

2. การบริหารจัดการความเสี่ยง

2.1 นโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทุนมุ่งมั่นที่จะบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงวัฒนธรรม กระบวนการ และโครงสร้างที่มุ่งสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพของโอกาสที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบ นโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ มีจุดประสงค์เพื่อให้แน่ใจว่า ความเสี่ยงในบริษัทฯ ได้รับการระบุประเมินและการจัดการความเสี่ยง และให้แน่ใจว่าบริษัทฯ มีข้อมูลความเสี่ยงอย่างเพียงพอสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ

บริษัทฯ ได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยง COSO 2017 Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)) มาใช้เป็นมาตรฐานในการทำงาน ร่วมกับ ISO31000 – Risk Management (International Organization for Standardization)

2.1.1 กรอบการทำงานบริหารความเสี่ยง

กรอบการทำงานบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ นำมาจากกรอบการทำงานบริหารความเสี่ยงองค์กรของ COSO 2017 ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- **การกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรม**

การกำกับดูแลกำหนดทิศทางของบริษัทฯ ตอกย้ำความสำคัญและกำหนดความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมทางจริยธรรม พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และความเข้าใจในความเสี่ยง

- **การกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์**

การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร กลยุทธ์ และการกำหนดวัตถุประสงค์ทำงานร่วมกันในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้และต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ทางธุรกิจนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติในขณะที่ใช้เป็นพื้นฐานในการระบุ ประเมิน และตอบสนองต่อความเสี่ยง

- **เป้าหมายและผลการดำเนินงาน**

ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ต้องมีการระบุและประเมิน ความเสี่ยงจะถูกจัดลำดับความสำคัญตามความรุนแรงในบริบทของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ จากนั้นบริษัทฯ จะเลือกการตอบสนองความเสี่ยงและใช้มุมมองพอร์ต โพลี โอบของจำนวนความเสี่ยงที่รับไว้ ผลลัพธ์ของกระบวนการนี้จะถูกรายงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

- การทบทวนและการปรับปรุง

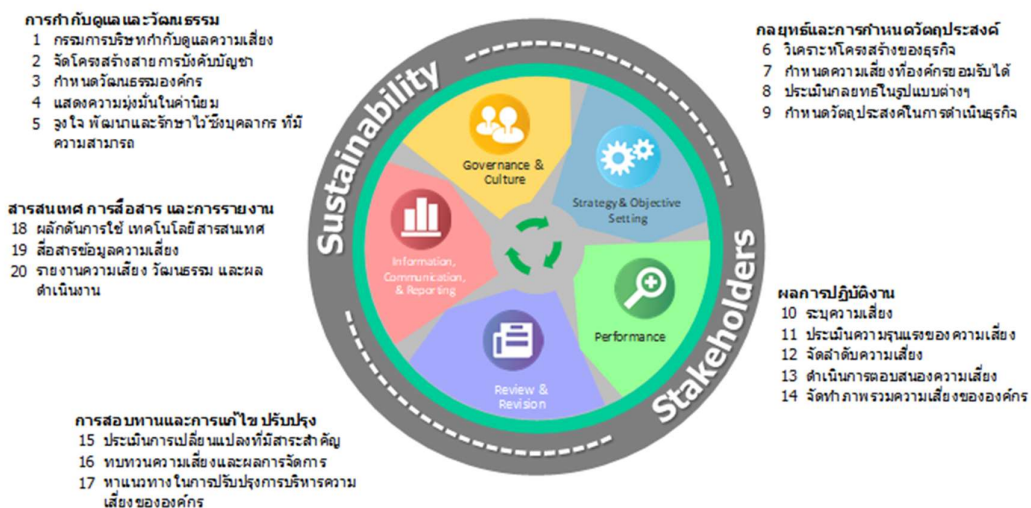
โดยการทบทวนผลการดำเนินงาน บริษัทฯ สามารถพิจารณาว่าองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงทำงานได้ดีเพียงใดเมื่อเวลาผ่านไปและเมื่อพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และจำเป็นต้องแก้ไขอะไรบ้าง

- สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน

การจัดการความเสี่ยงจำเป็นต้องมีกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการรับและแบ่งปันข้อมูลที่จำเป็น ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอก ซึ่งไหลขึ้น ลง และทั่วทั้งองค์กร

องค์ประกอบทั้ง 5 นี้ได้รับการสนับสนุนจากชุดหลักการ 20 ข้อดังที่แสดงไว้ด้านล่างในรูปแบบที่ 1 กรอบการทำงานบริหารความเสี่ยง หลักการเหล่านี้ครอบคลุมทุกอย่างตั้งแต่การกำกับดูแลไปจนถึงการตรวจสอบ

กรอบการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร



Source: COSO2017 Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance

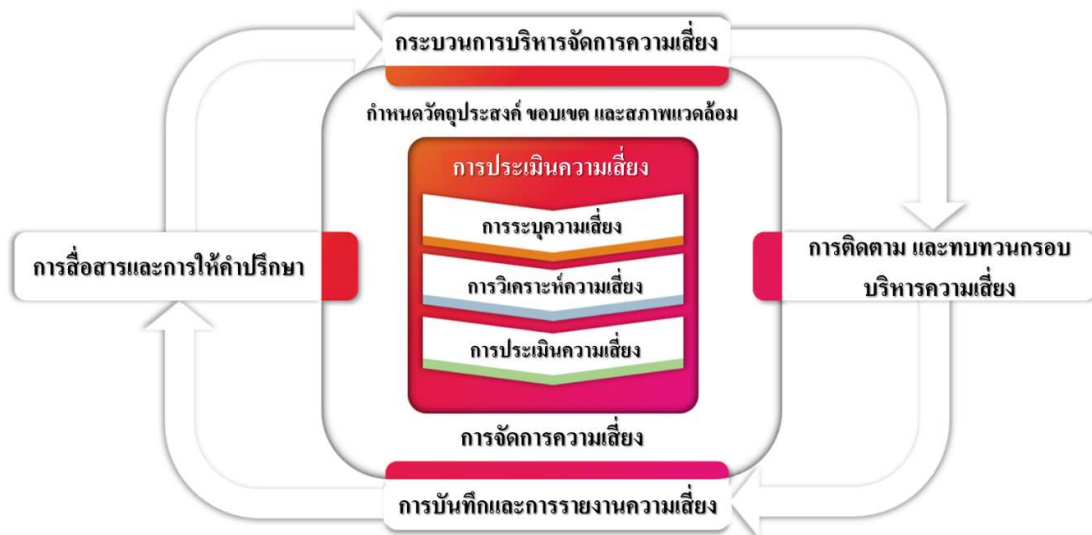
2.1.2 กระบวนการบริหารความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ นำมาจาก ISO 31000 Risk Management ซึ่งกำหนด 6 ขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ซึ่งกระบวนการนี้ต้องทำอย่างต่อเนื่อง คำแนะนำเพิ่มเติมที่มีให้ในขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง ระบุไว้ด้านล่าง

- ขอบเขต บริบท หลักเกณฑ์

เพื่อกำหนดขอบเขตของกระบวนการและทำความเข้าใจบริบทภายนอกและภายใน

- การประเมินความเสี่ยง
เพื่อระบุ วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยง
- การรักษาความเสี่ยง
เพื่อเลือกตัวเลือกการดำเนินการสำหรับการจัดการความเสี่ยง
- การบันทึกและการรายงาน
เพื่อจัดทำเอกสารและรายงานกระบวนการบริหารความเสี่ยงและผลลัพธ์
- การตรวจสอบและทบทวน
เพื่อรับประกันและปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิผลของการออกแบบกระบวนการนำไปใช้ และผลลัพธ์
- การสื่อสารและการให้คำปรึกษา
เพื่อช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้าใจความเสี่ยง พื้นฐานของการตัดสินใจ และเหตุผลของการดำเนินการที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมความตระหนักและความเข้าใจในความเสี่ยง



2.2 ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2.2.1 ปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

(1) ความเสี่ยงด้านรายได้ ไม่เป็นไปตามเป้า เนื่องจากการแข่งขันทางการตลาด สภาวะทางเศรษฐกิจ และการปฏิบัติไม่สอดคล้อง ตามมาตรการเยียวยา กสทช.

ผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

สถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศไทย ได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจทั่วโลก นับตั้งแต่วิกฤตโควิด-19 ระบาดในปี 2019 เศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากวิกฤตทั่วโลกอีกหลายครั้ง รวมถึง การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง อัตราเงินเฟ้อ ปริมาณนักท่องเที่ยวที่ลดลง ประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานลดลง ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ ส่งผลให้บริษัท ต้องปรับตัวเพื่อให้คงสถานการณ์ การดำเนินงานและให้บริการสาธารณะูปโภคพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนความสามารถในการแข่งขันในระดับประเทศ

กลุ่มบริษัททรู ได้มองหาโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การควบรวมกิจการระหว่าง True กับ dtac เพื่อบริหารต้นทุนและพัฒนาสินค้าบริการ การปรับเปลี่ยนเป็น Tech Company เน้นเพิ่มคุณค่าการให้บริการ การนำเทคโนโลยี AI เข้ามาวิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า, การสร้างระบบนิเวศ เพื่อให้ลูกค้าได้ประสบการณ์จากสินค้าและบริการของบริษัทฯ อย่างเต็มที่

ผลกระทบจากมาตรการเยียวยาที่ไม่เป็นไปตามแผน กสทช.

กสทช. ได้ออกประกาศกฎระเบียบซึ่งมีผลบังคับให้บริษัททรูต้องปฏิบัติตาม ซึ่งผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามมาตรการเยียวยาต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด และมั่นใจว่าได้ดำเนินการปฏิบัติตามประกาศฯ อย่างถูกต้องครบถ้วน โดยบริษัทพร้อมที่จะชี้แจง ในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง หากมีคำสั่งจาก กสทช.

(2) ความเสี่ยงจากการควบรวมกิจการ

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล

ปัจจุบัน การประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัท อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์และการกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการ กสทช. และ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้มีการพิจารณาออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลในด้านต่างๆ และมีการทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบเดิมเกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจที่กลุ่มบริษัท ดำเนินการอยู่ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงาน อาจมีการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานได้รับผลกระทบจากประเด็นดังกล่าว

และเผชิญความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ในส่วนของนโยบายการกำกับดูแลของ กสทช. นั้น มีผลต่อโครงสร้างและการแข่งขันของธุรกิจโทรคมนาคมโดยตรง ซึ่งอาจส่งผลให้กลุ่มบริษัทต้องแบกรับภาระต้นทุนการประกอบกิจการและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของ กสทช. อีกด้วย

ความเสี่ยงจากการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานกำกับดูแล

จากกรณีที่ ทรู (ก่อนการควบบริษัท) และ ดีแทค ได้แจ้งการรวมธุรกิจต่อ กสทช. ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม โดยเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2565 กสทช. ได้มีมติรับทราบการรวมธุรกิจระหว่าง ทรู (ก่อนการควบบริษัท) และ ดีแทค และได้มีการกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพื่อกำกับดูแลการควบบริษัท ซึ่งเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะดังกล่าวอาจส่งผลให้เกิดข้อจำกัดบางประการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท รวมทั้งภาระหน้าที่และค่าใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจที่อาจเพิ่มขึ้นจากการที่กลุ่มบริษัท มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะดังกล่าว นอกจากนี้ ยังมี ความเสี่ยงที่ กสทช. อาจกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพิ่มเติมได้ หากกิจการโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงไปในสาระสำคัญ

(3) ความเสี่ยงเนื่องจากบูรณาการล่าช้า (หลังการควบรวมกิจการ)

ความล่าช้าในการบูรณาการการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดผลกระทบเชิงลบกับกลุ่มบริษัท เช่น ความมีส่วนร่วมของพนักงานลดลง ขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถ ความล้มเหลวในการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สูญเสียมูลค่าทางธุรกิจ ต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น และการไม่สามารถได้รับประโยชน์จากการควบรวมกิจการเท่าที่ควร

กลุ่มบริษัทจึงมีความตั้งใจปรับองค์กรโดยมีการติดตามการดำเนินงานอยู่เสมอเพื่อหาโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อส่งมอบคุณค่าและเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ถือหุ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดทำนโยบายและโครงสร้างการกำกับดูแลที่แข็งแกร่งขึ้น เช่น การประชุมการติดตามการเปลี่ยนผ่านทั่วทั้งองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย การวางแผนด้านการสื่อสารและการดำเนินกิจกรรมสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานเพื่อรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้ นอกจากนี้การรวม โครงข่ายสื่อสารเป็นหนึ่งเดียวจะเพิ่มประโยชน์อย่างสูงต่อลูกค้าและสร้างการผนึกกำลังต่อไป

(4) ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้ข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ได้เพิ่มการพึ่งพาต่อช่องทางดิจิทัลอย่างทวีคูณบริษัทจึงเดินหน้าพัฒนาขยายบริการและแพลตฟอร์มดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ซึ่งพุ่งเป้าที่ระบบโครงข่ายและข้อมูลมีการพัฒนาความซับซ้อนและเพิ่มความถี่ในการโจมตี ทั้งการใช้มัลแวร์ แรนซัมแวร์ ฟิชซิง และวิธีการอื่น ๆ

เพื่อการเข้าถึงเครือข่ายและระบบโทรคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาต ยิ่งเป็นปัจจัยทำให้ช่องโหว่ของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น สถาปัตยกรรมการป้องกันขั้นสูงจึงยิ่งต้องมากขึ้นด้วย

การไม่สามารถสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์ นำไปสู่ข้อมูลสูญหาย ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ตลอดจนอุปกรณ์ไม่สามารถทำงานได้อย่างปกติ นำมาซึ่งการหยุดชะงักของเครือข่าย เหล่านี้อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจในวงกว้าง การสูญเสียทางการเงิน ความเสียหายต่อชื่อเสียง และความรับผิดชอบทางกฎหมาย

บริษัทฯ มีมาตรการการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ดังนี้

ด้านการกำกับดูแล

- มีการแต่งตั้ง Business Security Officer และทีมงาน เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงาน ของระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
- มีระบบและขั้นตอนบริหารข้อมูล โดยดำเนินการตามกรอบการบริหารความปลอดภัยสากล (“NIST”) และการตรวจสอบภายใน อาทิ เช่น ISO/IEC27000, GSMA เป็นต้น
- ส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติกับสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และ หน่วยงานสากลที่เกี่ยวข้อง เช่น GSMA T-ISAC
- พัฒนาแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่มีประสิทธิภาพ ระบุขั้นตอนที่ต้องดำเนินการ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ที่รวมถึงขั้นตอนในการตรวจจับ จำกัดขอบเขต และลดผลกระทบของเหตุการณ์ ตลอดจนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

ด้านโครงสร้างและเทคโนโลยี

- พัฒนาโครงข่ายทางระบบการป้องกัน พัฒนาระบบความปลอดภัยทางข้อมูล พัฒนาโครงสร้างดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO และ CIS
- พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย SECURITY OPERATION CENTER (SOC) อย่างต่อเนื่อง และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013
- การใช้โมเดลขั้นสูงของ SOC เพื่อ ดำเนินการตอบสนองเหตุการณ์โดยอัตโนมัติ (SECURITY ORCHESTRATION AUTOMATION RESPONSE) และพัฒนาการตรวจจับภัยคุกคาม การจัดลำดับ และการเยียวยา รวมถึงการพัฒนาขั้นตอนตอบสนอง INCIDENT RESPONSE (IR) เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ อาทิ มัลแวร์ อีเมล บริษัท การหลอกลวง (PHISHING) และการโจมตีขั้นสูงจากผู้โจมตีที่พยายามแฝงตัวอยู่ในระบบอย่างต่อเนื่อง (ADVANCED PERSISTENT THREAT หรือ APT) เป็นต้น

- การประยุกต์ใช้ MACHINE LEARNING และใช้บริการ THREAT INTELLIGENCE SERVICE เพื่อตรวจจับเหตุการณ์ รวมถึงการค้นหายกคุกคามที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงกับบริษัท (THREAT HUNTING)
- ดำเนินการตรวจสอบด้านความปลอดภัยแบบอัตโนมัติ : การตรวจสอบช่องโหว่ VULNERABILITY ASSESSMENT ทั้งระบบภายใน (ทุกเดือน) และภายนอก (ทุกสัปดาห์) และมีการทดสอบ PENETRATION TESTING เป็นประจำ เพื่อสามารถเฝ้าระวังหรือเยียวยาแก้ไขเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นตามระดับความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงที
- บริหารจัดการเพื่อปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว ข้อมูลระหว่างการส่งต่อ และข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ โดยควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง มีกลไกการพิสูจน์ตัวตน และเข้ารหัสข้อมูล

ด้านการสร้างเสริมศักยภาพและวัฒนธรรมองค์กร

- สร้างเสริมศักยภาพด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อรับมือเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ AI, NFT และการใช้จ่าย CRYPTOCURRENCY แก่พนักงาน ไอที
- จัดตั้ง Cybersecurity architecture forum และ Cybersecurity Ambassador เพื่อให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งหมด โดยยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานสามารถขอคำปรึกษากับทีม Data & Security Governance and Data Privacy Center
- เดินหน้าสร้างความหนักรู้และปลูกฝังเรื่องความปลอดภัยด้านไซเบอร์ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง การจัดตั้ง cybersecurity hub และ โครงการอบรมทั้งแบบออนไลน์และห้องเรียน (Intermediate / Advance Expert Journey) สำหรับพนักงานและเจ้าหน้าที่บริหาร

(5) ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ มีภาระผูกพันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ซึ่งมีผลใช้บังคับเต็มรูปแบบตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ลูกค้าและผู้ให้บริการของทรูกว่า 51 ล้านราย มีการเชื่อมต่อและส่งข้อมูลผ่านเครื่องมือสื่อสารและแพลตฟอร์มต่างๆอย่างมหาศาล กลุ่มบริษัททรู ตระหนักดีถึงความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล และสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และโปร่งใสต่อเจ้าของข้อมูล (ลูกค้า)

โดยบริษัทฯ มีมาตรการลดความเสี่ยง ดังนี้

- แต่งตั้ง Data Protection Officer (DPO) ของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมถึงบริษัทในกลุ่ม เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และให้คำปรึกษาด้านข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ เพื่อบังคับใช้กฎระเบียบมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บการนำมาใช้ และการเปิดเผยข้อมูล
- ให้ความสำคัญกับเรื่องของความเป็นส่วนตัวเป็นข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ และใช้โซลูชันทางเทคนิคและการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่ามีความโปร่งใสในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด
- กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ให้บริการรับเหมาช่วงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีการลงนามในสัญญาเกี่ยวกับการใช้และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- รักษาและคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยสร้างความตระหนักรู้ผ่านหลายช่องทาง ทั้งการสื่อสารภายใน การฝึกอบรมออนไลน์ และการฝึกอบรมนอกสถานที่ โดยมีคอร์สอบรมทั้งระดับกลางและระดับขั้นสูง ให้กับพนักงานและผู้บริหาร

(6) ความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงจากการมีหนี้สิน

อ้างอิงตามข้อมูลทางการเงินรวมกลุ่มบริษัทฯ บริษัทฯ มีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยซึ่งรวมหนี้สินตามสัญญาเช่าเป็นจำนวน 477.5 พันล้านบาท ณ สิ้นปี 2566 ลดลงจากจำนวน 478.6 พันล้านบาท ณ สิ้นปี 2565 เนื่องจากมูลค่าหุ้นกู้คงค้างมีการปรับลดลง ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ อาจมีแผนในการจัดหาเงินทุนผ่านการกู้ยืมเงิน และ/หรือ การออกตราสารหนี้ จึงอาจมีความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอสำหรับการชำระหนี้ต้นและดอกเบี้ยในแต่ละปีหรืออาจมีผลกระทบต่อการขยายการลงทุนในอนาคตได้ อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทฯ เชื่อว่าจะสามารถจัดหาเงินทุนกู้ยืมใหม่ เพื่อชำระคืนหนี้สินเดิมและปรับเปลี่ยนการชำระคืนเงินต้นให้เหมาะสมกับกระแสเงินสดของกลุ่มบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ ยังมีแหล่งเงินทุนหลายช่องทาง อาทิ เงินสดจากการดำเนินงาน สินเชื่อจากผู้จัดจำหน่าย และการขายสินทรัพย์ลงทุน ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ มีการคำนึงถึงวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัดและจะพิจารณาโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสมสำหรับการขยายธุรกิจในอนาคต

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้กับสถาบันทางการเงิน และเจ้าหนี้อื่นใด รวมถึงได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขการการดำรงอัตราส่วนทางการเงินที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ความเสี่ยงของหุ้นกู้

ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ผู้ออกหุ้นกู้จะไม่สามารถจ่ายดอกเบี้ย (ถ้ามี) หรือไม่สามารถคืนเงินต้นของหุ้นกู้ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ซึ่งเมื่อผู้ออกหุ้นกู้หยุดจ่ายดอกเบี้ยหรือเงินต้นของหุ้นกู้ จะถือเป็นการผิดนัดชำระหนี้หุ้นกู้ (default) โดยหากผู้ออกหุ้นกู้ตกเป็นบุคคลล้มละลายหรือผิดนัดชำระหนี้หุ้นกู้ ผู้ถือหุ้นกู้จะมีสิทธิในการขอรับชำระหนี้เท่าเทียมกับเจ้าหนี้ไม่ต้องสิทธิและไม่มีหลักประกันรายอื่นๆ ของผู้ออกหุ้นกู้ ในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้ออกหุ้นกู้ ผู้ลงทุนสามารถดูอันดับความน่าเชื่อถือที่จัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ ถ้าอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้ต่ำ แสดงว่าความเสี่ยงด้านเครดิตของหุ้นกู้หรือผู้ออกหุ้นกู้สูง ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้รับควรจะสูงด้วย เพื่อชดเชยความเสี่ยงที่สูงของหุ้นกู้ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของผู้ออกหุ้นกู้ นอกจากการพิจารณาอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้หรือผู้ออกหุ้นกู้แล้ว ผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ออกหุ้นกู้รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับความน่าเชื่อถือได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ และสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk) เมื่อผู้ขายหุ้นกู้ประสงค์จะขายหุ้นกู้ก่อนวันครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ หุ้นกู้ อาจขายได้ต่ำกว่ามูลค่าที่ตราไว้หรือราคาที่ซื้อมา ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาด กล่าวคือ หากอัตราดอกเบี้ยในตลาดปรับตัวสูงขึ้นหลังจากที่ผู้ลงทุนได้ลงทุนในหุ้นกู้ดังกล่าวไปแล้ว ราคาหุ้นกู้จะลดลง ทั้งนี้ โดยทั่วไปราคาของหุ้นกู้ที่มีอายุคงเหลือยาวกว่า จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยในตลาดมากกว่า

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ถือหุ้นกู้ประสงค์จะขายหุ้นกู้ในตลาดรองก่อนครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ เนื่องจากการซื้อขายเปลี่ยนมือของตราสารในตลาดรองมีไม่มากนัก อาจทำให้ผู้ถือหุ้นกู้ไม่สามารถขายหุ้นกู้ได้ทันทีในราคาที่ตนเองต้องการ

ทั้งนี้ ผู้ออกหุ้นกู้ไม่นำหุ้นกู้ไปซื้อขายในตลาดรองใดๆ ผู้ถือหุ้นกู้สามารถซื้อขายหุ้นกู้ได้ที่ธนาคารพาณิชย์บริษัทหลักทรัพย์หรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีใบอนุญาตค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนึ่ง

ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

กลุ่มบริษัทฯ มีรายได้หลักเป็นสกุลเงินบาท ในขณะที่ค่าใช้จ่ายบางส่วนเป็นเจ้าหนี้การค้าที่เกิดจากซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ซึ่งบริษัทฯ ได้ตกลงกับคู่ค้าส่วนใหญ่ในการชำระค่าเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นสกุลเงินบาท

สำหรับความเสี่ยงจากเงินตราต่างประเทศในส่วนที่เหลือ กลุ่มบริษัทฯ ได้นำรายได้ส่วนหนึ่งที่เป็นเงินตราต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติมาบริหารให้สอดคล้องกับรายจ่ายที่เกิดขึ้น (Natural Hedge) และเข้าทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนตามที่เห็นสมควร

(7) ความเสี่ยงอุบัติใหม่

(ก.) ความเสี่ยงจากวิกฤตสภาวะแวดล้อมที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากความล้มเหลวของมาตรการลดโลกร้อน

ประเภทความเสี่ยง : ด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง : ปัจจัยทางธรรมชาติ

วิกฤตการณ์ทางสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศของโลกอย่างมาก ผลที่ตามมาทั้งวิกฤตภัยแล้งรุนแรง severe drought สถานการณ์ไฟป่าที่ปะทุขึ้นทั่วโลกและไม่สามารถควบคุมได้ในหลายภูมิภาค ระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้นจากการละลายอย่างต่อเนื่องของน้ำแข็งขั้วโลก เหตุการณ์เหล่านี้ส่วนหนึ่งมาจากการทำลายสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากน้ำมือมนุษย์ โดยในประเทศไทย พบปัญหาใหญ่จากการจัดการขยะที่ไม่มีประสิทธิภาพ การปล่อยน้ำเสียและปนเปื้อนสารเคมีลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติโดยไม่บำบัดน้ำ รวมถึงการเผาป่าเพื่อทำการเกษตรจนเกิดไฟป่าและมลภาวะทางอากาศ วิกฤตสภาวะแวดล้อมที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากความล้มเหลวของมาตรการลดโลกร้อนนี้ ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน รวมทั้งอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น:

- เครือข่ายของกลุ่มบริษัท ที่มีอยู่ทั่วประเทศอาจขัดข้อง จากการที่สถานีฐานและอุปกรณ์เครือข่ายประสบภัยพิบัติ
- ค่าประกันภัยก็อาจสูงขึ้น รวมถึงผลกระทบอื่นๆ

มาตรการเพื่อลดผลกระทบ:

- พัฒนาแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่ออุปกรณ์และการดำเนินการ และเตรียมมาตรการรองรับกับปัจจัยเสี่ยงเฉพาะพื้นที่หรือส่วนงาน
- บริหารสภาวะวิกฤติ โดยดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่อง (BUSINESS CONTINUITY PLAN) ร่วมกับหน่วยงานหลักๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทีม NETWORK ENGINEERING OPERATIONS กำหนดให้มีการตรวจสอบผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิต่อความพร้อมใช้งานของเครือข่าย และอายุการใช้งานของอุปกรณ์ รวมทั้งประเมินความจำเป็นในการมีมาตรการจัดการที่เหมาะสม และการคัดเลือกอุปกรณ์ที่ช่วยระบายอากาศ
- กำหนดจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต่อการให้บริการในสถานการณ์วิกฤต เช่น ก.) บุคลากร ข.) ข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อระบบปฏิบัติการ ค.) สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึง โครงสร้างเครือข่ายสื่อสารและระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็น ง.) อุปกรณ์

และชิ้นส่วน จ.) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉ.) ระบบขนส่ง ช.) ด้านการเงิน
ซ.) คู่ค้าและผู้รับเหมาที่เกี่ยวข้อง

- ร่วมมือกับหน่วยงานรัฐบาลและเครือข่ายทางธุรกิจเพื่อ ติดตามเฝ้าระวังเหตุการณ์
ภัยธรรมชาติ รวมถึง แลกเปลี่ยนข้อมูล และพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า เพื่อ
ลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อให้ระบบ โครงข่ายการสื่อสารหลักของ
ประเทศสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

(ข.) ความเสี่ยงเนื่องจากการแข่งขันทรัพยากร (ที่จำเป็นต่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม)

ประเภทความเสี่ยง : ด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง : ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัด ห่วงโซ่อุปทาน

ในปัจจุบัน การขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุปทานไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ
ทรัพยากรที่เพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณได้ ความต้องการที่เพิ่มขึ้นนี้ ส่วนหนึ่งมาจากความต้องการทรัพยากรที่เพิ่มขึ้น
เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการผลิตเซมิคอนดักเตอร์

เซมิคอนดักเตอร์สำคัญต่อผู้ให้บริการ โทรคมนาคม เนื่องจาก เซมิคอนดักเตอร์เป็น
องค์ประกอบสำคัญเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสนับสนุนวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม
เซมิคอนดักเตอร์มีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาปัตยกรรมในระบบเหล่านี้ รวมถึง
เทคโนโลยี เช่น Ethernet switches, NIC smart, โพรเซสเซอร์การสื่อสาร ปัญญาประดิษฐ์ฟังก์ชันการจำลอง
เครือข่ายเสมือน และอุปกรณ์ในพื้นที่ของลูกค้า (CPE)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น:

การที่ทรัพยากรเพื่อการผลิตมีอยู่อย่างจำกัด อาจทำให้ห่วงโซ่อุปทานมีปัญหา จนถึง
ขั้นก่อให้เกิดการขาดแคลนอุปกรณ์โทรคมนาคม นอกจากนี้ทรัพยากรธรรมชาติบางส่วนยัง
ขาดแคลนและกระจุกตัวอยู่ในภูมิภาคการเปลี่ยนถ่ายจาก โลกาภิวัตน์ไปสู่แบบภูมิภาคกำลัง
ส่งผลให้เกิดวิกฤตทรัพยากร เพิ่มความตึงเครียดของห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก ปะทุความตึงเครียด
ทางภูมิรัฐศาสตร์ และส่งผลให้เกิดความขัดแย้งและข้อพิพาททางการค้า ทั้งหมดนี้ส่งผลให้
การขาดแคลนทรัพยากรรุนแรงขึ้น

มาตรการเพื่อลดผลกระทบ:

กระจายแหล่งทรัพยากร : ลดการพึ่งพาภูมิภาคหรือซัพพลายเออร์เพียงแห่งเดียว
เพื่อลดข้อจำกัดด้านทรัพยากรและความตึงเครียด
ทางภูมิรัฐศาสตร์

ความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทาน : สร้างห่วงโซ่อุปทานที่ปรับเปลี่ยนได้
เพื่อรับมือกับความท้าทายด้านทรัพยากร
และการเปลี่ยนแปลงและดิสรูปทางภูมิรัฐศาสตร์

2.2.2 ความเสี่ยงต่อการลงทุนของผู้ถือหุ้นหลักทรัพย์

ความเสี่ยงจากการที่บริษัท มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ถือหุ้นรวมกันเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ คือ (1) บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และ บริษัทที่เกี่ยวข้อง ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมกันเป็นจำนวนร้อยละ 20.95 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ (2) บริษัท เทเลนอร์ เอเชีย ฟิทีอี แอลทีดี จำกัด และบริษัทที่เกี่ยวข้องถือหุ้นของบริษัทฯ รวมกันเป็นจำนวนร้อยละ 20.95 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ และ (3) กลุ่มบริษัทซิทริน ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุน (Joint Venture Company) ระหว่างบริษัท ซีพีเอช เทลโค จำกัด (ซึ่งถือหุ้น โดยบริษัท เจริญโภคภัณฑ์โฮลดิ้ง จำกัด ร้อยละ 99.99) และ บริษัท เทเลนอร์ เอเชีย ฟิทีอี แอลทีดี จำกัด ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมกันเป็นจำนวนร้อยละ 18.70 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งถือหุ้นรวมกันเป็นสัดส่วนมากกว่า ร้อยละ 50 จึงอาจทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการลงมติที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น

2.2.3 ความเสี่ยงต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ

- ไม่มี