# ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

## 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ซีซีเอ็น-เทค จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้ามีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการคัดสรรผลิตภัณฑ์พื้นฐาน (Base Products) ที่ดีและเป็นที่ยอมรับของสากล เพื่อนำมาประกอบในการนำเสนอและการให้บริการที่เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้าในแต่ละองค์กรที่มีความหลากหลาย อาทิ การให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย การอบรม การให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ และการดูแลบำรุงรักษา ซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น “ผู้รับเหมาระบบไอที” ซึ่งสอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันที่ธุรกิจต่าง ๆ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง โดยได้มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาช่วยพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทมีทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมายาวนาน รวมทั้งมีความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้า จึงสามารถให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มลูกค้าองค์กร ด้วยการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสานเทศที่มีประสิทธิภาพเข้าไปช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในธุรกิจของลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตาม SLOGAN ของบริษัทที่ว่า “Where Your Potential Unleashed” และแนวทางการปฏิบัติงานของทีมงานที่เน้นการเป็น “Professional & Friendly”

ธุรกิจหลักของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

1. ธุรกิจจำหน่าย และวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System Integration: IT - SI)
2. ธุรกิจให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ (Printer and Computer Rental Services)

### 1. ธุรกิจจำหน่าย และวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System Integration: IT - SI)

บริษัทดำเนินธุรกิจประเภท จำหน่าย และวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมการบริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง อบรม ดูแลบำรุงรักษาระบบงาน จัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น “ผู้รับเหมาระบบไอที” โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละองค์กร ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักคือองค์กร ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ซึ่งโครงการส่วนใหญ่เป็นลักษณะโครงการที่มีความซับซ้อนในการดำเนินงาน (Complexity Project) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนคือ

**1.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ (IT Solutions)** บริษัทให้คำปรึกษา ออกแบบ จัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กรทั้งหมด 6 โซลูชั่น ได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยด้านเครือข่ายขององค์กร (Network Security Solution) ระบบเครือข่ายแบบไร้สายในระดับองค์กร (Enterprise Wireless Solution) ระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (Virtualization Solution) ระบบการจัดเก็บ สำรอง และกู้คืน

ข้อมูล (Data Protection and Recovery Solution) ระบบห้องปฏิบัติการระดับองค์กร (Data Center Facility Solution) และระบบเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Performance Optimization Solution) นอกจากการให้บริการระบบโซลูชั่นต่างๆ การจัดหาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุก เครื่องสแกนภาพ เครื่องพิมพ์ หมึกเครื่องพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage) อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Switch) และซอฟต์แวร์ต่างๆ เป็นต้น

1.2 **การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ (Other IT Services)** ได้แก่ บริการติดตั้งและดำเนินงาน (Implement and Installation Service) บริการซ่อมและบำรุงรักษา (Maintenance Agreement Service) บริการให้ความรู้และฝึกอบรม (Education Service) และ บริการที่ปรึกษา ออกแบบ และบริหารจัดการงานโครงการ (Consult, Design and Project Management Service)

2. **ธุรกิจให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ (Printer and Computer Rental Services)**

บริษัทให้บริการให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรให้ได้หลากหลายมากขึ้นโดยมีระยะเวลาสัญญา 1-4 ปี การให้บริการดังกล่าวบริษัทมีทีมงานวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาประจำอยู่ที่ทำการบริษัทของลูกค้าสำหรับลูกค้าองค์กรที่มีปริมาณการใช้สูง

## เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

ปัจจุบันบริษัทประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่นำเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้ามีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในระยะเวลา 2-3 ปีข้างหน้า ดังนี้

1. พัฒนาธุรกิจเพื่อก้าวสู่ความเป็นบริษัทชั้นนำด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) แบบครบวงจร
2. พัฒนานวัตกรรม สินค้า และบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. รักษาฐานลูกค้ากลุ่มเดิม และแสวงหาโอกาสในการขยายฐานการตลาดให้เพิ่มมากขึ้น
4. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ควบคู่กับการให้บริการทันสมัย สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้ตลอดเวลา
5. สร้างผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่ผู้ถือหุ้น และคืนกำไรสู่สังคม

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทประกอบธุรกิจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีลักษณะของธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

### 1. ธุรกิจจำหน่ายและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System Integration: IT-SI)

บริษัทดำเนินธุรกิจจำหน่ายและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมการบริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง อบรม ดูแลบำรุงรักษาระบบงาน จัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น "ผู้รับเหมาระบบไอที" โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละองค์กร ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักคือองค์กร ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ซึ่งโครงการส่วนใหญ่เป็นลักษณะโครงการที่มีความซับซ้อนในการดำเนินงาน (Complexity Project) ประกอบกับผู้ใช้หรือผู้ควบคุมระบบของแต่ละองค์กรจะมีความรู้และความสามารถทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี ซึ่งความรู้ความสามารถดังกล่าวทำให้ความต้องการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความหลากหลายวิธีหรือโซลูชั่น (Solutions) เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลและทรัพยากรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐานระดับสากลและปลอดภัยจากการคุกคาม ซึ่งบริษัทมีความพร้อมทางด้านของทีมงานที่มีความสามารถและประสบการณ์ในการวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะด้านเป็นระยะเวลา 15 ปี ประกอบกับบริษัทได้รับการรับรองการเป็นที่ปรึกษาประเภท B จาก ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง ในฐานะเป็นที่ปรึกษาสาขาการสื่อสารโทรคมนาคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานราชการ และองค์กรของรัฐ ในด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่าย ทั้งนี้ธุรกิจจำหน่ายและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (System Integration Information Technology: SI-IT) ของบริษัทสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนคือ

1.1 **ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ (IT Solutions)** บริษัทให้คำปรึกษา ออกแบบ จัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กรของลูกค้า ทั้งนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทเป็นผู้เชี่ยวชาญและสามารถตอบสนองความต้องการโดยรวมของลูกค้ามีจำนวน 6 โซลูชั่น ดังนี้

1.1.1 **ระบบรักษาความปลอดภัยด้านเครือข่ายขององค์กร (Network Security Solution)** บริษัทให้บริการออกแบบจัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบความปลอดภัยด้านเครือข่ายขององค์กรเพื่อช่วยแก้ปัญหาการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามต่างๆที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเครือข่ายขององค์กร เช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือจากแฮคเกอร์ (Hacker) ผู้ที่ไม่ประสงค์ดีที่มีความเชี่ยวชาญระบบคอมพิวเตอร์อย่างสูง ซึ่งระบบรักษาความปลอดภัยด้านเครือข่ายขององค์กรนั้นนอกจากจะช่วยแก้ปัญหาและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามต่างๆแล้วยังช่วยดังกล่าวพร้อมทั้งเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร โดยผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัยในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่บริษัทจัดจำหน่ายมีลักษณะ Hardware และ Software เช่น ระบบ Firewall ระบบ VPN ระบบ Traffic Shaping เป็นต้น

ทั้งนี้บริษัทได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากบริษัท Fortinet, Inc. ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบรักษาความปลอดภัยในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในระดับสากล ให้บริษัทสามารถฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ของ Fortinet โดยบริษัทได้มีการจัดตั้งศูนย์อบรม Fortinet Authorize Training Center ให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นแห่งเดียวในประเทศไทยที่มีการจัดฝึกอบรมดังกล่าว

1.1.2 **ระบบเครือข่ายแบบไร้สายในระดับองค์กร** (Enterprise Wireless Solution) บริษัทให้บริการออกแบบ จัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแบบไร้สายในระดับองค์กรที่มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน มีเสถียรภาพสูง ปลอดภัย และไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยทุกคนในองค์กรสามารถใช้ร่วมกับอุปกรณ์อื่นๆได้ เช่น โน๊ตบุ๊ค, โทรศัพท์สมาร์ทโฟน หรือแม้กระทั่งแท็บเล็ต ในพื้นที่ภายในองค์กรและบุคคลขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการให้บริการออกแบบและติดตั้งระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแบบไร้สายสามารถช่วยให้องค์กรได้รับความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ เสริมสร้างศักยภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและคล่องตัว โดยผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแบบไร้สายที่บริษัทจัดจำหน่ายมีลักษณะเป็น Hardware และ Software เช่น Wireless Controller ที่มาพร้อม คุณสมบัติ ด้านความปลอดภัย และ Access Point เป็นต้น ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ดังกล่าวบริษัทได้รับความไว้วางใจจากผู้จำหน่ายที่มีชื่อเสียงระดับสากลให้เป็นตัวแทนจัดจำหน่ายอย่างถูกต้อง เช่น Aruba Networks, Cisco Systems, Fortinet และ HP

1.1.3 **ระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน** (Virtualization Solution) บริษัทให้บริการออกแบบจัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์แบบเสมือน ( Virtual Machine) มีจุดมุ่งหมายเพื่อจำลองสภาพแวดล้อมในการสร้างคอมพิวเตอร์หลายเครื่องและสามารถใช้ระบบปฏิบัติการที่หลากหลายบนฮาร์ดแวร์เดียวกัน โดยเทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการแชร์อุปกรณ์ Hardware เช่น CPU Memory หรือ Hard Disk เป็นต้น ซึ่งการออกแบบและติดตั้งที่มีประสิทธิภาพสามารถลดจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกินความจำเป็น และช่วยลดต้นทุนขององค์กรในการใช้ฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าอีกทั้งยังป้องกันการเกิดเครื่องเสียหรือเครื่องขัดข้อง (Zero Downtime) ประกอบกับระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แบบเสมือน (Virtual Machine) ดังกล่าวยังสามารถออกแบบให้ใช้ในการกู้คืนข้อมูลขององค์กรจากภัยอันตรายที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติหรือเกิดจากมนุษย์ได้ (Disaster Recovery) ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์แบบเสมือนที่บริษัทจัดจำหน่ายมีลักษณะเป็น Hardware และ Software เช่น ระบบศูนย์สำรอง ระบบ Virtual Desktop ระบบ Cloud Computing เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทได้รับการไว้วางใจจากบริษัทชั้นนำจากบริษัท VMware ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน Virtualization Solution แต่งตั้งให้บริษัทเป็นตัวแทนระดับ Enterprise Partners อย่างเป็นทางการ

1.1.4 **ระบบการจัดเก็บ สำรอง และกู้คืนข้อมูล** (Data Protection and Recovery Solution) บริษัทให้บริการออกแบบจัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดเก็บ สำรอง และกู้คืนข้อมูล ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจหลักของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยการออกแบบที่มีประสิทธิภาพนั้นสามารถช่วยให้หน่วยงานที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรลดระยะเวลาในการจัดเก็บ สำรอง และการกู้คืนข้อมูล ให้สั้นและรวดเร็วมากขึ้น คุ้มค่าต่อการลงทุน อีกทั้งยังทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทันสมัย ซึ่งสามารถทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถบรรลุหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและสอดคล้องกับการข้อมูลจัดเก็บขององค์กรที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดเก็บ สำรอง และกู้คืนข้อมูลที่บริษัทจัดจำหน่ายมีลักษณะเป็น Hardware และ Software เช่น ระบบ Archiving, ระบบ Backup and Recovery, ระบบ Enterprise Content Management เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทได้รับการไว้วางใจจากบริษัทชั้นนำที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลอันดับหนึ่งของโลกจากบริษัท EMC ซึ่งบริษัทเริ่มต้นได้รับการแต่งตั้งเป็น partner ระดับ Focus Partners และปัจจุบันยกระดับเป็น Velocity Affiliate Elite Partners

1.1.5 **ระบบห้องปฏิบัติการระดับองค์กร**(Data Center Facility Solution) บริษัทให้บริการออกแบบจัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบห้อง Data Center หรือห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศหลักขององค์กร ซึ่งปัจจุบันห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรตามหลักมาตรฐานสากลเกี่ยวพันถึงระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสายสัญญาณ ความชื้น และอื่นๆที่ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากการให้บริการออกแบบห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว บริษัทมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับติดตั้งในห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบโครงสร้าง ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบเฝ้าเตือนแบบอัตโนมัติ และระบบสายสัญญาณ และการให้บริการงานตกแต่งภายใน โดยทีมงานของทางบริษัทที่มีความรู้ ความชำนาญตรงตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้บริษัทได้ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำเช่นบริษัท APC และ บริษัท Panduit ที่มีชื่อเสียงทางด้านระบบและอุปกรณ์สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับ Data Center โดยบริษัทเป็นตัวแทนจัดจำหน่ายอย่างถูกต้องสำหรับระบบเบ็ดเสร็จ (Solution)

1.1.6 **ระบบเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์**(Network Performance Optimization Solution) บริษัทให้บริการออกแบบจัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจราจรระหว่างเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยวิเคราะห์ถึงข้อจำกัดการใช้งานของโปรแกรมประยุกต์ (Application) ที่ล่าช้า ช่องสัญญาณและความเร็วที่อาจไม่เพียงพอต่อการใช้งานของสำนักงานสาขา รวมถึงความยากลำบากในการสำรองข้อมูลไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง โดยผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานระหว่างเครือข่ายที่บริษัทจัดจำหน่ายมีลักษณะเป็น Hardware และ Software เช่น ระบบ WAN Optimization, ระบบ Network

Performance Management เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทได้รับการไว้วางใจจากบริษัท Riverbed, Inc. ที่เป็นผู้นำทางด้านระบบดังกล่าวให้เป็นตัวแทนจัดจำหน่าย

นอกจากการให้บริการระบบโซลูชั่นต่างๆรวมถึงการจัดหาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุก เครื่องสแกนภาพ เครื่องพิมพ์ หมึกเครื่องพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage) อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Switch) และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 **การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ (Other IT Services)** นอกจากการให้บริการออกแบบโซลูชั่นทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆให้แก่ลูกค้าแล้ว บริษัทยังมีการให้บริการอื่นที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสามารถแยกการบริการดังกล่าวของบริษัทได้ดังนี้

1.2.1 **บริการติดตั้งและดำเนินงาน (Implement and Installation Service)** หลังจากการให้บริการออกแบบ จัดหาและจัดจำหน่ายโซลูชั่นทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆที่เหมาะสมแก่องค์กรแล้ว โดยปกติบริษัทจะได้รับการไว้วางใจจากลูกค้าในการให้บริการติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการติดตั้งระบบจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีทักษะทางเทคนิคสูง เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ทั้ง Hardware และ Softwareสามารถใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนดการออกแบบที่บริษัทได้ให้บริการแก่ลูกค้าเบื้องต้น หลังจากการติดตั้งระบบแล้วทีมงานจะทำการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เสร็จจากการติดตั้ง และระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบการเตือนภัย และระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ให้สอดคล้องกับการทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดขององค์กรและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บริษัทมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญที่ได้รับการอบรมและรับรอง (Certified) จากผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย

1.2.2 **บริการซ่อมและบำรุงรักษา (Maintenance Agreement Service)** บริษัทมีการให้บริการซ่อมและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการหลังการขายของบริษัท โดยบริษัทมีศูนย์บริการลูกค้า (Help Desk) คอยให้บริการตอบคำถามและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน ประกอบกับการให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่กำหนดไว้โดยปกติสัญญาบำรุงรักษาจะมีอายุประมาณ 1 - 3 ปี รวมถึงการบริการซ่อมแซมเปลี่ยนชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ชำรุด ณ จุดติดตั้ง โดยส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์จากบริษัทและอีกส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์จากตัวแทนจำหน่ายรายอื่น ซึ่งการให้บริการหลังการขายนี้สามารถช่วยให้บริษัทเข้าถึงลูกค้ารายอื่นๆ ที่ไม่ได้เป็นลูกค้าโดยตรงของบริษัทแต่ใช้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่บริษัทมีการให้บริการ

บริษัทมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้าน Hardware และSoftware ที่ได้รับการอบรม และมีใบรับรองความสามารถในการให้บริการ (Certified) จากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ โดยขอบเขตการให้บริการจะ

เริ่มจากการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์หากไม่สามารถแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ได้จะส่งผู้เชี่ยวชาญไปตรวจสอบหน้างานของลูกค้า การบริการซ่อมและบำรุงรักษาของบริษัทสามารถแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

- *การให้บริการแบบ 7 x 24 บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าเมื่อมีปัญหาทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์*
- *การให้บริการแบบ 7 x 12* บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 12 ชั่วโมงทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 – 21.00 น.
- *การให้บริการแบบ 5 x 8 บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าในเวลาทำการวันจันทร์* ถึงวันศุกร์ เวลา 9.00 – 17.00 น.
- *การให้บริการตามที่ลูกค้าร้องขอ* (Pay per call) บริษัทให้บริการตามวัน เวลาและสถานที่ที่ได้ตกลงกับลูกค้าและเรียกชำระเงินเป็นรายครั้งที่ให้บริการ
- *การให้บริการ ณ ที่ทำการของบริษัท* (Carry in) บริษัทให้บริการโดยลูกค้าเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหามารับบริการ ณ ที่ทำการของบริษัทและเรียกชำระเงินเป็นรายครั้งที่ให้บริการ

1.2.3 **บริการให้ความรู้และฝึกอบรม** (Education Service) ผลิตภัณฑ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทจำหน่ายและให้บริการนั้น เป็นสินค้าในหมวดเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต้องมีทักษะการใช้งานระดับสูง บริษัทจึงจัดให้มีบริการให้ความรู้ ฝึกอบรม และฝึกทักษะการใช้งาน โดยบริษัทได้จัดตั้งศูนย์ให้ความรู้และฝึกอบรม โดยใช้ชื่อว่า “Knowledge Solutions Center” ซึ่งตั้งอยู่ที่อาคารซันทาวเวอร์ ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ เพื่อใช้เป็นศูนย์บริการให้ความรู้และฝึกอบรมและจัดเตรียมการสอบใบรับรองจากผลิตภัณฑ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทจัดจำหน่าย

ทั้งนี้ บริษัทเป็น Partner รายเดียวในประเทศไทยที่ทำสัญญาความร่วมมือกับ Fortinet Inc. เปิดบริการให้ความรู้และฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ Fortinet ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยชั้นนำของโลก มีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Certified Trainer) ที่ได้รับการรับรอง จาก Fortinet Inc. อย่างถูกต้อง

1.2.4 **บริการที่ปรึกษา, ออกแบบ และบริหารจัดการงานโครงการ** (Consult, Design and Project Management Service) บริษัทสามารถให้บริการเป็นที่ปรึกษา, ออกแบบ และบริหารจัดการงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความยุ่งยากซับซ้อน สรรหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในแต่ละระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่องค์กร รวมถึงให้คำปรึกษา และออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนขยายให้แก่องค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับความสะดวก รวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานตามหลักสากล

ทั้งนี้ บริษัทได้จดทะเบียนเป็นที่ปรึกษาประเภท B กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นใบอนุญาตในการดำเนินงานที่ปรึกษาทั่วไปสำหรับการรับงานทั้งในภาครัฐและเอกชน ในฐานะเป็นที่ปรึกษาสาขาการสื่อสารโทรคมนาคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่

สามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานราชการ และองค์กรของรัฐในด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่าย

2. **ธุรกิจให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์** (Printer and Computer Rental Services)

เนื่องจากความต้องการของลูกค้าองค์กรในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ลูกค้าองค์กรบางส่วนต้องการลดความเสี่ยงจากการล้าสมัยของเทคโนโลยีและมีงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำกัดโดยเฉพาะเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ที่มีปริมาณในการใช้สูงประกอบกับภาระในการสรรหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถให้บริการดูแลซ่อมบำรุงมีความยุ่งยากสำหรับบางองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าวบริษัทจึงได้มีการให้บริการเช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์พร้อมกับให้บริการช่างเทคนิคประจำงานอยู่ที่ทำการบริษัทของลูกค้าสำหรับลูกค้าองค์กรที่มีปริมาณการใช้สูง โดยมีระยะเวลาสัญญาเช่าประมาณ 1-4 ปี นอกจากทรัพย์สินให้เช่าที่เป็นเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์แล้วบริษัทยังมีรายได้จากการให้เช่าพื้นที่สำหรับติดตั้งเสาโทรคมนาคมแก่บริษัทผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง

ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโซลูชั่นเทคโนโลยีสารสนเทศ และอื่นๆ มีรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่สำคัญมีดังนี้

**ระบบรักษาความปลอดภัยด้านเครือข่ายขององค์กร** (Network Security Solution)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| เช่น ระบบ Firewall |  | ผลิตภัณฑ์ในกลุ่ม Fortinet เป็นอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จที่มาพร้อม Features หลากหลายด้านการ ป้องกันภัยคุกคามจากระบบเครื่องข่ายภายนอก เช่น Hacker หรือ Virus ต่างๆไม่ให้เข้ามาทำความเสียหายให้กลับองค์กร และควบคุมการใช้งานเครือข่ายของคนภายในองค์กรตามสิทธิ์ที่เหมาะสม |

**ระบบเครือข่ายแบบไร้สายในระดับองค์กร** (Enterprise Wireless Solution)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| ระบบกระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (Wireless System) |  | ผลิตภัณฑ์ Aruba ประกอบด้วย ชุดอุปกรณ์ควบคุมจากส่วนกลาง (Controller) จะควบคุมบริหารจัดการและความปลิดภัย ในการทำงานโดยรวมของระบบไร้สาย |
| |  | อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ( Access Point) เป็นอุปกรณ์รับและส่งสัญญาณระหว่างระบบเครือข่ายหลักกับอุปกรณ์ใช้งานชนิด Wireless |

**ระบบคอมพิวเตอร์แบบเสมือน** (Virtualization Solution)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| ระบบคอมพิวเตอร์เสมือน (Virtualization) |  | ผลิตภัณฑ์ในกลุ่ม VMware เป็น Software สำหรับช่วยบริหารจัดการระบบการให้บริการของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ให้อยู่ในรูปแบบ คอมพิวเตอร์เสมือน ช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และลดเรื่องระบบหยุดชะงักในการให้บริการอันเนื่องจากสาเหตุต่างๆลง |

**ระบบการจัดเก็บ สำรอง และกู้คืนข้อมูล** (Data Protection and Recovery Solution)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| ระบบสำรองและกู้คืน ข้อมูล |  | ผลิตภัณฑ์ในกลุ่ม EMC จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารและจัดเก็บข้อมูลชั้นนำมาพร้อมกับ Solution ในการสำรองและกู้คืนข้อมูล ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเวลาในการจัดเก็บและกู้คืนได้เป็นพิเศษ |
| ระบบสำรองข้อมูล และกู้คืนข้อมูล |  | ผลิตภัณฑ์ในกลุ่ม Symantec เป็น Software บริหารจัดการการสำรอง กู้คืน ชั้นนำที่มาพร้อม feature ที่ครอบคลุมในทุกๆ Platform |

**ระบบห้องปฏิบัติการระดับองค์กร** (Data Center Facility Solution)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| ระบบสำรองไฟฟ้า Uninterruptible Power Supply (UPS) |  | ผลิตภัณฑ์ APC เป็นอุปกรณ์สำรองไฟฟ้าสำหรับ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีกำลังไฟฟ้าใช้งานที่สม่ำเสมอ และสำรองใช้เมื่อเกิดภาวะขาดไฟฟ้า |
| ระบบทำความเย็น (Cooling System) |  | ผลิตภัณฑ์ APC เป็นชุดอุปกรณ์ทำความเย็นสำหรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายใน Data Center ที่มาพร้อมกับชุดติดตั้ง RACK และการออกแบบการกระจายและควบคุมความร้อน |
| ระบบสายสัญญาณ (Cabling System) |  | ผลิตภัณฑ์ Panduit , AMP, Link เป็นชุดอุปกรณ์สายนำสัญญาณคอมพิวเตอร์ |

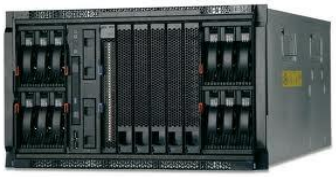
**ระบบเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายคอมพิวเตอร์** (Network Performance Optimization Solution)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| ระบบเพิ่มประสิทธิภาพ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ |  | ผลิตภัณฑ์ Riverbed เป็นชุดอุปกรณ์เพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งข้อมูลระหว่างเครือข่ายองค์กร ให้สามารถรับส่งได้รวดเร็วยิ่งขึ้น |

**เครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ให้เช่า** (Printer and Computer Rental Services)

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| เครื่องพิมพ์ให้เช่า |  | เป็น การให้บริการเช่าใช้ เครื่องพิมพ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ SAMSUNG |
| เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ให้เช่า |  | เป็นการให้บริการเช่าใช้งานชุดคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) |

**ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ**

| ประเภทผลิตภัณฑ์ | รูป | รายละเอียดผลิตภัณฑ์ |
|---|---|---|
| เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) |  | ผลิตภัณฑ์ IBM , HP เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลข้อมูลชนิด Blade ช่วยในการเพิ่มอรรถประโยชน์ในการขยายตัวและประสิทธิภาพโดยรวมของระบบ |
| อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage) |  | ผลิตภัณฑ์ EMC เป็นอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลส่วนกลางที่มีประสิทธิภาพสูง สำหรับให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย |

| | | |
|---|---|---|
| อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Switch) |  | ผลิตภัณฑ์ Cisco และ HP เป็นอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย เพื่อการเชื่อมโยงสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร |

**<u>พันธมิตรทางธุรกิจของบริษัท</u> (Business Partners)**

จากการที่บริษัทประกอบธุรกิจให้บริการจำหน่าย และวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (System Integration Information Technology: SI-IT) ที่ต้องใช้ความรู้และเทคโนโลยีขั้นสูง ในการจัดทำ Solution ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งโดยเกือบทั้งหมดนั้นจะเป็นเทคโนโลยีจากต่างประเทศ บริษัทจึงจำเป็นที่จะต้องมีพันธมิตรทางธุรกิจ ( Business Partners) ที่เป็นผู้ผลิต/คิดค้นนวัตกรรมต่างๆ โดยบริษัทเป็นผู้นำ สินค้า อุปกรณ์ และบริการของ Partner มาบูรณาการ (Integration) ให้เป็น Solution ที่เหมาะสมและนำเสนอ พร้อมทั้งติดตั้งให้แก่ลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันด้านราคา สินค้า องค์ความรู้ รวมทั้งการบริการก่อนและหลังการขายที่ดี โดยบริษัทมี พันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ

- Fortinet ผู้บุกเบิก และผู้ผลิตชั้นนำด้านโซลูชั่นการบริหารจัดการป้องกันภัยของระบบเครือข่าย
- HP บริษัทด้านเทคโนโลยีขนาดใหญ่ของโลก เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจร
- Aruba เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) และระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายไร้สาย
- IBM (IBM Partners) : IBM : ผู้นำด้านนวัตกรรม IT Solutions ระดับโลก
- APC ผู้นำธุรกิจและบริการด้านพลังงานสำรองฉุกเฉิน และระบบควบคุมความเย็นแบบครบวงจรระดับโลก คุ้มครองและป้องกันการหยุดชะงักของระบบงานให้แก่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center)
- VMware ผู้นำระดับโลกด้าน Virtualization และ Cloud Infrastructure เป็นผู้นำเสนอ Solution การลดอัตราการเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เกินความจำเป็น ช่วยลดต้นทุนขององค์กร และใช้ฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า
- EMC ผู้นำระดับโลกในด้าน Solution การบริหารจัดการข้อมูล
- Symantec เป็นผู้ผลิต Software รักษาความปลอดภัยสำหรับคอมพิวเตอร์, การป้องกันข้อมูลและการจัดการข้อมูลระยะไกล ที่ใหญ่ที่สุดในโลก
- Cisco Systems : ผู้นำทางด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระดับโลก

**ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน**

ลักษณะการแข่งขันในธุรกิจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแยกผู้ประกอบการได้ตามลักษณะขนาดเงินทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงานวางระบบโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่ ซึ่งบริษัทจัดอยู่ในกลุ่มของผู้ประกอบการที่สามารถแข่งขันสำหรับมูลค่างานขนาดเล็ก ถึง ขนาดกลางได้ โดยลักษณะของผู้ประกอบการที่แข่งขันสำหรับงานมูลค่าขนาดเล็ก ขนาดเงินทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงานวางระบบไม่เกิน 10 ล้านบาท แต่โดยปกติแล้วลักษณะงานโครงการที่ได้รับจะมีมูลค่าระหว่าง 1 – 2 ล้านบาท ซึ่งการแข่งขันในกลุ่มนี้มีผู้ประกอบการจำนวนมาก และจำนวนผู้ประกอบในการแข่งขันจะลดลงตามลำดับของขนาดเงินทุนที่ต้องใช้ในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ดีบริษัทมีข้อได้เปรียบในเรื่องของเงินทุนประกอบกับเครดิตทางการเงินต่อคู่ค้าและสถาบันทางการเงินที่ทำให้บริษัทมีสภาพคล่องในการดำเนินงานสูง และมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทที่มีระยะเวลาเกือบ 20 ปี ดังนั้นการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้น ไม่ได้เน้นการแข่งขันด้านราคา แต่จะให้ความสำคัญกับการนำเสนอโซลูชั่น ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับระบบสารสนเทศเป็นที่ยอมรับของสากลเหมาะสมกับความต้องการใช้งานของลูกค้าในแต่ละโครงการ เพื่อให้ลูกค้ามีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพ รวมทั้งมีการดูแลและให้บริการภายหลังการขายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นระดับองค์กรขนาดกลางถึงใหญ่ ซึ่งกลุ่มลูกค้าดังกล่าวให้ความสำคัญในความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการทำโครงการให้สำเร็จได้เป็นหลักมากกว่าจะให้ความสำคัญด้านราคาเพียงอย่างเดียว ทำให้คู่แข่งรายใหม่ ๆ อาจจะเข้ามาในกลุ่มลูกค้านี้ได้ยากเพราะยังขาดความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ ประกอบกับบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้าสำคัญกับบริษัทผู้ผลิตฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ ชั้นนำของโลก อาทิเช่น Fortinet, VMware, EMC, Aruba, Riverbed และ APC เป็นต้น

สำหรับแนวโน้มการแข่งขันในอุตสาหกรรม จากการที่ปัจจุบันมีผู้ประกอบการจำนวนมาก ตามการขยายตัวของธุรกิจมหภาค ส่งผลให้มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะการจำหน่ายอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านทางอุปกรณ์เทคโนโลยีการได้ง่าย โดยส่วนใหญ่เป็นการแข่งขันจะมุ่งเน้นถึงราคา อย่างไรก็ตามงานบริการด้านระบบสารสนเทศ จะยังคงสามารถขยายตัวได้ต่อเนื่อง ตามความต้องการการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามความจำเป็นในการใช้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการขยายธุรกิจ ซึ่งลูกค้าระดับองค์กรจะมีแนวโน้มที่เติบโตที่มากกว่ากลุ่มลูกค้าอื่น เพราะความซับซ้อนของระบบเทคโนโลยีสารเทศและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งความต้องการในรูปแบบของโซลูชั่นและการบริการต่าง ๆ ซึ่งบริษัทมีจุดเด่นในการให้บริการส่วนนี้อยู่ ซึ่งผู้ประกอบการทั่วไปไม่มีการให้บริการดังกล่าว อีกทั้งจากสถานการณ์แวดล้อมที่มีความต้องการใช้อินเตอร์เน็ตเพิ่มขึ้นผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาท์โฟน และแท็บเล็ต เป็นปัจจัยหลักผลักดันให้องค์กร จำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้สามารรองรับกับอุปกรณ์เคลื่อนที่ดังกล่าว และ ต้องสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องทุกสถานการณ์โดยมีศูนย์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำรอง (Virtualizes Computing) อีกทั้งต้องคุ้มค่าต่อการดำเนินการและการลงทุน ซึ่งบริษัทมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะในโซลูชั่นต่างๆ

**ลักษณะลูกค้าและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย**

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทเป็นลูกค้าองค์กร ทั้งภาครัฐ และเอกชน ซึ่งรวมถึงสถานบันเทิง, สถานศึกษาและโรงพยาบาลต่างๆ ที่มีความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความปลอดภัยของระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรนั้นๆ

รายได้ส่วนใหญ่ของบริษัทจะมาจากการจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นการเสนองานโครงการต่อลูกค้าเพื่อรับการคัดเลือก ซึ่งหากเป็นงานที่มีมูลค่างานสูง และบริษัทสามารถได้รับการคัดเลือกหรือชนะการประมูล (ในกรณีของการเสนองานภาครัฐ) ก็จะทำให้บริษัทมีโอกาสการเติบโตทางธุรกิจเพิ่มขึ้น แต่ในขณะเดียวกันลูกค้ารายดังกล่าวก็จะเป็นลูกค้ารายใหญ่ของบริษัททันที โดยลูกค้ารายใหญ่ของบริษัทในปี 2556 บริษัทไม่มีลูกค้ารายใหญ่ที่มีสัดส่วนเกินร้อยละ 10 แต่ไม่เกินร้อยละ 30 ของรายได้รวม แต่มีสัดส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของรายได้รวมมีจำนวน 1 ราย ในปี 2557 ลูกค้าที่มีสัดส่วนเกินกว่าร้อยละ 10 แต่ไม่เกินร้อยละ 30 ของรายได้รวมมีจำนวน 1 ราย และที่เกินกว่าร้อยละ 30 ของรายได้รวมมีจำนวน 1 ราย ส่วนในปี 2558 บริษัทไม่มีลูกค้ารายใหญ่ที่มีสัดส่วนเกินกว่าร้อยละ 30 ของรายได้รวมซึ่งสอดคล้องกับรายได้รวมของบริษัทที่มีการปรับลดลง บริษัทมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในธุรกิจด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ลูกค้ารายใหญ่ 4 รายแรก ในปี 2556-2558 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ร้อยละ 56.48, ร้อยละ 52.23 และร้อยละ 45.15 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตามลำดับ ทั้งนี้ ลูกค้ารายใหญ่ดังกล่าวเป็นลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัท และติดต่อกับบริษัทมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี

ในปี 2556-2558 ลูกค้าจากหน่วยงานภาครัฐมีสัดส่วนรายได้ร้อยละ 12.49, ร้อยละ 21.66 และ ร้อยละ 16.28 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตามลำดับ สำหรับปี 2557 สัดส่วนรายได้จากลูกค้าจากหน่วยงานภาครัฐมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.14 เมื่อเทียบกับปี 2556 ส่วนในปี 2558 สัดส่วนรายได้จากลูกค้าภาครัฐมีอัตราลดลง ซึ่งการลดลงของรายได้จากภาครัฐของปี 2558 สอดคล้องกับรายได้รวมของบริษัทที่มีการปรับลดลง เนื่องจากความล่าช้าของงบประมาณจึงทำให้ลูกค้ามีการเลื่อนงานโครงการออกไป ทั้งนี้ รายได้จากลูกค้าภาคเอกชนส่วนใหญ่ในปี 2557 และปี 2558 มาจากลูกค้าภาคเอกชนรายหนึ่งที่ดำเนินการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.92 และ ร้อยละ 25.85 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ตามลำดับ ส่วนรายได้จากภาครัฐนั้นมาจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.62 ในปี 2557 และร้อยละ 3.86 ในปี 2558 ตามลำดับ

บริษัทมีสัดส่วนของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มาจากภาครัฐ และภาคเอกชนในปี 2556-2558 ดังนี้

| **รายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์** | **ปี 2556** | | **ปี 2557** | | **ปี 2558** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **มูลค่า (ล้านบาท)** | **สัดส่วน (ร้อยละ)** | **มูลค่า (ล้านบาท)** | **สัดส่วน (ร้อยละ)** | **มูลค่า (ล้านบาท)** | **สัดส่วน (ร้อยละ)** |
| ภาครัฐ | 26.53 | 12.49 | 41.25 | 18.12 | 32.73 | 16.28 |
| ภาคเอกชน | 185.98 | 87.51 | 186.44 | 81.88 | 168.39 | 83.72 |
| **รวม** | **212.51** | **100.00** | 227.69 | **100.00** | **201.12** | **100.00** |

ภายหลังการจำหน่ายสินค้าและบริการ บริษัทยังสามารถให้คำปรึกษาและบริการหลังการขายตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้สำหรับงานบริการติดตั้งระบบสารสนเทศ บริษัทจะมีการติดตามงานและร่วมวางแผนกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ตลอดจนบริษัทมีการปฏิบัติตามเงื่อนไข กฎเกณฑ์ ข้อกำหนดของลูกค้าอย่างครบถ้วน ทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าด้วยดีมาโดยตลอด

**กลยุทธ์การแข่งขัน**

เนื่องจากลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทส่วนใหญ่เป็นงานโครงการ ซึ่งการจะได้รับคัดเลือกจากลูกค้าให้เป็นผู้จัดหาสินค้าและให้บริการในโครงการต่างๆ จะต้องผ่านขั้นตอนการเสนองานหรือประมูลโครงการ โดยการได้รับการคัดเลือกจากลูกค้าส่วนใหญ่จะพิจารณาจากรายละเอียดการเสนองาน ได้แก่ เทคนิคการให้บริการ ราคา ประสบการณ์ ความพร้อมของทีมงาน และผลงานที่ผ่านมาของบริษัท เป็นต้น ดังนั้นบริษัทจึงต้องกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เน้นผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยในการออกแบบ วางระบบ และติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัทจะคัดเลือกผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่บริษัทเป็นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายจะต้องเป็นสินค้าคุณภาพ มีชื่อเสียง ได้รับความนิยมและยอมรับอย่างกว้างขวางระดับสากล และ เช่น *Fortinet*, *Aruba, VMware, EMC, Riverbed และ APC* เป็นต้น

2. เน้นการนำเสนอระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ (IT Solutions) โดยแบ่งออกเป็น 6 โซลูชั่น คือ Network Security, Enterprise Wireless, Virtualization, Data Protection and Recovery, Data Center Facility และ Network Performance Optimization ซึ่งครอบคลุมความต้องการโดยรวมของลูกค้าองค์กร

3. ให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการและการส่งมอบงานตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการภายใต้งบประมาณและกรอบเวลาที่ลูกค้ากำหนดไว้

4. มุ่งเน้นพัฒนาและคัดสรรบุคลากรของบริษัทให้มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่บริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการ โดยบริษัทจัดส่งบุคลากรของบริษัทฝึกอบรมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ประกอบกับบริษัทได้ใช้ประโยชน์ศูนย์ฝึกอบรมของบริษัทเพื่อพัฒนาบุคลากรของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรของบริษัทสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้บริษัทยังมีค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรที่ได้ผ่านการฝึกอบรมและได้รับใบรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ และแก่บุคลากรที่มีความสามารถในการพัฒนาสูง และมีความรอบรู้ในเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ในระยะยาวบริษัทมุ่งหวังที่จะสร้างบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับโอกาสการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต โดยมีฐานองค์ความรู้ด้านการให้บริการทั้งด้านเทคนิคต่างๆเพื่อส่งมอบงานที่คุณภาพให้กับลูกค้า

5. เน้นความคล่องตัวในการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมกับการพัฒนาของบริษัทในทุกด้าน และปรับตัวให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อการให้บริการและคำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า

6. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า คู่ค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการรักษาฐานลูกค้าเดิมทั้งภาคราชการและเอกชน พร้อมทั้งแสวงหาโอกาสขยายขอบเขตเพิ่มขึ้นทั้งด้านการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น

**นโยบายการกำหนดราคา**

บริษัทมีนโยบายในการกำหนดราคาขายสินค้า จากต้นทุนของสินค้าบวกอัตรากำไร (cost plus pricing) โดยราคาขายจะเป็นไปตามราคาตลาดของสินค้านั้นๆ เพื่อให้สามารถเทียบเคียงได้กับคู่แข่ง นอกจากนี้ บริษัทอาจมีการส่งเสริมการขายสินค้าบางรายการ ด้วยการให้ส่วนลดจากราคาปกติหรือให้ของแถมต่างๆในบางช่วงเวลา ขึ้นอยู่กับกระแสความนิยมและการแข่งขันของสินค้านั้น ๆ เพื่อเป็นการเปิดตลาดหรือกระตุ้นยอดขายของสินค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่าย ได้แก่ อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่าย Fortinet, Aruba Wireless Solution และ IBM Server เป็นต้น

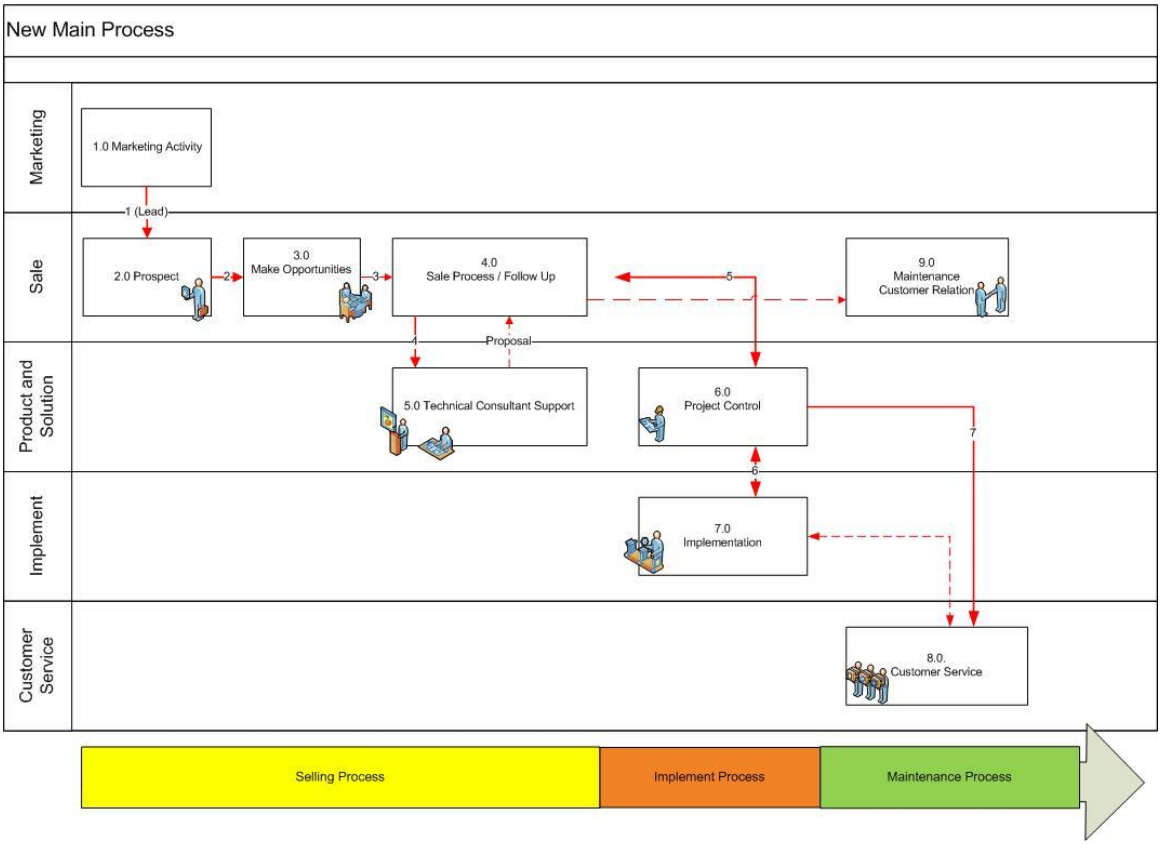
สำหรับการกำหนดราคางานบริการ ได้แก่ งานออกแบบ ติดตั้งและดำเนินงาน งานจ้างเหมา บำรุงรักษา บริหารจัดการโครงการ และบริการให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ บริษัทกำหนดราคาการให้บริการจากงบประมาณของลูกค้าและต้นทุนของโครงการแต่ละโครงการเป็นหลัก โดยการเสนอราคาจะมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันในตลาดได้ และในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ รวมทั้งสินค้าและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ดีการเสนอราคาบริษัทจะต้องมีอัตรากำไรขั้นต้นในระดับที่ยอมรับได้

**การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย**

บริษัทจำหน่ายสินค้าและให้บริการแก่ลูกค้าในประเทศ ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด ซึ่งเป็นการจำหน่ายโดยตรงให้แก่ผู้ใช้งานและองค์กรต่าง ๆ ที่มีความต้องการสินค้าและบริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยทีมงานการตลาด จัดกิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ และ ทีมงานขายของบริษัท จะทำหน้าที่ติดต่อและนำเสนอสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า เมื่อทราบความต้องการของลูกค้าเบื้องต้นแล้ว ทีมงานขายจะประสานงานกับทีมงานผลิตภัณฑ์และโซลูชั่นในการออกแบบโซลูชั่น และร่วมกับทีมขายนำเสนอสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าตกลงซื้อขายแล้ว บริษัทจะมีทีมงานติดตั้งระบบ ดำเนินการติดตั้งและส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งบริษัทยังจัดให้มี ทีมงานบริการลูกค้า ไว้สำหรับบริการหลังการขายเพื่อให้ลูกค้า สามารถใช้งานสินค้าและบริการของบริษัทได้ตลอดอายุสัญญาที่ได้ทำการซื้อขายนั้น

ในอดีต 3 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีพันธมิตรในการทำการตลาดร่วมกับบริษัทในบางโครงการ โดยทำหน้าที่ช่วยเหลือ เจรจาต่อรอง ประสานงานในเรื่องต่างๆกับลูกค้าร่วมกับบริษัท เพื่อได้มาซึ่งงานในโครงงานนั้นๆ พันธมิตรดังกล่าวเป็นบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆกับบริษัท นอกจากนี้บริษัทมีนโยบายการจ่ายค่านายหน้าให้กับบุคคลภายนอกในการแนะนำงานโครงการใหม่ให้แก่บริษัทด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อ วันที่ 22 เมษายน 2556 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2556 ได้มีมติอนุมัติยกเลิกนโยบายการทำตลาดร่วมเนื่องจากบริษัทมีความต้องในการลดการพึ่งพิงในการได้มาซึ่งงานโครงการโดยส่วนใหญ่เป็นงานโครงการของภาครัฐ และ เมื่อ วันที่ 30 พฤษภาคม 2556 ที่ประชุมคณะกรรการบริษัท ครั้งที่ 5/2556 ได้มีมติอนุมัติยกเลิกนโยบายการจ่ายค่านายหน้าแก่บุคคลภายนอกเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แผนภาพแสดงการทำการจำหน่ายสินค้าและบริการของบริษัท




การจำหน่ายสินค้าและบริการของบริษัทส่วนใหญ่เป็นงานโครงการที่มีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละโครงการ บริษัทจะต้องนำเสนองานโดยตรงให้กับลูกค้าเพื่อรับการพิจารณาเป็นรายๆไป มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เป็นการขายแบบเชิงเดียว (Simplex) โดยที่ลูกค้ากำหนดและระบุชนิดผลิตภัณฑ์ และหากเป็นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ภาครัฐ จะเป็นการเข้าร่วมประมูลโดยตรงกับหน่วยงานราชการต่างๆ โดยสามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะดังนี้

*การเข้าร่วมประมูลแบบเปิด (Open Bid)* หน่วยงานที่เป็นเจ้าของโครงการเปิดประมูลให้แก่ผู้สนใจทั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่ที่ผ่านมาจะมีผู้เข้าร่วมประมูลประมาณ 3 - 4 ราย

*การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ (Close Bid)* หน่วยงานที่เป็นเจ้าของโครงการส่งจดหมายเชิญเพียงบางบริษัทให้เข้าร่วมประมูล โดยหน่วยงานที่เป็นเจ้าของโครงการจะทำการคัดเลือกบริษัท โดยดูจากความสามารถ ประวัติการขายและบริการในอดีต รวมทั้งระบบที่ใช้อยู่เดิมกับระบบที่บริษัทผู้ได้รับเชิญมีความเชี่ยวชาญ และบริการหลังการขายที่ดี เป็นต้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่บริษัทจะมีประสบการณ์การในให้บริการแก่หน่วยงานดังกล่าวในอดีต

นอกจากนี้ ยังมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่หน่วยงานราชการผ่านบริษัทพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเป็นผู้ชนะการประมูลโดยตรงจากหน่วยงานราชการนั้นๆ ในลักษณะของการทำสัญญา Subcontract กับบริษัทพันธมิตรดังกล่าว

ทั้งนี้ ในการเสนองานภาครัฐ บริษัทจะต้องยื่นหลักประกันการเสนอราคาโครงการ (Bid Bond) ในวงเงินประมาณร้อยละ 5 ของราคากลาง เมื่อบริษัทได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานราชการต่างๆให้เป็นผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการแล้ว บริษัทจะต้องทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้างกับหน่วยงานราชการนั้นๆ และต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา (Performance Bond) ในวงเงินร้อยละ 5 ของมูลค่างานตามสัญญา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนจากหลักประกันการเสนอราคาโครงการเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา โดยหลักประกันเกือบทั้งหมดเป็นหนังสือค้ำประกันจากธนาคารพาณิชย์ บริษัทจะได้รับหลักประกันคืนเมื่อพ้นข้อผูกพันตามสัญญานั้นๆแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่จะมีกำหนดเวลาประมาณ 1 ปี ดังนั้นในการเสนองานให้แก่ภาครัฐ บริษัทจะต้องมีเงินทุนหมุนเวียนหรือวงเงินสนับสนุนจากธนาคารเพียงพอเพียงรองรับกับการใช้เป็นหลักประกันดังกล่าวด้วย

**การจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการ**

ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่บริษัทจัดหาให้แก่ลูกค้า ส่วนใหญ่จำหน่ายพร้อมกับการให้บริการด้านอื่นๆรวมไปด้วย ได้แก่ การออกแบบ ติดตั้ง จัดทำและวางระบบ บริการปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา บริการให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ บริการงานพิมพ์ และบริการฝึกอบรมการใช้งาน รวมทั้งการรับประกันหลังการขาย เป็นต้น โดยเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและผลิตโดยผู้ผลิตสินค้าชั้นนำที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ชั้นนำ อาทิ คอมพิวเตอร์ภายใต้แบรนด์ Lenovo, Acer, และ HP อุปกรณ์ต่อพ่วง ได้แก่ เครื่องพิมพ์และเครื่องสแกนเนอร์ภายใต้แบรนด์ Samsung และ HP และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือเซิร์ฟเวอร์ (Server) ภายใต้แบรนด์ IBM, HP, และ Cisco โปรแกรมซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายใต้แบรนด์ Symantec โปรแกรมซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์เสมือน (Virtualizes Computing) ภายใต้แบรนด์ VMware อุปกรณ์และระบบจัดเก็บข้อมูล ภายใต้แบรนด์ EMC อุปกรณ์เครือขายและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ภายใต้แบรนด์ Fortinet, , HP และ Cisco อุปกรณ์ปรับปรุงประสิทธิภาพเครือข่ายภายใต้แบรนด์ Riverbed อุปกรณ์และระบบห้องปฏิบัติการระดับองค์กร ภายใต้แบรนด์ APC, PANDUIT, AMP, German Rack เป็นต้น

จากลักษณะรูปแบบของธุรกิจประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าของผลิตภัณฑ์จะไม่ดำเนินการขายตรงให้กับ ลูกค้าหรือคู่ค้า (Partner) ผลิตภัณฑ์นั้นๆ แต่จะขายผ่านผู้จัดจำหน่าย (Distributor) ในการให้บริการและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อีกทอดหนึ่ง ซึ่งผู้จัดจำหน่ายสินค้าในประเทศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรายใหญ่ ได้แก่ บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท อินแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ไอที ดิสทริบิวชั่น จำกัด และบริษัทเดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เป็นต้น โดยบริษัทได้ติดต่อและประสานงานกับผู้จัดจำหน่ายสินค้าดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มความต้องการและราคาสินค้าในตลาด เพื่อใช้ในการวางแผนการขายสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จากการที่บริษัทได้เป็นตัวแทนในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว บริษัทจะได้รับประโยชน์ทั้งจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการช่วยในการสนับสนุนธุรกรรมด้านการขาย การตลาด และทางด้านเทคนิค ให้กับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ System Integrator ซึ่งจะเป็นผู้ให้บริการโดยตรงกับลูกค้าและเป็นผู้คัดสรรผลิตภัณฑ์จากผู้จัดจำหน่ายรายต่างๆให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และเงินคืน (Rebates) หากบริษัทได้มีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตามยอดมูลค่าที่เจ้าของผลิตภัณฑ์ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทสามารถได้รับสิทธิประโยชน์ราคาส่วนลดที่บริษัทได้รับจากเจ้าของผลิตภัณฑ์และผู้จัดจำหน่าย ทั้งนี้ บริษัทไม่มีนโยบายในการสั่งซื้อสินค้าเพื่อมาเก็บสต็อกรอการจำหน่าย เนื่องจากลักษณะงานในแต่ละโครงการที่บริษัทดำเนินการมีความแตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง ซึ่งทำให้ประเภทและคุณสมบัติของสินค้าที่

ต้องการมีความแตกต่างกันไป ประกอบกับสินค้าด้านเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นบริษัทจะสั่งซื้อสินค้าเมื่อมีความต้องการหรือคำสั่งซื้อจากลูกค้า รวมทั้งเมื่อได้รับการว่าจ้างให้ดำเนินโครงการต่างๆแล้ว

ในปี 2556 - 2558 บริษัทมียอดสั่งซื้อสินค้าจากผู้จำหน่ายหรือผู้จัดจำหน่ายสินค้ารายใหญ่ 10 รายแรกร้อยละ 89.71, ร้อยละ 87.14 และร้อยละ 90.46 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวม ตามลำดับ ในปี 2556-2557 มีผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่ที่มีสัดส่วนการจำหน่ายให้แก่บริษัทเกินกว่าร้อยละ 10 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวมจำนวน 2-4 ราย และเกินกว่าร้อยละ 30 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวมจำนวน 1 ราย ส่วนในปี 2558 ผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่ที่มีสัดส่วนการจำหน่ายให้แก่บริษัทเกินกว่าร้อยละ 10 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวมจำนวน 1 ราย และเกินกว่าร้อยละ 30 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวมจำนวน 1 ราย ซึ่งผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่ดังกล่าวมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทมาเป็นระยะเวลานานและเป็นบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและจดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าที่ควบคู่ไปพร้อมกับการจำหน่ายสินค้านั้น เมื่อทีมงานขายได้ทราบและศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดแล้ว จะประสานงานกับทีมงานด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อทำการออกแบบ คัดเลือก และจัดหาระบบและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ให้ได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้า ซึ่งภายหลังการได้รับคัดเลือกให้ดำเนินการหรือได้รับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการแล้ว ทีมงานด้านบริการทางเทคนิค (Technical Service Department) จะเป็นผู้ดำเนินการ (Implement) ในรายละเอียดต่างๆของงานแต่ละโครงการ ทั้งด้านการให้คำปรึกษา การติดตั้ง การทดสอบระบบ การดูแล ซ่อมแซม และบำรุงรักษา เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาที่มีความรู้ ความชำนาญ สำหรับงานบางประเภท เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและตรวจสอบงาน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมประยุกต์ เพื่อช่วยให้งานมีความถูกต้องและครบถ้วน และการว่าจ้างผู้รับช่วงงาน (Sub-Contractor) เพื่อดำเนินการแทนในงานบางโครงการที่มีส่วนประกอบของหลายๆอย่าง และมีงานบางงานบริษัทไม่มีความถนัด หรือไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรได้ทันตามช่วงเวลานั้นๆ หรือหากดำเนินการเองอาจมีต้นทุนในการดำเนินงานสูงกว่า ซึ่งส่วนมากเป็นการจัดจ้างในงานโปรแกรมประยุกต์ และงานที่ต้องใช้กำลังคนจำนวนมากในช่วงเวลาดำเนินการสั้น ๆ หรือการทำงานซ้ำ ๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทได้ทำงานร่วมกับที่ปรึกษาและผู้รับช่วงงานในลักษณะของการเป็นพันธมิตรหรือคู่ค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาเป็นระยะเวลานาน โดยที่ปรึกษาและผู้รับช่วงงานดังกล่าวเป็นบุคคลภายนอกและไม่มีขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ กับบริษัท ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายในการว่าจ้างที่ปรึกษาและผู้รับช่วงงานไว้อย่างชัดเจน โดยนโยบายดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2554 และต่อมาได้อนุมัติปรับปรุงจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2554 เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2554

ในการดำเนินงานของแต่ละโครงการมีระยะเวลาแตกต่างกันออกไป ขึ้นกับขนาดและลักษณะงานของแต่ละโครงการ โดยมีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 1 เดือน ถึง 1 ปี และมีระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ยประมาณ 3-6 เดือน ซึ่งภายหลังการดำเนินงานเสร็จและส่งมอบโครงการแล้ว บริษัทจะให้บริการหลังการขาย เช่น การฝึกอบรมการใช้งาน การตรวจสอบและบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น ตลอดจนการรับประกันความเสียหายหรือความชำรุดบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากการ

ใช้งานภายในระยะเวลาตามที่ตกลงกัน หรือประมาณ 1 ปี โดยจะต้องดำเนินการซ่อมแซมหรือแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว (ถ้ามี) เพื่อให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดีเป็นปกติภายในระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบริษัทสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานจากผู้จัดจำหน่ายสินค้ารายใหญ่ที่มีการรับประกันผลิตภัณฑ์เป็นระยะเวลาเท่ากับระยะเวลาประกันผลงานที่บริษัทมีต่อลูกค้าในแต่ละโครงการ ดังนั้นในกรณีที่เกิดการชำรุด เสียหาย และไม่สามารถใช้งานได้ของผลิตภัณฑ์ ผู้จัดจำหน่ายสินค้าของบริษัทจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าวต่อจากบริษัทอีกทอดหนึ่ง

ในส่วนของงานบริการให้เช่าอุปกรณ์ บริษัทจะจัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนดเพื่อให้ลูกค้าเช่าใช้ ซึ่งได้แก่ เครื่องพิมพ์ และคอมพิวเตอร์ รวมกับการให้บริการบำรุงรักษาด้วย โดยมีระยะเวลาเช่าประมาณ 1-4 ปี (ส่วนใหญ่มีระยะเวลาเช่า 3 ปี) ซึ่งในบางโครงการที่มีปริมาณการใช้บริการสูง บริษัทจะจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการในสถานที่ตั้งของลูกค้าหรือจุดที่ตั้งของผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ให้เช่า เพื่อสามารถให้บริการได้ทันทีเมื่อมีเหตุขัดข้องของการใช้งาน

นอกจากนี้ การทำสัญญากับหน่วยงานราชการ ในกรณีการสั่งซื้อสินค้าและงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ หากบริษัทไม่สามารถจัดหาสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในสัญญา จะมีค่าปรับเป็นรายวันในอัตราประมาณร้อยละ 0.1-0.2 ของมูลค่าสินค้าที่ไม่สามารถส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งในระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมาบริษัทมีค่าปรับจำนวน 1 รายการในปี 2554 บริษัทถูกปรับจากลูกค้าภาครัฐจากกรมอุตุนิยมวิทยาจำนวน 1.39 ล้านบาท หรือในอัตราร้อยละ 6.82 ของมูลค่างานโครงการ เนื่องจาก การควบรวมกิจการของผู้จำหน่ายสินค้าทำให้ยี่ห้อตราสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงแต่คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด ทำให้การรับมอบงานของกรมอุตุนิยมวิทยาเกิดความล่าช้า ปัจจุบันบริษัทอยู่ในขบวนการฟ้องร้องเพื่อเรียกร้องค่าว่าจ้างดังกล่าวคืน ซึ่ง ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2556 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาให้กรมอุตุนิยมวิทยาชำระเงินดังกล่าวให้แก่บริษัทแต่เพียงบางส่วน พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไป จนกว่าจะชำระจนครบถ้วน อย่างไรก็ดี ในขณะนี้ทางบริษัทได้ทำการยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาดังกล่าวแล้ว โดยทางบริษัทประสงค์ที่จะได้รับชำระเงินค่าปรับคืนเต็มจำนวน พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2554 จนกว่าจะชำระจนครบถ้วน และกรมอุตุนิยมวิทยา ได้อุทธรณ์คดีให้ยกฟ้องด้วยเช่นกัน ซึ่งขณะนี้คดีกำลังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด และถึงแม้ว่าบริษัทจะแพ้คดีและสูญเสียจำนวนเงินดังกล่าว บริษัทได้รับรู้จำนวนค่าปรับดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานแล้ว นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2557 บริษัทได้ทำการฟ้องกรมอุตุนิยมวิทยากับพวก เป็นคดีของศาลปกครองกลาง เพื่อเรียกหลักประกันตามสัญญาคืน ทุนทรัพย์ที่เรียกร้องคิดเป็นจำนวน 1,103,067.50 บาท ซึ่งคดีนี้ศาลปกครองกลางได้กำหนดวันสิ้นสุดการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 ซึ่งสิ้นสุดลงแล้ว คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองและกำหนดวันนัดพิจารณาครั้งแรกต่อไป

ในกรณีของการให้บริการอื่นๆ เช่น บริการปรับปรุง บำรุงรักษา และซ่อมแซม ในกรณีที่คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์หรือระบบงานขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้เกินกว่าชั่วโมงที่กำหนดไว้ในแต่ละเดือน จะมีค่าปรับเป็นรายชั่วโมงที่ขัดข้องและไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งตั้งแต่ ปี 2553 - 2557 บริษัทมีค่าปรับที่เกิดจากการให้บริการจำนวน 1 โครงการ, 3 โครงการ และ 2 โครงการตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 0.70, ร้อยละ 1.24 และร้อยละ 0.13 ของมูลค่างานตามสัญญาดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก โดยค่าปรับจากงานบริการบริษัทสามารถเรียกเก็บค่าเสียหายได้จากบริษัทที่รับเหมาช่วงงานบริการดังกล่าวได้ทั้งจำนวน สำหรับปี 2556 – 2558 บริษัทไม่มีค่าปรับจากการให้บริการแต่อย่างใด

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีทีมงานด้านการตลาดและบริการทางเทคนิคจำนวนรวม 32 คน มีหน้าที่ในการออกแบบและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและประสานงานกับผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายด้านต่างๆ รวมไปถึงการปฏิบัติงานหรือดำเนินการในรายละเอียดของโครงการแต่ละโครงการด้วย

**ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม**

-ไม่มี –

## 3. ปัจจัยความเสี่ยง

### 3.1 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่

รายได้หลักของบริษัทมาจากการบริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง อบรม ดูแลบำรุงรักษาระบบงาน จัดหา และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับลูกค้ารายใหญ่ที่เป็นองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นการเสนองานโครงการให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ได้รับการคัดเลือกหรือการเข้าประมูลงาน ส่วนใหญ่เป็นงานของภาครัฐ ซึ่งหากเป็นงานที่มีมูลค่างานสูงและบริษัทได้รับการคัดเลือกหรือชนะการประมูลจากลูกค้าแล้ว ลูกค้ารายดังกล่าวจะเป็นลูกค้ารายใหญ่ของบริษัททันที ซึ่งถือว่าเป็นงานที่ทำให้บริษัทมีโอกาสการเติบโตทางธุรกิจอย่างมาก โดยที่ผ่านมา บริษัทมีรายได้จากบริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง อบรม ดูแลบำรุงรักษาระบบงาน จัดหา และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้ารายใหญ่ 4 รายแรก ในปี 2556 - 2558 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 56.48, ร้อยละ 52.23 และร้อยละ 45.15 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตามลำดับ อย่างไรก็ดี สำหรับปี 2556 - 2558 บริษัทมีรายได้จากลูกค้าเอกชนรายหนึ่งเกินกว่าร้อยละ 30 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.71, ร้อยละ 64.58 และร้อยละ 67.96 ตามลำดับ ของรายได้จากการให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งหากลูกค้าเอกชนดังกล่าวยกเลิกสัญญาเช่าจะทำให้มีผลกระทบต่อรายได้และกำไรของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญได้

สำหรับ ปี 2556 โครงสร้างสัดส่วนรายได้ที่มาจากภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญโดยบริษัทมีลูกค้าภาครัฐเพียง 1 รายจากสี่รายแรกซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 9.34 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ นอกจากนี้ บริษัทมีรายได้ที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ ในปี 2556 - 2558 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.49, ร้อยละ 21.66 และร้อยละ 16.28 ของรายได้จากธุรกิจคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตามลำดับ ทั้งนี้สำหรับปี 2556 รายได้จากภาครัฐของบริษัทมีการปรับตัวลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยสาเหตุหลักมาจากบริษัทเน้นการรับงานลูกค้าจากภาคเอกชนมากขึ้น ซึ่งงานภาคเอกชนจะมีกำไรขั้นต้นที่สูงกว่า และระยะเวลาการทำงานที่สั้นกว่า จึงทำให้บริษัทสามารถรับรู้รายได้เร็วขึ้น ประกอบกับการรับชำระหนี้ที่เร็วกว่าลูกค้าภาครัฐ อย่างไรก็ดี การเพิ่มขึ้นของลูกค้าภาคเอกชนนั้นมาจากฐานลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ที่เพิ่มมากขึ้น ในปี 2557 บริษัทเริ่มกลับมาเข้าเสนองานในภาครัฐมากขึ้น ทำให้รายได้จากภาครัฐมีมูลค่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่สำหรับปี 2558 บริษัทฯ ยังคงดำเนินงานในงานภาครัฐต่อเนื่องจากโครงการที่ยังไม่สิ้นสุด จึงทำให้รายได้จากภาครัฐลดลงจากปี 2557

ทั้งนี้ ลักษณะงานการให้บริการของบริษัทโดยส่วนใหญ่จะเป็นงานโครงการมีระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยประมาณ 3-6 เดือน เมื่อสิ้นสุดโครงการแล้วหากบริษัทไม่สามารถให้บริการอื่นๆเพิ่มเติมหรือไม่สามารถหาลูกค้ารายอื่นมาทดแทนได้ จะมีผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทอย่างมีสาระสำคัญ

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่ จึงได้พยายามขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่ดังกล่าว รวมทั้งกระจายกลุ่มลูกค้าให้หลากหลายไปในหลาย ๆ ธุรกิจ และเพิ่มฐานลูกค้าภาคเอกชนเพื่อลดผลกระทบจากความไม่แน่นอนในการได้รับงานภาครัฐ ซึ่งขึ้นกับความสามารถในการชนะประมูลโครงการงบประมาณของหน่วยงานนั้น ๆ และนโยบายการต่าง ๆ ของภาครัฐ ตลอดจนขยายบริการด้านการฝึกอบรมเพื่อช่วยเสริมความเชื่อมั่นให้ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจัดจำหน่าย ทั้งนี้ผลงานที่ผ่านมาของบริษัทได้รับการยอมรับจากลูกค้าภาคเอกชน เนื่องจากสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการ กำหนดเวลาของลูกค้า และสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่

ลูกค้ากำหนด ประกอบกับบริษัทเป็นพันธมิตรการค้ากับเจ้าของผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายและมีชื่อเสียงระดับสากล ซึ่งทำให้บริษัทสามารถเสนอความหลากหลายในลักษณะของคุณภาพ มาตรฐาน และราคาที่เหมาะสมกับงบประมาณของลูกค้า ตลอดจนมีการดูแลและให้บริการภายหลังการขายเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า ซึ่งโดยส่วนใหญ่ลูกค้ารายใหญ่ของบริษัทมักมีโครงการต่อเนื่อง และบริษัทมักจะได้รับการคัดเลือกให้ดำเนินการต่อเนื่องให้กับลูกค้ารายใหญ่ดังกล่าว สำหรับการพึ่งพิงลูกค้าภาคเอกชนรายหนึ่งในส่วนของรายได้จากการให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์นั้น บริษัทมีการกำหนดระยะเวลาของรายได้จากการให้เช่าในสัญญาเป็นระยะเวลาเดียวกันกับระยะเวลาการคืนทุน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาลูกค้าภาคเอกชนดังกล่าวไม่เคยมีการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด นอกจากนี้ระยะเวลาการเช่าส่วนใหญ่จะยาวกว่าที่ระบุไว้ในสัญญา ประกอบกับจำนวนเครื่องที่เช่ามีจำนวนมาก จึงทำให้เป็นเรื่องที่ยากที่ลูกค้าภาคเอกชนดังกล่าวจะหยุดใช้บริการทันที

### 3.2 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่

จากลักษณะรูปแบบของธุรกิจประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าของผลิตภัณฑ์จะไม่ดำเนินการขายตรงให้กับ ลูกค้าหรือคู่ค้า (Partner) ของเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ แต่จะขายผ่านผู้จัดจำหน่าย (Distributors) ไปยังลูกค้าหรือคู้ค้าของเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อีกทอดหนึ่ง ซึ่งผู้จัดจำหน่ายสินค้าในประเทศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรายใหญ่ที่บริษัทสั่งซื้อ 4 รายแรกในปี 2556 – 2558 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.24, ร้อยละ 73.92 และร้อยละ 75.41 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวม ตามลำดับ ซึ่งในปี 2556 - 2558 บริษัทมีการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายรายหนึ่งใน 4 รายแรกในอัตราร้อยละ 51.61, ร้อยละ 37.99 และร้อยละ 43.62 ของมูลค่าการสั่งซื้อสินค้ารวมตามลำดับ ดังนั้นบริษัทจึงมีความเสี่ยงในการพึ่งพิงผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่ในการจัดหาสินค้าให้ทันตามสัญญาหรือคำสั่งซื้อจากลูกค้าของบริษัท หากผู้จัดจำหน่ายดังกล่าวประสบปัญหาทางการเงิน หรืออาจจะต้องปิดการดำเนินงานไป

อย่างไรก็ดี ผู้จำหน่ายรายใหญ่ของบริษัทดังกล่าวมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทมาเป็นระยะเวลานานและจำนวน 2 ใน 4 รายแรกเป็นบริษัทจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและจดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ การสั่งซื้อสินค้าจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ บริษัทสามารถสั่งซื้อผ่านผู้จัดจำหน่ายรายใดรายหนึ่งก็ได้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น โดยหากบริษัทมีการสั่งซื้อสินค้าจำนวนมากจากผู้จัดจำหน่ายรายใดรายหนึ่งเป็นพิเศษ บริษัทจะได้รับส่วนลดทางการค้าจากผู้จัดจำหน่ายด้วยอัตราส่วนลดทางการค้าตามมูลค่าการสั่งซื้อ ดังนั้นบริษัทจึงสามารถสั่งซื้อสินค้าจากผู้จัดจำหน่ายรายใดก็ได้ หากผู้จัดหน่ายรายใดรายหนึ่งประสบปัญหาทางธุรกิจ

### 3.3 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการคำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง อบรม ดูแลบำรุงรักษาระบบงาน จัดหา และจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรมต่างๆ (Software) ให้กับลูกค้า โดยลักษณะการดำเนินธุรกิจดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีการการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถติดตามและปรับตัวได้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อเสนอบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพทันตามการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม อาจส่งผลให้ลูกค้าหันไปใช้บริการกับผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งอาจมี

ผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าและรายได้รวมของบริษัทได้ ประกอบกับความเสี่ยงจากการลดลงของมูลค่าสินค้าหากการบริหารจัดการคลังสินค้าไม่สามารถจำหน่ายสินค้าที่กำลังล้าสมัยได้ตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีได้อย่างทันถ่วงที

บริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดังกล่าว โดยการติดตามข้อมูล ข่าวสาร และความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างใกล้ชิด และปรับตัวให้ทันตามการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเสนอสินค้าและบริการให้อยู่ในความต้องการของตลาด เพื่อไม่ให้เสียโอกาสทางธุรกิจหรือเสียเปรียบคู่แข่งขัน นอกจากนี้ บริษัทมีนโยบายให้บุคลากรในสายงานที่เกี่ยวข้องทั้งวิศวกร เจ้าหน้าที่การตลาดและการขาย ต้องทุ่มเท ติดตาม ศึกษา พัฒนาความรู้และเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถเสาะหาสินค้าและอุปกรณ์ที่เหมาะสม รวมทั้งปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยและสามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจทั้งทางด้านลูกค้าและคู่ค้า อย่างไรก็ดี การที่บริษัทได้เป็นตัวแทนของผลิตภัณฑ์ชั้นนำระดับโลกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย บริษัทจะได้รับทราบข้อมูลและการอบรมจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ก่อนล่วงหน้า ดังนั้นบริษัทจะทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ บริษัทสามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากการล้าสมัยของสินค้าและอุปกรณ์ลงได้ เนื่องจากบริษัทไม่มีนโยบายเก็บสต็อกสินค้าไว้เพื่อจำหน่ายแก่ลูกค้า แต่จะจัดหาในจำนวนที่เพียงพอสำหรับลูกค้าเป็นคราวๆไป เพื่อไม่ให้มีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสต็อกสินค้า อีกทั้งเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากการล้าสมัยของสินค้าได้ ณ สิ้นปี 2556 - 2558 บริษัทมีสินค้าคงเหลือในสัดส่วนร้อยละ 1.61, ร้อยละ 1.76 และร้อยละ 2.16 ของสินทรัพย์รวมตามลำดับ ซึ่งใน สัดส่วนของสินค้าคงเหลือเทียบกับสินทรัพย์รวมในช่วงระยะ 3 ปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับที่ต่ำ ทำให้บริษัทมีความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเล็กน้อย

### 3.4 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงานในโครงการและการส่งมอบงาน

บริษัทมีนโยบายมุ่งเน้นการขายสินค้าและบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า โดยจะส่งมอบสินค้าและงานบริการที่มีคุณภาพและทันเวลา ซึ่งโดยปกติแล้วการดำเนินงานในโครงการต่างๆตั้งแต่วันเริ่มต้นดำเนินการจนถึงวันที่งานเสร็จและส่งมอบให้แก่ลูกค้าจะใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 3-6 เดือน ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถดำเนินงานและส่งมอบงานได้ตรงตามที่กำหนดในสัญญา บริษัทอาจต้องเสียค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่ได้ตกลงกันในสัญญาจ้าง ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นและส่งผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นของบริษัทให้ลดลง รวมทั้งส่งผลต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัทต่อลูกค้าอีกด้วย ซึ่งส่วนใหญ่โดยเฉพาะงานภาครัฐ ในกรณีงานจำหน่ายสินค้า หากบริษัทไม่สามารถจัดหาสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในสัญญา จะมีค่าปรับเป็นรายวันในอัตราประมาณร้อยละ 0.1 – 0.2 ของมูลค่าสินค้าที่ไม่สามารถส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ และในกรณีของการให้บริการอื่นๆ เช่น บริการปรับปรุง บำรุงรักษา และซ่อมแซม ในกรณีที่คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์หรือระบบงานขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้เกินกว่าชั่วโมงที่กำหนดไว้ในแต่ละเดือน จะมีค่าปรับเป็นรายชั่วโมงที่ขัดข้องและไม่สามารถใช้งานได้

สำหรับกรณีค่าปรับจากการส่งมอบงานล่าช้า ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา บริษัทมีค่าปรับจำนวน 1 รายการในปี 2554 บริษัทถูกปรับจากจากกรมอุตุนิยมวิทยาจำนวน 1,385,840 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.82 ของมูลค่างานโครงการ สำหรับสาเหตุที่บริษัทถูกปรับจากกรมอุตุนิยมวิทยาเนื่องจากการควบรวมกิจการและเปลี่ยนแปลงสายการผลิตของผู้ผลิตผลิตภัณฑ์รวมถึงตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่งผลให้บริษัทไม่มีผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อตราสินค้าและรุ่นตามที่กำหนดไว้ในสัญญาอีกต่อไป เหตุ

ดังกล่าวจึงเป็นเหตุสุดวิสัย บริษัทจึงไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาได้และทำให้การรับมอบงานของกรมอุตุนิยมวิทยาเกิดความล่าช้า ดังนั้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2554 บริษัทจึงได้ทำการฟ้องกรมอุตุนิยมวิทยากับพวกต่อศาลปกครองกลางเพื่อเรียกค่าปรับจำนวน 1,385,840 บาทคืน พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี โดยคิดถึงวันฟ้องเป็นเงิน 36,160.72 รวมเป็นเงิน 1,422,004.72 บาท และเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาให้กรมอุตุนิยมวิทยาชำระเงินค่าปรับดังกล่าวให้แก่บริษัทเพียง 1,182,040 บาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไป จนกว่าจะชำระจนครบถ้วน อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2556 ทางบริษัทได้ทำการยื่นอุทธรณ์ คำพิพากษาดังกล่าวแล้ว โดยทางบริษัทประสงค์ที่จะได้รับชำระเงินค่าปรับคืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2554 จนกว่าจะชำระจนครบถ้วน และทางกรมอุตุนิยมวิทยา ก็ได้อุทธรณ์คดีให้ยกฟ้องด้วยเช่นกัน ซึ่งขณะนี้คดีกำลังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด และถึงแม้ว่าบริษัทจะแพ้คดีและสูญเสียจำนวนเงินค่าปรับจำนวนดังกล่าว บริษัทได้รับรู้จำนวนค่าปรับดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานแล้ว

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2557 บริษัทได้ทำการฟ้องกรมอุตุนิยมวิทยากับพวก เป็นคดีของศาลปกครองกลางอีกคดีหนึ่ง เพื่อเรียกหลักประกันตามสัญญาคืน ทุนทรัพย์ที่เรียกร้องคิดเป็นจำนวน 1,103,067.50 บาท ซึ่งคดีนี้ศาลปกครองกลางได้กำหนดวันสิ้นสุดการแสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 ซึ่งสิ้นสุดลงแล้ว คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองและกำหนดวันนัดพิจารณาครั้งแรกต่อไป

ในกรณีการให้บริการดูแลของบริษัท หากคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์หรือระบบงานขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้เกินกว่าชั่วโมงที่กำหนดไว้ในแต่ละเดือน จะมีค่าปรับเป็นรายชั่วโมงที่ขัดข้องและไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งตั้งแต่ 2554 - 2555 บริษัทมีค่าปรับที่เกิดจากการให้บริการจำนวน 3 โครงการ และ 2 โครงการตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 1.24 และร้อยละ 0.13 ของมูลค่างานรวมตามสัญญาดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก โดยค่าปรับจากงานบริการดังกล่าวบริษัทสามารถเรียกเก็บค่าเสียหายได้จากบริษัทที่รับเหมาช่วงงานบริการดังกล่าวได้ทั้งจำนวน สำหรับงวดปี 2556 – 2558 บริษัทไม่มีค่าปรับจากการให้บริการแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามบริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินงานในโครงการและการส่งมอบงาน โดยได้กำหนดวิธีการทำงานในโครงการต่างๆอย่างเป็นระบบ มีการหารือ ประสานงานและวางแผนล่วงหน้าระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ลูกค้า ผู้จัดหาผลิตภัณฑ์ และพนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมทั้งการติดตามและตรวจสอบการส่งมอบงานเป็นระยะๆ เพื่อให้การดำเนินงานและการส่งมอบงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ ในระยะยาวบริษัทจะพัฒนาซอฟต์แวร์ภายในองค์กรเพื่อช่วยในการบริหารควบคุมงาน เสริมสร้างระบบและมาตรฐานวิธีการทำงาน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้น

### 3.5 ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์

บริษัทได้เริ่มการดำเนินธุรกิจให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี 2544 และให้เช่าเครื่องพิมพ์ตั้งแต่ปี 2551 โดยรวมของตลาดมีการแข่งขันสูง และการขยายการดำเนินธุรกิจให้เช่าเติบโตค่อนข้างสูงโดยเฉพาะการให้เช่าเครื่องพิมพ์ของบริษัทในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา ณ สิ้นปี 2556 และ 2557 บริษัทมีเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการดำเนินการเช่าอยู่มีจำนวน 1,387 เครื่อง และ 849 เครื่อง ตามลำดับ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการดำเนินการเช่าอยู่ ณ สิ้นปี 2556 – 2558 บริษัทมีเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการดำเนินการเช่าอยู่จำนวน 1,387 เครื่อง , 849 เครื่อง และ 144 เครื่อง ตามลำดับ ในปี 2558 จำนวนเครื่องพิมพ์มีจำนวน

เครื่องที่ลดลงเนื่องจากงานเช่าเครื่องพิมพ์ได้สิ้นสุดสัญญางานโครงการ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการดำเนินการเช่าอยู่ ณ สิ้นปี 2556 - 2558 มีจำนวน 1,582 เครื่อง, 1,663 เครื่อง และ 2,042 เครื่อง ตามลำดับ ดังนั้นการควบคุมดูแลทรัพย์สินให้เช่าดังกล่าวที่จัดวางกระจายอยู่หลายแห่งไม่มีประสิทธิภาพ ทรัพย์สินให้เช่าดังกล่าวเกิดการสูญหายได้ อีกทั้งบริษัทไม่สามารถทำประกันภัยทรัพย์สินให้เช่าจากการเกิดอุบัติเหตุ เพลิงไหม้ ภัยพิบัติธรรมชาติ หรือเหตุสุดวิสัยอื่นๆได้ เนื่องจากบริษัทของลูกค้าต้องการป้องกันและรักษาความลับข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการไม่อนุญาตให้พนักงานบริษัทประกันภัยซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเข้าพื้นที่เขตหวงห้ามบริษัทของลูกค้าเพื่อเข้าตรวจสอบเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ค่าเบี้ยประกันภัยในการจัดทำประกันภัยทั้งเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์ให้เช่าจะทำให้ต้นทุนสูงขึ้นมากในขณะที่สภาวะตลาดที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งจะทำให้บริษัทไม่สามารถแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นได้ ดังนั้นบริษัทจึงอาจเกิดความเสี่ยงต่อการสูญเสียจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้

อย่างไรก็ดี บริษัทได้มีการทำสัญญากับผู้เช่าในกรณีที่ทรัพย์สินให้เช่าเกิดการสูญหาย ผู้เช่าจะเป็นผู้รับผิดชอบมูลค่าของทรัพย์สินให้เช่า ยกเว้นในกรณีที่ผู้เช่ามีเหตุผลจำเป็นสามารถให้บริษัทพิจารณาร่วมกันกับผู้เช่า เพื่อหาข้อตกลงที่เหมาะสมยอมรับได้ทั้งสองฝ่ายเป็นกรณี ๆ ไป เช่นเหตุการณ์สุดวิสัยที่อาจจะเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทมีการส่งพนักงานบริการทางเทคนิคเข้าไปให้บริการดูแลซ่อมบำรุงรายเดือน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่บริษัทส่งไปประจำอยู่ที่ทำการของบริษัทลูกค้า ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลการใช้งาน สภาพ และที่ตั้งของทรัพย์สินให้เช่าสามารถปรับปรุงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน โดยบริษัทได้มีการพัฒนาโปรแกรม Printer Asset Management เพื่อจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว เช่น สถานที่ตั้งเครื่อง การคำนวณออกรายงาน และประวัติการใช้งานของเครื่อง ซึ่งผู้บริหารหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดเวลา สำหรับการทำประกันภัยทรัพย์สินให้เช่าทั้งหมดบริษัทเห็นว่าอาจจะเกินความจำเป็นเพราะทรัพย์สินให้เช่าโดยเฉพาะเครื่องพิมพ์จะกระจายอยู่หลายแห่ง ซึ่งหากเกิดเหตุสุดวิสัยบริษัทสามารถรับผลกระทบได้ อีกทั้งระยะเวลาการคืนทุนของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เช่าประมาณ 1 ปี และเครื่องพิมพ์ให้เช่าประมาณ 2 ปี ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าวจึงไม่อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด อย่างไรก็ดี บริษัทไม่เน้นที่จะขยายธุรกิจให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม เนื่องจากการแข่งขันเริ่มตั้งแต่ต้นปี 2555 เริ่มมีความรุนแรงมากขึ้นโดยเฉพาะเจ้าของผลิตภัณฑ์เองได้เข้ามาดำเนินการธุรกิจให้เช่าและมีการแข่งขันด้านราคาค่อนข้างสูง ทำให้กำไรในการดำเนินธุรกิจให้เช่าเครื่องพิมพ์และคอมพิวเตอร์นั้นเริ่มที่จะลดลงอย่างต่อเนื่อง

### 3.6 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารและบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน

บริษัทอยู่ภายใต้การบริหารงานโดยผู้บริหารหลัก 4 ท่าน ได้แก่ นายวิรัตน์ อนุรักษ์พุฒิ นายอภิสิทธิ์ หงส์ลาวัณย์ นายดุลภาค เพ่งพันธ์พัฒน์ และนายระบิล กลั่นสกุล ดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหาร[1] ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นที่ร่วมก่อตั้งบริษัทและมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายทางธุรกิจและการบริหารงานของบริษัท โดยแต่ละท่านมีความรู้และประสบการณ์ในธุรกิจของบริษัทเป็นอย่างดี และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน ดังนั้นหากบริษัทสูญเสียผู้บริหารดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและผลการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายในการสรรหาบุคลากรที่มี ความรู้

[1] นายวิรัตน์ อนุรักษ์พุฒิ ดำรงตำแหน่งกรรมการและกรรมการผู้จัดการ นายอภิสิทธิ์ หงส์ลาวัณย์ ดำรงตำแหน่งกรรมการและรองกรรมการผู้จัดการ นายดุลภาค เพ่งพันธ์พัฒน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้อำนวยการฝ่ายบริการทางเทคนิค และนายระบิล กลั่นสกุล ดำรงตำแหน่งกรรมการและรองกรรมการผู้จัดการ

ความสามารถ และทักษะความเป็นผู้นำ การกระจายอำนาจในการจัดการด้านต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเดิมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต และสามารถลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารได้

นอกจากนี้ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในเรื่องการเสนอระบบต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ใช้งานตรงความต้องการ ซึ่งต้องพึ่งพาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เฉพาะทางของบุคลากรทุกขั้นตอนตั้งแต่ก่อนการขายไปจนกระทั่งหลังการขาย ทั้งในการออกแบบ ติดตั้ง และวางระบบ รวมถึงให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละราย บริษัทจึงอาจมีความเสี่ยงจากการพึ่งพิงบุคลากรเป็นหลัก และอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทหากไม่สามารถจัดหาบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการได้ ณ สิ้นเดือนธันวาคม ปี 2558 บริษัทมีบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในสร้างยอดขายให้กับบริษัท ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายขายและการตลาด และฝ่ายบริการทางเทคนิค จำนวนรวม 51 คน โดยมีอายุเฉลี่ยการทำงานกับบริษัทของแต่ละฝ่ายดังกล่าวมีระยะเวลา ประมาณ 3 ปี และ 6 ปี ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์

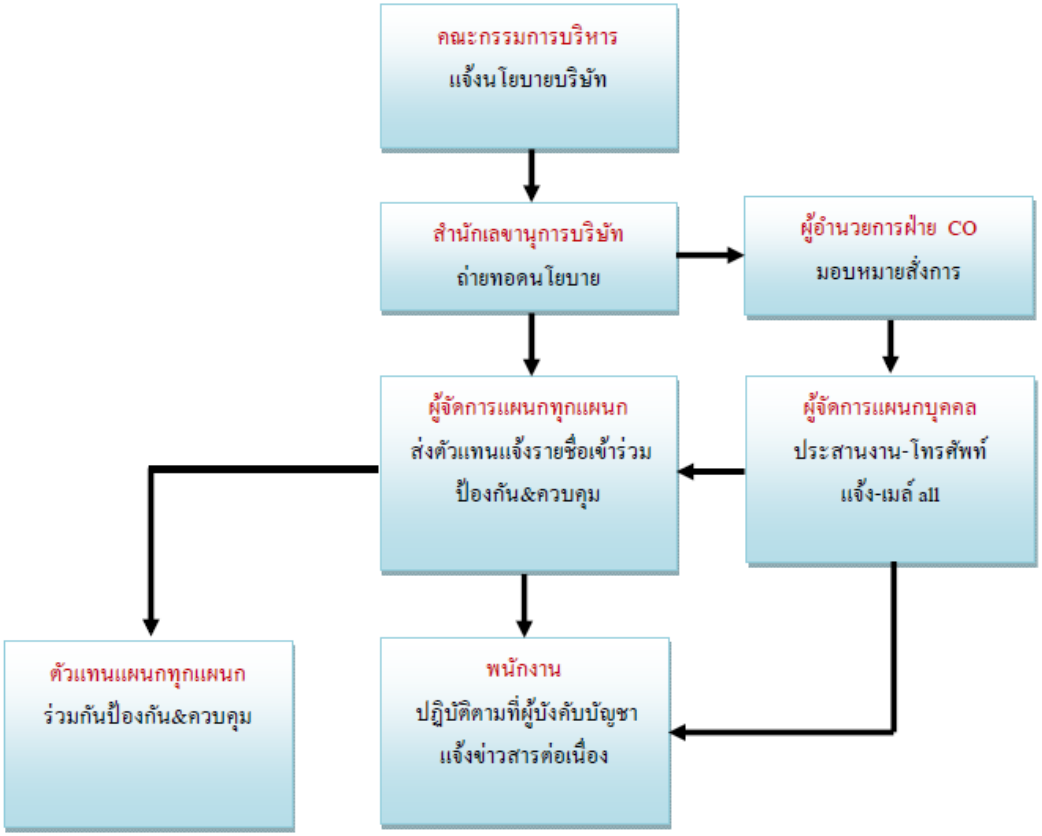
อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรและได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดแคลนบุคลากร ได้แก่ การวางแผนด้านอัตรากำลังคนที่ชัดเจนเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานและการเติบโตของบริษัท ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและการพัฒนาความรู้ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถของการให้บริการกับลูกค้า รวมทั้งเน้นในเรื่องการฝึกอบรมและสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นทีม ซึ่งบุคลากรในแต่ละทีมสามารถทำงานทดแทนกันได้ ทั้งเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรทุกระดับในบริษัท และสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดและร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนมีการกำหนดค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน และสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม เทียบเคียงได้กับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะร่วมงานกับบริษัทในระยะยาว

### 3.7 ความเสี่ยงจากการประสบอุทกภัย

ในปี 2554 ประเทศไทยประสบกับอุทกภัยครั้งใหญ่ในหลายภูมิภาค โดยเฉพาะภาคเหนือและภาคกลาง อุทกภัยดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากมีค่าใช้จ่ายในการป้องกันหรือซ่อมแซมสินทรัพย์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอุทกภัยดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต หากภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการจัดเตรียมแผนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปี 2554 ที่ผ่านมาที่ตั้งทำการบริษัทอยู่ในจุดที่เกิดอุทกภัยแต่ไม่ได้ทำความเสียหายต่อสินทรัพย์ของบริษัทแต่อย่างใดเนื่องที่ทำการของบริษัทมีลักษณะเป็นอาคารสูง 6 ชั้นและได้เตรียมการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินของบริษัทไปก่อนแล้ว อย่างไรก็ตาม ผลประกอบการของทั้งบริษัทและบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมได้รับผลกระทบจากอุทกภัยครั้งนี้เนื่องจากภาคการผลิต และการขนส่งผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศต้องหยุดชะงักตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2554 แต่อย่างไรก็ดี รายได้โดยรวมของบริษัทปี 2554 ยังมีการเติบโตแต่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

อย่างไรก็ดี การเกิดอุทกภัยครั้งนี้ทำให้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความเสียหายโดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ ซึ่งมีองค์กรบางส่วนที่ได้รับผลกระทบต่อเหตุการณ์ครั้งนี้ ประกอบกับการส่งมอบสินค้าที่ได้มีการเลื่อนออกไปทำให้ความต้องการผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการสูงในปี 2555 ณ สิ้นปี 2555 บริษัทมีรายได้ในส่วน

ของการจำหน่ายและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 13.11 จากปี 2554 นอกจากนี้บริษัทได้มีมาตรการในการรับมืออุทุกภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตโดยจัดทำเป็นคู่มือรับสถานการณ์น้ำท่วมโดยครอบคลุมถึง การเตรียมตัวให้พร้อมก่อนน้ำท่วม ข้อควรปฏิบัติระหว่างน้ำท่วมและการฟื้นฟูหลังน้ำท่วม จนกระทั่งข้อมูลแหล่งให้ความช่วยเหลือน้ำท่วม ทั้งนี้บริษัทได้จัดแผนผังปฏิบัติการสำหรับการแจ้งนโยบายของบริษัท ในกรณีเกิดภัยน้ำท่วมโดยมีผู้รับผิดชอบตามแผนผังปฏิบัติการดังต่อไปนี้




### 3.8 ความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชั่น

การทุจริตคอร์รัปชั่นมีโอกาสเกิดได้ทุกเมื่อ โดยการกระทำของบุคลากรเอง หรือร่วมมือกับบุคคลอื่น เพื่อให้ได้ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ โดยการทุจริตมีโอกาสเกิดสูง หากมีเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง คือ 1. การมีโอกาสในการกระทำผิดและปกปิดทุจริต 2. มีความกดดันหรือแรงจูงใจ 3. มีข้ออ้างหรือทัศนคติที่ผิด 4. มีผลประโยชน์น่าจูงใจ ทั้งหมดมีผลกระทบต่อความมั่นคงและภาพลักษณ์ของบริษัท ซึ่งผลกระทบจะรุนแรงเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้น

เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชั่น บริษัทได้กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมและปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงาน ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ไม่สนับสนุนให้มีการสร้างความสำเร็จของงานด้วยวิธีการทุจริต พร้อมบทลงโทษกรณีเกิดการทุจริตคอร์รัปชั่นที่สามารถตรวจสอบได้ขึ้น และบริษัทมีกระบวนการตรวจสอบภายในที่รัดกุมเพียงพอ และมีการประเมินความเสี่ยงของกิจกรรมการ

ดำเนินงานและจัดทำแนวทางการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความระมัดระวังถึงการรับรู้ของสัญญาณเตือน หรือข้อบ่งชี้การทุจริตคอร์รัปชั่นที่อาจเกิดขึ้น

และจากนโยบายดังกล่าว บริษัทได้แสดงเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีมติยกเลิกนโยบายการให้ผลประโยชน์แก่บุคคลภายนอกอันเป็นเหตุทำให้บริษัทได้มาซึ่งงาน โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2556 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2556 มีมติยกเลิกนโยบายการทำการตลาดร่วม และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2556 มีมติยกเลิกนโยบายค่านายหน้าแก่บุคคลภายนอกไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมและหากมีการให้ผลประโยชน์แก่บุคคลภายนอกที่นอกเหนือจากเงินตราโดยผลประโยชน์ดังกล่าวเป็นการส่งเสริมการตลาดของคู่ค้าของบริษัทนั้น บริษัทได้พิจารณาถึงความเหมาะสมของผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก โดยเบื้องต้นคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาถึงความเหมาะสม และมีเอกสารแจ้งถึงลูกค้าถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากคู่ค้าของบริษัทเพื่อความโปร่งใสและมีหลักฐานในการตรวจสอบ

และเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2557 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 11/2557 ได้มีมติกำหนดนโยบายในการรายงานเบาะแสนโยบายในการรายงานเบาะแสนี้ โดยนโยบายดังกล่าวมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ให้พนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าหรือบุคคลอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจกับบริษัท สามารถรายงานให้บริษัททราบถึงการกระทำต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ของทางการ การกระทำผิดจรรยาบรรณ ผิดจริยธรรม การยักยอก การทุจริต โดยพนักงานหรือบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจริง และเหตุการณ์ที่น่าสงสัย ที่ส่งผลเสียหายต่อบริษัทได้ทั้งตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### 4.1 สินทรัพย์ถาวรหลักที่บริษัทใช้ในการประกอบธุรกิจ

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรของบริษัทที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

| ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน | มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 | ลักษณะกรรมสิทธิ์ | ภาระผูกพัน |
|---|---|---|---|
| 1. ที่ดิน<br>เลขที่ 8/2 ซ.วิภาวดีรังสิต 44 ถนนวิภาวดีรังสิตแขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ<br>โฉนดที่ดินเลขที่ 168830 เนื้อที่รวม 82 ตารางวา | 3,772.00 | เป็นเจ้าของ | เป็นหลักประกันให้กับสถาบันการเงิน 1 แห่ง ในการออกหนังสือค้ำประกันให้แก่หน่วยงานราชการ และใช้เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ ในวงเงินรวม 39 ล้านบาท |
| 2. อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร | 9,416.87 | เป็นเจ้าของ | |
| 3. เครื่องตกแต่ง เครื่องมือ และเครื่องใช้สำนักงาน | 3,102.31 | เป็นเจ้าของ | - |
| 4. ยานพาหนะ | 699.99 | เป็นเจ้าของ | - |
| 5. เครื่องใช้ในศูนย์ฝึกอบรม(ATC) | 0.54 | เป็นเจ้าของ | - |
| 6. ลิขสิทธิ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ | 568.59 | เป็นเจ้าของ | - |
| **รวม** | **17,560.30** | | |

### 4.2 สัญญาตัวแทนจัดจำหน่ายและสัญญาพันธมิตรทางธุรกิจ

#### 4.2.1 การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Fortinet Inc.

| | | |
|---|---|---|
| คู่พันธมิตร | : | Fortinet Inc. |
| ระดับพันธมิตร | : | Platinum |
| คุณสมบัติระดับพันธมิตร | : | 1. ฝ่ายสนับสนุนจะต้องมีประกาศนียบัตร Fortinet Certified Network Security Professional(FCNSP) อย่างน้อย 4 ใบ และจะต้องได้รับ Level 2 Support ของ Fortinet ซึ่งเป็นการกำหนดคุณสมบัติด้านความรู้และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์ Fortinet |

2. ฝ่ายขายต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการจัดจำหน่ายสินค้า เพื่อกำหนดสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนทางการตลาด รวมไปถึงสิทธิในการได้รับเงินคืน (Rebate) จาก Fortinet Inc.

3. ฝ่ายการตลาดจะต้องมีการวางแผนทางธุรกิจ การตลาด รวมไปถึงงบประมาณในการทำการตลาดในทุก ๆ ไตรมาส

| | | |
|---|---|---|
| ระยะเวลาของพันธมิตร | : | ไม่ได้ระบุวันสิ้นสุดสัญญาไว้ |
| สาระสำคัญและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นพันธมิตร | : | บริษัทได้ทำสัญญาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Fortinet Inc. โดยบริษัทจะได้รับการสนับสนุนด้านส่วนลดในการซื้อสินค้ากับตัวแทนจำหน่าย(Distributor)ของ Fortinet Inc. การฝึกอบรมต่าง ๆ รวมไปถึงการสนับสนุนด้านการตลาด และรายการส่งเสริมการขายจาก Fortinet Inc. |

### 4.2.2 **สัญญา** Fortinet Authorized Training Center Program (ATC)

| | | |
|---|---|---|
| คู่สัญญา | : | Fortinet Inc. |
| ระยะเวลาของสัญญา | : | ระยะเวลาสัญญา 3 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 28 มีนาคม 2559 |
| สาระสำคัญของสัญญา | : | บริษัทได้ทำสัญญาเป็นตัวแทนจัดฝึกอบรมร่วมกับ Fortinet Inc. โดยบริษัทจะต้องจัดหาหลักสูตรอบรม, วิทยากร, สถานที่ รวมไปถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ตามที่ Fortinet Inc. กำหนด ทั้งนี้ Fortinet Inc. กำหนดให้แต่ละหลักสูตรที่จัดอบรมต้องรองรับผู้เรียนขั้นต่ำได้ 6 คนและต้องมีผู้ฝึกสอนที่ได้รับการรับรองจาก Fortinet Inc. อย่างน้อย 1 คน ต่อหลักสูตร โดยผู้ฝึกสอนจะต้องมีการสอนอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกๆ 6 เดือน ทั้งนี้สื่อนำเสนอในการเรียนการสอน แบบฝึกหัดประกอบหลักสูตรการอบรมและอุปกรณ์ Hardware และ Software เพื่อใช้ประกอบในการสอนจะต้องซื้อตรงจาก Fortinet Inc ทั้งนี้ Fortinet Inc.ไม่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปีกับบริษัทแต่อย่างใด |
| ตราสินค้าที่ได้รับสัญญา | : | Fortinet Authorized Training Center Program (ATC) |
| เงื่อนไขการต่ออายุของสัญญา | : | บริษัทจะต้องแจ้งความจำนงต่อสัญญากับ Fortinet Inc.และได้รับการรับรองการต่อสัญญาอย่างน้อย 30 วัน ก่อนที่สัญญาดังกล่าวจะหมดอายุสัญญา ทั้งนี้ Fortinet Inc.จะดำเนินการแจ้งให้บริษัททราบก่อนหมดอายุสัญญาล่วงหน้า 60 วัน โดยสัญญาดังกล่าวจะมีการต่ออายุในแต่ละครั้งทุกๆ 3 ปี |
| การสิ้นสุดของสัญญา | : | Fortinet Inc. จะทำจดหมายแจ้งเตือนบริษัท ในกรณีที่บริษัททำผิดเงื่อนไขสัญญาด้วยเหตุใดๆก็ตาม ซึ่งหากบริษัทไม่ดำเนินการแก้ไขภายใน 30 วัน ทาง Fortinet Inc. มีสิทธิที่จะยกเลิกสัญญากับบริษัทได้ หรือคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการยกเลิกสัญญาดังกล่าว โดย |

ฝ่ายที่ต้องการยกเลิกจะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ก่อนวันที่ยกเลิกสัญญาจะมีผล

#### 4.2.3 สัญญาพันธมิตรกับ Aruba Networks, Inc.

| | | |
|---|---|---|
| คู่สัญญา | : | Aruba Networks, Inc. |
| ระดับพันธมิตร | : | PartnerEdge APJ - Authorized |
| คุณสมบัติระดับพันธมิตร | : | มีการกำหนดยอดเป้าหมายการจัดจำหน่ายสินค้าเพื่อกำหนดสิทธิประโยชน์อื่นๆที่จะได้รับจาก Aruba Networks และต้องมีพนักงานขายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและผ่านการอบรมอย่างน้อย 1 คน |
| ระยะเวลาของสัญญา | : | ระยะเวลาสัญญา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 กันยายน 2552 ถึง วันที่ 17 กันยายน 2553 (ปัจจุบันบริษัทได้ทำการต่ออายุสัญญาพันธมิตรแบบอัตโนมัติผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ Aruba Networks, Inc.) |
| สาระสำคัญของสัญญา | : | บริษัทได้รับทำสัญญาเป็นคู่ค้าพันธมิตรกับ Aruba Networks, Inc. ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์และบริการในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวกับระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless) โดยบริษัทเป็นคู่ค้าพันธมิตรที่ไม่จำกัดสิทธิขาดแต่ผู้เดียวในประเทศไทย(Non-Exclusive) ทั้งนี้ทางบริษัทและ Aruba Networks, Inc.จะประสานงานร่วมกันในการกำหนดยอดเป้าหมายการจัดจำหน่ายต่อปี อย่างน้อยทุกๆไตรมาส โดยบริษัทจะต้องจัดทำข้อมูลภาพรวมของตลาด โอกาสทางธุรกิจและข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของ Aruba Networks, Inc.ให้แก่ทาง Aruba Networks, Inc. |
| ตราสินค้าที่ได้รับสัญญา | : | Aruba |
| เงื่อนไขของการต่ออายุสัญญา | : | หากไม่มีคู่สัญญาฝ่ายใดแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา สัญญานี้จะต่ออายุโดยอัตโนมัติทุกๆ 1 ปี ณ วันที่สัญญาเดิมหมดอายุ |
| การสิ้นสุดของสัญญา | : | คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถบอกเลิกสัญญาได้ตลอดอายุสัญญา |
| หมายเหตุ | : | ปัจจุบัน Aruba Network, Inc. ได้ควบรวมกิจการกับ HP Inc. แล้ว |

#### 4.2.4 สัญญาพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท ฮิวเลลต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด

| | | |
|---|---|---|
| คู่สัญญา | : | บริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด |
| ระดับพันธมิตร | : | Silver Partner |
| ระยะเวลาของสัญญา | : | เริ่มต้นสัญญาวันที่ 9 กันยายน 2553 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2592 |

| | | |
|---|---|---|
| สาระสำคัญของสัญญา | : | บริษัทได้ทำสัญญาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับการซื้อและขายต่อผลิตภัณฑ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมไปถึงอุปกรณ์และอะไหล่ทางคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทเป็นพันธมิตรที่ไม่จำกัดสิทธิขาดแต่ผู้เดียวในการซื้อและขายต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด โดยการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต้องมีวัตถุประสงค์ในการขายต่อเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อการใช้ในงานภายใน และห้ามนำเข้าหรือส่งออกนอกประเทศไทยเว้นแต่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้น อีกทั้งบริษัทจะได้รับสิทธิประโยชน์ส่วนลดในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ในเครือ HP ผ่านพันธมิตรด้านการจัดจำหน่ายของบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด รวมไปถึงการฝึกอบรม และการบริการสนับสนุนที่เป็นมาตรฐานอื่นๆ จากบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด |
| ตราสินค้าที่ได้รับสัญญา | : | HP |
| เงื่อนไขของการต่ออายุสัญญา | : | สัญญาไม่ได้ระบุถึงวันสิ้นสุดของสัญญาไว้ จึงยึดถือข้อสัญญาพันธมิตรทางธุรกิจไว้จนกว่าจะมีการบอกเลิกสัญญาของคู่สัญญาฉบับนี้ |
| การสิ้นสุดของสัญญา | : | คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถบอกเลิกสัญญาโดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล โดยบอกกล่าวอีกฝ่ายหนึ่งเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือบริษัทผิดเงื่อนไขและไม่สามารถชำระหนี้ภายในเวลาที่ครบกำหนดได้ หรือคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตกอยู่ในสภาวะล้มละลาย |

#### 4.2.5 **สัญญาพันธมิตรทางธุรกิจกับ IBM Thailand Company Limited**

| | | |
|---|---|---|
| คู่สัญญา | : | IBM Thailand Company Limited |
| ระดับพันธมิตร | : | Member |
| คุณสมบัติระดับพันธมิตร | : | เป็นระดับพันธมิตรแบบทั่วไป โดย IBM Thailand Company Limited ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกแก่บริษัท |
| ระยะเวลาของสัญญา | : | ระยะเวลา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2552 ถึง วันที่ 14 ธันวาคม 2553 (ปัจจุบันบริษัทได้ทำการต่ออายุสัญญาพันธมิตรแบบอัตโนมัติผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ IBM Thailand Company Limited เป็นที่เรียบร้อย) |
| สาระสำคัญของสัญญา | : | บริษัทได้ทำสัญญาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ IBM Thailand Company Limited โดยมีวัตถุประสงค์สนับสนุนการทำการตลาดในผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)ภายในประเทศไทยโดยไม่มีข้อผูกมัดด้านยอดการจัดจำหน่ายสินค้า แต่สัญญาการเป็นพันธมิตรของทั้งสองบริษัทฉบับนี้ ไม่อนุญาตให้คู่สัญญาใช้สิทธิบัตร, ลิขสิทธิ์, เครื่องหมายการค้า และชื่อทางการค้า ในกิจกรรมต่างๆของสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้สัญญาไม่ได้มีข้อกำหนด |

| | | |
|---|---|---|
| | | และข้อบังคับ ไม่ให้บริษัทเป็นพันธมิตรกับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเป็นคู่แข่งทางการค้ากับบริษัทที่เป็นพันธมิตรนี้ |
| ตราสินค้าที่ได้รับสัญญา | : | บริษัทไม่ได้รับอนุญาตในตราสินค้า แต่ได้รับความร่วมมือในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจกับ IBM Thailand Company Limited |
| เงื่อนไขการต่ออายุของสัญญา | : | หากไม่มีคู่สัญญาฝ่ายใดแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา สัญญานี้จะต่ออายุโดยอัตโนมัติทุกๆ 1 ปี นับจากวันสิ้นสุดสัญญา |
| การสิ้นสุดของสัญญา | : | IBM Thailand Company Limited มีสิทธิบอกเลิกสัญญาดังกล่าวในกรณีที่บริษัทให้ของกำนัลและอามิดสินจ้างแก่ลูกค้าเพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของ IBM Thailand Company Limited โดยผิดวัตถุประสงค์การใช้งานที่แท้จริงของลูกค้า หรือคู่สัญญาสามารถบอกเลิกสัญญาได้หากคู่สัญญาได้ละเมิดต่อข้อกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือประเทศไทย |

#### 4.2.6 สัญญาพันธมิตรทางธุรกิจกับ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand")

| | | |
|---|---|---|
| คู่สัญญา | : | Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") |
| ระดับพันธมิตร | : | Elite Partner Business Network |
| คุณสมบัติระดับพันธมิตร | : | 1. มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดจำหน่ายสินค้า เพื่อกำหนดสิทธิประโยชน์ด้านการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมทางการตลาด และสิทธิในการได้รับเงินคืน(Rebate) จาก Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand")<br>2. ต้องมีพนักงานฝ่ายขายและพนักงานฝ่ายเทคนิคผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านฝ่ายละ 1 คน<br>3. บริษัทต้องทำการลงทะเบียนพันธมิตร มีการอบรมพนักงาน แผนทางธุรกิจ รวมไปถึงให้การสนับสนุนงานบริหารร่วมกับ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") |
| ระยะเวลาของสัญญา | : | ระยะเวลาสัญญา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2556 (ปัจจุบันบริษัทได้ทำการต่ออายุสัญญาพันธมิตรแบบอัตโนมัติผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd) |
| สาระสำคัญของสัญญา | : | บริษัทได้ทำสัญญาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์สำรองไฟ และระบบพื้นที่ใช้จัดวางระบบประมวลผลกลางและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร (Data Center) โดยบริษัทจะได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดจาก Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") เช่นการโฆษณา การจัดกิจกรรมทางการตลาด สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น โดยบริษัทต้องได้รับอนุญาตจาก Schneider Electric CPCS |

(Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") ในกิจกรรมส่งเสริมการตลาดก่อน และต้องดำเนินการเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าวภายใน 30 วัน นับจากวันที่ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด อีกทั้งบริษัทยังได้สิทธิในเงินคืนกรณีที่บริษัทมียอดจัดจำหน่ายสินค้าของ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") ตามยอดเป้าหมายที่ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") กำหนดไว้ ซึ่งบริษัทจะต้องแจ้งความจำนงขอรับสิทธิดังกล่าวภายใน 30 วัน นับจากวันสุดท้ายของไตรมาสที่เกิดรายการดังกล่าว

| | | |
|---|---|---|
| ตราสินค้าที่ได้รับสัญญา | : | บริษัทไม่มีสิทธิที่จะนำตราสินค้าของ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") ไปใช้ในชื่อหรือตราสินค้าของบริษัท และห้ามดัดแปลงตราสินค้า หรือติดตราสินค้าอื่นๆ ในผลิตภัณฑ์ของ Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") |
| เงื่อนไขของการต่ออายุสัญญา | : | ไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา |
| การสิ้นสุดของสัญญา | : | Schneider Electric CPCS (Thailand) Co., Ltd ("SEIT Thailand") มีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือยกเลิกสัญญากับบริษัทได้ โดยแจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน |

นอกจากการทำสัญญาตัวแทนจัดจำหน่าย และการทำสัญญาการเป็นพันธมิตรกับคู่ค้าทางธุรกิจต่างๆแล้ว บริษัทยังได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่มคู่ค้าทางธุรกิจอื่นๆ โดยการสมัครและลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์บนฐานระบบข้อมูลของคู่ค้ารายนั้น ๆ อีก 4 รายการดังนี้

### 4.2.7 การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ VMware, Inc.

| | | |
|---|---|---|
| คู่พันธมิตร | : | VMware, Inc. |
| ระดับพันธมิตร | : | Enterprise |
| คุณสมบัติระดับพันธมิตร | : | 1. มีการกำหนดเป้าหมายการจัดจำหน่ายสินค้า เพื่อกำหนดสิทธิประโยชน์ในการรับเงินคืน (Rebate) จาก VMware, Inc.<br>2. ต้องมีพนักงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้าน VMWare Sales Professional(VSP), VMWare Technical Solutions Professional(VTSP) และ VMWare Certified Professional(VCP) ทั้ง 3 ด้าน อย่างน้อยด้านละ 2 คน |
| ระยะเวลาของพันธมิตร | : | สัญญาเริ่มต้นวันที่ 25 สิงหาคม 2553 สิ้นสุดวันที่ 18 สิงหาคม 2559 |

| | | |
|---|---|---|
| สาระสำคัญและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นพันธมิตร | : | บริษัทได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ VMware, Inc. ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์และบริการระบบ Virtualization โดยบริษัทได้รับการสนับสนุนด้านความรู้ทางเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรม และการสนับสนุนการออกแบบที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในกลุ่มของ VMware, Inc. |

### 4.2.8 การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Symantec

| | | |
|---|---|---|
| คู่พันธมิตร | : | Symantec |
| ระดับพันธมิตร | : | Registered Partner |
| ระยะเวลาของพันธมิตร | : | ไม่ได้ระบุวันสิ้นสุดสัญญาไว้ |
| สาระสำคัญและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นพันธมิตร | : | บริษัทได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Symantec ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์และบริการระบบรักษาความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์(Security) โดยบริษัทได้รับการสนับสนุนด้านความรู้ทางเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรมบุคลากร รวมไปถึงการสนับสนุนการส่งเสริมการตลาดและข้อมูลทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ในกลุ่มของ Symantec |

### 4.2.9 การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Cisco

| | | |
|---|---|---|
| คู่พันธมิตร | : | Cisco |
| ระดับพันธมิตร | : | Select Certified Partner |
| ระยะเวลาของพันธมิตร | : | ระยะเวลาสัญญา 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม 2559 ถึง วันที่ 4 มีนาคม 2560 |
| สาระสำคัญและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นพันธมิตร | : | บริษัทได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Cisco ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์และบริการระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย(Network) โดยบริษัทได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมบุคลากรและการสนับสนุนด้านการทำธุรกิจ ในกลุ่มของผลิตภัณฑ์ในกลุ่มของ Cisco |

## 4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมในอนาคต

ปัจจุบันบริษัทไม่มีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม อย่างไรก็ตามการลงทุนในอนาคตบริษัทมีนโยบายลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงและเอื้อประโยชน์กับธุรกิจหลักของบริษัท โดยเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพและสามารถสร้างผลกำไรให้แก่บริษัทในระยะยาว โดยหากเป็นการลงทุนในบริษัทย่อย บริษัทจะควบคุมหรือกำหนดนโยบายการบริหาร ตลอดจนการส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นกรรมการตามสัดส่วนการถือหุ้น และเข้าร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น โดยผู้แทนของบริษัทมีหน้าที่ออกเสียงในที่ประชุมตามแนวทางหรือทิศทางที่คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาไว้ สำหรับการลงทุนในบริษัทร่วมบริษัทไม่มีนโยบายเข้าไปควบคุมมากนัก ทั้งนี้การจะส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นกรรมการของบริษัทจะพิจารณาตามความเหมาะสมและขึ้นกับข้อตกลงร่วมกัน

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัทสูงกว่า ร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2556 บริษัทได้ถูกเอกชนรายหนึ่งฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย เป็นคดีของศาลแขวงพระนครเหนือ ระหว่าง เอกชนรายหนึ่ง (“โจทก์”) และบริษัท (“จำเลย”) โดยข้อพิพาทดังกล่าวนี้เกิดขึ้นเมื่อครั้งที่บริษัททำการต่อเติมอาคารสำนักงานในเดือนเมษายน 2555 และผู้รับเหมาที่บริษัทว่าจ้างมาได้ก่อให้เกิดไฟฟ้าลัดวงจรจึงทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของโจทก์เสียหายหลายรายการ คดีมีทุนทรัพย์ที่ถูกฟ้องจำนวน 277,780.97 บาท โดยเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 ศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษาให้จำเลยชำระเงินจำนวน 242,241.20 บาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีนับแต่วันที่ 19 เมษายน 2555 เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระจนครบถ้วน และให้จำเลยชดใช้ค่าฤชาธรรมเนียมศาลและค่าทนายความแทนโจทก์ด้วย

ต่อมาเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2557 ทางบริษัทได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลชั้นต้น เนื่องจากเห็นว่าบริษัทมิควรต้องรับผิดในมูลละเมิดดังกล่าวแต่ประการใด และเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2557 ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษาให้ยกคำพิพากษาของศาลชั้นต้น ให้เพิกถอนกระบวนพิจารณาของศาลชั้นต้น แล้วดำเนินกระบวนพิจารณาพิพากษาใหม่ตามรูปคดี โดยศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษา เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2558 ให้จำเลย และจำเลยร่วมที่ 1 และที่ 2 ซึ่งเป็นผู้รับเหมาที่บริษัทจ้างมาให้ดำเนินการร่วมกันชดใช้เงินจำนวน 242,241.20 บาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีนับแต่วันที่ 19 เมษายน 2555 เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระจนครบถ้วน และให้จำเลยและจำเลยร่วมที่ 1 และที่ 2 ชดใช้ค่าฤชาธรรมเนียมศาลและค่าทนายความแทนโจทก์ด้วย ซึ่งบริษัทเคารพในคำพิพากษาของศาล แต่ไม่เห็นพ้องด้วยกับคำพิพากษาดังกล่าว จึงได้ยื่นอุทธรณ์คดีไปอีกครั้ง เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2558 ซึ่งโจทก์ที่ 1 และที่ 2 ยื่นคำแก้อุทธรณ์แล้ว ส่วนจำเลยร่วมที่ 1 และที่ 2 ไม่แก้อุทธรณ์ และศาลอุทธรณ์ได้พิจารณาเสร็จแล้ว และส่งสำนวนกลับคืนมายังศาลแขวงพระนครเหนือ โดยศาลนัดอ่านคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2559 เวลา 9.00 น.

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

| | | |
|---|---|---|
| บริษัท | : | บริษัท ซีซีเอ็น-เทค จำกัด (มหาชน) |
| ลักษณะการประกอบธุรกิจ | : | บริษัทดำเนินธุรกิจประเภท จำหน่ายและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมการบริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง อบรม ดูแลบำรุงรักษาระบบงาน จัดหาและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ และดำเนินธุรกิจให้เช่าคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ |
| ที่ตั้งสำนักงาน | : | เลขที่ 8/2 ซอยวิภาวดีรังสิต 44 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 |
| เลขทะเบียนบริษัท | : | 0107553000182 |
| Website | : | https:// www.ccn-tech.co.th |
| โทรศัพท์ | : | 0-2941-3939 |
| โทรสาร | : | 0-2579-6242 |
| ทุนจดทะเบียน | : | 115 ล้านบาท |
| บุคคลอ้างอิงอื่น | : | <u>ผู้สอบบัญชี</u><br>บริษัท สำนักงานปิติเสวี จำกัด<br>8/4 ชั้น 1, 3 ซอยวิภาวดีรังสิต 44 ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900<br>โทรศัพท์ 0-2941-3656-7, 0-2941-3584-6<br>โทรสาร 0-2941-3658<br><u>นายทะเบียนหลักทรัพย์</u><br>บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด<br>อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย<br>62 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110<br>โทรศัพท์ 0-2229-2800<br>โทรสาร 0-2359-1259 |