคมนาคม อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจและการดำเนินชีวิตของผู้คน การทำงาน การศึกษาและกิจกรรมนันทนาการ ต้องสามารถดำเนินไปได้แม้จะมีระยะห่างทางสังคมหรือ Social Distancing สถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวส่งผลให้ความต้องการการใช้งานข้อมูลเพิ่มขึ้นขึ้นอย่างรวดเร็ว และในขณะเดียวกันก็ยังเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจให้มีมากขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยอย่างเฉียบพลันและการบริโภคที่ลดลงทำให้หลายธุรกิจไม่สามารถดำรงอยู่ได้ หรือต้องลดค่าใช้จ่ายเพื่อหยุดยั้งการขาดทุนของธุรกิจไว้ ผู้ให้บริการรวมถึงบริษัท เองก็ต้องปรับลดค่าบริการให้กับลูกค้าที่มีอยู่ด้วยเช่นกัน โครงการและการพัฒนาต่าง ๆ ของลูกค้าในเกือบทุกกลุ่มอุตสาหกรรมมีความจำเป็นต้องเลื่อนออกไป ส่งผลให้โอกาสในการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่หรือโครงการใหม่ค่อนข้างเป็นไปได้ยาก นอกจากนี้ การไปพบปะลูกค้าโดยตรงและวิธีการทำตลาดจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบไปด้วย สถานการณ์เช่นนี้ยังส่งผลกระทบไปถึงปี 2564 สืบเนื่องมาจากการระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 รอบใหม่ในประเทศไทย

การมีพันธมิตรทางธุรกิจนอกจากจะเป็นโอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจและหลีกเลี่ยงการแข่งขันที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่ายแล้ว ยังสามารถช่วยพัฒนาบริการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วในปัจจุบันด้วย บริษัท มีความเชื่อมั่นในศักยภาพและความเชี่ยวชาญของคู่ค้า และเชื่อว่าความร่วมมืออันดีจะสามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดร่วมกัน รวมถึงต่อยอดการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตไปสู่ลักษณะปกติใหม่ หรือ New Normal ให้ความต้องการใช้บริการธุรกรรมดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น บริการหลายประเภท เช่น การจับจ่ายใช้สอย การสั่งอาหาร การส่งสินค้า และบริการต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชน ต้องสามารถรองรับการทำธุรกรรมในรูปแบบออนไลน์ ดังนั้น จึงมีอาจปฏิเสธได้เลยว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นปัจจัยผลักดันสำคัญทำให้ธุรกรรมต่าง ๆ ของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างรวดเร็ว

สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม บริษัท พร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการให้กับกลุ่มลูกค้าองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม (Digital Transformation) และการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่เกิดขึ้น ทำให้ทุกภาคส่วนรวมทั้งบริษัท ต้องพัฒนากลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อรองรับสถานการณ์และมีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว บริษัท ได้ปรับรูปแบบและกระบวนการทำงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการให้บริการของทีมงานขาย และทีมงานปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อให้บริษัท สามารถให้บริการแบบองค์รวม และลูกค้าได้รับบริการ ที่ดีและมีคุณภาพ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาการให้บริการโครงข่ายคุณภาพสูงจึงยังคงเป็นนโยบายหลักที่บริษัท ให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเล็งเห็นความสำคัญของแนวโน้มการขยายตัวของตลาดบริการทางด้านโทรคมนาคมให้รองรับกับความต้องการของลูกค้าที่มีมากขึ้น จากเดิมที่บริษัท เป็นผู้ให้บริการเช่าวงจรสื่อสารและอินเทอร์เน็ตให้กับลูกค้าองค์กรทั้งในประเทศและ

ระหว่างประเทศเป็นบริการหลัก บริษัทฯ ได้ขยายการให้บริการสำหรับลูกค้าองค์กรในปี 2564 โดยต่อยอดความสามารถในการให้บริการไอทีโซลูชันแบบครบวงจร โดยให้ความสำคัญทั้งด้านสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีที่ได้มาตรฐานระดับโลก และด้านบริการที่ส่งมอบโดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงการจัดให้มีทีมงานเฉพาะทางเพื่อดูแลลูกค้าที่ใช้บริการแบบครบวงจร (Managed Services) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการทางด้านโทรคมนาคมที่ครอบคลุมตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานทางไอที (Infrastructure-as-a-Service) เช่น บริการเซิร์ฟเวอร์เสมือน (Virtual Server) บริการพื้นที่จัดเก็บสำรองข้อมูล (Backup Service) บริการระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งแบบตัวอุปกรณ์ (Appliance) และแบบเสมือน (Virtual Firewall) บริการด้านแพลตฟอร์ม (Platform-as-a-Service) บริการจัดการเก็บข้อมูลภายในระบบ (Log Management) รวมถึงบริการด้านอื่นๆ ร่วมกับลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้ายังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดภายใต้การใช้ต้นทุนและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพขององค์กรธุรกิจในการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ในปลายปี 2563 ที่ผ่านมา โครงการดาต้าเซ็นเตอร์ที่บริษัทฯ ร่วมลงทุนได้ถูกจัดตั้งแล้วเสร็จ และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการแล้ว เป็นดาต้าเซ็นเตอร์เพื่อให้บริการเช่าศูนย์ข้อมูล (Colocation) ซึ่งตั้งอยู่ในย่านศูนย์กลางธุรกิจ (CBD: Central Business District) ของกรุงเทพมหานคร ด้วยการออกแบบที่มาพร้อมการให้บริการรักษาข้อมูลหากเกิดภัยพิบัติ (Disaster Recovery (DR)) และบริการเชื่อมต่อข้ามโครงข่าย (Cross Connection) ช่วยเหลือลูกค้าองค์กรมั่นใจในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2.5 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมอย่างครบวงจร ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก บริษัทฯ ได้ลงทุนในการสร้างและดูแลรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วยการให้การอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความชำนาญให้กับบุคลากรของบริษัทฯ ในการให้คำปรึกษาและส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่รับบริการของบริษัทฯ

สำหรับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทฯ นำมาใช้เพื่อให้บริการนั้น บริษัทฯ ได้มีการจัดหาและคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและใช้เทคโนโลยีที่มีมาตรฐานระดับโลก ด้วยการทำสัญญาการเป็นคู่ค้ากับบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่มีการดำเนินธุรกิจที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้งานทั่วโลก

2.6 ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทฯ มีทีมฝ่ายขายเป็นของตนเองที่จะทำการติดต่อและเจรจากับลูกค้าโดยตรง โดยบริษัทฯ แบ่งทีมขายออกเป็นกลุ่มตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เนื่องจากแต่ละกลุ่มลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยฝ่ายขายจะทำหน้าที่ดูแลและนำเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าและเลือกสรรบริการให้เหมาะกับวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรตามหลักมาตรฐานสากล (COSO ERM) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสนับสนุนให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาทั้งโอกาสเกิดเหตุการณ์ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ทั้งระดับองค์กร และระดับหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ (Strategic risk) ด้านการดำเนินงาน (Operational risk) ด้านการเงิน (Financial risk) และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance risk) บริษัทฯ ได้พิจารณาความเสี่ยงจากบริบททั้งภายในและภายนอกองค์กร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยมุ่งหวังลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ความเสี่ยงจากการแข่งขันในธุรกิจจรรยาบรรณความเร็วสูง

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่บนพื้นฐานแห่งหลักการการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม บริษัทฯ ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะมีผู้ประกอบการรายอื่นอีกที่รายที่จะได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพิ่มเติม ซึ่งหากมีจำนวนผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้การแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจโทรคมนาคมนั้น จำเป็นต้องอาศัยความสามารถและประสบการณ์ของผู้บริหารและพนักงานในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเงินทุนจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีความได้เปรียบในด้านการแข่งขันมากกว่าผู้ประกอบการขนาดเล็ก และผู้ประกอบการรายใหม่ ปัจจุบันมีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้น จึงทำให้สภาพการแข่งขันมีมากขึ้นในตลาด โดยเฉพาะในด้านราคา ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ทำให้ผู้ใช้บริการต้องปรับตัวและเลือกใช้บริการจากปัจจัยด้านราคามากขึ้น

บริษัทฯ ได้วางกลยุทธ์เพื่อรองรับภาวะการแข่งขันโดยเน้นการประกอบธุรกิจที่บริษัทฯ มีศักยภาพในการแข่งขันสูงกว่าผู้ประกอบการรายใหม่ โดยเฉพาะในพื้นที่ให้บริการที่บริษัทฯ ได้มีการวางโครงข่ายพร้อมและมีเสถียรภาพสูงอยู่แล้ว และมุ่งเน้นทำตลาดกับกลุ่มลูกค้าองค์กร ซึ่งได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในบริการของบริษัทฯ มาเป็นเวลานาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการให้บริการต่อยอดจากบริการจรรยาบรรณความเร็วสูง อาทิ บริการอินเทอร์เน็ตลูกค้าองค์กร บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตขนาดกลางและรายย่อย และการขายบริการควบคู่กับผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น การให้บริการจรรยาบรรณระหว่างประเทศกับกลุ่มผู้ให้บริการโทรคมนาคมในต่างประเทศ เป็นต้น อีกทั้งบริษัทฯ ได้มีการเพิ่มเส้นทางที่สามซึ่งเป็นโครงข่ายหลัก (Core Network) ในพื้นที่ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อเพิ่มเสถียรภาพในการให้บริการกับลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ท่ามกลางสภาวะตลาดที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการควบรวมธุรกิจแบบครบวงจรของผู้ประกอบการรายอื่น ทางบริษัทฯ จึงได้ปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยมีการขยายกลุ่มลูกค้ามากขึ้น จากเดิมที่บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการจรรยาบรรณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet Service Provider: ISP) มาเป็นการดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยตรงกับลูกค้า เนื่องจากบริษัทฯ มีความพร้อมทางด้านบริการอยู่แล้ว รวมถึงมีโครงข่ายเป็นของตัวเองซึ่งสามารถบริหารจัดการได้ครบวงจร นอกจากนี้ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนามาตรฐานของระบบโครงข่ายให้มีคุณภาพ และการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด และรับประกัน SLA 99.9% ต่อวงจร

3.2 ความเสี่ยงจากกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการบริษัท

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ปัจจุบัน คือ TIME dotCom International Sdn Bhd มีสัดส่วนในการถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 46.84 ของทุนที่ชำระแล้ว ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีสิทธิในการออกเสียงเพียงพอที่จะส่งผลกระทบต่อวาระที่ต้องได้รับอนุมัติด้วยเสียงข้างมากเกินกว่าร้อยละ 75 ของหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมด เช่น การขออนุมัติเพิ่ม/ลดทุน การแก้ไขข้อบังคับบริษัท เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ด้วยโครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วยคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย รวม 4 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา พิจารณาค่าตอบแทนและกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร โดยแต่ละคณะมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำให้ระบบการทำงานของบริษัท มีความเป็นมาตรฐานและมีความรับผิดชอบ อีกทั้งคณะกรรมการของบริษัท มีกรรมการอิสระ จำนวน 3 ท่านจากกรรมการทั้งหมด 8 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านมีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบการทำงานของ บริษัท ให้มีความโปร่งใสได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ประชานกรรมการบริษัทไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งการกล่าวนี้นี้ ล้วนเป็นปัจจัยให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจในการนำเสนอเรื่องต่างๆ รวมถึงเรื่องใดๆ ที่จะนำเข้าสู่การพิจารณาในการประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อขออนุมัติ

3.3 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

3.3.1 ความเสี่ยงจากการไม่ได้รับสิทธิแห่งทางในการพาดสายเชื่อมโครงข่าย

ภายใต้บังคับของมาตรา 39 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ในการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม “ถ้าผู้รับใบอนุญาตมีเหตุต้องปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ และติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดๆ และจำเป็นต้องใช้สิทธิตามมาตรานี้ ให้ผู้รับอนุญาตเสนอต่อ กสทช. เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ เมื่อ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว จึงให้ผู้รับอนุญาตเป็นผู้มีสิทธิแห่งทาง (Right of Way) ในเส้นทางที่ได้ยื่นขอความเห็นชอบนั้น” ซึ่งในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ยื่นขอและได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ให้เป็นผู้มีสิทธิแห่งเส้นทางที่บริษัทฯ สร้างโครงข่ายแล้วเป็นจำนวนหนึ่ง และที่ยังอยู่ในระหว่างการรอผลการพิจารณาอนุญาตอย่างเป็นทางการจากหน่วยงานเจ้าของสิทธิแห่งทาง เช่น หน่วยงานของรัฐ หรือผู้ให้บริการสาธารณูปโภค ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐหรือผู้ให้บริการสาธารณูปโภคนั้น ๆ กำหนด ดังนั้น บริษัทฯ อาจมีภาระที่จะต้องชำระค่าธรรมเนียมการติดตั้ง ค่าบำรุงรักษา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม อันอาจส่งผลให้บริษัทฯ มีต้นทุนทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ การประกาศกฎข้อบังคับของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และโครงการเมืองไร้สายมหานครอาเซียน (The ASEAN Metropolis Project) เป็นโครงการนำสายไฟฟ้าและสายสื่อสารลงใต้ดิน ทำให้ผู้ประกอบการทุกรายไม่สามารถพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าได้ต่อไป รวมถึงการประกาศจากทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เกี่ยวกับเส้นทางวิฤตห้ามพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในเรื่องความล่าช้าในการติดตั้งการให้บริการแก่ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้คำนึงถึงปัญหาดังกล่าว และได้วางแผนในการบริหารจัดการ ทำให้บริษัทฯ ยังคงสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องเป็นปกติ อีกทั้งบริษัทฯ ยังให้ความร่วมมือในการประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวงร่วมกับผู้ประกอบการทั่วไปในการจัดระเบียบสายสื่อสารและร้อยถนนสายสื่อสารที่ไม่ใช้งาน ที่มีกำหนดแผนให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน 2563 ที่ผ่านมานั้น โดยได้ดำเนินการไปแล้ว แต่ด้วยสถานการณ์โควิด-19 จึงทำให้มีการชะลอแผนจัดระเบียบสายสื่อสารอีกจำนวนหนึ่งและรวมไปถึงปัญหาไฟไหม้สายสื่อสารที่เกิดขึ้น จึงทำให้ กฟน.และกฟภ.ได้กำหนดแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารที่เหลือให้ดำเนินการต่อในปี 2564 และ 2565 เพื่อให้เป็นไปตามแผนการจัดระเบียบของกระทรวงมหาดไทย ให้ความปลอดภัยต่อภาคประชาชนมากยิ่งขึ้น ภายใน 2 ปี ซึ่งอาจส่งผลในเรื่องของต้นทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ดังนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดแผนดำเนินการแก้ไข ปรับย้ายแนวเส้นทางโครงข่ายและวางแผนนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการ และลงทุนโครงข่ายหลักและโครงข่ายสำรอง เพื่อรักษาเสถียรภาพเครือข่ายในระยะยาวและลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา อีกทั้งลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นซ้ำซ้อนในเส้นทางที่ต้องดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารของ กฟน.และ กฟภ.

3.3.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบของใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และการดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของรัฐบาล

บริษัทฯ ประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งมีอำนาจในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้แก่ผู้ประกอบการ หากมีการออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ในบางกรณีของกสทช. ที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ซึ่งอาจจะทำให้ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในอนาคตในส่วนของการค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

ในปี 2557 รัฐบาลได้กำหนดนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมบน โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการเชื่อมต่อ (Connectivity and Technology Infrastructure) ภายใต้การกำกับของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยในปี 2560 ถึง 2562 ได้มีการประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พระราชบัญญัติสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นต้น โดยในส่วนพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แม้จะยังไม่มีผลบังคับครบในทุกหมวด แต่บริษัทฯ ได้มีการประกาศให้พนักงานทุกคนเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ได้ระบุในประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2563 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าทางบริษัทฯ ให้ความสำคัญและติดตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ และการศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด โดยมีฝ่ายกฎหมายที่รับผิดชอบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกสทช. โดยตรงในการติดตามสถานการณ์และความเคลื่อนไหวในประเด็นต่าง ๆ เพื่อกำหนดแผนการปฏิบัติของบริษัทฯ ให้สอดคล้องตามนโยบายภาครัฐ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ได้อย่างทันทั่วถึงและเหมาะสม อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้จัดให้มีคณะทำงานจากพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับนโยบายภาครัฐ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ที่มีผลใช้บังคับขึ้นใหม่ดังกล่าว โดยทำหน้าที่ในการติดตาม หาคำความรู้ ข้อมูล เพื่อให้การดำเนินงานภายในบริษัทฯ เป็นไปตามกฎหมายกำหนดไว้ รวมทั้งการจัดอบรมกับพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ที่ใช้ในการประกอบกิจการของบริษัทฯ ได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลทุกประเภท บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ หัวหน้าสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าสายงานทรัพยากรบุคคล หัวหน้าสายงานขายและการตลาด และเจ้าหน้าที่กฎหมาย ในการตรวจสอบเนื้อหาและการปฏิบัติให้เป็นไปตามบทบัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จากการศึกษาข้อปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวพบว่า ข้อปฏิบัติและบทบัญญัติส่วนใหญ่จะส่งผลในเชิงบวกต่อการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ในฐานะผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารดิจิทัล เพราะนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารดิจิทัลและบริการเสริมเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ยังไม่พบปัญหาที่นำจะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แต่อย่างใด เนื่องจากการติดตามสถานการณ์ความเคลื่อนไหวในประเด็นต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถกำหนดแผนการ

ปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันทั่วถึงที่ต่อสถานะการที่เกิดขึ้น

3.3.3 ความเสี่ยงของการทำสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบริษัท กับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ

ภายใต้ข้อบังคับของมาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม ประกอบกับประกาศกสทช. เรื่อง การขอความเห็นชอบสัญญาอันเกี่ยวเนื่องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ พ.ศ. 2549 ระบุว่า “บริษัทมีหน้าที่จัดส่งร่างสัญญาหรือร่างความตกลงใด ๆ เกี่ยวกับการประกอบกิจการและการให้บริการโทรคมนาคมที่จะเข้าทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ และบุคคลหรือนิติบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ รวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาหรือความตกลงดังกล่าว เพื่อขอความเห็นชอบจาก กสทช. เว้นแต่สัญญาหรือความตกลงต่าง ๆ ดังกล่าวจะเข้าข่ายเป็นการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ กสทช. ประกาศกำหนด โดย กสทช. อาจร้องขอให้บริษัทแก้ไขสัญญาหรือความตกลงใด ๆ ข้างต้นภายใต้เงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด” อย่างไรก็ตาม ทาง กสทช. อาจขอให้บริษัท แก้ไขสัญญาหรือข้อตกลงใด ๆ ตามเงื่อนไขของ กสทช. ที่กำหนด ในปัจจุบัน บริษัท ได้ทำสัญญาการให้บริการให้เช่าโครงข่ายแก่ลูกค้าซึ่งเป็นบริษัทต่างประเทศจำนวนหนึ่ง และบริษัท ยังคงมีแผนที่จะขยายธุรกิจดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มผู้ให้บริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Carrier) ที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ ดังนั้น ภายใต้ข้อบังคับของมาตรา 54 แห่งพ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม อาจส่งผลให้บริษัท มีข้อจำกัดในการเข้าทำสัญญาดังกล่าวซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการตามแผนการขยายธุรกิจของบริษัท รวมถึงรายได้ที่บริษัท จะได้รับจากการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มผู้ให้บริการโทรคมนาคมในต่างประเทศในอนาคต

แนวทางป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต บริษัท ได้กำหนดให้ฝ่ายกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบในการสอบทานข้อความในร่างสัญญาหรือข้อตกลงก่อนลงนามกับคู่สัญญา(ลูกค้า)

3.4 ความเสี่ยงของอุปกรณ์เครือข่ายที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีทางด้านโทรคมนาคมเป็นส่วนสำคัญสำหรับการบริหารจัดการธุรกิจบริการเครือข่าย ในฐานะผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจ บริษัท มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการรักษาคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าของบริษัท เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริษัท มีความพร้อมให้บริการในระดับสูง และสามารถมอบประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางที่ดีที่สุดด้วยคุณภาพบริการในระดับสูงสุด

ด้วยความสำคัญของคำมั่นนี้เองที่ทำให้บริษัท ยึดถือการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด และด้วยโครงข่ายบริการที่เชื่อถือได้ เราเชื่อมั่นว่าอุปกรณ์และระบบเครือข่ายของบริษัท ได้รับการประเมินตามอายุการใช้งาน ทั้งความพร้อมของอุปกรณ์สำรองและความสามารถในการอัปเดตระบบซอฟต์แวร์ โครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายใด ๆ ที่ใกล้จะหมดอายุการใช้งาน จะมีการเปลี่ยนหรือทดแทนด้วยเทคโนโลยีล่าสุด ทั้งนี้ขั้นตอนการเปลี่ยนเพื่อทดแทนหรืออัปเดตนี้จะผ่านกระบวนการทดสอบการใช้งานตามข้อกำหนดที่เคร่งครัดและผ่านกระบวนการคัดเลือกโดยมีการประเมินทางเทคนิคและเชิงพาณิชย์ ซึ่งที่วางแผนและทีมปฏิบัติการจะตรวจสอบการออกแบบเครือข่ายใหม่และเลือกใช้ระบบให้เป็นไปตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. มีอุปกรณ์มากกว่า 1 ชุด ทำงานในระบบเดียวกัน (Redundancy)
2. มีความปลอดภัยของเครือข่าย (Security)
3. สามารถขยายเครือข่าย (Scalability)
4. เป็นเครือข่ายดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด (Best & Optimum)

ข้อกำหนดข้างต้นใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการออกแบบและการติดตั้งสำหรับเทคโนโลยี เช่น DWDM, SDH, MPLS, Metro Ethernet และอื่น ๆ

สำหรับส่วนอื่น ๆ เราจะใช้แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และจะต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยจะมอบหมายงานให้กับวิศวกรที่มีทักษะสูงและมีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าเครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างราบรื่น โดยที่แต่ละคนได้รับการฝึกฝนและได้รับสิทธิ์การเข้าถึงระบบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้แน่ใจว่ามีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน โดยระเบียบแนวทางปฏิบัตินี้ จะมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดทำเอกสารแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดให้กับผู้เกี่ยวข้องตามลำดับ

ทั้งหมดนี้คือขั้นตอนบางส่วนที่มีความสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัท จะให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและนำเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของเราต่อไป

3.5 ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

การดำเนินธุรกิจของบริษัท จะต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน จึงส่งผลให้บริษัท เผชิญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น การก่อกวนเครือข่าย การปลอมแปลงลิงค์ การถูกโจมตีของมัลแวร์/ไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการหยุดชะงักของธุรกิจได้ ดังนั้น ทางบริษัท จึงได้มีการทบทวน และปรับปรุงมาตรการและกลไกเพื่อพัฒนาศักยภาพในการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงการสร้างความตระหนักและความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย อีกทั้งพัฒนาเครื่องมือและระบบรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้มีความเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ระบบงานต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีความพร้อมที่จะรับกับการเปลี่ยนแปลงให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละระบบงาน เพื่อป้องกันการเข้าไปใช้หรือแก้ไขข้อมูลจากบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับกรณีที่เกิดเหตุร้ายแรงที่มีผลกระทบกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

3.6 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงและขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ

เนื่องจากธุรกิจของบริษัท เป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจอันซับซ้อน รวมถึงธุรกิจใหม่ของบริษัท เป็นการเพิ่มการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับคลาวด์ คอมพิวติ้ง และดาต้าเซ็นเตอร์ ซึ่งลักษณะงานของพนักงานในสายงานนี้เป็นที่ต้องการของตลาด และมีอัตราการเปลี่ยนงาน (Turn over) ที่ค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้บริษัท มีความเสี่ยงจากการขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการดังกล่าว และอาจกระทบต่อการดูแลลูกค้า ณ ขณะนั้นได้ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรดังกล่าวรวมถึงการรักษาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี บริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและจูงใจให้พนักงานทำงานกับบริษัทฯ โดยมีการวางแผนความก้าวหน้าทางสายงานและมีการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละสายงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการวางแผนทดแทนตำแหน่ง (Succession Plan) และจัดทำแผนการพัฒนาคนเก่ง (Talent Management System) เพื่อให้มีแนวทางในการคิดสรร พัฒนา และธำรงรักษากลุ่มบุคลากรระดับจัดการจนถึงระดับบริหารที่มีผลงานโดดเด่น และมีศักยภาพในการเติบโตเป็นผู้บริหารองค์กรในภายหน้า ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต และเชื่อมโยงกับการวางแผนทดแทนตำแหน่งดังกล่าวข้างต้น ปัจจุบันบริษัทฯ ได้คัดสรรผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญหลายท่านเข้าร่วมพัฒนาองค์กรให้เติบโตไปข้างหน้าและรองรับการขยายงานในอนาคต รวมทั้งได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม ผ่านแนวทางการเรียนรู้และการพัฒนาที่หลากหลายและ

ต่อเนื่อง เช่น การให้พนักงานได้รับการอบรม ทั้งทางด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) ทั้งในสายงานเดียวกันและต่างสายงาน (Cross-function) พร้อมทั้งเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานแบบมืออาชีพ (Professionalism) จึงสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมกับให้บริการลูกค้าได้ด้วยดีตลอดมา

3.7 ความเสี่ยงจากโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ และภัยจลาจลทางการเมือง

สถานการณ์ปัจจุบันการเกิดโรคภัยมีความรุนแรงและสามารถแพร่ระบาดได้อย่างกว้างขวาง ดังเช่น กรณีการเกิดวิกฤติ COVID-19 ซึ่งหากพิจารณาจากรายงานความเสี่ยงโลกหรือ Global Risk Report ที่สภาเศรษฐกิจโลก (WEF) นำเสนอในแต่ละปีนั้น จะพบว่าความเสี่ยงจากโรคติดต่อแพร่เชื้อ (Infectious Diseases) นั้น ถูกจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในสิบความเสี่ยงสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ การเมือง ทำให้เกิดการชุมนุมประท้วง เกิดเหตุจลาจล ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาคเศรษฐกิจโดยรวม และอาจเกิดความเสียหายต่อธุรกิจของบริษัทฯ ได้ บริษัทฯ จึงได้ตระหนักถึงความเสี่ยงภัยดังกล่าวเป็นอย่างดี และได้จัดการรวมประเด็นเหล่านี้ไว้ในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และได้มีการพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Plan: BCP) พร้อมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับให้พนักงานทุกฝ่ายและทุกระดับนำไปปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ระบาดของโรคติดต่อแพร่เชื้อ และการจลาจล โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน และความเชื่อมั่นของชุมชนและสังคม ทั้งนี้บริษัทฯ ได้จัดให้มีกิจกรรมด้านความปลอดภัย เพื่อสร้างความตระหนักให้กับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายสำรอง (Disaster Recovery Operation Center : DROC) และมีการซ้อมแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน (BCP) เป็นประจำ หากเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อให้แน่ใจว่าการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่นที่สุด

บริษัทฯ มีทีมงานศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายที่ดูแลบริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง ซึ่งจะปฏิบัติงานจาก 2 แห่ง เพื่อลดความเสี่ยง อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจในเรื่องการบริหารจัดการเหตุขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลัก

ทรัพย์สินถาวรของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีมูลค่าสุทธิหลังหักค่าเสื่อมราคาสะสมและค่าเผื่อการด้อยค่า ตามที่ปรากฏในงบการเงินรวมของบริษัทฯ เท่ากับ 2,854.1 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเภททรัพย์สิน	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ¹ (ล้านบาท)		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธ.ค. 2562	31 ธ.ค. 2563		
อุปกรณ์โครงข่าย	2,504.7	2,372.1	เป็นเจ้าของ	หมายเหตุ 1.- 3.
อุปกรณ์โครงข่ายระหว่างติดตั้ง	217.9	229.2	เป็นเจ้าของ	-
ที่ดิน	32.2	32.2	เป็นเจ้าของ	-
อาคารและส่วนปรับปรุงสินทรัพย์เช่า	211.1	206.2	เป็นเจ้าของ	-
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	15.1	11.7	เป็นเจ้าของ	หมายเหตุ 4.
ยานพาหนะ	0.0	0.0	เป็นเจ้าของ	-
สินทรัพย์ระหว่างก่อสร้าง	50.2	2.7	เป็นเจ้าของ	-
รวม	3,031.2	2,854.1		

- หมายเหตุ:**
- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีอุปกรณ์โครงข่ายซึ่งมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิจำนวน 9 ล้านบาท (2562: 9 ล้านบาท) ติดตั้งอยู่ในพื้นที่ของคู่สัญญารายหนึ่ง โดยเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาสัญญา อุปกรณ์โครงข่ายดังกล่าวจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของคู่สัญญาทันที โดยบริษัทฯ ให้สิทธิแก่คู่สัญญาใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์โครงข่ายบางส่วน และบริษัทฯ มีภาระผูกพันที่ต้องแบ่งรายได้จากอุปกรณ์โครงข่ายข้างต้นบางส่วนให้แก่คู่สัญญาตามสัดส่วนที่ระบุไว้ในสัญญาเป็นรายปีตลอดอายุสัญญา นอกจากนี้ บริษัทฯ ตกลงชำระส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำตามจำนวนที่ระบุในสัญญาเพื่อเป็นการประกันรายได้ให้กับคู่สัญญา
 - ในระหว่างปี 2561 บริษัทฯ และคู่สัญญาได้ตกลงยกเลิกการใช้บริการบางส่วนของบันทึกความเข้าใจการร่วมจัดสร้างและบริหารจัดการอุปกรณ์โครงข่าย ซึ่งภายใต้บันทึกความเข้าใจการร่วมจัดสร้างและบริหารจัดการ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาบันทึกความเข้าใจ บริษัทฯ ตกลงโอนกรรมสิทธิ์อุปกรณ์โครงข่ายดังกล่าวเป็นของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยคิดราคาตามที่ทั้งสองฝ่ายจะตกลงกัน ซึ่งอยู่ระหว่างการเจรจาตกลง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีอุปกรณ์โครงข่ายตามบันทึกความเข้าใจดังกล่าวมูลค่าสุทธิตามบัญชีจำนวน 15 ล้านบาท
 - ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีอุปกรณ์โครงข่ายจำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมและค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าว มีจำนวนเงินประมาณ 897 ล้านบาท (2562: 897 ล้านบาท)
 - ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมและค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าว มีจำนวนเงินประมาณ 180 ล้านบาท (2562: 180 ล้านบาท)

สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนของบริษัทฯ และบริษัทย่อยแสดงด้วยราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มีจำนวน 11.67 ล้านบาท ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งจำนวน

สัญญาเช่าระยะยาว

บริษัทฯ มีทำสัญญาเช่าพื้นที่และสัญญาให้บริการส่วนกลางและเครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เสริมทั่วไปกับ บริษัท แม็กซ์ ฟิวเจอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2562 โดยสาระสำคัญของสัญญาจะเป็นการเช่าพื้นที่และให้บริการพื้นที่ส่วนกลางในอาคารชั้นทาวเวอร์ส ชั้น 35-36 ของอาคารบี เนื้อที่รวมประมาณ 2.750 ตารางเมตร ระยะเวลาการเช่า 3 ปี และมีค่าน้ำในการต่อสัญญาได้คราวละ 3 ปี โดยสัญญาปัจจุบันเริ่มวันที่ 1 กรกฎาคม 2562 สิ้นสุดในวันที่ 30 มิถุนายน 2565

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจของบริษัทฯ หรือธุรกิจที่บริษัทฯ เห็นว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วม หรือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มช่องทางในการหารายได้ และเพิ่มความสามารถในการทำกำไรของบริษัทฯ ทั้งนี้ ในการบริหารงานของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมดังกล่าว บริษัทฯ จะแต่งตั้งตัวแทนจากบริษัทฯ เข้าไปร่วมเป็นกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทนั้น ๆ ตามสัดส่วนการถือหุ้น เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์ตอบแทนสูงสุดแก่บริษัทฯ ในภาพรวม

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ลงทุนในบริษัทย่อย จำนวน 1 บริษัท คือ บริษัท ไดมอนด์ โลน เซอร์วิสเชส จำกัด โดยปัจจุบันบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99.99 ของบริษัทย่อย และลงทุนในบริษัทร่วม จำนวน 1 บริษัท คือ บริษัท เอ็มส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยปัจจุบันบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 49 และได้แต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดังกล่าว

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัทที่ออกหลักทรัพย์	:	บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	:	SYMC (กลุ่มอุตสาหกรรม: เทคโนโลยี)
ลักษณะธุรกิจ	:	ให้บริการเชื่อมต่อผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง บริการอินเทอร์เน็ต บริการระบบคลาวด์ บริการศูนย์ข้อมูล และบริหารจัดการโซลูชันสารสนเทศ
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107553000107
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	:	26 พฤศจิกายน 2553
ทุนจดทะเบียน	:	433,654,887 บาท
ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว	:	433,654,887 บาท
จำนวนหุ้นสามัญ	:	433,654,887 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้	:	1 บาทต่อหุ้น
สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้น	:	ร้อยละ 30.13 (ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2563)
รายย่อย (Free Float)	:	
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 123 ชันทาวเวอร์ส อาคารบี ชั้น 35-37 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เว็บไซต์	:	www.symphony.net.th
โทรศัพท์	:	+66 (0) 2101 1111
ติดต่อบริษัทฯ	:	<u>นักลงทุนสัมพันธ์</u> โทรศัพท์ +66 (0) 2101 1111 ต่อ 36305 อีเมล: ir@symphony.net.th <u>เลขานุการบริษัท</u> โทรศัพท์ +66 (0) 2101 1111 ต่อ 36010

ที่ตั้งสำนักงานสาขาและศูนย์บริการ

- 1) สำนักงานสาขาภาคตะวันออก อมตะนคร
เลขที่ 700/640 หมู่ที่ 7 ตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000
- 2) ศูนย์บริการสาขากบินทร์บุรี
เลขที่ 103 หมู่ที่ 16 ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 25240
- 3) ศูนย์บริการสาขาหาดใหญ่
เลขที่ 1173 หมู่ที่ 3 ถนนเลี้ยวเมือง (สายเอเชีย) ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
- 4) ศูนย์บริการสาขาแหลมฉบัง
เลขที่ 31/73 หมู่ที่ 9 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 20230
- 5) ศูนย์บริการสาขานครราชสีมา
เลขที่ 19/47 ลำปำ 2 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000

- 6) ศูนย์บริการสาขากู้ภัย
เลขที่ 46/125 หมู่ที่ 6 ตำบลรัชฎา อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 83000
- 7) ศูนย์บริการสาขาขอนแก่น
เลขที่ 108/138 หมู่ที่ 14 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
- 8) ศูนย์บริการสาขาพิษณุโลก
เลขที่ 362/5 หมู่ที่ 3 ตำบลอรุณภูมิ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
- 9) ศูนย์บริการสาขาเชียงใหม่
เลขที่ 39/7 ถนนทิพย์เนตร ตำบลหายยา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50100
- 10) ศูนย์บริการสาขาสมุทรสาคร
เลขที่ 88/304 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000
- 11) ศูนย์บริการสาขาพระนครศรีอยุธยา
เลขที่ 89/5-6 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
- 12) ศูนย์บริการสาขาประจวบคีรีขันธ์
เลขที่ 208 ถนนประจวบคีรี ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000
- 13) ศูนย์บริการสาขาแม่สอด
เลขที่ 1086/3 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 63110
- 14) ศูนย์บริการสาขาสุราษฎร์ธานี
เลขที่ 17/53-54 หมู่ที่ 1 ถนนวัดโพธิ์-บางใหญ่ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
- 15) ศูนย์บริการสาขาสุดราชนา
เลขที่ 48/10 หมู่ที่ 23 ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมืองอุดรราชธานี จังหวัดอุดรราชธานี 34000
- 16) ศูนย์บริการสาขาหนองคาย
เลขที่ 149/3 หมู่ที่ 4 ตำบลมีชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย 43000
- 17) ศูนย์บริการสาขาทาก
เลขที่ 64/27 หมู่ที่ 6 ตำบลไม้งาม อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 63000
- 18) ศูนย์บริการสาขาเชียงราย
เลขที่ 624/6 ถนนวิเศษเวียง ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000

ที่ตั้งคลังสินค้า

- 1) คลังสินค้ามินบุรี
เลขที่ 51,53 ซอยสีหบุรานุกิจ 6 แขวงมินบุรี เขตมินบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
- 2) คลังสินค้าสมุทรสาคร
เลขที่ 88/298 หมู่บ้าน บ้านสวนท่าทราย หมู่ที่ 1 ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000
- 3) คลังสินค้ากำแพงเพชร
เลขที่ 99/8 ห้อง 1 หมู่ที่ 3 ตำบลนครชุม อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000
- 4) คลังสินค้าเขาสวนกวาง
เลขที่ 199/26 หมู่ที่ 11 ตำบลคำม่วง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 40280

- 5) คลังสินค้าลพบุรี
เลขที่ 89/10 ถนนสีดา ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000
- 6) คลังสินค้าสิงห์บุรี
เลขที่ 186/3 หมู่ที่ 1 ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี 16000
- 7) คลังสินค้าลำพูน
เลขที่ 193/21 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 51000

ที่ตั้งสถานีเคเบิลไต้หวัน

95 หมู่ที่ 9 ตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 21000

ข้อมูลบริษัทย่อย**บริษัท ไดมอนด์ไลน์ เซอร์วิสเชส จำกัด**

ที่ตั้งสำนักงาน: อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ชั้น 47 ยูนิต 4703 ห้องริเวอร์ 25 เลขที่ 1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

ข้อมูลบริษัทร่วม**บริษัท เอ็มส์ ดาต้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**

ที่ตั้งสำนักงาน: ชั้น 11 อาคารสมูทไลฟ์ ทาวเวอร์ เลขที่ 44 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

ข้อมูลบุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
(หุ้นสามัญ) อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : +66 (0) 2009 9000
โทรสาร : +66 (0) 2009-9991

ผู้สอบบัญชี : นางสาวมาริษา ธารารบรรพกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทะเบียนเลขที่ 5752
บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 48 - 50 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ เลขที่ 1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา
เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ : +66 (0) 2677 2000
โทรสาร : +66 (0) 2677 2222