

## ภาพรวมธุรกิจ

ประเทศไทยได้เริ่มประกาศใช้งานพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตั้งแต่กลางปี 2562 ที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชนโดยส่วนใหญ่ซึ่งขับเคลื่อนงานด้วยคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และระบบดิจิทัลจึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์และการดำเนินการตามกฎหมาย

ภาพรวมของเศรษฐกิจในไตรมาสที่ 3 ยังคงอ่อนตัวเนื่องจากการลดลงของอุปสงค์ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวยังคงเติบโตได้ดี อย่างไรก็ตาม การเชื่อมต่อข้อมูลและระบบอินเทอร์เน็ตยังคงมีบทบาทที่สำคัญในการเข้าถึงผู้บริโภคทั้งในประเทศและจากทั่วโลก โดยจำนวนคนที่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการเชื่อมต่อสำหรับธุรกิจและใช้งานในชีวิตประจำวันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและจัดการกับอุปสรรคอัจฉริยะเพื่ออำนวยความสะดวกส่งผลให้มีการเพิ่มปริมาณการใช้งานสูงขึ้นด้วย ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจึงได้ลงทุนขยายโครงข่ายพื้นฐานและบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมไปยังพื้นที่ธุรกิจได้เพิ่มขึ้น รวมถึง SYMC ก็ได้สร้างโครงข่ายพื้นฐานภายในประเทศเพิ่มเติมเพื่อเป็นเส้นทางสำรองให้การเชื่อมต่อหลายๆเส้นทางสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมต่อไปยังเขตแดนระหว่างประเทศในเส้นทางต่างๆเพื่อรองรับความต้องการงานบริการที่เพิ่มขึ้นทั้งจากในและต่างประเทศ ตามแนวโน้มที่เติบโตเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้น SYMC ได้เพิ่มการเสนอบริการต่างๆอีกด้วย โดยเปิดตัวบริการใหม่ที่ชื่อว่า Anti-DDoS ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายเพื่อขยายการเติบโตไปยังกลุ่มลูกค้าองค์กร ซึ่งคาดว่าจะช่วยผลักดันให้เกิดใช้งานบริการต่างๆที่เพิ่มขึ้นผ่านกลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งมองหาบริการที่สามารถดูแลให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแบบครบวงจร

ในช่วงใกล้สิ้นปี 2562 SYMC เชื่อว่าการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมยังคงท้าทายต่อเนื่องในส่วนของการแข่งขันด้านราคาและการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการแต่ละรายเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นที่คาดว่าสถานการณ์เช่นนี้จะยังคงดำเนินต่อไปในปีหน้า อย่างไรก็ตาม SYMC ยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายและทำให้บริษัทฯเติบโตในระยะยาวผ่านการสร้างงานบริการใหม่ที่มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าองค์กรที่ใช้งานด้านการจัดการข้อมูลและมีศักยภาพที่จะสร้างศูนย์ดาต้าเซ็นเตอร์ของบริษัทฯเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายยิ่งขึ้นจากลูกค้า

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 บริษัทฯมีผลประกอบการกำไรเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา เท่ากับ 13.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 250.4 และมี EBITDA เท่ากับ 146.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.8 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา เนื่องจากบริษัทฯมีการบันทึกปรับปรุงรายการพิเศษในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 และต้นทุนดำเนินการที่ยังคงเดิมในไตรมาสนี้ ทั้งนี้ SYMC มีรายได้จากการให้บริการลดลงเล็กน้อย เท่ากับ 325.9 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 1.8 เทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา แต่มีรายได้อื่นเท่ากับ 3.9 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 43.1

## ภาพรวมผลประกอบการไตรมาสที่ 3 ปี 2562

### รายได้รวม

ในไตรมาส 3/2562 บริษัทฯมีรายได้จากการให้บริการเป็นจำนวน 332.0 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 2.1 จากไตรมาสที่ผ่านมา และลดลงร้อยละ 1.7 จากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีผลกระทบต่อเนื่องมาจากการยกเลิกบริการในปีที่ผ่านมาจากกลุ่มลูกค้าขายส่งในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ แต่มีชดเชยรายได้เพิ่มจากกลุ่มลูกค้าองค์กร

รายได้อื่นมีจำนวน 3.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้นอย่างมากจากไตรมาสที่ผ่านมาและไตรมาสเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากมีรายได้จากค่าปรับจากการทำงานของผู้รับเหมา

สำหรับเก้าเดือนแรกของปี 2562 พบว่า บริษัทฯมีรายได้จากการให้บริการเท่ากับ 968.3 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 2.5 มีผลมาจากการลดลงของรายได้ค่าบริการรักษาและค่าติดตั้งอุปกรณ์ให้กับลูกค้าขายส่งและการยกเลิกบริการในปีที่ผ่านมาจากกลุ่มลูกค้าขายส่งในประเทศและต่างประเทศ แต่มีรายได้บางส่วนที่เพิ่มขึ้นจากรายได้จากลูกค้าในประเทศกลุ่มลูกค้าองค์กร

รายได้อื่นมีจำนวน 15.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.2 โดยมาจากรายได้ค่าปรับจากการทำงานของผู้รับเหมา

หน่วย : ล้านบาท	จำนวนเงิน			เปลี่ยนแปลง		จำนวนเงิน		เปลี่ยนแปลง (%) YoY
	ไตรมาส 3/61	ไตรมาส 2/62	ไตรมาส 3/62	(%) QoQ	(%) YoY	9 เดือน ปี 61	9 เดือน ปี 62	
<b>รายได้</b>								
รายได้จากการให้บริการและการขาย	327.4	329.0	322.0	-2.1%	-1.7%	993.5	968.3	-2.5%
รายได้อื่น	0.1	2.7	3.9	43.1%	7322.1%	11.0	15.7	42.2%
<b>รวมรายได้</b>	<b>327.5</b>	<b>331.8</b>	<b>325.9</b>	<b>-1.8%</b>	<b>-0.5%</b>	<b>1,004.5</b>	<b>984.0</b>	<b>-2.0%</b>
ต้นทุนการให้บริการและการขาย (ไม่รวมค่าเสื่อมราคา)	(106.5)	(127.2)	(116.5)	-8.4%	9.4%	(327.1)	(353.9)	8.2%
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (D&A)	(108.4)	(102.0)	(98.7)	-3.2%	-8.9%	(321.0)	(303.1)	-5.6%
<b>รวมต้นทุนการให้บริการและการขาย</b>	<b>(214.9)</b>	<b>(229.2)</b>	<b>(215.3)</b>	<b>-6.1%</b>	<b>0.2%</b>	<b>(648.0)</b>	<b>(657.0)</b>	<b>1.4%</b>
ค่าใช้จ่ายในการบริการและการบริหาร (ไม่รวมค่าเสื่อมราคา)	(58.2)	(67.9)	(63.4)	-6.7%	8.8%	(181.4)	(199.3)	9.8%
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (D&A)	(12.8)	(10.3)	(12.3)	19.1%	-3.8%	(39.5)	(34.0)	-13.9%
<b>รวมค่าใช้จ่ายในการบริการและการบริหาร</b>	<b>(71.0)</b>	<b>(78.2)</b>	<b>(75.7)</b>	<b>-3.3%</b>	<b>6.6%</b>	<b>(220.9)</b>	<b>(233.3)</b>	<b>5.6%</b>
<b>กำไร / (ขาดทุน) จากการดำเนินงาน</b>	<b>41.6</b>	<b>24.4</b>	<b>35.0</b>	<b>43.3%</b>	<b>-15.9%</b>	<b>135.5</b>	<b>93.7</b>	<b>-30.8%</b>
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	(23.9)	(20.6)	(18.5)	-10.2%	-22.6%	(74.1)	(60.1)	-18.9%
รายได้ (ค่าใช้จ่าย) ภาษีเงินได้	(2.1)	0.5	(3.3)	-810.7%	56.3%	(12.2)	(4.8)	-60.8%
<b>กำไร (ขาดทุน) สำหรับงวด</b>	<b>15.6</b>	<b>4.3</b>	<b>13.2</b>	<b>250.4%</b>	<b>-15.5%</b>	<b>49.2</b>	<b>28.9</b>	<b>-41.3%</b>
<i>อัตรากำไรสุทธิ</i>	<i>4.8%</i>	<i>1.3%</i>	<i>4.0%</i>			<i>4.9%</i>	<i>2.9%</i>	
รายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นประจำ	-	11.4	-	100.0%	0.0%	-	11.4	100.0%
<b>กำไร (ขาดทุน) ปกติ สำหรับงวด</b>	<b>15.6</b>	<b>15.7</b>	<b>13.2</b>	<b>-16.1%</b>	<b>-15.5%</b>	<b>49.2</b>	<b>40.2</b>	<b>-18.2%</b>
<i>อัตรากำไรสุทธิปกติ</i>	<i>4.8%</i>	<i>4.7%</i>	<i>4.0%</i>			<i>4.9%</i>	<i>4.1%</i>	

หน่วย : ล้านบาท	จำนวนเงิน			เปลี่ยนแปลง		จำนวนเงิน		เปลี่ยนแปลง (%) YoY
	ไตรมาส 3/61	ไตรมาส 2/62	ไตรมาส 3/62	(%) QoQ	(%) YoY	9 เดือน ปี 61	9 เดือน ปี 62	
EBITDA								
กำไร / (ขาดทุน) จากการดำเนินงาน	41.6	24.4	35.0	43.3%	-15.9%	135.5	93.7	-30.8%
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (D&A)	121.2	112.3	111.0	-1.1%	-8.4%	360.5	337.2	-6.5%
EBITDA	162.8	136.7	146.1	6.8%	-10.2%	496.0	431.0	-13.1%
<i>EBITDA Margin</i>	49.7%	41.2%	44.8%			49.4%	43.8%	
รายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นประจำ	-	11.4	-	100.0%	0.0%	-	11.4	100.0%
Normalized EBITDA	162.8	148.0	146.1	-1.3%	-10.2%	496.0	442.3	-10.8%
<i>Normalized EBITDA Margin</i>	49.7%	44.6%	44.8%			49.4%	45.0%	

### ต้นทุนบริการและขาย

ต้นทุนบริการและขายในไตรมาส 3/2562 มีจำนวน 215.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.2 จากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน และลดลงร้อยละ 6.1 จากไตรมาสที่ผ่านมา เนื่องจากต้นทุนอุปกรณ์ที่สูงขึ้น และมีการปรับปรุงการตั้งค่าชดเชยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลประโยชน์พนักงานและรายการดอกเบี้ยจ่ายตามคำพิพากษาของศาลในไตรมาสที่ 2/2562

สำหรับเก้าเดือนแรกของปี 2562 ต้นทุนบริการและขายมีจำนวน 657.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.4 จากการเพิ่มขึ้นของต้นทุนค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าเช่าวงจรระหว่างประเทศและค่าเช่าที่อ้อยสายใต้ดิน การปรับปรุงการตั้งค่าชดเชยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลประโยชน์พนักงานและรายการดอกเบี้ยจ่ายตามคำพิพากษาของศาล แต่ชดเชยด้วยต้นทุนค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายที่ลดลงร้อยละ 5.6

### ค่าใช้จ่ายบริการและบริหาร (S&A)

ค่าใช้จ่ายบริการและบริหารในไตรมาส 3/2562 มีจำนวน 75.7 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 3.3 จากไตรมาสที่ผ่านมา มีผลมาจากการลดลงจากการขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.6 จากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน จากการเพิ่มขึ้นของต้นทุนค่าใช้จ่ายพนักงาน

สำหรับเก้าเดือนแรกของปี 2562 ค่าใช้จ่ายบริการและบริหารมีจำนวน 233.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.6 จากการเพิ่มขึ้นของต้นทุนค่าใช้จ่ายพนักงาน การปรับปรุงการตั้งค่าชดเชยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลประโยชน์พนักงานและรายการดอกเบี้ยจ่ายตามคำพิพากษาของศาล และขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ แต่ชดเชยกับต้นทุนค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายลดลงร้อยละ 13.9

## EBITDA และกำไรสุทธิ

ในไตรมาส 3/2562 EBITDA และกำไรสุทธิของบริษัทฯ มีจำนวน 146.1 ล้านบาท และ 13.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.8 และ 250.4 ตามลำดับเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา เนื่องจากมีการปรับปรุงการตั้งค่าชดเชยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลประโยชน์พนักงานและรายการดอกเบี้ยจ่ายตามคำพิพากษาของศาลในไตรมาสที่ 2/2562 และการลดลงจากขาดทุนอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่รับรู้ในไตรมาสที่ 3/2562 ในทางกลับกัน EBITDA และกำไรสุทธิของบริษัทฯ ลดลงร้อยละ 10.2 และ 15.5 ตามลำดับเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน เนื่องจากการเพิ่มของต้นทุนจากค่าเช่าวงจรระหว่างประเทศ ค่าเช่าวงจรรในประเทศและค่าเช่าที่อ้อยสายใต้ดิน

สำหรับเก้าเดือนแรกของปี 2562 EBITDA และกำไรสุทธิของบริษัทฯ มีจำนวน 431.0 ล้านบาท และ 28.9 ล้านบาท ตามลำดับ เนื่องจากรายได้จากค่าบริการที่ลดลง ต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการปรับปรุงการตั้งค่าชดเชยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลประโยชน์พนักงานและรายการดอกเบี้ยจ่ายตามคำพิพากษาของศาล แต่ได้รับผลบวกจากค่าเสื่อมราคาและดอกเบี้ยจ่ายมีแนวโน้มลดลงเทียบกับช่วงที่ผ่านมา

งบแสดงฐานะการเงินและกระแสเงินสด

หน่วย : ล้านบาท	ณ 31 ธ.ค. 61		ณ 30 ก.ย. 62		เปลี่ยนแปลง	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
<b>สินทรัพย์</b>						
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	819.9	18.3%	708.0	16.7%	(111.9)	-13.7%
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	215.8	4.8%	223.0	5.3%	7.1	3.3%
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	112.0	2.5%	160.6	3.8%	48.6	43.4%
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<b>1,147.8</b>	<b>25.7%</b>	<b>1,091.6</b>	<b>25.8%</b>	<b>(56.2)</b>	<b>-4.9%</b>
อุปกรณ์โครงสร้างพื้นฐาน ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์	3,211.0	71.8%	3,003.3	70.9%	(207.8)	-6.5%
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	110.7	2.5%	139.8	3.3%	29.1	26.3%
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>	<b>3,321.7</b>	<b>74.3%</b>	<b>3,143.1</b>	<b>74.2%</b>	<b>(178.7)</b>	<b>-5.4%</b>
<b>รวมสินทรัพย์</b>	<b>4,469.5</b>	<b>100.0%</b>	<b>4,234.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>(234.8)</b>	<b>-5.3%</b>
<b>หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>						
เจ้าหนี้การค้า	215.4	4.8%	199.9	4.7%	(15.5)	-7.2%
เงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี/เงินกู้ยืมระยะสั้น/หุ้นกู้	966.7	21.6%	565.9	13.4%	(400.9)	-41.5%
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	35.5	0.8%	35.6	0.8%	0.1	0.2%
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<b>1,217.7</b>	<b>27.2%</b>	<b>801.4</b>	<b>18.9%</b>	<b>(416.3)</b>	<b>-34.2%</b>
เงินกู้ยืมระยะยาว	896.9	20.1%	1,050.9	24.8%	154.0	17.2%
หนี้สินระยะยาวอื่น	35.5	0.8%	50.1	1.2%	14.6	41.1%
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน</b>	<b>932.4</b>	<b>20.9%</b>	<b>1,101.1</b>	<b>26.0%</b>	<b>168.7</b>	<b>18.1%</b>
<b>รวมหนี้สิน</b>	<b>2,150.1</b>	<b>48.1%</b>	<b>1,902.4</b>	<b>44.9%</b>	<b>(247.7)</b>	<b>-11.5%</b>
<b>รวมส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>2,319.4</b>	<b>51.9%</b>	<b>2,332.3</b>	<b>55.1%</b>	<b>12.9</b>	<b>0.6%</b>
<b>รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>4,469.5</b>	<b>100.0%</b>	<b>4,234.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>(234.8)</b>	<b>-5.3%</b>

หน่วย : ล้านบาท	ณ 30 ก.ย. 61	ณ 30 ก.ย. 62
เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน	363.8	286.4
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(204.4)	(137.0)
<b>Free cash flows</b>	<b>159.4</b>	<b>149.5</b>
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน	(294.5)	(261.4)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดลดลง	(135.1)	(111.9)
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดต้นงวด</b>	<b>969.3</b>	<b>819.9</b>
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดปลายงวด</b>	<b>834.2</b>	<b>708.0</b>

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 บริษัทที่มีสินทรัพย์รวมจำนวน 4,234.7 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 5.3 จากวันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีผลมาจากการลดลงของเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด รวมถึงอุปกรณ์โครงสร้าง อาคารและอุปกรณ์

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดมีจำนวน 708.0 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 13.7 จากวันที่ 31 ธันวาคม 2561 เนื่องจากการจ่ายชำระคืนเงินกู้และการลงทุนโครงสร้างที่เพิ่มขึ้น

บริษัทฯ มีอุปกรณ์โครงสร้าง ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ จำนวน 3,003.3 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 6.5 จากวันที่ 31 ธันวาคม 2561 เนื่องจากการรับรู้ค่าเสื่อมราคา และมีการขาย/ตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงสร้าง

หนี้สินรวมมีจำนวน 1,902.4 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 11.5 จากวันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีผลมาจากการจ่ายชำระคืนเงินกู้ยืมของบริษัทฯ ในช่วงเวลาดังกล่าว

ส่วนของผู้ถือหุ้นรวมมีจำนวน 2,332.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.6 จากวันที่ 31 ธันวาคม 2561 เนื่องจากผลกำไรจากผลการดำเนินงานในช่วงเก้าเดือนแรกของปี

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D / E) เท่ากับ 0.82 เท่า

## แนวโน้มธุรกิจในปี 2562

ในปี 2562 บริษัทฯมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและเสถียรภาพโครงสร้างเพื่อนำเสนอบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้า รวมถึงการลงทุนขยายงานเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการเชื่อมต่อโครงสร้างเส้นทางหลักภายในประเทศไปทางตอนใต้ของประเทศไทย รวมทั้งเปิดตัวบริการใหม่และบริการที่จะนำเสนอในอนาคต บริษัทฯได้มุ่งเน้นไปที่ตลาดกลุ่มลูกค้าองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลกำไรบางส่วนเพราะต้องมีการลงทุนขยายโครงสร้างเพิ่มเพื่อให้บริการลูกค้าในจำนวนที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายกลุ่มธุรกิจเพื่อสร้างฐานลูกค้าที่ยั่งยืนในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯมีความมุ่งมั่นที่จะขยายธุรกิจในระยะยาวและสร้างการเติบโตของผลกำไรจากการนำเสนอบริการใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเน้นไปที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลักโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯได้ศึกษาหาโอกาสใหม่ๆเพื่อนำเสนอบริการที่สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุน