



**AIS**

# **DIGITAL FOR THAIS**

**THE NEXT GENERATION THAILAND**

รายงานประจำปีและรายงานพัฒนาความยั่งยืน 2560  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



# สารบัญ

## » ภาพรวมในการลงทุน

- 008 สารจากประธานกรรมการ
- 010 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 012 วิสัยทัศน์และพันธกิจ
- 013 ข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ
- 014 ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ
- 015 อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ
- 016 พัฒนาการที่สำคัญเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน
- 018 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ
- 020 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ
- 022 รายชื่อผู้ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก
- 023 โครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทในเครือ
- 024 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มอินทัช ในบริษัทย่อยและบริษัทในเครือ

## » ธุรกิจของเรา

- 026 รายงานคณะกรรมการบริหาร
- 028 โครงสร้างรายได้
- 029 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ
- 035 การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย
- 036 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2560 และแนวโน้มในปี 2561
- 038 เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี
- 040 ปัจจัยเสี่ยง

## » การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการสังคมและสิ่งแวดล้อม

- 052 ประวัติคณะกรรมการ ผู้บริหาร
- 059 ประวัติเลขาธิการบริษัท และหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท
- 060 รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการ และผู้บริหารในบริษัท และบริษัทย่อย

### การกำกับดูแลกิจการที่ดี

- 062 รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
- 063 รายงานคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน
- 064 โครงสร้างการจัดการ

- 078 นโยบายการกำกับดูแลกิจการและรายงานการปฏิบัติตามนโยบาย
- 094 ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน
- 098 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ
- 101 การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

## กลยุทธ์และแนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

- 122 รายงานคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
- 123 5 กลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน
- 124 ดิจิทัลเพื่อชุมชนและสังคม
- 132 โครงข่ายคุณภาพและประสบการณ์ดิจิทัลที่เหนือกว่า
- 142 การปกป้องระบบสารสนเทศ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 146 การสร้างความแข็งแกร่งในระบบนิเวศทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- 150 การบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อเปลี่ยนผ่านเป็นผู้ให้บริการดิจิทัล
- 161 การบริหารจัดการนวัตกรรมในองค์กร
- 165 การดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชน
- 168 การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

## » รายงานทางการเงิน


- 174 รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน
- 175 รายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
- 179 ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- 283 คำอธิบายและบทวิเคราะห์ของฝ่ายบริหารประจำปี 2560
- 291 รายการระหว่างกัน

## » ข้อมูลเพิ่มเติม

- 301 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น
- 307 คำอธิบายศัพท์เทคนิคและตัวย่อในเนื้อหา
- 308 การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน
- 313 รายงานอ้างอิงการปฏิบัติตาม GRI, SDGs และ UNGC



**NEXTG**



## Next Generation **Network**

ครั้งแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้  
กับเครือข่ายความเร็วระดับ 1 ทิกะไบต์  
ยกระดับ Digital Infrastructure  
ของประเทศก้าวล้ำไปอีกขั้น

## Next Generation **Economy**

ผลักดันธุรกิจไทย  
สู่เกรดเศรษฐกิจแบ่งปัน  
ส่งเสริมการเช่าทรัพยากร  
ผ่านอินเทอร์เน็ต

## Next Generation **Xperience**

สัมผัสนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล  
เพื่อสร้างประสบการณ์รูปแบบใหม่  
ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่

## Next Generation **Team**

มอบคุณค่าใหม่ของงานบริการ  
ผสานกับเทคโนโลยี  
เพื่อที่สุดของงานบริการ







# **AIS** **DIGITAL** **FOR THAIS**

ยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยสู่ยุคดิจิทัล นำเทคโนโลยี  
พัฒนารากฐานหลักของประเทศ สู่ประเทศไทย 4.0



## สารจากประธานกรรมการ

การพัฒนาทางเทคโนโลยี นับเป็นโอกาสสำคัญที่เอไอเอสจะต่อยอดจากจุดแข็งในด้านโครงสร้างโทรคมนาคม เพื่อสร้างสินค้าบริการดิจิทัลที่หลากหลายและสร้างมูลค่าเพิ่ม พร้อมกับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



## มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ เพื่อรองรับการเติบโต

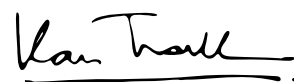
ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโลกของเราอย่างรวดเร็ว ในช่วงสิบปีที่ผ่านมา เราจะเห็นถึงการเกิดของธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างสินค้าบริการที่ตอบสนองชีวิตประจำวันและการทำธุรกิจได้อย่างกว้างขวางและสะดวกรวดเร็วกว่ารูปแบบเดิมๆ ตัวอย่างโมเดลธุรกิจ เช่น เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy), ธุรกิจที่เรียกกันว่า Over-The-Top (OTT) ที่สร้างแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต และคลาวด์แพลตฟอร์ม เป็นต้น ขณะที่พฤติกรรมคนก็เปลี่ยนแปลงและใช้บริการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิม เช่น การโทรลงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นความท้าทายที่ผลักดันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมทั่วโลก รวมถึงเอไอเอสมุ่งปรับโครงสร้างธุรกิจ ซึ่งผมมองว่าเป็นโอกาสสำคัญที่เอไอเอสจะต่อยอดจากจุดแข็งในด้านโครงสร้างโทรคมนาคม เพื่อสร้างสินค้าบริการดิจิทัลที่หลากหลายและสร้างมูลค่าเพิ่ม พร้อมกับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

## เดินหน้าสู่การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล

เอไอเอสกำลังพัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล (Digital Transformation) โดยจะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ เสริมประสบการณ์ใช้งานให้กับลูกค้าและส่งเสริมการเติบโตของรายได้โดยปี 2560 ที่ผ่านมา นับเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ได้แก่ โครงข่ายบริการ พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร บริษัทได้ทดสอบเทคโนโลยีเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับโครงข่าย 5G ในอนาคต นอกจากนี้ ยังได้เปิดตัวแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์ที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคยุคดิจิทัล รวมถึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มให้บริการลูกค้าออนไลน์แบบลูกค้าสามารถบริการตนเอง โดยระหว่างปี 2560 บริษัทได้จัดสรรงบประมาณกว่า 100 ล้านบาท เพื่อสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและสร้างแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ให้กับพนักงานของเรา สำหรับแผนการในระยะกลาง เอไอเอสจะส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมการทำงาน รวมถึงพัฒนาบริการลูกค้าไปสู่ประสบการณ์ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ในด้านโครงข่าย เอไอเอสวางแผนที่จะนำระบบอัตโนมัติเข้ามาช่วยปฏิบัติงาน และปรับโครงสร้างระบบไอทีให้ใช้งานได้สอดคล้องกับระบบคลาวด์ เพื่อให้โครงข่ายคล่องตัวและมีประสิทธิภาพด้านต้นทุนยิ่งขึ้น

## ร่วมส่งเสริมการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ดิจิทัลโซลูชันนับเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันประเทศของเรายังมีความเหลื่อมล้ำในหลายส่วน เช่น ประชาชนบางส่วนยังไม่ได้มีโอกาสทางการศึกษาและสาธารณสุขอย่างทั่วถึง ขณะที่กลุ่มคนในภาคเกษตรกรรมยังขาดโอกาสที่จะเข้าถึงตลาดอย่างเสรีและขาดเทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพให้แข็งแกร่งขึ้น ในปี 2561 นี้ เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักแนวคิด “Digital for Thais” ใช้ความเชี่ยวชาญโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง พร้อมจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลายสาขา ตั้งแต่สตาร์ทอัพ ผู้ผลิตคอนเทนต์ ไปจนถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ทั้งในไทยและต่างประเทศ เพื่อเดินหน้าลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ได้อย่างทั่วถึง เพื่อที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับประเทศไทยในวงกว้าง



นายkanต์ ตระกูลฮุน  
ประธานกรรมการ



## สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ปี 2560 เอไอเอสได้ประกาศว่าเราคือ AIS THE NEXT GENERATION ที่มุ่งมั่นเป็นผู้นำด้านโครงข่าย (Network) การส่งเสริมธุรกิจกับทุกพันธมิตร รวมถึงสตาร์ทอัพ (Economy) การสร้างบริการหลังการขาย และสิทธิพิเศษที่ประทับใจ และเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น (eXperience) รวมถึงการพัฒนาพนักงานของเอไอเอส (Team)

## สวัสดิ์ครับท่านผู้ถือหุ้น

ปี 2560 ผ่านพ้นไปกับความสำเร็จของเอไอเอสในการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างเต็มตัว ทั้งธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รวมทั้งดิจิทัลเซอร์วิส กับทิศทางผลประกอบการของเอไอเอสที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน ทั้งด้านรายได้การให้บริการที่เติบโตขึ้นร้อยละ 4.9 ด้านกำไรก่อนดอกเบี้ย ภาษี และค่าเสื่อมราคา (EBITDA) ที่ขยายตัวถึงร้อยละ 16 ในขณะที่กำไรสุทธิลดลงเล็กน้อยที่ร้อยละ 1.9 โดยเป็นผลมาจากการใช้งานดาต้าผ่านโทรศัพท์มือถือที่เติบโตกว่า 2 เท่า ผ่านโครงข่าย 4G ที่เอไอเอสให้บริการเป็นปีที่สองและครอบคลุมทั่วประเทศ รวมทั้งธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ยังคงเติบโตต่อเนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการรวมที่เพิ่มขึ้นเป็น 521,200 ราย ผ่านโครงข่ายไฟเบอร์ที่ครอบคลุม 50 จังหวัด และยังคงมีแผนการในการขยายไปยังพื้นที่อื่นเพิ่มเติมในปีหน้า โดยการเชื่อมต่อทั้งแบบไร้สายและมีสายดังกล่าว จัดเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของประเทศไทยที่เอไอเอสมุ่งมั่นลงทุนให้บริการ เพื่อให้สินค้าและบริการของทุกภาคส่วนสามารถถูกส่งมอบให้แก่ผู้บริโภคได้โดยผ่านหน้าจอสื่อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียวได้ทุกที่ทุกเวลา

สำหรับบทบาทสำคัญของธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสในปี 2560 ด้านแรกคือการที่เอไอเอสเปิดตัวการให้บริการคอนเทนต์กับพันธมิตรหลายรายทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสื่อบันเทิงทั้งภาพยนตร์ กีฬา เกมโชว์ ฯลฯ ได้ทั้งเวลาที่อยู่นอกบ้านผ่านโครงข่าย 4G ของเอไอเอส และเวลาอยู่ที่บ้านผ่านโครงข่ายเอไอเอส ไฟเบอร์ ซึ่งถือเป็นการสร้างความแตกต่างในตลาด รวมทั้งเป็นการหาช่องทางในการทำรายได้รูปแบบใหม่ๆ ของบริษัท นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้เปิดตัวธุรกิจคลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ที่เอไอเอสมีความพร้อมในการให้บริการแก่บริษัทและเอสเอ็มอีที่ต้องการใช้งานระบบคลาวด์แบบต้นน้ำถึงปลายน้ำ (End-to-End) ตั้งแต่ระบบอินเทอร์เน็ตลิงค์ ดาต้า เซ็นเตอร์ การให้บริการแพลตฟอร์มและซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญและดูแลระบบตลอด 24 ชั่วโมง โดยเอไอเอสได้เข้าซื้อ บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) มาช่วยเสริมทัพ ซึ่งจะช่วยให้เอไอเอสมีความแข็งแกร่งในการให้บริการลูกค้าองค์กรมากขึ้นในปีหน้า

ปี 2560 เอไอเอสได้ประกาศว่าเราคือ AIS THE NEXT GENERATION ที่มุ่งมั่นเป็นผู้นำด้านโครงข่าย (Network) การส่งเสริมธุรกิจกับทุกพันธมิตรรวมถึงสตาร์ทอัพ (Economy) การสร้างบริการหลังการขาย และสิทธิพิเศษที่ประทับใจและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น (eXperience) รวมถึงการพัฒนาพนักงานของเอไอเอส (Team) ให้มีความพร้อมสำหรับการปรับตัวในยุคที่เทคโนโลยียังคงเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าแม้เอไอเอสจะเป็นผู้นำในตลาดและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่สร้างโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สำคัญให้แก่ประเทศไทย เรายังตระหนักถึงสถานการณ์รอบด้านที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา และพร้อมปรับทิศทางและกลยุทธ์ทางธุรกิจให้รองรับทั้งโอกาสและความท้าทายใหม่ๆ สำหรับปี 2561 ที่จะมาถึงนี้ เอไอเอสได้ทำแผนธุรกิจที่พร้อมจะเดินหน้าไปอย่างชัดเจนตามคาดการณ์ที่ให้ท่านนักลงทุน (หน้า 38-39) โดยเป็นกลยุทธ์รายปีที่บริษัทวางไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานระยะยาว ในฐานะประธานเจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานทุกคน เอไอเอสมีความพร้อมในการมุ่งสร้างผลประโยชน์แก่ประเทศชาติ ท่านผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยั่งยืนต่อไป

ด้วยความนับถือ



สมชัย เลิศสุทธิวงศ์  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



## วิสัยทัศน์

เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับ  
สูงสุดในประเทศไทย



## พันธกิจ

เสริมสร้างการดำเนินชีวิตด้วยบริการเทคโนโลยี  
ดิจิทัล

- ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนิน  
ชีวิตและเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ  
ของผู้ใช้บริการ
- ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้  
บริการ
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉง  
ให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวก  
และมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อ  
การเติบโตขององค์กร
- สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสียทุกฝ่าย

# ข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ

## ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

ขยายโครงข่ายด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย เสริมความเป็นผู้นำในตลาด

เป็นที่  
**1**  
ด้วย  
ส่วนแบ่งตลาด  
เชิงรายได้

**48%**

ส่วนแบ่งตลาด  
เชิงผู้ใช้บริการ

**45%**

เปิดตัวโครงข่าย

ให้บริการความเร็วสูงสุด **1 กิกะบิตต่อวินาที**



การันตีความเป็นผู้นำด้านโครงข่ายโดย OOKLA



โครงข่าย **4G/3G**

ครอบคลุมทั่วประเทศ และติดตั้งเทคโนโลยี  
2- และ 3- Carrier Aggregation เพิ่มคุณภาพ  
โครงข่ายในหัวเมืองสำคัญ

การใช้งานดาต้าที่เพิ่มขึ้นผลักดันให้รายได้เติบโต

ไตรมาส 4/2559

**3.6**

ไตรมาส 4/2560

**6.7**

การใช้งานดาต้า (กิกะบิต/เลขหมายที่ใช้งานดาต้า  
/เดือน)

## ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

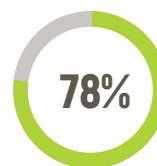
ขยายพื้นที่ให้บริการต่อเนื่อง พร้อมเน้นหาลูกค้าคุณภาพ



บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เอไอเอส ไฟเบอร์  
ครอบคลุม 50 จังหวัด

ผู้นำด้านเทคโนโลยีไฟเบอร์ FTTH  
ให้บริการลูกค้า 521,200 ราย

ผนวกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน  
ผ่านแพ็คเกจคอนเวอร์เจนซ์ (Fixed-Mobile  
Convergence)



ของลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์  
เป็นลูกค้าที่ใช้ซิมโทรศัพท์  
มือถือเอไอเอส

- ใช้งานเอไอเอส ไฟเบอร์ และซิมเอไอเอส
- ใช้งานเอไอเอส ไฟเบอร์ แต่ไม่ใช้ซิมเอไอเอส

## ดิจิทัลเซอร์วิส

เน้นสร้างความแตกต่าง สนับสนุนธุรกิจหลัก



### วิดีโอคอนเทนต์

ให้บริการความบันเทิงระดับโลก  
ที่หลากหลายเฉพาะลูกค้าเอไอเอส  
บนทั้งแพลตฟอร์มโทรศัพท์เคลื่อนที่  
และอินเทอร์เน็ตบ้าน



### คลาวด์สำหรับองค์กร

พร้อมให้บริการระบบคลาวด์และ  
ให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญแบบ  
ครบวงจร (End-to-End) แก่องค์กร  
ธุรกิจและ SME ในประเทศไทย



### เอ็มเปย์

แพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงิน  
บนมือถือ สำหรับเติมเงิน จ่ายบิล  
โอนเงิน ภายในแอปพลิเคชันเดียว

## การยอมรับทั้งระดับประเทศและสากล



ได้รับเลือกให้ติดดัชนี  
FTSE4Good Index  
Series โดยคำนึงถึง  
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม  
สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ได้รับเลือกให้เป็นหุ้นยั่งยืนใน  
Thailand Sustainability  
Investment เป็นปีที่สาม  
ติดต่อกัน จากการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึง  
การสร้างผลตอบแทนระยะยาวแก่ผู้ถือหุ้น



ผู้ให้บริการ  
ดิจิทัลไลฟ์  
รายแรกในไทย  
ที่ได้รับ “การขึ้นทะเบียนการแสดงคาร์บอน  
ฟุตพริ้นท์ขององค์กร” จาก อบก.



# ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

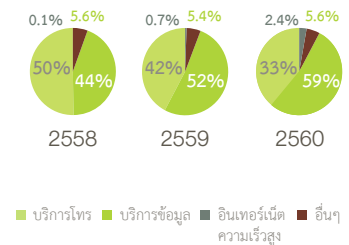
## รายได้จากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (ล้านบาท)

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเติบโต ส่งผลให้รายได้จากการให้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.9 เทียบกับปีก่อน



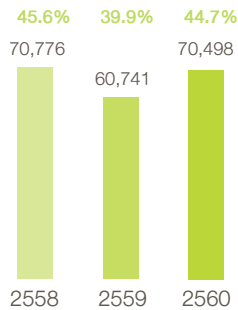
## องค์ประกอบของรายได้การให้บริการ

การใช้งาน 4G ที่เพิ่มขึ้น และการขยายฐานลูกค้าเอไอเอสไฟเบอร์ เป็นปัจจัยหลักในการเติบโตของรายได้



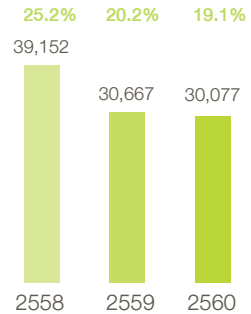
## กำไรก่อนภาษี ดอกเบี้ย และค่าเสื่อมราคา (EBITDA) (ล้านบาท, อัตรากำไร)

EBITDA เติบโตร้อยละ 16 จากปีก่อน จากรายได้ที่เติบโตและการควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ



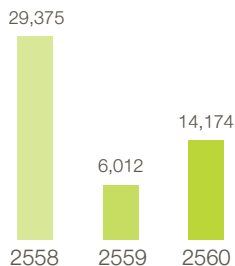
## กำไรสุทธิ (ล้านบาท, อัตรากำไรสุทธิ)

กำไรสุทธิคงที่จากปีก่อน แม้ลงทุนในโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง



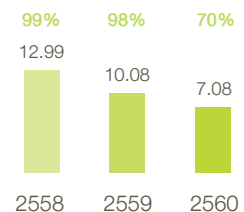
## กระแสเงินสดหลังหักค่าใช้จ่าย (ล้านบาท)

กระแสเงินสดจากการดำเนินงานยังคงแข็งแกร่ง พร้อมสำหรับการลงทุนเพื่อเติบโตในระยะยาว



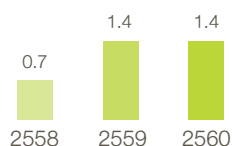
## เงินปันผล (บาท/หุ้น) และอัตราการจ่ายเงินปันผล

คงอัตราการจ่ายเงินปันผลที่สูง และรักษาโครงสร้างต้นทุนบริษัทที่เหมาะสม



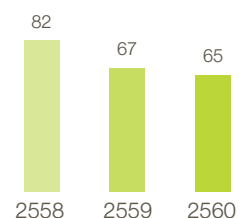
## หนี้สินสุทธิต่อ EBITDA (เท่า)

ระดับหนี้สินยังคงต่ำ พร้อมรองรับการดำเนินงานในอนาคต



## อัตราผลตอบแทนของส่วนผู้ถือหุ้น (%)

สร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง แม้อยู่ในช่วงการแข่งขันสูง



# อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม

งบการเงินรวม	2558	2559	2560
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)</b>			
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	0.66	0.47	0.50
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว (เท่า)	0.37	0.33	0.36
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด (เท่า)	1.07	0.89	0.94
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า (เท่า)	13.23	12.27	11.11
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย (วัน)	27	29	32
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (เท่า)	7.39	6.12	7.29
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย (วัน)	49	59	49
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้ (เท่า)	5.94	5.17	5.69
ระยะเวลาชำระหนี้ (วัน)	61	70	63
วงจรเงินสด (วัน)	15	19	19
<b>อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio)</b>			
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	45.38	45.45	41.51
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (%)	32.44	25.88	25.61
อัตรากำไรอื่น (%)	0.48	0.37	0.48
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร (%)	13.65	16.59	35.70
อัตรากำไรสุทธิ (%)	25.21	20.16	19.07
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%) (เฉลี่ย)	82.12	67.25	64.59
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%) (ณ วันสิ้นงวด)	80.74	71.80	59.65
<b>อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)</b>			
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	25.41	13.41	10.75
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร (%) <sup>1</sup>	49.12	29.23	23.19
อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	1.01	0.67	0.56
<b>อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (Financial Policy Ratio)</b>			
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	2.75	5.45	4.63
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (เท่า)	28.27	13.90	12.45
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน (เท่า)	3.87	3.35	3.92
อัตราการจ่ายเงินปันผล (%)	98.64	97.72	69.98
<b>ข้อมูลต่อหุ้น</b>			
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	16.31	14.36	16.96
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	13.17	10.31	10.12
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	12.99	10.08	7.08
<b>อัตราการเติบโต</b>			
สินทรัพย์รวม (%)	43.85	51.67	3.05
หนี้สินรวม (%)	67.66	74.81	0.29
รายได้จากการขายหรือบริการ (%)	3.98	(2.01)	3.66
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (%)	6.53	48.20	(15.78)
กำไรสุทธิ (%)	8.66	(21.67)	(1.92)

<sup>1</sup> ไม่รวมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม

# พัฒนาการที่สำคัญเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

## ด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ



- ประกาศวิสัยทัศน์ “AIS Digital For Thais” พร้อมนำศักยภาพและความแข็งแกร่งทางด้านดิจิทัล และความเชี่ยวชาญของบุคลากร เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยใน 4 แกน คือ การเติบโตภาคเกษตรกรรม การพัฒนาคุณภาพและการเข้าถึงสาธารณสุข การศึกษาขั้นพื้นฐาน และส่งเสริมการเติบโตของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ
- แดงวิสัยทัศน์และนโยบาย “AIS Business Cloud 2017” ส่งเสริมความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อให้บริการคลาวด์สำหรับธุรกิจที่มีมาตรฐานและความปลอดภัยสูงสุดตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ทั้งการให้คำปรึกษา การเข้าไปช่วยวางแผน ตลอดจนช่วยบริหารจัดการ และดูแลอุปกรณ์แบบครบวงจร ด้วยทีมงานบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่ช่วยให้การดูแลระบบและการดำเนินธุรกิจของลูกค้ามีความสะดวกสบาย

## ด้านสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตยุคดิจิทัล

- ร่วมเป็นพันธมิตรกับ Netflix ผู้ให้บริการสตรีมมิ่งระดับโลก เพื่อทำตลาดแบบเอ็กซ์คลูซีฟให้ผู้ให้บริการชาวไทยสามารถเข้าถึงคอนเทนต์ระดับโลกผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตได้ในราคาที่เหมาะสม
- ขยายความร่วมมือด้านดิจิทัล คอนเทนต์ กับพันธมิตรผู้ให้บริการกว่า 100 ช่องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Workpoint HBO FOX Warner TV เพื่อนำมาให้บริการลูกค้าผ่านแพลตฟอร์ม AIS PLAY บนโทรศัพท์มือถือ และผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์ ด้วยความคมชัดระดับ Full HD
- พัฒนานวัตกรรมด้านบริการเพื่อสร้างความแตกต่างอย่างต่อเนื่อง “My AIS App” แอปพลิเคชันที่นำเอารูปแบบงานบริการของเอไอเอส ช็อป และสิทธิพิเศษของเอไอเอส มาใส่ไว้บนมือถือหรือแท็บเล็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเองทุกที่ ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยลดต้นทุนการเดินทางและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
- ร่วมเป็นพันธมิตรกับ Samsung Pay พัฒนาแพลตฟอร์ม Samsung Pay ให้สามารถเพิ่มบัตร AIS mPAY Mastercard เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้เงินสด รองรับสังคมไร้เงินสดในอนาคตและเพิ่มความสะดวกสบายสำหรับลูกค้า
- เอไอเอส ไฟเบอร์ เปิดตัวแพ็คเกจคอนเวอร์เจนซ์เต็มรูปแบบเป็นครั้งแรกภายใต้ชื่อ Power4 ผนวกรวมบริการเอไอเอสไฟเบอร์ความเร็วสูง ซิมโทรศัพท์สำหรับเล่นอินเทอร์เน็ต คอนเทนต์ความบันเทิงระดับโลก และเอไอเอส SuperWiFi เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าในยุคดิจิทัล และเข้าถึงคอนเทนต์ที่มีคุณภาพ
- เปิดให้บริการ “AIS mPAY พร้อมเพย์” บริการใหม่ที่ลูกค้าสามารถโอนเงินและรับเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และจัดให้มีบริการ PromptPay QR Code สำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านค้าพันธมิตรที่เข้าร่วม ทั่วประเทศ รวมถึง QR Code ที่ออกโดยธนาคารต่างๆ



ร่วมมือกับไมโครซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น พัฒนาโครงข่ายสำหรับประเทศไทย เพื่อบริการคลาวด์ไมโครซอฟท์ที่มีความเสถียรและปลอดภัยบนเครือข่ายของเอไอเอสแก่ลูกค้าองค์กรและลูกค้าทั่วไป โดยเป็นความร่วมมือทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีพื้นฐาน ด้านธุรกิจ และการบริการลูกค้า ความร่วมมือครั้งนี้ ส่งผลให้ลูกค้าองค์กรที่ใช้งานบริการคลาวด์ของไมโครซอฟท์ไม่ว่าจะเป็น Microsoft Azure, Office 365, Dynamic 365 หรือบริการ EMS ผ่านเครือข่าย Enterprise Data service (EDS) สามารถลดค่าใช้จ่าย International bandwidth เพื่อเชื่อมต่อไปยังดาต้า เซ็นเตอร์ ของไมโครซอฟท์ที่อยู่ต่างประเทศ ขณะที่ลูกค้าทั่วไปที่ใช้บริการคลาวด์ของไมโครซอฟท์บนมือถือผ่าน 3G/ 4G/ และ Wifi จะมีประสบการณ์ใช้งานที่ดีขึ้น

## ด้านนวัตกรรมเครือข่าย

- เปิดให้บริการเครือข่าย Narrow Band IOT Live (NB-IoT) เป็นครั้งแรกในไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อรองรับการขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และแนวโน้มการพัฒนา smart city ในอนาคต
- ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและทดสอบเทคโนโลยี 4G Massive MIMO 32T 32R ในระบบ FDD เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่เทคโนโลยี 5G โดยสามารถขยายขีดความสามารถรองรับการใช้งานของลูกค้าเพิ่มขึ้น 5 - 8 เท่า



- ร่วมมือกับบริษัท ควอลคอมม์ เทคโนโลยีส์ อิงค์ จำกัด พัฒนาเทคโนโลยีเครือข่าย LTE Advanced (LTE-A) และอุปกรณ์รองรับที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยผลการทดสอบเบื้องต้นพบว่า อัตราการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย LTE-A แบบ Downlink เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 ขณะที่ Uplink เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 50 โดยความร่วมมือครั้งนี้มุ่งเน้นการสร้าง Mobile ecosystem ในประเทศไทย และเตรียมความพร้อมเดินทางไปสู่เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่าง Downlink 3x carrier aggregation (DL -3xCA) และระบบ 4x4 MIMO
- เปิดบริการเอไอเอส 4.5G ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยี 256QAM MIMO 4x4 และ Carrier Aggregation เพื่อเพิ่มความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงสุดถึง 550 เมกะบิตต่อวินาที และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลจำนวนมากได้ร้อยละ 30 เมื่อเปรียบเทียบกับบริการ 4G ปกติ รองรับการใช้งานต่อเนื่องไปสู่ความเร็วระดับ 1 กิกะบิตต่อวินาที
- เปิดตัวเครือข่ายใหม่ “AIS NEXT G” เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการใช้งานดาต้าสูงขึ้น ให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูงสุดระดับกิกะบิตต่อวินาที ด้วยการผสมผสานประสิทธิภาพของความเร็ว 4G ADVANCED และ AIS SUPER WiFi เข้าด้วยกันผ่านเทคโนโลยี Multipath TCP ทำให้เกิดเครือข่ายใหม่ที่มีความเร็วมากขึ้นกว่า 1 กิกะบิต

## ด้านการขยายโอกาสทางธุรกิจด้วยการพัฒนาเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม



- เปิดตัว “AIS D.C.” พื้นที่ให้กลุ่มบุคคลทั่วไป นักพัฒนาคอนเทนต์และแอปพลิเคชัน รวมถึงผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ สามารถเข้าใช้งาน และนำสินค้าและบริการของตนมาทดสอบเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ก่อนต่อยอดพัฒนาจนเป็นสินค้าและบริการที่ออกสู่ตลาดจริง โดยสนับสนุนทั้งเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี ดิจิทัลแพลตฟอร์มรวมถึงพื้นที่ในการแบ่งปันความรู้จากกูรูและผู้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ
- เปิดศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรงานบริการและศูนย์คอนแทคเซ็นเตอร์ ที่จังหวัดโคราช เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับสายของลูกค้า 8-10 ล้านสายต่อเดือน และเพื่อเป็นศูนย์กระจายความรู้ให้แก่พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ และขยายโอกาสในการจ้างงานสู่จังหวัดโคราชและพื้นที่ภาคอีสานกว่า 1,000 อัตรา โดยมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนให้คนรุ่นใหม่หันมาทำงานที่บ้านเกิดของตนเองมากขึ้น



ได้รับ “การขึ้นทะเบียนการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” (Carbon Footprint for Organization) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งยืนยันความถูกต้องและประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้สามารถนำมาจำแนกหาสาเหตุของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญและหาแนวทางในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

# รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

## ด้านองค์กรยอดเยี่ยม

- รางวัล “ซูเปอร์แบรนด์ 2016” (มอบให้ในปี 2560) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 13 จากความไว้วางใจและการยอมรับจากคะแนนเสียงของผู้บริโภคให้เป็นสุดยอดแบรนด์คุณภาพที่ผู้บริโภคเชื่อมั่น และไว้วางใจ รวมทั้งสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี
- รางวัล “บริหารจัดการองค์กรยอดเยี่ยม” จากเวที Drive Award 2017 จัดโดยสมาคมศิษย์เก่า MBA คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมอบให้องค์กรที่มีการบริหารจัดการภายในองค์กรยอดเยี่ยม ภายใต้การทำธุรกิจแบบยั่งยืน มีการวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน โดยยึดมั่นความโปร่งใส ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์โครงการเพื่อสังคม
- รางวัล “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2017” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 จากเวที Money & Banking Awards 2017 จากการเป็นบริษัทจดทะเบียนที่มีผลประกอบการยอดเยี่ยมในรอบปีที่ผ่านมา
- รางวัล “Thailand Top Company Awards 2017” ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม มีการบริหารจัดการที่โดดเด่น และเป็นองค์กรตัวอย่างในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจัดโดยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ร่วมกับ นิตยสาร Business+ ในเครือเออาร์ไอพี
- รางวัล “บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ในกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท จากงานประกาศรางวัล “SET Awards 2016” จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินการธนาคาร
- รางวัล “Best in Sector” ในหมวดธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม จัดโดย IR Magazine Awards - South East Asia 2016 จากการดำเนินงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์จนได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากนักลงทุนและผู้ถือหุ้น โดยเอไอเอสได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน
- รางวัล “หุ้นยอดนิยมกลุ่มเทคโนโลยี” จากงานประกาศรางวัลหุ้นขวัญใจมหาชน ปี 2559 (Popular Stock Awards) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากนักลงทุนมากที่สุดของกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีในประเทศไทย โดยรางวัลนี้เป็นการรวบรวมผลการประเมินความนิยมของนักลงทุนที่มีต่อหุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- 4 รางวัลดีเด่น “ด้านผู้นำ” “ด้านการตลาด” “ด้านสินค้าและบริการ” และ “ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล” จากเวที Thailand Corporate Excellence Awards 2016 ซึ่งจัดขึ้นโดย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ด้านความแข็งแกร่งในแบรนด์

- รางวัล “The Most Powerful Brands of Thailand 2016” จากความแข็งแกร่งและความชื่นชอบในแบรนด์ มีจำนวนผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยวัดผลสำรวจจากผู้บริโภคทั่วประเทศ ซึ่งจัดขึ้นโดยภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รางวัล “Hall of Fame Brand 2017” จากงาน Thailand’s Most Admired Brand ต่อเนื่องเป็นปีที่ 17 ในฐานะแบรนด์ที่ได้รับความนิยมและความน่าเชื่อถือ จากการมีส่วนร่วมแบ่งการตลาดสูงสุดในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม มีนวัตกรรมใหม่ๆ นำเสนอสู่ตลาดอย่างสม่ำเสมอ และมีอัตราผลตอบแทนเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนสามารถครองใจผู้บริโภคได้เป็นอันดับ 1
- รางวัลเกียรติยศ “Thailand’s Top Corporate Brand Values Hall of Fame Award” มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุดต่อเนื่อง 5 ปี โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือวัดมูลค่าแบรนด์ที่เรียกว่า Corporate Brand Success Valuation ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

## ด้านสินค้าและบริการยอดเยี่ยม

- “Thailand’s Fastest Mobile Network 2016” เครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่เร็วที่สุดในประเทศไทย อันดับ 1 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากการจัดอันดับ Ookla SpeedTest ผู้ให้บริการทดสอบความเร็วอินเทอร์เน็ต โดยในการสำรวจจะวัดจากผู้ให้บริการในประเทศที่ทดสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตบนมือถือกว่า 9 ล้านครั้งต่อวัน ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 - ธันวาคม 2559
- “รางวัล The Best Brand Performance on Youtube 2017” จากเวที Thailand Zocial Awards 2017 ซึ่งมอบให้กับบริษัทที่มีการนำเสนอวิดีโอบน Youtube อย่างต่อเนื่อง มีภาพรวมของการบริหารจัดการช่องทาง Youtube ได้อย่างดีเยี่ยม รวมถึงมีการสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

- รางวัล “Global HR Excellence award 2017 สาขาการบริหารดูแลสุขภาพของพนักงานในองค์กรดีเยี่ยม” จาก World HRD Congress ซึ่งเป็นองค์กรด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและแนวปฏิบัติด้านกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลระดับนานาชาติ
- รางวัล “Promoting Health in the Workplace” จากการดำเนินโครงการ AIS Wellness ที่มุ่งเน้นความสำคัญของการดูแลพนักงานแบบองค์รวมอย่างดีเยี่ยม จากเวที Best Employer Brand Awards 2017
- เอไอเอส และ เอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ รับรางวัล “สุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2560” จากการสำรวจโดยเอไอเอส อีวีวี (ประเทศไทย) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มอบให้กับองค์กรที่มีการสร้างและรักษาความเป็นเลิศทางการบริหารบุคลากร
- รางวัล “สุดยอดองค์กรชั้นนำที่พนักงานไทยอยากร่วมงานมากที่สุด” ประจำปี 2560 โดยบริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี จำกัด (ประเทศไทย) ทำการสำรวจจากกลุ่มผู้หางานเกี่ยวกับองค์กรที่พนักงานต้องการร่วมงานด้วยและปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานอยากร่วมงานกับองค์กรนั้นๆ
- รางวัล “นายจ้างดีเด่นแห่งปี 2560” จากนิตยสาร Forbes โดยพิจารณาจากกระบวนการสื่อสารและการรับรู้ของพนักงานของเอไอเอส ในด้านต่างๆ ซึ่งเอไอเอสได้รับการคัดเลือกจากการประเมินบริษัททั้งหมดกว่า 2,000 แห่งทั่วโลก

## ด้านความยั่งยืน

- “รางวัลชนะเลิศด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประเภท E-employment” มอบให้กับแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ นวัตกรรมดิจิทัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ส่งเสริมกระบวนการทำงาน การเรียนรู้ และสุขภาพ ประจำปี 2017 จัดโดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) และองค์การสหประชาชาติ (UN)
- แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ได้รับ “รางวัลดีเด่นสาขาโครงการเพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน ปี 2017” จากเวที Thailand ICT Excellence Awards 2017 ซึ่งจัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ได้รับ “รางวัลรองชนะเลิศ Thailand ICT Awards” จัดโดยสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไทย ในหมวด Inclusion & Community โดยเป็นการนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในเชิงสังคมและช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล
- ได้รับคัดเลือกให้ติดอยู่ใน MSCI Global Sustainability Indexes ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากความมุ่งมั่นเพื่อสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สร้างคุณค่าขององค์กรเพื่อส่งมอบผลตอบแทนระยะยาวให้ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการเพิ่มมูลค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งใน FTSE4Good Indexes ซึ่งจัดทำโดย FTSE Group ผู้ออกแบบและจัดทำดัชนีระดับโลก ผ่านการทำงานร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ในหลายประเทศ ทั้งในยุโรปและเอเชีย แปซิฟิก โดยเอไอเอสได้รับการคัดเลือกเป็นปีที่ 2 จากผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง และพัฒนาธุรกิจตามแนวทางความยั่งยืนซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- เป็น 1 ใน 65 บริษัทจดทะเบียน ที่มีรายชื่อเป็น “หุ้นยั่งยืน” ติดต่อกัน 2 ปี จากการคัดเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านมุมมองการของดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงการสร้างความสมดุลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล และการเติบโตของผลประโยชน์ สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่น
- ได้รับการประเมินให้เป็นกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากการพิจารณาผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยสถาบันไทยพัฒน์
- รางวัล “รายงานความยั่งยืนดีเด่น” ประจำปี 2560 จากความมุ่งมั่นในการเปิดเผยข้อมูลกลยุทธ์และกระบวนการบริหารจัดการทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล อย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และเปิดเผยอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ (Global Reporting Standard) โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

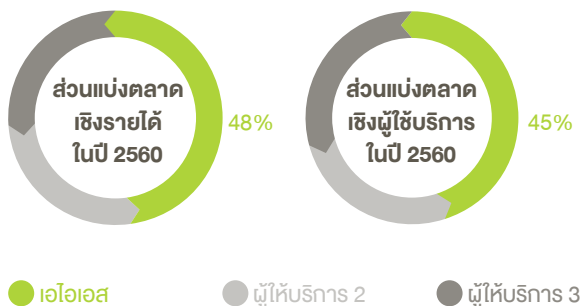
## นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ



### เอไอเอส ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล

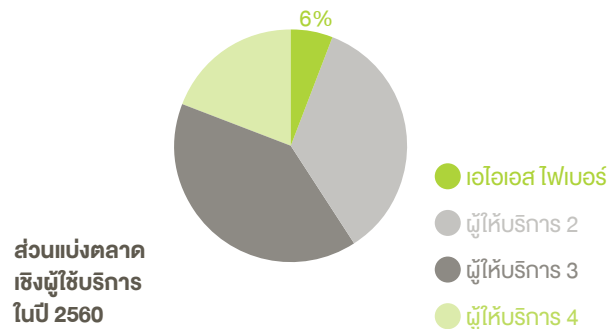
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ไตรคมนาคม ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลเซอร์วิส โดยเอไอเอสเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรายใหญ่ที่วางโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมให้แก่ประเทศไทย ที่สร้างและเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้สินค้าและบริการจากทุกภาคส่วน สามารถส่งมอบถึงผู้บริโภคและองค์กรธุรกิจได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตามพฤติกรรมการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล ในปี 2560 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 284,067 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 567,800 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 5 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

### ผู้นำในตลาดโครงข่ายเคลื่อนที่



ณ สิ้นปี 2560 เอไอเอสในฐานะผู้นำด้านการให้บริการโครงข่ายเคลื่อนที่ในประเทศไทย มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 48 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 40.1 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เอไอเอสได้ให้บริการโครงข่ายเคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลากว่า 27 ปี โดยรายได้จากบริการโครงข่ายเคลื่อนที่ยังคงมีส่วนกว่าร้อยละ 97 ของรายได้จากการให้บริการรวม และในปีที่ผ่านมา มีรายได้เติบโตร้อยละ 3.1 ด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสถือครองในปัจจุบัน สามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 4G 3G และ 2G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และเป็นผู้นำในการวิจัยร่วมกับคู่ค้า เพื่อใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนาคุณภาพโครงข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานของลูกค้าที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสานต่อความเป็นผู้นำในยุค 5G ที่จะมาถึงในอนาคต โดยบริการด้านโครงข่ายเคลื่อนที่ของเอไอเอสครอบคลุมถึงบริการการโทร บริการอินเทอร์เน็ตมือถือ บริการ WiFi บริการโทรศัพท์ทางไกล และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ

### เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



นอกเหนือจากบริการโครงข่ายเคลื่อนที่แล้ว ในปี 2558 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ และเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายความครอบคลุมของการให้บริการในปัจจุบันกว่า 50 จังหวัด หรือกว่า 6 ล้านครัวเรือน และมีผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น เอไอเอสไฟเบอร์ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้านลูกค้า (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับการอัปเกรดลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ด้วยคุณภาพของไฟเบอร์ที่สูงกว่าและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ส่งผลให้ปีรายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 264 จากเมื่อปีก่อน และคิดเป็นร้อยละ 3 ของรายได้จากการให้บริการรวม และมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 521,200 ราย หรือกว่าร้อยละ 6 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยเป้าหมายสำคัญของบริการ เอไอเอส ไฟเบอร์ คือการก้าวขึ้นเป็นผู้ให้บริการรายหลักในตลาดภายในปี 2563

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจส่วนที่สามของเอไอเอสคือ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส ซึ่งการก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจยุคดิจิทัล ทำให้เอไอเอสในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ ได้มีการคิดค้นและพัฒนาดิจิทัลเซอร์วิสด้านต่างๆ ให้แก่ทั้งผู้บริโภคและลูกค้าองค์กรในประเทศไทย โดยเอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้สร้างและให้บริการดิจิทัลเซอร์วิสในการพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 4 ด้าน ได้แก่ วิดีโอ คลาวด์สำหรับองค์กร ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) โดยตัวอย่างของความสำเร็จในปี 2560 ได้แก่ การให้บริการแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์มือถือและกล่อง AIS PLAYBOX จากบริการเอไอเอสไฟเบอร์ ซึ่งให้บริการคอนเทนต์ด้านวิดีโอ เช่น ภาพยนตร์ ซีรีส์ และกีฬา ระดับโลก ที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับแบรนด์ของเอไอเอส รวมถึงการใช้ประโยชน์จากโครงข่ายไฟเบอร์ทั่วประเทศในการให้บริการด้านข้อมูลและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (EDS) ในตลาดลูกค้าองค์กร และการเปิดตัวบริการคลาวด์สำหรับองค์กรแบบครบวงจรอย่างเป็นทางการ เพื่อสนับสนุนการยกระดับองค์กรในประเทศไทยให้มีโครงสร้างต้นทุนในการดำเนินงานที่ทัดเทียมกับระดับสากล

ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

เอไอเอสอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ บริษัทย่อยของ

เอไอเอสได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมจากการชนะการประมูลใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ทั้งสิ้น 3 ใบอนุญาต ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ รวมทั้งเป็นพันธมิตรในการใช้งานคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ของทีโอที ทำให้เอไอเอสมีคลื่นความถี่รวม ณ สิ้นปี 2560 ทั้งสิ้น 55 เมกะเฮิร์ตซ์ โดยเอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสับทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. คิดเป็นประมาณร้อยละ 4-5 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

นโยบายจ่ายเงินปันผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของกำไรสุทธิ

เอไอเอสมีนโยบายจ่ายเงินปันผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม โดยจะพิจารณาการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นปีละ 2 ครั้ง การจ่ายเงินปันผลครั้งแรกจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทในงวดครึ่งปีแรก และการจ่ายเงินปันผลครั้งที่สองจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทในงวดครึ่งปีหลัง ซึ่งจำนวนเงินปันผลรวมประจำปีจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น

สำหรับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย จะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทย่อย สถานะการเงิน และปัจจัยสำคัญอื่นๆ ของบริษัทย่อยนั้นๆ

ทั้งนี้ การจ่ายเงินปันผลในทุกกรณี จะขึ้นอยู่กับกระแสเงินสดและแผนการลงทุน รวมถึงความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคตของบริษัทและ/หรือบริษัทย่อย และการจ่ายเงินปันผลดังกล่าว จะต้องไม่เกินกำไรสะสมที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัทและ/หรือมีผลกระทบบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานปกติของบริษัทและบริษัทย่อย โดยข้อมูลการจ่ายเงินปันผลในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

	2556	2557	2558	2559	2560
การจ่ายเงินปันผล (บาท : หุ้น)	12.15	12.00	12.99	10.08	7.08
1. เงินปันผลระหว่างกาล	6.40	6.04	6.50	5.79	3.51
2. เงินปันผลประจำปี	5.75	5.96	6.49	4.29	3.57
อัตราการจ่ายเงินปันผล	100%	99%	99%	98%	70%

# รายชื่อผู้ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก

รายชื่อผู้ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2560  
(วันปิดสมุดทะเบียนล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล)

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวน (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1	บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	1,202,712,000	40.45
2	Singtel Strategic Investments Pte. Ltd.	693,359,000	23.32
3	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	149,850,387	5.04
4	Littledown Nominees Limited	100,370,100	3.38
5	สำนักงานประกันสังคม	72,026,900	2.42
6	State Street Bank Europe Limited	39,847,498	1.34
7	Chase Nominees Limited	36,963,717	1.24
8	The Bank of New York Mellon	30,832,000	1.04
9	State Street Bank and Trust Company	26,540,300	0.89
10	GIC Private Limited	20,065,037	0.67
รวม		2,372,566,939	79.80

หมายเหตุ: ข้อมูลจากบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการจัดการหรือการดำเนินงานของบริษัท

1. บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์ โดยผู้ถือหุ้นใหญ่ของบมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์ ได้แก่

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น <sup>(1)</sup>	จำนวน (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1	Singtel Global Investment Pte. Ltd. <sup>(2)</sup>	673,348,264	21.00
2	The Hongkong and Shanghai Banking Corporation <sup>(3)</sup>	509,766,840	15.90
3	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	438,202,756	13.67
4	บริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด <sup>(4)</sup>	115,485,120	3.60

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> รายชื่อผู้ถือหุ้น ณ วันปิดสมุดทะเบียนล่าสุดวันที่ 21 สิงหาคม 2560 จัดทำโดย บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (นายทะเบียนหลักทรัพย์)

<sup>(2)</sup> Singtel Global Investment Pte. Ltd. เป็นบริษัทย่อยทางอ้อมของ Singapore Telecommunications Ltd.

<sup>(3)</sup> บริษัท แอนเดอร์ตัน อินเวสเมนต์ ฟิฟตี แอลทีดี ถือหุ้นในบริษัทจำนวน 509,766,840 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 15.90 ซึ่งอยู่ภายใต้ชื่อ The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

<sup>(4)</sup> ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำนักบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2560 ของบริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด เป็นบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย ถือหุ้นโดยบริษัท แอนเดอร์ตัน อินเวสเมนต์ ฟิฟตี แอลทีดี สัดส่วนถือครอง 99.99

2. Singtel Strategic Investments Pte. Ltd. ถือหุ้นในบริษัททางตรงร้อยละ 23.32 โดยผู้ถือหุ้นของ Singtel Strategic Investments Pte. Ltd. ได้แก่

รายชื่อผู้ถือหุ้น	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
Singtel Asian Investments Pte. Ltd.*	100.00

\* Singtel Asian Investments Pte Ltd ถือหุ้นโดย Singapore Telecommunications Limited ในอัตราร้อยละ 100

(ที่มา: Accounting and Corporate Regulatory Authority (ARCA), Singapore ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

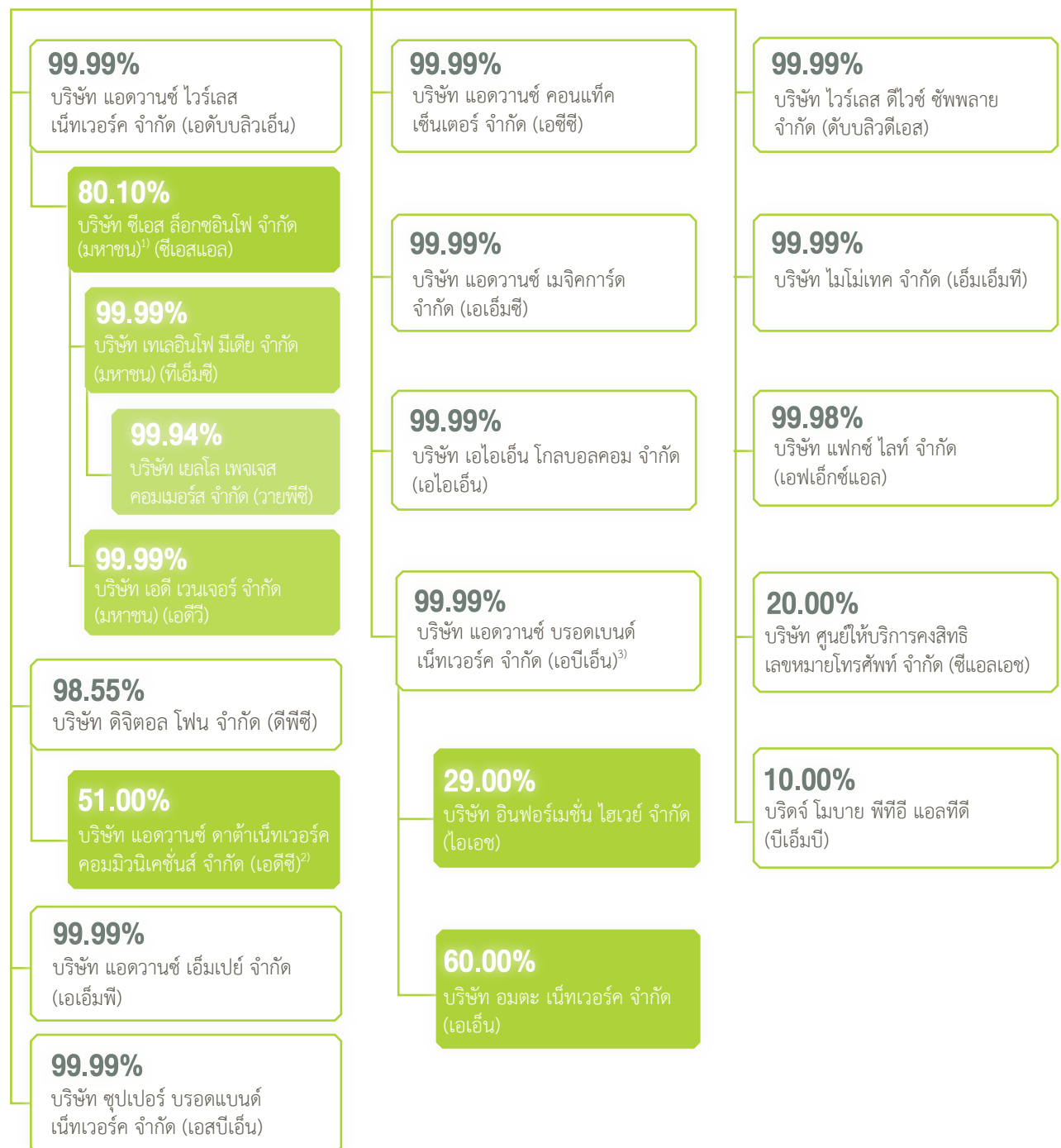
ข้อตกลงระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ในเรื่องที่มีผลกระทบต่อการออกและเสนอขายหลักทรัพย์ หรือการบริหารงานของบริษัท โดยที่ข้อตกลงดังกล่าวมีบริษัทร่วมลงนามด้วย

- ไม่มี -

# โครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทในเครือ

ณ วันที่ 23 มกราคม 2561

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทุนจดทะเบียน 4,997 ล้านบาท ทุนชำระแล้ว 2,973 ล้านบาท



<sup>1)</sup> เอดับบลิวเอ็นเข้าถือหุ้นในซีเอสแอลผ่านการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 80.10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของซีเอสแอล (ข้อมูล ณ วันที่ 23 มกราคม 2561) จากแบบรายงานผลการเสนอซื้อหลักทรัพย์ (แบบ 256-2) ของเอดับบลิวเอ็นที่นำเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์)

<sup>2)</sup> สัดส่วนการถือหุ้นในเอดีซี ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน

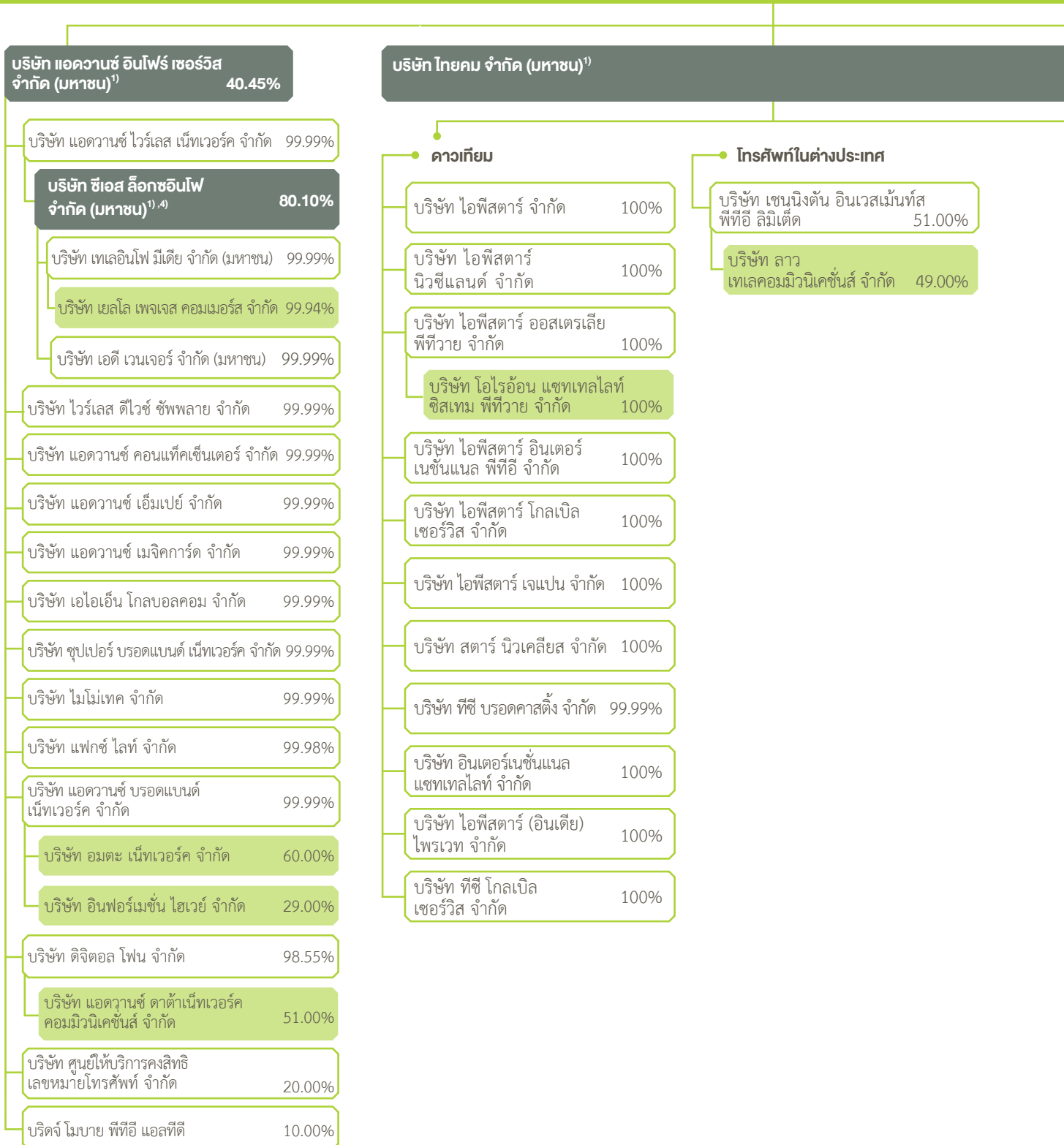
<sup>3)</sup> เอบีเอ็น ปัจจุบันยังมิได้ประกอบธุรกิจ



# โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทในบริษัทย่อยและบริษัทในเครือ

ณ วันที่ 23 มกราคม 2561

## บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)<sup>1)</sup>



ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย

ธุรกิจดาวเทียมและธุรกิจต่างประเทศ

41.14%

• อินเทอร์เน็ตและสื่ออื่น<sup>1)</sup>

บริษัท ดีทีวี เซอร์วิส จำกัด	99.99%
บริษัท แคมโบเดียน ดีทีวี เนตเวิร์ค จำกัด	100%

บริษัท อู้คบี จำกัด	20.94%
บริษัท กอล์ฟดิกก์ จำกัด	25.00%
บริษัท อีเว้นท์ ป๊อปโฮลดิ้งส์ ฟิฟตี้ ลิมิเต็ด	17.96%
บริษัท ซินโนส จำกัด	16.67%
บริษัท เมดิเทค โซลูชั่น จำกัด	16.66%
บริษัท เพย์เบสิส ฟิฟตี้ ลิมิเต็ด	15.36%
บริษัท วงใน มีเดีย จำกัด	9.54%
บริษัท ดิจิโอ (ประเทศไทย) จำกัด	8.05%

บริษัท ไอ.ที. แอปพลิเคชันส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	99.99%
บริษัท อินทัช มีเดีย จำกัด	99.99%
บริษัท ทช ทีวี จำกัด	99.99%
บริษัท ไฮ ซ็อบปิ้ง จำกัด	51.00%
บริษัท ไฮ ซ็อบปิ้ง ทีวี จำกัด	99.99%
บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) <sup>2)</sup>	52.92%
บริษัท อาร์ตแวย์ มีเดีย จำกัด <sup>2)</sup>	99.99%

<sup>1)</sup> บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

<sup>2)</sup> ปัจจุบันหยุดการดำเนินงานธุรกิจ

<sup>3)</sup> ไม่รวมเงินลงทุนที่เป็นตราสารหนี้

<sup>4)</sup> บจก. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค (เอดับบลิวเอ็น) เข้าถือหุ้นใน บมจ. ซีเอส ล็อกซอินโฟ (ซีเอสแอล) ผ่านการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 80.10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของซีเอสแอล (ข้อมูล ณ วันที่ 23 มกราคม 2561) จากแบบรายงานผลการเสนอซื้อหลักทรัพย์ (แบบ 256-2) ของดับบลิวเอ็นที่นำเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ธุรกิจอื่นๆ

Venture Capital<sup>3)</sup>

อื่นๆ



>> รายงานคณะกรรมการบริหาร

## รายงานคณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วยกรรมการจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ คุณแอลัน ลิว ยง เคียง ประธาน คุณเขรารโต ซี. อบลาคา จูเนียร์ คุณสมชัย เลิศสุทธิวงค์ และคุณไพบุลย์ ภาณุวัฒนวงศ์ กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการบริหารมีการประชุมทั้งหมด 11 ครั้ง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนครบถ้วนตามกฎหมาย โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาทบทวนและอนุมัติทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์ของบริษัท โครงสร้างการบริหาร แผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. ติดตามผลการดำเนินงานทางการเงินและผลการปฏิบัติการของบริษัท และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท

3. พิจารณา ให้ความเห็น และเห็นชอบการลงทุนในธุรกิจใหม่ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

4. พิจารณาและทบทวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท

5. จัดเตรียมรายงานคณะกรรมการบริหาร ประจำปี 2560 และเปิดเผยในรายงานประจำปี



(นายแอลัน ลิว ยง เคียง)  
ประธานกรรมการบริหาร

# โครงสร้างรายได้ของบริษัท

โครงสร้างรายได้ที่เกิดจากการให้บริการและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัท และบริษัทในกลุ่มเอไอเอสให้บุคคลภายนอกในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ดำเนินการโดย	ร้อยละ การถือหุ้น ของบริษัท	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
			ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่								
- บริการและให้เช่าอุปกรณ์ และ ศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์	เอไอเอส		7,467	4.81	414	0.27	30	0.02
	เอดับบลิวเอ็น	99.99	117,370	75.60	124,922	82.11	127,506	80.84
	ดีพีซี	98.55	4	-	-	-	-	-
	เอไอเอ็น	99.99	1,272	0.82	370	0.24	233	0.15
	เอเอ็มพี	99.99	224	0.14	190	0.12	183	0.12
	เอฟเอ็กซ์แอล	99.98	30	0.02	149	0.10	172	0.11
	เอซีซี	99.99	4	-	1	-	-	-
ค่าก่อสร้างภายใต้สัญญาอนุญาต ให้ดำเนินการ	เอไอเอส		64	0.04	-	-	-	-
รวม			126,435	81.43	126,046	82.84	128,124	81.24
การขายโทรศัพท์เคลื่อนที่								
	เอดับบลิวเอ็น	99.99	23,736	15.29	23,197	15.25	24,353	15.44
	ดับบลิวดีเอส	99.99	4,091	2.63	750	0.50	425	0.27
รวม			27,827	17.92	23,947	15.75	24,778	15.71
ธุรกิจบริการสื่อสารข้อมูลผ่านสาย	เอดีซี	51.00	3	-	3	-	2	-
โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	เอสบีเอ็น	99.99	884	0.57	596	0.39	352	0.22
	เอดับบลิวเอ็น	99.99	127	0.08	1,558	1.02	4,466	2.83
รวม			1,014	0.65	2,157	1.41	4,820	3.05
รายได้รวมทั้งหมด			155,276	100.00	152,150	100.00	157,722	100.00

## โครงสร้างรายได้แบ่งตามประเภทบริการ

หลักเกณฑ์/บริการ	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากการโทร	60,547	38.99	51,250	33.68	42,829	27.15
รายได้จากบริการข้อมูล	53,193	34.26	63,857	41.98	76,062	48.23
รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	120	0.08	860	0.57	3,128	1.98
รายได้จากบริการข้ามแดนอัตโนมัติและรายได้อื่นๆ	6,760	4.35	6,594	4.33	6,564	4.16
<b>รายได้จากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย</b>	<b>120,620</b>	<b>77.68</b>	<b>122,561</b>	<b>80.56</b>	<b>128,583</b>	<b>81.52</b>
รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย	6,794	4.38	5,665	3.72	4,364	2.77
รายได้จากการขายซิมและโทรศัพท์	27,798	17.90	23,924	15.72	24,775	15.71
รายได้จากค่าก่อสร้าง	64	0.04	-	-	-	-
<b>รายได้รวมทั้งหมด</b>	<b>155,276</b>	<b>100.00</b>	<b>152,150</b>	<b>100.00</b>	<b>157,722</b>	<b>100.00</b>



# ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ในปี 2560 เอไอเอสยังคงต่อกรย้ำความเป็นผู้นำในด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการออกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือมากขึ้น ผ่านโครงข่าย 4G ของเอไอเอสที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และการคัดสรรสมาร์ตโฟนยอดนิยมเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกตามความต้องการ นอกจากนี้ เอไอเอสยังเน้นขยายฐานลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ เอไอเอสไฟเบอร์ ผ่านแพ็คเกจไฟเบอร์คุณภาพสูงที่ยังคงขยายความครอบคลุมของการให้บริการกว่า 50 จังหวัดในปัจจุบัน รวมถึงขยายบริการด้านดิจิทัลเซอร์วิสในรูปแบบใหม่ๆ ที่สัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของลูกค้ามากขึ้น ทั้งลูกค้าผู้บริโภคปกติและลูกค้าองค์กร

โดยธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้



## ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- บริการระบบเติมเงินและรายเดือน
- แคมเปญโทรศัพท์มือถือผูกแพ็คเกจ
- บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ



## ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

- บริการไฟเบอร์สำหรับครัวเรือน
- บริการไฟเบอร์ ผนวกซิมโทรศัพท์มือถือ และคอนเทนต์ (Convergence)
- บริการไฟเบอร์สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย



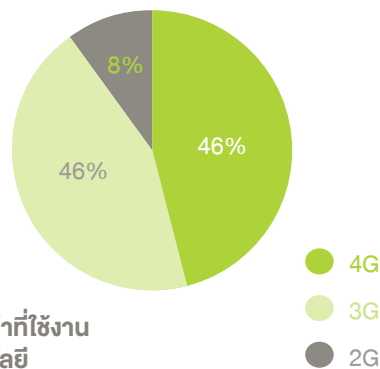
## ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

- วิดีโอคอนเทนต์
- คลาวด์สำหรับองค์กร
- ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ
- Internet of Things

## 1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบันเอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 4G/3G/2G ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2560 เอไอเอสมีฐานลูกค้าทั้งสิ้น 40.1 ล้านเลขหมาย เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 7.4 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 32.7 ล้านเลขหมาย โดยให้บริการผ่านระบบใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับจาก กสทช.

ณ สิ้นปี 2560 เอไอเอสมีคลื่นความถี่รวมทั้งสิ้น 55 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นย่านความถี่สูง 2100 และ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 45 เมกะเฮิร์ตซ์ (บนระบบใบอนุญาตที่ได้รับจาก กสทช. และการเป็นพันธมิตรกับทีโอที) และย่านคลื่นความถี่ต่ำ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 10 เมกะเฮิร์ตซ์ (บนระบบใบอนุญาต) ซึ่งคลื่นความถี่ทั้งหมดได้รับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยี 4G 3G และ 2G ตามความต้องการใช้งานของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ซึ่งโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมทั่วประเทศหรือกว่าร้อยละ 98 ของประชากรการวางโครงข่ายของเอไอเอสคำนึงพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย แม้ในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงชุมชนที่เกิดขึ้นใหม่ แหล่งท่องเที่ยว และพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่น เช่น พื้นที่ชุมชน ถนนเส้นหลักทุกสาย สถานที่ท่องเที่ยว ในอาคารสูง ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีและคลื่นความถี่ให้มีความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ อีกทั้งมีการติดตั้ง AIS Super WiFi กว่า 90,000 จุด ในบริเวณที่ลูกค้ามีแนวโน้มใช้งานอยู่กับที่ เช่น ในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ร้านอาหารแบบเคอียู ร้านกาแฟ รวมถึงสำนักงานต่างๆ ซึ่ง AIS Super WiFi สามารถให้ความเร็วสูงสุดถึง 650 เมกะบิตต่อวินาที และช่วยเพิ่มเสถียรภาพของโครงข่ายให้ลูกค้ามีประสบการณ์การใช้งานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากพฤติกรรมการใช้งานคาเฟ่ และการบริโภคคอนเทนต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้ปัจจุบันกว่าร้อยละ 46 ของฐานลูกค้าทั้งหมด เป็นลูกค้าที่ใช้งาน 4G



สัดส่วนลูกค้าที่ใช้งานแต่ละเทคโนโลยี

## » แพ็กเกจและซิมโทรศัพท์มือถือในปี 2560

### ระบบเติมเงิน

ในปี 2560 เอไอเอสได้ปรับปรุงแพ็กเกจรูปแบบใหม่ในระบบเติมเงิน เพื่อให้ครอบคลุมและตอบสนองพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งในภาพรวมลูกค้าระบบเติมเงินมีพฤติกรรมที่จะใช้งานในเวลาที่ต้องการเท่านั้น เช่น ต้องการใช้งานแบบรายวัน หรือ

รายสัปดาห์ รวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่อาจไม่ต้องการความเร็วสูงสุด แต่ต้องการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุด เพื่อใช้สำหรับโซเชียลมีเดีย โดยมีตัวอย่างแพ็กเกจแบ่งตามความต้องการใช้งานของลูกค้า ดังนี้



#### • ซิม Super Play

เหมาะกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็ว 4G สำหรับรับชมความบันเทิงต่างๆ เช่น การใช้งานสตรีมมิ่งสำหรับวิดีโอ และมัลติมีเดียอื่นๆ โดยลูกค้าสามารถรับชมความบันเทิงผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY ได้ไม่จำกัดและสามารถรับชม YouTube จำนวน 1 กิกะไบต์ รวมถึงสามารถฟังเพลงผ่านแอปพลิเคชันชั้นนำ เช่น JOOX ได้ต่อเนื่อง



#### • ซิม Super Social

ตอบโจทย์ลูกค้าที่ชอบการใช้งานโซเชียลมีเดียที่เติบโตมากขึ้นในปัจจุบัน ทั้ง Facebook LINE Facebook messenger และ Whatapps เป็นต้น โดยลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็ว 1 เมกะบิตต่อวินาทีได้ไม่จำกัดผ่านแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมจำนวน 8 แอปพลิเคชัน รวมถึงใช้ AIS Super WiFi ความเร็วสูงสุดถึง 650 เมกะบิตต่อวินาทีจำนวน 3 กิกะไบต์



#### • ซิม สุดคุ้ม

เป็นซิมที่มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการขายผ่านช่องทาง Modern Trade ได้แก่ เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี และแฟมิลีมาร์ท โดยซิมสุดคุ้มมีราคาถูกกว่าซิมปกติทั่วไปเพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่เข้าร้านสะดวกซื้อสามารถซื้อซิมเติมเงินในราคาที่ง่ายต่อการตัดสินใจมากขึ้น



#### • ซิม Freedom Unlimited

เป็นซิมที่ให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างไม่จำกัดที่ความเร็ว 512 กิโลบิตต่อวินาที เหมาะสำหรับการใช้งานโซเชียลมีเดีย เช่น LINE Facebook Instagram และสามารถใช้อ AIS Super Wifi ได้ไม่จำกัด นอกจากนี้ยังสามารถใช้งานการโทรฟรีในเครือข่ายได้แบบไม่จำกัด ตั้งแต่เวลา 22.00– 17.00 น. ในราคาเพียงสัปดาห์ละ 99 บาท ตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการแพ็กเกจที่ครอบคลุมทุกการใช้งานทั้งอินเทอร์เน็ต โทร และ WiFi โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม

### ระบบรายเดือน

สำหรับรูปแบบแพ็กเกจของระบบรายเดือน มีการเน้นให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นโดยการจ่ายค่าบริการรายเดือนเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้งานทั้งการโทรหรือเล่นอินเทอร์เน็ตตลอดเวลาโดยไม่ต้องกังวลเรื่องอินเทอร์เน็ตหมดหรือมีค่าใช้จ่ายเกิน พร้อมทั้งมอบสิทธิพิเศษดูภาพยนตร์ ซีรีส์ รวมถึงกีฬาระดับโลกโดยไม่คิดค่าอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบัน เช่น

#### • แพ็กเกจ 4G Max Speed

เป็นแพ็กเกจที่ให้ลูกค้าใช้งานทุกด้านได้เต็มประสิทธิภาพด้วยอินเทอร์เน็ต 4G ความเร็วสูงสุด เหมาะสำหรับการชมภาพยนตร์บนโทรศัพท์มือถือแบบความคมชัดระดับสูง (Full HD) ฟังเพลง รวมถึงเล่นแอปพลิเคชันโซเชียลเน็ตเวิร์ก โดยแบ่งแพ็กเกจออกเป็น 2 แบบ

» แพ็กเกจ 299 – 999 บ. สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเน็ต 4G ได้ต่อเนื่องตั้งแต่ 1 กิกะไบต์ ถึง 20 กิกะไบต์ โดยหลังจากใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสุดครบตามแพ็กเกจ ลูกค้าจะยังสามารถใช้งานต่อเนื่องตามความเร็วที่กำหนด

» แพ็กเกจ 1,099 – 1,899 บ. สามารถใช้อินเทอร์เน็ต 4G ได้เต็มประสิทธิภาพสูงสุดได้ไม่จำกัด และไม่ลดความเร็ว พร้อมทั้งเพิ่มประสบการณ์ให้ลูกค้าที่ใช้เครื่องโทรศัพท์ที่รองรับเทคโนโลยี Multipath TCP สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตจากโครงข่าย NEXT G ด้วยความเร็วสูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที

ทั้งนี้ เอไอเอสมอบสิทธิพิเศษเพิ่มให้ลูกค้าทุกแพ็กเกจให้สามารถดูภาพยนตร์ ซีรีส์ กีฬาระดับโลกโดยไม่คิดค่าอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสการรับชมคอนเทนต์ระดับโลก บนเครือข่าย 4G ของเอไอเอส

- **แพ็คเกจ Buffet Net**

เป็นแพ็คเกจที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบไม่จำกัด กับความเร็วที่สามารถเลือกได้เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละคน โดยสามารถเลือกความเร็วได้ตั้งแต่ 512 กิโลบิตต่อวินาที จนถึง 6 เมกะบิตต่อวินาที จากราคาตั้งแต่ 350 ถึง 600 บาทต่อเดือน สามารถดูและเล่น YouTube Facebook LINE และโซเชียลมีเดียอื่นๆ ได้ไม่จำกัด พร้อมสิทธิพิเศษให้ลูกค้าใช้งาน AIS PLAY เพื่อรับชมภาพยนตร์ หรือดูโทรทัศน์ผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่คิดค่าอินเทอร์เน็ต

นอกเหนือไปจากแพ็คเกจการใช้งานหลักของทั้งระบบเดมเงินและระบบรายเดือนแล้ว ลูกค้าสามารถซื้อแพ็คเกจเสริมเพื่อใช้งานเพิ่มเติมและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามความต้องการ ซึ่งในปี 2560 พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของลูกค้าเปลี่ยนไป โดยใช้งานแพ็คเกจเสริมอินเทอร์เน็ตความเร็วคงที่แบบใช้งานไม่จำกัดเพิ่มขึ้น โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้ทั้งแพ็คเกจเสริมแบบรายครั้งหรือแบบใช้ต่อเนื่องเป็นประจำ ซึ่งมีช่องทางการซื้อที่ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทั้งการสมัครแพ็คเกจเสริมผ่านการกดรหัสรวมถึงการสมัครผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ เช่น eService หรือ ผ่านแอปพลิเคชัน my AIS และ LINE เป็นต้น

- **แพ็คเกจสำหรับผู้พิการ**

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าทุกท่าน รวมถึงลูกค้าผู้พิการเพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสิทธิบริการด้านโทรคมนาคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้อย่างเท่าเทียมทั้งบนระบบเดมเงินและระบบรายเดือน โดยตัวอย่างแพ็คเกจสำหรับระบบเดมเงินลูกค้าผู้พิการจะได้รับโบนัสเดมเงินร้อยละ 10 ของยอดเดมเงินปกติ และส่วนลดแพ็คเกจร้อยละ 10 สำหรับแพ็คเกจระบบรายเดือนที่กำหนด เป็นต้น ท่านนักลงทุนสามารถดูรายละเอียดแพ็คเกจเพิ่มเติมได้ที่ [http://www.ais.co.th/one-2-call/promotion/hearing\\_impaired.html](http://www.ais.co.th/one-2-call/promotion/hearing_impaired.html)

- » **เอไอเอสฮอตดีล**

ในปี 2560 เอไอเอสได้จัดโปรแกรมฮอตดีลตลอดทั้งปี โดยคัดเลือกสมาร์ตโฟนรุ่นต่างๆ ตั้งแต่ในระดับราคากลางถึงระดับราคาสูงเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกซื้อตามความต้องการ พร้อมส่วนลดราคาที่น่าสนใจ เมื่อสมัครแพ็คเกจรายเดือนและชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเน้นที่ลูกค้าระบบรายเดือน ทั้งลูกค้าเปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายเบอร์เดิม หรือเปลี่ยนจากระบบเดมเงินเป็นระบบรายเดือน โดยท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแคมเปญได้ที่ [www.ais.co.th/hotdeal](http://www.ais.co.th/hotdeal)

- » **บริการโรมมิ่งและบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ**

เอไอเอสมีบริการโรมมิ่งหรือบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้เมื่อเดินทางต่างประเทศได้ทันทีเมื่อเปิดบริการและไม่ต้องเปลี่ยนซิม โดยใช้เครือข่ายของผู้ให้บริการในประเทศนั้นๆ ทั้งนี้ เอไอเอสได้ตกลงทำสัญญากับผู้ให้บริการในต่างประเทศ 479 เครือข่ายใน 232 ประเทศทั่วโลก และมีเครือข่าย 4G โรมมิ่งมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในเอเชีย ครอบคลุม 194 เครือข่ายใน 111 ประเทศ อีกทั้งยังมีบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเพื่อโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทางกว่า 240 ประเทศ ในปี 2560 เอไอเอสได้ขยายจำนวนประเทศของแพ็คเกจโรมมิ่งเป็นกว่า 160 ประเทศ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย ทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานโรมมิ่งทั้งการโทรและใช้อินเทอร์เน็ตได้ในราคาที่คุ้มค่า โดยลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็ว 4G บนโครงข่ายของพันธมิตร และเมื่อใช้อินเทอร์เน็ต 4G จนครบกำหนด สามารถเล่นอินเทอร์เน็ตได้ต่อเนื่องตามความเร็วที่กำหนด โดยไม่ต้องเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ และไม่ต้องกังวลอินเทอร์เน็ตรั่ว

เอไอเอสมีการออกสินค้าที่แตกต่างตอบโจทย์โรมมิ่งแนวประหยัดด้วยซิมโรมมิ่งราคาสุดประหยัด SIM2Fly ซึ่งเป็นซิมแบบเดมเงินใช้งานอินเทอร์เน็ตโรมมิ่งแบบไม่จำกัดในราคาเริ่มต้นเพียง 399 บาท และโทรกลับไทย-รับสาย เริ่มต้นเพียงนาทีละ 6 บาท ในปี 2560 เอไอเอสได้ขยายจำนวนประเทศที่ให้บริการ SIM2Fly เป็นกว่า 60 ประเทศยอดนิยม ครอบคลุมทุกทวีปทั่วโลก โดยสามารถซื้อซิมได้จากเมืองไทยก่อนเดินทาง และสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อถึงประเทศปลายทาง

## 2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสมีไฟเบอร์ออฟติกทั้งสิ้นประมาณ 150,000 กิโลเมตรทั่วประเทศ ที่เชื่อมต่อทุกสถานี่ฐานในโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่แล้ว ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ ไม่จำเป็นต้องลงทุนใหม่ทั้งหมดเพื่อให้บริการ แต่สามารถลงทุนจากจุดเชื่อมต่อไปถึงบ้านลูกค้า และมีคุณภาพสัญญาณที่เสถียรมากกว่าและความเร็วการให้บริการที่สูงกว่าอินเทอร์เน็ตบ้านในรูปแบบเก่า ซึ่งเอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายที่รวดเร็วครอบคลุมกว่า 50 จังหวัดในเวลาเพียง 3 ปี และมีลูกค้ากว่า 521,200 ราย

เอไอเอส ไฟเบอร์ ให้บริการด้วยแพ็คเกจที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่าง รวมถึงมีการออกแพ็คเกจที่ระดับราคาเดียวกับเทคโนโลยี ADSL และ VDSL เพื่อดึงดูดลูกค้าที่สนใจเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีไฟเบอร์ และแพ็คเกจระดับราคาสูงที่ให้ความเร็วตั้งแต่ 50 เมกะบิตต่อวินาที จนถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือมีอุปกรณ์เชื่อมต่อหลายเครื่องภายในครอบครัว รวมทั้งตั้งแต่ช่วงกลางปี ได้นำแพ็คเกจคอนเทนต์ระดับโลกเข้ามาผนวก เพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬาดัง ฯลฯ ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX เพื่อสร้างความแตกต่างในตลาด โดยมีรูปแบบแพ็คเกจที่สำคัญในปี 2560 ที่ผ่านมา ดังนี้

HomeBROADBAND Package		
Max Speed Internet (Download/Upload)	Standard Price (Bath/Month) (Exclude VAT)	AIS Postpaid Customer (Bath/Month) (Exclude VAT)
30/10	590	531
50/20	777	699
75/30	888	799
100/40	999	899

- HomeBROADBAND แพ็คเกจสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตแรงเต็มสปีด

HomePLUS Package				
เปิดบ้านพร้อมความบันเทิงระดับพรีเมียม ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX				
ความเร็วสูงสุด (Download/Upload)	ลูกค้าทั่วไป (Bath/Month)	พิเศษ! ลูกค้าเอไอเอส รายเดือน (Bath/Month)	ลูกค้าเอไอเอส รายวัน (Bath/Day)	ค่าบริการ AIS PLAYBOX ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX
30/10	690	631	-	-
50/20	877	799	699	บริการ AIS PLAYBOX กว่า 100 ชั่วโมง เฉพาะ HDD HD 12 ช่อง
75/30	988	899	-	
100/40	1,099	999	899	

- HomePLUS แพ็คเกจสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มาพร้อมความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX

แพ็คเกจเน็ตพร้อมความบันเทิงระดับโลก			
จาก 40 ช่องดัง กับ PLATINUM HD			
HomePREMIUM Package			
ความเร็วสูงสุด (Download/Upload)	ลูกค้าทั่วไป (Bath/Month)	พิเศษ! ลูกค้าเอไอเอส รายเดือน (Bath/Month)	ค่าบริการ AIS PLAYBOX ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX
50/20	1,444	1,299	บริการ AIS PLAYBOX กว่า 100 ชั่วโมง เฉพาะ HDD HD 12 ช่อง
75/30	1,555	1,399	

- HomePREMIUM แพ็คเกจสุดประหยัดสำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ชื่นชอบคอนเทนต์ระดับโลก ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX

**AIS Fibre POWER 4** แพ็กเกจเดียว คัม ครบ ไม่อั้น  
ครบทุกการใช้งานทั้งในบ้านและนอกบ้าน

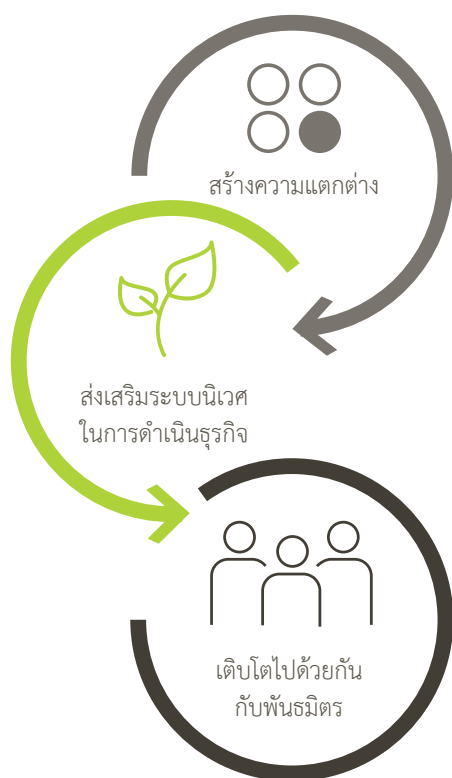
ค่าบริการ (บาท/เดือน)	ความเร็วสูงสุด (ดาวน์โหลด/อัพโหลด)	ความบันเทิงระดับโลก จาก AIS PLAYBOX	เน็ตไม่อั้น ไม่เพิกัด (ความเร็ว)	WiFi ในบ้าน
599	30/10 Mbps	-	ความเร็วสูงสุด 1 Mbps	-
799	50/20 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	ความเร็วสูงสุด 4 Mbps	AIS WiFi
1,099	100/30 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	ความเร็วสูงสุด 6 Mbps	-
1,799	100/40 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	-	-
1,999	200/50 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	-	-

- Power4 นอกเหนือไปจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงแล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้มีแนวความคิดในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ ด้วยการนำจุดแข็งของบริการส่วนงานอื่นๆ ของเอไอเอสมารวมไว้ในแพ็กเกจเดียว ภายใต้ชื่อแพ็กเกจ “Power4” ผ่านแนวคิด Fixed-Mobile Convergence ซึ่งมุ่งนำเสนอครบทุกบริการและใช้งานได้ไม่จำกัดภายในแพ็กเกจเดียว ทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน คอนเทนต์ระดับโลก อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ และ AIS Super WiFi

ความเร็วสูงสุด (ดาวน์โหลด/อัพโหลด)	ความเร็วสูงสุด (ดาวน์โหลด/อัพโหลด)	ฟรี!	ค่าบริการ (บาท/เดือน)
30/30 Mbps	100/100 Mbps	บริการซ่อมแซมและเปลี่ยนสายฟรี 100 บาท	790
50/50 Mbps	200/200 Mbps	โทรฟรี 50 นาที*	1,190
100/100 Mbps	300/300 Mbps	โทรฟรี 100 นาที*	1,990

- PowerBOOST เป็นแพ็กเกจที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในราคาประหยัด โดยเอไอเอสจะเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้ในเวลากลางวัน โดยแพ็กเกจมาพร้อมกับเบอร์โทรศัพท์บ้าน ซึ่งเป็นทางเลือกให้ตลาดนี้ที่มีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต

### 3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส



ในปี 2560 เอไอเอสได้ก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างชัดเจน โดยเสริมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผ่านการนำดิจิทัลเซอร์วิสเข้ามาให้บริการลูกค้า โดยเอไอเอสเน้นการสร้างดิจิทัลเซอร์วิสผ่านรูปแบบพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในตลาด ทำให้สามารถประหยัดเงินทุนและมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย โดยเอไอเอสเน้นการสร้างสินค้าและบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ วิดีโอคอนเทนต์ คลาวด์สำหรับองค์กร ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ และ IoT เพื่อต่อยอดการหารายได้ในรูปแบบใหม่ๆ นอกเหนือจากการให้บริการโทร หรือเล่นอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว โดยมีรายละเอียดแต่ละบริการ ดังนี้

#### 3.1 วิดีโอคอนเทนต์

รูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยกิจกรรมหลากหลายอย่างสามารถทำผ่านอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ (Smart Device) ที่หลากหลายได้อย่างง่ายดาย เช่น การติดต่อกับเพื่อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การซื้อของออนไลน์ รวมถึงการรับชมโทรทัศน์และวิดีโอผ่านหน้าจอขนาดเล็กลงอย่างบนโทรศัพท์มือถือ โดยเอไอเอสได้เปิดให้บริการเผยแพร่โทรทัศน์และวิดีโอ รวมถึงบริการต่อยอดอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต (Over-The-Top) เช่น บริการเพลง คาราโอเกะ และเกม มาอย่างต่อเนื่อง ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY ในเดือนมกราคม 2559 บนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพื่อให้ลูกค้ารับชมโทรทัศน์และวิดีโอทุกที่ทุกเวลารวมทั้งเปิดตัวบริการทีวีอินเทอร์เน็ตบน AIS PLAYBOX ผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ตั้งแต่ช่วงเดือนเมษายน 2558



เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรเปิดให้บริการ OTT ที่มีความหลากหลายของคอนเทนต์ เช่น ภาพยนตร์ และซีรีส์ฮอลลีวูด HOOQ Netflix รายการและซีรีส์เกาหลีผ่าน ViU และกีฬาบาสเก็ตบอลระดับโลกอย่าง NBA รวมถึงช่องฟรีทีวี ช่องดิจิทัลและดาวเทียม ทั้งในรูปแบบของการถ่ายทอดสดและแบบวิดีโอออนไลน์ مانند เช่น HBO GO ที่ทางเอไอเอสคัดสรรมาให้ลูกค้ารับชมตามความชอบ ผ่าน AIS PLAY และ PLAYBOX

### 3.2 คลาวด์สำหรับองค์กร

ปี 2560 เป็นปีที่เอไอเอสวางรากฐานสำคัญของธุรกิจคลาวด์สำหรับองค์กร โดยเน้นคุณภาพสินค้าผ่านแบรนด์ “AIS Business Cloud” ซึ่งเป็นบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กรที่มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูง โดยแนวโน้มธุรกิจองค์กรในประเทศไทยมีการตื่นตัวในการเปลี่ยนมาใช้ระบบคลาวด์มากขึ้น ซึ่งตลาดเติบโตกว่าร้อยละ 20 เนื่องจากใช้เงินลงทุนต่ำ รวมถึงไม่ต้องลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐานเองในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เอไอเอสให้บริการครบวงจร นับตั้งแต่การให้บริการเช่าศูนย์ข้อมูล (Colocation) รวมถึงบริการโครงสร้างพื้นฐานทางไอที (Infrastructure-as-a-Service) เช่น Virtual Machine พื้นที่จัดเก็บการสำรองข้อมูล รวมถึงบริการใหม่ เช่น Disaster Recovery-as-a-Service ที่ให้บริการการรักษาข้อมูลหากเกิดภัยพิบัติให้ลูกค้าสามารถยังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่สะดุด และการให้บริการ Database-as-a-Service เพื่อการบริหารฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ลูกค้าสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพจากข้อดีของระบบคลาวด์

บริการคลาวด์จากเอไอเอสมีการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจร ตั้งแต่เครือข่ายไปจนถึงระบบคลาวด์ ด้วยการรับรองระดับ ISO27001 และมีบริการซอฟต์แวร์ (Software-as-a-Service) ต่างๆ เช่น Office365 รวมทั้งบริการการจัดการคลาวด์และบริการให้คำปรึกษาจากมืออาชีพ ผนวกด้วยโครงสร้างพื้นฐานเช่น ศูนย์ข้อมูลมาตรฐานระดับโลก (Tier-4 Data Center) ถึง 3 แห่งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และจังหวัดสงขลา ทำให้สามารถรองรับธุรกิจได้ทุกระดับ ท่านนักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://business.ais.co.th/th/product/enterprise-cloud>

### 3.3 ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ

ในปี 2560 นี้ ภาครัฐได้เน้นในเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ในการทำให้เกิดสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดย mPAY ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือของเอไอเอส ได้ดำเนินโครงการต่อยอดระบบพร้อมเพย์จากภาคธนาคารสู่ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยเปิดให้บริการ “mPAY พร้อมเพย์” เพื่อมอบทางเลือกให้กับคนไทยทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคารแต่มีเบอร์โทรศัพท์มือถือ สามารถมีบัญชี



พร้อมเพย์ในรูปแบบของ e-Wallet ID 15 หลัก เพื่อเข้าในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งโอน-รับ-จ่าย กับบัญชีธนาคารพร้อมเพย์ผ่านแอปพลิเคชัน mPAY ได้อย่างสะดวก และสามารถรับเงินได้ทันที พร้อมสร้างมิติใหม่ของการชำระเงินที่ให้อิสระแก่ทุก

PromptPay QR Code ทุกร้านค้าทั่วประเทศไทย รวมทั้ง QR Code ที่ออกโดยธนาคารต่างๆ โดยไม่ต้องพกเงินสด โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยเดียวกับสถาบันการเงิน ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการใช้จ่ายและชำระเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในชีวิตประจำวันได้จริง นอกเหนือจากบริการจ่าย-โอน-ถอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน mPAY ที่มีอยู่เดิม

### 3.4 IoT หรือ Internet of Things

บริการ IoT เป็นโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เปิดกว้างสำหรับนักพัฒนายุคใหม่ ในการคิดสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์โดยตรงกับความต้องการในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการเชื่อมต่อระหว่างกันของอุปกรณ์ทุกประเภทนอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือ เอไอเอสมีความพร้อมในการร่วมเสริมสร้างและผลักดันบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการนำพาประเทศไทยก้าวสู่โมเดล “ไทยแลนด์ 4.0” เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น พื้นฐานสำคัญของ IoT ต้องพึ่งพาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ในการสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับอุปกรณ์ แอปพลิเคชัน รวมถึงการบริหารจัดการโครงข่าย เพื่อให้คนไทยได้เข้าถึงบริการดิจิทัล

เอไอเอสได้จัดเตรียมโครงข่ายให้พร้อมรองรับเทคโนโลยี IoT และประกาศเปิดตัวเครือข่าย NB-IoT (Narrow Band IoT) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีล่าสุดสำหรับยุค IoT เป็นครั้งแรกในไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2560 เพื่อตอบสนองความต้องการยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานระดับสากล และจุดประกายนักพัฒนา มหาวิทยาลัย สตาร์ทอัพ และภาคเอกชนต่างๆ ให้สามารถสร้างสรรค์ผลงาน IoT โซลูชัน ที่เป็นประโยชน์กับภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

เอไอเอสให้ความสำคัญในการสร้าง IoT ecosystem โดยในช่วงปลายปี 2560 เอไอเอสได้เปิดตัวบริการ Mobike ซึ่งเป็นบริการเช่าและคืนจักรยานผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งเริ่มทดลองให้ใช้งานในหลายมหาวิทยาลัย ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการต่อยอดไปสู่บริการใหม่ๆ ที่สัมผัสกับชีวิตลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ เอไอเอสเน้นการสร้าง IoT ecosystem โดยเปิดกว้างสำหรับพันธมิตรทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยโครงข่ายเอไอเอสทั้งระบบมีสายและไร้สายที่มีความเหมาะสมกับหลากหลายอุตสาหกรรม ให้สามารถเชื่อมต่อและผสานทำงานร่วมกันได้ด้วย Network Enabler และ IoT Platform Enabler จากเอไอเอส ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของ Smart City ที่เป็นจริงและทำให้ประเทศไทยก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม



# การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

**1. “เอไอเอส ช็อป”** เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการ มีการจัดจำหน่ายสินค้าบริการและบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าบริการของเอไอเอส ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เริ่มโครงการปรับภาพลักษณ์ของศูนย์บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ดิจิทัลให้กับลูกค้า โดยเริ่มเปิด “AIS The Digital Gallery” ให้ช็อปเปรียบเสมือนแหล่งรวมนวัตกรรมเทคโนโลยีของโลกยุคดิจิทัล และเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอสินค้าให้เหมือนการจัดแสดงงานศิลป์ บนแท่นโชว์อัจฉริยะ หรือ “AIS Intelligent Unit”



เอไอเอส ช็อป



ตัวแทนจำหน่าย

**2. ตัวแทนจำหน่าย** เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz) ซึ่งมีศักยภาพแข็งแรงในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส ไปจนถึงตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกค้าส่งและ “เอไอเอส บัดดี้” ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล รวมถึงตัวแทนจำหน่ายที่เป็นห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งมีสาขาอยู่ทั่วประเทศให้ลูกค้าทั่วไปรวมถึงลูกค้ากลุ่มไอทีเข้าถึงได้ง่าย เช่น เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี และร้านค้าไอที เช่น เจมาาร์ท ทีจีโฟน บางกอกเทเลคอม ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้พัฒนาแอปพลิเคชันผ่านมือถือและแท็บเล็ตเพื่อช่วยเสริมศักยภาพในงานขายและบริการให้แก่ตัวแทนจำหน่ายเหล่านี้

**3. การจำหน่ายตรง (Direct Sales)** โดยทีมงาน AIS Direct Sales ซึ่งเน้นลูกค้ากระแสรายเดือน เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในปี 2560 เอไอเอสได้พัฒนาเพิ่มความสามารถและส่งเสริมการขายจากการปรับปรุง “AIS Easy App” ให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จัดทะเบียน และบริการอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

**4. การจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Channels)** จากการที่ลูกค้ามีแนวโน้มชอบทำธุรกรรมด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งผ่านแอปพลิเคชัน ช่องทางการทำรายการด้วยตนเอง (Self-service) และผ่านตู้อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

เอไอเอสจึงตั้งเป้าหมายว่าจะขยายแพลตฟอร์มและช่องทางการจัดจำหน่ายและให้บริการ ให้เข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศร้อยละ 80 ภายในระยะเวลา 4 ปี และจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เข้าใจความต้องการลูกค้าอย่างลึกซึ้ง อันจะนำมาซึ่งการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละบุคคลและสร้างความผูกพันในแบรนด์ที่ดียิ่งขึ้น และในระยะยาวจะพัฒนานตนเองเป็นแพลตฟอร์ม เพื่อให้ลูกค้าในระบบนิเวศทางธุรกิจสามารถเข้ามาใช้งาน เพื่อเป็นแหล่งรายได้ใหม่ได้

โดยตั้งแต่ปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้พัฒนาแพลตฟอร์มในการนำเสนอสินค้าและบริการของตนเอง ภายใต้ชื่อ “AIS Now” ซึ่งมีการเชื่อมต่อกับ Digital brain หรือระบบสมองกลของเอไอเอสที่จะวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า โดย AIS Now จะถูกฝังอยู่ตามเว็บไซต์ชื่อดังต่างๆ ในประเทศ และเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว



ช่องทางจำหน่ายตรง



ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์  
และบริการ self-service

AIS now จะนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนผ่านป้ายโฆษณาในเว็บไซต์นั้นๆ

นอกจากนี้ เอไอเอสยังมีการให้บริการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่มีอยู่กว่า 500,000 จุดทั่วประเทศ เช่น เครื่องเติมเงินอัตโนมัติ เอทีเอ็ม และมีการจัดจำหน่ายผ่านแอปพลิเคชัน เอ็มเปย์ แอปพลิเคชัน AIS Online Top-Up

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เปิดให้บริการ myAIS App แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนโปรโมชั่น เช็คยอดการใช้งาน หรือขอรับคำแนะนำได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับความนิยมใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และสมาร์ตโฟนที่เพิ่มขึ้น และจากความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงค่านิยมความสะดวก รวดเร็ว และการทำธุรกรรมที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เอไอเอสจึงได้พัฒนาระบบเพื่อการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อให้บริการช่องทางแบบผสมผสาน (Omni Channels) ซึ่งจะช่วยให้เอไอเอสได้ปรับใช้ทั้งสองช่องทางให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น ลูกค้าสามารถสัมผัสและทดลองใช้สินค้าจริงที่เอไอเอส ช็อป ก่อนที่จะพิจารณาซื้อสินค้านั้นผ่านทางออนไลน์ซึ่งจะจัดส่งสินค้าไปที่บ้านโดยตรง

เมื่อภาพรวมของการเติบโตของการจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์พบว่ามียอดการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2560 มีการเติบโตถึงร้อยละ 11 เมื่อเทียบกับปี 2559 และมูลค่าการทำรายการสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ถึงร้อยละ 6

# ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2560 และแนวโน้มในปี 2561

## ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2560

ประกาศใช้ พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฉบับที่ 2 และลดอัตราส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมเหล็กร้อยละ 4 ของรายได้

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่สำคัญสองเรื่อง กล่าวคือในเดือนพฤษภาคม ทาง กสทช. ได้ประกาศลดอัตราส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) จากร้อยละ 3.75 ของรายได้การให้บริการเป็นร้อยละ 2.5 ส่งผลให้ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตรวมของผู้ให้บริการที่ถือครองใบอนุญาตลดลงจากร้อยละ 5.25 เหลือร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการ ในขณะเดียวกัน ในช่วงกลางปี 2560 พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2560 ที่ผ่านมา โดย พรบ. ดังกล่าวมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ในการเลือกและการแต่งตั้งกรรมการ กสทช. ชุดใหม่จำนวน 7 คน เพื่อมาทำหน้าที่แทน กสทช. ชุดปัจจุบันที่หมดวาระในเดือนตุลาคม 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งการเลือกและแต่งตั้งกรรมการดังกล่าวได้เริ่มกระบวนการในช่วงเดือนธันวาคม 2560 และจะใช้เวลาตามกำหนดใน พรบ. ไม่เกินประมาณ 150 วัน ทั้งนี้ กสทช. มีบทบาทในการกำกับดูแลธุรกิจวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมให้เกิดความต่อเนื่อง รวมถึงมีหน้าที่จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ กำหนดการใช้คลื่นความถี่และการประมูลใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ต่างๆ

## การใช้งาน 4G เด็บโต ผลักดันโดยคอนเทนต์ด้านวิดีโอและการใช้งานสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น

ตลาดอุตสาหกรรมโทรคมนาคมโดยรวมในปี 2560 มีการเติบโตสูงโดยเฉพาะบริการด้านข้อมูล ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการโทร แชท แชร์ ผ่านทางแอปพลิเคชันและเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น LINE หรือ Facebook เป็นต้น การบริโภคข้อมูลข่าวสารต่างๆ การทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ การซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ รวมถึงการบริโภคสื่อบันเทิงต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ เช่น การรับชมโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ ดูถ่ายทอดสด ฟังเพลง รวมถึงการเล่นเกม มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการรับชมดิจิทัลคอนเทนต์ทั้งแบบรับชมสด (Linear) ชมย้อนหลัง รวมถึงชมตามรายการที่ต้องการ (On Demand) โดยเป็นการขยายตัวของการใช้งานบนโครงข่าย 4G ที่ผู้ให้บริการทุกรายพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์ใช้งานที่ประทับใจ ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมดมีการใช้งาน 4G อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การใช้งานบนโครงข่าย 3G และ 2G หายไปลดลง ประกอบกับการขยายตัวของตลาดสมาร์ทโฟนโดยผู้ผลิตนำเสนอสมาร์ทโฟนที่มีคุณภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะในตลาดสมาร์ทโฟนระดับบน ขณะที่ตลาดระดับกลางถึงระดับล่างมีการเน้นด้านความคุ้มค่าของราคาที่ผู้บริโภคสามารถเป็น

เจ้าของได้ง่าย ซึ่งโดยรวมอัตราการใช้สมาร์ทโฟนของประชากรไทยปัจจุบันอยู่ที่ประมาณร้อยละ 70

## เน้นทำตลาดระบบรายเดือน ตามพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภค

ในปี 2560 ที่ผ่านมา ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยมีสัดส่วนผู้ใช้งานระบบรายเดือนร้อยละ 22 และมีสัดส่วนผู้ใช้งานระบบเติมเงินร้อยละ 78 เปลี่ยนแปลงจากร้อยละ 19 และร้อยละ 81 ในปี 2559 โดยผู้ให้บริการทุกรายต่างให้ความสำคัญกับการทำตลาดกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือนมากขึ้น เนื่องจากมีรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ที่สูงกว่าระบบเติมเงิน โดย ณ สิ้นปี 2560 อุตสาหกรรมมี ARPU ของระบบรายเดือนอยู่ที่ประมาณ 540 บาท เทียบกับระบบเติมเงินที่ประมาณ 150 บาท และลูกค้าระบบรายเดือนมีแนวโน้มที่จะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการต่อเนื่อง (Brand Loyalty) ที่สูงกว่า โดยผู้ให้บริการพยายามจูงใจลูกค้าให้เปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายด้วยเลขหมายเดิม หรือเปลี่ยนจากระบบเติมเงินเป็นระบบรายเดือน ด้วยการแจกเครื่องโทรศัพท์มือถือฟรี การนำเสนอสมาร์ตโฟนราคาพิเศษตั้งแต่ร้อยละ 10 - 50 เมื่อสมัครแพ็คเกจที่กำหนด ตลอดจนการให้ส่วนลดแพ็คเกจรายเดือน ในขณะที่ตลาดระบบเติมเงินในปีที่ผ่านมาไม่เติบโต เนื่องจากแนวโน้มการย้ายไปใช้งานระบบรายเดือนเพิ่มขึ้น กับการทำการตลาดโดยรวมที่ผ่อนคลาย อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการทำแคมเปญลดราคาโทรศัพท์ค่อยๆ หายไปลดลงในช่วงครึ่งปีหลัง เนื่องจากผู้ให้บริการพยายามควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย ตลอดจนเน้นความคุ้มค่าของเงินลงทุนมากขึ้น

## แพ็คเกจแบบรวมหลายบริการ (คอนเวอร์เจนซ์) เริ่มได้รับความนิยม

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือได้กลายเป็นปัจจัยหลักสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในด้านการนำเสนอแพ็คเกจผู้ให้บริการที่มีธุรกิจหลายประเภท (Convergence) สามารถนำเสนอแพ็คเกจที่ผสมผสานทั้งการโทรการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งแบบจำกัดและไม่จำกัดการใช้งาน รวมทั้งคอนเทนต์ด้านบันเทิงต่างๆ ให้ลูกค้าได้เลือกได้ตามระดับราคาที่ตนเองต้องการได้ ซึ่งจะมีราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการซื้อแยกบริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีเพียงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พยายามแข่งขันด้วยการนำเสนอแพ็คเกจที่ระดับราคาต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นสำหรับลูกค้าบางกลุ่ม เพื่อจูงใจลูกค้าที่มองหาแพ็คเกจราคาถูกกว่า ทั้งนี้ รูปแบบแพ็คเกจที่ผู้ให้บริการนำเสนอ โดยทั่วไปจะเน้นจุดเด่นด้านความเร็วของโครงข่าย 4G รวมถึงบางแพ็คเกจที่ให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไม่จำกัดจำนวน แต่จำกัดความเร็วคงที่ เช่น 1 เมกะบิตต่อวินาทีคงที่ตลอดทั้งเดือน ซึ่งได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การใช้งานโซเชียลมีเดียในรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงการรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอ ยังคงเป็นความท้าทายของผู้ให้บริการในการหารูปแบบเพื่อนำเสนอแพ็คเกจที่จะเพิ่มระดับการใช้จ่ายของลูกค้าเพื่อให้หันมาใช้บริการคอนเทนต์ดังกล่าว โดยผู้ให้บริการพยายามให้ลูกค้าเริ่มลองใช้และสร้างให้เกิดความคุ้นชินมากขึ้น ผ่านช่วงทดลองรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอฟรีในแพ็คเกจที่มีระดับราคาตามเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการกำหนด เป็นต้น

### ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายเข้าสู่เทคโนโลยีไฟเบอร์ ตอบรับความต้องการใช้งานที่ขยายตัว

สำหรับตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในปีที่ผ่านมาตลาดยังคงเติบโตต่อเนื่องจากการขยายตัวของเขตชุมชนเมือง และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบมีสายในที่อยู่อาศัย ซึ่งตลาดโดยรวมเติบโตจาก 7.2 ล้านครัวเรือนในปี 2559 เป็น 8 ล้านครัวเรือนในปี 2560 โดยผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น จากความหลากหลายของแพ็คเกจที่ผู้ให้บริการนำเสนอ แม้ว่าจำนวนกว่าร้อยละ 60 ของครัวเรือนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบมีสายจะยังคงใช้เทคโนโลยี ADSL ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเดิม แต่เทคโนโลยีไฟเบอร์ได้กลายเป็นทางเลือกลำดับต้นที่ลูกค้าเลือกใช้งาน เนื่องจากมีแพ็คเกจในระดับราคาเดียวกับเทคโนโลยี ADSL

แต่ให้คุณภาพสูงกว่าเพื่อจูงใจลูกค้า รวมถึงลูกค้าสามารถเลือกใช้งานเทคโนโลยีไฟเบอร์ในแพ็คเกจระดับราคาสูงที่มาพร้อมกับความเร็วของอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ระดับ 50 เมกะบิตต่อวินาทีขึ้นไป ซึ่งเทคโนโลยีเดิมมีข้อจำกัดในการให้บริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ให้บริการทุกรายต่างขยายความครอบคลุมของบริการไฟเบอร์มากขึ้น และพยายามยื่นข้อเสนอให้ลูกค้าที่อยู่บนเทคโนโลยีเดิมอัปเกรดเป็นเทคโนโลยีไฟเบอร์ในราคาเดิมเพื่อรักษฐานลูกค้า เช่นเดียวกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีบริการอื่นประกอบด้วย สามารถเพิ่มมูลค่าการให้บริการได้โดยผสานบริการระหว่างอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซิมโทรศัพท์มือถือ และคอนเทนต์ด้านวิดีโอ ซึ่งค่อยๆ ได้รับความนิยมมากขึ้น

## คาดการณ์แนวโน้มอุตสาหกรรมปี 2561

### ลูกค้าระบบเติมเงินมีแนวโน้มย้ายไปใช้งานระบบรายเดือนต่อเนื่องเป็นตัวผลักดันรายได้อุตสาหกรรม

สำหรับปี 2561 คาดว่าตลาดโทรคมนาคมไทยจะยังคงขยายตัวต่อไปในบริการด้านข้อมูลตามการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและการเติบโตของจำนวนลูกค้าที่ใช้สมาร์ทโฟน การรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอผ่านมือถือคาดว่าจะยังคงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากความคุ้นเคยในการใช้งาน และการสนับสนุนผ่านแพ็คเกจของผู้ให้บริการ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้สัดส่วนของลูกค้าที่ใช้บริการรายเดือนเติบโตต่อเนื่อง โดยเฉพาะจากการย้ายจากเลขหมายที่ใช้บริการระบบเติมเงินมาเป็นระบบรายเดือน ในขณะเดียวกัน จากปัจจุบันที่จำนวนเลขหมายต่อประชากรเพิ่มขึ้นเป็นกว่าร้อยละ 130 ในขณะที่ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะใช้เบอร์โทรศัพท์เบอร์เดิมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากต้องใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมต่างๆ จึงคาดว่าจำนวนเลขหมายทั้งหมดอาจไม่เติบโตหรือเติบโตเพียงเล็กน้อย แต่ระดับการใช้จ่ายต่อเลขหมาย (ARPU) มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นจากสัดส่วนเลขหมายระบบรายเดือนที่เพิ่มขึ้นรวมถึงการรับชมคอนเทนต์และบริการใหม่ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งนี้ การช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจะยังคงมีต่อเนื่องในตลาดเนื่องจากอุตสาหกรรมยังคงอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านจากระบบสัญญาความร่วมมือไปยังระบบใบอนุญาต โดยผลลัพธ์จากการประมูลที่อาจจะเกิดขึ้นในปีหน้า จะมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการแข่งขันของตลาดโทรคมนาคม อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการต่างพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถสร้างผลกำไรต่อหน่วยผู้ถือหุ้น จึงคาดว่ากำไรจากการตลาดที่รุนแรงมีแนวโน้มที่จะทรงตัวหรือทยอยลดลงจากปีนี้

### การชำระเงินบนโทรศัพท์มือถือและบริการ Internet of Things ได้รับการสนับสนุน

การบริโภคสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำธุรกรรมต่างๆ แบบไร้เงินสดจะได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากภาครัฐ รวมถึงภาคอุตสาหกรรมอื่นที่มีแนวโน้มการนำเสนอสินค้าแก่ลูกค้าในแบบออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ รูปแบบบริการใหม่ๆ ผ่านการเชื่อมโยง

อุปกรณ์ต่างๆ จะมีให้เห็นในตลาดมากขึ้น โดยเป็นแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีด้าน Internet of Things (IoT) โดยเฉพาะเทคโนโลยี NB-IoT (Narrow-band IoT) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีในการเชื่อมต่ออุปกรณ์กับอุปกรณ์โดยใช้ปริมาณคลื่นความถี่เพียงเล็กน้อย แต่สามารถนำเสนอบริการที่นอกเหนือจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือแบบเดิมได้ ตัวอย่างเช่น การให้บริการ Smart Parking หรือระบบจอดรถอัจฉริยะ และบริการอื่นๆ ที่เริ่มมีความพร้อมของระบบนิเวศสำหรับการใช้งานเชิงพาณิชย์มากขึ้น จากการผลักดันของพันธมิตรหลายส่วน เช่น ผู้ให้บริการโครงข่าย ผู้ผลิตอุปกรณ์ รวมไปถึงมหาวิทยาลัยและองค์กรของรัฐ เป็นต้น

### อินเทอร์เน็ตบ้านยกระดับมาตรฐานความเร็วเข้าสู่ 50 - 100 เมกะบิตต่อวินาที

ส่วนตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คาดว่าจำนวนผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามความต้องการใช้งานเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบ้านที่ยังคงเติบโต รวมถึงการเร่งขยายพื้นที่ให้บริการไฟเบอร์ของผู้ให้บริการ แพ็คเกจที่ระดับความเร็วตั้งแต่ 50 เมกะบิตต่อวินาทีขึ้นไป จะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะแพ็คเกจระดับ 100 เมกะบิตต่อวินาที ที่คาดว่าลูกค้าจะสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น และอุตสาหกรรมน่าจะยังคงรักษาระดับ ARPU เอาไว้ในช่วง 600-700 บาทต่อเดือนทั้งนี้ แนวโน้มการรับชมโทรทัศน์หรือคอนเทนต์อื่นๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (IPTV) จะยังคงเติบโต เนื่องจากความเร็วของการเชื่อมต่อที่ดีขึ้น รวมถึงมีความเสถียรของสัญญาณมากขึ้น ในขณะที่คอนเทนต์ความละเอียดสูงระดับ 4K ซึ่งระบบโทรทัศน์แบบดิจิทัลในปัจจุบันไม่สามารถให้บริการได้ จะเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่บ้านเพื่อรับชมคอนเทนต์ดังกล่าวผ่านกล่อง IPTV มากขึ้น นอกจากนี้ ทิศทางของการใช้งานแพ็คเกจแบบครบทุกบริการ (convergence) จะค่อยๆ ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้นด้วยจุดเด่นที่มีความหลากหลายของบริการในแพ็คเกจเดียวและมีราคาถูกกว่าการซื้อแบบแยกบริการ

## เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3 - 5 ปี

ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว ขณะที่ผู้บริโภคยุคใหม่ก็มีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมปรับเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจ เพื่อขยายโอกาสที่จะสามารถสร้างสรรคบริการไปสู่ตลาดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในหลากหลายมิติ เอไอเอสได้ตระหนักถึงแนวโน้มดังกล่าวและได้ปรับตัวจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปสู่ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider) ที่ผสาน 3 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ และดิจิทัลเซอร์วิส เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน พัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ และขยายขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศพร้อมกันนั้น เอไอเอสได้เดินหน้าเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) โดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมศักยภาพและประสิทธิภาพเพื่อมุ่งสู่การเติบโตในยุคดิจิทัล

### สร้างโครงข่ายยุคอนาคต เพื่อส่งมอบประสบการณ์ใช้งานที่เหนือกว่าพร้อมเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินการ

“ดิจิทัลเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ลดความซ้ำซ้อนของระบบ รวมถึงการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงานหลัก

ผู้บริโภคมียุคใหม่การใช้งานสมาร์ตโฟนเพิ่มสูงขึ้นและสามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้รวดเร็วขึ้นผ่านโครงข่าย 4G ซึ่งจากแนวโน้มดังกล่าว เอไอเอสเล็งเห็นถึงการเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ซึ่งได้พัฒนาบทบาทไปมากกว่าการเชื่อมต่อและรับส่งข้อมูล โดยดิจิทัลแพลตฟอร์มกลายเป็นช่องทางหลักที่เข้ามามีบทบาทในการใช้งานของผู้บริโภคทั้งชีวิตประจำวันและการทำงาน ดังนั้นในฐานะผู้นำในด้านดาต้า เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นส่งเสริมคุณภาพของโครงข่ายและการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็มุ่งมั่นพัฒนาโครงข่ายให้ทันต่อการพัฒนาของเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยได้เปิดตัวเทคโนโลยีที่เชื่อมต่อโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ากับอุปกรณ์ IoT เพื่อรับส่งข้อมูล โดยใช้พลังงานไฟฟ้าน้อยหรือ Narrowband Internet of Things (NB-IoT) ในบางพื้นที่ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโครงข่ายให้พร้อมรองรับกับเทคโนโลยี 5G ในอนาคต นอกจากนี้ ในระยะกลางเอไอเอสมีแผนการพัฒนาโครงข่ายด้วยการผสมผสานการใช้งานซอฟต์แวร์ หรือ Software Based Approach ซึ่งจะเพิ่มให้โครงข่ายมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีต้นทุนลดลง นอกจากนี้ ดิจิทัลเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ลดความซ้ำซ้อนของระบบ รวมถึงการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงานหลัก เช่น การเปลี่ยนผ่านโครงสร้างระบบไอทีให้ใช้งานได้สอดคล้องกับระบบคลาวด์ ขณะที่การสร้างโครงสร้างพื้นฐานแบบเสมือน หรือ Network Functions Virtualization (NFV) จะลดการใช้งานส่วนอุปกรณ์

ฮาร์ดแวร์ลงอย่างมาก เป้าหมายคือการสร้างโครงข่ายในยุคอนาคตของเอไอเอสที่ไม่เพียงแต่จะส่งเสริมประสบการณ์ใช้งานที่เหนือกว่าแต่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและประสิทธิภาพด้านต้นทุนให้กับบริษัทไปพร้อมกัน

### ตอบใจความความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ด้วยเทคโนโลยีโครงข่ายใยแก้วนำแสง

“เอไอเอสเล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์และตั้งเป้าหมายที่จะก้าวเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการหลักภายในปี 2563

ดิจิทัลเซอร์วิสในยุคอนาคตมีแนวโน้มที่จะพัฒนาขีดจำกัดและคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงระดับของคุณภาพโครงข่ายหรือเทคโนโลยีที่ต้องสูงขึ้น ตัวอย่างเช่น คอนเทนต์ที่มีความละเอียดในการแสดงผลบนหน้าจอโทรทัศน์สูง เช่น 4K และ 8K ที่จะแสดงผลภาพที่คมชัดมากขึ้น จะต้องอาศัยความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้นกว่าการสตรีมคอนเทนต์แบบ Full HD ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งโครงข่ายใยแก้วนำแสงนับเป็นเทคโนโลยีที่สามารถเข้ามาตอบโจทย์การใช้งานดังกล่าว ด้วยความเร็วและความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เหนือกว่าเทคโนโลยี ADSL เอไอเอสได้เล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์และตั้งเป้าหมายที่จะก้าวเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรายหลักภายในปี 2563 ซึ่งเอไอเอส ไฟเบอร์จะขยายบริการไปสู่พื้นที่ใหม่ๆ ในเขตเมือง เพื่อให้บริการครอบคลุมที่ยังขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ที่มีคุณภาพ รวมไปถึงพื้นที่ที่ยังใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเทคโนโลยีเดิมอย่าง ADSL โครงข่ายใยแก้วนำแสงของเอไอเอสนั้นเป็นการต่อยอดจากโครงข่ายที่ใช้สำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ การขยายพื้นที่ให้บริการและฐานลูกค้าจะส่งผลให้เอไอเอสส่งมอบบริการเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตสอดคล้องกับแนวโน้มยุคอนาคต และยังส่งผลให้เอไอเอสมีต้นทุนต่อหน่วยที่ลดลงจากขนาดของธุรกิจที่ขยายตัว (Economy of Scales)

### สร้างการเติบโตแห่งใหม่ ด้วยการส่งเสริมระบบนิเวศดิจิทัล

“กลยุทธ์หลักของเอไอเอสคือการผสานระบบนิเวศดิจิทัลด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็นบริษัทแนวหน้าในกลุ่มเทคโนโลยี

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เติบโตและเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมากทั้งในด้านการใช้ชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ นับเป็นโอกาสที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่จะสร้างมูลค่าใหม่ๆ ให้กับสินค้าและบริการ ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยี IoT หรือ Internet of Things และดิจิทัลเซอร์วิส เอไอเอสใช้ประโยชน์จากความแข็งแกร่งใน 3 แ่ง



ได้แก่ ความแข็งแกร่งในด้านโครงข่ายโทรคมนาคม ฐานผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีขนาดใหญ่ และแบรนด์ที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เพื่อต่อยอดในการสร้างสินค้าและบริการที่เหนือไปกว่าการเชื่อมต่อข้อมูล โดยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีและ IoT เข้ามารองรับความต้องการของผู้บริโภคในอนาคต กลยุทธ์หลักของเอไอเอสคือการผสานระบบนิเวศของกลุ่มดิจิทัล ด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็น บริษัทแนวหน้าในกลุ่มเทคโนโลยี ตั้งแต่สตาร์ทอัพ ผู้ผลิตคอนเทนต์ ผู้ให้บริการวีดีโอคอนเทนต์บนแพลตฟอร์มผ่านอินเทอร์เน็ต OTT ไปจนถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ทั้งในไทยและต่างประเทศ ซึ่งการผสานดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของพันธมิตรจะทำให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งลูกค้าและองค์กรธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เอไอเอสยึดมั่นในแนวคิดที่จะร่วมสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กับพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะเป็นส่วนเติมเต็มให้กับกลยุทธ์คอนเวอร์เจนซ์ที่ให้บริการดิจิทัลไลฟ์อย่างครอบคลุมด้วยการเชื่อมต่อโครงข่ายแพลตฟอร์มและพาร์ตเนอร์โซลูชัน ซึ่งไม่เพียงแต่จะตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าในยุคดิจิทัล แต่ยังสร้างความแตกต่างและความผูกพันต่อแบรนด์เอไอเอสอีกด้วย ในปี 2560 ที่ผ่านมานับเป็นครั้งแรกที่เอไอเอสนำเสนอแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์ ซึ่งรวมเอาบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และดิจิทัลคอนเทนต์ไว้ในแพ็คเกจเดียวในอนาคต บริษัทมีแนวโน้มปรับจากการเน้นการนำเสนอบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับลูกค้าแต่ละราย มาเป็นการนำเสนอบริการแบบคอนเวอร์เจนซ์โดยมีครอบครัวเป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจะให้บริการสมาชิกในครอบครัวได้อย่างทั่วถึง

### ส่งเสริมศักยภาพองค์กรธุรกิจ ด้วยบริการไอซีทีโซลูชันแบบครบวงจร

“เอไอเอสมีจุดเด่นคือการให้บริการอย่างครบวงจรที่จะรองรับการเติบโตของตลาดลูกค้าองค์กร โดยมีข้อได้เปรียบจากโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม”

ขณะที่โลกธุรกิจได้ตอบรับเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ระบบคลาวด์และไอซีทีโซลูชันนับเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้องค์กรธุรกิจก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลและได้เข้ามามีบทบาทในการสร้างมูลค่าให้กับทุกองค์กร ตั้งแต่องค์กรขนาดย่อม ขนาดกลาง ไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้น เอไอเอสจึงเดินทางต่อยอดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดลูกค้าองค์กรธุรกิจ โดยร่วมมือกับพันธมิตรแนวหน้าของวงการไอซีที พร้อมทั้งขยายการให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ไปสู่พื้นที่ใหม่ ทั้งนี้ เอไอเอสมีจุดเด่นคือการให้บริการอย่างครบวงจรที่จะรองรับการเติบโตของตลาดลูกค้าองค์กร เช่น ไอซีทีโซลูชัน ดาต้าเซ็นเตอร์ และระบบคลาวด์ โดยมีข้อได้เปรียบจากโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนศักยภาพของธุรกิจ ส่งเสริมประสิทธิภาพของต้นทุน ด้วย

มาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงให้แก่องค์กร นอกจากนี้ การพัฒนาด้านไอซีทีดังกล่าวยังเป็นปัจจัยในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

### พัฒนาสู่องค์กรในยุคดิจิทัล ปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมรายได้และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

“เอไอเอสยังจะประยุกต์ใช้ แมชชีน เลิร์นนิ่ง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) เข้าสู่การให้บริการลูกค้าและนวัตกรรมในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายสินค้าและบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงาน”

เอไอเอสกำลังขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาขีดความสามารถที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เอไอเอสเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าพนักงานของเราเป็นหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน บริษัทจึงส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้รวมถึงนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมการทำงาน ในปี 2560 นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ โดยบริษัทได้เปิด เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Centre) รวมถึงจัดสรรงบประมาณมูลค่า 100 ล้านบาท ในการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาขีดความสามารถและรอบความคิดของพนักงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ในอนาคตอันใกล้ การนำเทคโนโลยีที่เรียนรู้จากข้อมูลเพื่อทำนายพฤติกรรมหรือ Predictive Analytics Tools จะช่วยให้บริษัทสามารถปรับแต่งผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ทำให้พนักงานสามารถขายบริการที่เกี่ยวข้องกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะที่การบริการจัดการการสร้างความคุ้มค่าให้แก่ลูกค้า หรือ Customer Value Management จะพัฒนาไปอีกระดับ ด้วยการนำเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติและข้อมูลเข้ามาประยุกต์เพื่อรักษฐานลูกค้าให้อยู่กับบริษัทได้ดีขึ้น ในส่วนของการบริการลูกค้าจะก้าวไปสู่ประสบการณ์ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ เอไอเอสยังจะประยุกต์ใช้ แมชชีน เลิร์นนิ่ง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) เข้าสู่การให้บริการลูกค้าและนวัตกรรมในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายสินค้าและบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ลูกค้าสามารถใช้บริการลูกค้าแบบบริการตนเอง หรือ Self-Service ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยการนำ AI เข้ามาช่วยในการบริการ ทั้งนี้ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลไม่เพียงแต่จะส่งเสริมประสบการณ์ใช้งานของลูกค้า แต่ยังช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการทำรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย

## ปัจจัยเสี่ยง

การกำหนดประเด็นที่มีความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จะพิจารณาจาก

1. ปัจจัยภายในและภายนอก เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรม และความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น อุทกภัย การเกิดไฟฟ้า หรือภัยธรรมชาติต่างๆ หรือสถานการณ์ใดๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

### กระบวนการกำหนดประเด็นที่เป็นความเสี่ยง

ผู้บริหารและพนักงาน  
พิจารณาระดับประเด็น  
ความเสี่ยงในระดับสายงาน

คณะทำงานด้านบริหาร  
ความเสี่ยงพิจารณาประเด็น  
ที่ถูกกระตุ้นมาจากแต่ละ  
สายงานเพื่อระบุ**ความเสี่ยง**  
ที่มีนัยสำคัญระดับองค์กรและ  
นำเสนอต่อคณะกรรมการ  
บริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหาร  
ความเสี่ยงพิจารณากำหนด  
ประเด็นความเสี่ยง โดยคำนึง  
ถึงผลกระทบและโอกาสที่จะ  
เกิดขึ้น และประเมินความเสี่ยง  
ตามระดับความเสี่ยงที่  
ยอมรับได้ (Risk appetite  
and risk tolerance) พร้อม  
กำหนดวิธีการป้องกันและ  
บริหาร**ความเสี่ยง**ดังกล่าว  
จากนั้นนำเสนอต่อคณะ  
กรรมการบริษัท เพื่อทราบ/  
ให้เห็น



ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล	เอไอเอสประกอบกิจการ ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่ง กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของ ผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลง ฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของ กสทช. อาจส่งผลกระทบต่อการค้าเป็นธุรกิจ ทำให้ ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น	1. การดำเนินธุรกิจ 2. รายได้และต้นทุน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. โดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึงและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับกสทช. เพื่อให้ กสทช. ได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อธุรกิจ ในกรณีที่มี กฎ ระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วม รับฟังและแสดงความความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎ ระเบียบนั้นๆ กระทบ สิทธิ และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจจะมีการพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอน การประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น	—
1.2 ข้อพิพาทอันเนื่องมาจากภาษีสรรพสามิต	(1) ที่ไอทีเรียกร้องให้เอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มจำนวน 31,463 ล้านบาท ซึ่งที่ไอทีได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญในแบบ 56-1)  (2) กสทช เรียกร้องให้ทีพีซี ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมพร้อมเบี้ยปรับ รวมจำนวน 3,410 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบันกสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	วันที่ 13 กรกฎาคม 2560 ศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งไม่รับคำอุทธรณ์ เนื่องจากเป็นกรณีที่ต้องห้ามมิให้อุทธรณ์ มีผลทำให้คดีดังกล่าวถึงที่สุดโดยเอไอเอสไม่ต้องชำระเงิน ผลประโยชน์เพิ่มเติมใดๆ ตามที่ ที่ไอที เรียกร้องมา	—
		1. ฐานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ทั้งนี้ หากคดีชี้แพ้คดี อาจต้องชำระเงินและเบี้ยปรับตามที่ กสทช เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของเอไอเอสเห็นว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากคดีที่มีการดำเนินการอยู่ต้องครบถ้วนแล้ว และคณะอนุญาโตตุลาการ และศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องไปก่อนหน้านี้อีก อีกทั้งคดีนี้มิใช่ข้อเท็จจริงเช่นเดียวกับคดีในข้อ 1.2 (1) ซึ่งคดีถึงที่สุดแล้ว	—

## ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
1.3 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาต 900 โดยมีให้เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกระงับประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อน (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	ดีทีเอสเรียกร้องให้ กสท เพิกถอนการกล่าวหาว่า ดีทีเอสเป็นฝ่ายผิดสัญญาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีทีเอส และขอให้ กสท ขอใช้ศาลเสียหาย ขณะที่ กสท เรียกร้องให้ ดีทีเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มที่เกิดจากการที่ ดีทีเอสปรับลดอัตราค่าบริการใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่าง ดีทีเอส - เอไอเอส	1. ฐานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาททั้งหมดอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการ ทั้งนี้ หากเอไอเอสแพ้คดีอาจต้องชำระเงินพร้อมดอกเบี้ยตามที่เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของเอไอเอสเห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมาโดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว	—
1.4 ข้อพิพาทกรณีการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่าง ดีทีเอส - เอไอเอส	ดีทีเอสเรียกร้องให้ กสท เพิกถอนการกล่าวหาว่า ดีทีเอสเป็นฝ่ายผิดสัญญาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีทีเอส และขอให้ กสท ขอใช้ศาลเสียหาย ขณะที่ กสท เรียกร้องให้ ดีทีเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มที่เกิดจากการที่ ดีทีเอสปรับลดอัตราค่าบริการใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่าง ดีทีเอส - เอไอเอส (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการ ทั้งนี้ หากดีทีเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของเอไอเอสเชื่อว่าค่านิยามจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากดีทีเอสได้หนังสือแจ้งการใช้อัตราการใช้โครงข่ายร่วมต่อ กสท นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 เรื่อยมา และ กสท ได้มีหนังสือตอบอนุญัตติแล้ว ถึงแม้ว่าในช่วงระยะเวลาที่เป็นข้อพิพาทนั้น กสท มิได้มีหนังสือตอบปฏิญญาหรือคัดค้านมายังดีทีเอส แต่อัตราการใช้โครงข่ายร่วมดังกล่าว เป็นอัตราที่เหมาะสมตามราคาตลาดในช่วงนั้น และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว	—
1.5 ข้อพิพาทกรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง และอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน	กสท เรียกร้องให้ ดีทีเอสส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้ชดเชยเงินจำนวน 2,230 ล้านบาท (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. ฐานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2560 ดีทีเอสได้รับแจ้งคำสั่งของศาลปกครองกลางกรณีที่ กสท ขอลงอนุญัตติให้เพิกถอนคำสั่งชี้ขาดของคณะกรรมการ โดยศาลมีคำสั่งให้จำหน่ายคดีนี้ออกจากสารบบความ อย่างไรก็ตาม ยังมีความเป็นไปได้ที่ กสท อาจยื่นคำเสนอข้อพิพาทนี้ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการอีกครั้ง	—

## ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง
1.6 ข้อพิพาทกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โอนย้ายผู้ใช้บริการจากโอเอสไปยังเอดับบลิวเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทย่อย	<p>ทีโอทีเรียกร้องให้โอเอสชำระค่าเสียหายให้แก่ทีโอที โดยอ้างว่าโอเอสดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ จากโอเอส ไปยังระบบ 2100 เมกะเฮิรตซ์ ที่ให้บริการโดยเอดับบลิวเอ็น เป็นการผิดสัญญา สำหรับการโอนย้ายที่เกิดขึ้นในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2556 ถึง เดือนมิถุนายน 2557 (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)</p>	<p>1. สถานะการเงิน</p> <p>2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง</p>	<p>ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ หากเอเอสแพ้คดี โอเอสอาจต้องชำระค่าเสียหายพร้อมดอกเบี้ยตามที่ทีโอทีเรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของโอเอสเห็นว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เพราะการโอนย้ายผู้ใช้บริการดังกล่าวเป็นความประสงค์ของผู้ใช้บริการ จึงไม่ได้ปฏิบัติผิดสัญญา</p>
1.7 ข้อพิพาทกรณีโอเอสไม่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid)	<p>กสทช. มีคำสั่งปรับโอเอสและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ในตลาดอีก 2 ราย วันละ 80,000 บาท ไปจนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งที่ให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าให้ครบถ้วนและเสร็จสิ้นทุกรายภายในระยะที่กำหนดไว้ (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)</p>	<p>1. สถานะการเงิน</p> <p>2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง</p>	<p>ขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ทั้งนี้ หากโอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งของ กสทช. โดยครบถ้วนถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารเห็นว่าข้อพิพาทในการนี้ไม่น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากที่ผ่านมา กสทช. และผู้ประกอบการทุกรายได้มีความพยายามร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าในรูปแบบต่างๆ ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยตลอด ได้แก่ การร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน “2 แซ่” ให้ผู้ใช้บริการแบบชำระเงินล่วงหน้าสามารถลงทะเบียนข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติมจากการจัดเก็บในรูปแบบการกรอกแบบคำขอลงทะเบียนและสำเนาเอกสารประจำตัว โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งเข้าระบบของผู้ให้บริการเครือข่ายโดยตรง และล่าสุดได้เริ่มใช้การลงทะเบียนผู้ใช้บริการด้วยวิธีอัตโนมัติด้วยสายน้ำมือ หรือใบหน้า เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการเป็นอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ</p>

ความเสียด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
1.8 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการขายได้ จากบริการเครือข่ายร่วม (National Roaming)	ที่โอทีเรียกร้องว่าเอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการให้บริการเครือข่ายร่วมไม่ครบถ้วน โดยเรียกร้องให้เอเอสชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมจำนวน 13,341 บาท (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	กรณีนี้หากที่โอทีนำข้อพิพาทนี้เข้าสู่การรับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของเอเอสเห็นว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เพราะได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้งการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ ในกิจการโทรคมนาคมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	—
1.9 ข้อพิพาทกรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง	เอเอสขอให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าเสาอากาศมีให้เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพย์สินที่ต้องส่งมอบให้แก่ที่โอที และให้เอเอสเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ พร้อมกับแจ้งให้ที่โอทีคืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากการนำเสาไปหาประโยชน์ที่เอเอสชำระไปแล้วให้คืน (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. สถานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของเอเอสเห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเอเอสและที่โอทีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการเป็นพันธมิตรร่วมกันในธุรกิจเสาโทรคมนาคม	—
1.10 ข้อพิพาทกรณี ที่โอทีเรียกร้องให้เอเอสส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900	ที่โอทีเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 เพิ่มเติม ได้แก่ ระบบไอทีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและบริหารงานในด้านต่างๆ หลายรายการซึ่งเอเอสเห็นว่าอุปกรณ์ระบบดังกล่าวไม่อยู่ในขอบข่ายตามที่ระบุไว้ในสัญญาอนุญาต 900 ที่เอเอสจะต้องส่งมอบให้แก่ที่โอที (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. สถานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ในกรณีที่ที่โอทีใช้สิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการรับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของเอเอสเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยข้อพิพาทดังกล่าวได้ เนื่องจากปัจจุบันเอเอสกับที่โอทีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการเป็นพันธมิตรร่วมกัน	—

## ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
1.11 ข้อพิพาทกรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการซื้อขายสัญญา	<p>ที่โอทีเรียกร้องให้เอเอสต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนจำนวน 62,773 ล้านบาท โดยอ้างว่าข้อตกลงซื้อขายสัญญาอนุญาตนาน 900 ครั้ง ที่ 6 และครั้งที่ 7 ไม่มีผลผูกพันกันกับที่โอที และเอเอสได้มีการแก้ไขในสาระสำคัญที่ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบประโยชน์ตอบแทนตามที่กำหนดในสัญญาหลัก (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานะการเงิน</li> <li>2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง</li> </ol>	<p>ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ หากเอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนพร้อมดอกเบี้ยตามที่ โอที เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของเอเอสเห็นว่าข้อตกลงซื้อขายสัญญาทั้ง 2 ครั้ง มีผลผูกพันคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาไปแล้วเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 และได้ให้ความเห็นต่อการแก้ไขสัญญาอนุญาตนอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาว่ากระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาอันเป็นนิติกรรมทางปกครอง สามารถแยกต่างหากออกจากข้อตกลงซื้อขายสัญญาอนุญาตนาน 900 ครั้งได้ และข้อตกลงซื้อขายสัญญาอนุญาตนาน 900 ครั้งนั้นยังคงมีผลอยู่ตราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นสุดโดยเงื่อนไขเวลาหรือเหตุอื่น...” ทั้งนี้ ข้อตกลงซื้อขายสัญญาทั้ง 2 ครั้ง มิได้ถูกเพิกถอนหรือแก้ไขเพิ่มเติมจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาในวันที่ 30 กันยายน 2558 ดังนั้น ผลของข้อพิพาทดังกล่าว น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ</p>	-
1.12 ข้อพิพาทกรณีค่าใช้จ่ายในการระหว่างดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ	<p>กสท ได้ยื่นฟ้องดีพีซีต่อศาลปกครองกลางเรียกร้องให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท ในช่วงระยะเวลาที่ กสทฯ ประกาศคุ้มครองชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานะการเงิน</li> <li>2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง</li> </ol>	<p>ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง ทั้งนี้ หากดีพีซีแพ้คดี อาจต้องชำระค่าค่าใช้จ่ายเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและดอกเบี้ยตามที่ กสท เรียกร้อง โดยฝ่ายบริหารของเอเอสเชื่อว่าดีพีซีไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมตามที่ กสท เรียกร้อง เนื่องจากในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตามประกาศ กสทฯ นั้น ดีพีซีมิได้ขอเช่าใช้เครื่องและอุปกรณ์ ตลอดจนโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท แต่อย่างใด โดย กสท และ ดีพีซีต่างมีหน้าที่ร่วมกันในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผลของคดีดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี</p>	-



## ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
1.13 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งเงินรายได้ให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ เป็นการชั่วคราว	กทค. มีมติแจ้งให้ดีพีซีและเอไอเอสนำส่งรายได้รายได้จากกรณีการให้บริการในช่วงขยายลูกค้าเมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน พร้อมดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง ทั้งนี้ หากดีพีซีและเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องนำส่งเงินรายได้พร้อมดอกเบี้ยให้ กสทช. อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของเอไอเอสพิจารณาเห็นว่าดีพีซีและเอไอเอสได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การคำนวณรายได้และรายจ่าย ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในการสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่กำหนดให้ดีพีซีและเอไอเอสมีหน้าที่นำส่งรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการดีพีซีและเอไอเอสมีรายจ่ายมากกว่ารายได้จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ดีพีซี จึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะนำส่งให้แก่ สำนักงาน กสทช. ได้อย่างใด	—
1.14 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งรายได้คืนดำให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ เป็นการชั่วคราว	กสทช. ประกาศมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ เป็นการชั่วคราว และมีคำสั่งให้เอไอเอสต้องนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. ตามหลักการที่ กสทช. กำหนด ซึ่งเอไอเอสได้ยังไม่เห็นด้วยกับหลักการดังกล่าว (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลางโดยฝ่ายบริหารของเอไอเอสพิจารณาเห็นว่าข้อกำหนดดังกล่าวเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ใช้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปก่อนที่ประกาศ กสทช. (ฉบับที่ 2) มีผลใช้บังคับ อีกทั้งข้อกำหนดดังกล่าว เป็นการละเมิดสมควรแก่เอเอสฯ ทั้งที่สัญญาสัมปทานสิ้นสุดลงแล้ว ซึ่งใช้เจตนารมณ์ของการออกมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับการอย่างต่อเนืองจนกว่าจะมีการจัดสรรคืนความถี่สเปกตรัม ทั้งนี้ หากเอเอสฯ แพ้คดี อาจต้องนำส่งเงินรายได้พร้อมดอกเบี้ยตามที่ กสทช. เรียกร้อง	—



ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
2.1 ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัยของ ระบบสารสนเทศและ ภัยคุกคามทางไซเบอร์	<p>การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ จำเป็น ต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและ ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีส่งผลให้องค์กรมีโอกาที่จะเกิดความ เสียหายทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของ เทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของพนักงาน ที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาส ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือ ภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ระบบความปลอดภัยของสารสนเทศหากไม่ เพียงพอหรือไม่สมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงได้ โดยเฉพาะข้อมูลสำคัญ</li><li>• ภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เช่น การก่อวินาศกรรม (DDoS Attack) การปลอมหน้าเว็บไซต์ (Phishing) การติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware/Virus) เป็นต้น อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจได้</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. รายได้ทางการเงิน</li><li>2. การหยุดชะงักทางธุรกิจ และ/หรือระบบสารสนเทศ</li><li>3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของบริษัท</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. นโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ</li><li>2. การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น PCI-DSS, ISO 27001:2013 ISMS เป็นต้น</li><li>3. ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญทั้งหมดของบริษัท</li><li>4. เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ, ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลสำคัญเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น</li></ol>	➤

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
2.2 ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการ โครงข่ายและระบบงานสำคัญ	กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดปกติใดๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบปฏิบัติงานหลัก และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ	1. รายได้ทางการเงิน 2. การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบ IT ของบริษัท 3. ทรัพย์สินของบริษัท 4. บุคลากรของบริษัท 5. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	1. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM Policy) 2. แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน 3. การซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ 4. มาตรฐานรับรองสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: BCMS 5. การสร้างระบบสำรองที่จำเป็นในส่วนเพื่อรองรับ (Redundancy)	➤
2.3 ความเสี่ยงจากการขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น	ปัญหาด้านความเข้าใจจากชุมชนโดยรอบ ซึ่งอาจยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุบริเวณโดยรอบสถานีฐาน อาจนำไปสู่การต่อต้านคัดค้านการก่อสร้างหรือมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถขยายการติดตั้งอุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณหรือสร้างสถานีฐานใหม่ได้	1. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 2. การดำเนินงานตามแผนงาน	1. กำหนดทีมงานสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนการสร้างสถานีฐานตามแนวทางที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสหพ. โดยการลงทุนพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน การหารือกับผู้นำในชุมชนและประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการจะก่อสร้างสถานีฐานใหม่ โดยวางแผนขั้นตอนการทำงานให้สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชุมชน 2. วิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับชุมชนเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดการต่อต้าน และวางแผนเพื่อทำความเข้าใจความเข้าใจหากพบในภายหลังว่ามีข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์ 3. จัดทำแบบการติดตั้งสถานีฐานซึ่งรับรองโดยวิศวกรระดับสามัญวิศวกรโยธาขึ้นไปและเป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เพื่อเสนอขออนุมัติการก่อสร้างต่อสำนักงานเขตหรือเทศบาล และหลังจากได้ใบอนุญาตแล้วทีมงานวิศวกรรมจะควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ได้รับการอนุมัติและปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของผู้ทำงานและชุมชนโดยรอบ	➤

## ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
2.4 ความเสี่ยงจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	การตอบสนองความต้องการของลูกค้าต้องมีการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ การสอบถามปัญหาการใช้งานต่างๆ ตลอดจนการร้องเรียนการใช้บริการของบริษัทผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำเป็นต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถรับมือจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทั่วถึง เพื่อป้องกันการบอกต่อข้อมูลเชิงลบที่คลาดเคลื่อนซึ่งอาจส่งผลในทางลบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท	1. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 2. ความเชื่อมั่นของลูกค้า คู่ค้า และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่มีการกล่าวถึงในเครือข่ายออนไลน์ 2. กำหนดทีมงานที่ทำหน้าที่เฝ้าติดตามและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์โดยเฉพาะ	➤
2.5 ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง	การเข้ามาของผู้เล่นรายใหม่ หรือที่เรียกว่า OTT (Over the Top Players) ที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มระดับโลก เช่น ไลน์ ซึ่งไม่ได้มีโครงข่ายเป็นของตัวเอง และมีต้นทุนที่ต่ำกว่าในการดำเนินงาน ส่งผลให้สถานะการแข่งขันรุนแรงมากขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย เช่น การแข่งขันด้านราคา โปรโมชัน การรักษาฐานลูกค้าเดิมและกลยุทธ์การหาลูกค้าใหม่ การบริการหลังการขาย เป็นต้น	1. รายได้ทางการเงิน 2. ส่วนแบ่งการตลาด 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	1. การพัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายเพื่อรักษาลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะการเสนอสิทธิประโยชน์ เซเรเนด (Serenade Privileges Program) บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาลิขสิทธิ์ประโยชน์และมูลค่าของเซเรเนดในหลายด้าน อาทิเช่น ขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าเซเรเนด การเสนอส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์พิเศษแก่ลูกค้าเซเรเนด ขยายสิทธิประโยชน์การให้บริการแก่ลูกค้าเซเรเนดโดยร่วมกับพาร์ทเนอร์ชื่อดังต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ท่องเที่ยว เอนเตอร์เทนเมนต์	2. พัฒนากลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools)

GRI 102-15 , GRI 417-2 , GRI 417-3

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
2.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการเนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางในโลกดิจิทัล สำหรับบริการในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้บริษัทต้องปรับตัวและพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่จะเกิดขึ้น เพื่อรักษาลูกค้า สร้างรายได้ในช่องทางใหม่ และรักษาการเติบโตในระยะยาว	1. รายได้ทางการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 3. ส่วนแบ่งการตลาด	1. กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี 2. พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ติดตั้งช่องทางบริการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้ระบบการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า 3. นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ ดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ที่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม 5. พัฒนาระบบโครงสร้างการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี 6. พัฒนาการเติบโตในธุรกิจลูกค้าองค์กร (Corporate) และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ (Content) เช่น ขยายการให้บริการเกี่ยวกับ IoT พัฒนาระบบ Cloud Business Ecosystem 7. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินงานหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2560 ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging Risk)
2.7 ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล	จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตอีกด้วย	1. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 2. ส่วนแบ่งการตลาด	1. สรรหาพนักงานที่มีทักษะตรงตามความต้องการของบริษัท รวมถึงการเสนอทุนการศึกษาแก่พนักงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรในอนาคต 2. ร่วมมือกับสถาบันระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อวางรากฐาน พัฒนาความรู้ และเตรียมความพร้อมแก่พนักงานเฉพาะกลุ่มในการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล รวมถึงสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession Plan) พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation) ไปสู่ยุคดิจิทัล	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2560 ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging Risk)

## ประวัติคณะกรรมการและผู้บริหาร



**นายทนต์ ตรีกุลชุน**

62 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 3 สิงหาคม 2558

วันที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ 8 พฤศจิกายน 2559

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

### คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ วิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต กิตติมศักดิ์ วิศวกรรมการผลิต  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Director Certification Program (DCP) รุ่น 29/2546

### ตำแหน่งในบริษัท

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการการพัฒนา ความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - 2560	ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

### ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. กรุงเทพดุสิตเวชการ
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. ไทยพาณิชย์
2549 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย
2549 - 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่ / บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย

### ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2558 - ปัจจุบัน	กรรมการที่ปรึกษา / Nomura Holdings Inc.
2554 - ปัจจุบัน	ที่ปรึกษา / Kubota Corporation (Japan)

ประวัติการกำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี



**นายสมประสงค์ บุญยะชัย**

62 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 28 มีนาคม 2537

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

### คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย

### การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Role of the Chairman Program (RCP) รุ่น 21/2552
- Directors Certification Program (DCP) รุ่น 65/2548
- Directors Accreditation Program (DAP) รุ่น 30/2547

### ตำแหน่งในบริษัท

2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2551 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำ และกำหนดค่าตอบแทน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2549 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. ไทยคม
2559 - 2560	ที่ปรึกษาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2551 - 2559	ประธานกรรมการบริหาร / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2551 - 2560	กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2553 - 2558	รักษาการกรรมการผู้อำนวยการ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2552 - 2554	ประธานกรรมการบริหาร / บมจ. ไทยคม

### ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ ประธานกรรมการบริหาร / บมจ. บีอีซี เวิลด์
2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. ดุสิตธานี
2545 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ / บมจ. เพาเวอร์ไลน์ เอ็นจิเนียริง

### ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ 2560 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพ และทรัพยากรมนุษย์ฯ
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเอสเอส
2559	กรรมการอิสระ / บมจ. พญาบุศย์ เรืองเดช
2547 - 2559	กรรมการ / บจ. โรงพยาบาลพระรามเก้า

ประวัติการกำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

\* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



### นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช

65 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 30 มีนาคม 2560

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการการพัฒนาที่ยั่งยืน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

0.0001

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

#### คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรี พณิชยศาสตร์และการบัญชี (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Director Certification Program (DCP) รุ่น 119/2552
- Financial Institution Governance Program (FGP) รุ่น 6/2556

#### ตำแหน่งในบริษัท

- 2561 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการการพัฒนาที่ยั่งยืน /  
บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2560 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ /  
บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

#### ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ /  
บมจ. ทีที โลจิสติกส์ เคมีคอล
- 2556 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ /  
บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์
- 2556 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการสรรหา  
และกำหนดค่าตอบแทน / บมจ. ไทย โซลาร์ เอ็นเนอร์ยี

#### ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

- 2560 - ปัจจุบัน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านบัญชี /  
คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลการขาดการ  
กรรมการตรวจสอบบริหารงานประจำ / มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการบริหารการเงินและทรัพย์สิน /  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 2560 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการพิจารณาให้การรับรองบริษัทที่มีการวางแผนปฏิบัติ  
เพื่อป้องกันการทุจริต /  
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ /  
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการที่ปรึกษาด้านการกำกับดูแลกิจการ /  
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง /  
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการตรวจสอบ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านบัญชี /  
ธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านบัญชี คณะกรรมการฟูมฟัก  
และการอุดหนุน / กระทรวงพาณิชย์
- 2555 - 2560 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กองทุนประกันวินาศภัย /  
กระทรวงการคลัง
- 2557 - 2560 กรรมการ / IFRS Advisory Council

ประวัติการทำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ไม่มี



### นายสุรศักดิ์ วาจาสิงห์

64 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 10 พฤษภาคม 2549

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

#### คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

เนติบัณฑิต สำนักกฤษฎีกา อื่นๆ ประเทศอังกฤษ

#### การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่น 29/2547

#### ตำแหน่งในบริษัท

- 2557 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ  
กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ /  
บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2551 - 2557 กรรมการตรวจสอบ  
กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ  
กรรมการอิสระ/ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2550 - 2551 กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ /  
บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2549 - 2550 กรรมการ กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ /  
บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

#### ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

#### ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

- 2557 - ปัจจุบัน Managing Partner / R&T Asia (Thailand) Limited
- 2548 - 2557 ผู้บริหาร / บจ.ฮันตัน แอนด์ วิลเลียมส์ (ไทยแลนด์)
- 2540 - 2551 กรรมการ / บจ. ไทยทาสี แอนด์ ออยล์

ประวัติการทำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี




**นางสาวจิน ไล เจียบ จง**
**57 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 มีนาคม 2556

- กรรมการ
- กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาตรี บัณฑิต National University of Singapore

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

-

**ตำแหน่งในบริษัท**

 2559 - ปัจจุบัน กรรมการ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์  
 2556 - ปัจจุบัน กรรมการ กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

ไม่มี

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

 2559 - ปัจจุบัน กรรมการ / Amobee Asia Pte. Ltd.  
 2558 - ปัจจุบัน Group Chief Corporate Officer / Singapore Telecommunications Ltd.  
 2558 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Enterprise Security Pte. Ltd.  
 2558 - ปัจจุบัน กรรมการ / Trustwave Holdings Inc.  
 2557 - ปัจจุบัน กรรมการ / Amobee Inc.  
 2557 - ปัจจุบัน กรรมการ / Kontera Technologies Ltd.  
 2556 - ปัจจุบัน กรรมการ / Optus Australia Investments Pty Limited  
 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Digital Life Pte. Ltd.  
 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Amobee Group Pte. Ltd.  
 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Comcentre PCC Limited  
 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel ICT Pte. Ltd.  
 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / GDL Lifestream Pte. Ltd.  
 2551 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Asian Investments Pte Ltd  
 2551 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Strategic Investments Pte Ltd.  
 2550 - ปัจจุบัน กรรมการ / OPEL Networks Pty Limited  
 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Services Australia Pty. Limited  
 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singapore Telecom Australia Pty Limited  
 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Optus Pty Limited  
 2546 - ปัจจุบัน กรรมการ / Integrated Data Services Limited  
 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Optus Pty Limited  
 2551 - 2558 Group Chief Financial Officer / Singapore Telecommunications Ltd.

ประวัติการกำกับทิศทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

\* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ


**นายแอลเลน ลิว ยง เคียง**
**62 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 20 มีนาคม 2549

- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการ
- กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาโท Science (Management)

Massachusetts Institute of Technology, ประเทศสหรัฐอเมริกา

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

-

**ตำแหน่งในบริษัท**

 2551 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการบริหาร  
 กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส  
 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส  
 2549 - 2551 กรรมการบริหาร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

ไม่มี

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

 2557 - ปัจจุบัน Chief Executive Officer and Consumer (Australia) Chief Executive Officer / Optus Pty Limited  
 2549 - 2555 Chief Executive Officer (Singapore) / Singapore Telecommunications Ltd.  
 2555 - 2557 Chief Executive Officer Group Digital Life and Country Chief Officer (Singapore) / Singapore Telecommunications Ltd.

ประวัติการกำกับทิศทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี


**นายไกรฤกษ์ อุชุกานนท์ชัย**

63 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 26 มีนาคม 2557

- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
- กรรมการอิสระ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ North Texas State University, สหรัฐอเมริกา

**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Direct Certificate Program (DCP) รุ่น 59/2548
- หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่น 16/2550

**ตำแหน่งในบริษัท**

2557 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหา และกำกับดูแลกิจการ กรรมการอิสระ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

2558 - ปัจจุบัน รองประธานกรรมการธนาคาร  
ประธานกรรมการบริหาร  
ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / บมจ. ธนาครกรุงไทย

2554 - 2555 กรรมการและกรรมการตรวจสอบ / บมจ. ปตท.

2549 - 2555 ประธานกรรมการ  
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง / บมจ. หลักทรัพย์ จัดการกองทุนกรุงไทย

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

2560 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / การรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

2541 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / บจ. วี กรุ๊ป ฮอนด้าคาร์ส

ประวัติการกำกับดูแลกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี


**นายสตีเฟ่น มิลเลอร์**

54 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 2 มิถุนายน 2558

- กรรมการ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาตรี (เกียรตินิยมอันดับ 1) Economics and Finance University of New South Wales

**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

-

**ตำแหน่งในบริษัท**

2558 - ปัจจุบัน กรรมการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

2558 - 2559 กรรมการบริหาร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

ไม่มี

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้อำนวยการ / Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd.

2559 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร กรรมการกำหนดค่าตอบแทน / STT GDC Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Asia Mobile Holding Company Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Asia Mobile Holding Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / i-STT Investment Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Shenington Investment Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / StarHub Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT APDC Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้อำนวยการ / STT Communication Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Crossing Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT International Vietnam Pte. Ltd.

2555 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / U Mobile Sdn. Bhd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / TeleChoi International Limited.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Global Data Centres India Private Limited.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Datameer Inc.

2560 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / STT Communication (Shanghai) Co. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT inTech Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Quantum Global Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Connect Holdings Pte. Ltd.

2554 - ปัจจุบัน ที่ปรึกษา / Sky Cable Pte. Ltd.

ประวัติการกำกับดูแลกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์****55 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 มิถุนายน 2557

วันที่ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 1 กรกฎาคม 2557

- กรรมการ
- กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
- กรรมการบริหาร
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- วิชาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกลยุทธ์
- กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

0.0027

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่น 107/2552

**ตำแหน่งในบริษัท**

2557 - ปัจจุบัน	กรรมการ กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร วิชาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการกลยุทธ์ และ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2555 - 2557	กรรมการ หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการตลาด / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2550 - 2555	รองกรรมการผู้อำนวยการ สายงานการตลาด / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2547 - 2550	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ ส่วนงานธุรกิจบริการ สื่อสารไร้สาย / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

ไม่มี

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

ไม่มี

ประวัติการฝ่าฝืนทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายเชราร์โด ซี. อบลาคา จูเนียร์****64 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 เมษายน 2560

- กรรมการอิสระ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาคณิตศาสตร์  
De La Salle University, Manila**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

-

**ตำแหน่งในบริษัท**

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ กรรมการบริหาร กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
-----------------	---

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / Bank of the Philippines Islands
2553 - ปัจจุบัน	กรรมการ รองประธานกรรมการ กรรมการบริหาร / Manila Water Company Inc.
2541 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการอาวุโส กรรมการบริหาร / Ayala Corporation

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

2555 - ปัจจุบัน	กรรมการ / AC Energy Holding Inc.
2555 - ปัจจุบัน	กรรมการ / AC Infrastructure Holding Corp.
2553 - 2560	กรรมการผู้อำนวยการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / Manila Water Company Inc.
2541 - 2552	กรรมการผู้อำนวยการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / Globe Telecom Inc.

ประวัติการฝ่าฝืนทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

\* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ


**นายสุทัย เจริญ ชอง**

62 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 กรกฎาคม 2560

- กรรมการ
- กรรมการผู้อำนวยการ
- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ
- กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ University of Southern California สหรัฐอเมริกา

**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 230/2559

**ตำแหน่งในบริษัท**

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้อำนวยการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2552 - 2553	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2549 - 2552	รองกรรมการผู้อำนวยการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

ไม่มี

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

2553 - 2556	CEO International / Singapore Telecommunications Ltd.
-------------	---

ประวัติการฝ่าฝืนทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี


**นายไพบุลย์ ภาษวัฒนวงศ์**

57 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 20 มีนาคม 2549

- กรรมการบริหาร

สัดส่วนการถือหุ้น(%)\*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

ปริญญาโท วิศวกรรมไฟฟ้า Carnegie Mellon Carnegie Mellon University, Pittsburgh สหรัฐอเมริกา

**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- Director Certification Program (DCP) รุ่น 119/2552

**ตำแหน่งในบริษัท**

2559 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / บมจ. ไทยคม
2554 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร / บมจ. ไทยคม
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการบริหาร / บมจ. ซีเอส ล็อกอินโฟ

**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

ไม่มี

**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. เทเลคอมมูนิเคชั่นส์
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. ทีซี บรอดคาสต์
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการบริหาร / บจ. เซ็นนิ่งตัน อินเวสเมนต์ส ทีทีอี
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แชนแนล
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. ลาว เทเลคอมมูนิเคชั่นส์
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. สตาร์ นิวเคลียส
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ทีทีอี
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ โกลเบิล เซอร์วิส
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ ออสเตอร์เลีย ทีทีวี
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ นิวซีแลนด์
ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ เจแปน

ประวัติการฝ่าฝืนทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

**นางสาวสุนิสา ชินวัตร****57 ปี**

ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559

- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน

สัดส่วนการถือหุ้น(\*)

0.0005

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการเงิน  
North Texas State University, สหรัฐอเมริกา**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) 156 /2555

**ตำแหน่งในบริษัท**

2559 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2555 - 2559	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานบริหารการเงิน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2549 - 2555	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ ส่วนงานบริหารการเงิน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายวีรวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร****58 ปี**

ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2559

- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร

สัดส่วนการถือหุ้น(\*)

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**

- ปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ University of Michigan at Ann Arbor, สหรัฐอเมริกา
- บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Capital Market Academy (วตท.) รุ่นที่ 19

**ตำแหน่งในบริษัท**

2559 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - 2559	รองกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส สายงานปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2554 - 2558	กรรมการบริษัท กลุ่ม จ. / ศูนย์ให้บริการคงสิทธิหมายเลขโทรศัพท์
2549 - 2556	รองกรรมการผู้อำนวยการสายงานปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

\* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

**นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม****47 ปี**

ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2558

- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

สัดส่วนการถือหุ้น(\*)

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

**คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด**ปริญญาโท Psychology Counseling Services Rider University  
รัฐนิวเจอร์ซีย์, สหรัฐอเมริกา**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) 244/2560

**ตำแหน่งในบริษัท**

2559 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2558 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - 2558	รองประธานเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ / บมจ. แม็คกรุ๊ป
2554 - 2556	ประธานเจ้าหน้าที่สายทรัพยากรบุคคล / บมจ. พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย)
2550 - 2554	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล / บจ. ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย)

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี



# ประวัติเลขาผู้บริหาร และหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

<b>นายชวิน ชัยวัชรารักษ์</b>	<b>45 ปี</b>
ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานเลขานุการบริษัท</li> </ul>	
สัดส่วนการถือหุ้น(%)*	ไม่มี
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ไม่มี

## คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท กฎหมาย มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย, สหรัฐอเมริกา

## การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร C-Seminar-Anti Corruption Seminar 1/2016
- หลักสูตร Role of the Compensation Committee (RCC 19/2014)
- หลักสูตร Director Certification (DCP 19/2014)
- หลักสูตร Company and Board Reporting Program (CRP 6/2013, BRP 11/2013)
- หลักสูตรการต่อต้านการทุจริตสำหรับผู้บริหาร (ACEP 10/2557)
- หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการบริษัท (FPCS 29/2557)
- หลักสูตรเลขานุการบริษัท (CSP) รุ่น 51/2556

## ตำแหน่งในบริษัท

2556 - ปัจจุบัน	เลขานุการบริษัท / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2553 - 2556	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2546 - 2553	Associate / บจ. ฮันตัน แอนด์ วิลเลียม

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

<b>นางสาวนิฐิยา พัวพงษ์พร</b>	<b>42 ปี</b>
ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</li> </ul>	
สัดส่วนการถือหุ้น(%)*	0.00025
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ไม่มี

## คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

- ปริญญาโท Technology Management, Washington State University, สหรัฐอเมริกา
- ปริญญาโท การเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- 

## ตำแหน่งในบริษัท

2560 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - 2560	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - 2558	ผู้อำนวยการสำนักนักลงทุนสัมพันธ์ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2554 - 2556	รักษาการผู้อำนวยการสำนักนักลงทุนสัมพันธ์ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2551 - 2554	ผู้จัดการฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

# รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทและบริษัทย่อย

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2560 รวมการถือครองของกลุ่มสมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ADVANC					AWN		ADC	
		หุ้นสามัญ (หุ้น)		ใบสำคัญแสดงสิทธิ (หน่วย)			หุ้นสามัญ (หุ้น)		หุ้นสามัญ (หุ้น)	
		31/12/2559	ซื้อ(+)/ขาย(-) ระหว่างปี	31/12/2560	31/12/2559	ได้รับจัดสรรเพิ่ม (+) 4	31/12/2560	31/12/2559	31/12/2560	31/12/2559
1. นายกานต์ ตระกูลฮุน	ประธานกรรมการและกรรมการอิสระ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. นายสมประสงค์ บุญยะชัย	รองประธานกรรมการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. นายไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย	กรรมการอิสระและประธานกรรมการตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช <sup>1)</sup>	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. นายแอลเลน ลิว ยง เคียง	กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. นางสาวจิน โล เงียบ จง	กรรมการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. นายสตีเฟน จอห์นสัน มิลเลอร์	กรรมการอิสระ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. นายเชราร์โด ซี ออบาลาชา จูเนียร์ <sup>2)</sup>	กรรมการอิสระ และกรรมการบริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. นายไพบุลย์ ภาณุวัฒนวงศ์	กรรมการบริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์	กรรมการ กรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรักษาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกลยุทธ์องค์กร	80,126	-	80,126	158,040	88,700	246,740	-	-	-
12. นายฮุย เว็ง ซอง <sup>3)</sup>	กรรมการ และกรรมการผู้อำนวยการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. นายวีรวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร	-	-	-	107,354	44,300	151,654	-	-	-
14. นางสาวสุนิษา ชินวัตร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน	15,157	-	15,157	41,674	35,440	77,114	-	-	-
15. นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล	-	-	-	33,200	44,300	77,500	-	-	-

หมายเหตุ:

<sup>1)</sup> ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 แทนนางทัศนีย์ มโนรณ กรรมการที่ต้องออกตามวาระและไม่ประสงค์จะต่อ

<sup>2)</sup> ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทและกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2560

<sup>3)</sup> ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 แทนนายฟิลิป เชียง ซอง แทนที่ได้ลาออกจากจากตำแหน่ง

<sup>4)</sup> การเปลี่ยนแปลงจำนวนการถือครองใบสำคัญแสดงสิทธิเป็นไปตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 โดยรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จาก หน้า 77

[illegible]

# รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ คุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ ประธาน คุณไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย และคุณ จิน โล เจริญ จง กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการมีการประชุมทั้งหมด 6 ครั้ง โดยกรรมการทุกท่านเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง ทั้งนี้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนครบถ้วนตามกฎบัตร โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

## 1. ด้านการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการได้ทบทวนและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ โดยคณะกรรมการเห็นว่า นโยบายฯ ที่ใช้บังคับอยู่โดยสาระสำคัญมีความเพียงพอ เหมาะสมกับโครงสร้างการจัดการ และสภาพธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน อย่างไรก็ดี เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปี 2560 คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ได้แก่ การกำหนดกรอบจำนวนกรรมการในคณะกรรมการบริษัท การกำหนดวิธีการสรรหากรรมการบริษัท โดยมีการเพิ่มแหล่งของการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและจัดเตรียมตารางคุณสมบัติและทักษะ ประสิทธิภาพของกรรมการ (Board skill matrix) มาพิจารณาอ้างอิง การพิจารณาทบทวนนโยบายนี้สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

## 2. ด้านการให้ความเห็นชอบนโยบายสำคัญต่างๆ

คณะกรรมการได้พิจารณาและเห็นชอบนโยบายใหม่และ/หรือการแก้ไขปรับปรุงนโยบายต่างๆ ที่มีอยู่แล้วของบริษัท ดังนี้

- นโยบายกำกับดูแลกิจการ
- นโยบายซื้อขายหลักทรัพย์ฯ
- นโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน
- นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ
- จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ
- ประมวลจริยธรรมธุรกิจ

เพื่อยกระดับธรรมาภิบาลขององค์กรตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

## 3. ด้านการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัท

คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2560 นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้สรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมาเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำบุคคลที่มีความเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการพิจารณาคุณสมบัติของบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการอย่างรอบคอบ โดยอ้างอิงถึงตารางคุณสมบัติและทักษะ ประสิทธิภาพของกรรมการ (Board Skill Matrix) ก่อนเสนอชื่อบุคคลที่เห็นว่ามีความเหมาะสมให้คณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา

ในปี 2560 คณะกรรมการได้พิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นกรรมการทั้งหมด 3 ท่าน โดยเป็นกรรมการอิสระจำนวน 2 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน

## 4. โครงสร้างของคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการได้พิจารณาทบทวนโครงสร้างของคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ และปรับลดจำนวนกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารจาก 2 คน เหลือ 1 คน ส่งผลให้สัดส่วนกรรมการอิสระมีจำนวนเกินกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งคณะ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน



(นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์)

ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

# รายงานคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำ และกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ คุณกานต์ ตระกูลฮุน ประธาน คุณสมประสงค์ บุญยะชัย และคุณแอลเลน ลิว ยง เคียง กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน มีการประชุมทั้งหมด 4 ครั้ง ทั้งนี้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตน ครบถ้วนตามกฎหมาย โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ในปี 2560 มีดังต่อไปนี้

## 1. ด้านการพิจารณาโอบายค่าตอบแทน (Compensation)

### ค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

พิจารณาและเห็นชอบนโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง โดยพิจารณาศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารให้อยู่ในระดับที่เทียบเคียงได้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีขนาดใกล้เคียงกันและขนาดของมูลค่าตลาดสูงสุด 30 อันดับแรกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อีกทั้งเพียงพอที่จะจูงใจและรักษากรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพไว้กับบริษัท

นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้พิจารณาและเห็นชอบค่าตอบแทนระยะยาวของผู้บริหาร ได้แก่ ใบสำคัญแสดงสิทธิตามโครงการ Performance Share Plan (PSP) และโครงการ EV Bonus (Economic Value Bonus)

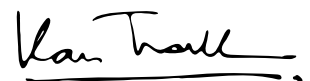
### ค่าตอบแทนของพนักงาน

อนุมัติวงเงินค่าตอบแทนของพนักงาน โดยพิจารณาข้อมูลค่าตอบแทนพนักงานของบริษัทชั้นนำอื่นที่มีขนาดใกล้เคียงกันหรือในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งอนุมัติงบประมาณโบนัสประจำปีซึ่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย (KPI Achievement) ด้วย

## 2. ด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ (Leadership development)

คณะกรรมการผลักดันการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารบริษัท เพื่อนำพารัฐกิจโทรคมนาคมของบริษัทที่กำลังเผชิญสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วไปสู่ความสำเร็จ โดยคณะกรรมการได้อนุมัติหลักสูตรการพัฒนาความเป็นผู้นำจากสองมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก ได้แก่ Leadership Development Program ของ Harvard University และ Industrial Liaison Program ของ Massachusetts Institute of Technology (MIT)

ในการนี้ คณะกรรมการได้เน้นย้ำให้ฝ่ายจัดการติดตามผลสำเร็จของโครงการนี้ ให้สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการบริษัท ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วย

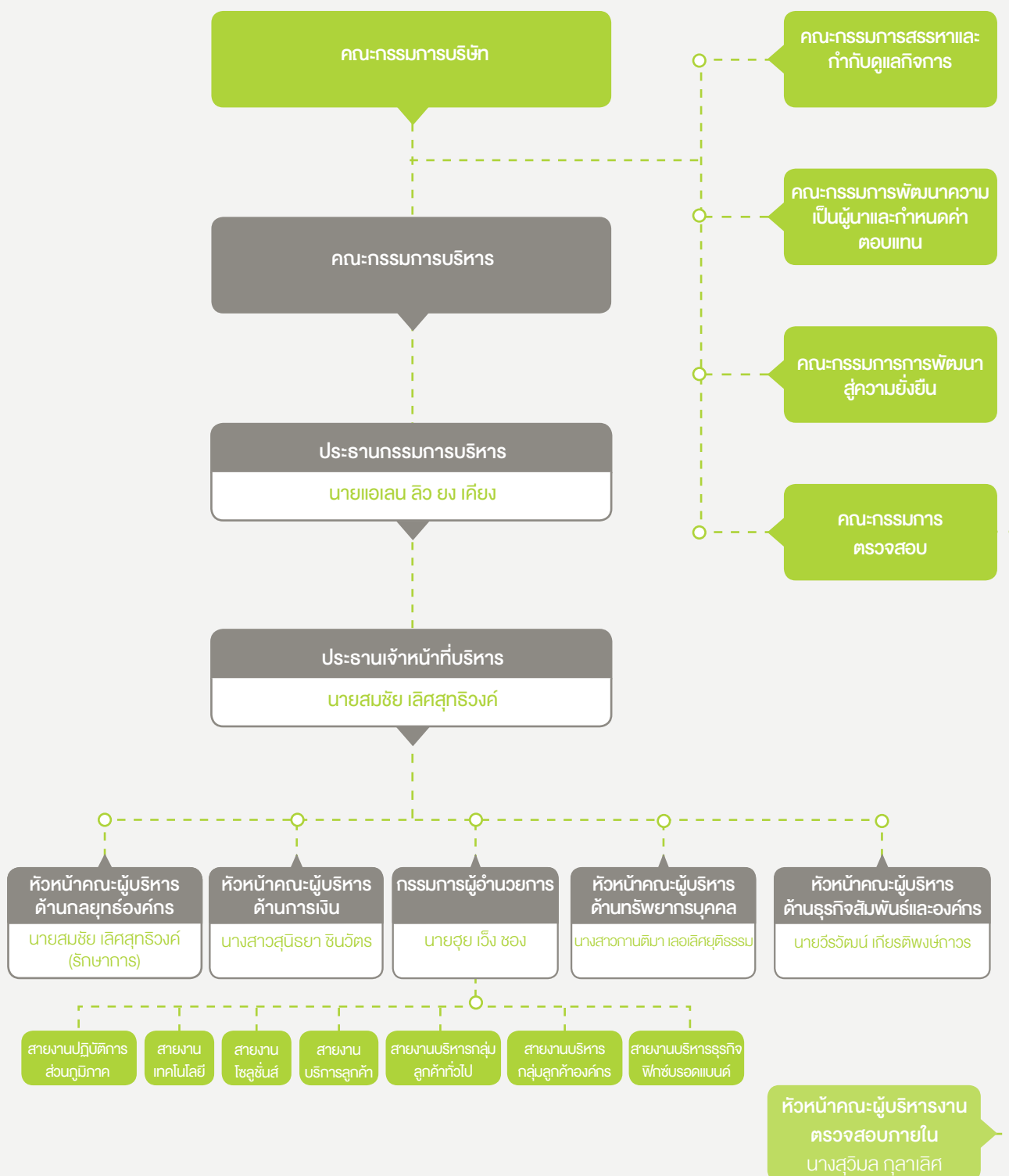


(นายกานต์ ตระกูลฮุน)  
ประธานกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำ  
และกำหนดค่าตอบแทน

# โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560





คณะกรรมการและคณะกรรมการชื่อย่อยของบริษัท

โครงสร้างการจัดการไอเอส ครอบคลุมด้วยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชื่อย่อย 5 คณะ ได้แก่

- 1. คณะกรรมการตรวจสอบ
- 2. คณะกรรมการพัฒนาเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน
- 3. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
- 4. คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
- 5. คณะกรรมการบริหาร

โดยรายชื่อกรรมการ ข้อมูลการดำรงตำแหน่ง และรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมในปี 2560 ปรากฏดังนี้

จำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม <sup>1)</sup> / จำนวนการจัดประชุมในปี					
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการพัฒนา ความเป็นผู้นำและกำหนด ค่าตอบแทน
นายกานต์ ตระกูลฮุน	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการ	8/8	-	-	4/4
	ประธานกรรมการพัฒนาเป็นผู้นำและกำหนด ค่าตอบแทน	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)		(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเอง ทุกครึ่ง)
	รองประธานกรรมการบริษัท	8/8	-	-	4/4
	กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)		(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	-
นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช <sup>3)(4)(7)</sup>	กรรมการผู้ชำนาญการ	5/5	8/8	-	-
	กรรมการอิสระ	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)		1/1
	กรรมการตรวจสอบ				(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)
	ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)			
นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	กรรมการอิสระ	8/8	12/12	6/6	-
	กรรมการตรวจสอบ	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	-
	ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ				
	กรรมการ	7/8	-	6/6	-
นางสาวจิน ไลเจียบ <sup>3)(3)</sup>	กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ	(เข้าร่วมประชุมทาง ไกลผ่านวิดีโอ 1 ครั้ง)		(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	
	กรรมการ				
	ประธานกรรมการบริหาร	4/8	-	-	3/4
	กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน	(เข้าร่วมประชุมทางไกล ผ่านวิดีโอ 1 ครั้ง)		(เข้าร่วมประชุมด้วย ตนเองทุกครึ่ง)	11/11
					(เข้าร่วมประชุมทางไกล ผ่านวิดีโอ 4 ครั้ง)

จำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม <sup>1)</sup> / จำนวนการจัดประชุมกับ					
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการรองหอ	คณะกรรมการสหประชาชาติและการศึกษา	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต
นายไกรฤทธิ อุทยานนหทัย	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกักตุนและการ	8/8 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	12/12 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	6/6 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-
นายเกราร์โด ซี. อเบลซา จูเนียร์ <sup>5)</sup>	กรรมการอิสระ กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรรมการบริหาร	3/4 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	6/7 (เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 1 ครั้ง)
นายสตีเฟน มิลเลอร์ <sup>3)</sup>	กรรมการ	7/8 (เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 2 ครั้ง)	-	-	-
นายฟิลิป เซียง ของ แทน <sup>4)</sup>	กรรมการ กรรมการบริหาร กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	5/6 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	5/5 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์ <sup>2)</sup>	กรรมการ กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	8/8 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	11/11 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
นายชัย เวียง ของ <sup>6)</sup>	กรรมการ กรรมการผู้อำนวยการ หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	2/2 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	-
นายไพฑูรย์ ภาณุวัฒน์	กรรมการบริหาร	-	-	-	10/11 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)

หมายเหตุ

- จำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมที่แสดงในตารางด้านบน นับรวมการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและการเข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video Conference) อย่างไรก็ดี องค์ประชุมและมติที่ประชุมของคณะกรรมการบริษัทได้รับเฉพาะกรรมการที่มีประชุมด้วยตนเองเท่านั้น
- นายสมประสงค์ บุญยะชัย นายแอล เลว เคียง นายเกราร์โด ซี. อเบลซา จูเนียร์ และนายสมชัย เลิศสุทธิวงค์ เป็นกรรมการที่มีประสบการณ์ด้านกิจการโทรคมนาคมอย่างยาวนาน รายละเอียดประวัติการศึกษาและประสบการณ์การทำงานปรากฏตามประวัติคณะกรรมการและผู้บริหาร ในเอกสารแนบ 1
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการแข่งขันการประกวดนวัตกรรม โดยรางวัลนี้มอบให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2560 ซึ่งแสดงความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยรางวัลนี้มอบให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2560 ซึ่งแสดงความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยรางวัลนี้มอบให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2560 ซึ่งแสดงความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยรางวัลนี้มอบให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2560 ซึ่งแสดงความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยรางวัลนี้มอบให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2560 ซึ่งแสดงความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยรางวัลนี้มอบให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปี 2560 ซึ่งแสดงความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม

### กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

คือ นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ นายสุย เวียง ขง นายสมประสงค์ บุญยะชัย กรรมการสองในสามคนนี้ ลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของบริษัท

### คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์หลากหลายในแต่ละสาขาวิชาชีพ โดยมีกรรมการ 4 คน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านกิจการโทรคมนาคม และมีกรรมการ 3 คน ที่มีประสบการณ์ด้านบัญชีและการเงิน ทั้งนี้ ประธาน

กรรมการบริษัทไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและมีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงาน เอไอเอสมีกรรมการอิสระจำนวน 5 ท่าน คิดเป็นสัดส่วนเกินกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งคณะ รวมทั้งมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารเพศหญิงจำนวน 1 ท่าน

ทั้งนี้ คณะกรรมการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นโดยรวมมิใช่เป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่มีการกำหนดนโยบายให้มีจำนวนกรรมการที่เป็นไปตามสัดส่วนอย่างยุติธรรมของเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นซึ่งมีอำนาจควบคุม (Controlling Shareholders)

### ทักษะและความเชี่ยวชาญของคณะกรรมการบริษัท



### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัท
2. กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท และกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่บริษัทและผู้ถือหุ้น
3. พิจารณานุมัติรายการที่สำคัญ เช่น โครงการลงทุนธุรกิจใหม่ การซื้อขายทรัพย์สิน ฯลฯ และการดำเนินการใดๆ ที่กฎหมายกำหนด
4. พิจารณานุมัติและ/หรือให้ความเห็นชอบต่อรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทและบริษัทย่อยให้เป็นไปตามประกาศ ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่กำกับดูแล
5. ประเมินผลงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดค่าตอบแทน
6. รับผิดชอบต่อผลประโยชน์และการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารด้วยความตั้งใจและความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน
7. ดำเนินการให้ฝ่ายบริหารจัดให้มีระบบบัญชี การรายงานทางการเงิน และการสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ รวมทั้งดูแลให้มีกระบวนการในการประเมินความเหมาะสมของการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการความเสี่ยง การรายงานทางการเงิน และการติดตามผล
8. ดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
9. กำกับดูแลกิจการให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม
10. ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
11. รายงานความรับผิดชอบของตนในการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยแสดงควบคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชีไว้ในรายงานประจำปี และครอบคลุมในเรื่องสำคัญๆ ตามนโยบายเรื่องข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

### การสงวนสิทธิเรื่องที่เป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท

แม้ว่าคณะกรรมการบริษัทได้กระจายอำนาจให้แก่คณะกรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริษัทสงวนสิทธิเรื่องที่มีความสำคัญไว้เป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท เพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดต่อเอไอเอสและผู้ถือหุ้น อาทิ

- กลยุทธ์ แผนธุรกิจ และงบประมาณประจำปี
- ค่าใช้จ่ายฝ่ายทุน และค่าใช้จ่ายที่เกินกว่าวงเงินที่คณะกรรมการชุดย่อย หรือผู้บริหารได้รับมอบหมายให้อนุมัติได้

- การลงทุนในธุรกิจใหม่ และการขายเงินลงทุน
- นโยบายที่สำคัญ
- การตกลงเข้าทำสัญญาที่สำคัญ
- การฟ้องร้อง และดำเนินคดีที่สำคัญ
- นโยบายการจ่ายเงินปันผล

### กรรมการอิสระ

คุณสมบัติของกรรมการอิสระของบริษัทมีหลักเกณฑ์ที่เข้มข้นกว่าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นการถ่วงดุลอำนาจของคณะกรรมการอย่างเหมาะสม โดยคุณสมบัติของกรรมการอิสระของบริษัทมีดังนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงานที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง สำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
3. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งสำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง รวมถึงการทำการรายการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ รายการที่เกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติการณ์อื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกันโดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าวให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่าง 1 ปีก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

4. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือบริษัทย่อย
5. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุมหรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งสังกัดอยู่ สำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
7. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงินซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุมหรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย สำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในทางหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

ภายหลังได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการอิสระที่มีลักษณะเป็นไปตามข้อ 1 ถึง 9 แล้ว กรรมการอิสระอาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะ (Collective Decision) ได้

เอไอเอสอาจแต่งตั้งบุคคลที่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพเกินมูลค่าตามข้อ 3 หรือ 7 เป็นกรรมการอิสระได้ หากคณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาคุณสมบัติอย่างระมัดระวังและมี

ความเห็นว่าการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้ความเห็นที่เป็นอิสระ และให้เปิดเผยข้อมูลต่อไปในหนังสือנדประชุมผู้ถือหุ้นในวาระพิจารณาแต่งตั้งกรรมการอิสระด้วย

- (1) ลักษณะความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพที่ทำให้บุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- (2) เหตุผลและความจำเป็นที่ยังคงหรือแต่งตั้งให้บุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ
- (3) ความเห็นของคณะกรรมการของบริษัทในการเสนอให้มีการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทกำหนดเป็นนโยบายว่ากรรมการอิสระอาจขาดความเป็นอิสระเมื่อได้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 9 ปี หรือ 3 วาระติดต่อกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาบทวนความเป็นอิสระหลังจากนั้นทุกๆ ปี

#### การแบ่งแยกหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหาร

เอไอเอสได้แบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจนโดยคณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท มติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น และนโยบายการกำกับดูแลกิจการของเอไอเอส ทั้งนี้ ในการกำกับดูแล กรรมการจะต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจในทางธุรกิจ และปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองเชื่ออย่างมีเหตุผลว่าจะจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อเอไอเอสและผู้ถือหุ้น ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ของเอไอเอสไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนบริหารจัดการงานประจำวัน และธุรกิจของเอไอเอส

#### การแบ่งแยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และคุณสมบัติที่เหมาะสม ไม่เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ โดยแยกหน้าที่การกำกับดูแลและการบริหารงานออกจากกัน

ประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานของเอไอเอส และไม่มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทเพื่อมิให้การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการกำกับดูแลเชิงนโยบายในภาพรวมของบริษัทกับการบริหารงานประจำอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ประธานกรรมการบริษัทยังเป็นผู้นำของคณะกรรมการ และทำหน้าที่เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบริษัท รวมถึงการประชุมผู้ถือหุ้น

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นหัวหน้าและผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัท มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทในการบริหารจัดการบริษัทตามทิศทาง กลยุทธ์ และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการบริษัทและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

## ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย

### 1. คณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กฎหมายกำหนด และมีการเปิดเผยอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) และการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย เลิกจ้าง และการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความดีความชอบของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณาผลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี และให้ข้อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อเสนอขออนุมัติการแต่งตั้ง เลิกจ้าง มาใหม่ เลิกจ้าง และกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีของบริษัทจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5. ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. พิจารณานโยบายของบริษัทเกี่ยวกับการใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่การสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีเดียวกัน
7. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
8. สอบทานให้บริษัทมีระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
9. สอบทานและอนุมัติกฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน แผนงานตรวจสอบภายในประจำปี การปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และประสานงานกับผู้สอบบัญชี
10. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และพิจารณาข้อร้องเรียนรวมถึงพิจารณาผลการสอบสวนของบริษัททุกไตรมาส รวมทั้งเป็นช่องทางหนึ่งของบริษัทในการรับแจ้งข้อร้องเรียนตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
11. กำกับดูแลนโยบายและมาตรการต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันเพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ตามกฎหมายและจริยธรรมที่กำหนดไว้

12. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานกรรมการตรวจสอบและต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
  - (1) ความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินของบริษัท
  - (2) ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท
  - (3) ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
  - (4) ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของผู้สอบบัญชี
  - (5) ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
  - (6) จำนวนการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และการเข้าร่วมประชุมของกรรมการตรวจสอบแต่ละท่าน
  - (7) ความเห็นหรือข้อสังเกตโดยรวมที่คณะกรรมการตรวจสอบได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (Charter)
  - (8) รายการอื่นที่เห็นว่าผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปควรทราบ ภายใต้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท
13. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับพฤติการณ์อันควรสงสัยว่ากรรมการ ผู้จัดการ หรือ บุคคลซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัทได้กระทำความผิดตามที่กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบในเบื้องต้นให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ และผู้สอบบัญชีทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความแจ้งจากผู้สอบบัญชี
14. รายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบและข้อเสนอแนะที่จำเป็นให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง โดยในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หากพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีการทุจริตหรือการกระทำดังต่อไปนี้ ซึ่งอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการของบริษัทเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร
  - (1) รายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
  - (2) การทุจริต หรือมีสิ่งผิดปกติ หรือมีความบกพร่องที่สำคัญในระบบควบคุมภายใน
  - (3) การฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
 หากคณะกรรมการของบริษัทหรือผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง กรรมการตรวจสอบรายใดรายหนึ่งอาจรายงานว่ามีรายการหรือการกระทำนั้นต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



15. ในการปฏิบัติงานตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจเชิญให้ฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องมาให้ความเห็น ร่วมประชุม หรือส่งเอกสารตาม ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องจำเป็น
16. ในการปฏิบัติงานตามขอบเขต อำนาจ หน้าที่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจว่าจ้างที่ปรึกษาหรือเชิญบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้ความเห็น หรือคำแนะนำ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
17. พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ด้วยตนเองทั้งในภาพรวมเป็นรายคณะและรายบุคคลเป็นประจำทุกปี
18. พิจารณาสอบทานกฎบัตรนี้เป็นประจำทุกปีและเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงหากมีความจำเป็น
19. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ
10. ทำหน้าที่ดูแลกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูง
11. ว่าจ้างที่ปรึกษาหรือบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อให้ความเห็นหรือคำแนะนำตามความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ
12. คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทและมีหน้าที่ให้คำชี้แจงตอบคำถามใดๆ เกี่ยวกับค่าตอบแทนในที่ประชุมผู้ถือหุ้น
13. พิจารณาทบทวนและประเมินความเพียงพอของกฎบัตรและเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลง
14. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญให้คณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำ รวมทั้งประเด็นสำคัญต่างๆ ที่คณะกรรมการบริษัทควรได้รับทราบ
15. มีอำนาจเชิญฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร หรือบุคคลใดที่เกี่ยวข้องของบริษัทมาให้ความเห็น เข้าร่วมประชุม หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
16. ดำเนินการอื่นๆ ไต่หรือตามอำนาจและความรับผิดชอบ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายหน้าที่ให้เป็นคราวๆ ไป

## 2. คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน

1. กำหนดค่าตอบแทนที่จำเป็นและเหมาะสม ทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน ของกรรมการ กรรมการชด้อย และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในแต่ละปี เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัทโดยรวม
2. จัดทำหลักเกณฑ์และนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติและ/หรือนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติตามแต่กรณี
3. พิจารณาสอบทานและอนุมัติผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินโบนัสประจำปีตามผลตัวชีวิตการปฏิบัติงานและพิจารณาปรับเปลี่ยนเงินเดือนประจำปี
4. พิจารณาและอนุมัติโครงการค่าตอบแทนระยะยาว (Long Term Incentive Plan) รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. พิจารณาและอนุมัติผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเงินโบนัสประจำปี การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี และค่าตอบแทนระยะยาว (Long Term Incentive Plan) ให้แก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารดังกล่าว
6. พิจารณาและอนุมัติการจ่ายเงินโบนัสประจำปีให้กับกรรมการของบริษัท
7. รายงานนโยบายด้านค่าตอบแทนกรรมการ หลักการ/เหตุผล และวัตถุประสงค์ของนโยบายเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี
8. ร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ประเมินและกำหนดผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารดังกล่าว และรายงานแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงให้คณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกปี
9. ร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทจัดทำนโยบายแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารดังกล่าว

## 3. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

1. กำหนดหลักเกณฑ์และนโยบายในการสรรหาคณะกรรมการและกรรมการชด้อยของบริษัท
2. กำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ทุกๆ ปี รวมทั้งเสนอปรับปรุงแก้ไขนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้คณะกรรมการพิจารณา
3. พิจารณาสรรหากรรมการและกรรมการชด้อย โดยพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมที่จะมาดำรงตำแหน่งกรรมการ เพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ และ/หรือเสนอขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น แล้วแต่กรณี
4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

## 4. คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1. พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินงาน และงบประมาณที่เพียงพอ ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ
2. เสนอประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อบริษัท อันเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณา
3. สอบทานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
4. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนประธานเจ้าหน้าที่บริหารอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
5. รายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท
6. สอบทานและให้ความเห็นชอบต่อรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
7. การปฏิบัติอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

## 5. คณะกรรมการบริหาร

1. กำหนดทิศทางกลยุทธ์ โครงสร้างการบริหารงาน แผนธุรกิจ และงบประมาณประจำปีของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติ
2. บริหารการดำเนินธุรกิจใดๆ ของบริษัทให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางไว้
3. กำกับและติดตามผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัท และรายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินให้แก่กรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำทุกเดือน
4. แสวงหาและประเมินโอกาสในการลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ
5. พิจารณาและให้ความเห็นแก่คณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท
6. พิจารณาสอบทานและอนุมัติรายการเกี่ยวกับการลงทุนและจำหน่ายทรัพย์สิน การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงินและการบริหารเงิน การบริหารงานทั่วไป และรายการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ภายในขอบเขตอำนาจที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
7. พิจารณาและให้ความเห็นต่อเรื่องที่ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ยกเว้นในกิจกรรมใดๆ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยอื่นเป็นผู้ดำเนินการไว้แล้ว
8. พิจารณาและสอบทานการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของบริษัท
9. คณะกรรมการบริหารอาจมอบอำนาจช่วงให้ผู้บริหารหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจในการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องตามที่คณะกรรมการบริหารพิจารณาเห็นสมควรได้ การ

อนุมัติรายการของคณะกรรมการบริหารและ/หรือการมอบอำนาจช่วงต้องไม่เป็นการอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่คณะกรรมการบริหารมีส่วนได้เสียตามที่กำหนดในข้อบังคับของบริษัท และตามที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริษัทและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

10. ว่าจ้างที่ปรึกษาหรือบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อให้ความเห็นหรือคำแนะนำตามความจำเป็น
11. มีอำนาจเชิญฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร หรือบุคคลใดที่เกี่ยวข้องของบริษัทมาให้ความเห็น เข้าร่วมประชุม หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามที่จำเป็น
12. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะกรรมการบริหารให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส ในวาระการรายงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
13. ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและประเมินความเพียงพอของกฎบัตรเป็นประจำทุกปี ซึ่งอาจทำพร้อมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยอื่น โดยอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
14. ดำเนินการอื่นๆ ใด หรือตามอำนาจและความรับผิดชอบ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายหน้าที่ให้เป็นคราวๆ ไป

นอกเหนือจากคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยแล้ว เอไอเอสยังกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงเพื่อคอยสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

### ผู้บริหาร

นายสมชัย เลิศสุทธิวงศ์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรักษาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกลยุทธ์องค์กร
นายสุย เวียง ขง	กรรมการผู้อำนวยการ
นางสาวสุนิษา ชินวัตร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน
นายวิวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร
นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

หมายเหตุ : รายชื่อผู้บริหาร 4 รายแรก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

## การสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง

### 1. หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ

1. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ในการสรรหาคัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งหรือเสนอขออนุมัติแต่งตั้งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท
2. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ จะพิจารณาทบทวนทักษะและคุณลักษณะของกรรมการ (Skill and Characteristic) และองค์ประกอบโดยรวมของคณะกรรมการบริษัท เปรียบเทียบกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต โดยจัดทำ

เป็นตาราง Board Skill Matrix เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการสรรหากรรมการที่ต้องการเป็นประจำทุกปี ในการทบทวนดังกล่าว คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการยังได้พิจารณาถึงความหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความเป็นอิสระ อายุ และเพศของกรรมการ

3. ในการพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเดิมเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ซึ่งรวมถึง ผลการปฏิบัติงาน ประวัติการเข้าร่วมและการมีส่วนร่วมในการประชุม และการสนับสนุนในกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท โดยหากเป็นกรรมการอิสระ จะพิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการท่านดังกล่าวด้วย

4. การแต่งตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีความโปร่งใสและชัดเจน และดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น ดังนี้

- (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่ถือ คือ หนึ่งหุ้นเท่ากับหนึ่งเสียง
- (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ ในกรณีที่เลือกตั้งบุคคลหลายคนเป็นกรรมการ จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากัน เกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือไม่น้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน ทั้งนี้ มิได้มีการแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าวต้องได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

ทั้งนี้ เอไอเอสเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการศึกษาเลือกเป็นกรรมการได้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี โดยแจ้งผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของเอไอเอสซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการเสนอและขั้นตอนการพิจารณา โดยในปี 2560 ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใดเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ

## 2. การสรรหาผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาสรรหาบุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) โดยพิจารณาคัดเลือกจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนอาจพิจารณาว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระเพื่อเข้ามาช่วยในการสรรหาดังกล่าวด้วย

ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง บริษัทได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) รองรับผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป โดยได้ระบุตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่แทน พร้อมกันนี้ เอไอเอสได้จัดให้มีระบบพัฒนาบุคลากรในลำดับรองลงมาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการขึ้นไปดำรงตำแหน่งดังกล่าวด้วย

## วาระการดำรงตำแหน่ง

- (1) ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงสามส่วนไม่พอดี ให้ออกจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนที่ยอยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่งและกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับเลือกเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่อีกได้
- (2) กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย มาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 เข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน

## 1. วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการตรวจสอบ

- (1) กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละไม่เกิน 3 ปี กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งตามวาระมีสิทธิได้รับเลือกกลับเข้ามาใหม่ได้ ทั้งนี้ สำหรับผู้ที่ได้ดำรงตำแหน่งมาแล้วเป็นระยะเวลา 9 ปี หรือ 3 วาระติดต่อกัน คณะกรรมการบริษัทจะทบทวนความเป็นอิสระที่แท้จริงของกรรมการผู้นั้นเป็นประจำทุกๆ ปี
- (2) กรรมการตรวจสอบท่านใดประสงค์จะลาออกก่อนครบวาระต้องยื่นหนังสือลาออกต่อประธานกรรมการบริษัท โดยการลาออกมีผลตั้งแต่วันที่ใบลาออกมาถึงที่บริษัทเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งกรรมการอื่นที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทดแทนกรรมการที่ลาออก โดยให้ดำรงตำแหน่งเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน คณะกรรมการบริษัทจะต้องแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบให้ครบถ้วนภายใน 90 วัน นับแต่วันที่กรรมการตรวจสอบคนนั้นลาออก

ในกรณีที่กรรมการตรวจสอบพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะ เพราะเหตุอื่นนอกจากขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย ให้คณะกรรมการตรวจสอบที่พ้นจากตำแหน่งยังคงต้องอยู่รักษาการในตำแหน่งเพียงเท่าที่จำเป็นจนกว่าคณะกรรมการตรวจสอบชุดใหม่จะเข้ารับหน้าที่

## 2. วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการชุดย่อยอื่นๆ

- (1) ให้กรรมการชุดย่อยอื่นๆ มีวาระอยู่ในตำแหน่งตามวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ และกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้
- (2) นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตาม (1) กรรมการชุดย่อยอื่นๆ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
  - ตาย
  - ลาออก
  - ขาดคุณสมบัติการเป็นกรรมการชุดย่อย
  - คณะกรรมการบริษัทมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

## หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดสรรค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

เอไอเอสมีนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนให้กรรมการ โดยสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเมื่อเทียบกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันและบริษัทที่มีขนาดใกล้เคียงกันแล้ว ค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพไว้ และจะคำนึงถึงความเป็นธรรมและเหมาะสมสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร โดยสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการปฏิบัติงานของกรรมการและผู้บริหารแต่ละท่าน

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน เป็นผู้พิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่จำเป็นและเหมาะสมทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน ให้แก่ กรรมการบริษัท กรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยในการพิจารณาจากนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว จะมีการนำผลสำรวจค่าตอบแทนกรรมการที่จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยมาประกอบการพิจารณา

ทั้งนี้ สำหรับค่าตอบแทนกรรมการและกรรมการชุดย่อย คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อขอมติเห็นชอบ และที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อขออนุมัติเป็นประจำทุกปี

## 1. ค่าตอบแทนคณะกรรมการ

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินสำหรับประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จำนวน 8 ราย รวมจำนวนเงิน 28.63 ล้านบาท โดยจ่ายจากผลการดำเนินงานประจำปี 2560 และมีการพิจารณาจัดสรรตามนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและกรอบวงเงิน 36 ล้านบาท ซึ่งได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 ทั้งนี้ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว บริษัทใช้หลักเกณฑ์เดิมตั้งแต่ปี 2558 และค่าตอบแทนที่จัดสรรอยู่ภายในกรอบของวงเงินอันประกอบด้วย ค่าตอบแทนรายเดือน ค่าเบี้ยประชุมและโบนัส

## นโยบายการจ่ายตอบแทนคณะกรรมการประจำปี 2560

กรรมการ	ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน (บาท)		
	ค่าตอบแทนรายเดือน	ค่าเบี้ยประชุม	โบนัส
<b>คณะกรรมการ</b>			
• ประธานกรรมการ	300,000	x	✓
• กรรมการ	75,000	25,000	✓
<b>คณะกรรมการตรวจสอบ/คณะกรรมการบริหาร</b>			
• ประธานกรรมการ	25,000	25,000	✓
• กรรมการ	x	25,000	✓
<b>คณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ</b>			
• ประธานกรรมการ	10,000	25,000	✓
• กรรมการ	x	25,000	✓

หมายเหตุ:

- 1) กรรมการที่เป็นผู้บริหาร/พนักงานของบริษัท หรือของบริษัทผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ไม่มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการ หรือกรรมการชุดย่อย
- 2) ประธานกรรมการไม่ได้รับค่าตอบแทนรายเดือน หรือเบี้ยประชุม ในฐานะประธานในคณะกรรมการชุดย่อย

## คำตอบแทนกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคลที่ได้รับในฐานะกรรมการบริษัทจำนวน 8 ราย ในปี 2560 มีดังนี้

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	คำตอบแทนรายเดือน (บาท)	ค่าเบี้ยประชุม <sup>1)</sup> (บาท)	โบนัส (บาท)	คำตอบแทนอื่นๆ
นายกานต์ ตระกูลสุน	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการ - ประธานกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน	3,600,000	-	3,150,000	-
นายสมประสงค์ บุญยะชัย	- รองประธานกรรมการ - กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน	900,000	350,000	2,253,600	-
นายไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ	1,200,000	650,000	3,150,000	-
นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ - กรรมการตรวจสอบ	1,020,000	650,000	2,289,000	-
นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช <sup>1)</sup>	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน - กรรมการตรวจสอบ	679,839	350,000	1,737,132	-
นายเชราร์โด ซี. อบลาลา จูเนียร์ <sup>2)</sup>	- กรรมการอิสระ - กรรมการบริหาร - กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน	610,000	225,000	2,372,387	-
นายสตีเฟน มิลเลอร์	- กรรมการ	900,000	175,000	2,253,600	-
นางทัศนีย์ มโนโรธ <sup>3)</sup>		225,000	175,000	558,140	-
Total <sup>4)</sup>		9,134,839	2,575,000	16,928,859	-

หมายเหตุ:

- 1) นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 และการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 และได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- 2) นายเชราร์โด ซี. อบลาลา จูเนียร์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทและกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2560 และได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- 3) นางทัศนีย์ มโนโรธ ครอบครองตำแหน่งกรรมการ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560
- 4) การจ่ายคำตอบแทนกรรมการที่ปรากฏตามตารางข้างต้นเป็นรายการที่เกิดขึ้นในปี 2560 รวมถึงโบนัสจากผลปฏิบัติงานระหว่างปี 2560 ที่จ่ายในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ด้วย

## 2. คำตอบแทนผู้บริหาร

ปรัชญาในการจ่ายคำตอบแทนของบริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตอบแทนความสำเร็จในการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของบริษัท และตอบแทนผลงานที่ผู้บริหารได้สร้างให้กับบริษัท และตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทนได้ทำการทบทวนและอนุมัตินโยบายคำตอบแทนผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยการกำหนดระบบบริหารคำตอบแทนจะพิจารณาถึงด้านต่างๆ ดังนี้

### การบริหารคำตอบแทน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน

- คำตอบแทนของผู้บริหาร จะแปรผันตรงกับการบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายตามกลยุทธ์ของบริษัท
- การประเมินผลการปฏิบัติงานจะอยู่บนพื้นฐานของตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดทางการเงินและด้านอื่นๆ

### การบริหารคำตอบแทน ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ถือหุ้น

- การคัดเลือกระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับแผนการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท และการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่องให้กับผู้ถือหุ้น
- การทำให้เกิดความมั่นใจว่าตัวชี้วัดความสำเร็จที่สร้างขึ้น มีความเหมาะสมกับขีดความสามารถในการดำเนินงานของบริษัท เป้าหมายของบริษัท และระดับผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้น

### การบริหารคำตอบแทน ให้สามารถแข่งขันได้

- การบริหารคำตอบแทนให้สามารถแข่งขันได้ในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทสามารถที่จะดึงดูด และรักษาพนักงานที่ดี มีฝีมือ ให้มาทำงาน และอยู่สร้างผลงานให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- การเชื่อมโยงสัดส่วนระหว่างคำตอบแทนและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับทั้งผลตอบแทนรายปี และผลตอบแทนระยะยาว



### 3. โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท

ค่าตอบแทนซึ่งจ่ายให้กับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหาร โดยผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทจะประกอบด้วยสามองค์ประกอบ ดังนี้

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์แบบคงที่		ค่าตอบแทนตามผลปฏิบัติงาน		
เงินเดือน	ผลประโยชน์	โบนัสตามผลงาน	ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	ค่าตอบแทนที่เป็นหุ้น

#### ค่าตอบแทนและผลประโยชน์แบบคงที่ เงินเดือน

ระดับของค่าตอบแทนที่ได้รับ เป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์และทักษะความชำนาญเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งทำการจ่ายเป็นเงินสดเข้าบัญชีทุกเดือน โดยจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี จากการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และอัตราการขึ้นเงินเดือนในตลาดแรงงาน

#### ผลประโยชน์อื่น และผลประโยชน์พิเศษ

วัตถุประสงค์หลักของการให้ผลประโยชน์อื่น และผลประโยชน์พิเศษ คือการสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน และช่วยเหลือในกรณีพนักงานสูงอายุ ประสพปัญหาด้านสุขภาพ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต โดยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แผนประกันสุขภาพ และสวัสดิการต่างๆ สอดคล้องกับแนวปฏิบัติในตลาดแรงงาน และตามที่กฎหมายกำหนด

#### ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

##### โบนัสตามผลงาน

- เป็นรางวัลตอบแทนที่แปรผันตามความสำเร็จของผลงานในระยะสั้น เมื่อเทียบกับแผนงานประจำปีที่ได้กำหนดไว้ โดยเทียบเคียงกับค่าตอบแทนในตลาดแรงงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เงินโบนัสตามผลงาน

#### การจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท

	CEO	ผู้บริหาร	พนักงานทุกคน	รูปแบบการจ่าย	จุดประสงค์และการเชื่อมโยงกับหลักการค่าตอบแทน
เงินเดือน (Base Salary)	✓	✓	✓	เงินสด แก่พนักงานทุกคน	จูงใจและรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และตอบสนองการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน
เงินโบนัสตามผลงาน (Performance Bonus)	✓	✓	✓	เงินสด แก่พนักงานทุกคน	เพื่อเป็นรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จของผลงานที่ได้กำหนดไว้ประจำปี
ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Value-Sharing Cash)	✓	✓		เงินสด แก่ผู้บริหาร	ผลักดันให้เกิดผลงานที่เป็นรากฐานของบริษัท โดยยึดหลักมูลค่ารวมทางเศรษฐกิจของบริษัท ซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมระหว่างผู้บริหารและผู้ถือหุ้น
ค่าตอบแทนที่เป็นหุ้น (Value-Sharing Equity)	✓	✓		ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ แก่ผู้บริหาร	เพื่อเป็นแรงเสริมให้บริษัทเกิดการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น

ค่าตอบแทนรวมของคณะผู้บริหารจำนวน 5 ราย เท่ากับ 48.60 ล้านบาท ประกอบด้วยเงินเดือน โบนัสตามผลงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลประโยชน์อื่น ๆ

จะผูกกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ประจำปี ซึ่งเป็นผลรวมจากตัววัดผลที่หลากหลาย และมีการถ่วงน้ำหนักตามความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยเป็นการตัดสินผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบริษัท และของพนักงานรายบุคคล

#### ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

- ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินพิเศษนอกเหนือจากโบนัสตามผลงาน ค่าตอบแทนพิเศษนี้เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลงานที่เป็นรากฐานของบริษัท โดยยึดหลักมูลค่ารวมทางเศรษฐกิจของบริษัท ซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมระหว่างผู้บริหารและผู้ถือหุ้น ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินพิเศษส่วนหนึ่งจะถูกจ่ายออกเป็นเงินสด ซึ่งถือเป็นมูลค่าเชิงบวกในปัจจุบัน ส่วนเงินรางวัลที่เหลือจะถูกยกไปรวมไว้ในบัญชีสะสม อย่างไรก็ตามเงินรางวัลสะสมนี้อยู่ในกฎการเรียกคืนที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน และอาจมีมูลค่าลดลงหากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปีนั้นๆ

#### ค่าตอบแทนที่เป็นหุ้น

- การให้การมีส่วนในการถือหุ้น มุ่งเน้นเป็นค่าตอบแทนในระยะยาว เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารสร้างความเจริญเติบโตที่ยั่งยืนให้กับบริษัท สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น ทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการเป็นเจ้าของ และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่ทรงคุณค่าของบริษัท บริษัทจึงได้พิจารณาจัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญให้กับผู้บริหารที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงได้ในอนาคต การจัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญยังเป็นการแสดงความขอบคุณพนักงานสำหรับความทุ่มเทในการทำงานที่มีส่วนช่วยเป็นอย่างสูงในการทำให้บริษัทเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จ



#### 4. ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ

เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อบริษัทได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการส่งเสริมให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวเป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัท ผู้ถือหุ้น และผู้บริหาร บริษัทได้ออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) ให้แก่ผู้บริหาร ตามโครงการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาว

(Performance Share Plan) เป็นจำนวน 5 ครั้ง ตั้งแต่ ปี 2556-2560 ทั้งนี้ ผู้บริหารตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ได้รับใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) มีรายชื่อและจำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) ที่ได้รับดังนี้

รายชื่อผู้บริหารได้รับ		จำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) (หน่วย)										รวม
		ปี 2560	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2559	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2558	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2557	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2556	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	
1. นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์	จำนวน	88,700	6.3	56,800	6.87	51,600	5.92	29,816	4.38	19,824	4.89	246,740
2. นางสาวสุนิษา ชินวัตร	จำนวน	35,440	2.5	11,900	1.44	11,890	1.36	11,020	1.62	6,864	1.69	77,114
3. นายวิวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร	จำนวน	44,300	3.1	30,200	3.65	30,174	3.46	27,116	3.99	19,864	4.90	151,654
4. นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม	จำนวน	44,300	3.1	33,200	4.01	0	n/a	0	n/a	0	n/a	77,500

#### เลขาธิการบริษัท

คือ นายชิน ชัยวัชรารักษ์ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตาม มาตรา 89/15 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่กรรมการในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของ กรรมการประสานงานให้มีการปฏิบัติตามมติคณะกรรมการตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

#### หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

คือ นางสาวนฐิยา พัวพงศกร ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลในฐานะบริษัท จดทะเบียนในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) รวมทั้งกฎหมายบริษัท มหาชนจำกัด

ทั้งนี้ข้อมูลประวัติและรายละเอียดของเลขาธิการบริษัท และหัวหน้า หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ปรากฏหน้า 59

# การกำกับดูแลกิจการที่ดี

## ความสำเร็จในปี 2560



ประกาศใช้นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยห้ามบุคคลที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งล่วงรู้และ/หรือครอบครองภายในซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี และช่วงเวลาอื่นที่บริษัทจะกำหนดเป็นครั้งคราว (Black out period)



การกำกับดูแลกิจการของบริษัทได้รับการยอมรับว่าอยู่ในระดับที่ “ดีเยี่ยม” จากการประเมินโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (CGR)



ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 จาก SET Awards จากการยอมรับของนักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันต่อความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของข้อมูล การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสาร กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ตลอดจนมีนโยบายที่เน้นประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเป็นสำคัญ

## นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ประกาศใช้ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ” กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมาตั้งแต่ปี 2545 โดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการเป็นผู้ทบทวนและพิจารณาในเบื้องต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ โดยปรับปรุงครั้งล่าสุดในปี 2560

การกำกับดูแลกิจการของเอไอเอส ยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นขั้นพื้นฐาน และพัฒนาให้มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยอดเยี่ยม (Best practice) ด้วยธรรมเนียมและการเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เช่น หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (CGR) ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) และดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices :DJSI)

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของเอไอเอสและการปฏิบัติหน้าที่ของทุกคนในองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตรงไปตรงมา และเที่ยงพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มี “ประมวลจริยธรรมธุรกิจ” ที่ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 12 หมวด ครอบคลุมตั้งแต่เรื่องความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การเคารพสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ และจัดให้มีคณะกรรมการจริยธรรม ซึ่งประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่ขับเคลื่อนและกำกับดูแลจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งจัดให้มีช่องทางลับสำหรับพนักงานและบุคคลภายนอก เพื่อแจ้งเรื่องการกระทำที่อาจจะเข้าข่ายการละเมิดจริยธรรมต่อคณะกรรมการบริษัท โดยผู้แจ้งข้อมูลจะได้รับการคุ้มครองตาม “นโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้สื่อสารนโยบายดังกล่าวให้ภายในองค์กรรับทราบผ่านช่องทางและกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น อีเมล อินทราเน็ต แผ่นป้ายประกาศ และการรณรงค์ภายในบริษัท

ผู้สนใจสามารถศึกษานโยบายทั้ง 3 ฉบับ เพิ่มเติมได้ที่ <http://advanc-th.listedcompany.com> ภายใต้หัวข้อบรรษัทภิบาล

## รายงานการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการในปีที่ผ่านมา

### หมวด 1 คณะกรรมการบริษัท

1. คณะกรรมการบริษัทเป็นบุคคลที่มีภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ในการมุ่งมั่นให้กลุ่มเอไอเอสเป็นผู้นำสร้างสรรค์รูปแบบตลาดสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศและมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุด โดยกำหนดให้เป็นวิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัท เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายจัดการนำไปกำหนดเป็นกลยุทธ์และตั้งเป้าหมายในระยะยาว และมีการทบทวนและติดตามความคืบหน้าเป็นประจำทุกปี



2. องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 ท่าน ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด และมีประสบการณ์ในหลากหลายวิชาชีพ โดยมีจำนวนกรรมการอิสระ 5 ราย ได้แก่ 1. คุณกานต์ ตระกูลฮุน 2. คุณไกรฤทธิ์ อุชุนานนท์ชัย 3. คุณประสิทธิ์ เชื้อพานิช 4. คุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ และ 5. คุณเชราร์ โต ซี. อบลาลา จูเนียร์ คิดเป็นสัดส่วนมากกว่า 1 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด และมีกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร (รวมกรรมการอิสระ) เป็นจำนวนทั้งหมด 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 ของคณะกรรมการทั้งหมด เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด และเป็นการถ่วงดุลอำนาจในการบริหารงานที่ดี โดยจำนวนและสัดส่วนของคณะกรรมการมีความเหมาะสมเมื่อพิจารณาถึงความจำเป็นทางด้านทักษะและประสบการณ์ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายระยะยาว

ประธานกรรมการบริษัท คือ คุณกานต์ ตระกูลฮุน เป็นกรรมการอิสระและไม่ใช่นักธุรกิจคนเดียวกันกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงไม่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิตหรือทางธุรกิจระหว่างกัน โดยคณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการแบ่งแยกการดำรงตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารอย่างชัดเจนไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

3. นอกเหนือจากการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารแล้ว เอไอเอสได้กำหนดให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการบริษัทกับฝ่ายจัดการ รวมถึงสนับสนุนสิทธิในการพิจารณาเรื่องที่มียุทธศาสตร์ซึ่งจะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทเท่านั้น เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น เช่น การพิจารณากำหนดกลยุทธ์ แผนธุรกิจ งบประมาณ การลงทุนในธุรกิจใหม่ และการกำหนดนโยบายที่สำคัญ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี คณะกรรมการบริษัทสนับสนุนให้กรรมการและฝ่ายจัดการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันผ่านการสร้างวัฒนธรรมการเคารพบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และการทำงานร่วมกันตามหลักธรรมาภิบาล
4. คณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อพิจารณาประเด็นเฉพาะแต่ละเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น เรื่องการกำกับดูแลกิจการ การกำหนดค่าตอบแทน การตรวจสอบ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น พร้อมเสนอแนวทางให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ควบคู่กับการกำกับดูแลและเสนอแนะฝ่ายจัดการ โดยประธานกรรมการชุดย่อยทุกชุด (ยกเว้นคณะกรรมการบริหาร) เป็นกรรมการอิสระ

5. คุณสมบัติของกรรมการอิสระของเอไอเอสถูกกำหนดให้มีความเข้มข้นกว่าหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด เช่น ต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยให้เน้นรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย ในขณะที่นิยามกรรมการอิสระตามประกาศคณะกรรมการตลาดทุนกำหนดว่า ต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยให้เน้นรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ทั้งนี้ ข้อกำหนดเรื่องคุณสมบัติกรรมการอิสระของเอไอเอส ปรากฏอยู่ใน <http://advanc-th.listedcompany.com> ภายใต้หัวข้อบรรษัทภิบาล “นโยบายบรรษัทภิบาลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท”

6. ในปี 2560 คณะกรรมการมีการประชุมทั้งหมด 8 ครั้ง ตามรอบวันประชุมที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยส่วนงานเลขานุการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารประกอบให้กรรมการแต่ละท่านล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน เพื่อให้กรรมการมีเวลาศึกษา ประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุม และได้ดำเนินการให้แต่ละวาระมีการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ รวมถึงเปิดโอกาสให้กรรมการแต่ละท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ในกรณีที่กรรมการติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กรรมการได้เข้าร่วมประชุม จึงได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มโอกาสและประสิทธิภาพในการประชุม อีกทั้งยังเป็นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เอไอเอสได้นำเทคโนโลยี เช่น ระบบการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video conference) ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กรรมการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางมาเพื่อปรึกษาหารือ หรือประชุมกับฝ่ายจัดการในกิจการงานของบริษัท รวมถึงสนับสนุนให้มีการส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านช่องทาง Board Portal ซึ่งเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ฝ่ายจัดการจะใช้ในการสื่อสารเรื่องสำคัญๆ หรือนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย สำหรับในเดือนใดที่ไม่ได้มีการประชุม ส่วนงานเลขานุการบริษัทจะจัดส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยในเดือนนั้นๆ ให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบ

7. กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร มีการประชุมร่วมกันอย่างเป็นอิสระโดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารและฝ่ายจัดการเข้าร่วม จำนวน 1 ครั้ง โดยมีการอภิปรายในประเด็นเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอส และภายหลังการประชุมได้มีการรายงานผลการประชุมให้คณะกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารรับทราบ

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายชื่อ องค์ประกอบคณะกรรมการ การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แต่ละชุด การเข้าร่วมประชุม รวมถึงหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกรรมการสามารถศึกษาได้จากหัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ” หน้า 64-73

### แผนการสืบทอดตำแหน่ง

คณะกรรมการกำหนดให้มีแผนการสืบทอดตำแหน่งของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้หากตำแหน่งสำคัญดังกล่าวว่างลง โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และจัดทำแผนการสืบทอดดังกล่าว รวมทั้งกำหนดให้ประธานคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนต้องรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบถึงแผนการสืบทอดตำแหน่งดังกล่าว รวมทั้งให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

ในส่วนแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของเอไอเอสได้กำหนดแผนสืบทอดตำแหน่งและยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคลในการบริหารจัดการบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ทั้งนี้ แผนสืบทอดตำแหน่งได้ถูกนำมารวมกับการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานระดับองค์กร (Corporate KPIs) เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการตามแผนการสืบทอดตำแหน่งจะเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทั้งนี้ เอไอเอสกำหนดรูปแบบของการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเป็นกลุ่มตามความพร้อมของพนักงานที่จะก้าวขึ้นรับตำแหน่งถัดไป (Competency) ระดับการจ้างงานของพนักงาน (Personal grade) และระดับของตำแหน่งงานที่จะก้าวขึ้นไป (Successor grade) โดยพนักงานแต่ละกลุ่มจะมีบทบาทที่แตกต่างกันไป เช่น การเป็นผู้นำเพื่อนำไปสู่ผลทางธุรกิจ การผู้นำไปสู่การเป็นผู้จัดการ การเป็นผู้นำที่ดีต่อผู้อื่นและการเตรียมตัวเพื่อเป็นผู้นำโดยเน้นในด้านการพัฒนาศักยภาพ

เอไอเอสได้กำหนดคุณลักษณะในการเป็นผู้นำให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และกำหนดทักษะความสามารถและผู้สืบทอดตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงานและความสามารถของพนักงานแต่ละคน โดยใช้ตารางคุณลักษณะ “9 Box Talent Matrix” และทำการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จในหน้าที่ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอทั่วทั้งองค์กร ทักษะความสามารถที่ได้รับการประเมินนั้นจะต้องผ่านขั้นตอนการยืนยันตามที่บริษัทกำหนด เช่น ความใฝ่ฝัน การมีส่วนร่วม การเคลื่อนไหวและความคล่องตัว ผู้ที่มีศักยภาพจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และสามารถใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้งานได้ดีในสถานการณ์ใหม่ๆ และท่ามกลางความท้าทาย ในด้านเชิงคุณภาพ ผู้ที่มีศักยภาพต้องมีความคล่องตัว ใน 4 ประเด็นหลักๆ คือ มุ่งมั่นที่ว่องไว ความคล่องตัวต่อคนอื่น ๆ ความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และมีผลลัพธ์ที่รวดเร็วทันใจ ซึ่งปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้จะได้รับการประเมินโดยศูนย์การประเมินและค้นหาศักยภาพของพนักงาน

สำหรับพนักงานที่ผ่านการประเมินว่ามีทักษะความสามารถและผู้สืบทอดตำแหน่ง เอไอเอสจะรวบรวมรายชื่อไว้ในทะเบียนรายชื่อ Talent Pool โดยคณะกรรมการด้านบุคลากรของแต่ละหน่วยงานจะทำการทบทวนรายชื่อดังกล่าวผ่านกระบวนการ "People Quarterly Review" ทั้งนี้ ผู้จัดการจะมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับพนักงานที่มีศักยภาพ โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)

ในปี 2560 เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานที่ศักยภาพสูงใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่



การกำหนดและ  
การประเมินศักยภาพ



การวางแผนและกระบวนการ  
บริหารจัดการศักยภาพ



การพัฒนาและวัดผลศักยภาพ



โครงสร้างการจัดการศักยภาพ

เพื่อทำความเข้าใจและให้คำแนะนำในเรื่องด้านศักยภาพและการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะของแต่ละบุคคล รวมถึงกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ การพูดคุยอย่างต่อเนื่องของผู้จัดการและพนักงานที่มีศักยภาพจะส่งเสริมให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันและส่งผลลัพธ์ที่ดีออกมา

นอกจากการพัฒนาขีดความสามารถและการวัดผลความสามารถแล้ว ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสถาบันเอไอเอส อะเคเดมี่ ยังได้ออกแบบโปรแกรมการพัฒนาที่สอดคล้องกับโครงการพัฒนากลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพในแต่ละกลุ่ม โดยได้จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพในด้านที่ขาดแคลนตามความต้องการขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ และสอดคล้องกับผลประเมินศักยภาพอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทจะทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งและคุณลักษณะเป็นประจำทุกปี การทบทวนดังกล่าวจะครอบคลุมไปถึงการประเมินความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานในสายอาชีพที่มีความท้าทายมากขึ้น ทั้งนี้ บริษัทได้นำเสนอรายงานสรุปเกี่ยวกับแผนการสืบทอดตำแหน่งต่อคณะกรรมการเมื่อสิ้นปี 2560 ที่ผ่านมา

#### การติดต่อสื่อสารกับฝ่ายจัดการ

1. ติดต่อผ่านส่วนงานเลขานุการบริษัท ซึ่งทำหน้าที่เสมือนตัวกลางระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ โดยมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Board portal) ที่มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเข้มงวด ในการส่งข้อมูลให้คณะกรรมการสามารถศึกษาข้อมูลวาระการประชุมล่วงหน้าได้อย่างสะดวก รวมถึงการนัดหมายการประชุม การขอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เป็นต้น
2. ติดต่อผ่านส่วนงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นตัวกลางระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบกับฝ่ายจัดการ

ทั้งนี้ เอไอเอสไม่มีการปิดกั้นการเข้าถึงและติดต่อสื่อสารระหว่างกรรมการและฝ่ายจัดการโดยตรง โดยส่วนงานเลขานุการบริษัทได้จัดให้กรรมการและฝ่ายจัดการได้มีโอกาสร่วมรับประทานอาหารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อน/หรือหลังการประชุม แต่ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องไม่เป็นการเข้าไปแทรกแซงการดำเนินธุรกิจปกติหรือก้าวก้าวขอบเขตอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน

#### คำตอบแทนของกรรมการ

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทนเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้พิจารณานโยบายและโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ โดยในปีที่ผ่านมา คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทนได้พิจารณานโยบายการจ่ายจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันและบริษัทที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ผลประกอบการของบริษัท เป้าหมายและผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการจะถูกนำเสนอให้ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอนุมัติ โดยรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ” หน้า 74-77

#### การปฐมนิเทศและพัฒนาความรู้กรรมการ

ในปี 2560 เอไอเอสมีการแต่งตั้งกรรมการใหม่ทั้งหมด 3 ท่าน โดยกรรมการใหม่ทั้งหมดได้รับการปฐมนิเทศเพื่อรับทราบข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น บทบาทหน้าที่ของกรรมการในบริษัทจดทะเบียน นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอส เป็นต้น ซึ่งในการจัดปฐมนิเทศแต่ละครั้ง ผู้บริหารระดับสูงจะมานำเสนอและบรรยายสรุปงานของแต่ละสายธุรกิจ รวมถึงข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับสายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

เอไอเอสยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและอบรมความรู้ให้กรรมการอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมในปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ชื่อหลักสูตร/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วม
การศึกษาดูงานที่ประเทศจีน ที่เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ	เพื่อให้คณะกรรมการได้มีโอกาสเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อคู่ค้าสำคัญๆ ในต่างประเทศและเป็นการเรียนรู้การพัฒนาวัตกรรมการและเทคโนโลยีใหม่ๆ	คุณกานต์ ตระกูลฮุน คุณสมประสงค์ บุญยะชัย คุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ คุณจิน ไล้ เกียบ จง คุณไกรฤทธิ์ อุซูกานนท์ชัย คุณประสัณห์ เชื้อพานิช คุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ คุณสุย เวียง ของ คุณเชราร์โด ซี. อบลาซา จูเนียร์

ชื่อหลักสูตร/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วม
การร่วมเสวนาในหัวข้อหลัก การกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี 2560	เพื่อให้กรรมการทุกท่านรับทราบแนวทางการกำกับดูแลกิจการและ แนวทางปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับ ปรับปรุงใหม่ รวมถึงแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการกำกับดูแลกิจการ โดยได้รับเกียรติจาก นายรพี สุจริตกุล เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) มาร่วมการเสวนา	คุณกานต์ ตระกูลสุน คุณสมประสงค์ บุญยะชัย คุณสุศักดิ์ วาจาสิทธิ์ คุณจิ้น โล เจริญ จง คุณแอลเลน ลิว ยง เคียง คุณไกรฤทธิ์ อุซูกานนท์ชัย คุณสติเฟ่น มิลเลอร์ คุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ คุณสุย เวียง ของ คุณเชราร์โด ซี. อปลาชา จูเนียร์ คุณประสิทธิ์ เชื้อพานิช

#### การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตนเอง (Board Self-Assessment) เป็นรายบุคคลและทั้งคณะเป็นประจำทุกปี โดยแบบประเมินนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของคณะกรรมการบริษัท เพื่อใช้เป็นกรอบในการทบทวนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทว่า ได้ดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ได้อนุมัติไว้และ/หรือตามแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) หรือไม่ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทให้สอดคล้องกับแนวนโยบายที่กำหนดไว้ และเพื่อทบทวนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยให้มีการพิจารณาทบทวนผลงาน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในปีที่ผ่านมา
2. เพื่อใช้ในการพัฒนาการทำงานของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนได้อย่างชัดเจน
3. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณะกรรมการบริษัทกับฝ่ายจัดการ

#### หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

บริษัทได้จัดทำแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการ ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- **ประเภทที่ 1** “แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทแบบองค์คณะในภาพรวม” เพื่อใช้ประเมินการทำงานของคณะกรรมการบริษัท

- **ประเภทที่ 2** “แบบประเมินของคณะกรรมการบริษัทผู้ที่ทำแบบประเมินเอง” เพื่อใช้ประเมินการทำงานที่อย่างเหมาะสมของการเป็นกรรมการรายบุคคล

แบบประเมินแต่ละประเภทประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** คณะกรรมการประเมินระดับคะแนนความเห็นหรือระดับการดำเนินการใน 6 หัวข้อประเมิน ได้แก่

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
- การประชุมคณะกรรมการ
- การทำหน้าที่กรรมการ
- ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ
- การพัฒนาตนเองของกรรมการและผู้บริหาร

**ส่วนที่ 2** คณะกรรมการให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสิ่งที่ให้ความสนใจเป็นกรณีพิเศษสำหรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท

#### ขั้นตอนในการประเมิน

1. ส่วนงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งแบบประเมินให้กรรมการทุกท่านประเมินทุกปี
2. รวบรวมแบบประเมินและผลคะแนน รวมถึงจัดทำรายงานผลการประเมินดังกล่าวเสนอต่อประธานกรรมการ และประธานกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด เพื่อศึกษา วิเคราะห์ผลการประเมินร่วมกัน และกำหนดวิธีการพัฒนาการปฏิบัติงานของกรรมการต่อไป



ทั้งนี้ ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการทั้งแบบองค์รวมและแบบรายบุคคล ประจำปี 2560 คณะกรรมการเห็นว่าได้ปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน มีหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปีและเป้าหมายระยะยาวของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นประจำทุกปี โดยผลของการประเมินจะถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

## หมวด 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

### สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

เอไอเอสเคารพสิทธิและให้ความเท่าเทียมกับผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งสิทธิในการอนุมัติและรับเงินปันผลในอัตราการจ่ายต่อหุ้นที่เท่าเทียมกัน การให้สิทธิในการซื้อ ขาย โอน รับโอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่อย่างเป็นอิสระ การไม่เข้าแทรกแซงธุรกรรมในตลาด ซื้อขายหลักทรัพย์ การให้สิทธิในการเสนอซื้อ แต่งตั้ง และถอดถอนกรรมการ การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีอิสระและกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี การแสดงความเห็นในที่ประชุมผู้ถือหุ้นอย่างเป็นอิสระ และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจและอนุมัติธุรกรรมที่มีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของเอไอเอส เป็นต้น

โดยนอกเหนือจากสิทธิขั้นพื้นฐานดังกล่าวแล้ว เอไอเอสยังดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นมีการใช้สิทธิของตน และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ทำหน้าที่ในฐานะเจ้าของกิจการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานและการเข้าทำธุรกรรมต่างๆ ข้อมูลผลประกอบการรายไตรมาสและประจำปี ผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์เอไอเอส เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทได้หลากหลายช่องทางและทันเวลา
2. การจัดตั้งส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ถือหุ้นกับบริษัท เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทั้ง ผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ถือหุ้นสถาบัน สามารถสอบถามและเสนอแนะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานไปยังฝ่ายจัดการ รวมถึงให้ข้อมูลการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจลงทุนของ

ผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุนซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทุกไตรมาส เพื่อพบปะและนำเสนอผลประกอบการกับ ผู้ถือหุ้นรายย่อย และเดินสายพบนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมปรากฏในหัวข้อ “ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน” หน้า 94-97 ในรายงานประจำปี 2560

3. เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรม จึงประกาศใช้ “นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน” เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน และป้องกันการนำข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมถึงหลักทรัพย์ของเอไอเอสและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (อินทัช) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของเอไอเอส

นอกจากนี้ ยังกำหนดบุคคลที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งสามารถล่วงรู้หรือครอบครองข้อมูลภายในได้มากกว่าพนักงานทั่วไป (Designated person) ให้ถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเสี่ยง จึงห้ามซื้อขาย โอน และรับโอนหลักทรัพย์ของเอไอเอสและอินทัชในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี และช่วงเวลาอื่นที่เอไอเอสจะกำหนดเป็นครั้งคราว (Black out Period) รวมทั้งให้มีการรายงานการถือครองและการเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ของเอไอเอสและอินทัชของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต่อส่วนงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Department) ทุกครั้ง ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สำหรับกลุ่มพนักงานทั่วไปที่ไม่เข้าข่ายสามารถล่วงรู้หรือครอบครองข้อมูลภายใน บริษัทขอให้หลีกเลี่ยงการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี (Silent period) เช่นเดียวกัน โดยจะมีการประกาศให้ทราบผ่านช่องทางอินทราเน็ตล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนวันประกาศผลประกอบการ

4. ในการทำธุรกรรมใดๆ ที่มีบุคคลหรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเป็นผู้มีส่วนได้เสีย นอกเหนือจากการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน คณะกรรมการบริษัทได้ยังได้กำหนดให้มีนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันเพื่อเป็นแนวปฏิบัติภายในในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

## การประชุมผู้ถือหุ้น

### ก่อนวันประชุม

1. เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการได้ล่วงหน้าตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 31 ธันวาคม 2560 โดยได้ประกาศและเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเสนอผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์บริษัท โดยเมื่อสิ้นสุดระยะเวลา ไม่มีผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมและชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการแต่อย่างใด
2. เอไอเอสได้เผยแพร่หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งประกอบด้วยคำชี้แจงแต่ละวาระ พร้อมทั้งหนังสือมอบฉันทะแบบ ก. ข. และ ค. ไปบนเว็บไซต์บริษัท ล่วงหน้า 30 วันก่อนวันประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นมีเวลาศึกษาข้อมูล และส่งข้อสอบถามยังกรรมการและ/หรือ ฝ่ายจัดการ ผ่านส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ และส่วนงานเลขานุการบริษัทล่วงหน้า รวมทั้งได้มีโอกาสมอบฉันทะให้กรรมการอิสระหรือบุคคลอื่นๆ เข้าร่วมประชุมแทนในกรณีที่ไม่สามารถมาด้วยตนเองได้ โดยเอไอเอสมีการประกาศเรื่องการเผยแพร่ดังกล่าวผ่านช่องทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อให้ผู้ถือหุ้นทราบด้วย สำหรับเอกสารในรูปแบบรูปเล่ม ได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นล่วงหน้า 21 วันก่อนวันประชุม
3. หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมทุกฉบับ ถูกจัดทำขึ้นเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถรับทราบและเข้าใจข้อสารสนเทศที่จะนำเสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาได้อย่างถูกต้องตรงกัน และเท่าเทียม
4. ในเอกสารประกอบการประชุมที่เป็นคำชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและหลักฐาน ซึ่งผู้ถือหุ้นจะต้องนำมาในวันประชุมหรือเตรียมเพื่อประกอบการมอบฉันทะ เอไอเอสได้จัดทำเนื้อหาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยจำแนกเป็นการมาด้วยตนเองและมอบฉันทะ และจำแนกเป็นกรณีบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ข้อกำหนดเรื่องเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด เพื่อไม่ให้ไปจำกัดสิทธิหรือเป็นภาระต่อผู้ถือหุ้นจนเกินความจำเป็น
5. กรรมการอิสระที่เป็นผู้รับมอบฉันทะในปีที่ผ่านมาจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ คุณไกรฤทธิ์ อุชुकานท์ชัย และคุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ถือหุ้นในการตัดสินใจมอบฉันทะ
6. เอไอเอสถือเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นสถาบันและคัสโตเดียน สามารถส่งเอกสารเพื่อขอตรวจสอบรายละเอียดการถือครองหลักทรัพย์ และส่งเอกสารมอบฉันทะล่วงหน้าได้ โดยสำหรับ ผู้ถือหุ้นสถาบันหรือคัสโตเดียนที่มอบฉันทะให้กรรมการอิสระ เอไอเอสจะดำเนินการส่งสำเนาใบมอบฉันทะที่มีลายเซ็นของกรรมการอิสระผู้รับมอบ กลับไปให้ผู้ถือหุ้นภายหลังจากการประชุมเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการตรวจสอบผู้ถือหุ้นของหน่วยงานกำกับดูแลในภายหลัง

### วันประชุม

1. เอไอเอสเปิดให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนได้ล่วงหน้า 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาเริ่มประชุม เนื่องจากในแต่ละปี มีจำนวนผู้ถือหุ้นที่สนใจมาเข้าร่วมการประชุมเป็นจำนวนมาก โดยได้นำระบบบาร์โค้ดมาใช้เพื่อให้ลงทะเบียนและการนับคะแนนเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ จัดให้มีการแบ่งจุดลงทะเบียนระหว่างผู้ถือหุ้นรายย่อยและผู้ถือหุ้นสถาบันที่มีเอกสารมอบฉันทะมาในปริมาณมาก แยกออกจากกัน พร้อมทั้งจัดให้มีบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอให้แก่ผู้ถือหุ้นไม่ว่าจะเป็นเครื่องฉายเอกสาร อากาศสดชื่น และป้ายชี้แจงขั้นตอนการลงทะเบียนโดยละเอียด ทั้งนี้ จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อคุณภาพการจัดประชุมพบว่าผู้ถือหุ้นมีระดับความพึงพอใจสูงสุด
2. คณะกรรมการกำหนดวันประชุมเป็นวันที่ 30 มีนาคม 2560 เวลา 14:00 น. ซึ่งไม่ตรงกับวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาในการประชุมมีความเหมาะสม สำหรับสถานที่จัดประชุมที่โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว มีความสะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจากมีระบบขนส่งมวลชนที่หลากหลาย ราคาสมเหตุสมผล และมี สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นครบครัน
3. ประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ ประธานกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน และผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงาน ร่วมประชุมเพื่อตอบข้อซักถามต่างๆ ของผู้ถือหุ้น หากไม่ติดการกิจสำคัญ
4. ประธานกรรมการบริษัท ซึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมได้ดำเนินการประชุมตามลำดับวาระและเรื่องที่ได้ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุม โดยไม่มีการเพิ่มเติมและแก้ไข พร้อมทั้งจัดสรรเวลาสำหรับการซักถามของผู้ถือหุ้นในแต่ละวาระอย่างเหมาะสมและเพียงพอก่อนการลงมติ
5. เลขานุการบริษัท ในฐานะโฆษกของการประชุม ได้แจ้งจำนวนและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและมอบฉันทะ ขั้นตอนและวิธีการประชุม การออกเสียงลงคะแนน และการนับคะแนนให้ผู้ถือหุ้นทราบก่อนเริ่มประชุม
6. ในการลงคะแนนเสียง เอไอเอสได้จัดเตรียมบัตรลงคะแนนสำหรับทุกวาระ และสำหรับวาระเลือกตั้งกรรมการจัดให้มีการลงคะแนนเป็นรายบุคคล รวมทั้งได้แต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายอิสระ ให้ทำหน้าที่ตรวจสอบการนับคะแนนเสียง เพื่อความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ
7. ประธานที่ประชุมเป็นผู้แจ้งผลการลงคะแนนและมติของที่ประชุมในแต่ละวาระ แบ่งเป็นคะแนนที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย จดออกเสียง และบัตรเสีย โดยพบว่าไม่มีผู้ถือหุ้นคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยกับมติดังกล่าว



## ภายหลังการประชุม

1. เอไอเอสดำเนินการแจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น พร้อมผลการลงคะแนนเสียง ผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายในวันเดียวกันกับวันประชุม ด้วยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ถือหุ้นจากการได้รับทราบมติการประชุมที่รวดเร็ว และเผยแพร่มติดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์บริษัทอีกช่องทางหนึ่ง

2. เลขานุการบริษัทได้จัดทำรายงานการประชุม เพื่อนำส่งให้หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่บนเว็บไซต์บริษัทภายใน 14 วัน หลังจากวันประชุม โดยมีการบันทึกรายละเอียดและสาระสำคัญไว้อย่างครบถ้วน ตามแนวทางของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์ เช่น รายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วม มติที่ประชุม ประเด็นคำถามและข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้นและคำอธิบายของกรรมการ/ผู้บริหาร และได้เผยแพร่รายงานการประชุมดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท พร้อมแจ้งการเผยแพร่ดังกล่าวต่อผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ

### การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถาม เสนอแนะความคิดเห็น หรือร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางหลัก ดังต่อไปนี้

ผู้รับผิดชอบ	ช่องทาง
ส่วนงานเลขานุการบริษัท	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน 414 ชั้น 28 อาคารเอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ (66) 2029 5352 โทรสาร (66) 2029 5108 อีเมล: companysecretary@ais.co.th

โดยเอไอเอสจะรวบรวม และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการรายงานให้ฝ่ายจัดการหรือคณะกรรมการรับทราบ และแจ้งผลกลับไปยังผู้มีส่วนได้เสีย หากเป็นกรณีการกระทำผิดการทุจริต และการละเมิดจริยธรรมในการดำเนินงาน จะนำเข้าสู่กระบวนการสอบสวน และคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิด และการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

สำหรับเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เอไอเอสได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อเป็นตัวกลางระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ส่วนงานชุมชนสัมพันธ์ ทำหน้าที่รับฟังข้อเสนอแนะและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและองค์กรไม่แสวงหากำไร ส่วนงานธุรกิจสัมพันธ์และพัฒนา ทำหน้าที่เป็นตัวกลางและเป็นกระบอกเสียงระหว่างบริษัทกับหน่วยงานกำกับดูแลทางด้านกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น รายละเอียดและช่องทางการติดต่อ ปรากฏในหน้า 308-309

### บทบาทและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เอไอเอสตระหนักถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิแห่งกฎหมายและตามแนวทางและกลยุทธ์ของการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยบรรจุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือประมวลจริยธรรมธุรกิจ นโยบายการบริหารบุคคล ตลอดจนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติและระบบการควบคุมภายในที่ดี รวมทั้งนโยบายการต่อต้านการให้สินบน และการคอร์รัปชัน เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร และตอบสนองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยรายละเอียดการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานหมวดที่ 5 ประมวลจริยธรรมธุรกิจ และรายงานประจำปีและรายงานพัฒนาความยั่งยืนฉบับนี้

### หมวด 3 การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส

1. เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเปิดเผยสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงินและที่มีใช่ทางการเงินแก่ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน เช่น ข้อบังคับบริษัท หนังสือบริคณห์สนธิ นโยบายการบริหารความเสี่ยง ข้อมูลทางการเงิน และบทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ฯลฯ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา เท่าเทียม และเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนเกี่ยวกับความเชื่อถือได้และข้อตรงของเอไอเอส ในปีที่ผ่านมา คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณา ทบทวนและปรับปรุง “นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ” ของเอไอเอส ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนไป และมอบหมายให้ฝ่ายจัดการนำไปประกาศใช้ทั่วทั้งองค์กร

โดยเอไอเอสยึด 3 หลักการในเปิดเผยสารสนเทศ กล่าวคือ

- 1.1 การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศ
- 1.2 ความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการเปิดเผยสารสนเทศ
- 1.3 ความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการเข้าถึงสารสนเทศ

2. ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นศูนย์กลางประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของบริษัทที่สำคัญและเป็นประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และในการวิเคราะห์บริษัทโดยนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลและจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์ ที่ต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และสม่ำเสมอ รวมทั้งต้องไม่เปิดเผยหรือบอกกล่าวสารสนเทศที่เป็นความลับหรือข้อมูลภายในให้แก่บุคคลใดก่อนการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมปรากฏในหัวข้อ “ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน” หน้า 94-97

3. เอไอเอสกำหนดช่วงเวลางดรับนัดการประชุมหรือตอบคำถามเกี่ยวกับผลประกอบการ (Silent Period) เป็นระยะเวลา 1 เดือน ก่อนการประกาศผลประกอบการในทุกไตรมาส และห้ามผู้บริหารและพนักงานที่เข้าข่ายอาจเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ชื้อขาย โอนหรือรับโอนหลักทรัพย์หลักทรัพย์ของบริษัท ในระหว่างช่วงเวลา 30 วัน ก่อนที่บริษัทจะประกาศผลประกอบการรายไตรมาสหรือผลประกอบการประจำปี และต้องจัดทำรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัทของตน คู่สมรส บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และผู้ที่อยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา (คู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน) รวมถึงจัดทำรายงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว ส่งให้ส่วนงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 3 วันทำการ

4. คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มี “หลักเกณฑ์และวิธีการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร” มาตั้งแต่ปี 2551 เพื่อให้เอไอเอสมีข้อมูลที่จำเป็นในการติดตามดูแลการมีส่วนได้เสียและรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของกรรมการและผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหาร สามารถทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต และป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยส่วนได้เสียของตนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เมื่อเข้าดกลงทำการใดๆ กับเอไอเอสและบริษัทย่อย และจะไม่สามารถให้ความเห็นและออกเสียงได้เมื่อมีการพิจารณาการทำการดังกล่าว

5. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของเอไอเอส ถือเป็นแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะไว้ในรายงานประจำปีทุกครั้ง

6. ในการทำการระหว่างกัน เอไอเอสยึดถือหลักปฏิบัติตามแนวทางของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและการเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและมาตรฐานการบัญชี รวมทั้งสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการบริษัทได้ประกาศใช้ “นโยบายการทำการที่เกี่ยวข้องกัน” และมอบหมายให้ส่วนงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

ในการสื่อสาร กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตาม และเปิดเผยข้อมูลเมื่อมีการทำการต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปิดเผยข้อมูลไว้ในรายงานประจำปี ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในหน้า 294-302

#### หมวด 4 การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทเห็นถึงความสำคัญของการมีระบบควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นในการปกป้องเงินทุนของผู้ถือหุ้นและทรัพย์สินของบริษัท จึงได้กำหนดให้มั่นนโยบาย มาตรการ และหน่วยงานกำกับดูแล โดยผู้ถือหุ้นสามารถดูรายละเอียดได้ที่หัวข้อ “การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน” หน้า 101-120

1. ส่งเสริมให้บริษัทย่อยและบริษัทร่วมนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปฏิบัติ

2. คณะกรรมการบริษัทคัดเลือกบุคคลเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าไปเป็นกรรมการ และผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมตามสัดส่วนของการถือหุ้น เพื่อควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย ตามสัดส่วนการถือครองหุ้นของบริษัท

3. กำกับดูแลโดยผ่านกรรมการตัวแทนและผู้บริหาร และนโยบายที่กำหนดโดยเอไอเอส

4. พิจารณาเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น กลยุทธ์ แผนธุรกิจ การเพิ่มทุนหรือลดทุน การเลิกบริษัท รวมทั้งนโยบายที่สำคัญต่างๆ

5. ติดตามผลการดำเนินงาน โดยฝ่ายบริหาร คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทของเอไอเอส

6. ดูแลให้บริษัทย่อย และบริษัทร่วมปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ การทำการระหว่างกัน การได้มาและจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ การเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอและทันเวลา รวมทั้งดูแลให้มีการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินถูกต้องตามที่ควร ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป

7. การพิจารณาทำธุรกรรมใดๆ ของบริษัทย่อยที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือฐานะการเงินของเอไอเอส ได้กำหนดให้ธุรกรรมดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของเอไอเอสทุกครั้ง

8. ตรวจสอบโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่กำหนดไว้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

9. การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทย่อย เอไอเอสได้จ้างผู้สอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีเดียวกันเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลทางการเงินและที่มีใช้ทางการเงินมาเปิดเผยในงบการเงินรวมของเอไอเอส

### การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

คณะกรรมการบริษัทได้กำกับการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ในเงินลงทุนของเอไอเอส ดังนี้

ทั้งนี้ รายละเอียดของการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัทย่อย ปรากฏตามเอกสารแนบ 2 ของแบบแสดงรายการ ข้อมูลประจำปี 2560 (แบบ 56-1)

### หมวด 5 ประมวลจริยธรรมธุรกิจ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เอไอเอสประกาศใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยบรรจุแนวปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิแห่งกฎหมายและ แนวทางการอยู่ร่วมกัน อย่างยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย โดยสามารถสรุปรายละเอียด ได้ดังนี้

#### ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น

1. เอไอเอสมุ่งมั่นเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้นในการดำเนินธุรกิจที่สร้าง การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อส่งมอบผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น และเพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและการยอมรับในความเป็นมืออาชีพในการทำธุรกิจ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่รับทราบและเข้าใจหลักการกำกับดูแลกิจการ วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายของบริษัท เพื่อให้สามารถกำหนด กลยุทธ์ และแผนงาน ที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและความคาดหวังที่ผู้ถือหุ้นให้ไว้ได้
2. เอไอเอสเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและตระหนักถึงการดูแลผู้ถือหุ้น อย่างเท่าเทียมกัน จึงได้กำหนดแผนงานในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อสารกับผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มเป็นแผนประจำปีของส่วนงานนัก ลงทุนสัมพันธ์ และมีการกำหนดนโยบายการเปิดเผยสารสนเทศและการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อ สร้างความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกราย

#### ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

1. เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาและรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการ ทั้ง ความน่าเชื่อถือของโครงข่าย ความปลอดภัยและคุ้มค่าของแพ็คเกจ และอุปกรณ์สื่อสาร ด้วยระดับราคาที่หลากหลายและเหมาะสม สามารถตอบรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าได้
2. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ให้ความสำคัญต่อการ รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และจะไม่นำไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องและไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าก่อน เว้นแต่จะเป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด

#### ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าและเจ้าหน้าที่

1. เอไอเอสส่งเสริมการค้าและธุรกิจด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมและการ เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน โดยจะไม่นำมาซึ่งความเสียหายชื่อเสียงทั้งต่อเอไอเอสและคู่ค้า ซึ่งในปี 2560 เอไอเอสได้ประกาศใช้ “จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ” เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกคู่ค้าที่มุ่งเน้น หลักความเป็นธรรมและเสมอภาค และกำหนดแนวปฏิบัติที่คู่ค้าพึง จะกระทำในฐานะที่เป็นคู่ธุรกิจและตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอส เช่น คู่ค้าจะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน และละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การจ้างแรงงานและพนักงานของคู่ ค้าจะต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด คู่ค้าจะต้องดำเนินธุรกิจโดย คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และจะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่จะ ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยและการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

2. เอไอเอสยึดมั่นในสัญญาและถือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหน้าที่เป็น สำคัญ โดยไม่มีการชำระเงินคืนหรือดอกเบี้ยล่าช้า อันเป็นผลให้เกิด ค่าปรับหรือสูญเสียความเชื่อมั่นระหว่างกัน

#### ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

1. เอไอเอสมุ่งพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี รวมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และปฏิบัติต่อพนักงาน ด้วยความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิ มนุษยชน
2. การว่าจ้าง แต่งตั้ง และโยกย้ายพนักงาน จะพิจารณาบนพื้นฐานของ คุณธรรมและเป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ ของบริษัท
3. ตั้งแต่ปี 2559 เอไอเอสจัดตั้ง เอไอเอส อะเคเดมี่ เพื่อดูแลเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานตามความสามารถ และสร้าง ความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์การดำเนินงานของ บริษัท และในปี 2560 รูปแบบการเรียนรู้จะเน้นการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการเข้าถึงการเรียนรู้ของพนักงานมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การเปิด แอปพลิเคชัน Learn Di เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ และหลักสูตรสัมมนาภายในองค์กร ได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์มือถือหรือแท็บเล็ต การจัดให้มีแอปพลิเคชัน Read Di ที่เปรียบเหมือน ห้องสมุดออนไลน์บนอุปกรณ์สื่อสารของพนักงาน

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหน้า 142-145



4. เอไอเอสให้ความสำคัญต่อเรื่องของความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสุขภาพของพนักงาน โดยมีการจัดตั้งโครงการ AIS Wellness ในลักษณะของแผนระยะยาวเพื่อดูแลทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสุขภาพทางการเงิน ของพนักงาน รวมถึงมีการจัดตั้งห้องกายภาพ ศูนย์ออกกำลังกาย การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่าง ครอบครัวพนักงาน และองค์กร การจัดซ่อมหนี้ไฟ และการให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน

#### ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีนโยบายบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส และให้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ เพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถศึกษาได้
2. สำหรับการดำเนินงานทางด้านสังคมนั้น ได้กำหนดเป็นกลยุทธ์การดำเนินงานในระดับสังคมโดยรวม และการดำเนินงานในระดับชุมชน และมอบหมายให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องด้านชุมชนสัมพันธ์และด้านวิศวกรรมต้องทำงานร่วมกัน เพื่อลดผลกระทบในการขยายโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม และสร้างความเข้าใจกับชุมชนเพื่อให้ได้รับการยอมรับก่อนดำเนินการทุกครั้ง ซึ่งส่งผลให้จำนวนข้อพิพาทกับชุมชนลดลง นอกจากนี้ เอไอเอสยังสนับสนุนให้พนักงานมีจิตอาสา โดยสามารถรวมกลุ่มและเสนอโครงการเพื่อพัฒนาบ้านเกิดของตนเองได้
3. เอไอเอสมีแนวทางในการผลิตสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยออกแบบสินค้าและบริการ รวมถึงการติดตั้งสถานีฐานที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยตั้งแต่ปี 2557 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมดำเนินงาน ครบทุกฟังก์ชัน เพื่อให้สามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และหาแนวทางบริหารจัดการต่อไป
4. ตลอดระยะเวลา 27 ปีที่ผ่านมา เอไอเอสมีการปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ทำให้เอไอเอสไม่เคยมีข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม
5. เอไอเอสมีนโยบายส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดจริยธรรมและศีลธรรมอันดีของสังคม โดยจะมีกระบวนการตั้งแต่การออกเป็นนโยบายจัดซื้อจัดจ้าง การคัดกรองคู่ค้า ไปจนถึงการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับคู่ค้า และการสุ่มตรวจสอบประจำปี

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหน้า 146-149

#### การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติงานและตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจใดๆ ของบริษัทอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมา เป็นไปตามกฎหมาย ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้ทุกคนในองค์กรลงนามรับทราบและนำไปปฏิบัติ ครอบคลุมทั้งเรื่องการรับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทน การรับของขวัญและเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ การเดินทางไปสัมมนา ดูงาน และทัศนศึกษา การเสนอเงิน สิ่งของ หรือรางวัล การประกอบธุรกิจอื่นนอกบริษัท

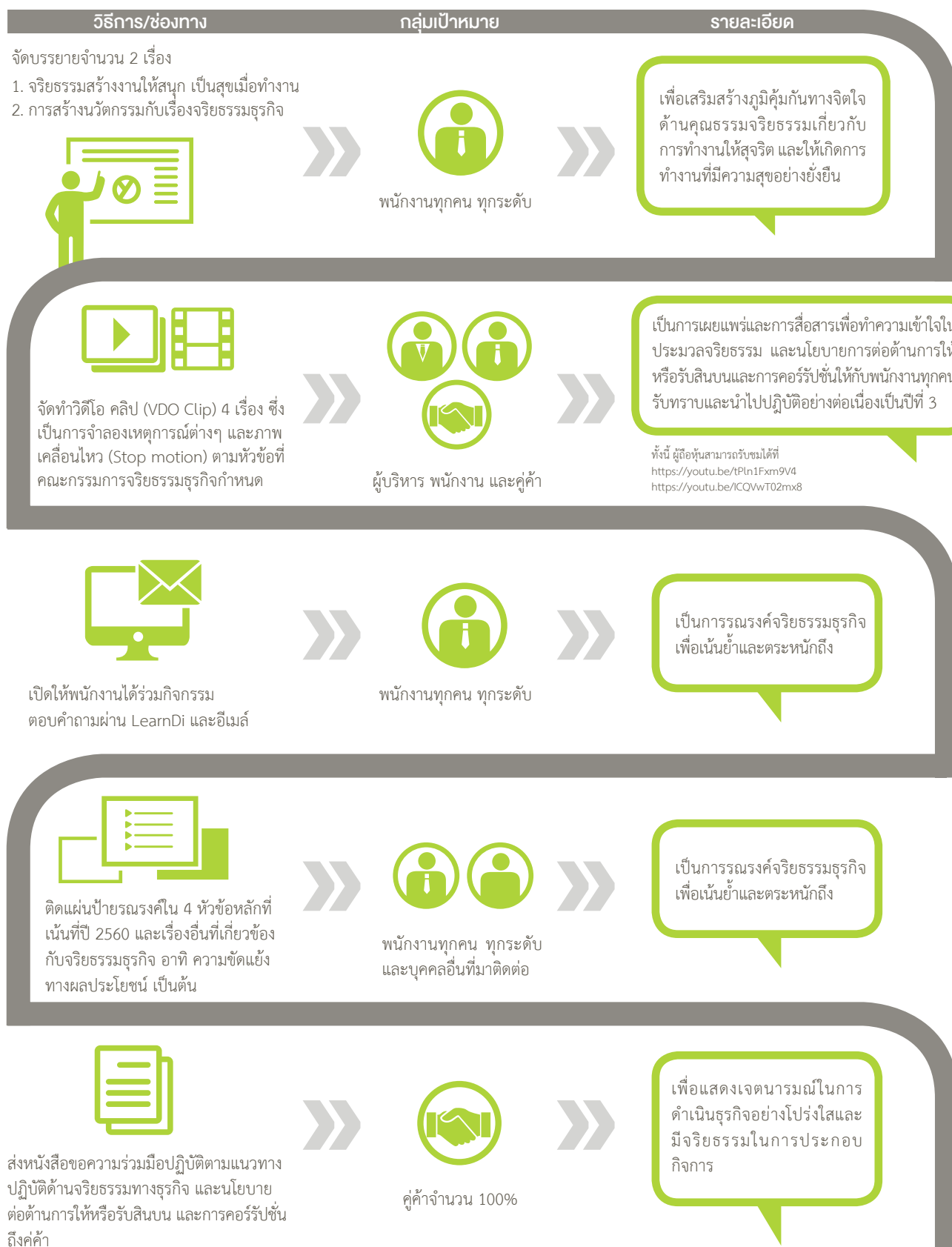
#### การทำธุรกิจใดๆ กับบริษัท และการดำรงตำแหน่งของกรรมการในบริษัทอื่น

โดยได้จัดทำประมวลจริยธรรมธุรกิจเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ให้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์กร และแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ ที่มีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดำรงตำแหน่งเป็นประธานของคณะกรรมการ ตั้งแต่ปี 2549 เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานด้านจริยธรรมให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งสร้างความตระหนักและธรรมาภิบาลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียเป็นหลัก โดยในปี 2560 ที่ผ่านมากomiteeกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้ปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

#### 1. การสื่อสารเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจต่อพนักงานและคู่ค้า

ในปี 2560 เอไอเอสเน้นการสร้างความรู้ความตระหนักใน 4 เรื่อง คือ การให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน การพิทักษ์และเคารพในทรัพย์สินทางปัญญาทั้งของบริษัทและของผู้อื่น แนวปฏิบัติการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ และการไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอสและอินทัช โดยสื่อสารให้พนักงานและคู่ค้าผ่านวิธีการและช่องทาง ดังต่อไปนี้





คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้กำหนดแนวทางการประเมินความเข้าใจของพนักงานและคู่ค้าต่อจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการตอบแบบประเมินผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อทดสอบความเข้าใจของพนักงานและคู่ค้า และวัดประสิทธิภาพของแนวทางและวิธีการรณรงค์ในการที่จะนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

โดยในปี 2560 ผู้บริหารและพนักงานได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบทดสอบในอัตราร้อยละ 99.88 ของทั้งหมด โดย

ผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 87.16 จากคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90 จากคะแนนรวมทั้งหมด

นอกเหนือจากการรณรงค์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้สร้างช่องทางเพื่อให้พนักงานสามารถสอบถามข้อสงสัยต่างๆ ที่ตนได้พบเห็นในระหว่างการทำงานอันเกี่ยวกับประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัทเพื่อให้คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้ชี้แจง ผ่าน E-mail: ethicclinic@ais.co.th

## 2. การสอบสวนลงโทษผู้ที่ละเมิดจริยธรรมธุรกิจ

การบังคับใช้ประมวลจริยธรรมธุรกิจกับผู้ละเมิดเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงมิได้และมีความสำคัญเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งธรรมาภิบาลของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ เอไอเอสได้กำหนดให้มีบทลงโทษ และมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลเรื่องการปฏิบัติที่อาจขัดต่อจริยธรรมธุรกิจเป็นข้อความแนบท้ายประมวลจริยธรรมธุรกิจ รวมถึงกำหนดวิธีการสอบสวนไว้ในนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

สำหรับปี 2560 เอไอเอสพบการละเมิดจริยธรรมธุรกิจ 2 กรณี ดังต่อไปนี้

กรณี	ข้อมูลการกระทำผิด	แนวทางการดำเนินการ
1	พนักงานเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทที่ทำการรับเหมางานจากบริษัท โดยไม่แจ้งให้บริษัททราบ โดยมีเจตนาเพื่อปกปิดการมีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันสอบสวน และเมื่อปรากฏว่าเป็นจริง จึงได้มีการลงโทษทางวินัยกับพนักงานผู้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท
2	พนักงานใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ในการตรวจรับงานบริษัทของญาติที่ทำการรับเหมางานจากบริษัท โดยไม่แจ้งให้บริษัททราบ โดยมีเจตนาเพื่อปกปิดการมีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันสอบสวน และเมื่อปรากฏว่าเป็นจริง จึงได้มีการลงโทษทางวินัยกับพนักงานผู้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

## นโยบายต่างๆ เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชัน

บริษัทยึดมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ด้วยตระหนักว่าการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันนั้นเป็นภัยร้ายแรงที่ทำลายการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม รวมทั้งก่อให้เกิดความเสียหายต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญและพิจารณากำหนดนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน เพื่อเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติ อีกทั้ง เพื่อป้องกันมิให้บริษัทฯ อันรวมไปถึงกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ผ่าฝืนกฎหมาย ต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน โดยได้เผยแพร่นโยบายไว้ใน <http://www.ais.co.th/sustainability/ais-business-code-of-ethics-cg.html>

เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2556 เอไอเอส ได้ลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์เพื่อเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption - CAC) เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ต่อต้าน การคอร์รัปชัน และไม่ยอมรับให้มีการเกิดการทุจริตใดๆ ขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือจากการปฏิบัติงานในองค์กร และวันที่ 22 มกราคม 2559 บริษัทได้รับหนังสือแจ้งอย่างเป็นทางการเพื่อรับรองฐานะสมาชิกเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ในลำดับถัดมา

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาอนุมัตินโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันของเอไอเอส และกลุ่มเอไอเอส และให้ประกาศใช้ทั่วองค์กรโดยกำหนดให้นโยบายดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประมวลจริยธรรมธุรกิจ และเป็นแนวทางการกำกับดูแลบริษัทและกลุ่มบริษัทเพื่อให้บริษัทในกลุ่มมีมาตรฐานและแนวทางการบริหารจัดการไปในทิศทางเดียวกัน

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันกำหนดให้บุคลากรของเอไอเอสและกลุ่มบริษัท ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบุคลากรของเอไอเอสและกลุ่มบริษัท ต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัติในนโยบายการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันซึ่งครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานต่างๆ อย่างจริงจัง เช่น การบริจาคเพื่อการกุศลและการเป็นผู้ให้การสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

นอกจากนี้ เอไอเอส ได้สื่อสารตามนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันไปยังบริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทอื่นใดที่มีอำนาจในการควบคุม คู่ค้าทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสาธารณชน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ Social Intranet การจัดนิทรรศการ หรือการนำเข้าไปบรรจุเป็นวาระหนึ่งในการประชุมคณะกรรมการบริษัท เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบและนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางที่บริษัทกำหนด

เอไอเอส ได้จัดให้มีการสื่อสารและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ความคาดหวังของบริษัทฯ และบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม มาตรการนี้ เช่น การอบรมหัวข้อการต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันแก่พนักงานที่เข้าใหม่และเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการปฐมนิเทศ การจัดอบรมหลักสูตรทางจริยธรรมธุรกิจผ่านสื่อสารสนเทศ (LearnDi) รวมทั้งจัดให้มีการประเมินการรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันกับคู่ค้า ผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ ในปี 2560 ส่วนงานเลขานุการบริษัทได้จัด Workshop กับผู้บริหารระดับสูง (UC-Level) ทั้งหมด 13 ท่าน เพื่อร่วมหารือในการต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชัน โดยแบ่งตามสายงานต่างๆ รวมถึงประเมินความเสี่ยงเพื่อนำมาพัฒนามาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน และผลักดันให้ทุกสายงานปฏิบัติตามเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

เอไอเอสได้ประกาศแนวปฏิบัติ “งดรับของขวัญ (No Gift Guideline)” ในเทศกาลปีใหม่ รวมถึงได้ปรับปรุงและประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับทรัพย์สินของผู้บริหารและพนักงาน จากคู่ค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนและเป็นการตอกย้ำการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตต่อหน้าที่ (Whistleblowing) ให้มีความเหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งมีมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเบาะแสที่เกี่ยวข้องด้วย โดย Whistleblowing จะเป็นเครื่องมือในแง่ของการเป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าและเป็นช่องทางในการปราบปรามการทุจริต เนื่องจากจะช่วยแก้ไขปัญหาค้นพบที่ก่อนหน้านี้ปัญหานั้นจะบานปลายและอาจเกิดผลกระทบต่อภาพพจน์และฐานะทางการเงินขององค์กรอย่างรุนแรงในภายหลังได้

### นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ

เอไอเอสในฐานะบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ดำเนินการเปิดเผยสารสนเทศที่มีความสำคัญต่างๆ ตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอตลอดมา คณะกรรมการบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดรายละเอียดของหลักการเปิดเผยสารสนเทศเพิ่มเติมจากหัวใจสำคัญที่ได้กำหนดไว้แล้วในนโยบายกำกับดูแลกิจการของบริษัท จึงได้ให้มีการทบทวนนโยบายการเปิดเผยสารสนเทศใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงไปและสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสาระสำคัญของนโยบายคือเพื่อให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศ โดยอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียมกันของผู้ลงทุน และสามารถช่วยให้บริษัทสามารถเปิดเผยสารสนเทศที่สอดคล้องต่อตามความคาดหวังของผู้ลงทุนที่มีต่อบริษัท ซึ่งจะทำให้ผู้ลงทุนสามารถประเมินถึงมูลค่าหลักทรัพย์ของ บริษัทได้

สาระสำคัญของนโยบายฉบับนี้กำหนดรายละเอียดของลักษณะกระบวนการ และการปฏิบัติหน้าที่ ในสาระสำคัญ ได้แก่

- (ก) ลักษณะของสารสนเทศที่มีสาระสำคัญ
- (ข) ขั้นตอนการเปิดเผยสารสนเทศ
- (ค) การกำหนดโฆษกและการปฏิบัติหน้าที่ของโฆษก (Spokespersons)
- (ง) การสื่อสารกับนักลงทุน นักวิเคราะห์ เป็นต้น

### นโยบายรายการที่เกี่ยวข้องกัน

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลการทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อความโปร่งใสและปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังหลักการที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการและประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม กระบวนการควบคุมดูแลในเรื่องนี้จำเป็นต้องได้รับการพิจารณา ทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันสมัยเข้ากับการดำเนินธุรกิจของบริษัทและกฎระเบียบที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทจึงได้มีการทบทวนและนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2560 โดยมีเนื้อหาสาระที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- การทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสสมเหตุสมผลและคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นสำคัญเสมือนกับการทำธุรกิจการค้ากับบุคคลภายนอกภายใต้เงื่อนไขการค้าทั่วไป (Arm's length basis)
- การตกลงเข้าทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทที่เป็นรายการธุรกิจปกติหรือเป็นธุรกรรมสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขการค้าทั่วไป (Arm's length basis) ฝ่ายบริหารสามารถดำเนินการไปได้ตามอำนาจอนุมัติของบริษัท ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่ชัดเจนว่าธุรกรรมนั้นเข้าข่ายเงื่อนไขการค้าทั่วไป (Arm's length basis) หรือไม่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท หรือการทำธุรกิจการค้าอื่นที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ในกรณีอื่นใด คณะกรรมการบริษัทมีอำนาจอนุมัติและ/หรือให้ความเห็นชอบต่อการทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท (แล้วแต่กรณี) ในการนี้ คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นว่าธุรกรรมนั้นมีความสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทหรือไม่ ก่อนนำเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท หรือผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี)
- กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาหรืออนุมัติ การทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทซึ่งตนมีส่วนได้เสีย

### นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและอนุมัตินโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อดำรงความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นโยบายฉบับนี้มีหัวใจสำคัญหลักคือการห้ามมิให้บุคลากรของบริษัทอาศัยข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอสและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมโดยเด็ดขาด อันเป็นการสอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับแก้ไขล่าสุด) รวมไปถึงประกาศฉบับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่กำหนดครอบคลุมกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานนอกจากนี้ยังระบุหน้าที่พิเศษให้กลุ่มบุคคลที่บริษัทกำหนดไว้โดยเฉพาะ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่โดยตำแหน่งหน้าที่สามารถเข้าไปข้อมูลภายในได้ต้องเปิดเผยการถือครองหลักทรัพย์ของเอไอเอสและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ต่อฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน รวมถึงรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ ทุกครั้งที่มีการซื้อขายหรือโอนหลักทรัพย์ เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและความโปร่งใส นอกจากนี้ กลุ่มบุคคลที่บริษัทกำหนดไว้โดยเฉพาะดังกล่าวยังห้ามซื้อขายหลักทรัพย์ ในช่วงเวลา สามสิบวัน (30) วัน ก่อนวันที่เปิดเผยงบการเงินประจำรายได้ไตรมาสและประจำปี (Blackout Period) อีกด้วย

### แนวปฏิบัติการใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์

การพัฒนาเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารของคนในสังคม ปัจจุบัน คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจจึงได้เห็นชอบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ หัวใจหลักของแนวปฏิบัตินี้คือการตระหนักถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ในกิจส่วนตัวและในหน้าที่การงาน โดยปราศจากความระมัดระวัง รวมถึงการหลีกเลี่ยงการละเมิดกฎหมายคอมพิวเตอร์ฉบับใหม่ด้วย เช่น พนักงานต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ โดยเคารพในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น เป็นต้น

### ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

ในปี 2560 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี ดังนี้

- ค่าสอบบัญชีและค่าสอบทานรายได้ไตรมาสของบริษัทจำนวน 2.56 ล้านบาท ค่าสอบบัญชีและค่าสอบทานรายได้ไตรมาสของบริษัทย่อยจำนวนทั้งสิ้น 6.42 ล้านบาท
- ค่าตอบแทนของงานบริษัทอื่น (Non-audit fee) ของบริษัทให้สำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด จำนวน 0.22 ล้านบาท

## ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน



» เอไอเอสได้รับรางวัล SET Award ปี 2560 ประเภทบริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านนักลงทุนสัมพันธ์จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) ของ เอไอเอส เป็นศูนย์กลางประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของบริษัทที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและในการวิเคราะห์บริษัทโดยนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยอยู่ภายใต้การกำกับกับการดำเนินงานของหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน มีเป้าหมายเพื่อสร้างความ

เชื่อมั่นและความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทแก่นักลงทุน เพื่อสะท้อนมูลค่าของบริษัทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมและส่งเสริมความน่าเชื่อถือของนักลงทุนต่องานส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้กำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลและจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

### นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์

#### การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

1. เปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และสม่ำเสมอ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอาจมีผลกระทบทั้งในด้านบวกหรือด้านลบต่องานบริษัท ผู้ลงทุนหรือตลาดซื้อขายหลักทรัพย์
3. ปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูล โดยไม่เลือกที่จะเปิดเผยสารสนเทศดังกล่าวให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นการเฉพาะ

#### การป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน

1. ไม่เปิดเผยหรือบอกกล่าวสารสนเทศที่เป็นความลับหรือข้อมูลภายในให้แก่บุคคลใดก่อนการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. กำหนดช่วงเวลางดรับนัดการประชุมหรือตอบคำถามเกี่ยวกับผลประกอบการ (Silent Period) เป็นระยะเวลา 1 เดือน ก่อนการประกาศผลประกอบการในทุกไตรมาส
3. กำหนดห้ามผู้บริหารและพนักงานที่เข้าข่ายอาจเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ซื้อขาย โอนหรือรับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนที่บริษัทจะประกาศผลประกอบการรายไตรมาสหรือผลประกอบการประจำปี
4. กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เข้าข่ายอาจเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ต้องจัดทำรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัทของตน คู่สมรส บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และผู้ที่อยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา (คู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน) รวมถึงจัดทำรายงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว ภายใน 3 วันทำการ



เพื่อให้เกิดความเพียงพอและสม่ำเสมอของการรับรู้ข้อมูลต่อนักลงทุน บริษัทจัดเปิดเผยข้อมูลที่มีสาระสำคัญต่อการตัดสินใจลงทุนเป็นประจำ

รายไตรมาสและรายปี โดยเผยแพร่ทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังนี้

ข้อมูลที่เปิดเผยประจำไตรมาส	ข้อมูลที่เปิดเผยประจำปี
รายงานงบการเงินรายไตรมาส	รายงานงบการเงินรายปี
ข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานการวิเคราะห์ของฝ่ายบริหารรายไตรมาส	ข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานการวิเคราะห์ของฝ่ายบริหารรายปี
เหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของบริษัท	กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจ รวมถึงคาดการณ์ทางการเงินรายปี
วารสารนักลงทุนประจำไตรมาส	รายงานประจำปี และรายงานพัฒนาความยั่งยืน
ข่าวประชาสัมพันธ์ผลประกอบการรายไตรมาส	

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมช่องทางการรับรู้ข้อมูลให้สะดวกทั่วถึง รวมถึงสร้างความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูล นอกเหนือจากช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ จึงได้จัดสรรให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่หลากหลายเพื่อ

ตอบสนองความต้องการและความสะดวกของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ ข้อมูลที่เปิดเผยผ่านช่องทางต่างๆ จะต้องเป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะตามเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้วเท่านั้น โดยมีช่องทางการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลที่เปิดเผย
อีเมลส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ investor@ais.co.th	เป็นช่องทางในการส่งข้อมูลผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและประจำปี หลังจากที่มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว รวมถึงเป็นช่องทางในการแจ้งข่าวสารอื่นๆ เช่น การจัดกิจกรรมนักลงทุน ซึ่งนักลงทุนและนักวิเคราะห์สามารถสมัครการรับข่าวสารผ่านช่องทางนี้
การเปิดให้นักลงทุนเข้าพบที่บริษัท หรือการจัดประชุมผ่านทางโทรศัพท์ (Conference call)	เพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศได้สอบถามเพิ่มเติมถึงกลยุทธ์การดำเนินงานจากผู้บริหารระดับสูง
การออกพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ (Roadshow)	เพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนจากทั้งในและต่างประเทศได้พบปะผู้บริหารระดับสูงและสอบถามถึงการดำเนินงานและกลยุทธ์ของบริษัท
เว็บไซต์ http://investor.ais.co.th	เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านการเงินและด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เช่น ผลประกอบการย้อนหลัง งบการเงิน รายงานประจำปี แบบ 56-1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ข่าวสารแจ้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปฏิทินนักลงทุน แจ้งกำหนดการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น ข้อมูลหุ้น การจ่ายเงินปันผล โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลที่เปิดเผย
วารสารนักลงทุน	เพื่อสรุปข้อมูลผลประกอบการในไตรมาสล่าสุด และพัฒนาการทางธุรกิจของบริษัทในช่วงที่ผ่านมา เช่น สินค้าและบริการใหม่ๆ หรือรางวัลที่ได้รับ
ช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ งานสัมมนา	เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และผลการดำเนินงานของบริษัทต่อสาธารณะ โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

ในปีที่ผ่านมา ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญในการทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลเชิงกลยุทธ์และข้อมูลสำคัญต่างๆ แก่นักลงทุนอย่างเข้มข้นขึ้น ตามสถานการณ์ของบริษัทและอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศไทยที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์จึงได้มีการจัดสรรช่องทางการสื่อสารกับนักลงทุนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการออกให้ข้อมูลแก่นักลงทุนรายย่อยที่ห้องค้าอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และมีการตอบคำถามนักลงทุนบนเว็บไซต์การลงทุนตามสมควร รวมถึงออกพบปะกับนักลงทุนต่างประเทศที่หลากหลายมากขึ้น เช่น พบปะ

กับกองทุนที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารระดับกลาง เป็นต้น ทั้งนี้ กิจกรรมต่างๆ ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเงิน และผู้บริหารในสายงานด้านอื่นๆ โดยผู้บริหารได้จัดสรรเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อแถลงนโยบายและทิศทางของบริษัท รวมถึงพบปะนักลงทุนอย่างสม่ำเสมอทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยบริษัทได้มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแถลงผลประกอบการและการพบปะนักลงทุนต่างๆ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

#### กิจกรรมที่เกี่ยวกับการแถลงผลประกอบการประจำไตรมาส

กิจกรรม	2560	วัตถุประสงค์	กลุ่มนักลงทุนที่เข้าร่วม	ผู้บริหารที่เข้าร่วม
แถลงผลประกอบการประจำไตรมาส	รายไตรมาส (4 ครั้ง)	แถลงผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและตอบข้อซักถาม	นักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน
แถลงทิศทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์	วาระกลางปี วาระสิ้นปี (2 ครั้ง)	ชี้แจงผลการดำเนินงาน แนวทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานในรอบครึ่งปี และรอบสิ้นปีและตอบข้อซักถาม	นักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน / ผู้บริหารในสายงานอื่นๆ
งานบริษัทจดทะเบียนพบนักลงทุนจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และพบปะนักลงทุนที่ห้องค้า	รายไตรมาส (12 ครั้ง)	แถลงผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและตอบข้อซักถาม	นักลงทุนรายบุคคล ที่ปรึกษาการลงทุน และนักวิเคราะห์	ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์

## กิจกรรมพบปะนักลงทุน

กิจกรรม	2560	วัตถุประสงค์	กลุ่มนักลงทุนที่เข้าร่วม	ผู้บริหารที่เข้าร่วม
เดินทางพบนักลงทุนในและนอกประเทศ (Roadshow)	20 ครั้ง	สื่อสารในด้านภาพรวมการดำเนินงาน ทิศทางและกลยุทธ์ของบริษัท	นักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน
เปิดโอกาสให้นักลงทุนเข้ามาพบที่บริษัท (Company Visit) และการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference call)	80 ครั้ง	เปิดโอกาสให้นักลงทุนนัดหมายเพื่อเข้าพบและซักถามการดำเนินงาน ทิศทางและกลยุทธ์ของบริษัท	นักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน

นอกจากนี้ ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของนักลงทุน (Investor Feedback) ที่มีโอกาสติดต่อกับส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาและปรับปรุงส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในช่วงหกปีที่ผ่านมา ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากทั้งรางวัล SET Award โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และรางวัล Best in sector ในหมวด Communication โดย IR Magazine Awards – South East Asia เป็นต้น

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงานได้โดยตรง ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 029 3112 หรือ 02 029 5014 และทางอีเมล [investor@ais.co.th](mailto:investor@ais.co.th)

# รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้นบริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ราย ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การบัญชี กฎหมาย และการบริหารจัดการ และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีรายชื่อปรากฏ ดังนี้

นายไกรฤทธิ์ อุซุนานนท์ชัย	ประธานกรรมการตรวจสอบ
นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	กรรมการตรวจสอบ
นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช <sup>1)</sup>	กรรมการตรวจสอบ

ปี 2560 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้งโดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าประชุมครบองค์ประชุมทุกครั้ง มีนางสุวิมล กุลเลศ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ โดยรายละเอียดการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบในปี 2560 ปรากฏในหัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ”

คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระเที่ยงธรรมตามขอบเขตที่ระบุไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และทบทวนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี คณะกรรมการตรวจสอบมีความรับผิดชอบในการตรวจสอบและสอบทานให้บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรายงานทางการเงินที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยสรุปสาระสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบสำหรับปี 2560 ได้ดังนี้

**1. รายงานทางการเงิน** คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานความถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ของงบการเงิน และงบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อยที่ตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีของบริษัท ทั้งรายไตรมาสและประจำปี 2560 ซึ่งได้จัดทำตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและสอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยหารือร่วมกับผู้สอบบัญชีสอบทานประเด็นที่มีสาระสำคัญ สอบทานความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่สำคัญ การประมาณการทางบัญชี และการใช้ดุลยพินิจต่างๆ ในการจัดทำงบการเงิน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยได้สอบถามและใช้ความระมัดระวังรอบคอบเพื่อให้การจัดทำงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัท มีความเชื่อถือได้โปร่งใส ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังได้ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วม เพื่อปรึกษาหารือกันอย่างอิสระถึงการได้รับข้อมูล ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบข้อมูลที่มีความสำคัญในการจัดทำงบการเงิน และข้อเสนอแนะต่อระบบการควบคุมภายในในกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน ซึ่งสำหรับปี 2560 ผู้สอบบัญชีไม่ได้มีข้อสังเกตที่มีนัยสำคัญ

คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า กระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินและการเงินของบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกจำกัดขอบเขตในการตรวจสอบ ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่า รายงานทางการเงินได้แสดงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ

**2. รายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์** คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทาน กำกับดูแล และให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาส โดยยึดหลักความสมเหตุสมผล ความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นปกติทางธุรกิจ และประโยชน์สูงสุดของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าฝ่ายบริหารได้ตัดสินใจทำรายการดังกล่าวเพื่อประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ ดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป มีเงื่อนไขการค้าปกติ ด้วยราคาที่เหมาะสมสมผล และ มีการเปรียบเทียบกับราคากลางของตลาดในธุรกิจนั้นๆ แล้ว โดยในปี 2560 คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณารายการที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ การทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของ บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเข้าข่ายเป็นรายการได้มาซึ่งสินทรัพย์และรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทจดทะเบียน โดยเห็นว่าการทำธุรกรรมดังกล่าวมีความโปร่งใส สมเหตุสมผล มีราคาที่เป็นธรรมซึ่งได้มีการประเมินมูลค่าโดยที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัทด้วยวิธีต่างๆ ตามหลักสากล และเป็นประโยชน์ต่อบริษัทและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ รวมถึงได้เปิดเผยข้อมูลให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทราบอย่างถูกต้องตามเวลาที่กำหนดแล้ว

**3. การปฏิบัติตามกฎหมาย** คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ กฎระเบียบ และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมทั้งภาวะผูกพันที่อาจจะเกิดขึ้นจากสัญญาที่กระทำกับบุคคลภายนอกและข้อเรียกร้องอื่นๆ

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง สำหรับบางเรื่องที่มีข้อโต้แย้งอยู่บ้าง ซึ่งผู้บริหารเชื่อว่าผลการพิจารณาของผู้เกี่ยวข้องต่อข้อโต้แย้งดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีต่อบริษัทนั้น ได้ร่วมกับผู้สอบบัญชีให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีสาระสำคัญในหมายเหตุประกอบงบการเงินอย่างครบถ้วนเหมาะสมแล้ว

**4. ระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน** คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานประสิทธิผลและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบภายในประจำปี 2560 และพิจารณาและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบสาเหตุและเสนอแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อฝ่ายจัดการ โดยได้ติดตามและสอบทานเพื่อให้ฝ่ายจัดการได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะต่อระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำขึ้นอีก

คณะกรรมการตรวจสอบได้อนุมัติแผนงานตรวจสอบภายในประจำปี 2561 ที่จัดทำขึ้นตามทิศทางกลยุทธ์ของบริษัทและใช้หลักการความเสี่ยงเป็นพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นให้ตรวจประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุมที่สำคัญในเชิงป้องกัน ตลอดจนการตรวจสอบด้านการป้องกันการทุจริตและตรวจประสิทธิผลของระบบการประเมินการควบคุมโดยตนเองของฝ่ายจัดการ รวมถึงได้พิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ความเพียงพอของบุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร และการพัฒนา Digital Automation Audit มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ Big Data ให้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้นและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

คณะกรรมการตรวจสอบยังได้ส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจสอบภายในเพิ่มบทบาทการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงานตรวจสอบภายในให้ก้าวไปสู่ Trusted Advisor เช่น จัดทำโครงการ Self-Business Assurance เพื่อสร้างความเข้าใจหลักการควบคุมภายในตามแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (Three Line of Defense) ซึ่งมุ่งเน้นความสำคัญให้ฝ่ายจัดการทำหน้าที่เป็นปราการด่านที่ 2 (2<sup>nd</sup> Tier) ซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างทันเวลา

คณะกรรมการตรวจสอบยังได้กำกับดูแลงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้ประชุมเป็นการเฉพาะกับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินกิจกรรมตรวจสอบภายในและบทบาทในการเป็นที่ปรึกษาของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในด้านระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการกำกับดูแลกิจการ เป็นไปอย่างมีอิสระ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุ

ตามเป้าหมายที่กำหนดโดยเปรียบเทียบกับตัววัดประสิทธิภาพที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้รับทราบผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในประจำปี 2559 ที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญอิสระจากภายนอก (External Quality Assessment Review) ซึ่งผลการประเมินเสร็จสิ้นในไตรมาส 1 ปี 2560 สรุปได้ว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทมีคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานสากลของการปฏิบัติงานตามวิชาชีพตรวจสอบภายใน และมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน (Standard) เมื่อเทียบเคียงกับคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ดีแบบมืออาชีพในระดับสากล

คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า ระบบการตรวจสอบภายในของบริษัทมีความเหมาะสม มีประสิทธิผล และมีความเป็นอิสระ แผนงานตรวจสอบประจำปีสอดคล้องกับเป้าหมายและความเสี่ยงของบริษัท และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

**5. การสอบทานการบริหารความเสี่ยง** คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานการบริหารความเสี่ยงของบริษัทจากการประชุมร่วมกับตัวแทนของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดจำนวน 4 ครั้ง ในปี 2560 โดยมีความเห็นว่าบริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการระบุนความเสี่ยงใหม่ๆ ให้ครอบคลุมทุกความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของธุรกิจและอุตสาหกรรม โทรรณาคม เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้รวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค Digital ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง

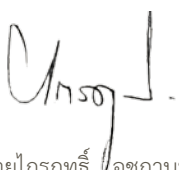
**6. การสอบทานการตรวจสอบการทุจริต** คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานและกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล จากการประชุมร่วมกับคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่บริษัทแต่งตั้งขึ้นและหน่วยงานตรวจสอบภายในในปี 2560 จำนวนทั้งหมด 12 ครั้ง ซึ่งครอบคลุมถึงการพิจารณาข้อร้องเรียน และผลการสอบสวนตามกระบวนการของบริษัท รวมถึงความมีประสิทธิภาพของช่องทางการร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบันมีความเหมาะสม เป็นธรรม มีประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลที่ดีและ Fraud Risk Policy ของบริษัท ทั้งนี้ ในปี 2560 มีข้อร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนที่ให้กับบุคคลภายนอกและพนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำความผิด รวมทั้งสิ้น 19 เรื่อง ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องเข้าข่ายผิดประมวลจริยธรรมธุรกิจและไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ซึ่งมีมูลค่าไม่เป็นสาระสำคัญ และได้นำมาปรับปรุงเพื่อกำหนดแนวทางการป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง

7. การพิจารณาเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและค่าสอบบัญชี คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2561 โดยได้พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้สอบบัญชี ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการตรวจสอบ ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ คุณภาพของงานสอบบัญชีในรอบปีที่ผ่านมา และความเหมาะสมของค่าสอบบัญชีแล้ว จึงมีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้แต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากดีลอยท์ ทูช โทมัส สตูเบอร์ สอนบัญชี จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2561

8. การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ คณะกรรมการตรวจสอบมีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ โดยการประเมินตนเองแบบรายคณะ และรายบุคคลตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผลการประเมินแสดงได้ว่า คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยยึดมั่นบนหลักการของความถูกต้อง ะมัดระวังรอบคอบ โปร่งใส และมีความเป็นอิสระเที่ยงธรรมอย่างเพียงพอ ไม่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลทั้งจากผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

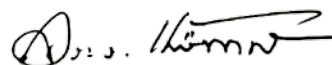
โดยสรุปในภาพรวม คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท และกรรมการบริหารตลอดจนผู้บริหารของบริษัท มีจริยธรรมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเยี่ยมเมื่ออาชีพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง โดยได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเหมาะสม



นายไกรฤทธิ์ อนุชานนท์ชัย  
ประธานกรรมการตรวจสอบ



นายสุศักดิ์ วาจาสิทธิ์  
กรรมการตรวจสอบ



นายประสันท์ เชื้อพานิช  
กรรมการตรวจสอบ

<sup>1)</sup> นายประสันท์ เชื้อพานิช ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทเป็นกรรมการตรวจสอบเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560



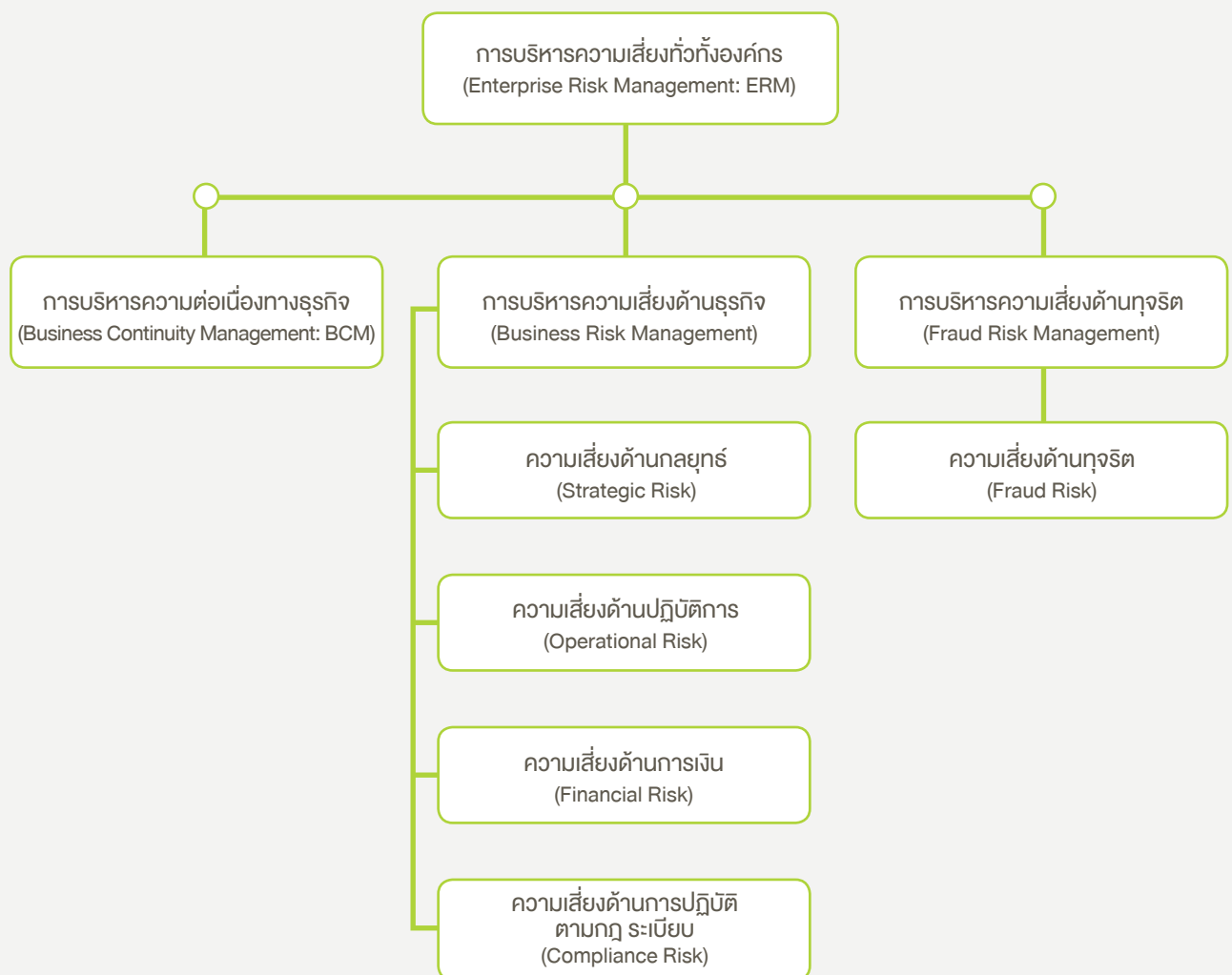
# การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

## การบริหารความเสี่ยง

### 1.การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เอไอเอสสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เอไอเอสมีการดำเนินงานตามนโยบายและกรอบแนวทาง

การบริหารความเสี่ยงแบบทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ซึ่งครอบคลุมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยปัจจุบันโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของเอไอเอสมีองค์ประกอบหลักดังนี้



## กรอบโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส ประยุกต์ใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) โดยประยุกต์

ใช้กับการบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต ซึ่งประกอบด้วย



**1. การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย** ในระดับองค์กร และหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการบริษัท และมีการทบทวนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

**2. การระบุเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง** ที่อาจเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร และปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น ความต้องการของลูกค้า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบต่างๆ เป็นต้น

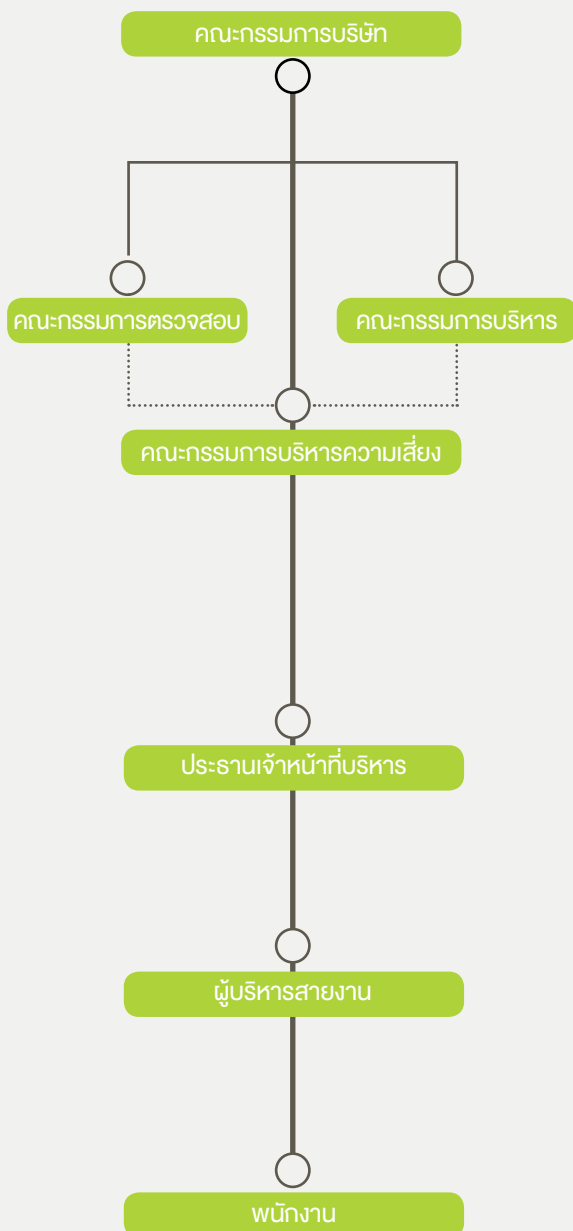
**3. การประเมินระดับความเสี่ยง** โดยพิจารณาจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ร่วมกับโอกาสที่จะเกิดของความเสี่ยงนั้นๆ และการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความเสี่ยงใดๆ ที่อาจส่งผลต่ออีกความเสี่ยงหนึ่ง

**4. การตอบสนองต่อความเสี่ยง** ตามแต่ละระดับของความเสี่ยงด้วยวิธีการที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับการดำเนินการ

**5. การกำหนดกิจกรรมควบคุม** หรือแผนงานเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

**6. การติดตาม** ให้มีการดำเนินการตามกิจกรรมควบคุมที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และมีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ

## บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส



- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
- กำกับดูแลให้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- มอบหมายหน้าที่การบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

### คณะกรรมการตรวจสอบ

- สอบถามความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง

### คณะกรรมการบริหาร

- กำกับดูแลและติดตามสถานะความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

- กำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
- มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- ติดตามการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

- รับมอบนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร
- ติดตามการบริหารความเสี่ยงให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- สร้างความวัฒนธรรมการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงให้แก่พนักงานทุกระดับชั้น

- กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงภายใต้หน่วยงาน
- รับผิดชอบในการระบุ ประเมินและจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน
- สร้างความวัฒนธรรมการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงให้แก่หน่วยงาน

- เรียนรู้และตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง
- นำนโยบายและกรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำวัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงาน และมีประธานกรรมการบริหาร เป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีการประชุมเป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงใหม่ ประเมินระดับความเสี่ยง พร้อมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์จากผลกระทบของความเสี่ยงแต่ละเรื่อง ทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้รับระบุไว้แล้ว และติดตามความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ และผลสำเร็จของตัววัดผลที่เชื่อถือได้จากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น

ในปี 2560 เอไอเอสได้กำหนดให้มีการรายงานผลของการดำเนินการบริหารความเสี่ยงในระดับสายงานในการประชุมซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานในการประชุม เพื่อรับทราบประเด็นความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งแนวทางในการจัดการความเสี่ยงของแต่ละสายงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของแต่ละสายงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริง รวมทั้งเพื่อเป็นการเฝ้าระวังว่าความเสี่ยงในทุกระดับ มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม อยู่ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## 2.การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต

เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต เพื่อป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและบริหารจัดการประเด็นเรื่องทุจริต โดยนโยบายฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตไว้ 3 ด้าน คือ

1. การป้องกัน เป็นการระบุ ประเมิน ทบทวนและตอบสนองต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและสื่อสารให้พนักงานทุกระดับชั้นตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการรายงานเหตุทุจริต การร้องไต่ถามและการประพฤติมิชอบ
2. การตรวจสอบ เป็นการตรวจและสอบสวนการประพฤติมิชอบหรือการทุจริตใดๆ หรือเหตุที่อันควรสงสัยว่าจะเกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าว
3. การตอบสนอง เป็นการดำเนินการกระบวนการสอบสวนรวมถึงกระบวนการลงโทษ

เอไอเอสคาดหวังว่ากรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักถึงความเสี่ยงของการเกิดการทุจริต รวมถึงการแจ้งเตือนเหตุต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตในทันที และให้ความร่วมมือในการสอบสวนเรื่องทุจริตอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เอไอเอสได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Committee: FRMC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริต รวมถึงสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต เพื่อทำการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ

## 3.การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง

นอกเหนือจากการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและบทบาทหน้าที่ของพนักงานทุกระดับในองค์กรแล้ว เอไอเอสดังมุ่งมั่นส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเอไอเอสดำเนินการมาตรการเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

- ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง และขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยง เผยแพร่บนโซเชียล อินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าไปอ่านและทำความเข้าใจได้
- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและระดับสายงาน ครอบคลุมถึงกระบวนการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ
- สื่อสารผ่านการจัดงานประกาศผลประกอบการทุกครึ่งปี เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ตรงกันและรับทราบทิศทางและอุปสรรค/ความท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะสั้นและระยะยาว
- ให้ความรู้เรื่องหลักการบริหารความเสี่ยงกับพนักงาน โดยจัดทำเป็นเอกสารนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่บนโซเชียล อินทราเน็ต

#### 4. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสนำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากลทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เพื่อเตรียมการรับมือหากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ เช่นกรณีที่เกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุม ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียเสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Process) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบริษัทต่างๆ ในกลุ่มเอไอเอส และบริษัทในเครือ

โดยกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และให้มีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Committee) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน เพื่อกำกับดูแลให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก ดังนี้



**01 การออกแบบและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ**  
นำเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของกระบวนการธุรกิจหลัก มาออกแบบและจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สามารถรองรับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ประกอบกับการพิจารณาความเสี่ยงของเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อระบุการหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญ และผลกระทบจากการหยุดชะงักของบริการหรือกระบวนการดังกล่าว รวมถึงกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

**02 การนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ**  
นำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อนุมัติแล้วไปดำเนินการตามทีละขั้นในแผนงาน และสื่อสารแผน บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจพร้อมทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เพียงพอ

**03 การซ้อมแผน และทำให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นปัจจุบัน**  
จัดการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทำการปรับปรุงแผนงานให้เป็นปัจจุบัน และรายงานผลการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ต่อผู้บังคับบัญชาผู้รับผิดชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้รับทราบ

**04 การทบทวน และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทาง การดำเนินธุรกิจ**  
การปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในเวลานั้น

## 5.ภาพรวมการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสดำเนินกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยครอบคลุมตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระบบงานสำคัญต่างๆ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งในแง่ของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ และผลกระทบหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น เพื่อดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับองค์กร เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติ ที่อาจส่งผลกระทบต่ออาคารสำนักงาน หรือความสูญเสีย สูญหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส

**การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับหน่วยงาน** จากการประเมินผลกระทบทางธุรกิจหากไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละหน่วยงานได้ เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสำหรับกระบวนการธุรกิจที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้า

**การจัดทำแผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** เพื่อรวบรวมกลยุทธ์และขั้นตอนในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้บริการหลักที่สำคัญของเอไอเอสสามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนดเวลาและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

**การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical business processes)** ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการหลัก (Critical services) และถือเป็นความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางในการดำเนินธุรกิจ เช่น การจัดทำแผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อม และการทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

## 6.ผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา และเป้าหมายในปี 2561

ในปี 2559-2560 ได้มีการฝึกซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ในกระบวนการหลัก ได้แก่ การเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาคารสำนักงานใหญ่ ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานระบบงานที่สำคัญได้ พนักงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องย้ายไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานฉุกเฉินที่ได้มีการกำหนดไว้ รวมทั้งการจำลองเหตุการณ์ฉุกเฉินศูนย์จัดเก็บข้อมูลหลักเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการต่างๆ ของเอไอเอส โดยที่เอไอเอสได้จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะทำให้เอไอเอสสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ และให้มั่นใจว่า เอไอเอสจะสามารถตอบสนองและบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจเมื่อประสบกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ เอไอเอสตั้งเป้าว่าจะสามารถขอการรับรองมาตรฐานสากล ISO 22301 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) ในธุรกิจบริการคลาวด์ (Cloud service) ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการขอการรับรองมาตรฐานฯ แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2561

## การควบคุมภายใน

เอไอเอสสร้างระบบการควบคุมภายในขึ้นอย่างรัดกุมตามกรอบการควบคุมภายในแบบบูรณาการ หรือ COSO Internal Control - Integrated Framework 2013 (COSO 2013) ของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ และ 17 หลักการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญด้านการดำเนินการทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สามารถสนับสนุนและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น และปกป้องเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นและทรัพย์สินของบริษัท โดยในปี 2560 การดำเนินกิจกรรมควบคุมภายใน สามารถสรุปได้ดังนี้



## องค์ประกอบและหลักการ COSO

## กิจกรรมควบคุมภายในของเอไอเอส

## องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- องค์กรยึดมั่นในความซื่อตรงและจริยธรรม โดยคณะกรรมการและผู้บริหารมีการแสดงออกเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน มีการกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมที่ชัดเจน มีกลไกการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมของพนักงาน มีกลไกการตรวจจับและจัดการกับการฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างทันทีทันใด
- มอบหมายให้คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นประธาน ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและมีจริยธรรม และมีการจัดตั้งคณะทำงานรณรงค์เรื่องจริยธรรมธุรกิจเพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประมวลจริยธรรมธุรกิจในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น วิดีโอคลิปและแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ในลิฟท์ โดยมีการจัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนี้ได้จัดตั้งคลินิกจริยธรรมเพื่อเป็นช่องทางการตอบข้อซักถามและสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางในโซเชียล อินทราเน็ต อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจมีการรายงานแผนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทประจำปีละครั้ง

## ช่องทางการแจ้งข้อมูลเมื่อพบเห็นหรือสงสัยว่าจะมีการกระทำความผิดและการทำทุจริต

- คณะกรรมการบริษัท ผ่านประธานกรรมการตรวจสอบ

e-mail: AuditCommittee@ais.co.th

- หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

e-mail: internal-audit@ais.co.th

- หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

e-mail: human-resource@ais.co.th

- Ethics hotline หมายเลข 020293333

- ขยายขอบเขตการสื่อสารและการรณรงค์ไปยังพนักงาน Outsource และคู่ค้า ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การส่งจดหมายถึงคู่ค้า การเพิ่มเรื่องจริยธรรมธุรกิจไว้ในแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของช่องทางจัดจำหน่าย การกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาทางการค้าและสัญญาว่าจ้างบริการระหว่างกัน ฯลฯ และกำหนดให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจเรื่องการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปีติดต่อกันเป็นปีที่ 6 โดยในปี 2560 ผลการประเมิน เป็นดังนี้

กลุ่มผู้ได้รับการประเมิน	เป้าหมายตอบกลับ		ผลที่ได้รับ	เป้าหมายคะแนน		ผลคะแนน
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2560
1. ผู้บริหารและพนักงาน	80%	100%	99%	80%	90%	88%
2. พนักงาน Outsource	60%	90%	86%	70%	90%	83%
3. คู่ค้า	50%	60%	61%	70%	80%	76%

- กำหนด “นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน” เพื่อใช้บังคับกับทุกคนในองค์กร และคู่ค้า โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียล อินทราเน็ต เว็บไซต์เอไอเอส สำหรับคู่ค้า หน่วยงานจัดซื้อและหน่วยงานดูแลช่องทางจัดจำหน่ายได้สื่อสารนโยบายผ่านทางอีเมล แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของช่องทางจัดจำหน่าย เพื่อให้คู่ค้าทุกรายรับทราบ และกำหนดเป็นเงื่อนไขในการเข้าทำสัญญาทางธุรกิจ
- ในการลงทะเบียนคู่ค้าใหม่ทุกราย หน่วยงานจัดซื้อจะทำการคัดเลือกคู่ค้าผ่านแบบประเมินที่ครอบคลุมเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม การที่คู่ค้าต้องไม่มีประวัติเกี่ยวกับคอร์รัปชันและให้สินบน รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน ฯลฯ
- กำหนด “นโยบายการรับแจ้งข้อมูลการกระทำความผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” และช่องทางรับแจ้งข้อมูลการกระทำความผิด มาตั้งแต่ปี 2557 โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียล อินทราเน็ต และเว็บไซต์เอไอเอส เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการรับแจ้งข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ การคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมถึงการสอบสวน และการลงโทษผู้กระทำความผิด

## องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- จัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันอย่างสิ้นเชิง (Zero Tolerance Policy) ตามที่ได้ระบุไว้ในนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Policy) คือ จะไม่ผ่อนปรนการลงโทษต่อกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรรายใดที่กระทำทุจริต ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกตัวอย่างกรณีทุจริตและการลงโทษที่เกิดขึ้นจริงให้พนักงานทราบโดยไม่ได้รับตัวตนของผู้กระทำผิด เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง
- คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาข้อร้องเรียนและผลการสอบสวนการกระทำผิด การทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจ ผ่านการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทมีการกำกับดูแลอย่างโปร่งใส และป้องกันมิให้เกิดการกระทำผิดขึ้นอีกในองค์กร
- ในปี 2560 เอไอเอสได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

2. คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลฝ่ายจัดการอย่างเข้มแข็ง โดยคณะกรรมการบริษัทมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอและมีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ

- คณะกรรมการบริษัทยึดหลักการทำงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้น โดยในรอบของการประชุมทุกครั้ง จะมีการเชิญฝ่ายจัดการมาเพื่อสอบถามความคิดเห็นในการดำเนินการตามแผนและกลยุทธ์ที่วางไว้ พร้อมสนับสนุนให้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังได้มีการพบปะผู้สอบบัญชี และ/หรือ ผู้ตรวจสอบภายในตามความเหมาะสม เพื่อประเมินระดับการรับรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
- คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ ที่หลากหลาย โดยประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ และมีองค์คณะที่ประกอบด้วยกรรมการอิสระมากกว่า 1 ใน 3 หรือคิดเป็นร้อยละ 45 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหัวข้อโครงสร้างการจัดการ หน้า 67
- คณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุดจะรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบถึงผลการปฏิบัติงานและการสอบทานฝ่ายจัดการ เช่น ประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานด้านจริยธรรมและพัฒนาความยั่งยืน การส่งเสริมเรื่องนวัตกรรมในองค์กร รวมถึงการตรวจทานข้อมูลทางการเงิน
- กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการในเรื่องการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาอย่างยั่งยืน การกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาและกำหนดค่าตอบแทนของกรรมการ โดยให้มีการรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาส รายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากหัวข้อโครงสร้างการจัดการ หน้า 70-73

## องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- สนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดฝึกอบรมและสัมมนาภายในองค์กรและการเข้าร่วมหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอกครอบคลุมทั้งเรื่องมาตรฐานความซื่อตรงและจริยธรรม ความเป็นผู้นำ การคิดเชิงวิพากษ์ และความสามารถในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ ได้พัฒนา Board portal เพื่อเป็นช่องทางในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เช่น การเสนอข้อมูลแผนการปรับปรุงยุค Thailand 4.0 ของรัฐบาล และข้อมูลโอกาสการลงทุนใน Eastern Economics Corridor และการจัดส่งรายงานการดำเนินธุรกิจให้แก่คณะกรรมการบริหารในเดือนที่ไม่ได้มีการประชุม โดยรายละเอียดการเข้าร่วมฝึกอบรมในปีที่ผ่านมา สามารถศึกษาได้จากหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ หน้า 81-82

3. ฝ่ายจัดการกำหนดโครงสร้างและสายการรายงานของบริษัทที่เหมาะสมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ รวมถึงเพื่อให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละโครงสร้างอย่างชัดเจน

- โครงสร้างและสายการรายงานของเอไอเอส ถูกพิจารณากำหนดจากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ การสร้างสมดุลและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมถึงความสอดคล้องต่อสถานะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นสายงานเทคโนโลยี สายงานบัญชีและการเงิน สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล สายงานการตลาด สายงานกลยุทธ์องค์กร และสายงานปฏิบัติการภายใต้กรรมการผู้อำนวยการ อาทิ สายงานบริการลูกค้า สายงานบริหารกลุ่มลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร สายงานธุรกิจฟิชชี่ บรอดแบนด์ สายงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค เป็นต้น โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และจะช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ และมีการกำหนดอำนาจอนุมัติไว้อย่างชัดเจน โดยให้หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน
- เอไอเอสนำแนวคิดการบริหารความเสี่ยงตามกรอบการป้องกัน 3 ระดับ (Three Line of Defense) เข้ามาช่วยสนับสนุนให้การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรมีความรัดกุมและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตั้ง/ขยายเครือข่าย และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจวัดคุณภาพเครือข่ายมีสายการรายงานแยกออกจากกัน
- คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในบริษัทบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน ซึ่งระดับของอำนาจหน้าที่มีทั้งลักษณะการสนับสนุนหรือการจำกัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเพื่อจัดการกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่นำเป้าหมายที่ได้รับจากคณะกรรมการบริษัท มาพิจารณากำหนดเป็นแนวทางบริหารงาน และส่งมอบให้ผู้บริหารแต่ละสายงานรับไปปฏิบัติ พนักงานดำเนินการตามกระบวนการที่ได้จัดทำไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อถ่วงดุลและมีการกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นหัวหน้าของสายงาน และพนักงานแต่ละคนตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนไว้อย่างชัดเจน
- พิจารณาการจัดตั้งหน่วยงาน Corporate Compliance ในฐานะผู้รับผิดชอบในการป้องกันความเสี่ยงระดับที่สอง (Second Line of Defense) ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและสอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานหลัก เช่น สอบทานคุณภาพการให้บริการ คุณภาพสัญญาณ การปฏิบัติตามกฎหมาย การควบคุมทางการเงินทั่วไป การออกแบบขั้นตอนทางธุรกิจ และการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

## องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

4. องค์กรมุ่งมั่นในการมุ่งใจ พัฒนา และรักษาบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถ โดยมีนโยบายและข้อปฏิบัติที่ชัดเจน มีการประเมินและจัดการให้มีระดับความรู้ความสามารถที่เพียงพอ รวมถึงมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ
- เอไอเอสให้ความสำคัญต่อบุคลากรของบริษัทเป็นอย่างยิ่ง โดยกำหนดเป็นพันธกิจหลักในการผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ และมีความสมดุลในชีวิตการทำงาน เป็นการมุ่งใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริษัทเกิดความยั่งยืน
  - จากวิสัยทัศน์ของเอไอเอสในการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลจึงได้ดำเนินการตามนโยบายมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดการปรับตัวไปสู่ยุคใหม่ หรือที่เรียกว่า “The NEXT AIS” โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานมากขึ้น เช่น การจัดทำ แอปพลิเคชัน LearnDi ที่รวบรวมหลักสูตรสนับสนุนการทำงานที่จำเป็นและงานสัมมนาต่างๆ มาใส่ไว้เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดและรับชมได้ทุกที่ทุกเวลา และการพัฒนาแอปพลิเคชัน ReadDi ที่นำเอาหนังสือในท้องสมุดมาใส่ไว้ในที่เดียว ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตใจรักการอ่านและเข้าถึงองค์ความรู้ที่จำเป็นได้อย่างสะดวกสบาย นอกจากนี้ บริษัทยังสนับสนุนให้พนักงานมีประสบการณ์ดิจิทัล ผ่านการใช้แอปพลิเคชัน AIS mPAY เพื่อชำระสินค้าซื้อสินค้าตลาดนัดราคาประหยัดเพื่อชาวเอไอเอส (Save market) และการชำระค่าอาหารในท้องอาหารของบริษัท เป็นต้น
  - ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อสร้างเอไอเอสให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ผ่านการสื่อสาร การจัดกิจกรรมและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหัวข้อ “การบริหารจัดการนวัตกรรมองค์กร ในองค์กร” หน้า 161-164
  - การจัดหลักสูตร AIS Creative Talents เพื่อสร้างความแตกต่างในการดำเนินธุรกิจ และสร้างเครือข่ายผู้นำรุ่นใหม่ โดยมีผู้เข้าร่วมตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง หลักสูตรดังกล่าวเน้นการสร้างแรงบันดาลใจและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผู้ที่เป็นแบบอย่างด้านความสำเร็จจากหลากหลายอาชีพ
  - การดูแลให้พนักงานมีความสุขแบบองค์รวม โดยจัดตั้งโครงการ AIS Wellness ขึ้นในปี 2559 เพื่อกระตุ้นให้พนักงานหันมาเอาใจใส่ดูแลสุขภาพของตนเอง ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสุขภาพทางการเงิน ซึ่งในปี 2560 เน้นการทำกิจกรรมใน 3 ด้าน คือ การออกกำลังกาย การพัฒนาด้านอารมณ์ และการดูแลเรื่องอาหาร นอกเหนือจากการสนับสนุนให้มีห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำการจัดหลักสูตรการออกกำลังกาย การแข่งขัน 3 เดือน สะเทือนไขมัน การตรวจสุขภาพประจำปี และกิจกรรมกีฬาเพื่อส่งเสริมความผูกพันในกลุ่มพนักงาน
  - จัดทำรอบการพัฒนาบุคลากรตามสายวิชาชีพทั้งด้านเทคนิคและด้านบริหาร (Hard skill & Soft skill) ส่งเสริมให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual development plan) ที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของบริษัท เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตนเองและการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยจัดให้มีระบบสารสนเทศที่พนักงานและผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนได้

## องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- จัดตั้งหน่วยงานเอไอเอส อะคาเดมี่ เพื่อรับผิดชอบการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการและสร้างความเป็นผู้นำที่เป็นมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร จัดหาหลักสูตรการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การเรียนรู้ระหว่างปฏิบัติงาน การจัดสัมมนาทั้งภายในและภายนอก และการสร้างบทเรียนออนไลน์บนแอปพลิเคชัน LearnDi โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทได้จัดหลักสูตรภายในเพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำให้แก่ผู้บริหารที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต โดยเชิญอาจารย์จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดมาให้ความรู้
- นอกจากเอไอเอส อะคาเดมี่ แล้ว ยังกำหนดให้มีหน่วยงานย่อย ที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถตามหน้าที่งานเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท ในด้านงานขายและงานบริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิศวกรรม โดยจัดหลักสูตรให้กับพนักงานในบริษัท และคู่ค้าที่เป็นพันธมิตร ในการรักษาคุณภาพงานให้เป็นมาตรฐาน
- ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล ทั้งในวิชาชีพด้าน IT ด้านวิศวกรรม และวิชาชีพอื่นๆ โดยผ่านการทดสอบและได้รับวุฒิบัตรวิชาชีพจากสถาบัน หรือหน่วยงานภายนอกที่มีมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ ซึ่งบริษัทให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทดสอบและให้ค่าตอบแทนพิเศษ ทั้งนี้ เพื่อรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับบริษัท และสามารถรักษาองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
- คณะกรรมการบริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการนำพาบริษัทให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องสู่ความยั่งยืน จึงได้มีการระบุหน้าที่งานสำคัญและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ในบทบาทนั้นเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ดังนั้นกรรมการจึงจัดให้มีการจัดทำนโยบายและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession plan) เพื่อเตรียมหาผู้สืบทอดตำแหน่ง รับมอบหมายความรับผิดชอบ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือหัวหน้าหน่วยงานธุรกิจหลัก ซึ่งได้มีการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งและแผนการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้บริหาร การให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งนั้น นอกจากนี้ ยังได้พิจารณาหน้าที่งานที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะงานพัฒนาระบบด้านวิศวกรรม และระบบสารสนเทศซึ่งมีการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการ โดยได้กำหนดมาตรการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระบบการจัดเก็บเอกสารอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างราบรื่น

5. องค์กรกำหนดให้บุคลากรรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของกระบวนการต่างๆ ด้วยการกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ การกำหนดตัวชี้วัดผลงาน การให้สิ่งจูงใจ และรางวัล การลงโทษ ที่เหมาะสมต่อผลสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงพิจารณาไม่ให้มีภาระหน้าที่รับผิดชอบที่สูงเกินไป

- ในแต่ละปี คณะกรรมการบริษัทร่วมกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กร (Balanced scorecard) โดยเชื่อมโยงเป้าหมายกับมาตรวัดผลที่เกิดขึ้นจริง เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด
- นอกจากนี้ ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้ประเมินผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารในลำดับต่อมา
- ในการประเมินจะใช้แนวทางการมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและมาตรฐานพฤติกรรมที่คาดหวัง โดยหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ปรึกษาหารือร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยต้องไม่สร้างแรงกดดันต่อบุคลากรมากเกินไป ซึ่งในการกำหนดตัวชี้วัดนั้นจะต้องมีความสมดุลกันระหว่างตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- ในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน เอไอเอสกำหนดการประเมินและทบทวนปีละ 2 ครั้ง กล่าวคือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ซึ่งหัวหน้างานมีการชี้แจงให้พนักงานทราบทั้งด้านเชิงบวกและเชิงลบเพื่อให้การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

## องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- กำหนดโครงสร้างเงินเดือน โบนัส และผลตอบแทนอื่นๆ ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานจริง โดยปราศจากอคติเรื่องความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ และถิ่นที่อยู่อาศัย และมีการแจ้งให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน โดยหน่วยงานบริหารบุคลากรมีการทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทน โครงสร้างของค่าตอบแทนและการให้รางวัล รวมถึงโครงสร้างการสรรหาและการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานเกิดการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งเป็นอัตราที่แข่งขันได้ในตลาดแรงงาน เพื่อให้สามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และดึงดูดบุคลากรที่มีสมรรถภาพสูงไว้กับบริษัท
- มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสผ่านระบบประเมินผลงาน ทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว และ outsource โดยแบ่งการประเมินผลเป็นการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และการประเมินคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กร

## องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง

6. องค์กรระบุวัตถุประสงค์ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ อย่างเหมาะสมและชัดเจนเพียงพอ โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงหรือความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากเป้าหมาย

- กำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานไว้ในแผนธุรกิจประจำปีอย่างชัดเจนครอบคลุมทั้งด้านรายได้ ด้านคุณภาพเครือข่าย การพัฒนาสินค้าและบริการ การส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมาย การบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่าย การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น โดยเป็นวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจนและวัดได้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท
- ในการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะพิจารณาจากเป้าหมายการดำเนินงาน ผลกระทบในเชิงฐานะการเงินและความยั่งยืนของบริษัท และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน ตามเกณฑ์การประเมินระดับการบรรลุวัตถุประสงค์

7. องค์กรมีกลไกในการระบุความเสี่ยง ประเมินระดับความเสี่ยง และวิเคราะห์ว่าควรมีการจัดการกับความเสี่ยงอย่างไรโดยบริษัทควรมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกๆระดับขององค์กร มีการประเมินปัจจัยความเสี่ยงจากทั้งภายในและภายนอกบริษัท

- จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy) และคู่มือการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกกระบวนการ ทุกธุรกิจ รวมทั้งผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยคำนึงถึงกลยุทธ์และแผนการดำเนินการของบริษัท รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารและพนักงาน ไว้อย่างชัดเจน โดยนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาอนุมัติ
- จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับสายงาน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และการประสานงานของหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาประเมินความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากร หรือเทคโนโลยี เป็นต้น
- กำหนดให้มีเกณฑ์การประเมินระดับความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับสายงาน เพื่อใช้ในการจัดลำดับความสำคัญและพิจารณาแนวทางการจัดการความเสี่ยง โดยรายละเอียด ปรากฏในหน้า 101-103



## องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง

8. องค์การประเมินความเสี่ยงจากการทำทุจริต โดยพิจารณาการทำทุจริตหลากหลายรูปแบบ มีการประเมินแรงจูงใจ ประเมินโอกาส และประเมินทัศนคติในการทำทุจริต

- ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Policy) เป็นแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบประสานงาน
- ในปี 2560 มีการพัฒนากระบวนการรวบรวมและประเมินการทำทุจริตที่อาจกระทำโดยบุคลากรหรือบุคคลภายนอกซึ่งพิจารณาการทุจริตและการประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นในด้านแรงจูงใจและความกดดัน ประเมินโอกาส และประเมินทัศนคติและการใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลรับผิดชอบ เช่น หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานด้านความปลอดภัย หน่วยงานวิเคราะห์การใช้งานที่ผิดปกติของลูกค้า หน่วยงานบัญชี หน่วยงานจัดซื้อ หน่วยงานบริหารบุคคล เป็นต้น

9. องค์การระบุและประเมินการเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายในอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงโมเดลธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงผู้นำ เป็นต้น

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบหลักในกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายใน และถือเป็นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เนื่องจากกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ทั้งนี้ การควบคุมภายในที่กำหนดไว้ภายใต้เงื่อนไขหนึ่งอาจไม่มีประสิทธิภาพเมื่อเงื่อนไขนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงจากข้อกำหนดทางกฎหมาย หรือเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบทางธุรกิจที่เกิดสายธุรกิจใหม่ การซื้อหรือขายธุรกิจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กร เป็นต้น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการระบุและประเมินความเสี่ยงดังกล่าว และพิจารณาระดับที่สามารถจัดการความเสี่ยงได้
- จัดทำกระบวนการรวบรวมและสรุปข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและอุตสาหกรรม แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบเป็นรายวัน เพื่อให้มีการระบุและประเมินผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างคร่าวๆ
- หน่วยงานบริหารความเสี่ยงให้คำแนะนำและรวบรวมประเด็นความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับสายธุรกิจ รวมทั้งประสานงานติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีการนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาผลการบริหารจัดการความเสี่ยงทุกไตรมาส และในกรณีที่เป็นการรายการที่มีนัยสำคัญจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาด้วย

## องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

10. องค์กรเลือกและพัฒนามาตรการควบคุมที่สามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาใช้มาตรการที่มีความเหมาะสมกับบริษัท พิจารณาสอดคล้องมาตรฐานการควบคุมแต่ละประเภท รวมทั้งให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ที่เหมาะสม

- ดำเนินการให้ความรู้ด้านระบบการควบคุมที่ดี แก่บุคลากรระดับผู้บริหารและหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง การจัดสัมมนาฝึกอบรม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บริษัทเลือกใช้และพัฒนามาตรการควบคุมที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้อย่างมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามวิธีการจัดการและลดความเสี่ยงที่ระบุไว้

## องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

- คัดเลือกและพัฒนากิจกรรมควบคุมเพื่อการตอบสนองต่อความเสี่ยงเฉพาะที่ต้องการควบคุม โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม ความซับซ้อน ลักษณะและขอบเขตการปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณลักษณะเฉพาะขององค์กร ในการปฏิบัติงานที่สำคัญจะมีการผสมผสานกิจกรรมควบคุมประเภทต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นประเภทที่ปฏิบัติโดยบุคลากร (Manual control) หรือโดยระบบอัตโนมัติ (Automated control) ซึ่งเป็นกิจกรรมควบคุมทั้งในเชิงป้องกัน (Preventive control) หรือเชิงตรวจหารายการความเสี่ยง (Detective control) เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบที่แบ่งหรือแยกกันระหว่างบุคคลต่างๆ สำหรับการบันทึกรายการ การอนุมัติให้ความเห็นชอบ และการจัดการดูแลทรัพย์สินที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือการทุจริต เช่น ผู้ทำหน้าที่รับเงิน ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกรายการลูกหนี้ในระบบ เป็นต้น
- ทุกหน่วยงานของฝ่ายจัดการในฐานะผู้รับผิดชอบในการป้องกันความเสี่ยงระดับที่สอง (Second line of defense) และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในฐานะผู้รับผิดชอบในการป้องกันความเสี่ยงขั้นสุดท้าย (Third line of defense) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

11. องค์กรเลือกและพัฒนามาตรการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและต่อเนื่อง มีความปลอดภัยจากผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการจัดหา พัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศอย่างเหมาะสม

- กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบต่อโครงสร้างระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การวางแผน การจัดหา การพัฒนาระบบการปฏิบัติการ การดูแลให้มีการใช้งานอย่างคุ้มค่า การบริหารจัดการความต่อเนื่อง การป้องกันและแก้ไขปัญหา การบำรุงรักษา และการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
- แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อกำหนดนโยบาย กำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การพิจารณาคัดเลือกเทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ทันสมัย ดูแลให้บริษัทมีการติดตามข่าวสารการบุกรุก การละเมิด เพื่อแจ้งเตือนให้กับหน่วยงานต่างๆ รวมถึงบุคลากรได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นให้เข้าใจหลักปฏิบัติที่ต้องโดยรายละเอียดเพิ่มเติม ศึกษาได้จากหัวข้อ “การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า” หน้า 142-145
- กำหนดให้มีกระบวนการป้องกันการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูล โดยกำหนดสิทธิการเข้าถึงในระดับต่างๆ เกี่ยวกับข้อมูล ระบบปฏิบัติการเครือข่าย ระบบงาน และการเข้าถึงทางกายภาพเป็นแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมถึงจัดให้มีหน่วยงานเฉพาะในการติดตามตรวจจับการละเมิดสิทธิการบุกรุกเข้าระบบต่างๆ ด้วยเครื่องมือลักษณะอัตโนมัติเพื่อให้การติดตามได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง และนำเสนอบริการที่ทันสมัยให้กับลูกค้า และกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ไว้อย่างชัดเจน โดยจัดทำเป็นเอกสารระบุจุดควบคุมสำคัญที่จำเป็น เกี่ยวกับการจัดหา การพัฒนา การทดสอบ การบำรุงรักษา รวมถึงข้อควรระวังด้านกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานการพัฒนาระบบงานจากพนักงานหรือผู้ให้บริการจากภายนอก มีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

12. องค์การนำมาตรการควบคุมไปใช้ โดยมี การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงการกำหนดผู้ปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ ต่อผลสำเร็จของมาตรการควบคุม ระยะเวลา ที่เกี่ยวข้อง แนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขความผิด ปกติ และระดับความรู้ความสามารถที่จำเป็น ทั้งนี้บริษัทมีรอบการปรับปรุงนโยบายและ วิธีปฏิบัติให้มีความเหมาะสมและเป็น ปัจจุบัน

- คณะกรรมการ ผู้บริหาร และหัวหน้างานชี้แจงจุดมุ่งหมายและวิธีการปฏิบัติมาตรการควบคุม ต่างๆ ให้บุคลากรที่รับผิดชอบทราบ โดยสำหรับมาตรการควบคุมที่สำคัญหรือมีเกี่ยวข้องกับ บุคลากรจำนวนมาก ไอเอสจะจัดทำขึ้นเป็นนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กระชับและชัดเจนเป็น ลายลักษณ์อักษร เช่น นโยบายและระเบียบทางการเงิน นโยบายและระเบียบการบริหารบุคลากร นโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อ แนวทางปฏิบัติงานสำหรับพนักงานไอเอส ซีโอ เป็นต้น
- กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบแต่ละนโยบาย เช่น หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รับผิด ชอบนโยบายการทำรายการระหว่างกันและนโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน สำนักเลขานุการบริษัท รับผิดชอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวล จริยธรรมธุรกิจ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบนโยบายบริหารความเสี่ยง ต้องมีการ ทบทวนเพื่อพิจารณาความเหมาะสมหรือความเป็นปัจจุบันของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนโยบายที่เป็นระดับองค์กร จะถูกนำเสนอให้คณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้องพิจารณา ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติ สำหรับนโยบายย่อยของแต่ละสายงาน จะถูกนำเสนอ ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

## องค์ประกอบที่ 4 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

13. องค์การมีข้อมูลที่มีคุณภาพสนับสนุนการ ควบคุมภายใน มีแหล่งข้อมูลมีคุณภาพ พิจารณาต้นทุนและประโยชน์ของข้อมูล โดย ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลสามารถ รวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่ต้องการได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วนและทันเวลา

- ตามกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ได้ให้อำนาจคณะกรรมการตรวจสอบสามารถเชิญฝ่าย จัดการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลที่จำเป็นได้ รวมถึงมีอำนาจว่าจ้างที่ปรึกษา หรือเชื่อบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้ความเห็น หรือคำแนะนำ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ งานตามขอบเขตหน้าที่ได้หากมีความจำเป็นได้
- จัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ทันสมัย และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการประมวลผลข้อมูล จำนวนมากเป็นข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการที่ใช้ได้ ทันเวลา และทันต่อการแข่งขัน (Big data analysis) เช่น การรวบรวมข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งาน และนำเสนอบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า การวัดสัญญาณโทรศัพท์มือถือเพื่อประเมินคุณภาพการ ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
- กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบต่อระบบฐานข้อมูลของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การวางแผน การควบคุมดูแล การเข้าถึงข้อมูล และรักษาความปลอดภัย
- กำหนดกรอบความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลอื่นๆ อย่างเข้มข้น โดยได้รับมาตรฐาน ความปลอดภัยของข้อมูล ISO27001:2013 มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์

## องค์ประกอบที่ 4 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

14. องค์การมีระบบการสื่อสารภายในบริษัท ที่มีคุณภาพ โดยมีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม มีการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมภายในอย่างเพียงพอไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการสื่อสารข้อมูลให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลบริษัท รวมทั้งกำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารลับเฉพาะหรือนิรนาม
- จัดตั้งช่องทางการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร นโยบายและวิธีปฏิบัติงานต่างๆ ที่จำเป็นต่อพนักงาน และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ โซเชียล อินทราเน็ต แอปพลิเคชัน การสื่อสารผ่าน SMS หรืออีเมล การจัด CEO Talk Weekly 5 minutes และการจัดงาน Half Year Business Plan เพื่อรายงานความคืบหน้าผลประกอบการรอบครึ่งปีเมื่อเทียบกับเป้าหมายให้พนักงานรับทราบ และกำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการสื่อสาร เพื่อให้การแบ่งปันและได้รับข้อมูลที่จำเป็นทั่วทั้งองค์กร ช่วยให้บุคลากรได้รับทราบความคาดหวังที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงว่าการควบคุมเป็นเรื่องสำคัญและเป็นความรับผิดชอบของทุกคน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดในโซเชียล อินทราเน็ต และผ่านตัวแทน (People champion) ของแต่ละสายงานได้
  - เมื่อพนักงานพบเห็นการกระทำผิดและการทำทุจริต สามารถแจ้งข้อมูลผ่าน “นกหวีด ฮอตไลน์” 3333 หรือแจ้งไปยังคณะกรรมการตรวจสอบที่ AuditCommittee@ais.co.th โดยพนักงานจะได้รับการคุ้มครองภายใต้นโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
  - นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางการสื่อสารผ่านระบบ Board Portal และสำนักเลขานุการบริษัท ให้กับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อย
15. องค์การมีระบบการสื่อสารเพื่อรับและส่งข้อมูลกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล เป็นต้น โดยมีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม รวมทั้งกำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารลับเฉพาะหรือนิรนาม
- มอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกอย่างชัดเจนตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทมีกลไกในการติดตามการแก้ไขความผิดปกติหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับจากทุกช่องทาง ซึ่งท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหน้า 308-310
  - กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดหรือการทำทุจริตที่อาจเกี่ยวข้องกับเอไอเอสและบริษัทในเครือได้อย่างปลอดภัยไปยังคณะกรรมการบริษัท ผ่านทางคณะกรรมการตรวจสอบที่ AuditCommittee@ais.co.th โดยมีการประชาสัมพันธ์อยู่บนเว็บไซต์องค์กรและรายงานประจำปี ซึ่งผู้แจ้งข้อมูลจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

## องค์ประกอบที่ 5 ระบบติดตาม

16. องค์การมีกระบวนการติดตามว่าระบบการควบคุมภายในกำลังดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยประกอบด้วยกลไกการติดตามอย่างต่อเนื่องภายในระบบงานเอง และกลไกการติดตามเป็นระยะจากผู้ตรวจสอบที่เป็นอิสระ โดยผู้รับผิดชอบการติดตามมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ

- ผู้บริหารและหัวหน้างานของไอเอสกำหนดกลไกต่างๆ ในการติดตามประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เช่นการประชุมติดตาม และการสอบทานข้อมูลระดับความผิดปกติ เป็นต้น
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีภายนอก เป็นหน่วยงานหลักในการติดตามประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในอย่างเป็นอิสระ โดยมีการปรับเปลี่ยนแผนการติดตามเป็นประจำทุกปีเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง รูปแบบธุรกิจและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 ได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในโดยใช้แบบประเมินตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กำหนด โดยผลสรุปว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม มีประสิทธิผลเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ
- คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการรายงานการสอบทานระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยงของไอเอสและบริษัทย่อยให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบทุกไตรมาส
- ผู้สอบบัญชีภายนอกของบริษัท คือ บริษัท ดีลรอยท์ ทูซ โธมัส ไซเยส สอบบัญชี ได้ประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในของปี 2560 และให้ความเห็นว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลเพียงพอและเหมาะสม

17. องค์การมีกระบวนการจัดลำดับความสำคัญและสื่อสารความผิดปกติที่ตรวจพบไปยังผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาต้นเหตุที่แท้จริงและมีการจัดการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืน นอกจากนี้ฝ่ายจัดการมีกลไกติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไข

- เมื่อพบข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในที่มีสาระสำคัญ ฝ่ายจัดการจะมีการวิเคราะห์หาต้นเหตุของข้อบกพร่อง และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที
- คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดเกณฑ์ของระดับความผิดปกติที่ฝ่ายจัดการและหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องสื่อสารให้คณะกรรมการทราบทันทีอย่างชัดเจน เช่น ประเด็นที่มีมูลค่าความเสียหายจำนวนมาก กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท การฝ่าฝืนกฎหมาย การไม่ปฏิบัติตามมาตรการควบคุมที่สำคัญ หรือประเด็นที่อาจเกิดจากการทุจริต เป็นต้น
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขของฝ่ายจัดการต่อความผิดปกติที่ตรวจพบ และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบจนกว่าจะมีการแก้ไขเสร็จสิ้น

## การตรวจสอบภายใน

### ประวัติหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน

นางสุวิมล กุลเลศ  
ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน ได้รับการแต่งตั้ง  
เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542

#### คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท MBA Track Management Information System,  
Oklahoma City University, ประเทศสหรัฐอเมริกา

#### คุณวุฒิทางวิชาชีพ

- Certified Public Accountant (2528)
- Certified Internal Auditor (2543)
- Certificate in Risk Management Assurance (2556)

#### การผ่านหลักสูตรอบรม

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP)  
ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในปี 2553
- หลักสูตร HARVARD LEADERSHIP DEVELOPMENT PROGRAM

#### ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี

- หัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน บมจ. แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส ตั้งแต่ปี 2542
- อาจารย์พิเศษ และวิทยากรด้านระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน ของสภานิติบัญญัติ และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน

### หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานตรวจสอบภายใน

1. หัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งกำกับดูแลให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม มีจรรยาบรรณ และปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงมืออาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน และรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารในด้านงานบริหารหน่วยงาน
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่มีความอิสระ โดยในปฏิบัติงานภายใต้กฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งได้กำหนดภารกิจ ขอบเขตการปฏิบัติงาน อำนาจ และหน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีการทบทวนให้เหมาะสมอยู่เสมอ
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ให้ความเชื่อมั่น (Assurance service) และให้คำปรึกษา (Consulting service) โดยการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสนับสนุนให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจ

4. หน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำแผนงานตรวจสอบภายในประจำปี สอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของบริษัท ระดับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นไปตามหลักการใช้ความเสี่ยงเป็นพื้นฐาน (Risk-based approach) ที่มุ่งเน้นความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของบริษัท โดยในปี 2560 แผนงานตรวจสอบภายในมุ่งเน้นเรื่อง กระบวนการจัดซื้อทุกระบบงานที่มีมูลค่าสูง เช่น งานวิศวกรรม งานขายและการตลาด งานบริการและบริหารลูกค้า การตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการตรวจสอบด้านการป้องกันทุจริต โดยแผนงานตรวจสอบได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่พบจากการตรวจสอบให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ

5. นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในยังปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนให้คณะกรรมการตรวจสอบสามารถดำเนินการตามที่คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียนการกระทำผิดและการทำทุจริตจากพนักงานภายในและบุคคลภายนอก ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นไปตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และรายงานผลให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาทุกเดือน

6. นอกเหนือจากกิจกรรมการตรวจสอบภายใน หัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในยังปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ฝ่ายจัดการในด้านการควบคุมภายใน ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านจริยธรรมธุรกิจ ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการตรวจสอบภายในของหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในเพื่อป้องกันการบั่นทอนความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ

7. หน่วยงานตรวจสอบภายในยึดถือกรอบโครงสร้างการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายในตามมาตรฐานสากล และมีการทบทวนกฎบัตรและคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยการประเมินด้วยตนเองเป็นประจำทุกปี และได้รับการประเมินโดยองค์กรอิสระจากภายนอกทุก 5 ปี ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติงานเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยส่งเสริมให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งผลการประเมินครั้งที่ 2 ในปี 2559 โดยบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย (KPMG) ซึ่งสรุปผลการประเมินในไตรมาส 1 ปี 2560 พบว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในของเอไอเอสได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล และมีคุณภาพในระดับมาตรฐานเมื่อเทียบกับหน่วยงานตรวจสอบภายในอื่นทั่วโลกที่เป็นมืออาชีพ



## กิจกรรมตรวจสอบภายในในปีที่ผ่านมา และแผนงานในอนาคต

### 1. การสนับสนุนฝ่ายจัดการนำระบบการควบคุมภายในมาปรับใช้อย่างมีประสิทธิภาพและกระตุ้นให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

ในปี 2560 หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการประเมินให้มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและให้คำปรึกษากระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารรายได้ และค่าใช้จ่ายของบริษัท ตามแผนงานตรวจสอบภายในประจำปีที่ได้ รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ หน่วยงานส่งเสริมให้เอไอเอสและบริษัทย่อยมีความเข้าใจและสามารถนำระบบ การควบคุมภายในตามแนวทาง COSO 2013 และแนวทางการป้องกัน ความเสี่ยง 3 ระดับ (Three line of defense) มาปรับใช้อย่างจริงจัง และมีประสิทธิผล โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกับ ฝ่ายจัดการเพื่อหาแนวทางจัดการประเด็นข้อบกพร่องของระบบการ ควบคุมภายในจำนวน 12 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการประชุมประมาณ 340 ราย เป็นการสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการเป็นผู้ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วย ตนเอง (Self-Business Audit) ตามหลักการ การประเมินการควบคุม ภายในด้วยตนเอง (Control Self-Assessment)

### 2. ปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล

หน่วยงานตรวจสอบภายในได้เริ่มพัฒนาระบบการตรวจสอบโดยใช้ Digital Automation Audit ขึ้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ของบริษัทแทนเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบภายในโดยใช้ Big Data Analysis เพื่อให้กิจกรรมการ ตรวจสอบภายในมีความรวดเร็วและแม่นยำมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถ ขยายงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมกระบวนการสำคัญขององค์กร ได้มากยิ่งขึ้น

### 3. สร้าง Risk Center เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานตรวจสอบ

นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในมุ่งเน้นการสร้างความตระหนัก เรื่องการบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานโดยการสร้าง Risk Center รวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงสำหรับการวางแผนการ ตรวจสอบในงานที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งความเสี่ยงจากการดำเนินงาน และความเสี่ยงด้านทุจริต โดยนำแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบ บูรณาการตามแนวทาง COSO ERM 2017 และ Fraud Risk Management Policy มาปรับใช้และกระตุ้นให้พนักงานเข้าใจในการ หาแนวทางควบคุมเชิงป้องกัน

### 4. ปรับเปลี่ยนบทบาทผู้การเป็น Trusted Advisor

ในปี 2561 หน่วยงานตรวจสอบภายในเสนอแผนงานตรวจสอบจำนวน 221 งาน เพิ่มลักษณะงานให้คำปรึกษามากขึ้น ครอบคลุมการสอบทาน ให้ครบทุกระบบงานทั้งด้านประกันรายได้ (Revenue assurance) ด้าน รายจ่าย รวมถึงการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน กำกับดูแล เช่น ระบบงานพัฒนาสินค้าและงานขายสินค้ากลุ่มลูกค้า องค์กร ระบบงานขายและการตลาด ระบบ Billing และการจัดเก็บ เงิน ระบบงานวิศวกรรม ระบบการจ่ายเงิน การบริหารช่องทางจำหน่าย งานบริการและการบริหารลูกค้า การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ของ กสทช. ตลอดจนระบบงานสนับสนุน เป็นต้น โดยการใช้ Digital

Automation เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติ งาน และหลักการ Self-Business Audit เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงาน มากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งไปสู่การเป็น Trusted Advisor ตาม Internal Audit Roadmap

## การฝึกอบรมและพัฒนาด้านการตรวจสอบภายใน

### 1. ติดตามความรู้ แนวปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากลที่ทันสมัย ที่มีการประกาศใหม่นำมาปรับใช้ในการทำงาน

เพื่อพัฒนาวิชาชีพงานตรวจสอบภายในของบริษัทให้ทันสมัย หน่วยงาน ตรวจสอบภายในจึงได้มีการติดตามแนวปฏิบัติด้านมาตรฐานการปฏิบัติ งาน ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการ กำกับดูแลที่ดี และแนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ของ สถาบันวิชาชีพชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานตรวจสอบของบริษัทให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและ ทันสมัย ในปี 2560 หน่วยงานตรวจสอบภายในอยู่ระหว่างการศึกษ การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการตามแนวทาง COSO ERM 2017 ที่ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2560 เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติ งานตามแผนงานตรวจสอบปี 2561 ต่อไป

### 2. ส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบบูรณาการ (Integrated Audit) และคำนึงการสร้างสรรคแนวทางการตรวจสอบรูปแบบใหม่ๆ

หน่วยงานตรวจสอบภายในส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของทีมงานตรวจสอบ ภายในให้สามารถตรวจสอบได้ทุกด้าน (Integrated Audit) และมีการ มุ่งเน้นพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในมีค่านิยมในการสร้างสรรค์ แนวทางการตรวจสอบรูปแบบใหม่ๆ ที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

### 3. การพัฒนาตนเองตามกรอบแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในมี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็น สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ในปีที่ผ่านมา ได้จัดทำแผนพัฒนาพนักงาน ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานตรวจสอบภายใน อ้างอิง ตามกรอบการพัฒนาความรู้และความสามารถของ The Institute of Internal Auditors (The IIA) แบ่งเป็น

- 3.1 ความรู้ความสามารถพื้นฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ Core Competency
- 3.2 ความรู้ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ Essential Competency

โดยตั้งเป้าหมายให้พนักงานแต่ละคนได้รับการอบรมเฉลี่ยปีละ 11 วัน ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

### 4. การได้รับวุฒิบัตรวิชาชีพตรวจสอบภายในหรือวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมืออาชีพด้านงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้มีการกระตุ้นและสนับสนุนให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญ ด้านวิชาชีพตรวจสอบภายในยิ่งขึ้นมืออาชีพ ด้วยการสอบวุฒิบัตร ทางวิชาชีพตรวจสอบภายในหรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง ใน ปี 2560 กำหนดเป้าหมายให้พนักงานได้รับวุฒิบัตรวิชาชีพเป็น ร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานในหน่วยงาน ปัจจุบันบริษัทมีเจ้า หน้าที่ตรวจสอบภายในที่มีวุฒิบัตรทางวิชาชีพต่างๆ รวม 15 คน จากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในทั้งหมด 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26

วุฒิบัตร	รายละเอียดหลักสูตรโดยสังเขป	จำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ได้รับการรับรอง (คน)
ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในรับอนุญาต (Certified Internal Auditor)	เป็นประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านการตรวจสอบภายใน ซึ่งทดสอบความรู้ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน ความเสี่ยง และเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน	7
ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ (Certified Information System Auditor)	เป็นวุฒิบัตรสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพด้านการตรวจสอบ ควบคุม และรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ที่ต้องการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับต่อบุคคลในวงการในระดับสากล	5
ประกาศนียบัตรผู้เชี่ยวชาญระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Certified Information Systems Security Professional)	เป็นประกาศนียบัตรสำหรับผู้ที่มีความเข้าใจศาสตร์ด้านการรักษาความปลอดภัย ทั้ง 10 ด้าน เรียกว่า CBK หรือ “Common Body of Knowledge” ได้แก่ Access Control, Telecom & Network Security, Application & System Development Security, Security Management, Cryptography, Operation Security, Business Continuity Planning & Disaster Recovery Planning, Law Investigation & Ethic และ Physical Security	1
ประกาศนียบัตรผู้ประเมินความเสี่ยง (Certification in Risk Management Assurance)	ประกาศนียบัตรที่ออกแบบสำหรับผู้ตรวจสอบภายในหรือเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและประสบการณ์ในการให้ความเชื่อมั่นด้านการบริหารความเสี่ยง กระบวนการกำกับดูแล การให้ความเชื่อมั่นด้านคุณภาพ หรือการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการประเมินสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลองค์กร และการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการให้คำปรึกษาและการให้ความเชื่อมั่นในเรื่องดังกล่าว	10
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant)	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาต เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านวิชาการบัญชี การสอบบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ความรู้เรื่องระบบสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี	5
ผู้ตรวจสอบการทุจริตรับอนุญาตสากล (Certified Fraud Examiners)	เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการทุจริต (Fraud Knowledge) ทักษะการตรวจสอบ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ทักษะการสื่อสาร และความรู้ด้านเทคโนโลยี	1
ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor)	เป็นผู้ที่มีความรู้วิชาการบัญชี วิชาการสอบบัญชี และความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	1
ผู้ตรวจ/ผู้นำการตรวจมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management Systems Auditor/Lead Auditor: ISO/IEC 27001:2013)	ใบประกาศนียบัตรรับรอง มาตรฐานสำหรับผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดในมาตรฐานระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 รวมถึงหลักการปฏิบัติเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ และหลักการพื้นฐานของการตรวจประเมินต่างๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบกระบวนการตามมาตรฐาน ISO27001:2013	4
ผู้ตรวจ/ผู้นำการตรวจมาตรฐาน ISO/IEC 22301:2012 ระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System Auditor/Lead Auditor : ISO 22301:2012)	ใบประกาศนียบัตรรับรอง มาตรฐานสำหรับผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจและจัดลำดับความสำคัญภัยคุกคามต่อธุรกิจตามมาตรฐานสากลเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเพื่อดำเนินการตรวจสอบกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 22301:2012	1

โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในอีกจำนวนหนึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาให้ได้รับวุฒิบัตร CIA CISA CRMA และ CFE เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายในแบบมืออาชีพตามมาตรฐานสากล



# กลยุทธ์และแนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

# รายงานคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

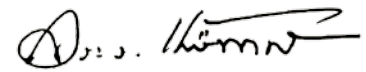
คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ คุณประสิทธิ์ เชื้อพานิช ประธาน คุณเมธโรโต ซี. อบลาคา จูเนียร์ และคุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีการประชุมทั้งหมด 2 ครั้ง โดยกรรมการทุกท่านเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง สาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ในปี 2560 มีดังต่อไปนี้

- คณะกรรมการได้ผลักดันการพัฒนาระบบการบริหารจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain management) โดยได้แนะนำให้ฝ่ายบริหารตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อรับผิดชอบโดยตรงทั้งในระดับองค์กรและในหน่วยงานย่อยต่างๆ รวมถึงการว่าจ้างที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญมาอบรมและให้คำปรึกษาผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องนี้โดยตรง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการปฏิบัติงานด้านนี้ของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
- คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยได้แนะนำให้ฝ่ายบริหารจัดการอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยเน้นการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในกฎหมายใหม่ของหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลในเรื่องนี้

- นอกเหนือจากการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านธุรกิจ คณะกรรมการยังได้ผลักดันให้องค์กรมีการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม ในด้านการสร้างนวัตกรรม (Innovation) โดยแนะนำให้ฝ่ายบริหารกำหนดแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรของการสร้างนวัตกรรมอย่างจริงจัง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการเป็น Digital Life Service Provider ที่ได้รับความยอมรับสูงสุดในประเทศไทยของบริษัท

- คณะกรรมการได้สรุปผลงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของบริษัทในรายงานประจำปีฉบับนี้ด้วย








(นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช)  
ประธานกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

## 5 กลยุทธ์การพัฒนอย่งยั่งยืน



ตั้งแต่ปี 2555 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพร้อมด้วยผู้บริหารระดับสูงแต่ละฝ่ายจึงได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดกลยุทธ์ตามผู้มีส่วน

ได้เสีย 5 กลุ่มหลัก ที่เราจะต้องให้ความสำคัญและบริหารดูแลเป็นพิเศษ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ ดังนี้

กลยุทธ์ 5 ด้าน	คำมั่นสัญญาของเรา
 <p><b>สังคมและชุมชนของเรา</b> ประสานสังคมของเราให้เป็นหนึ่งเดียว</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำความเข้าใจอย่างถึถ้วน และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนข้างเคียง พร้อมตอบสนองอย่างมีกลยุทธ์ เป็นระบบ และบูรณาการร่วมกันเพื่อให้สังคมยอมรับในการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>• จากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายสู่การตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม และได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>
 <p><b>ลูกค้าของเรา</b> ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้ง บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตอีกด้วย</li> </ul>
 <p><b>พันธมิตรของเรา</b> สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบต่อร่วมกันกับพันธมิตรของเรา</li> <li>• สร้างการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่จะเติบโตไปพร้อมกัน</li> </ul>
 <p><b>พนักงานของเรา</b> ส่งเสริมบุคลากรของเราให้เติบโตในทุกย่างก้าว</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พัฒนาผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสอดคล้องกับคุณลักษณะของแบรนด์</li> <li>• สร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเพื่อที่จะนำพาเอไอเอสไปสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแห่งความยั่งยืน</li> </ul>
 <p><b>สิ่งแวดล้อมของเรา</b> สรรค์สร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สรรค์สร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้สะดวกและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นการสร้างพลังให้ผู้คนและตอบสนองความต้องการของคนในอนาคต</li> </ul>

## ดิจิทัลเพื่อชุมชนและสังคม

### ความท้าทายและโอกาส

ด้วยความเจริญและการพัฒนาในด้านต่างๆ ของประเทศไทยยังกระจายตัวไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนห่างไกลได้รับโอกาสน้อยกว่า และยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างเต็มที่ สาเหตุเกิดจากข้อจำกัดในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ ทรัพยากรและบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านการศึกษา สาธารณสุข และการหาเลี้ยงชีพ การสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลให้เข้าถึงกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ด้อยโอกาสจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนให้มีความแข็งแกร่งและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

นอกจากนี้ บริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีดิจิทัลรวมไปถึงสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทำให้การดำเนินชีวิตของคนในสังคมและครอบครัวเปลี่ยนแปลง การใช้เวลากับโทรศัพท์มือถือและโลกอินเทอร์เน็ตเป็นไปมากขึ้นในทุกเพศทุกวัย ซึ่งสร้างทั้งผลในเชิงบวกและเชิงลบ การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมจึงเป็นเรื่องสำคัญและเป็นหนึ่งในหน้าที่ของผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมจะร่วมกันช่วยส่งเสริมให้เกิดผลในทางบวกแก่สังคมโดยรวม

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านดิจิทัลรายใหญ่ (Digital Life Service Providers) ของประเทศ มองเห็นถึงโอกาสในการนำนวัตกรรมดิจิทัลเข้าไปช่วยพัฒนาเสริมความแข็งแกร่ง สร้างความรู้และทักษะในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยทั่วประเทศในหลากหลายชุมชนและท้องถิ่น รวมไปถึงการสร้างโอกาสทางธุรกิจ สำหรับสังคมโดยรวมนั้น เราตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว ให้สมาชิกในครอบครัวเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้นและรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้นในสังคมผ่านสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ ด้วยความมุ่งมั่นนี้ เอไอเอสจึงได้ประกาศแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ “Digital For Thais” ด้วยความตั้งใจที่จะนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยทั่วประเทศให้ดีขึ้น ตามกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของเราที่จะประสานสังคมเป็นหนึ่งเดียวและเพื่อได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน ตอบสนองการดำเนินงานในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ชุมชนของเรา โดยการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างชุมชนและบริษัท
2. สังคมของเรา โดยการสร้างความแข็งแกร่งให้กับสถาบันครอบครัวและสังคมไทย เพื่อประเทศไทยที่แข็งแกร่ง

### ชุมชนและสังคมของเรา

“

**Digital For Thais เพื่อเติมเต็มและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล**

”

ด้วยแนวคิด Digital For Thais ซึ่งเป็นความมุ่งมั่น ในการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปช่วยสร้างและพัฒนาให้ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมทั้งระบบไร้สายด้วยเทคโนโลยี 3G และ 4G รวมถึงโครงข่ายไฟเบอร์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ เปรียบเป็นถนนที่จะนำพาเทคโนโลยีไปสู่ชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด Digital For Thais ในการพัฒนาชุมชนและสังคมใน 4 แกนที่สำคัญ

1. **การศึกษา** การศึกษาเป็นรากฐานอันสำคัญในการพัฒนาคนให้มีความรู้ ดังนั้นการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทั้งวิชาการและสาระบันเทิง โครงการพัฒนาทางการศึกษาของเอไอเอสจึงเน้นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและประสบการณ์ชีวิตให้กับเด็กนักเรียน
2. **สาธารณสุข** เน้นการสร้างเครื่องมือการสื่อสารที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ด้านงานสาธารณสุขสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมสุขอนามัยที่ดีให้กับประชาชนในท้องถิ่นห่างไกลเพื่อลดอัตราความเจ็บป่วยและป้องกันภัยสุขภาพต่างๆ
3. **เกษตรกรรม** ผลักดันการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลและให้ความรู้ด้านเกษตรกรรม เพื่อเกษตรกรสามารถสร้างผลผลิตทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางตลาดให้กับเกษตรกร
4. **ธุรกิจสตาร์ทอัพ** ร่วมพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจสตาร์ทอัพให้สามารถเติบโตในเชิงธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนผ่านธุรกิจจริง การเปิดโอกาสด้านเทคโนโลยี และการตลาดให้กับสตาร์ทอัพ



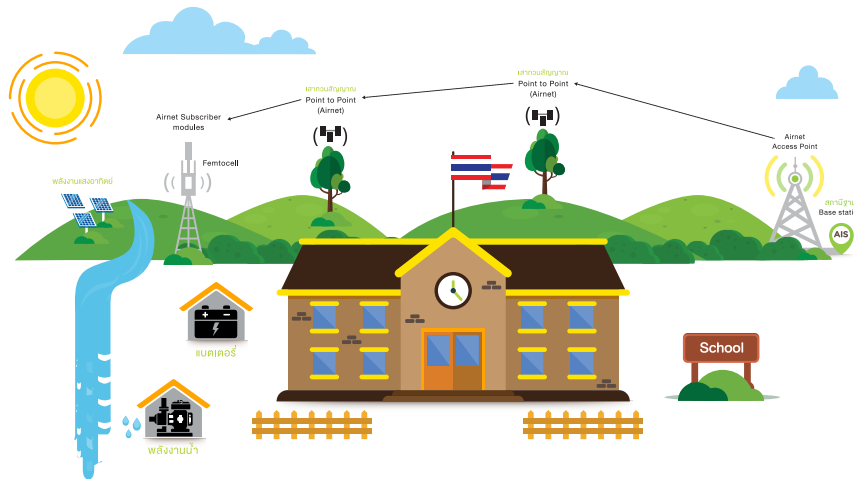
### ดิจิทัลเพื่อการศึกษาของเยาวชนไทย

“

**การศึกษาคือรากฐานสำคัญในการสร้างคนเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป**

”

การศึกษาในปัจจุบันนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแต่ในห้องเรียนเท่านั้น การพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารทำให้การศึกษาและการเรียนรู้เป็นไปได้เพียงปลายนิ้วด้วยการค้นคว้าหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ในขณะที่เด็กๆ ในเมืองสามารถเข้าถึงความรู้และข้อมูลมหาศาลเหล่านี้ได้อย่างง่ายดาย เด็กๆ ในท้องถิ่นห่างไกลยังประสบปัญหาขาดแคลนคุณครู บุคลากรสำคัญที่จะช่วยสร้างอนาคตของชาติเหล่านี้ให้แข็งแกร่ง



โครงการ “สานรัก สานความรู้” เน้นการนำเทคโนโลยีเข้าไปยกระดับคุณภาพการศึกษาของเด็กๆ ที่อยู่ห่างไกลทั่วประเทศ ด้วยการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและมอด็ม AIS สานรัก สานความรู้ ซึ่งมีเนื้อหาเป็นดิจิทัลคอนเทนต์ต่างๆ ที่ครบทั้งสาระ ความรู้ และ ความสนุกสนาน มาช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้นอกห้องเรียนให้กับเด็ก และเยาวชนไทย รวมไปถึงได้เปิดประสบการณ์ใหม่และรู้เท่าทันกระแสของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างเท่าเทียมกัน

**ผลของโครงการ** โครงการดังกล่าวนี้ยังอยู่ในระยะทดลองกับโรงเรียนต้นแบบ โดยได้ดำเนินการติดตั้งกล่องสานรัก สานความรู้ให้กับโรงเรียนต้นแบบไปแล้วจำนวน 30 แห่ง จากเป้าหมายทั้งหมด 33 แห่ง และคาดว่าจะสามารถติดตั้งได้แล้วเสร็จ ทั้งหมดภายในต้นปี 2561 นี้ หลังจากนั้นจะมีการทำ focused group เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโครงการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2561 ก่อนที่จะขยายไปสู่โรงเรียนต่างๆ ต่อไป

### ดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณสุขและสุขภาพของคนไทย

“

**การที่คนไทยมีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรงจะสามารถเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศต่อไป**

”

จากปัญหามหาชนบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอในพื้นที่ห่างไกล ทำให้โครงสร้างการบริหารงานด้านสาธารณสุขของไทยนำภาคประชาชนเข้ามาช่วยเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนในชื่ออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยอสม. จะทำงานใกล้ชิดกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ ส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสุขภาพลักษณะอนามัยที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน ป้องกันโรคต่างๆ รักษาพยาบาล และดูแลฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วยในพื้นที่ความรับผิดชอบ ความท้าทายอย่างหนึ่งในการทำงาน

ของกลุ่ม อสม. คือการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับ รพ.สต. เพื่อสามารถทำงานเชิงรุกตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ด้วยความตั้งใจที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข และสุขภาพของคนไทยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นความทั่วถึง ความมีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับการป้องกันโรค มากกว่าเมื่อป่วยแล้วจึงมารักษา เอไอเอสจึงได้พัฒนาแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารสำหรับเป็นเครือข่ายส่งคอมออนไลน์เฉพาะกลุ่มระหว่างรพ.สต. และอสม. เพื่อสื่อสารข้อมูล ภาพ เสียง วิดีโอ ข้อความ และฝึกแผนที่จะระหว่างสมาชิกในกลุ่มผ่านรูปแบบการแจ้งความสาร การสนทนา ทำให้สมาชิกในเครือข่ายสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวด้านสาธารณสุขและภัยสุขภาพภายในชุมชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ส่งผลให้การทำงานของรพ.สต. และ อสม. มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้คนไทยสามารถเข้าถึงการแพทย์ และการดูแลสุขภาพได้อย่างทั่วถึง สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น



โครงการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ในปี 2560 หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์วางแผนเพื่อสร้างการรับรู้ ส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการใช้งานแอปพลิเคชันอสม. ออนไลน์ด้วยการจัดประกวดการใช้งานแอปพลิเคชันอสม. ออนไลน์ ให้อสม. ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ได้ตื่นตัวต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน ซึ่งโครงการดังกล่าว เอไอเอสร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในทางสาธารณสุข โดยโครงการดังกล่าวได้รับความสนใจจากรพ.สต.จำนวน 448 แห่งทั่วประเทศส่งข้อมูลเข้าร่วมประกวด โดยมีการมอบรางวัลรพ.สต. ดีเด่นสูงสุด 10 อันดับ รางวัลละ 100,000 บาท

#### ผลสำเร็จของโครงการ

- ปัจจุบันแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์มีจำนวนการดาวน์โหลดมากกว่า 23,000 ครั้ง และเข้าถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกว่า 1,200 แห่งทั่วประเทศ โดยเอไอเอสตั้งเป้าที่จะเข้าถึง อสม. ทั่วประเทศจำนวน 1 ล้านคน ภายในปี 2566
- ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจในการสร้างประโยชน์ให้เกิดเป็นคุณค่าร่วมกันระหว่างบริษัทและชุมชนต่างๆ แอปพลิเคชันนี้จึงได้รับรางวัลจากหลากหลายสถาบันทั้งในไทยและต่างประเทศ ได้แก่
  - รางวัลชนะเลิศด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ส่งเสริมกระบวนการทำงานการเรียนรู้และสุขภาพ ประจำปี 2560 โดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU)
  - รางวัลดีเด่นสาขาโครงการเพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน ปี 2560 จากงาน Thailand ICT Excellence Awards 2017 โดยสมาคม การจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
  - รางวัลรองชนะเลิศ หมวด Inclusion & Community จากงาน Thailand ICT Awards 2017 โดยสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไทย ซึ่งเป็นการยกย่องและเชิดชูองค์กรที่นำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในเชิงสังคมและช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

#### ดิจิทัลเพื่อเกษตรกรไทย

“

เทคโนโลยีการสื่อสารจะสามารถส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของเกษตรกรไทยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น

”

อาชีพเกษตรกรเป็นอาชีพหลักเก่าแก่ที่อยู่คู่กับสังคมไทยและประเทศไทยมาตลอด มีภูมิปัญญาท้องถิ่นและความรู้ในการทำเกษตรกรรม และกลไกธรรมชาติมากมายที่ได้รับการสืบทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น แต่ปัจจัยด้านความแปรปรวนของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความต้องการต่อสินค้าเกษตรที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้การประกอบอาชีพเกษตรกรและกลไกธรรมชาติได้รับผลกระทบในเรื่องผลผลิตและคุณภาพ จึงเกิดโอกาสการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมใหม่ๆ ทั้งในเรื่องการพยากรณ์อากาศ ระบบ IoT และ Smart Farm รวมไปถึงการรวบรวมองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น มารวมไว้ด้วยกันเพื่อเป็นแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารสำหรับเกษตรกรไทย

แพลตฟอร์ม “ฟาร์มสุข” เอไอเอสได้พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาเกษตรกรรมไทยอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการสนับสนุนแผนงานประเทศไทย 4.0 ในส่วนของเกษตรกรรม ส่งเสริมให้เกษตรกรกลุ่มเป้าหมายสามารถยกระดับการประกอบอาชีพโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สร้างความเข้มแข็งให้การเชื่อมโยงและสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างเกษตรกรและผู้ประกอบการในภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการปรับปรุงประสิทธิภาพทางการเกษตร

#### เป้าหมาย

- สร้างเกษตรกรไทยรุ่นใหม่ให้เกิดขึ้น
- สร้างชุมชนออนไลน์ของเกษตรกรไทยให้เข้มแข็ง
- สร้างตลาดออนไลน์ให้กับผลผลิตของเกษตรกรไทย

#### กลุ่มเป้าหมายหลัก 4 กลุ่ม

- เจ้าหน้าที่รัฐบาลในภาคเกษตรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกษตรกรรมไทยอย่างยั่งยืน
- กลุ่มเกษตรกรที่ต้องการพัฒนาตัวเองและชุมชนด้วยเทคโนโลยีด้าน ICT
- กลุ่มคนที่มีความสนใจในอาชีพเกษตรทั้งเพื่อเป็นงานหลักและงานรอง
- กลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการสนับสนุนสินค้าเกษตรของไทย



แพลตฟอร์ม “ฟาร์มสุข” นี้มีส่วนประกอบหลักๆ คือ แอปพลิเคชัน “ฟาร์มสุข” เป็นแอปฯ เพื่อให้เกษตรกรไทยเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการทำ การเกษตร คลังความรู้และ ภูมิปัญญาต่างๆ อาทิเช่น

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในแปลงเพาะปลูกจากอุปกรณ์ NB-IOT ข้อมูลราคาซื้อ-ขายผลผลิตทางการเกษตร องค์ความรู้เกี่ยวกับการเกษตรจากผู้เชี่ยวชาญและปราชญ์ชาวบ้าน รวมไปถึงข้อมูลด้านการพยากรณ์อากาศที่มีความแม่นยำสูง ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพผลผลิตของเกษตรกรให้สูงขึ้น ด้วยการใช้แนวคิด “สอน เสริม สร้าง”

แอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข” เพื่อเป็นร้านค้าบนมือถือ (Mobile Market Place) ให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูป รวมถึงสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาของชุมชน หรือ OTOP โดยเกษตรกรเป็นผู้กำหนดราคาได้เองตามความเหมาะสม ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้อย่างมั่นใจ โดยพิจารณาจาก

ราคาและคุณภาพและแหล่งที่มาได้จากข้อมูลการผลิตของเกษตรกร แต่ละรายการผ่านแอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข”

เว็บไซต์ “ฟาร์มสุขมาร์ท” เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการร้านค้าและสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง รายการรับชำระเงิน การเรียกดูรายงาน สำหรับเกษตรกรที่นำสินค้ามาขายในแอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข”

**ผลของโครงการ** ปัจจุบันแอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข” มีจำนวนการดาวน์โหลดกว่า 7,500 ครั้ง และมียอดการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเป็นมูลค่ามากกว่า 300,000 บาท โดยยอดดังกล่าว เป็นเพียงการเปิดตัวภายในบริษัทในช่วงทดลองระบบตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ที่ผ่านมเท่านั้น

**เป้าหมายในปี 2561** เราจะมีมุ่งเน้นหาพันธมิตรด้านผู้ประกอบการและเกษตรกรเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มชนิดของสินค้าบนแอปพลิเคชันร้านฟาร์มสุข โดยตั้งเป้าหมายยอดดาวน์โหลดไว้ที่ 3-5 แสนครั้ง และยอดการจัดจำหน่ายสินค้าไว้ที่ 3-5 ล้านบาท

## ดิจิทัลเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ

“

ธุรกิจสตาร์ทอัพจะเป็นหนึ่งในพื้นที่ของขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้ ต้องได้รับการสนับสนุนศักยภาพในการเติบโต และใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างมูลค่า

”

ด้วยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดโอกาสในการตั้งต้นทำธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้บริโภคได้กว้างขวางในเวลาอันรวดเร็วและใช้ต้นทุนเชิงทรัพยากรน้อย คนรุ่นใหม่จำนวนมากต่างต้องการที่จะสร้างธุรกิจสตาร์ทอัพของตนเองขึ้นมาเพื่อสร้างอาชีพสร้างรายได้ แม้ว่าจะมีอัตราการเกิดธุรกิจสตาร์ทอัพสูง แต่อัตราการอยู่รอดหรือพัฒนาไปเป็นธุรกิจที่ยืนอยู่ได้ก็ยังมีไม่มากนักเนื่องจากหลากหลายปัจจัยตั้งแต่ความเข้าใจในการทำตลาดและเข้าถึงลูกค้าเพื่อสร้างรายได้ได้อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ โมเดลของธุรกิจที่เหมาะสมที่สามารถขยายธุรกิจได้ ไปจนถึงทักษะในการบริหารธุรกิจ

**โครงการ AIS The StartUp** ดำเนินการมาเป็นเวลากว่า 5 ปี เป็นเวทีให้กลุ่มสตาร์ทอัพได้มีโอกาสนำเสนอธุรกิจของตนและได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอส โดยเอไอเอสจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรในการช่วยพัฒนาศักยภาพทั้งของตัวธุรกิจและผู้บริหารสตาร์ทอัพเพื่อให้ธุรกิจสามารถเติบโตขึ้นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีโอกาสดำเนินผลงานของตนเองไปแสดงในเวทีต่างประเทศอีกด้วย ถือเป็นการเปิดโลกทัศน์ในการทำธุรกิจอีกทางหนึ่ง

ด้วยความตั้งใจของเอไอเอสในการสนับสนุนธุรกิจสตาร์ทอัพคือการสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจสตาร์ทอัพเพื่อนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจ ใน 3 ด้านคือ

1. การสนับสนุนเทคโนโลยีพื้นฐานและประโยชน์ต่างๆ มาสร้างเสริมความสามารถและศักยภาพของธุรกิจสตาร์ทอัพ
2. การทำการตลาดร่วม ทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลฐานลูกค้าระหว่างเอไอเอสและธุรกิจสตาร์ทอัพทั้งในระดับท้องถิ่นและสากล เกิดเป็นโอกาสทางธุรกิจ รวมไปถึงการขยายธุรกิจสตาร์ทอัพไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ของเอไอเอสในแต่ละภูมิภาคให้การสนับสนุนข้อมูลเฉพาะสำหรับภูมิกานั้นๆ
3. การสร้างประโยชน์ร่วมกัน ทั้งในด้านของส่วนแบ่งรายได้และการที่เอไอเอสได้เป็นลูกค้าของธุรกิจสตาร์ทอัพเอง สร้างโอกาสและประสบการณ์การทำงานร่วมกับองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการของตน นำไปสู่โอกาสในการทำงานร่วมกับองค์กรขนาดใหญ่อื่นๆ ต่อไป

### ผลการดำเนินงานในปี 2560

- มีจำนวน Startup ที่ลงทะเบียนส่งผลงานเข้ามา 841 โครงการ
- มีจำนวนธุรกิจที่อยู่ใน Portfolio จนถึงปัจจุบัน จำนวน 45 ธุรกิจ

### เป้าหมายในปี 2561

ตั้งเป้าให้กลุ่มสตาร์ทอัพเกิดการขยายตัวอย่างมั่นคงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

- ตั้งสำนักงาน AIS The StartUp Business Development ขึ้นมาเพื่อทำงานร่วมกับธุรกิจสตาร์ทอัพในการช่วยพัฒนาให้ธุรกิจเกิดการเติบโตมากขึ้น โดยคัดเลือกธุรกิจสตาร์ทอัพจำนวนหนึ่งเพื่อเริ่มต้นการพัฒนาร่วมกันในปี 2561 นี้
- ต่อยอดโครงการความร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology : MIT) ในการนำธุรกิจสตาร์ทอัพของเราเข้าร่วมโครงการ Startup Exchange ทำให้ธุรกิจสตาร์ทอัพที่เอไอเอสในการสนับสนุนอยู่ได้พบปะและเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจ สามารถเข้าถึงงานวิจัยระดับโลกต่างๆ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายกับบริษัทและกลุ่มสตาร์ทอัพจากทั่วโลก
- คัดเลือกสตาร์ทอัพที่เติบโตและมีศักยภาพที่แข็งแกร่งเพื่อมาเป็นพันธมิตรร่วมกับเอไอเอสในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของที่ปรึกษาโครงการ AIS The StartUp เพื่อช่วยพัฒนาสตาร์ทอัพรุ่นใหม่ๆ ต่อไป



**AIS D.C. Designed For Creation** ในปี 2560 เอไอเอสร่วมมือกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ หรือ Thailand Creative & Design Center (TCDC) เปิดสถานที่สำหรับ Startup และผู้ประกอบการยุคดิจิทัล เป็นศูนย์กลางให้มีพื้นที่สร้างสรรค์และแบ่งปันแรงบันดาลใจ พร้อมต่อยอดองค์ความรู้ให้กับคนรุ่นใหม่โดยภายใน AIS D.C. ประกอบด้วยบริการที่ตอบโจทย์กลุ่มครีเอเตอร์รุ่นใหม่ รวมถึง AIS Playground ที่แรกในประเทศไทยที่ให้ Startup ได้ทดสอบระบบเชื่อมต่อ API บน Product & Service ของตนเอง กับ AIS Digital Platform ที่รองรับการทำ Digital Business ที่หลากหลาย พร้อมด้วยผู้เชี่ยวชาญจากเอไอเอสที่พร้อมให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมกลุ่มคนที่ต้องการเป็น Startup ให้ได้มีโอกาสมากขึ้น AIS D.C. Design Creation ยินดีต้อนรับผู้ที่มีแนวคิดและความต้องการนี้มาเรียนรู้ ได้ทดลองและเกิดเป็น Startup จริงๆ ได้ในอนาคต

### ผลการดำเนินงานในปี 2560

ปัจจุบันมีผู้เข้าใช้งานในพื้นที่ AIS D.C. มากกว่า 300 คนต่อวัน (ประมาณมากกว่า 9,300 คน ต่อเดือน) และมีจำนวนสมาชิกรายปี 1,306 คน รวมถึงในปีที่ผ่านมาได้มีการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น 27 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมงานรวม 1,175 คน



### โครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต้นแบบ Co-Working space AIS

ในระดับชุมชนเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการในระดับชุมชน เอไอเอสได้ร่วมกับศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศรีและครอบครัวภาคเหนือ จังหวัดลำปาง จัดโครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต้นแบบ Co-Working space AIS ในการร่วมบ่มเพาะวิสาหกิจชุมชน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและให้ความรู้ด้านดิจิทัล

### ผลการดำเนินงานในปี 2560

ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม 2560 ที่ผ่านมามีการจัดอบรมพร้อมฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องรวมทั้งสิ้นจำนวน 8 ครั้ง ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางจำนวน 30 ราย ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านดิจิทัลต่างๆ อาทิ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการตลาดยุคใหม่ผ่านเฟซบุ๊ก การตลาดออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชันร้านฟาร์มสุข การตลาดออนไลน์ด้วยเว็บไซต์รูป และเทคนิคการจัดการบัญชีต้นทุน เป็นต้น โดยจากการประเมินผลทั้งระหว่างและหลังจากจัดอบรมทั้ง 8 ครั้ง พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นจากในอดีตที่ไม่ทราบเรื่องเหล่านี้เลย ส่งผลให้สามารถขยายช่องทางการเผยแพร่สินค้าของตนได้มากขึ้น นำมาสู่ยอดขายที่เพิ่มมากขึ้น

**เป้าหมายปี 2561** เอไอเอสมีแผนที่จะขยายการจัดอบรมออกไปอีก 3 จังหวัดได้แก่ เชียงราย ลำพูน และนครศรีธรรมราชต่อไป



## ชุมชนของเรา

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนในชุมชนต่างๆ ที่เอไอเอสได้นำความเจริญด้านการติดต่อสื่อสารเข้าไป นอกเหนือจากการติดตั้งสถานีฐานในชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และมีประสิทธิภาพที่ดีแล้ว เรายังสร้างสรรค์คุณค่าตามบริบทของชุมชนเพื่อให้คนในชุมชนมีความสุข มีความปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน เช่น

- โครงการจัดเสวนาให้ความรู้ หัวข้อ “คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือไม่อันตรายต่อสุขภาพ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือรวมถึงมาตรฐานในการติดตั้งเสาส่งสัญญาณให้แก่ประชาชน สื่อมวลชน และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น โดยวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญด้านคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า

สาระสำคัญประการหนึ่งจากงานเสวนาคือ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือที่มีประชาชนวิตกกังวลนั้น ความจริงแล้วไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายมนุษย์ และสัตว์เพราะว่าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าดังกล่าว มีกำลังส่งที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ กสทช. กำหนดไว้ เช่นเดียวกับโครงสร้างเสาส่งสัญญาณที่ก่อสร้างตามหลักวิศวกรรมที่เป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย และ กสทช. โดยเราได้ดำเนินการติดตั้งและก่อสร้างตามหลักวิศวกรรมที่เป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย และ กสทช. ซึ่งในการดำเนินงานก่อสร้างจะปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ดังนั้นจึงมีความมั่นคง แข็งแรงของโครงสร้างที่สามารถทนต่อแรงลมปะทะได้สูงสุดถึง 130 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งเทียบเท่ากับระดับความแรงของพายุไต้ฝุ่นและแผ่นดินไหว โดยในปี 2560 นี้ ได้จัดงานเสวนาฯ รวมทั้งสิ้น 5 จังหวัดได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสงขลา และจังหวัดอุดรธานี

- โครงการ “อุ่นใจไพร่มทาง” โดยติดตั้งเสาไฟฟ้าและเชื่อมต่อกระแสไฟฟ้าจากสถานีฐานเพื่อให้แสงสว่างแก่ชุมชนที่มีไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ เพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางของคนในชุมชน ซึ่งในปี 2560 ได้มีการติดตั้งเพิ่มอีก 201 แห่ง รวมเป็นปัจจุบันมีทั้งหมด 431 แห่งทั่วประเทศ
- การบรรเทาความเดือดร้อนจากอุทกภัยและภัยหนาวให้แก่พื้นที่ประสบภัย ด้วยการมอบถุงยังชีพให้แก่ผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐาน และคนในชุมชน ในจังหวัดสิงห์บุรี ลพบุรี ปทุมธานี และการส่งมอบผ้าห่มกันหนาวแก่ชุมชนในพื้นที่ประสบภัยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พะเยา เชียงใหม่ น่าน ลำปาง พิจิตร โขงเจียม เพชรบูรณ์ ตาก กำแพงเพชร) ภาคอีสาน (สกลนคร อุบลราชธานี หนองบัวลำภู ร้อยเอ็ด)
- การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และสาระน่ารู้ในด้านการดูแลสุขภาพ การประกอบอาชีพ ผ่านวารสารมิตรชุมชน และการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานแก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ต่างๆ เป็นต้น
- การจัดช่องทางสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐานเพื่อประสานงานโดยตรงและรับข้อเสนอแนะต่างๆ ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 2029 5555 และ 09 2923 6868 ควบคู่กับการจัดทำวารสาร “สถานีอุ่นใจ” ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ ผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐาน เพื่อให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมีคุณภาพ

## สังคมของเรา

เอไอเอสประกอบธุรกิจมากกว่าสองทศวรรษ โดยหนึ่งในแกนหลักที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องคือความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม (CSR) ด้วยการนำศักยภาพในเชิงธุรกิจและทรัพยากรที่เอไอเอสมีอยู่มาช่วยสร้างคุณค่าและความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเอไอเอสได้กำหนด 2 กลยุทธ์สำคัญในการดำเนินโครงการ CSR ในแนวคิด “ครอบครัวและสังคมไทยแข็งแรงประเทศไทยแข็งแรง” ภายใต้โครงการสานรัก คือ สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว และ สานรัก สานสังคมไทย



### กลยุทธ์ที่ 1 สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว

สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัวดำเนินงานภายใต้แนวคิด “ครอบครัวไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง” ด้วยความเชื่อมั่นว่า “ครอบครัว” เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาไปสู่สังคมที่ดี เพราะหากครอบครัวไทยแข็งแรง ย่อมส่งผลให้ประเทศชาติแข็งแรงไปด้วย เนื่องจากในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ครอบครัวแต่เดิมที่อยู่กันแบบครอบครัวขยายอยู่ด้วยกันด้วยความอบอุ่น และช่วยกันเลี้ยงดูอบรม สั่งสอนบุตรหลาน เปลี่ยนมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ต่างคนต่างมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้มีเวลาให้กันน้อยลง นำไปสู่ความห่างเหิน และเกิดปัญหาของครอบครัวและสังคมในที่สุด

โครงการ “สานรัก” โดยเอไอเอส จึงกำเนิดขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางสร้างให้คนไทยทุกคนตระหนักในสำคัญของครอบครัว และร่วมใจกันสานสายใยแห่งความรัก ความผูกพันของครอบครัวให้มีความแน่นแฟ้น พร้อมทั้งจะเป็นรากฐานที่ดีของสังคมไทย ด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมการสร้างความรัก ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในครอบครัว

### กิจกรรม AIS Family Rally เพื่อสายใจไทย และ กิจกรรม AIS Family Walk Rally สนับสนุนมูลนิธิธรรมาภิบาล

กิจกรรมที่จัดขึ้นภายใต้โครงการสานรักอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยกิจกรรม AIS Family Rally เพื่อสายใจไทย ได้จัดติดต่อกันถึงปัจจุบันเป็นเวลา 24 ปี รายได้จากการแข่งขันสมทบทุนมูลนิธิสายใจไทย และกิจกรรม AIS Family Walk Rally สมทบทุนมูลนิธิอาานนท์มหิตล ก็ได้จัดติดต่อกันถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 17 แล้ว

#### ผลของโครงการ

- ในปี 2560 นี้ เอไอเอสได้ใช้จุดแข็งด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาแอปพลิเคชัน AIS RALLY เพื่อใช้ในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มสีสันความทันสมัย ความสนุกสนาน และเปิดประสบการณ์ การเล่นเกมที่แตกต่างให้กับครอบครัวยุคใหม่มากขึ้น อาทิ การเล่นเกม การหา RC TC การตอบคำถาม การประมวลผล คะแนนและการประกาศผลการแข่งขันผ่านแอปพลิเคชัน ตลอดจนสามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างรวดเร็ว อันเป็น การสร้างประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับสมาชิกในครอบครัวที่เข้าร่วมกิจการ
- กิจกรรมนี้นอกจากทุกครอบครัวจะได้ทำบุญร่วมกันแล้ว ยังได้ใช้เวลาในช่วงวันหยุดทำกิจกรรมร่วมกัน มีการใช้ความคิดและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีและความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- กิจกรรมนี้ ได้จัดมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีครอบครัวเข้าร่วมปีละกว่า 120 ครอบครัว

### คอนเทนต์รณรงค์ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีให้กับครอบครัว

ปัจจุบันโซเชียลมีเดียได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถาบันครอบครัวที่ได้มีการใช้โซเชียลมีเดียในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เอไอเอสจึงได้จัดทำ Focus Group เรื่องการใช้โซเชียลมีเดียในครอบครัว กับกลุ่ม พ่อ แม่ ลูก ซึ่งพบว่าโซเชียลมีเดียทำให้ครอบครัวมีระยะห่างกันมากขึ้นเพราะความไม่เข้าใจและมีพฤติกรรมการใช้ความต้องการที่แตกต่างกัน

จากผลดังกล่าว โครงการ “สานรัก” โดยเอไอเอส จึงมีแนวคิดที่จะสานความสัมพันธ์ครอบครัวในยุคดิจิทัลให้กลับมาใกล้ชิดกันอีกครั้ง ด้วยการรณรงค์ให้ทุกครอบครัวใช้โซเชียลมีเดียอย่างเข้าใจซึ่งกันและกันผ่านคลิปวิดีโอชุด “Family Reconnect” และกิจกรรม Family Reconnect Workshop รวมถึงจัดทำ Content Family Reconnect เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่สมาชิกในครอบครัวที่มีพฤติกรรมการเล่นโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกันผ่านทางเฟซบุ๊ก เอไอเอส สานรัก

#### ผลของโครงการ

หลังจากที่ได้มีการเผยแพร่คลิปวิดีโอชุด “Family Reconnect” ทางเฟซบุ๊ก เอไอเอส สานรัก เมื่อเดือนสิงหาคม 2560 มีผู้ให้ความสนใจรับชมคลิปวิดีโอชุด “Family Reconnect” กว่า 2 ล้าน VIEW ทุกช่องทาง รวมไปถึงการกด Like และ Share เป็นจำนวนมาก

### โครงการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง”

จากการดำเนินโครงการ สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว เพื่อรณรงค์การสร้างความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว ทำให้พบว่ายังมีครอบครัวอีกจำนวนมากที่ขาดโอกาสทางสังคมและต้องการความช่วยเหลือ เอไอเอสจึงได้จัดทำ โครงการ สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ขึ้นในปี 2544 จนถึงปัจจุบันนับเป็นปีที่ 17 ภายใต้แนวคิด “ครอบครัวที่แข็งแรงไม่จำเป็นต้องมาจากครอบครัวที่สมบูรณ์ แต่มาจากจิตใจที่แข็งแกร่ง” โดยได้พิจารณาว่าการที่จะช่วยเหลือครอบครัวเหล่านี้ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนนั้น เราให้ความสำคัญกับเด็กซึ่งเป็นสมาชิกคนสำคัญของครอบครัว ด้วยการมอบโอกาสทางการศึกษา ผ่านทุนการศึกษา ด้วยเชื่อว่าการศึกษาจะช่วยให้เด็กๆ มีอาชีพการงาน ทำให้สามารถช่วยเหลือตนเอง และดูแลครอบครัวให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนในอนาคต พร้อมกันนี้ ด้วยเรื่องราวของเยาวชนคนเก่งหัวใจแกร่งเป็นเรื่องราวที่มีคุณค่าควรแก่การนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม จึงได้ผลิตรายการสารคดีโทรทัศน์ในรายการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” เพื่อถ่ายทอดชีวิตของเด็กกตัญญูที่มีความมุ่งมั่นทำงานหาเลี้ยงชีพเพื่อจุนเจือครอบครัว และสนใจใฝ่หาความรู้ ตั้งใจศึกษาเล่าเรียนเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

#### ผลของโครงการ

- โครงการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” ได้มอบทุนช่วยเหลือครอบครัวและทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการจนจบระดับปริญญาตรี โดยปัจจุบันมีเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาในโครงการเป็นจำนวนกว่า 775 คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้ว 175 คน โดยเอไอเอสได้มอบทุนการศึกษาและทุนช่วยเหลือครอบครัวไปแล้วรวมเป็นเงินกว่า 42,534,000 บาท
- ปัจจุบัน รายการ สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ได้แพร่ภาพทุกวันอาทิตย์ เวลา 10.00 น. ทางสื่อออนไลน์ ซึ่งถือเป็นสื่อที่เข้าถึงคนในยุคดิจิทัลมากที่สุดนั่นคือ แอปพลิเคชัน AIS Play, กล่อง AIS Playbox, YouTube และ Facebook รวมถึงการ Live ผ่านทาง Facebook ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ชมเป็นอย่างดี ทั้งในแง่ของยอด view ยอด share และยอดเงินบริจาคที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความคิดเห็นจากผู้ชม ใน [www.facebook.com/sarnrak.ais](http://www.facebook.com/sarnrak.ais) ที่ส่งกำลังใจสู่น้องๆ คนเก่งอีกด้วย



- การเผยแพร่เรื่องราวของรายการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่งผ่านช่องทางที่หลากหลายโดยเฉพาะสื่อออนไลน์ ทำให้เด็กในโครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่งได้รับการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะเห็นจากการที่ทุกภาคส่วนที่รับชมเรื่องราวของเด็กที่อยู่ในพื้นที่ แล้วดำเนินการลงพื้นที่ให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ ยังมียอดเงินบริจาคจากการที่ผู้รับชมรายการที่ร่วมสมทบทุนให้การช่วยเหลือเพื่อหวังให้คุณภาพชีวิตของน้องเหล่านี้อดีขึ้นและมีอนาคตที่สดใส ซึ่งนับเป็นความภาคภูมิใจ และความสำเร็จของเอไอเอสที่มีส่วนช่วยจุดประกายความคิด และผลักดันทุกภาคส่วนในสังคมให้ตื่นตัวและมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม



## กลยุทธ์ที่ 2 สานรัก สานสังคมไทย

โครงการสานรัก สานสังคมไทย ภายใต้แนวคิด “สังคมไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง” เป็นการดำเนินงานโดยมุ่งตอบสนองสังคมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางสังคมในเชิงการสร้างอาชีพ เอไอเอสให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าและประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและสังคม หรือ Creating Shared Value (CSV) เพื่อสร้างมูลค่าและการเติบโตที่ยั่งยืนให้แก่องค์กรและสังคมไปพร้อมกัน

### โครงการ เอไอเอส สร้างอาชีพ Call Center แด่ผู้พิการ

โครงการ “เอไอเอส สร้างอาชีพ คอลล์ เซ็นเตอร์ แด่ผู้พิการ” เป็นหนึ่งในโครงการหลักที่ดำเนินการมาต่อเนื่องหลายปีด้วยแนวคิดการสร้างมูลค่าร่วม CSV ด้วยเราเล็งเห็นว่าผู้พิการเป็นบุคคลที่มีความสามารถเท่าเทียมคนปกติทั่วไป จึงเปิดโอกาสสร้างอาชีพให้แก่ผู้พิการด้วยการรับเป็นพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเช่นเดียวกับพนักงานปกติ ทำให้ผู้พิการได้มีอาชีพที่มั่นคง โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการสร้างรายได้ให้กับตนเอง และครอบครัว มีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะที่เอไอเอสได้พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ มาทำงานอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ และความผูกพันกับบริษัทฯ โดยมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความสามารถ อาทิ ผู้พิการทางสายตาและพิการทางร่างกาย จะมีหน้าที่โทรติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งสิทธิพิเศษและเสนอบริการรวมทั้งแคมเปญต่างๆ ของเอไอเอส, ให้บริการรับ-ส่ง SMS แทนลูกค้า และให้บริการยกเลิก SMS แทนลูกค้า ส่วนผู้พิการทางการได้ยินจะให้บริการ คอลล์ เซ็นเตอร์ ภาษามือผ่านทาง Web Cam เป็นต้น

### โครงการทดลองจ้างเด็กพิเศษ

จากการที่บริษัทเห็นถึงประโยชน์ของการจ้างผู้พิการในหลายปีที่ผ่านมา ปัจจุบันบริษัทได้เริ่มทดลองจ้างเด็กพิเศษที่จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรีมาทำงานร่วมกับพนักงานทั่วไปในบริษัท โดยรับพนักงานที่เป็นดาวนซินโดรมมาทำงานในส่วนงาน Corporate Sales และพนักงานที่เป็นออทิสติกมาเป็นหนึ่งในบรรณารักษ์ของห้องสมุดบริษัท และหากผลการประเมินพบว่าพนักงานกลุ่มนี้สามารถทำงานร่วมกับพนักงานปกติได้ บริษัทจะมีการพิจารณาเพิ่มอัตราค่าจ้างงานกลุ่มเด็กพิเศษที่จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรีต่อไป

นอกจากนี้ เอไอเอสยังนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานของคนกลุ่มนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน อาทิ ติดตั้งโครงข่ายออนไลน์ นำเทคโนโลยีดักจับความเคลื่อนไหวที่คีย์บอร์ด หรือสิ่งที่แสดงผลบนหน้าจอ และเปลี่ยนเป็นเสียงพูด ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับโปรแกรมตาพิพม์จากสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น โดย เอไอเอส สนับสนุนเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานขององค์กรเอกชนเดียวกับพนักงานทั่วไป

### ผลของโครงการ

- ปัจจุบันเอไอเอสมีพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ ผู้พิการจำนวน 126 คน เป็นผู้พิการทางสายตา 55 คน เป็นผู้พิการทางการได้ยิน 8 คน และผู้พิการทางร่างกาย 63 คน โดยมีศูนย์ปฏิบัติการ เอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการจำนวน 13 แห่งทั่วประเทศ ในอนาคต เรามุ่งที่จะเปิดศูนย์ปฏิบัติการ เอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้มีอาชีพ สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน

# โครงข่ายคุณภาพและประสบการณ์ดิจิทัลที่เหนือกว่า

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีที่ผ่านมา



เปิดตัวโครงข่าย AIS NEXT G นวัตกรรมเครือข่ายที่รวมเทคโนโลยี AIS 4G และ AIS SuperWiFi เพื่อให้บริการดาต้าบนโทรศัพท์มือถือด้วยความเร็วสูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที



ได้รับการรับรองจาก Ookla ให้เป็นเครือข่ายที่เร็วที่สุดในประเทศไทย (Thailand's Fastest Mobile Network) 3 ปีติดต่อกัน ตั้งแต่ปี 2558 ถึงปี 2560

**53% » 80%**  
ในปี 2556 ในปี 2560

สัดส่วนลูกค้าที่รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital online service) เมื่อเทียบกับการรับบริการผ่านพนักงาน เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 53 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 80 ในปีที่ผ่านมา

คะแนนความพึงพอใจ  
จากลูกค้าบริการลัดสาย สูงกว่าเป้าหมาย  
ที่ตั้งไว้

**72% 88%**

บริการลัดสาย (IVR Speech Recognition) ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าถึงร้อยละ 74 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 72 และสามารถนำเสนอบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ถึงร้อยละ 88

**425 » 430**  
ในปี 2559 ในปี 2560

พัฒนาและเพิ่มจำนวนพนักงานที่เป็น ดิจิทัล กูรู ที่มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ดิจิทัลต่างๆ สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือลูกค้า จาก 425 คนในปี 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 430 คนในปี 2560

## ความท้าทายและโอกาส

การเติบโตของการใช้งานดาต้าที่เพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัวในระยะเวลาหนึ่งปีจากการใช้งานวิดีโอสตรีมมิ่งที่แพร่หลาย และอัตราการใช้งานเครื่องโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการต่างเร่งพัฒนาโครงข่ายเพื่อรองรับความเป็นผู้นำและมีการออกแคมเปญและสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่

นอกจากนี้ ลูกค้ายังมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีและตัวสินค้าและบริการมากขึ้น เนื่องจากมีช่องทางในการรับรู้ข่าวสารที่กว้างขวาง รวมถึงได้รับประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้ความต้องการของลูกค้ามีความซับซ้อนและความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับวิถีการใช้ชีวิตในปัจจุบันโดยเฉพาะคนเมืองแสดงออกถึงรูปแบบไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายต้องการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนมากขึ้น ส่งผลให้สินค้าและบริการในรูปแบบเดิมไม่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือสร้างความพึงพอใจได้เหมือนเดิม นอกจากนี้ ภาพรวมของตลาดสินค้าสื่อสารโทรคมนาคมที่ค่อนข้างอิ่มตัว ทำให้การดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เป็นเรื่องที่ได้ยากมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันทางด้านราคาและสิทธิพิเศษต่างๆ มีมากขึ้นในตลาดเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและดึงดูดให้ลูกค้าจากผู้ให้บริการรายอื่น

การขายและให้บริการเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในโลกยุคดิจิทัลจึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งต้องอาศัยการออกแบบ พัฒนา และนำเสนอสินค้าและบริการที่สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์ดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของลูกค้า สามารถสร้างความหลากหลายตามความต้องการเฉพาะบุคคล โดยงานบริการลูกค้าที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการสร้างประสบการณ์ที่ดี ลดเวลาและต้นทุนของงานบริการ รวมถึงสร้างพนักงานบริการที่มีความสามารถด้านดิจิทัล มีเครื่องมือที่จะช่วยในการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างตรงใจและทันท่วงท่าที่สามารถทำงานที่เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มได้

ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสจึงให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานบริการหลากหลายส่วนทั้งในศูนย์บริการเอไอเอส ช้อป การบริการผ่านผู้แทนจำหน่าย ศูนย์บริการคอลล์ เซ็นเตอร์ รวมทั้งการให้บริการผ่านเทคโนโลยีบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (Online self-service) มีการพัฒนาพนักงานบริการให้เป็น Digital Guru พร้อมทั้งจะให้บริการและแนะนำลูกค้าได้อย่างตรงความต้องการเฉพาะบุคคล รวมถึงเริ่มนำเครื่องมือด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า (Data analytics) มาใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคล (Personalization)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานธุรกิจ	กิจกรรมดำเนินงานของเอไอเอส	ผลที่ได้รับ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น</li> <li>การหาลูกค้าใหม่ทำได้ยากมากขึ้น</li> <li>แนวโน้มพฤติกรรมลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์ส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในช่องทางบริการต่างๆ</li> <li>สร้างการเชื่อมต่อช่องทางบริการทั้งออฟไลน์และออนไลน์ไว้ด้วยกัน</li> <li>ใช้เครื่องมือเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้ารายบุคคล</li> <li>นำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงใจลูกค้าแต่ละรายเพื่อสร้างความแตกต่าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อ Human touch point = ร้อยละ 88 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 86 ในปี 2559</li> <li>คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อ Online touch point = ร้อยละ 76 เท่ากับปี 2559</li> </ul>

### ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

ในส่วนของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสได้ขยายโครงข่าย 4G ทั่วประเทศในปีก่อน และยังคงลงทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพและความจุโครงข่ายอย่างต่อเนื่องผ่านคลื่นความถี่ที่มีในมือ เพื่อให้สามารถแข่งขันในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพได้ ขณะเดียวกันยังสร้างความหลากหลายด้วยแพคเกจที่หลากหลาย เพื่อให้ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าทุกกลุ่ม ดังที่แสดงรายละเอียดไว้ในหน้า 29-34 และในปลายปีที่ผ่านมา มีการออกแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์เป็นครั้งแรก โดยผสานบริการโทรศัพท์มือถือ เข้ากับบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ และคอนเทนต์ด้านวิดีโอ เพื่อสร้างความแตกต่างและตอกย้ำการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ของเอไอเอส และเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการรับชมคอนเทนต์ต่างๆ ทั้งในและนอกบ้าน โดยสำหรับเอไอเอส ไฟเบอร์ นั้นยังคงเป้าหมายในการก้าวขึ้นมาเป็นผู้เล่นรายหลักในอีก 3 ปีข้างหน้า ด้วยการขยายโครงข่ายจะพิจารณาจากความต้องการใช้งานในแต่ละพื้นที่และอัตราผลตอบแทนในการลงทุน รวมถึงเพิ่มฐานลูกค้าบนโครงข่ายปัจจุบันด้วยการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของตัวแทนและช่องทางจำหน่าย

สำหรับด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เอไอเอสวางกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการยกระดับงานบริการ ด้วยประสบการณ์ดิจิทัล เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในการส่งมอบบริการที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการดำเนินกลยุทธ์ในสองแกนหลัก

“

- 1.ส่งเสริมเทคโนโลยีบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง (Self-service) และยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลให้แก่ลูกค้า
- 2.ส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก (Data Analytics)

”

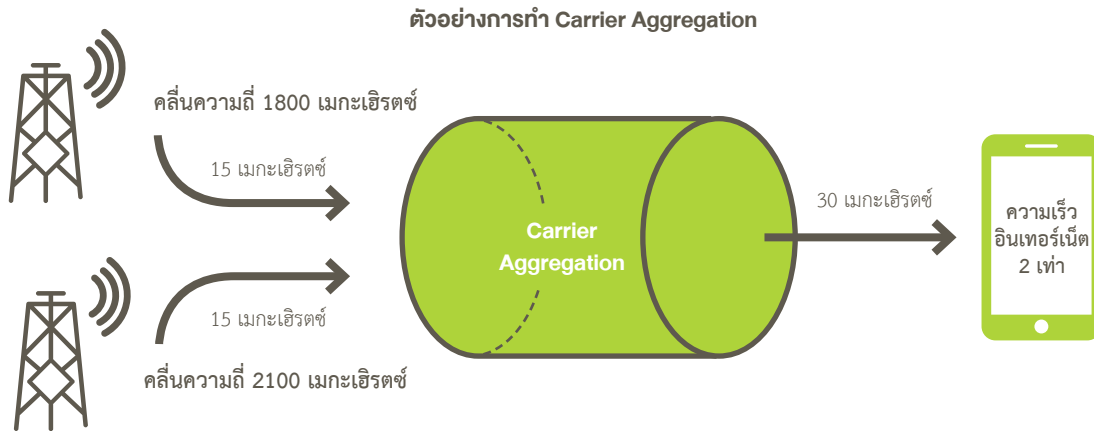
### แนวทางการบริหารจัดการ

#### 1. ด้านการพัฒนาโครงข่ายคุณภาพเพื่อสร้างประสบการณ์อย่าง ต่อเนื่อง

##### 1.1 โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

“ใช้จุดแข็งด้านนวัตกรรมโครงข่ายเพื่อยกระดับคุณภาพและความเสถียร ด้วยงบลงทุนที่มีประสิทธิภาพ”

เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาโครงข่ายด้วยเทคโนโลยีทางวิศวกรรมใหม่ๆ ที่เอไอเอสร่วมคิดค้นและพัฒนากับคู่ค้าหลายราย เช่น เทคโนโลยีการทำ Carrier Aggregation ที่ผสมผสานคลื่นความถี่ในหลากหลายย่าน ทำให้สามารถเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตและประสบการณ์ใช้งานของลูกค้าได้ด้วยจำนวนคลื่นความถี่ปริมาณเท่าเดิม การพัฒนาระบบเสาสัญญาณแบบ 6-sector รวมถึงการติดตั้งเทคโนโลยี Massive MIMO ที่จะป็นฐานการต่อยอดไปสู่เทคโนโลยี 5G ในอนาคต



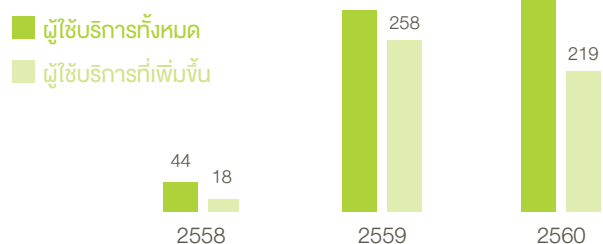
เอไอเอสมีมาตรการในการตรวจสอบโครงข่ายเพื่อรักษาหรือเพิ่มคุณภาพของโครงข่ายผ่านการทดสอบโครงข่ายทั่วประเทศโดยการสุ่มตัวอย่างการใช้งานจริง (Drive Test) เปรียบเทียบกับโครงข่ายของคู่แข่ง โดยหน่วยงานวิศวกรจะทำการทดสอบโครงข่ายทุกวัน รวมถึงการทดสอบโครงข่ายบนถนนเส้นหลักทุกเส้นในหนึ่งเดือน และครบทุกตำบลในประเทศไทยทุกครึ่งปี เพิ่มเติมจากการตรวจสอบคุณภาพที่ส่วนกลางที่ดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง โดยนอกจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของ กสทช. แล้ว เอไอเอสมีเกณฑ์ในการวัดผลหลากหลายด้าน เช่น ด้านการโทร มีการวัดเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อสายโทรศัพท์ อัตราส่วนการโทรที่เชื่อมต่อสำเร็จ รวมถึงอัตราส่วนการโทรแล้วสายหลุด เป็นต้น ด้านดาต้า มีการวัดด้านความเร็วในการเชื่อมต่อแอปพลิเคชันที่ลูกค้านิยมใช้งาน ความเร็วในการดาวน์โหลดและอัปโหลดไฟล์ภาพนิ่งและวิดีโอ เป็นต้น การควบคุมคุณภาพดังกล่าว ทำให้ทีมวิศวกรของเอไอเอสสามารถตรวจจับความผิดปกติของโครงข่ายได้อย่างทันท่วงที และสามารถเสริมคุณภาพของโครงข่ายให้ทัดเทียมหรือดีกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่นในกรณีที่โครงข่ายล่มจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ภัยธรรมชาติ เอไอเอสมีแผนรองรับเพื่อให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP)) ที่มีขั้นตอนชัดเจน เช่น หากอุปกรณ์ที่เสียหายเป็นอุปกรณ์ชิ้นสำคัญ จะต้องทำการซ่อมแซมในเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง แต่ในขณะที่อุปกรณ์เสียหาย ลูกค้าจะไม่สามารถใช้บริการหรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุดในการใช้บริการ เนื่องจากโครงสร้างโครงข่ายของเอไอเอสมีการลงทุนเพื่อการสำรอง (edundancy) ในพื้นที่ที่สำคัญ ซึ่งมีอุปกรณ์สำรองที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

## 1.2 เอไอเอส ไฟเบอร์

*“จุดแข็งของการใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติกและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ”*

นับเป็นปีที่สามที่เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้เข้ามาในตลาดให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูง และได้ทำให้ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทยมีการพัฒนาไปอีกขั้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในบ้านที่กำลังเติบโตขึ้น รวมทั้งตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบันที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อรับชมคอนเทนต์ภายในครัวเรือนที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติกเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญภายใต้ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เอไอเอส ไฟเบอร์ ซึ่งมีคุณภาพสัญญาณที่เสถียรมากกว่าและความเร็วการให้บริการที่สูงกว่าอินเทอร์เน็ตบ้านในรูปแบบเก่า

### จำนวนผู้ใช้บริการเอไอเอส ไฟเบอร์ (หน่วย: พันราย)



ถึงแม้ว่าแบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ จะเป็นแบรนด์ใหม่ในตลาด แต่มีการทำตลาดโดยเน้นด้านคุณภาพของสินค้าและบริการเช่นเดียวกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยในด้านบุคลากร เอไอเอส ไฟเบอร์ มีการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาทำการวิเคราะห์ เพื่อสาเหตุที่แท้จริง และจัดทำแผนปรับปรุงและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก ส่วนในด้านระบบ

เอไอเอส ไฟเบอร์ มีการพัฒนาระบบอัตโนมัติในการตรวจจับ วิเคราะห์ แยกแยะปัญหาของระบบโครงข่าย และแจ้งทันทีเมื่อตรวจพบ (SMART systems) พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลของโครงข่ายที่น่าเชื่อถือและปลอดภัย สามารถนำไปวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ต่างๆ เช่น การขยายแบนด์วิธ การขยาย Node เพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้า รวมทั้งมีแผนการบำรุงรักษาโครงข่ายแบบรายเดือนและรายปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์โครงข่ายอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

## 2. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



## 2.1 กลยุทธ์การดำเนินงานในปี 2560

“ส่งเสริมเทคโนโลยีบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง (Self-service) และยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลให้แก่ลูกค้า”

เอไอเอสเดินหน้าพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบรับความนิยมใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของลูกค้ามากขึ้น โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละคน และแนวโน้มที่ลูกค้าต้องการจัดการสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับบริการและศักยภาพในการดำเนินงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยพัฒนาและออกแบบงานบริการ ซึ่งในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้พัฒนาแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีงานบริการที่สำคัญ ดังนี้

### • นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

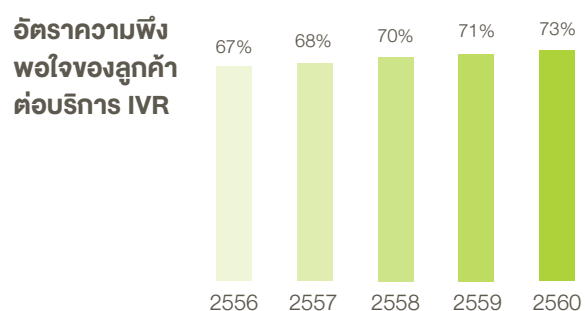
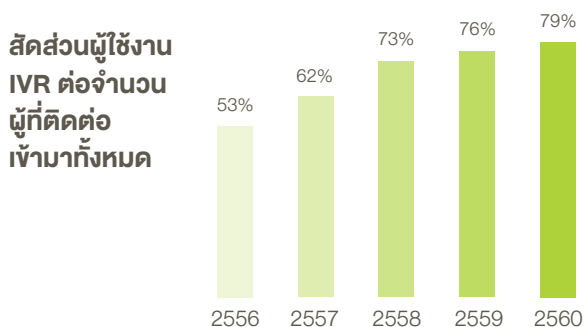
1) **บริการลัดสาย (IVR Speech Recognition)** นวัตกรรมบริการผ่านระบบคอลล์ เซ็นเตอร์ รูปแบบใหม่ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการใช้งานเมนูที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วจากการสั่งการด้วยเสียงพูด ระบบก็จะนำลูกค้าไปยังบริการที่ลูกค้าต้องการทันที ปัจจุบันบริการลัดสายสามารถรองรับบริการได้ถึง 12 บริการหลัก และรองรับคำพูดได้มากกว่า 3,000 ประโยค ทำให้ช่วยลดระยะเวลาการเข้าถึงข้อมูลและลดขั้นตอนการใช้งาน จาก 1.40 นาที เหลือต่ำกว่า 40 วินาที และลดจำนวนสายที่จะเข้าไปยังพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 จากปี 2559 ทำให้เอไอเอสสามารถปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบหลักของพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ จากการตอบคำถามและการทำรายการแทนลูกค้าไปเป็นงานด้านการนำเสนอสินค้าและบริการที่สร้างรายได้และสร้างความผูกพันกับลูกค้ามากขึ้น

2) **บริการเมนูส่วนตัวบนระบบ IVR** โดยนำเทคโนโลยีที่ใช้บันทึกประวัติการทำรายการของลูกค้า มาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในเชิงบริการด้วยการเพิ่มทางลัดเข้าสู่เมนูส่วนตัว ที่จะนำเสนอบริการซึ่งลูกค้ามีการใช้งานบ่อยหรือใช้งานครั้งล่าสุด โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องรอฟังระบบตอบรับจนจบ เช่น นำเสนอรายชื่อแพ็คเกจที่ลูกค้าสมัครหรือเคยสมัครตามประวัติการใช้งานลูกค้า ควบคู่กับการเสนอแนะแพ็คเกจที่มีความเหมาะสมตามพฤติกรรม เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกแพ็คเกจที่ตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการตรวจสอบสถานะการติดต่อของลูกค้าเพื่อนำมาคาดการณ์วัตถุประสงค์การติดต่อของรอบปัจจุบันเพื่อนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้าได้ทันที

3) **ระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการบริการที่ต่อเนื่อง (Omni Channel)** เป็นระบบที่นำประวัติการใช้บริการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งถูกบันทึกไว้บนระบบออนไลน์ มาเข้าสู่กระบวนการประมวลผลอัตโนมัติและแสดงผลขึ้นหน้าจอการให้บริการ เพื่อให้พนักงานบริการสามารถเข้าใจความต้องการพื้นฐานของลูกค้าและตอบสนองได้อย่างถูกต้องโดยทันที เป็นการเชื่อมโยงการบริการระหว่างโลกออนไลน์และออฟไลน์ให้เป็นหนึ่งเดียว

### • ปรับปรุงงานบริการให้เป็นดิจิทัลและใช้เซพทอมมากขึ้น

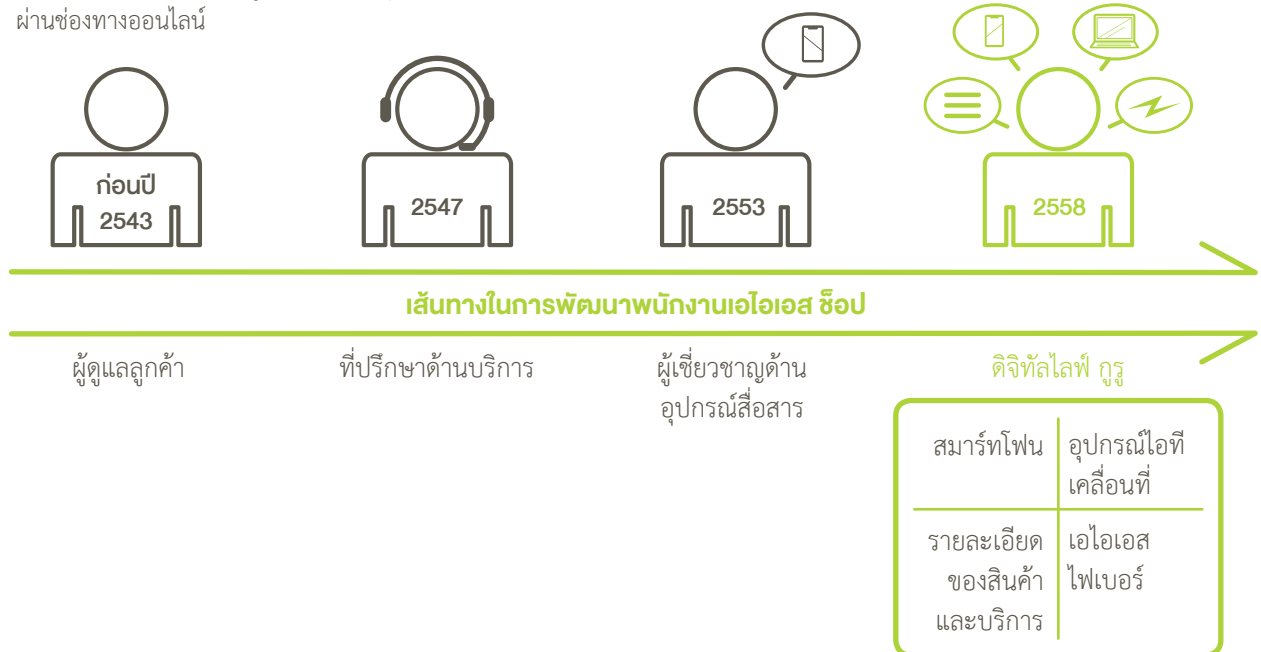
1) **แอปพลิเคชัน “MyAIS”** ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการเสมือนการเดินทางเข้าเอไอเอส ช้อป และทำรายการได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านอุปกรณ์มือถือหรือแท็บเล็ต ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมไม่ว่าจะเป็นการสมัครหรือปรับเปลี่ยนแพ็คเกจการให้บริการ การตรวจสอบยอดการใช้งานและคะแนนสะสมเพื่อแลกสิทธิพิเศษต่างๆ การชำระค่าบริการ และการแจ้งยกเลิกการรับ SMS โฆษณา โดยแอปพลิเคชัน MyAIS สามารถช่วยลดระยะเวลาในการรอทำธุรกรรมของลูกค้าที่ต้องไปติดต่อที่เอไอเอส ช้อป ได้ประมาณ 6-8 นาที และลดต้นทุนในการเดินทางให้กับลูกค้า ปัจจุบัน มีลูกค้าที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน MyAIS เป็นจำนวน 2.5 ล้านราย





2) “บริการถามน้องอู๋ใจ” (Ask Aunjai Virtual Agent) นวัตกรรมด้านบริการที่ช่วยให้ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อสอบถามถามของลูกค้าบนช่องทางออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์เอไอเอส และบนแอปพลิเคชัน MyAIS สามารถช่วยลดจำนวนอัตราโทรเข้าเอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ และลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าได้ โดยบริการถามน้องอู๋ใจ พัฒนามาจากการผสานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) แชทบอท (Chatbot) และฐานข้อมูล Smart Knowledge Base และนำเอาบุคลิกของน้องอู๋ใจเข้ามาช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกใกล้ชิด เพลิดเพลิน เหมือนได้คุยกับพนักงาน โดยลูกค้าสามารถส่งข้อสอบถามหา น้องอู๋ใจได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3) การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลและโซเชียลเน็ตเวิร์ค นวัตกรรมด้านงานบริการคอลล์ เซ็นเตอร์ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ผ่านช่องทางเฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์แอด Live chat วิดีโอคอลล์ อีเมล และ เว็บไซต์ ตลอด 24 ชั่วโมง สอดรับกับพฤติกรรมและค่านิยมของลูกค้าในการทำธุรกรรมและติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์



• **ปรับเปลี่ยนเอไอเอส ซีโอป ให้สร้างประสบการณ์ดิจิทัลแก่ลูกค้า**  
 1) **ปรับภาพลักษณ์เอไอเอส ซีโอป** ให้มีลักษณะเป็นดิจิทัลแกลอรี่ แสดงนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบของงานศิลปะ รวบรวมอุปกรณ์สื่อสารและแก็ดเจ็ตที่มีความทันสมัยจากแบรนด์ชั้นนำ มาให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลอง

2) **พัฒนาพนักงานให้เป็นดิจิทัลไลฟ์ คุรู** ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ดิจิทัลต่างๆ สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างครบถ้วน รวมถึงพัฒนาพนักงานบริการให้มีความเป็นมืออาชีพและพร้อมเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าจากความเร็วของเทคโนโลยี

3) **เพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการระบบคิวที่เอไอเอส ซีโอป** โดยสร้างระบบให้ระดับผู้จัดการของเอไอเอส ซีโอป สามารถเห็นภาพรวมของคิวงานบริการทั้งหมดเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด เช่น การบริหารระยะเวลาในการรอคิวของลูกค้า ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานแต่ละคน เป็นต้น

4) **การให้บริการแบบเคลื่อนที่ด้วยอุปกรณ์แท็บเล็ต** โดยลูกค้าไม่ต้องติดต่อทำธุรกรรมที่เคาน์เตอร์ (Counter-less) พนักงานบริการสามารถให้บริการโดยใช้อุปกรณ์แท็บเล็ตได้ทุกพื้นที่ในบริเวณเอไอเอส ซีโอป

5) การติดตั้งตู้รับชำระค่าบริการและเติมเงินอัตโนมัติ เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าหันไปใช้บริการที่สามารถทำได้ด้วยตนเองมากขึ้นแทนการรอทำธุรกรรมที่เคาน์เตอร์ โดยติดตั้งตู้รับชำระค่าบริการและเติมเงินอัตโนมัติไว้บริการลูกค้าที่เอไอเอส ซุป และตามสถานที่ที่ลูกค้ามีการสัญจรไปมาโดยปกติ เช่น สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ห้างสรรพสินค้า ทำให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องคำนึงถึงช่วงเวลาทำการของเอไอเอส ซุป ซึ่งในปีนี้อเอไอเอสจะมีการเพิ่มขนาดหน้าจอสัมผัสให้ใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับการทำธุรกรรมของผู้สูงอายุ รวมทั้งเปิดบริการให้ลูกค้าสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ทันทีโดยไม่ต้องสมัครบริการล่วงหน้า

6) การจัดให้มีตู้บริการธุรกรรมครบวงจรอัจฉริยะ เป็นตู้ให้บริการธุรกรรมหลักโดยเน้นการพัฒนาฟังก์ชันที่ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการใช้งาน เช่น บริการเปลี่ยนใหม่โดยใช้หมายเลขเดิม บริการเปลี่ยน “ตรงใจ” แพคเกจ บริการตรวจสอบยอดการใช้งานสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ครอบคลุมถึงการใช้งานของลูกค้า “ใช้งานง่าย” ด้วยขั้นตอนที่กระชับและระบบประมวลผลที่ “รวดเร็ว” ชาวไทยและต่างประเทศ และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเร็วกว่าการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ โดยใช้เวลาเฉลี่ยเพียงไม่เกิน 5 นาที ซึ่งจากผลสำรวจในปีที่ผ่านมา พบว่าลูกค้ามีความนิยมเข้ามาทำรายการผ่านตู้บริการธุรกรรมครบวงจรอัจฉริยะ เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2557 ที่เปิดให้บริการในครั้งแรก

## 2.2 กลยุทธ์และการดำเนินงานใน 1-3 ปี

“ส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก โดยใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี”

### • เข้าใจพฤติกรรมทางออนไลน์ และดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

จากกลยุทธ์หลักที่ส่งเสริมเรื่องการผนึกรวมช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ (Omni Channel) เอไอเอสพัฒนาเครื่องมือ เรียกว่า Digital brain ระบบสมองกล ซึ่งนำเอาประโยชน์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้งานของลูกค้าทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ (Big Data) 360 องศา มารวบรวมเข้าด้วยกันและประมวลผลเพื่อสร้างประโยชน์ใน 2 แกน คือ 1) สนับสนุนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคล และ 2) ลดโอกาสการย้ายค่ายของลูกค้า โดยหลักการทำงานของ Digital Brain มุ่งตอบโจทย์เรื่องการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ผ่าน 4 องค์ประกอบ คือ สถานที่ที่ใช่ (Right Place) เวลาที่ถูกต้อง (Right Time) การนำเสนอที่ถูกต้อง (Right Offering) และตรงกลุ่มเป้าหมาย (Right Targeting) โดยวางตัวชี้วัดในเรื่องของการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ ในปี 2561 เอไอเอสจะนำเครื่องมือเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้สามารถออกแบบสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของลูกค้า และช่วยสร้างความผูกพันกับลูกค้า ได้เพิ่มขึ้น

### • สร้างคุณค่าด้วยความเข้าใจเชิงลึก

เอไอเอสปรับเปลี่ยนวิธีการทำการตลาดและการนำเสนอสินค้าและบริการ โดยเน้นการให้กับลูกค้า “สร้างคุณค่า” โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Customer Value Management (CVM) เพื่อศึกษาวงจรประสบการณ์ของลูกค้า ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละรายช่วยให้เอไอเอสสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร การให้บริการ และนำเสนอสินค้าใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักการทำงานของ CVM จะนำความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence – AI) มาช่วยประมวลผลข้อมูลของลูกค้าที่ให้กับบริษัท รวมถึงดูแลความต้องการหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นความต้องการและปัญหาโดยทั่วไปที่สามารถใช้เทคโนโลยีดำเนินการแทนพนักงานได้

ข้อดีของการนำระบบ AI มาใช้ คือการที่ลูกค้าจะได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้นและช่วยลดจำนวนสายที่ไปถึงพนักงาน รวมถึงลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยพบว่าในปีที่ผ่านมาสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดจากการแก้ไขปัญหาด่วนด้วยมนุษย์ได้ถึงร้อยละ 57 ขณะที่พนักงานจะถูกพัฒนาให้เป็นผู้ช่วยอัจฉริยะที่จะคอยดูแลลูกค้าในส่วนที่เป็นความต้องการที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้โดย AI จึงถือว่าการใช้ CVM เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานเช่นเดียวกัน โดยจากการผสมผสานความสามารถของ AI และพนักงานเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้เกิดนวัตกรรมงานบริการใหม่ที่จะช่วยนำพาให้เอไอเอสประสบความสำเร็จในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้ามากขึ้น



#### • จัดตั้งศูนย์กลางเพื่อดูแลลูกค้าอย่างทันท่วงที (Service operation center: SOC)

เอไอเอสพัฒนาระบบ Service operation center (SOC) เพื่อรวบรวมปัญหาด้านการเข้าใช้งานเครือข่ายและการบริการมารวบรวมไว้ และสร้างการเชื่อมต่อเข้ากับระบบ IVR ทำให้ระบบสามารถตรวจจับปัญหาของลูกค้ารายเดิมได้ เมื่อลูกค้าทำการติดต่อมาในครั้งถัดไป และสามารถดำเนินการแก้ไข พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบได้ล่วงหน้า โดยเมื่อเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อความทางโทรศัพท์หาลูกค้าเพื่อรายงานผล

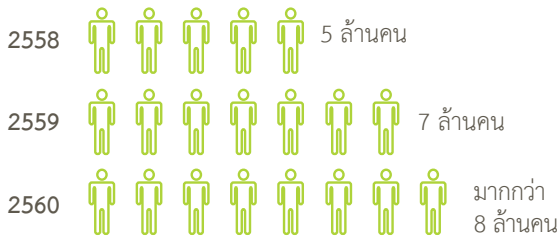
#### 2.3 กลยุทธ์สนับสนุนเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับบริการด้วยโปรแกรมสิทธิพิเศษ “AIS LIVE 360° ”

โปรแกรมสิทธิพิเศษของเอไอเอสที่ให้แกลูกค้านับเป็นโครงการที่ดำเนินงานต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลากว่าสิบปี เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจุบันโครงการสิทธิพิเศษ “AIS LIVE 360°” มุ่งเน้นในสามแกนหลัก คือ ครอบคลุมและเข้าถึงทุกความต้องการของลูกค้าทั่วประเทศ (Reach More) ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันของลูกค้า (Unique More) และยกระดับความเอ็กซ์คลูซีฟให้ลูกค้าพิเศษ (Exclusive More) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกวันให้กับลูกค้าที่มีอยู่กว่า 40 ล้านคน

- “เอไอเอส พรีเมียมเลจ” เป็นโปรแกรมสำหรับลูกค้าเอไอเอสทั่วประเทศ โดยคัดเลือกสินค้าและบริการที่ตอบรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ซึ่งในปี 2560 เอไอเอสได้ดำเนินโปรแกรมภายใต้แนวคิด “7 ช่วงเวลาดีๆ กับ AIS Privilege”

- 1) ช่วงเวลาดื่มด่ำกับกาแฟแก้วโปรด (Coffee Time) มอบส่วนลดที่ร้านกาแฟท้องถิ่นชื่อดัง 77 จังหวัดทั่วไทย และกาแฟแบรนด์ดัง เช่น แบล็คแคนยอน อินทนิล 94 coffee Mezzo กว่า 1,200 สาขา
- 2) ช่วงเวลาอ่อมอร่อย ร้านดัง (Dining Time) กับส่วนลดสูงสุด 50% ณ ร้านอาหารชื่อดังในห้างสรรพสินค้า อาทิ เซ็นทรัลพลาซา สยามพารากอน และ ดี เอ็มควอเทียร์
- 3) ช่วงเวลาครอบครัว (Family Time) ให้ลูกค้ามีความสุขและใช้เวลาร่วมกันกับครอบครัว โดยมอบส่วนลดสวนสนุก และสวนสัตว์ชื่อดังทั่วประเทศ
- 4) ช่วงเวลาแห่งความบันเทิง (Entertaining Time) ให้ลูกค้าได้ใช้เวลาผ่อนคลายจากความเมื่อยล้าในการทำงานและการเรียน ด้วยสิทธิพิเศษชมภาพยนตร์เข้าใหม่ ในราคาเพียง 80 บาท นอกจากส่วนลดปกติในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ ที่โรงภาพยนตร์ในเครือเอสเอฟ และเมเจอร์ทั่วประเทศ
- 5) ช่วงเวลาแห่งการช้อปปิ้ง (Shopping Time) ส่วนลดสินค้าในห้างสรรพสินค้าและร้านดัง เช่น สยามพารากอน ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต เซ็นทรัลพลาซา ร้านหนังสือ B2S และซีเ็ด
- 6) ช่วงเวลาแห่งการท่องเที่ยว (Travelling Time) มอบความพิเศษให้ลูกค้าทุกการเดินทางทั้งรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT บริการรถทัวร์จากบริษัท ขนส่ง จำกัด และส่วนลดเมื่อเดินทางกับสายการบินและโรงแรมที่ร่วมรายการ
- 7) ช่วงเวลาแห่งความโชคดี (Luck Time) ให้ลูกค้าเอไอเอสสามารถร่วมลุ้นรับทองคำได้ง่ายๆ เมื่อชมรายการ “ไมค์ทองคำ” ทางช่อง Workpoint

## จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมโปรแกรมสิทธิพิเศษและการสะสมคะแนน



### • “เอไอเอส เซเรเนด”

เอไอเอส เซเรเนด เป็นโครงการสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าซึ่งมียอดการใช้งานในระดับสูงตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปัจจุบันเอไอเอส เซเรเนด มีลูกค้าทั้งหมดกว่า 4 ล้านราย และมีคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2560 ถึงร้อยละ 89 และมีคะแนนบอกต่อความพิเศษให้กับคนรอบข้างร้อยละ 54 รวมถึงมีอัตราการย้ายค่ายออก (Churn Rate) ของลูกค้ากลุ่มเซเรเนดอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 1 มาโดยตลอด ในปีที่ผ่านมา เอไอเอส เซเรเนดเน้นสิทธิพิเศษ ด้วย “4 ที่สุดของประสบการณ์พิเศษ” (The Ultimate Life Experience)

- 1) The Ultimate Service: ที่สุดของงานบริการ เพิ่ม Serenade Club เป็น 11 แห่งทั่วประเทศ และปรับโฉมให้เป็น Premium Service Center
- 2) The Ultimate Happening: ที่สุดของความบันเทิง กับปาร์ตี้สุดเอ็กซ์คลูซีฟใจกลางเมืองกับศิลปิน และสิทธิพิเศษในการเข้าชมคอนเสิร์ตในประเทศ
- 3) The Ultimate Inspiration: ที่สุดของเส้นทางสู่ความสำเร็จและสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ กลุ่มสตาร์ทอัพ และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมมือกับบริษัท ภูเก็ต ประเทศไทยจัดสัมมนาธุรกิจบนโลกดิจิทัล และจัดทริปเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจ สัมผัสการทำงานในแบบของ Google ที่ประเทศสิงคโปร์
- 4) The Ultimate Privilege: ที่สุดของสิทธิพิเศษ กับส่วนลดร้านอาหารชื่อดังที่คัดสรรโดยเว็บไซต์ Wongnai และสิทธิพิเศษตลอดการเดินทางทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นแพ็คเกจโรมมิ่งราคาพิเศษ บริการรถรับส่งสนามบินฟรี ส่วนลดเมื่อใช้บริการ UBER และบริการห้องรับรองพิเศษ 11 แห่ง ที่สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง

### • บริการผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant)

บริการผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant) สำหรับลูกค้าระดับแพลตตินัม เป็นการบริการที่ดูแลลูกค้าคนพิเศษในทุกๆ ด้าน เปรียบเสมือนเลขาส่วนตัว มุ่งเน้นให้ลูกค้าได้รับบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังบริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นห่วงเป็นใยลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ เช่น การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาด้านโปรโมชั่น การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริหารจัดการด้านความช่วยเหลือต่างๆ อาทิ เช่น การจองร้านอาหาร โรงแรม สนามกอล์ฟ รวมถึงการให้คำแนะนำบริการด้านข้อมูลต่างๆ ผ่านเลขหมายผู้ช่วยส่วนตัวฟรี

ตัวอย่างเหตุการณ์ ที่พบคือ ลูกค้าลูกค้าประสบอุบัติเหตุขณะอยู่ต่างประเทศ และต้องการความช่วยเหลือในด้านการเคลมประกัน ทีมงานผู้ช่วยส่วนตัวได้พยายามติดต่อบริษัทประกันภัย และตัวลูกค้าเป็นระยะ ๆ จนกระทั่งปัญหาของลูกค้าได้รับการดูแลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและชื่นชมในบริการของทีมผู้ช่วยส่วนตัว ว่าเป็น “บริการด้วยหัวใจ”

## 2.4 การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Center)

เอไอเอสมีนโยบายให้ช่องทางการให้บริการทั้งออนไลน์และออฟไลน์ มีหน้าที่รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงให้สามารถทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าได้ โดยกำหนดให้มีระยะเวลาการดำเนินงานและตอบกลับลูกค้า Service Level Agreement: SLA เพื่อเป็นเกณฑ์กำกับดูแลให้งานบริการและแก้ไขปัญหาที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระยะเวลาของ SLA จะกำหนดให้สอดคล้องกับความซับซ้อนและความยากง่ายของแต่ละประเด็น รวมถึงมีการกำหนดขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติในการดูแลปัญหาของลูกค้า รวมถึงการให้อำนาจตัดสินใจแก่พนักงานตามความเหมาะสมเพื่อใช้ดูแล แก้ไข และเยียวยาแก่ลูกค้าในเบื้องต้น

นอกจากช่องทางการติดต่อผ่านเอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ ที่เป็นช่องทางหลักแล้ว ยังจัดให้มีศูนย์บริการรับข้อร้องเรียน หมายเลข 080-000-9263 เป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่ง ที่ลูกค้าสามารถโทรเข้าแจ้งปัญหาการบริการได้โดยไม่คิดค่าบริการ รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กสทช. สคบ. ฯลฯ ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ยุติโดยเร็ว

- การใช้เทคโนโลยีในการช่วยลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นบ่อย ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสมีการสร้างระบบให้ผู้ทำการสมัครใช้บริการประเภทคอนเทนต์ ต้องทำการยืนยันตัวตนด้วยการใส่ตัวเลขตัวอักษร หรือเลือกรูปภาพ ที่ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจอ (Capchat) ทั้งนี้ เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเนื่องจากการสมัครใช้บริการโดยไม่เจตนา โดยเริ่มทดลองใช้ระบบตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2560
- กระบวนการเฝ้าติดตามประสบการณ์ของลูกค้าและฟังเสียงของลูกค้า เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า เอไอเอสมีกระบวนการเฝ้าติดตามประสบการณ์ของลูกค้า และฟังเสียงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการและปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันต่อสถานการณ์นอกจากการกำกับดูแลและพิจารณาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้ว เอไอเอสได้พัฒนาเครื่องมือที่สนับสนุนให้การบริการจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ได้รับความสำคัญมาตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูง ดังนี้
- การจัดทำรายงานสรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า (Voice of Customer Report) ซึ่งจัดทำเป็นประจำทุกเดือน จากทั้งข้อมูลภายในและภายนอก โดยข้อมูลภายในเป็นการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า และจัดอันดับเรื่องร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมระบุสาเหตุ แนวทางการแก้ไข และผลจากการดำเนินการแก้ไข สำหรับข้อมูลภายนอกเป็นการรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เว็บไซต์ ฟันทิป เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ทั้งนี้ จะมีการนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันผลักดันทั้งในระดับนโยบายและแนวปฏิบัติ ให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งมอบบริการที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้าได้
- รายงานแดชบอร์ดประสบการณ์และระดับความผูกพันของลูกค้า (CE Dashboard Report) จัดทำขึ้นรายเดือน เพื่อนำเสนอผลการดำเนินการจากตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้าโดยตรงในด้านต่างๆ เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ เช่น ประสบการณ์การใช้บริการเอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ การใช้บริการที่ เอไอเอส ช้อป และทีวีช การใช้บริการผ่านช่องทางบริการด้วยตนเอง (Self-Services) ประสบการณ์ด้านการเติมเงิน การคิดค่าบริการ การใช้บริการโรมมิ่ง การใช้บริการ เอไอเอส ไฟเบอร์ เป็นต้น โดยในแต่ละด้านจะมีเกณฑ์การพิจารณาจาก ระยะเวลา ความพึงพอใจของลูกค้า อัตราการเกิดข้อผิดพลาด อัตราความสำเร็จ และปริมาณข้อร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น โดยรายงานดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการ พร้อมระบุสาเหตุ แนวทางการแก้ไข ผลจากการดำเนินการแก้ไข และแผนพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำหรือเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น ผลการประชุมจากการรีวิวดะชบอร์ดร่วมกับกรรมการผู้อำนวยการ ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

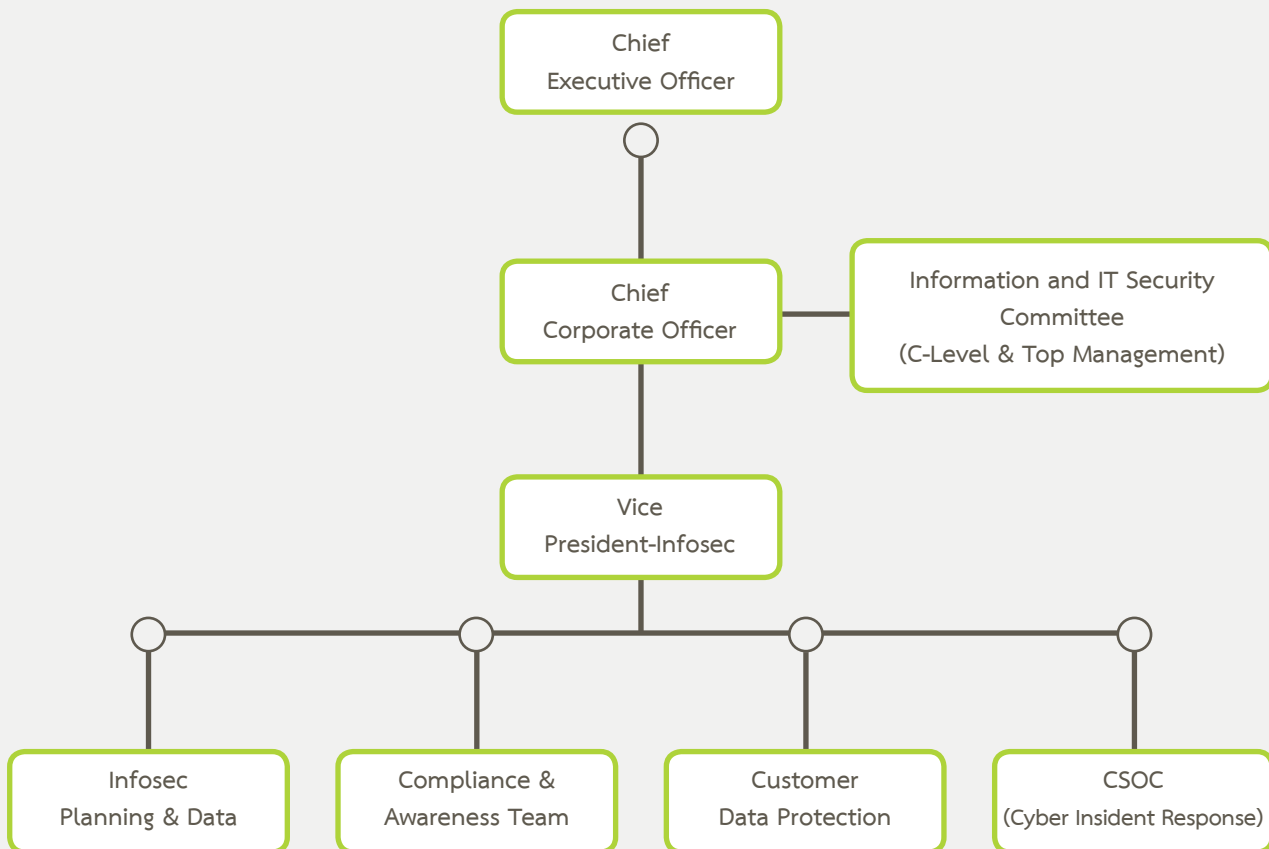
# การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

## ความท้าทายและโอกาส

ในปัจจุบันการทำธุรกรรมต่างๆ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเติบโตขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความสะดวกง่าย และรวดเร็ว โดยจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2560 พบว่าการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านมือถือ (Mobile Banking) มีมูลค่าถึง 695 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันในปีก่อนถึงร้อยละ 58 สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ให้บริการทั้งภาคธนาคารและภาคธุรกิจมีความจำเป็นต้องปรับตัวหรือปรับรูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวโน้มค่านิยมดังกล่าวเพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้ พร้อมทั้งต้องสร้างความเชื่อมั่นเรื่องประสิทธิภาพและความปลอดภัยในระบบสารสนเทศของตนและมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามากขึ้น ขณะเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ก็ทำให้ภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นด้วยเช่นกัน

## ภาพรวมกลยุทธ์

เอไอเอสมีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลสาธารณะและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการประกอบกิจการ และการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและบริการด้านดิจิทัลไลฟ์ ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นหนึ่งในมาตรการหลักที่เอไอเอสให้ความสำคัญ โดยเอไอเอสได้นำเอาเทคโนโลยีที่ใช้ในการป้องกันภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน มีการนำมาตรฐานด้าน information security (standards) มาใช้ในการบริหารข้อมูล ระบบ กระบวนการ และบุคลากร และมีการกำกับดูแลและจัดตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานเฉพาะได้แก่ คณะกรรมการข้อมูลความปลอดภัยและระบบสารสนเทศ เพื่อกำหนดนโยบายและกำกับให้มีระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ คณะทำงานสำหรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Customer Data Protection Program Working Team) ตั้งแต่การกำหนดแนวปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การตรวจสอบระบบที่เกี่ยวข้อง และการบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า





แนวทางการบริหารจัดการ

- ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 (information security management system (ISMS)) ตั้งแต่ปี 2558 CSA STAR (Cloud security Alliance) Self-Assessment ปี 2559
- ได้รับการรับรองมาตรฐาน CSA STAR Certificate และ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการ ในปี 2560

ในปี 2561 นี้ เอไอเอสวางแผนงานเพื่อยกระดับเรื่องการปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยจะมีการทบทวนโครงสร้างนโยบาย (Policy Framework) ในระดับองค์กร การปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้องทางด้านรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อกำหนดที่กำกับดูแลธุรกิจของบริษัท เช่น พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เป็นต้น รวมถึงการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติงานอยู่เสมอ ในปี 2560

ทั้งนี้ เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำของโลกที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น Singtel, OPTUS เพื่อนำข้อปฏิบัติในการดูแลรักษาข้อมูลของ telecom operators (Alliance) มาประยุกต์ใช้จริง ปกป้อง และลดโอกาสและช่องว่างของการโจมตีให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามอย่างเป็นสากลได้ทันทั่วทั้งที่ ในระดับนโยบายนั้น ฝ่ายจัดการได้จัดให้มีนโยบายในการปกป้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสารสนเทศ กำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยทางเทคนิคของระบบต่างๆ โดยใช้หลักของการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำให้เกิดสมดุลระหว่างการปกป้องระบบสารสนเทศกับการให้บริการ โดยนำหลักการดังกล่าวมากำหนดวิธีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม นำเชื่อถือและมีประสิทธิภาพต่อวัตถุประสงค์เป็นที่ตั้ง และบรรลุเป้าหมายในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจสูงสุด

ภาพแสดงแผนการดำเนินงานในปี 2560-2561

2560		2561
การดำเนินงานระดับองค์กร	จัดตั้ง CDPP working team	
การดำเนินงานระดับ Compliance	ประกาศใช้นโยบายปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ครอบคลุมคู่ค้าภายนอกครบ 100%	<ul style="list-style-type: none"><li>• ทวนสอบนโยบายและกรอบการดำเนินการ</li><li>• ยกระดับให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานใหม่ที่จะออกมาบังคับใช้</li></ul>
การปฏิบัติการ	แบ่งปันความรู้และร่วมมือกับพันธมิตร บริษัทโทรคมนาคมชั้นนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"><li>• เพิ่มมาตรการควบคุมและป้องกันระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li></ul>
การสร้างความตระหนัก		<ul style="list-style-type: none"><li>• ตั้งเป้าให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการรับรอง CEH,CISSP,ECISA</li><li>• บรรลุเป็นหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานตั้งแต่วันปฐมนิเทศ</li><li>• ให้ความรู้ผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับความเสี่ยงทางด้านภัยไซเบอร์</li></ul>
การป้องกัน	RBAC	<ul style="list-style-type: none"><li>• สร้างระบบบริหารจัดการที่สผ่านเข้าระบบต่างๆ</li><li>• ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ Patch management</li><li>• เพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมและเฝ้าระวัง</li><li>• ซักซ้อมระบบการตอบสนองเมื่อเกิดเหตุการณ์</li></ul>
การตรวจสอบและควบคุมดูแล		<ul style="list-style-type: none"><li>• เพิ่มประสิทธิภาพของระบบ Detection Visibility</li><li>• นำระบบ Cyber Threat Intelligence feed มาใช้ทั่วทั้งองค์กร</li><li>• นำเครื่องมือการตรวจจับความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงล่วงหน้ามาใช้</li></ul>

ในการป้องกันรักษาความปลอดภัยของระบบ เอไอเอสมีกำหนดกระบวนการไว้ เช่น

- กระบวนการในการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Test) และการตรวจสอบการบุกรุกระบบจากภายนอก (Penetration Test) ซึ่งกำหนดให้จัดทำเป็นประจำ รวมทั้งทำการปรับปรุงฐานข้อมูลของช่องโหว่ และภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่ได้มาตรฐานทั้งในประเทศ และระดับสากล อีกทั้งยังได้กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการตรวจสอบระบบ และระยะเวลาในการแก้ไขปรับปรุงความมั่นคงของระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรอง ทั้ง PCI DSS, ISO 27001 และ CSA STAR โดยในปี 2560 บริษัทได้จัดทำให้มีการดำเนินการตรวจสอบระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลทั้งสิ้น ครบร้อยละ 100
- กระบวนการการ Hardening ระบบ และ System Security Configuration Baseline มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามมาตรฐานใหม่ ๆ ให้รองรับระบบปฏิบัติการที่มีการใช้งาน เช่น SUSE LINUX และ Redhat LINUX version ใหม่ ๆ และ ระบบ Hypervisor
- ปรับปรุงกระบวนการจัดการ patch อย่างเป็นระบบ เพื่อลดช่องโหว่จากการพัฒนาการโจมตีใหม่ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงระบบให้มีความปลอดภัยได้ทันที
- กำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามนโยบาย ทั้งภายในบริษัท และกับคู่ค้าของบริษัท โดยได้จัดทำปรับปรุงข้อปฏิบัติด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบริษัทคู่สัญญา ปรับปรุงกระบวนการ การรับทราบ และการกำกับให้มีผลทางกฎหมายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อใช้สำหรับการปรับปรุงสัญญาต่างๆ กับคู่สัญญา เพื่อให้คู่สัญญาได้รับทราบถึงหลักเกณฑ์ด้านการจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งในปี 2560 ได้มีการทบทวนตรวจสอบสัญญาเดิม และร่างสัญญาฉบับใหม่ทั้งหมด ประกอบไปด้วยสัญญาต่างๆ กับผู้ขายสินค้า และบริการสัญญาจัดจ้าง outsource สัญญากับผู้ให้บริการ และเจ้าลิขสิทธิ์ และสัญญากับตัวแทนช่องทางจัดจำหน่ายต่างๆ โดยเพิ่มเติมรายละเอียดครอบคลุมถึงประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

- ปรับปรุงกระบวนการในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการเข้ารหัสข้อมูลเพิ่มเติม กำหนดให้มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน และควบคุมพิเศษสำหรับการปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และกำหนดมาตรการในการควบคุมพิเศษเพื่อป้องกันการนำข้อมูลออกจากพื้นที่ควบคุม และอยู่ในขั้นตอนดำเนินการจัดหาระบบ Data Loss Prevention (DLP) สำหรับ detect & monitoring เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้องกันการส่งข้อมูลสำคัญ และข้อมูลส่วนบุคคลออกไปภายนอกบริษัทด้วย คาดว่า จะดำเนินการเสร็จในปี 2561
- การจัดการสิทธิการเข้าใช้งานแบบ Role Based Access Control (RBAC) ซึ่งเป็นการควบคุมการเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของแอปพลิเคชันที่บริษัทได้สร้างขึ้น โดยเมื่อมีการเรียกใช้งานในแต่ละส่วน RBAC จะคอยเช็คผู้ใช้งานแต่ละคนว่า มีสิทธิ์ที่จะเข้าใช้งานในส่วนนี้หรือไม่ บริษัทยังมีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสิทธิการเข้าถึงระบบและขยายให้ครอบคลุมระบบที่มีมากกว่า 200 ระบบ
- ปรับปรุงกระบวนการจัดการรหัสผ่าน (Password) ให้มีการเข้ารหัสและบริหารให้มีความปลอดภัยสอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างเป็นระบบในปี 2018 เพื่อลดความเสี่ยงของการโจมตีลักษณะ try login เช่น การ brute force attack โดยจะมีการเปลี่ยน password ทุกครั้งหลังการใช้งาน รวมถึงจัดทำ record การเข้าใช้งานเพื่อใช้อ้างอิงเมื่อเกิดเหตุ

บริษัทจัดให้มีการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบตลอด 24 ชั่วโมง และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ผิดปกติ (Incident Response) เพื่อที่จะสามารถทำการแจ้งหรือให้ความช่วยเหลือให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อเหตุการณ์ที่ผิดปกติได้อย่างทันท่วงที โดยมีอุปกรณ์ตรวจจับการบุกรุก (Intrusion Prevention System) ตรวจจับ Malware ที่ไม่รู้จัก (Advance Threat Protection) และป้องกันการโจมตีแบบ DDoS นอกจากนี้ ยังมีการศึกษารูปแบบและพฤติกรรมของการโจมตีเพื่อหาความเชื่อมโยง (Correlate) เป็น use case ที่ช่วยให้เพิ่มศักยภาพการเฝ้าระวังได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

โดยในปี 2560 ตรวจพบเหตุการณ์ที่ผิดปกติ Cyber Security Incident ที่สำคัญและเกี่ยวข้อง ดังนี้











- การโจมตี DDoS (Distributed Denial of Service) มีจุดประสงค์เพื่อให้ระบบหยุดการทำงาน โดยการส่งข้อมูลที่มีความถี่หรือปริมาณมากผิดปกติเข้ามาสู่ระบบ ซึ่งมีความพยายามในการโจมตีบริษัทเป็นประจำทุกๆ สัปดาห์ และบริษัทสามารถรับมือกับการโจมตีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม พบการโจมตีหนึ่งที่ส่งผลให้ Capacity ของระบบ Gateway ตัวหนึ่งลดลงไปในช่วงบางช่วงเวลา แต่ยังคงให้บริการลูกค้าได้ปกติ อันเนื่องมาจาก Gateway ดังกล่าวได้ถูกออกแบบให้รองรับ capacity ได้อย่างเหมาะสม บริษัทได้ทำการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมขยายการป้องกันในส่วนงานอื่นที่มีความสำคัญเพิ่มเติมขึ้นจากเดิมอีกและได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว
  - อุปกรณ์เฝ้าระวังป้องกันภัยคุกคามที่ได้ติดตั้งไว้ตรวจพบการพยายามแพร่กระจายของ WannaCry malware โดยบางส่วนได้มีการแพร่กระจายจากเครื่องของบุคคลภายนอก แต่ทั้งนี้บริษัทไม่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากมีการติดตั้ง Antivirus ไว้เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีการติดตั้ง Software Patch ที่จำเป็นและเหมาะสมสำหรับเครื่องที่อาจจะมีความเสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่กระจาย Malware ได้ทันการ จึงไม่ได้รับผลกระทบต่อการให้บริการใดๆ เกิดขึ้น
  - ตรวจพบ E-mail ที่ต้องสงสัย (E-mail phishing) ซึ่งมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ การให้กรอกข้อมูลส่วนตัว Username/Password หมายเลขบัตรเครดิต จากการตรวจสอบ ชื่อและเนื้อหา แล้วพบว่า เป็น E-mail phishing แบบให้ข้อมูลส่วนตัว และตรวจพบเป็นประจำทุกเดือน เฉลี่ยเดือนละ 1-2 ฉบับ บริษัทจึงทำการปิดกั้น Web หลอกหลวงดังกล่าวหลังจากตรวจพบ อีกทั้งยังมีการแจ้งและให้ความรู้ให้ผู้ใช้งานได้ทราบได้อย่างทันการณ์ จึงไม่ได้รับผลกระทบต่อการให้บริการใดๆ เกิดขึ้น
- บริษัทยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากร ให้ความสำคัญเข้าใจ ตระหนักถึงการร่วมกันรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสารสนเทศ มีการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ อาทิเช่น Ransomware, Phishing, Password, Smartphone, Social media, WannaCry เป็นต้น แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ แร่สิ่งทีเรียนรู้จากเหตุการณ์ (Lesson Learnt) เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้จริง และให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้วิธีรับมือต่อเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ตกเป็นเหยื่อจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากเสริมสร้างความรู้ให้กับพนักงานแล้ว บริษัทได้ให้ความรู้กับคู่ค้าและลูกค้า ซึ่งถือเป็น stakeholder ที่สำคัญในการใช้งานระบบได้อย่างปลอดภัยด้วย

ผลสำเร็จจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

ปี	จำนวนข้อกังวลของลูกค้าเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่แจ้งเข้ามาผ่านช่องทางของเอไอเอส	จำนวนข้อกังวลของลูกค้าเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่แจ้งเข้ามาผ่านหน่วยงานกำกับดูแล	กรณีการรั่วไหลของข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงที่พิสูจน์แล้วเกิดขึ้นจริง	ร้อยละของข้อกังวลที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	ร้อยละของข้อกังวลที่อยู่ระหว่างการแก้ไข
2557	412	9	-	100	-
2558	271	13	-	100	-
2559	321	11	1	100	-
2560	575	15	-	100	-

# การสร้างความสำเร็จแข็งแกร่งในระบบนิเวศทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

## คู่ค้าหลักในห่วงโซ่อุปทานของเอไอเอส

	โครงข่าย	สินค้าและบริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	 ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม ผู้รับเหมา เจ้าของที่ดิน	 ผู้ผลิตอุปกรณ์ ผู้ให้บริการซ่อมแซม คู่ค้าระดับพรีวิเลจ	 ตัวแทนจำหน่ายเฉพาะ ตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ช่องทางจำหน่ายตรง
ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	 ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม ผู้รับเหมา	 ผู้ผลิตอุปกรณ์ คู่ค้าระดับพรีวิเลจ	 ตัวแทนจำหน่ายเฉพาะ ตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ช่องทางจำหน่ายตรง
ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส		 ผู้ผลิตคอนเทนต์  ผู้ให้บริการโซลูชัน  คู่ค้าทางธุรกิจ	 ตัวแทนจำหน่ายเฉพาะ ตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ช่องทางจำหน่ายตรง

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีที่ผ่านมา

ปรับปรุงลักษณะเอไอเอส ซ็อบ ให้เป็นดิจิทัล แกลลอรี เน้นการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลให้กับลูกค้า โดยนำสินค้าและบริการจริงมาให้ลูกค้าสามารถทดลองก่อนตัดสินใจซื้อ

นำแอปพลิเคชันผ่านมือถือ AIS Easy Plus, AIS myPartner และ AIS myGoal มาพัฒนาศักยภาพในการขายและส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของตัวแทนจำหน่าย

พัฒนาแอปพลิเคชันผ่านมือถือ AIS Easy App และ AIS Online Top-Up มาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ โดยลดระยะเวลาดำเนินการจาก 20 นาที เป็น 3 นาที สามารถรองรับงานขายและงานบริการใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

## ความท้าทายและโอกาส

ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงมีการใช้สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่อย่างแพร่หลาย เน้นความสะดวกสบาย รวดเร็วและทันทางที่ โดยไม่ว่าจะเป็น ความคาดหวังต่อมาตรฐานของบริการที่สูงขึ้น เช่น การติดต่อแก้ปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง หรือ มูลค่าการซื้อขายและบริการผ่านทางออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็ว เอไอเอสมองว่าความแข็งแกร่งในด้านความครอบคลุมของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ (physical shop) และระบบการดำเนินงานแบบดั้งเดิมอาจไม่สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมของผู้บริโภคได้ครบถ้วน ซึ่งเอไอเอสได้เล็งเห็นโอกาสที่จะพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ ด้วยการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขายและการให้บริการเพื่อส่งเสริมประสบการณ์รับบริการแบบดิจิทัล ที่สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการ รวมถึงการพัฒนาช่องทางจำหน่ายแบบออนไลน์ เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

## ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

เอไอเอสตั้งเป้าที่จะเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider) เพื่อรองรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่ซับซ้อนมากขึ้นในยุคที่ดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกเหนือไปจากการออกแบบบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคแล้ว การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายนับเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะส่งเสริมการเติบโตของเอไอเอสในยุคดิจิทัล โดยเอไอเอสเริ่มเดินทางสู่การสร้างช่องทางดิจิทัลแบบครบวงจร เพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปโดยที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น รวมถึงการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการขายและการบริหารงาน เช่น แพลตฟอร์มบนสมาร์ตโฟนที่จะช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ แพลตฟอร์มที่ให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลและสื่อสารกับเอไอเอสได้ อย่างรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ เอไอเอสยังเดินทางส่งเสริมช่องทางที่ให้ลูกค้าสามารถบริการตัวเอง เช่น ตู้รับสมัครและชำระค่าบริการ (Service Kiosk) และช่องทางออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขณะเดียวกันเอไอเอสได้มุ่งเน้นพัฒนาทักษะและความเข้าใจของพนักงานและตัวแทนจำหน่ายในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านการบริการและส่งเสริมการขายอีกด้วย โดยในอนาคตเอไอเอสจะพัฒนาโครงสร้างช่องทางไปสู่ช่องทางแบบผสมผสาน (Omni-channel) ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เช่น เอไอเอส ซ็อบ ตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ คอลล์ เซ็นเตอร์ เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในการจอง ซื้ ชำระค่าสินค้าและบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ขณะที่เชื่อมโยงและวิเคราะห์ฐานข้อมูลเชิงลึกเพื่อส่งเสริมการบริหารประสิทธิภาพลูกค้า เพื่อให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมตรงใจลูกค้าอีกด้วย

## แนวทางการบริหารจัดการ

### 1. สร้างความหลากหลายของช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ตามรายละเอียดที่ได้กล่าวไว้ในหน้า 35 ซึ่งแต่ละช่องทางจะมีความสามารถในการให้บริการที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ช่องทางจัดจำหน่ายและให้บริการอย่างครบวงจร ไปจนถึงช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ตอบโจทย์และเหมาะสมในการขายสินค้าและให้บริการลูกค้าในหลายหลายกลุ่มและหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศ

### 2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสมีกลยุทธ์ที่จะมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนาการขายสินค้าและให้บริการแก่ลูกค้า และได้พัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ สำหรับตัวแทนจำหน่ายที่ช่วยขยายขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการขายและให้บริการ รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาช่องทางโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง (Self-service) สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในหน้าที่ 135-138

## แอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมศักยภาพของตัวแทนจำหน่าย ที่มีการใช้งานในปี 2560 ดังต่อไปนี้

Application	การใช้งาน	ประโยชน์ต่อเอไอเอส	ประโยชน์ต่อลูกค้า	ประโยชน์ต่อลูกค้า
 AIS Easy App	แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน สำหรับงานขายและงานบริการ ของตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่ ครอบคลุมบริการ เช่น เปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่าย จำหน่ายแพ็คเกจเสริม	เพิ่มยอดขายและกำไร	ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการทำงานจากเดิมใช้เวลา 20 นาที เหลือ 3 นาที	เพิ่มความเร็วในการรับบริการ
 AIS Easy plus	แอปพลิเคชันบนแท็บเล็ต สำหรับงานขายงานบริการและงานทะเบียน ของตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ครอบคลุมบริการที่ไม่ซับซ้อนและไม่ต้องมีขั้นตอนในการให้บริการมากเท่า AIS Easy App	เพิ่มยอดขาย กำไร และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเอไอเอส	ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการทำงานขาย	เพิ่มความเร็วในการรับบริการ
 AIS Online Top-Up	ใช้สำหรับเติมเงิน และขายแพ็คเกจเสริม	เพิ่มยอดขาย และกำไร	เพิ่มยอดขาย และกำไร	เพิ่มความเร็วในการรับบริการ
 AIS myPartner	ใช้สำหรับดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ กับเอไอเอส เช่น สั่งซื้อ ตรวจสอบสถานะและชำระค่าสินค้า ตรวจสอบผลตอบแทนที่ได้จากเอไอเอส และเป็นช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารจากเอไอเอส	ลดงานในการติดต่อกับลูกค้าและส่งข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น	ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการรับข่าวสาร	ลูกค้าสามารถมั่นใจในคุณภาพของตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอส
 AIS myGoal	ใช้สำหรับติดตามและตรวจสอบ ผลการดำเนินงานขายและงานบริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงให้ตัวแทนจำหน่ายตรวจสอบผลการดำเนินงานของพนักงาน	ลดขั้นตอนให้เป็นรูปแบบการทำธุรกรรมแบบง่ายและเร็ว	ช่วยในการตรวจสอบและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานและร้านค้า	ลูกค้าสามารถมั่นใจในคุณภาพของตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอส

### 3. พัฒนารูปแบบการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล

ด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารการตลาดระหว่างเอไอเอสกับคูก้านั้น เอไอเอสได้มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากเดิมข้อมูลที่แจ้งจะเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาเราได้ปรับรูปแบบในส่วนข้อมูลในรูปแบบภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือ Infographic เพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงาน รวมถึงจัดทำคลิปวิดีโอโดยเน้นจุดขายของแต่ละ

แคมเปญ และถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารเอไอเอส เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลการขายและข่าวสารอย่างทันทั่วถึงที่ต่อสถานการณ์การตลาดปัจจุบัน และสามารถส่งมอบสินค้าและบริการไปให้ลูกค้าของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



#### 4. กำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพช่องทางการจัดจำหน่าย

เนื่องจากเอไอเอสไม่ได้บริหารช่องทางเองทั้งหมด ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของช่องทาง เอไอเอสจึงตั้งหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพของช่องทางต่างๆ โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการดำเนินงานของช่องทางที่เป็นคู่ค้าหลัก เช่น

1. กำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายรายหลัก เพื่อให้ได้ตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพในการดำเนินกิจการ ทั้งความรู้ความชำนาญในพื้นที่การขาย สถานะทางการเงินที่มั่นคง ความสามารถในการปรับตัวให้รวดเร็วกับสภาวะธุรกิจและการแข่งขัน การดำเนินกิจการที่เป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมายทั้งในด้านการประกอบกิจการและการจ้างแรงงาน
2. กำหนดแนวทางการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการภายใต้ภาพลักษณ์ของเอไอเอส เช่น การเลือกสถานที่จำหน่าย การพัฒนาร้านค้า การโฆษณาและส่งเสริมการขาย
3. มีหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพในด้านการขายและการบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพและควบคุมคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐาน เช่น วัดผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ตัวแทนจำหน่ายโดยทันที หรือ Consumer Satisfaction Index (CSI) การทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานของตัวแทนจำหน่าย คุณภาพของงานบริการในแง่ต่างๆ
4. มีหลักเกณฑ์การประเมินผลรายได้สำหรับการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมสำหรับตัวแทนจำหน่ายในแต่ละประเภทโดยคำนึงถึง ยอดขายตามขนาดของร้านค้า พื้นที่การจัดจำหน่าย การสร้างรายได้ที่มีคุณภาพ การส่งเสริมสินค้าบริการใหม่ๆ ตามเป้าหมายของเอไอเอส
5. การวัดความพึงพอใจของตัวแทนการจัดจำหน่าย หรือ Dealer Satisfaction Index (DSI) โดยประเมินเป็นรายปี ผ่านการสัมภาษณ์ และนำผลมาวัดและประเมินเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมเดียวกันในภูมิภาค ระดับโลก หรือเทียบกับปีก่อนหน้า เพื่อใช้ในการปรับปรุงเรื่องการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายต่อไป

#### 5. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง

##### การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมทักษะและความรู้

เอไอเอสได้สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนจำหน่าย ผ่านโครงการ “AIS Channel BIZ Forum” ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ใหม่ๆ ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการตลาดปัจจุบัน ให้กับกลุ่มตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส ช็อป” ทั่วประเทศ โดยเชิญนักวิชาการ ผู้ที่ประสบความสำเร็จและบุคคลที่มีชื่อเสียงมาบรรยายพร้อมแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ นอกจากนี้ เอไอเอสยังสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจร่วมกับพันธมิตรในระยะยาว ผ่านโครงการ “Young AIS Management Program (YAMP)” สำหรับทายาททางธุรกิจของตัวแทนจำหน่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทายาทของตัวแทนจำหน่ายในการเข้ามารับช่วงการบริหารงานหรือสืบทอดกิจการต่อจากตัวแทนจำหน่าย ให้เป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ พร้อมทั้งสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจโทรคมนาคม โดยในปีที่ผ่านมา มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 23 ราย คิดเป็นจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม 1,840 ชั่วโมง

##### การตรวจสอบคุณภาพของคู่ค้าเป็นประจำ

เอไอเอสกำหนดมาตรการให้มีการสอบทานตัวแทนจำหน่ายเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งเรื่องคุณภาพของงานขายและงานบริการ การตกแต่งร้านค้า และความรู้ในเรื่องสินค้าและบริการของพนักงาน โดยทีมควบคุมคุณภาพของเอไอเอส (Quality Assurance) จะเข้าตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ที่กำหนดและได้เคยสื่อสารให้กับคู่ค้ารับทราบแล้ว โดยภายหลังการตรวจสอบจะจัดทำเป็นรายงานสรุปเพื่อนำเสนอต่อคู่ค้าและผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ สำหรับแนวปฏิบัติใดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เอไอเอสจะมีการส่งทีมที่ปรึกษาเข้าไปช่วยให้คำแนะนำและพัฒนามาตรฐานของคู่ค้าให้เป็นไปตามที่กำหนด โดยในปีที่ผ่านมา มีการตรวจสอบคู่ค้าทั้งหมดร้อยละ 100 ของจำนวนคู่ค้าที่เข้าข่ายต้องถูกควบคุมคุณภาพ โดยเน้นไปที่ตัวแทนรายใหญ่

## การบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อเปลี่ยนผ่านเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์



“ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนผ่านของโลก เราต่างคุ้นเคยมากขึ้น ทุกครั้งเมื่อได้ยินคำว่า Digital Disruption ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันในตลาดในทุกบริษัท การเปลี่ยนผ่านจึงเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีมีพัฒนาการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จึงเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรจะต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ดีที่สุด

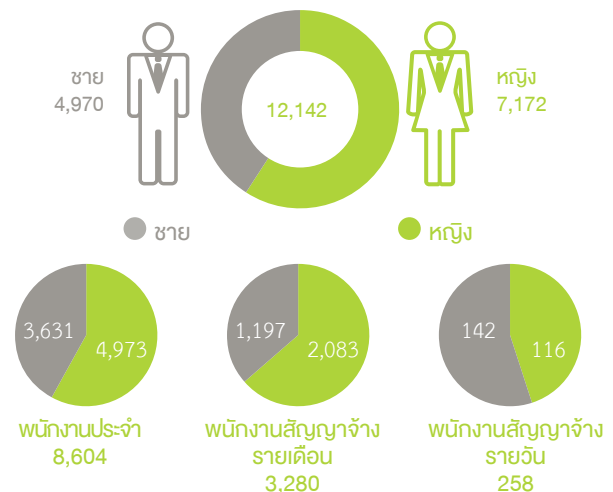
เมื่อบริษัทเปลี่ยน การวางแผนกลยุทธ์ตลอดจนแผนการทำงานจึงมีอาจเป็นแผนที่เราค้นเคยมา และยังเป็นความท้าทายว่ากระบวนการกลยุทธ์ที่เคยนำมาซึ่งความสำเร็จของทุกองค์กร อาจไม่ใช่คำตอบที่ตรงกับโจทย์และความท้าทายในอนาคต การระมัดระวังในการติด “กับดักแห่งความสำเร็จ” จึงเป็นแรงขับเคลื่อนให้ เอไอเอส เร่งกำหนดการวางกลยุทธ์นโยบาย และปรับเปลี่ยนด้านบุคลากรในบริษัทต่างๆ เพื่อให้แน่ใจได้ว่า พนักงานเอไอเอสทุกคนจะมีความสามารถ มีโอกาสที่จะเติบโตไปพร้อมกับองค์กร และสำคัญยิ่งคือมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในบริษัทที่เปลี่ยนไปตามโลกดิจิทัล”

**คุณกานติมา เลอเลิศยุติธรรม**  
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

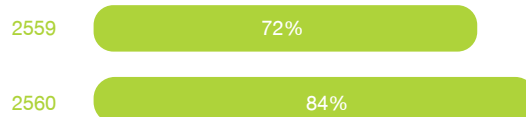
เอไอเอสมุ่งพัฒนาและปรับสถานะจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออันดับ 1 ของไทย สู่การเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ในชีวิตประจำวัน รวมถึงการเป็นองค์กรที่มีผลประโยชน์ที่แข็งแกร่ง และความพร้อมต่อการเปลี่ยนผ่าน และมีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ พันธกิจนี้จะไม่สามารถบรรลุได้เลยหากปราศจาก “ทีมบุคลากรหรือพนักงานที่มีศักยภาพทุกคนของเอไอเอส” ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดัชนีที่ชี้วัดว่าเอไอเอส ให้ความสำคัญกับเรื่องของ “การพัฒนาและดูแลบุคลากร” เป็นอันดับต้นๆ

“บุคลากร” คือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการขับเคลื่อนองค์กรยุคใหม่ และสิ่งนี้จะนำองค์กรให้คงสถานะการเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้

พนักงานทั้งหมดในปี 2560 (รวมพนักงานรายวัน)



คะแนนความผูกพันของพนักงาน (ร้อยละ)



### ความท้าทายและโอกาส

ในวันที่โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการมีพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน หลายองค์กรจึงเริ่มตั้งคำถามว่า ทำอย่างไรองค์กรถึงจะเดินหน้าไปอย่างเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืนบนเงื่อนไขของจังหวะเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและมีความถี่มากขึ้น

หลายปีที่ผ่านมาในฐานะขององค์กรที่เข้มแข็งและเป็นผู้นำในตลาดโทรคมนาคมมาโดยตลอด เอไอเอสจะต้องมีความพร้อมและไม่ยึดติดกับดักแห่งความสำเร็จและความเป็นผู้นำ หากยังคงเดินหน้าเพื่อพัฒนาองค์กรให้พร้อมรับกับความท้าทายที่โลกกำลังเผชิญจากการ

เคลื่อนตัวอย่างมีศักยภาพและความเร็วของดิจิทัล อันมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้คน จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนผ่าน (Transform) องค์กร เพื่อคงความเป็นผู้นำและสามารถให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

หนึ่งในฟันเฟืองหลักที่สำคัญสำหรับการขับเคลื่อนและรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลนี้ คือทีมบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HR) “การยอมรับความแตกต่างเพื่อสร้างเสริมความแข็งแกร่งและสร้างวัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่” นอกจากนี้ภารกิจสำคัญของ HR คือการบริหารจัดการคนทั้งองค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารความแตกต่างของคนในแต่ละ generation ซึ่งหน้าที่ของ HR ต้องก้าวออกจากแนวคิดและกรอบการทำงานเดิมๆ หรือ Comfort Zone เพื่อสร้างความคิดที่แตกต่าง กล้าที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดขึ้นที่เรียกว่าเป็น Cross Culture เพื่อให้เกิดความหลากหลาย

ในปี 2560 ที่ผ่านมา พนักงานกว่า 12,000 คน ในเอไอเอส ประกอบด้วย กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) หรือกลุ่มเด็กจบใหม่ ซึ่งมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 70 ในองค์กร โดยเป็นกลุ่มที่มีมุมมองใหม่ๆ ของโลกยุคดิจิทัล และเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในองค์กรเมื่อเทียบกับกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Gen X) ที่มีประมาณร้อยละ 28 และกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (BB) ซึ่งมีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ด้วยความมุ่งมั่นสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ เรื่องอายุจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนพันธกิจนี้ เนื่องจากทุกคนมีแนวคิดในทิศทางเดียวกัน โดยมีแนวคิดด้านดิจิทัล ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงกัน โดยผสมผสานการส่งต่อประสบการณ์แบบรุ่นสู่รุ่น ทำให้การบริหารจัดการองค์ความรู้นั้นได้ส่งมอบจากเจนเนอเรชั่นหนึ่งไปสู่อีกเจนเนอเรชั่นหนึ่งได้อย่างดี

สำหรับปี 2561 นี้ เจนเนอเรชั่นแซต (Gen Z) กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน แต่อย่างไรก็ตามความท้าทายนี้ในการบริหารบุคคลในกลุ่มนี้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนองค์กรอย่างแน่นอน เนื่องจากเอไอเอสได้เตรียมความพร้อมสำหรับการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นใหม่ รวมถึงการดูแลบุคลากรทุกๆ เจนเนอเรชั่นของเอไอเอส ผ่านกลยุทธ์ นโยบาย แนวปฏิบัติด้านงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมถึงโครงการกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในทุกเจนเนอเรชั่นนั้นสามารถทำงานร่วมกัน ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรและมีเป้าหมายเดียวกัน ด้วยเหตุนี้การหลอมรวมบุคลากรของเอไอเอสทุกเจนเนอเรชั่นดังกล่าวข้างต้น นับว่าเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลไลฟ์ และนำพาเอไอเอสไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งความยั่งยืน”

### ภาพรวมกลยุทธ์

“การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล” (Put the people first with 6Ps’ strategies) ด้วยกลยุทธ์ 6Ps นั้น ได้ถูกดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีกรอบแนวคิด “ดูแลพนักงานแบบองค์รวม” (Employee Well-being) อาทิ การดูแลด้านการส่งเสริมความรู้และทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ด้านการพัฒนาความพร้อมของผู้นำทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งผู้บริหารในระดับได้ทำงานใกล้ชิดกับพนักงาน เพื่อเปิดรับฟังเสียงของพนักงานสำหรับการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและเป้าหมายขององค์กรนั้นได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลเป็นหลัก



### ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการบริหารบุคลากร

- การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร
- การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

### แนวทางการบริหารจัดการ

- การดูแลพนักงานแบบองค์รวม
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- เอไอเอส อะคาเดมี่ - พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้พร้อมบริการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล
- อุณหภูมิอาสา - ส่งมอบผลิตผลการเป็นคนดีให้แก่สังคม

### เป้าหมายความสำเร็จในระยะยาว

- การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน

### ตัวชี้วัด

- ผลการประเมินและดัชนีชี้วัดความเป็นอยู่ของพนักงานแบบองค์รวมในด้านต่างๆ
- ผลการประเมินด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- การยอมรับจากองค์กรภายนอกผ่านรางวัลด้านงานบริหารและพัฒนาบุคลากร

## แนวทางการบริหารจัดการ

สำหรับการเตรียมความพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกดิจิทัลนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลได้กำหนด 2 แนวทางหลัก เพื่อการรองรับโลกดิจิทัล โดย

**แนวทางที่ 1** คือ การสรรหาบุคลากรที่มีความพร้อมทางความรู้ความสามารถรองรับ New ability ของโลกดิจิทัล ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีและความสามารถในการรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้น เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของทีมงาน

**แนวทางที่ 2** คือ การยกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานภายในเพื่อให้มีความสามารถเติบโตไปพร้อมกับอัตราการเติบโตของบริษัท ตลอดจนสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม บุคลากรทุกคนในเอไอเอสได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพของตัวเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงการดูแลพนักงานแบบองค์รวม เริ่มตั้งแต่ระดับความสอดคล้องของนโยบายระเบียบบริหารงานบุคลากรที่จัดทำขึ้นตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิมนุษยชนของประเทศ และได้มีการทบทวนนโยบายอีกครั้งในปีที่ผ่านมา โดยพิจารณาถึงการยกระดับแผนงานให้สอดคล้องต่อ UN Guiding principle ว่าด้วยเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน นั่นคือ สร้างความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหาบุคลากร การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากร ฯลฯ การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายเข้ามาร่วมงานกับเอไอเอส และเน้นการจ้างงานท้องถิ่น

### 1. แนวปฏิบัติการสรรหาและดึงดูดผู้มีความสามารถจากภายนอกเข้าร่วมงานกับเอไอเอส

พลัสคลีนลูกใหม่ที่สำคัญที่จะผลักดันเศรษฐกิจดิจิทัล นั่นก็คือ กลุ่มเจนเนอเรชั่นแซด (Gen Z) ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยบุคลากรกลุ่มนี้มีความคิดมุมมองใหม่ๆ และเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในโลกยุคดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ทางฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลได้กำหนดกลยุทธ์

ด้านการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพภายใต้โครงการ “The Bloom Talent” โดยได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเข้าร่วมโครงการสรรหาบุคลากรและเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีศักยภาพเฉพาะทางในแขนงต่างๆ เข้าร่วมพันธกิจกับเอไอเอส เพื่อรองรับและเตรียมความพร้อมในยุคดิจิทัล โดยทางทีมสรรหาบุคลากรของเอไอเอสได้เข้าพบกลุ่มนักศึกษาพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และสื่อแผนงานการดูแลบุคลากรกลุ่มเจนเนอเรชั่นใหม่นี้ผ่านสื่อดิจิทัล อาทิ QR Code ระบบลงทะเบียนออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้โครงการ “The Bloom Talent” ได้ส่งมอบโอกาสและความท้าทายให้กับกลุ่มนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาทราบถึงลักษณะงาน ผ่านทางการค้นหาตัวตนของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวัยและแซด โดยนำเสนอคุณลักษณะงานที่แตกต่างและหลากหลาย เพื่อเพิ่มโอกาสให้พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นใหม่ได้ใช้เวลาค้นหาศักยภาพของตัวเองที่เหมาะสมกับลักษณะงานก่อนการตัดสินใจบรรจุเข้าในตำแหน่งงานของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ ในปี 2560 ทางทีมสรรหาบุคลากรได้มีโอกาสร่วมงานกับครอบครัวเอไอเอส (University Road Show) จำนวน 17 มหาวิทยาลัย ซึ่งมีนักศึกษาตอบรับและเข้าร่วมโครงการถึง 1,240 คน โดยเอไอเอสได้คัดเลือกนักศึกษาเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวเอไอเอสจำนวน 18 คน ภายหลังจบการศึกษาในไตรมาสสุดท้ายของปีที่ผ่านมา

### 2. การดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-being)

บุคลากรของเอไอเอสทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรยุคใหม่ การเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้เอไอเอสโดยฝ่ายบริหารและพัฒนาบุคลากรได้กำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแนวปฏิบัติที่หลากหลาย ภายใต้กรอบแนวคิด “ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-being)” โดยในปี 2560 นี้ ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ทั้งสิ้น 6 แนวทาง โดยใช้สื่อดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรของเอไอเอสทุกคนได้รับประสบการณ์ดิจิทัลไลฟ์ได้ด้วยตนเองและพร้อมส่งมอบประสบการณ์สู่ผู้รับบริการด้านดิจิทัลไลฟ์

## การดูแลสุขภาพระดับร่างกายและจิตใจ (AIS Wellness Program)

Story Timeline 2560



ภายใต้แนวคิดการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Employee Well-being) โดยให้ความสำคัญตั้งแต่สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ ความเป็นอยู่ของพนักงาน ตั้งแต่การเริ่มเข้ามาเป็นสมาชิกของ AIS Wellness Program การดูแลสุขภาพการเป็นพนักงาน เพราะเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจในองค์กรซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

AIS Wellness เป็นโครงการที่ช่วยดูแลส่งเสริมและพัฒนาพนักงานในด้านสุขภาพเชิงป้องกัน ผ่านกิจกรรม 4 อ. ได้แก่ อ.อาหาร อ.อารมณ์ อ.ออกกำลังกาย และ อ.ออมเงิน (Financial well-being) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เริ่มประชาสัมพันธ์ในปี 2560 โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินมาให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการออมเงิน การบริหารรายได้และค่าใช้จ่าย รวมถึงการเตรียมตัวก่อนวัยเกษียณ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการออกแบบโปรแกรมต่างๆ ที่พนักงานจะได้ทราบถึงสถานะสุขภาพของตนเองและวิธีการดูแลและป้องกัน การพัฒนาแอปพลิเคชันร่วมกับพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการนำเสนอวิธีการออกกำลังกายมากขึ้น อีกทั้งยังส่งต่อองค์ความรู้ไปสู่ครอบครัวและชุมชน โดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องบรรลุและมีการมอบรางวัลเพื่อจูงใจเมื่อพนักงานสามารถทำตามเป้าหมายในแต่ละระดับ

เริ่มจากการวิเคราะห์สถิติอัตราการเจ็บป่วยของพนักงาน AIS Wellness ในปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางจัดทำกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจแบบยั่งยืน โดยเน้นในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตของพนักงาน อีกทั้ง AIS Wellness Program ได้รับการสนับสนุนจากทีมผู้บริหารและได้ถูกบรรจุให้เป็น KPI หรือเป้าหมายขององค์กรในการประชุมแผนธุรกิจของระดับฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด (Corporate KPIs) สำหรับในปี 2560 AIS Wellness ยกระดับการดูแลสุขภาพและให้ความสำคัญในด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดตั้ง “AIS Health Care Center” ซึ่งนำทีมงานมืออาชีพจากโรงพยาบาลพญาไท 2 มามอบการบริการด้านรักษาพยาบาลเบื้องต้น ให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพของพนักงานเชิงป้องกันมากขึ้น รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยตามมาตรฐานของโรงพยาบาล และยังพัฒนาแอปพลิเคชันร่วมกับพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยในออกแบบโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานทราบถึงสถานะสุขภาพของตนเอง วิธีการดูแลและการป้องกัน และการนำเสนอวิธีการออกกำลังกายมากขึ้นให้เหมาะสมกับสรีระของแต่ละบุคคล โดยกำหนดเป้าหมายที่บรรลุอย่างชัดเจน และมอบรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจเมื่อพนักงานสามารถทำตามเป้าหมายในแต่ละระดับ



โครงการ AIS Wellness ได้รับเสียงตอบรับจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยในปี 2560 นั้นมีพนักงานเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนทั้งหมด 7,024 ราย สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 5,000 ราย ด้วยความสำเร็จของโครงการนี้ ส่งผลให้อัตราลาป่วยภาพรวมของพนักงานเอไอเอส ลดลงถึง 11,746 วัน อีกทั้งจำนวนค่าใช้จ่ายในหมวดค่ารักษาพยาบาลของพนักงานลดลงถึง 6.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับสถิติในปี 2559

นอกจากนี้ โปรแกรม AIS Wellness ยังได้รับการสนับสนุนและยอมรับจากองค์กรชั้นนำ โดยได้รับรางวัล “Global HR Excellence Award 2017” สาขาการดูแลสุขภาพพนักงานยอดเยี่ยม ณ เมืองมัมไบ ประเทศอินเดีย “Best HR Practices from Oversea” ด้านการดูแลพนักงานเรื่องสุขภาพ 5 อันดับแรกจาก HR Excellences Awards ณ กรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร และรางวัล “Asia’s Best Employee Brand Awards 2017” นายจ้างดีเด่นระดับเอเชีย ณ ประเทศสิงคโปร์ รางวัลเหล่านี้เป็นที่ยืนยันและตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบบองค์รวมได้เป็นอย่างดี

#### การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของบริษัท คือเป็นสถานประกอบการที่พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัย มีสุขภาวะอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน ตามข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านการปลูกฝังจิตสำนึกความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงาน โดยดำเนินกิจกรรมต่างๆ ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ นอกจากนี้ที่กล่าวมาข้างต้น เอไอเอสมีการบริหารจัดการความปลอดภัยใน 2 ส่วนหลัก ได้แก่

- ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Operation Safety)
- ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Safety)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านความปลอดภัย ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ในปี 2560 ผลการดำเนินงานด้านมาตรการป้องกัน ได้ดำเนินการไปหลายกิจกรรม อาทิ

- สุ่มตรวจวัดคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงาน ชุมสายโทรศัพท์ อาคารคลังสินค้า พารามิเตอร์ที่ตรวจวัด ได้แก่ คาร์บอนไดออกไซด์ อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง เสียง ความร้อน เป็นต้น
- อบรมฆ่าเชื้อโรคและขจัดกลิ่นในอาคารสถานประกอบการในช่วงที่มีการระบาดของโรคระบบทางเดินหายใจ เพื่อป้องกันมิให้สถานที่ทำงานเป็นที่แพร่เชื้อโรค อีกทั้งยังมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ความรู้ผ่านสื่อดิจิทัลรูปแบบต่างๆ สำหรับพนักงานเอไอเอสได้ศึกษาเพิ่มเติม ทั้งนี้ จากผลการดำเนินงานโดยการควบคุมและตรวจสอบอย่างเคร่งครัดนั้น ส่งผลทำให้ในปี 2560 ไม่ปรากฏสถิติการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน

#### การดูแลสุขภาวะด้านพัฒนาศักยภาพ

**เอไอเอส อะคาเดมี่ – พัฒนาความเป็นผู้นำของเอไอเอสผ่านสื่อดิจิทัล**  
การวางกลยุทธ์แนวทางพัฒนาศักยภาพของเอไอเอสนั้น ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรรวมถึงการบรรลุเป้าหมายพันธกิจที่กำหนดไว้ เอไอเอสจึงได้ปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ เอไอเอส อะคาเดมี่ ตั้งแต่ปี 2559 เพื่อขยายศักยภาพและเตรียมความพร้อมบุคลากรของเอไอเอส เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจ ภายใต้แนวคิดการเตรียมความพร้อมสู่ยุคดิจิทัล ทั้งนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในแบบองค์รวม รวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายที่เหมาะสมกับบุคลากรในทุกเจนเนอเรชัน อีกทั้ง AIS Academy ยังทำหน้าที่ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ให้เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน ด้วยการใช้หลักการของ Employee’s life cycle ในการออกแบบ เริ่มต้นตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาทำงานไปจนถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับวัยเกษียณ สืบเนื่องจากความท้าทายที่กล่าวข้างต้น แผนการพัฒนาบุคลากร จึงได้ถูกจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและเป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวังไว้ โดยกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) พร้อมทั้งมีการพัฒนาโมเดลในด้านสมรรถนะของพนักงาน (Competency Model) ซึ่งเป็นการวางแผนพัฒนาและวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อวางรากฐานสำหรับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในสายอาชีพ (Career Development)



ทั้งนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่ ได้พัฒนาและนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ อินทราเน็ต และได้เริ่มจัดทำแผนที่จะนำแอปพลิเคชัน สำหรับการเรียนรู้โดยผ่านอุปกรณ์มือถือของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทั้งนี้ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ทุกที่และตลอดเวลาหลากหลายอุปกรณ์ (Device) ผ่านโครงการชื่อว่า “LearnDi” และ “ReadDi” รูปแบบการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานจะถูกพัฒนาให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน สำหรับการเรียนรู้ในห้องเรียนนั้น ได้ถูกนำมาใช้กับการฝึกอบรมในรูปแบบปฏิบัติการและสร้างการมีส่วนร่วมและการทำงานแบบกลุ่ม เป็นต้น

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปี 2560 เอไอเอส อะคาเดมี่ได้จัดทำหลักสูตรและบรรจุเข้าไปในระบบการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล (LearnDi) ทั้งสิ้น 287 หลักสูตร พร้อมทั้งระบบประเมินผล นอกจากนี้ ได้ดำเนินการให้พนักงานทุกคนมีโอกาสการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมโดยกำหนดให้มีหลักสูตรภาคบังคับ อาทิ จริยธรรมการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส (AIS Business Ethics) หลักสูตรการป้องกันข้อมูลผู้ใช้บริการส่วนบุคคล (Customer Data Privacy Protection Policy) เป็นต้น ระบบการเรียนรู้ทางดิจิทัลนี้ได้รับผลตอบรับที่ดีจากพนักงานเอไอเอส กว่า 12,000 คน เนื่องจากพนักงานสามารถได้เรียนรู้ได้อย่างเสรีโดยไม่ถูกจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลา และช่วยลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึงร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากระบบการเรียนรู้แบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ระบบห้องสมุดออนไลน์ (ReadDi/E-book) ยังได้รับผลตอบรับที่ดีเช่นกัน เนื่องจากช่วยประหยัดเวลา เพื่อความสะดวกสบายและเพิ่มโอกาสการเข้าถึง รวมทั้งสามารถให้บริการทางความรู้กับพนักงานได้จำนวนมากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายลงมากกว่าห้องสมุดแบบดั้งเดิม

เอไอเอส อะคาเดมี่ ยังได้กำหนดกลยุทธ์และแผนงานเพื่อบริหารความเสี่ยงและการสร้างผู้นำในตำแหน่งที่สำคัญผ่านแผนงาน ‘New Way of Succession Plan’ โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้อย่างชัดเจน และมีกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารที่มีผลการปฏิบัติงานและคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้าร่วมโครงการ โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงาน (Performance) ย้อนหลัง 3 ปี ร่วมกับการทำแบบทดสอบค้นหาศักยภาพ (Potential) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารเป็นรายบุคคล โดย AIS Academy ได้นำเสนอหลักสูตรตามแผนการพัฒนารวมถึงติดตามผลอย่างใกล้ชิด โดยในปี 2560 นี้ AIS Academy ได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก Harvard Business School จัดหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 1 (LDP1) โดยมีผู้บริหารเข้าร่วมหลักสูตร จำนวน 39 ท่าน และมอบหมายให้ University of Manchester สหราชอาณาจักร ได้ดำเนินการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง (MDP1) เพื่อเริ่มทำการพัฒนาในปี 2561 ต่อไป

สุดท้ายนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านต่างๆ อย่างที่ไม่หยุดนิ่ง ผ่านการสรรหาสิ่งใหม่ ทั้งแนวความคิดรูปแบบสื่อดิจิทัล และวิธีการ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของพนักงานในอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องและสนับสนุนพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร

#### การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

เอไอเอสกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมพนักงานทั่วทั้งองค์กร (ร้อยละ 100) โดยในการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันของหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- (2) การประเมินความก้าวหน้าทางด้านศักยภาพของพนักงานตามแผนการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้เฉพาะบุคคล

สำหรับการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพึงพอใจเพียงพอ เป็นอีกหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะสามารถรักษาพนักงานคนสำคัญให้อยู่กับเอไอเอส ซึ่งเป็นเรื่องที่สายบริหารให้ความสำคัญและทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยมีการเปรียบเทียบค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกันและยึดหลักความเท่าเทียมกัน ความสอดคล้องกับผลประกอบการขององค์กรและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เอไอเอสได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระภายนอกเพื่อเข้าทำการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการในตลาดแรงงานเพื่อนำมาประเมินเทียบกับหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนของเอไอเอสในปัจจุบัน รวมทั้งมีการติดตามวิธีบริหารค่าตอบแทนและรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรชั้นนำต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานเอไอเอสให้มีความเหมาะสมและรักษาความสามารถในการจูงใจทั้งพนักงานปัจจุบันและกลุ่มผู้ที่สนใจร่วมงานกับเอไอเอสในอนาคต

หลัก 3 P ในการกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของเอไอเอส มีดังนี้

- **Pay for Performance** จ่ายตามผลงาน พฤติกรรมที่สอดคล้องกับผลงาน และศักยภาพของพนักงาน
- **Pay for Position** จ่ายตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
- **Pay for People** จ่ายตามทักษะเฉพาะซึ่งเป็นที่ต้องการขององค์กร

#### วัฒนธรรมองค์กรสำหรับยุคดิจิทัล

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่ปรับพฤติกรรม การดำรงชีพของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เอไอเอสได้ก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงเพิ่มศักยภาพในการรองรับการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนว่าจะเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นผู้นำด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างแท้จริง ภายใต้คอนเซ็ปต์ The Next AIS ทั้งนี้ วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้นั้น ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จคือบุคลากรในองค์กร หรือพนักงานเอไอเอสทุกคน ที่ต้องมีพฤติกรรมที่สอดคล้องและความสามารถในการปรับคนให้เข้าต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้ Value ขององค์กรคือ FIND-U อันได้แก่

- (1) **Fighting Spirits** พนักงานต้องมีหัวใจนักสู้เพื่อรับการแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้น
- (2) **Innovation** ในการมีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งวิธีการทำงาน และวิธีการให้บริการมีอินโนเวทีฟ
- (3) **New ability** ที่ต้องมีความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน อย่างพนักงานในศูนย์บริการที่ต้องมีความรู้ให้ครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มความรู้ในการให้บริการ Fixed Broadband จากเดิมที่ให้บริการเฉพาะสัญญาณโทรศัพท์มือถือ
- (4) **Digital Service** พนักงานต้องเข้าใจถึงบริการที่เอไอเอสให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการลองใช้บริการต่างๆ
- (5) **Sense of Urgency** ให้พนักงานมีความรวดเร็วในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบทันทีทันใด

ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้สนับสนุนและขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรข้างต้นอย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบโครงการและแผนงานต่างๆ ตลอดปี 2560 อาทิ

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรจากผู้บริหารระดับสูงของเอไอเอส ผ่านงานประชุมทางธุรกิจ “AIS Business Plan” ซึ่งจัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานของเอไอเอสได้รับฟังกลยุทธ์ แผนงานและแนวทางดำเนินงานขององค์กรในห้องประชุมที่จัดเตรียมและดำเนินการถ่ายทอดสดในระบบดิจิทัลพร้อมกันทั่วประเทศ (Live Broadcast) จากห้องประชุมไปยังอุปกรณ์สื่อสารของพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเอไอเอสทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนทันสถานการณ์ รวมถึงการประกาศเจตนารมณ์ของทีมผู้บริหารที่ต้องการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ DNA ของพนักงาน และส่งมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน ทั้งนี้ มีพนักงานเข้าร่วมฟังทิศทางและกลยุทธ์ของเอไอเอสกว่า 1,000 คน และรับชมและฟังผ่านระบบ Live Broadcast กว่า 7,000 คนทั่วประเทศ

2. การสื่อสารและเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรผ่านตัวแทนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน (People Champion) โดยตัวแทนแต่ละหน่วยงานรับนโยบายจากฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อวางแผนงานและกำหนดงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการในรูปแบบกิจกรรมให้กับสมาชิกในหน่วยงานของตนเองเพื่อสนับสนุนพันธกิจขององค์กร ในทางกลับกัน ตัวแทนพนักงานกลุ่มนี้ยังคงทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมของเพื่อนพนักงานในการรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของแต่ละสายงาน เพื่อถ่ายทอดต่อไปยังสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลและฝ่ายจัดการ รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารและเป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงานในหน่วยงานของตนเอง และเชื่อมต่อระหว่างพนักงานกับองค์กร ภารกิจนี้ People Champion ถือเป็นผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลง ผู้สร้างให้เกิดความผูกพันของพนักงานกับองค์กรและเป็นผู้นำการสื่อสารเรื่องราวของเอไอเอสลงสู่พนักงาน และเป็นผู้ทรงอิทธิพลทางความคิดกับพนักงานในหน่วยงานด้วยเช่นกัน โดยในปี 2560 นี้มีจำนวนตัวแทนพนักงาน กว่า 220 คน จากทั้งสิ้น 77 หน่วยงาน และได้สร้างสรรค์กิจกรรมทั้งสิ้น 109 กิจกรรม



3. เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) ได้ถูกตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนให้เปิดโอกาสในแนวคิดนวัตกรรมต่างๆ ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและส่งมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) ได้เปิดโอกาสให้พนักงานเอไอเอส ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ของตัวเองกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งเป็นพื้นที่ในการจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมการพัฒนาและสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานโดยมุ่งหวังเพื่อสร้างบรรยากาศความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างพนักงานในหน่วยงานต่างๆ และกลุ่มบริษัทในเครือ นอกจากนี้ เอไอเอส ยังได้จัดเตรียมสถานที่ “AIS DC” เพื่อรองรับและตอบโจทย์พนักงานกลุ่ม Start Up แบบครบวงจรได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย ห้องสมุด ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดแสดงผลงาน และห้องสนทนาการ โดยมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านธุรกิจร่วมกัน

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมย่อยอีกหลายอย่างที่สนับสนุน อาทิ 1) นโยบาย No Meeting half-day เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ช่วงเวลานี้สำหรับการพัฒนาตัวเอง พูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น AIS Wellness AIS Innovation เป็นต้น 2) การปรับปรุงแบบบัตรพนักงานใหม่ โดยเพิ่มเติมส่วนของ QR Code เพื่อสะท้อนไลฟ์สไตล์ของเจนเนอเรชั่นใหม่

### การสื่อสารภายในเอไอเอส ในยุคดิจิทัล

พันธกิจ เป้าหมาย และแผนงานขององค์กรจะไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ หากขาดกลยุทธ์การบริหารจัดการข้อมูลและช่องทางการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพลังความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรเอไอเอสนั้นเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้พันธกิจ การส่งมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัล สู่พนักงานเอไอเอสทุกคน ด้วยเหตุนี้ ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลต่างๆ จึงได้ถูกนำมาใช้ อีกทั้งรูปแบบการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมทุกอย่างภายในเอไอเอสได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบ QR Code ทั้งหมด



### อุ้นใจอาสา สิ่งสำคัญของคน AIS คือการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงการ “อุ้นใจอาสา” ดำเนินงานโดยนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าสู่กระบวนการทำงานในแต่ละวันของพนักงาน การถ่ายทอดความรู้ การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงาน และการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม “อุ้นใจอาสา” เป็นคำเรียกชื่อแทนพนักงานของเอไอเอสที่มีหัวใจอาสาในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อยามเดือดร้อนหรือประสบปัญหา รวมถึงการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมโดยรอบ จุดเริ่มต้นของ “อุ้นใจอาสา” มาจากวัฒนธรรมของคนเอไอเอสที่เชื่อว่า “สมาชิกเอไอเอสต้องเป็นคนเก่งและเป็นคนดี” ซึ่งทำให้เกิดเป็นโครงการหลายๆ โครงการในองค์กร เริ่มจากโครงการ “เพื่อนช่วยเพื่อน” ซึ่งเป็นเสมือนศูนย์รวมแห่งน้ำใจของ

พนักงาน ให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อเพื่อนพนักงานเกิดความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา ทั้งในรูปแบบของสิ่งของและเงินช่วยเหลือต่างๆ นอกเหนือจากสวัสดิการที่พนักงานได้รับตามนโยบายขององค์กร

ผลการดำเนินงานในปี 2560 มีพนักงานที่สมัครร่วมเข้าโครงการ “อุ่นใจอาสา” มากกว่า 900 คน โดยนำเสนอโครงการ ทั้งสิ้น 21 โครงการเพื่อสังคม อาทิ โครงการอุ่นใจอาสา เพื่อร่วมถวายเป็นบุญคุณในหลวงรัชกาลที่ 9 อุ่นใจอาสาตั้งประดับต้นไม้ที่พระเมรุมาศจำลอง ถนนราชดำเนิน อุ่นใจอาสา มอเตอร์ไซด์ รับ-ส่ง ฟรีให้ประชาชน อุ่นใจอาสาบริจาคโลหิต อุ่นใจช่วยเหลือโรงเรียนและชุมชนทั่วประเทศ

นอกจากการช่วยเหลือกันภายในองค์กรแล้ว “อุ่นใจอาสา” ภายใต้การสนับสนุนของเอไอเอสได้ขยายไปสู่การส่งต่อเพื่อตอบแทนคืนสู่สังคมส่วนรวม โดยโครงการนี้ เอไอเอส สนับสนุนให้พนักงานใช้แรงกายและแรงใจสมัครมาร่วมกันช่วยเหลือสังคม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นำเสนอแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาและช่วยแก้ปัญหาที่พบเจอทั้งในระดับชุมชนและสังคม สร้างคนดีคนเก่งให้แก่สังคม สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสในฐานะองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม รูปแบบการดำเนินโครงการ เน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอโครงการที่จะช่วยพัฒนาบ้านเกิดหรือพื้นที่ที่พนักงานมีความสัมพันธ์อยู่เดิม โดยเอไอเอสเป็นผู้สนับสนุนเงินทุนเพื่อดำเนินโครงการดังกล่าว สูงถึงโครงการละ 100,000 บาท และสนับสนุนให้วันที่พนักงานลงไปทำกิจกรรมในวันเวลาที่ปฏิบัติงาน

### รางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น 2017

ด้วยกลยุทธ์ นโยบาย แนวทางปฏิบัติและแผนการดำเนินงานด้านงานบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นตลอดปี 2560 นั้น ถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและยืนยันได้ว่า ฝ่ายบริหารและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสได้วางกลยุทธ์ นโยบาย และแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ดำเนินงานมา เทียบเท่าแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลขององค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ

อาทิ ได้รับรางวัลนายจ้างดีเด่น 4 ปีต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2557 - 2560 บริษัท จาก บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) อีกทั้งเอไอเอสยังได้รับรางวัลนายจ้างดีเด่นจากองค์กรชั้นนำระดับโลกจากฟอรัสบ (Forbes)

**Aon®**

**BESTEMPLOYERS**

THAILAND | 2017

นอกจากนี้ ยังได้รับคัดเลือกให้แนวปฏิบัติด้านงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Best HR Practices from Overseas) ติดอันดับ 1 ใน 5 จากองค์กรที่เข้าร่วมทั่วโลก จากองค์กร HR Excellence ณ กรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร

## ตารางสรุปข้อมูลด้านบุคลากรและผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

### 1. ภาพรวมเรื่องการบริหารบุคลากร

	หน่วย	2557	2558	2559	2560
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	11,058	11,885	12,207	11,884
จำแนกตามเพศ					
- ชาย	คน	4,456	4,748	4,944	4,828
- หญิง	คน	6,602	7,137	7,263	7,056
จำแนกตามอายุ					
- 50 ปี ขึ้นไป	คน	232	254	375	463
- 30-50 ปี	คน	5,335	6,741	6,800	6,894
- น้อยกว่า 30 ปี	คน	5,491	4,890	5,032	4,527
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	400	363	591	635
สัดส่วนจำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจเทียบกับพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	5.52	4.53	7.08	7.44
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	100	100	100	100
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน	ชั่วโมง	1,257,864	588,810	1,061,922	1,101,415
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมโดยเฉลี่ย	ต่อคน	1,189	50	87	85
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	110.57	111.98	111.05	111.05
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน	คน	0	0	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน	คน	6	5	0	0

หมายเหตุ: ไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

## 2. ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง ในปี 2560

	ชาย (คน)	สัดส่วนพนักงานชายต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	หญิง (คน)	สัดส่วนพนักงานหญิงต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	รวม (คน)
ผู้บริหารระดับสูง	115	63%	68	37%	183
- 50 ปี ขึ้นไป	59	32%	33	18%	
- 30-50 ปี	56	31%	35	19%	
- น้อยกว่า 30 ปี	0	0	0	0	
ผู้บริหารระดับกลาง	1,628	49%	1,704	51%	3,332
- 50 ปี ขึ้นไป	85	2.6%	86	2.6%	
- 30-50 ปี	1,535	46.1%	1,612	48.4%	
- น้อยกว่า 30 ปี	8	0.2%	6	0.2%	
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3,085	37%	5,284	63%	8,369
- 50 ปี ขึ้นไป	74	1%	19	0%	
- 30-50 ปี	1,445	17%	2,318	28%	
- น้อยกว่า 30 ปี	1,566	19%	2,947	35%	

หมายเหตุ: ไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

## 3. ข้อมูลจำนวนบุคลากรจำแนกตามบริษัทในกลุ่มเอไอเอส

เอไอเอส		เอเอ็มพี / เอตีส / เอไอเอ็น / ดับบลิวดีเอส / เอสบีเอ็น / เอดับบลิวเอ็น / เอฟเอ็กซ์แอล / เอ็มเอ็มที	
สายงานหลัก	จำนวนพนักงาน		จำนวนพนักงาน
การเงินและบัญชี	235	เอเอ็มพี	50
บริหารทรัพยากรบุคคล	236	เอตีส	0
ตรวจสอบภายใน	50	เอไอเอ็น	21
กลยุทธ์องค์กร	45	ดับบลิวดีเอส	387
ส่วนงานผู้บริหาร	15	เอสบีเอ็น	41
สำนักเลขานุการบริษัท	8	เอดับบลิวเอ็น	6,693
สนับสนุน	98	เอฟเอ็กซ์แอล	135
พัฒนาปรับปรุงองค์กร	18	เอ็มเอ็มที	1,618
<b>รวม</b>	<b>705</b>	<b>รวม</b>	<b>8,945</b>

เอชซี		ดีพีซี	
สายงานหลัก	จำนวนพนักงาน		จำนวนพนักงาน
สำนักกรรมการผู้จัดการ	4	สำนักกรรมการผู้จัดการ	3
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ - กทม.	1,526		
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ - นครราชสีมา	464		
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ส่วนปฏิบัติการ	58		
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ส่วนแพลตฟอร์ม	31		
สำนักบริหารทรัพยากร	318		
ฝ่ายควบคุมคุณภาพและรับเรื่องร้องเรียน	76		
ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์การปฏิบัติการ	12		
<b>รวม</b>	<b>2,489</b>	<b>รวม</b>	<b>3</b>

หมายเหตุ: รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

สำหรับปี 2560 ค่าตอบแทนของบุคลากรของบริษัท และบริษัทย่อย ประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส เงินตอบแทนพิเศษระหว่างปี และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,023.41 ล้านบาท

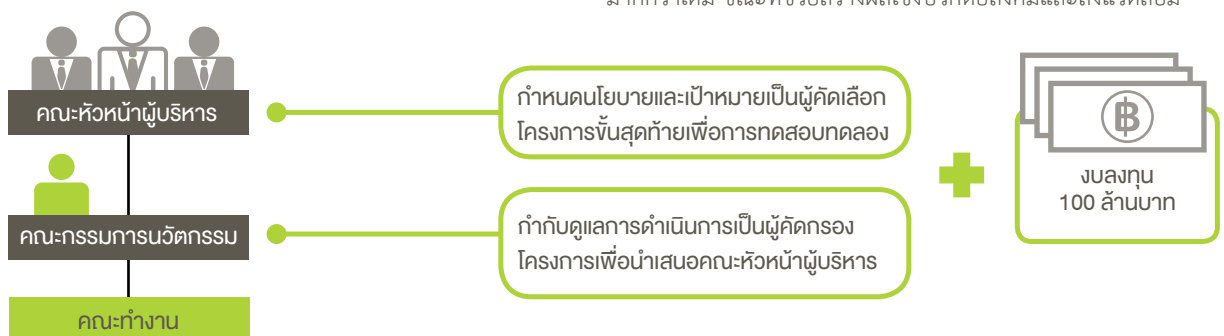


# การบริหารจัดการนวัตกรรมในองค์กร

## ความสำคัญของนวัตกรรมต่อการดำเนินธุรกิจของ เอไอเอส

ขณะที่เอไอเอสถือเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความแข็งแกร่งเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทยมายาวนาน แต่หากพิจารณาถึงความท้าทายในปัจจุบันและอนาคต เอไอเอสไม่ได้กำลังแข่งขันอยู่กับผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยกันเท่านั้น แต่ด้วยเทคโนโลยีที่เคลื่อนตัวและมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น โซเชียลมีเดีย (Social Media) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) ส่งผลให้เกิดรูปแบบการทำการธุรกิจใหม่ๆ ที่กระทบต่อวิธีการสร้างรายได้ของผู้เล่นรายเดิมในอุตสาหกรรม และเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะการเข้ามาของผู้เล่นรายใหม่ที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันระดับโลก หรือที่เรียกว่า Over-The-Top (OTT) เช่น ไลน์ กูเกิล อะเมซอน และ เฟซบุ๊ก ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีโครงข่ายเป็นของตนเอง ในขณะที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการใช้งานในบริการใหม่ๆ ของ OTT เพิ่มขึ้น และมีความต้องการเชื่อมต่อตลอดเวลา ทำให้รายได้ในรูปแบบเดิม เช่น รายได้จากการโทร มีแนวโน้มลดลงต่อเนื่อง ทดแทนด้วยรายได้จากบริการใหม่ๆ ด้านดาต้า สิ่งเหล่านี้เป็นความท้าทายที่ส่งเสริมให้เอไอเอสเร่งพัฒนาตนเองจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ โดยมีเป้าหมายหลักในการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยเสริมความแข็งแกร่งตั้งแต่การสร้างนวัตกรรมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร Find U เป็นต้น I ที่หมายถึง Innovation คือคนเอไอเอสจะเป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยร่วมพลังกับคู่ค้าในระบบนิเวศการดำเนินธุรกิจให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน รวมถึงการนำนวัตกรรมมาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่สร้างความแตกต่าง

## โครงสร้างการส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร



## ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

การพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมของเอไอเอสใช้กลยุทธ์ตามแนวทาง Incremental Innovation คือการนำเอาความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาต่อยอดความคิด และเชื่อมโยงกระบวนการกับเทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ดีและมีคุณค่ามากกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อผลักดันให้เกิดการสร้างรายได้และหนทางสู่ความสำเร็จในรูปแบบใหม่ๆ (New S Curve) เอไอเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรม 4 ประเภท

1. **นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ** ที่จะเป็นเครื่องมือใหม่ๆ ตอบสนองความต้องการให้กับทั้งกลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มลูกค้าองค์กร โดยรวมถึงการนำเสนอนวัตกรรมที่เฉพาะเจาะจงกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน

2. **นวัตกรรมด้านกระบวนการ** โดยเริ่มจากกระบวนการทำงานภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และลดต้นทุนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น และพัฒนาไปเป็นสินค้าและบริการเพื่อนำเสนอให้กับลูกค้าองค์กร

3. **นวัตกรรมเพื่อสังคม** ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือยกระดับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและมาตรฐานการดำเนินชีวิตในด้านต่างๆ ของคนไทย เมื่อต้นปี พ.ศ. 2560 เอไอเอสได้ประกาศวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้ให้บริการที่พร้อมจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่อยกระดับชีวิตคนไทย” (Digital For Thais) ร่วมสนับสนุนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ด้านการเกษตร ด้านการศึกษา และด้านการส่งเสริมสตาร์ทอัพ

4. **นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม** กล่าวคือ เอไอเอสจะสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาเป็นสินค้าและบริการที่มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจได้ดีมากกว่าเดิม ขณะที่ช่วยสร้างผลเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

## กรอบการทำงานด้านการสร้างนวัตกรรม

ส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนจากข้างในด้วยแนวทาง “เอไอเอส อินโนเจมพ์”



เปิดโอกาสความร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกที่แข็งแกร่ง



### 1. ส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนจากข้างในด้วยแนวทาง “เอไอเอส อินโนเจมพ์”

เป้าหมายการสร้างวัฒนธรรมทางด้านนวัตกรรมและการทดลองสิ่งใหม่ๆ ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ผูกกับการประเมินผลความสำเร็จระดับองค์กร โดยการส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนนวัตกรรมได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่

1. ระดับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท และบรรจุเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Corporate KPI)

#### 2. ระดับปฏิบัติการ

- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับแผนงานด้านการพัฒนากลยุทธ์ทาง ด้านนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ทั้งจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อให้การพัฒนากรอบการดำเนินงานด้าน นวัตกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการกับความเสี่ง ด้านนวัตกรรมได้ และเพื่อให้พนักงานมีแนวทางการนำแนวคิด นวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์
- การจัดตั้งหน่วยงาน Innovation Collaboration Office (ICO) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กร โดยเฉพาะ โดยใช้หลักการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่างๆ แต่จะ เน้นหนักไปที่การสร้างกลไกที่เอื้อให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมใน องค์กรขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยในการดำเนินโครงการจะอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของคณะกรรมการนวัตกรรม เพื่อให้เป็นไปตาม นโยบายและเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะหัวหน้าผู้บริหาร

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 หน่วยงาน Innovation Collaboration Office ได้เปิดตัว “เอไอเอส อินโนเจมพ์” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กรให้เป็นรูปธรรม และครบวงจรพนักงานจะไม่เพียงได้รับโอกาสในการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อใช้ในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถก้าวขึ้นมาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ บริษัทในลักษณะเดียวกันกับผู้ประกอบการสตาร์ทอัพได้ โดยในปีแรก ได้ตั้งเป้าหมายว่าจะต้องมีโครงการที่ถูกนำเสนอเข้ามาอย่างน้อย 30 โครงการ ซึ่งสามารถเป็นทั้งนวัตกรรมเชิงกระบวนการ นวัตกรรม การ เชิงสินค้าหรือบริการ และนวัตกรรมในการทำงานได้ และจะต้องมี โครงการที่ผ่านการทดสอบทดลองแล้วและสามารถนำไปใช้จริงได้ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใหม่ หรือกระบวนการในการทำงาน รูปแบบใหม่ให้ได้ภายในปี 2561 อย่างน้อย 2 โครงการ

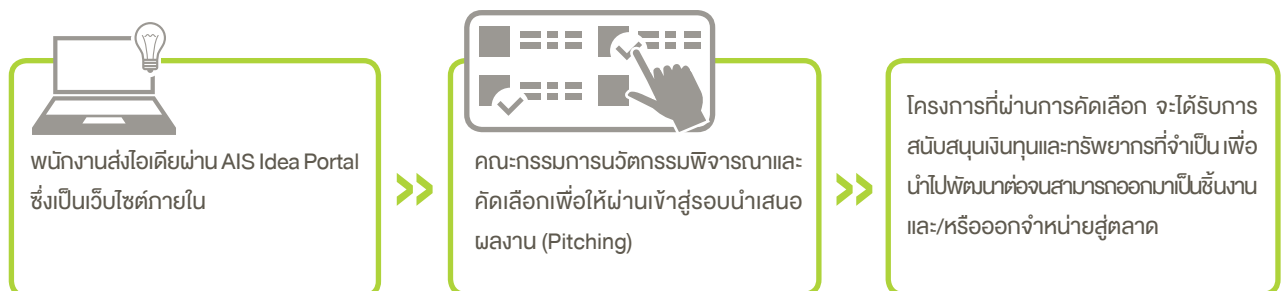
การดำเนินโครงการ เอไอเอส อินโนเจมพ์ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

1.1 การสนับสนุนด้านองค์ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆ เพื่อ สร้างองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ในการพัฒนาแนวคิดเพื่อต่อยอดไปสู่การ สร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำหลักสูตรและ กิจกรรมในปีที่ผ่านมา และในปีที่ผ่านมา มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรืออบรม รวมทั้งสิ้นประมาณ 1,700 คน



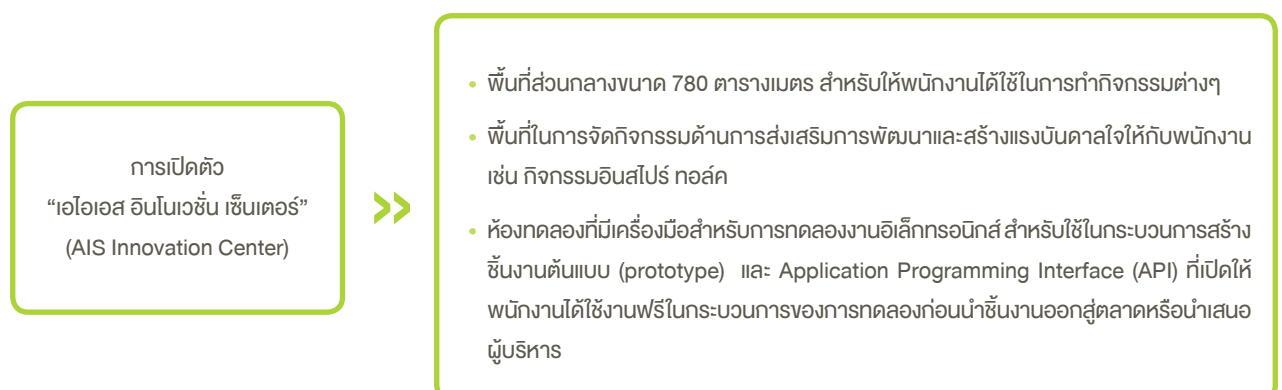
**1.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง** การมีกระบวนการที่รองรับการให้พนักงานสามารถนำเสนอแนวคิดของตนต่อผู้บริหารระดับสูงโดยไม่จำเป็นต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานตามรูปแบบเดิม ทั้งนี้ในกระบวนการนำเสนอแนวคิด เอไอเอสได้จัดให้มี Jump Workshop

หลักสูตรอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการคิดและพัฒนา นวัตกรรม การนำเสนอไอเดียต่อผู้บริหารและผู้ลงทุน และการทำวิจัยทางการตลาดที่พนักงานจะได้ทดลองออกสำรวจตลาดจริง



**1.3 การพัฒนาเครื่องมือและห้องปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการคิดค้นนวัตกรรมในองค์กร** ปี 2560 คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติงบประมาณจำนวน 100 ล้านบาท สำหรับการสร้างเครื่องมือและห้องปฏิบัติการ

เพื่อใช้ในการทดสอบและทดลองนวัตกรรมที่พนักงานพัฒนาขึ้น รวมทั้งเพื่อสนับสนุนโครงการต่างๆ ภายใต้เอไอเอส อินโนเจมพ์



## 2. เปิดโอกาสความร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกที่แข็งแกร่ง การขับเคลื่อนจากข้างในด้วยแนวทาง “เอไอเอส อินโนเจป”

**2.1 การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ** เอไอเอส เปิดโอกาสให้พันธมิตรทางธุรกิจสามารถเข้ามาร่วมแบ่งปันความรู้และทรัพยากรร่วมกับเอไอเอส เพื่อสร้างการเติบโตไปพร้อมกันตามแนวคิดการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ที่เอไอเอสและพันธมิตรจะเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ต่อเอไอเอส	ประโยชน์ต่อพันธมิตรทางธุรกิจ
สามารถเข้าถึงบุคลากร นักวิจัย และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของพันธมิตร	สามารถนำผลิตภัณฑ์ต้นแบบที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเข้ามาทดสอบในสภาพแวดล้อมจริงกับเอไอเอสและลูกค้าของเอไอเอส
ลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยตนเอง	สามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเอไอเอส
ยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการเดิม	ได้รับสิทธิความเป็นเจ้าของในงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น
มีสินค้าและบริการใหม่ ๆ มาแนะนำให้แก่ลูกค้า	สามารถต่อยอดนำไปขยายผลให้กับลูกค้ารายอื่นของพันธมิตรได้

**2.2 การร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ** เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งเอไอเอสไม่มีความถนัด

**เป้าหมายความร่วมมือ** เน้นพัฒนาขีดความสามารถและบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งทดสอบความเป็นไปได้ทั้งในเชิงเทคนิคและในเชิงการใช้งานจริง

**ตัวอย่างโครงการ** ในปี พ.ศ. 2560 เอไอเอส ได้เริ่มนำระบบสื่อสารไร้สาย (Narrow Band IoT: NB-IoT) ที่มีความสามารถรองรับอุปกรณ์ Internet Of Things ในอนาคตเข้ามาให้บริการแล้ว ทำให้ได้รับความสนใจจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีความประสงค์ในการทดสอบทดลองโครงการต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้โครงข่ายระบบ NB-IoT เอไอเอส จึงได้ขยายโครงข่าย NB-IoT ไปตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่ได้ทำข้อตกลงความร่วมมือด้านวิชาการกับเอไอเอสเพื่อรองรับการทดสอบทดลองดังกล่าว ซึ่งเอไอเอสมองว่าจะเป็นประโยชน์ร่วมกันในการศึกษาและพัฒนาในรูปแบบของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ Internet Of Things ให้แข็งแกร่งมากขึ้น โครงการความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน อาทิ ความร่วมมือกับคณะวิศวกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาระบบจองที่จอดรถอัจฉริยะในมหาวิทยาลัยผ่านแอปพลิเคชัน Smart Parking ซึ่งผู้ใช้งานเพียงแค่วานโหลตแอปพลิเคชันมาติดตั้งบนอุปกรณ์มือถือหรือแท็บเล็ต ก็จะสามารถเลือกลานจอดรถที่ต้องการจองและเวลาที่จะเข้าทำการจอดรถ โดยหน้าจอของแอปพลิเคชันจะแสดงจำนวนช่องจอดรถทั้งหมดและจำแนกตามสี โดยสีเขียวคือจำนวนช่องจอดรถที่ว่าง สีเหลืองหมายถึงช่องจอดรถที่มีคนจองแล้ว และสีแดงคือช่องที่ไม่ว่าง นอกจากนี้ Smart Parking ยังมาพร้อมกับฟีเจอร์นำทางไปยังลานจอดรถด้วย

**เป้าหมายความร่วมมือ** ความร่วมมือจะเน้นการสร้างนวัตกรรมสำหรับการสื่อสารยุคต่อไป และลดความเหลื่อมล้ำจากข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีที่ทำให้คนไทยบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ

**ตัวอย่างโครงการ** โครงการ Joint Innovation Center หรือ JIC ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องกว่า 5 ปี เป็นโครงการความร่วมมือศูนย์นวัตกรรมร่วมกับหัวเหว่ย ผู้ให้บริการสื่อสารและเทคโนโลยีโทรคมนาคมชั้นนำ

## 2.3 โครงการ AIS The StartUp

**เป้าหมายโครงการ** เกิดขึ้นจากวัตถุประสงค์ที่เอไอเอสต้องการสร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับกลุ่มผู้ประกอบการสตาร์ทอัพของไทยที่สร้างสินค้าหรือบริการในโลกยุคดิจิทัลขึ้นมาเพื่อตอบสนองตลาดของกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมถึงพันธมิตรที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ต่างๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในระดับภูมิภาค โดยใช้ศักยภาพของเอไอเอสเข้ามาช่วยเสริมความแข็งแกร่งของสตาร์ทอัพ ไม่ว่าจะเป็นฐานลูกค้าที่มีอยู่กว่า 40 ล้านราย ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ไอซีทีต่างๆ และช่องทางการตลาด ซึ่งความร่วมมือทางธุรกิจลักษณะนี้จะเป็นโอกาสให้เอไอเอสสามารถนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ ออกสู่ตลาดและกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่สตาร์ทอัพสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าของเอไอเอส เทคโนโลยี และองค์ความรู้ต่างๆ

**ความคืบหน้าโครงการ AIS The StartUp** เริ่มขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2554 และดำเนินการต่อเนื่องมาทุกปี ในลักษณะของการแข่งขันเพื่อคัดเลือกสตาร์ทอัพเข้ามาเป็นคู่ธุรกิจกับเอไอเอส และในปี พ.ศ. 2560 นี้ เอไอเอสได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินโครงการ โดยยกเลิกระบบการแข่งขันและปรับมาเป็นรูปแบบของการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจที่จะเติบโตไปด้วยกันอย่างแท้จริง กล่าวคือ สตาร์ทอัพทุกรายสามารถเข้ามานำเสนอผลงาน หรือความคิดสร้างสรรค์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทาง [www.ais.co.th/thestartup](http://www.ais.co.th/thestartup) ผลงานหรือความคิดสร้างสรรค์ใดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจก็จะได้รับโอกาสในการเจรจาธุรกิจร่วมกันและการสนับสนุนด้านอื่นๆ ต่อไป ปัจจุบันมีจำนวนสตาร์ทอัพที่ผ่านการคัดเลือกและเข้ามาอยู่ในโครงการแล้ว 44 ราย โดยมากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนดังกล่าว มีความร่วมมือทางธุรกิจกับเอไอเอสเกิดขึ้นแล้ว

## การดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชน

### ความท้าทายและโอกาส

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เข้ามาช่วยยกระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลากหลายด้าน ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันแม้จะอยู่ในพื้นที่ห่างไกล สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้ง่ายขึ้น โดยอุปสรรคทางร่างกายและภูมิศาสตร์ไม่สามารถเข้ามาจำกัดการใช้ชีวิตของคนได้อย่างมีนัยสำคัญอีกต่อไป เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การดำเนินชีวิต อาทิเช่น ค่านิยมในการรับรู้ความเป็นไปของสังคม การแลกเปลี่ยนความรู้ และการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค หรือการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวก ทั้งในเรื่องของการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคม และการช่วยให้ผู้คนสามารถประหยัดต้นทุนเวลา ต้นทุนการเดินทาง และต้นทุนทางด้านสิ่งแวดล้อม

ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าว ก็เปิดช่องให้เกิดประเด็นความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะในเรื่องของ

- 1) การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือการนำข้อมูลของบุคคลอื่นไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2) การแชร์ข้อมูลข่าวสารต่อๆ กันโดยไม่ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลที่สามตามมา
- 3) การละเมิดสิทธิบัตรและทรัพย์สินทางปัญญาโดยนำผลงานที่ผู้อื่นคิดค้นและเผยแพร่ไว้ไปใช้งานต่อ หรือนำไปอ้างสิทธิของตนเอง

ดังนั้น จึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญของผู้ให้บริการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทำให้คนไทยตระหนักถึงเรื่องความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม การเคารพสิทธิและทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และการสร้างความเท่าเทียมกันให้เกิดในสังคม รวมทั้งต้องทำความเข้าใจ ควบคุม และดูแลลูกค้าในระบบนิเวศการดำเนินธุรกิจของตนให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

### ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

เอไอเอสนำประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ประกอบกับจุดแข็งเรื่องการมีพันธมิตรทางธุรกิจ ในหลากหลายอุตสาหกรรม เข้ามาช่วยพัฒนาศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของประเทศ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะทำให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและสินค้าและบริการของเอไอเอสได้อย่างเท่าเทียม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและไม่เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่นโดยใช้แพลตฟอร์มและเครื่องมือที่มีอยู่ เอไอเอสตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะสามารถใช้จุดแข็งทางธุรกิจมาช่วยยกระดับเรื่องของการเคารพสิทธิมนุษยชนของบริษัทในกลุ่มเอไอเอสและส่งต่อผลเชิงบวกให้กับประเทศ ให้ครบตามแนวทางทางด้านสิทธิมนุษยชนของ UN Guiding Principles ภายในปี 2573 โดยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เอไอเอสให้ความสำคัญใน 4 ด้าน คือ 1) การสร้างโอกาสการจ้างงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน 2) ยึดถือการร่วมธุรกิจกับคู่ค้าที่มีคุณธรรม 3) ส่งเสริมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านนวัตกรรมสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ 4) เคารพในทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งถือว่าเป็น 4 ด้านสำคัญซึ่งเป็นทั้งความท้าทายและโอกาสในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว จากการประเมินทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์หลักขององค์กร

### 1. สร้างโอกาสการจ้างงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

เอไอเอสมีนโยบายในการจ้างงานโดยคำนึงถึงการให้โอกาสแก่คนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันและเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยไม่ได้นำเรื่องเพศ สีดวง เชื้อชาติ ศาสนา และลักษณะทางร่างกายมาประกอบ หากผู้สมัครมีคุณสมบัติและศักยภาพตามตำแหน่งงานที่ต้องการ โดยจะไม่ว่าจ้างบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะซึ่งอายุต่ำกว่า 18 ปี ทั้งนี้ สัดส่วนการจ้างงานสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากหน้า 160

นอกจากนี้ ในการจัดหาสวัสดิการสำหรับพนักงานทั่วไป เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอซึ่งสูงกว่าสวัสดิการขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดและมีสวัสดิการทางเลือกในเรื่องของประกันสุขภาพ ซึ่งพนักงานสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสมกับหน้าที่การงานและรูปแบบการดำเนินชีวิตของตน สำหรับพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ ผู้พิการ เอไอเอสจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ไอทีในรูปแบบพิเศษเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น เว็บบางสำหรับพนักงานที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เพื่อใช้สื่อสารภาษามือกับลูกค้าที่มีลักษณะทางกายภาพเดียวกัน ผ่านโปรแกรมคอลล์ เซ็นเตอร์ iSign รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาช่วยอำนวยความสะดวกหรือสิ่งที่ไม่สามารถแสดงผลบนหน้าจอ และเปลี่ยนเป็นเสียงพูด ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับโปรแกรมคำศัพท์จากสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น โดยปัจจุบันเอไอเอสมีจำนวนพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ ผู้พิการ 126 ราย

## 2. ยึดถือการร่วมธุรกิจกับคู่ค้าที่มีคุณธรรม

เอไอเอสดำเนินการคัดกรองคู่ค้า โดยกำหนดให้ประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน เป็นหนึ่งในเกณฑ์ที่จะพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าใหม่ รวมถึงต่อสัญญา กับคู่ค้ารายเดิม และมีการสื่อสารจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ พร้อมชี้แจงแนวปฏิบัติให้คู่ค้ารับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น พนักงานที่เป็นตัวแทนติดต่อกับคู่ค้า เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันสำหรับคู่ค้า นอกจากนี้ ยังได้ส่งจดหมายเพื่อเน้นย้ำให้คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจอย่างเคร่งครัด โดยในปีที่ผ่านมาพบว่าสามารถส่งจดหมายได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของคู่ค้าหลักของกลุ่มเอไอเอส ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน ที่ทำการตรวจสอบ	ความครอบคลุม (ร้อยละของคู่ค้าหลัก)	จำนวนการละเมิด ที่พบเจอ	การดำเนินการมาตรการของ เอไอเอส
การว่าจ้างแรงงานเด็ก และแรงงานผิดกฎหมาย	100	0	0
การใช้แรงงานทาสหรือแรงงานบังคับ	100	0	0
การปฏิบัติและการให้ค่าตอบแทนต่อ ลูกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม	100	0	0
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	100	0	0

สำหรับปี 2561 ส่วนงานจัดซื้อได้จัดทำแผนแม่บทและเพิ่มมาตรการการตรวจสอบคู่ค้าหลัก ในลักษณะการตรวจสอบในสถานที่จริง (On-site audit) โดยจะดำเนินการเป็นรายไตรมาส ซึ่งตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะคัดเลือกจากกลุ่มคู่ค้าหลักที่มีปริมาณการซื้อขายสูงสุด (Critical supplier) และกลุ่มคู่ค้าที่พิจารณาแล้วว่าอาจเกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยวางเป้าหมายไว้ว่าจะสามารถครอบคลุมคู่ค้าหลักที่มีปริมาณการซื้อขายสูงสุด ครบร้อยละ 100 ในปี 2564 และอีกอย่างน้อย 1 ราย จากคู่ค้าแต่ละประเภทที่ถูกพิจารณาแล้วว่าอาจเกิดความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน เช่น ผู้รับเหมาติดตั้งเสาโทรคมนาคมเพื่อขยายโครงข่ายซึ่งอาจมีประเด็นเรื่องละเมิดสิทธิของชุมชน ตัวแทนจำหน่ายซึ่งอาจมีประเด็นเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เป็นต้น

เอไอเอสยังได้ประกาศใช้ “ระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคลนิติบุคคล ที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามทำธุรกรรม (Blacklist) กับบริษัทใน

กลุ่มเอไอเอส” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงลักษณะความผิดเรื่องการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงระหว่างกัน การให้และรับสินบน การละเมิดทั้งทางร่างกาย จิตใจ เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่ง

## 3. ส่งเสริมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านนวัตกรรมสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์

นอกเหนือจากการออกนโยบายและมาตรการเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งได้กล่าวไว้ในหน้า 142-145 แล้ว ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ออกบริการ “AIS Private Message” แอปพลิเคชันที่จะช่วยให้การส่งข้อความ รูปภาพ หรือไฟล์งานของลูกค้าผ่านช่องทาง SMS และอีเมล มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ด้วยการสร้างรหัสกำหนดสิทธิที่อนุญาตให้เฉพาะผู้รับที่ถูกระบุชื่อสามารถใส่รหัสเข้ามาเปิดอ่านได้





นอกจากนี้ เอไอเอสได้เริ่มแคมเปญรณรงค์เรื่องการ “คิดก่อนเชื่อ เช็กก่อนแชร์” ตั้งสติหน่อยค่อยโซเชียล” ผ่านทางวิดีโอคลิปบนช่องทาง AIS Channel ในยูทูบ มาเป็นเวลากว่า 3 ปี โดยมองว่าท่ามกลางข้อมูลที่แพร่กระจายอยู่ในช่องทางโซเชียลปัจจุบัน หากผู้รับสารไม่ได้ตระหนักว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อเท็จจริงหรือไม่ และข้อมูลดังกล่าวเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นหรือไม่ อาจสร้างผลกระทบในวงกว้างทั้งต่อตนเองและผู้ที่ถูกพาดพิงได้ ทั้งนี้ ท่านสามารถรับชมคลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้องได้ที่ [https://www.youtube.com/watch?v=RapiHK34\\_rI&list=PLdjP9GAU30E1DCm7iVYkXWtRobyMGsLSZ](https://www.youtube.com/watch?v=RapiHK34_rI&list=PLdjP9GAU30E1DCm7iVYkXWtRobyMGsLSZ)

#### 4. เคารพในทรัพย์สินทางปัญญา

เอไอเอสได้กำหนดให้เรื่องการเคารพทรัพย์สินทางปัญญาเป็นหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ซึ่งพนักงานในกลุ่มเอไอเอสทุกรายจะต้องปฏิบัติตาม พร้อมทั้งมีการสื่อสารและบังคับใช้กับคู่ค้าทุกราย โดยนอกจากการกำหนดเป็นระดับนโยบายแล้ว ในเรื่องของแนวปฏิบัติ มีการดำเนินการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

- 4.1. แนวปฏิบัติภายใน คณะกรรมการจริยธรรมกำหนดให้เรื่องของการเคารพทรัพย์สินทางปัญญา เป็นหนึ่งในสามประเด็นหลักที่ต้องจัดทำแผนงานเพื่อสร้างความตระหนักให้กับพนักงานตลอดทั้งปี 2560 ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ และการบรรจุเป็นหนึ่งในแบบประเมินความเข้าใจในจริยธรรมธุรกิจของเอไอเอส
- 4.2. ในการทำสัญญากับคู่ค้า เอไอเอสระบุเป็นเงื่อนไขในสัญญาให้คู่ค้าต้องรับรองว่าตนมีสิทธิหรือได้รับสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายในสินค้าและบริการที่มีการนำเสนอกับเอไอเอส และเพิ่มมาตรการพิเศษสำหรับกลุ่มสินค้าที่มีความเสี่ยง ได้แก่ เพลง และคาราโอเกะ โดยจะมีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกให้ตรวจสอบความถูกต้องของสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่คู่ค้านำเสนอ ก่อนเข้าทำรายการร่วมกัน

## การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

### ความท้าทายและโอกาส

ประเด็นความท้าทายของโลกต่อปัญหาความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศกำลังทวีความรุนแรงมากขึ้น ภาคประชาชน ธุรกิจและเศรษฐกิจโดยรวมต่างได้รับผลกระทบจากสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง น้ำท่วม แผ่นดินไหว รวมไปถึงมลพิษจากก๊าซเรือนกระจกที่มาจากการดำเนินกิจกรรมครัวเรือนและภาคธุรกิจ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดต้นทุนทางเศรษฐกิจ ก่อผลกระทบต่อการดำรงชีวิตและทำให้การดำเนินธุรกิจอาจต้องหยุดชะงักลง ดังนั้น เพื่อที่จะประสบความสำเร็จและยั่งยืน เอไอเอสจึงตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการพิจารณาถึงประเด็นทางด้านความท้าทายดังกล่าว ที่อาจส่งผลกระทบต่อการเติบโตและโอกาสทางธุรกิจของเราในระยะยาว ทั้งนี้ เพื่อที่จะขับเคลื่อน “ประเทศไทย 4.0” และเศรษฐกิจดิจิทัล อุตสาหกรรมสื่อสารสนเทศ (ICT Industry) ถือเป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศจึงถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งของ เอไอเอส ในการที่เรายกขยายธุรกิจอย่างไรให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของประเทศด้วยเศรษฐกิจดิจิทัลสีเขียว (Green Digital Economy) ในการดำเนินการดังกล่าว ผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Products and Services) การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission) และของเสีย (Waste) ได้ถูกพิจารณาให้เป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Materiality issue) ต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจของเอไอเอส เอไอเอสจึงได้เริ่มเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การบริโภคพลังงานและการกำจัดของเสียอิเล็กทรอนิกส์เพื่อที่จะประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มาจากจากการดำเนินธุรกิจในทุกส่วนงานและหาวิธีที่เหมาะสมในการลดผลกระทบเหล่านั้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การขาดแคลนทรัพยากร และการจัดการของเสียดังกล่าว ขณะเดียวกัน เอไอเอส ก็มองหาโอกาสที่จะนำนวัตกรรม Internet of Things (IoT) หรือเทคโนโลยี 5G มาสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่จะช่วยบริหารจัดการประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมนี้ได้ เอไอเอสยังกระตุ้นให้ลูกค้าของเราช่วยกันดูแลความสะอาดของโลก ผ่านการใช้เซลล์ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการใช้บริการของเอไอเอส และเมื่อต้นปี 2561 นี้ เอไอเอสได้รับการรับรองจากองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ว่าข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้นมีความถูกต้องและมีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ

### ประเด็นที่เอไอเอสให้ความสำคัญในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ในการหยิบยกประเด็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดถึงหาคำตอบที่ปฏิบัติได้จริงในการป้องกันหรือลดปัญหาดังกล่าว เอไอเอสมุ่งเน้นใน 3 ประเด็นหลัก ซึ่งถูกพิจารณาแล้วว่าเป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและมีนัยสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย

#### 1. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)



ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ตลอดจนก๊าซเรือนกระจกตัวอื่นๆ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้โลกร้อนขึ้น (Global Warming) อันนำไปสู่การก่อเกิดของภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วมใหญ่จากพายุไซโคลนและพายุฝนกระหน่ำ ระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้นตลอดจนถึงภาวะแห้งแล้งและไฟป่า เอไอเอสได้จัดให้มีมาตรการกำกับดูแลและจัดทำรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานสากลมาเป็นเวลากว่า 4 ปี เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะลดปริมาณคาร์บอนที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของประเทศไทยและชุมชนโลกในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ขณะเดียวกันก็ได้ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจจะไม่หยุดชะงักหากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ

#### 2. การขาดแคลนทรัพยากร (Resource Scarcity)



น้ำเป็นทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต แม้ว่าอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จะไม่ได้ใช้น้ำเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ แต่เอไอเอสก็มุ่งมั่นที่จะอนุรักษ์น้ำโดยการใช้น้ำอย่างฉลาดและมีประสิทธิภาพในทุกๆ สถานที่ที่เรามีกิจกรรมดำเนินการอยู่ทั่วประเทศ ต้นไม้และป่าไม้ก็เป็นทรัพยากรอีกตัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมวลมนุษย์ เอไอเอสจึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการลดการใช้กระดาษและส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันปลูกต้นไม้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการอนุรักษ์ป่าและสัตว์ที่อาศัยอยู่ซึ่งนับวันมีแต่จะลดจำนวนลง

#### 3. ของเสีย (Waste)



ของเสียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) เป็นผลผลิตข้างเคียงที่เกิดขึ้นเมื่อผลิตภัณฑ์หมดอายุการใช้งาน ซึ่งเป็นส่วนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในระบบนิเวศของการดำเนินธุรกิจ (Eco-business System) ไม่ว่าของเสียหรือขยะเหล่านี้จะเกิดจากการใช้งานของลูกค้า เช่น เครื่องโทรศัพท์มือถือที่ไม่ใช้แล้วหรือแบตเตอรี่ ตลอดจนที่เกิดจากการดำเนินงานของเราเอง เช่น อุปกรณ์เครือข่าย เสาสัญญาณ สายอากาศ และสายเคเบิล เป็นต้น เอไอเอสให้ความสำคัญที่จะนำของเสียเหล่านี้เข้าสู่กระบวนการสกัดสารมีค่าเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยการส่งให้กับบริษัทรับกำจัดของเสียอันตรายที่ได้รับการรับรองอย่างถูกต้องจากรัฐบาลของเสียดังกล่าวจะถูกดำเนินการอย่างเหมาะสมตามหลักวิชาการเพื่อสกัดโลหะบางชนิด เช่น เงินและทองแดงเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่และให้มั่นใจได้ว่าท้ายที่สุดสิ่งที่หลงเหลืออยู่ (Residue) จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายใดๆ ในการนำไปฝังกลบต่อไป

นอกจากของเสียอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เอไอเอสยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนลูกค้าในการรับใบแจ้งค่าใช้จ่ายและบริการต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Statement and Service) ซึ่งถือเป็นโครงการหนึ่งที่จะช่วยลดปริมาณของเสียและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

## กลยุทธ์สำคัญเพื่อก้าวไปข้างหน้าในฐานะของผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ที่มีความรับผิดชอบต่อ

ด้วยจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในด้านสิ่งแวดล้อมที่เราได้กำหนดขึ้น เอไอเอสได้วางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับทิศทางที่เรากำลังขับเคลื่อนไปข้างหน้าเพื่อที่จะลดและกำจัดผลกระทบที่บริษัทอาจก่อให้เกิดขึ้นกับระบบนิเวศ โดยมีพันธสัญญาที่จะ

- **ลดปริมาณคาร์บอนจากการดำเนินธุรกิจ (Carbon Footprint Reduction)** – ตลอดช่วง 3 ปี ของการเก็บรวบรวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พบว่ามีการปล่อยก๊าซทางอ้อมที่มากจากการใช้ไฟฟ้าในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Scope 2) เป็นหลัก เอไอเอสจึงตั้งเป้าหมายที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักวิชาการ (Science-Based) ในการลดการปล่อยคาร์บอน สอดคล้องกับแผนแม่บทของประเทศที่ได้ทำสัตยาบันไว้ในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 (COP21) ที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะรักษาอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไว้ไม่ให้เกิน 2 องศาเซลเซียส เราได้ริเริ่มดำเนินโครงการเพื่อที่จะลดการปล่อยคาร์บอนตลอดทุกช่วงกิจกรรมธุรกิจของเราให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้มีการตรวจสอบและรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยใช้ GHG Protocol ที่เป็นแนวเดียวกับ ISO 14061-1 ซึ่งพัฒนาขึ้นเป็นมาตรฐานสากลโดย WRI ร่วมกับ WBCSD รายงานก๊าซเรือนกระจกของเอไอเอสได้รับการทวนสอบและขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก) ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐบาลไทยในการดูแลจัดการ GHG ของประเทศไทยในเวทีโลก

ในการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เอไอเอสกำหนดให้มีนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 และมีการจัดทำโครงสร้างหน่วยงานกำกับดูแลอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2560 โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารทางด้านเทคโนโลยีเป็นผู้กำกับดูแลหลัก และมีผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมเป็นผู้กำหนด KPIs เพื่อที่จะจัดทำแผนพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมตลอดจนแนวทางการตรวจสอบและรายงานผลต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

- **การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Energy Efficiency Improvement)** – เอไอเอสให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งพลังงานเชื้อเพลิงที่มาจากฟอสซิล และพลังงานไฟฟ้าที่ใช้เป็นหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของเรา เราพยายามทำไปถึงขั้นลดการใช้พลังงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การลดและ

ใช้พลังงานจากแหล่งปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดการปล่อยคาร์บอนได้อีกด้วย

เอไอเอสได้ทำการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้ดีขึ้น นั่นคือ มีการใช้พลังงานที่ลดลงในขณะที่ผลผลิตยังคงเท่าเดิม เราได้มีการปรับปรุงต่อเติมอุปกรณ์การให้บริการบางตัวเพื่อลดการใช้พลังงานโดยไม่ทำให้คุณภาพการให้บริการลดลง ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) ของเอไอเอสถูกออกแบบและสร้างขึ้นโดยมีแนวคิดเรื่องการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การวัดค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Power Usage Effectiveness, PUE) สะท้อนผลสำเร็จของการบริหารจัดการท่ามกลางสภาพภูมิอากาศที่ร้อนของประเทศไทย

- **การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Usage)** – เอไอเอสให้ความสนใจและทุ่มเทความพยายามที่จะนำพลังงานหมุนเวียนที่สะอาด เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม เข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ พลังงานหมุนเวียนเหล่านี้ไม่มีการปลดปล่อยคาร์บอนจึงช่วยในการแก้ปัญหาโลกร้อนอีกทางหนึ่ง

ปัจจุบันเอไอเอสมีสถานที่ฐานที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์โดยโซลาร์เซลล์ (Solar cell) แต่เพียงอย่างเดียวในการให้บริการมากกว่า 40 สถานี เรายังทำการทดลองการใช้พลังงานไฟฟ้าแบบผสมทั้งที่มาจากสายของการไฟฟ้า (Power Grid) และจากแผงโซลาร์เซลล์อีก 4 สถานี เรามีศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และศูนย์พัฒนาทักษะบุคคล เช่น เซ็นเตอร์ที่นำพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ที่ผลิตได้จากแผงผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งอยู่บนหลังคา (Solar Rooftop) เข้ามาร่วมจ่ายพลังงาน กลยุทธ์ของเราคือการนำพลังงานแสงอาทิตย์เข้ามาใช้กับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราอย่างน้อย 1 อาคารต่อปี อาคารศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจะนำแนวคิดเรื่องการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์นี้เข้ามาเป็นองค์ประกอบตั้งแต่ในขั้นออกแบบ นอกจากพลังงานจากแสงอาทิตย์แล้วเรายังมีการสาธิตการใช้พลังงานทางเลือกอย่างอื่น เช่น พลังงานลม และพลังงานทดแทนจากเซลล์เชื้อเพลิง (Fuel Cell) แหล่งพลังงานสะอาดเหล่านี้แม้จะมีข้อจำกัดในการใช้งานในประเทศไทย อาจจะเป็นแหล่งพลังงานเสริมที่มีศักยภาพในอนาคตอันใกล้ก็ได้

- **ความสามารถในการฟื้นและปรับตัวเองของเครือข่าย (Network Resilience and Adaptation)** – ตลอดการดำเนินงานเอไอเอสได้วางแผน ปฏิบัติงานและบำรุงรักษาเครือข่ายให้มีความสามารถที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการระบุพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อภัยที่มากจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศเราได้ปรับเปลี่ยนการออกแบบและรูปแบบการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าเรามีภูมิคุ้มกันต่อความเสี่ยงดังกล่าว การสร้างระบบสื่อสารสัญญาณ (Transmission) และจุดรวมเครือข่าย (Node) ที่สำคัญที่มีเส้นทางหรือระบบสำรองเป็นมาตรการหนึ่งที่เราตั้งใจเสมอในการออกแบบและดำเนินการสร้าง นอกจากนั้นเรายังมีแนวคิดในการออกแบบตู้ (Enclosure) ใส่อุปกรณ์สถานีฐานที่สามารถทำงานได้ดีในสภาพอากาศที่ร้อนขึ้นโดยไม่ต้องใช้พลังงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

เรามีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan, BCP) โดยเราได้มีการซักซ้อมตามแผนทุก ๆ ปี ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจเราจะไม่สะดุดเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้นซึ่งส่วนหนึ่งก็เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศ น้ำท่วมจากพายุฝนเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันดับต้นๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากต่อการให้บริการเครือข่ายของเรา การมีเส้นทางสำรอง การยกระดับสถานีฐานและการสร้างกำแพงกันน้ำสำหรับชุมสายเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการที่จะลดผลกระทบจากความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนี้

- **การอนุรักษ์ป่าและน้ำ (Water and Forest Conservation)** ตลอดมา เอไอเอสได้กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรักป่าและน้ำตลอดจนนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาช่วยในการประหยัดน้ำสะอาด ไม่ว่าจะเป็นน้ำที่ใช้กับระบบทำความเย็นในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือแม้กระทั่งน้ำที่ใช้ในชีวิตประจำวันในสถานที่ทำงานเรายังได้นำเอาความสามารถด้าน ICT ของเรามาช่วยลดการใช้กระดาษเพื่อลดการตัดต้นไม้และช่วยรักษาป่าที่มีค่าของเราไว้

เราได้ยกระดับความตระหนักของพนักงานของเราต่อการช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรน้ำที่มีคุณค่าในทุกสถานประกอบการของเรา เราทำแม้กระทั่งจัดให้มีกิจกรรมชิงรางวัลแข่งขันกันในการประหยัดการใช้น้ำในสำนักงาน ในกรณีที่ทำได้เช่นในอาคารที่เป็นของเราเอง เราจะติดตั้งก๊อกน้ำและอุปกรณ์ในห้องน้ำที่เป็นแบบประหยัดน้ำ ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราใช้หระบายความร้อนแบบไม่มีพัดลม (Fanless Cooling Tower) ซึ่งมีการสูญเสียร้มน้อยกว่าในการระบายความร้อนของระบบทำความเย็นในอาคารซึ่งช่วยประหยัดน้ำได้มาก

นอกจากนั้นเรายังออกแบบให้ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และศูนย์พัฒนาทักษะคอลล์ เซ็นเตอร์ให้มีการนำน้ำฝนมาใช้ภายในอาคารให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ นอกจากนั้นเรายังส่งเสริมและกระตุ้นให้ลูกค้าของเราหันมารับแจ้งหนี้และใบเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษเพื่อที่จะลดการตัดต้นไม้ให้มากที่สุด พนักงานของเราแสดงออกถึงจิตอาสาโดยร่วมกิจกรรมพิเศษปลูกกล้าไม้เพื่อที่จะร่วมฟื้นฟูป่าไม้ของชาติที่นับวันมีแต่จะลดน้อยลงไป

- **การกำจัดของเสีย (Waste Disposal)** – เอไอเอสมีการดำเนินการที่เป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการของเสียอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินงาน อย่างแรกเรายึดหลักคิดหลักปฏิบัติ 3 ข้อในการบริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานของเรา คือ การนำกลับมาใช้อีกครั้ง (Reuse) การลดการใช้งานลง (Reduce) และการนำไปสลายเพื่อหาส่วนประกอบที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Recycle) หรือเรียกย่อว่า 3R ของเสียอิเล็กทรอนิกส์หรืออีกนัยอุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน (End-of-Life) จะถูกจำหน่ายออกไปให้กับบริษัทกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตจากส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้องนำไปรีไซเคิลเอาโลหะที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Recycle) ก่อนที่จะนำส่วนที่เหลือไปฝังกลบอย่างถูกวิธีต่อไป

นอกจากของเสียจากการดำเนินงานของเราเองแล้ว เรายังส่งเสริมให้ลูกค้าของเรานำอุปกรณ์มือถือและแบตเตอรี่ที่ไม่ใช้แล้วส่งมาให้เราเพื่อดำเนินการกำจัดด้วยวิธีดำเนินการเดียวกับการกำจัดของเสียจากการดำเนินงานของเราเอง

- **ระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System, EMS)** – เอไอเอสกำลังดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแผนงานและกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของเรา

เรากำลังศึกษาถึงการพัฒนานาระบบกระบวนการดังกล่าวมาใช้ โดยหลักๆ ครอบคลุมตั้งแต่การยึดมั่นต่อนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้างผู้เกี่ยวข้อง การระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย กระบวนการตรวจสอบการดำเนินการตลอดไปจนถึงการทบทวนผลการดำเนินการ ระบบที่จะสนับสนุนนโยบายและกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001

## กรอบการดำเนินงาน เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

- **การลดคาร์บอน (Carbon Footprint Reduction)**  
เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย พ.ศ. 2558-2593 (Thailand's Climate Change Master Plan 2015-2050) ซึ่งรัฐบาลได้ให้สัตยาบันไว้ในที่ประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 (21st United Nations Framework Convention on Climate Change, COP21) ที่จะลดก๊าซเรือนกระจกลงให้ได้ในช่วงร้อยละ 20-25 ภายในปี พ.ศ. 2573 และร้อยละ 7-20 ภายในปี พ.ศ. 2563 ด้วยเป้าหมายของประเทศประกอบกับธรรมชาติของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเราจึงได้กำหนดเป้าหมายเชิงเปรียบเทียบ (Normalized) ในการดำเนินการของเราที่จะลดความเข้มข้นของคาร์บอน (Carbon Intensity เป็นตัวเลขของคาร์บอนต่อปริมาณ traffic ที่ให้บริการ) ให้ได้ 4% ต่อปี และลดปริมาณรวมของคาร์บอนในเป้าหมายระยะกลางและระยะยาวให้ได้ร้อยละ 10 และร้อยละ 20 (จากค่าในปีฐาน พ.ศ. 2558) ภายในปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2573 ตามลำดับ ตารางด้านล่างแสดงให้เห็นถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเรา (เทียบเป็นปริมาณคาร์บอน) จนกระทั่งปีปัจจุบัน

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)	ตัน CO <sub>2</sub> เทียบเท่า	7,208.68	12,965.47	11,430.89
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)	ตัน CO <sub>2</sub> เทียบเท่า	321,559.71	446,853.62	508,519.07
รวมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1&2)	ตัน CO <sub>2</sub> เทียบเท่า	328,840.39	459,819.09	519,949.96

• **การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Energy Efficiency Improvement)**

พลังงานที่เอไอเอสใช้ส่วนใหญ่คือพลังงานไฟฟ้าซึ่งใช้ป้อนให้กับสถานีฐาน ชุมสายโทรศัพท์และศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ทั่วประเทศ ส่วนที่เหลือเป็นพลังงานที่มาจากเชื้อเพลิงฟอสซิลซึ่งใช้กับยานพาหนะในการดำเนินงานของเราตลอดจนใช้กับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง พลังงานสิ้นเปลืองเหล่านี้นอกจากนี้แต่ละหมตลงและหายากขึ้นทุกทียังมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับปริมาณก๊าซเรือนกระจก

ที่ปล่อยออกมา แม้ว่าเครือข่ายของเราจะขยายขึ้นทุกๆ ปีซึ่งทำให้ความต้องการพลังงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เรายังคงพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของเราให้ดีขึ้นตลอดเวลา นั่นคือผลลัพธ์ที่ได้ออกมายังคงเดิมในขณะที่พลังงานที่ใช้ลดน้อยลงด้วยแนวคิดดังกล่าวเราจึงตั้งเป้าที่จะลดการใช้พลังงานลงให้ได้ร้อยละ 10 ภายในปี พ.ศ. 2563 (เมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีฐาน) โดยที่ยังคงการเติบโตของเครือข่ายของเราตามแผนงานรายงานการใช้พลังงานของเราแสดงได้ด้วยตารางด้านล่าง

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
การบริโภคพลังงานทางตรง	เทระจูล	100	143	136
• น้ำมันดีเซล	ลิตร	1,765,601	2,824,990	2,419,675
• น้ำมันเบนซิน	ลิตร	1,144,857	1,316,778	1,535,575
การบริโภคพลังงานทางอ้อม	เทระจูล	2,263	2,764	3,145
• พลังงานไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	628,840.46	767,657.84	873,594.01
ปริมาณการบริโภคพลังงานทั้งหมด	เทระจูล	2,364	2,907	3,281
ค่าใช้จ่ายในการบริโภคพลังงานทั้งหมด	ล้านบาท	2,600	3,184	3,607

ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (PUE) ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราแสดงได้ ดังนี้

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559
PUE	1.8	1.8	1.88

• **การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Usage)**

เราได้มีการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ซึ่งเป็นพลังงานหมุนเวียนที่สะอาดมาเป็นระยะเวลานานพอสมควร จนถึงปัจจุบันเรามีมากกว่า 40 สถานีฐานที่ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแผงโซลาร์เซลล์เพียงอย่างเดียว เรากำลังทดลองใช้พลังงานร่วมกันระหว่างพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้า (Grid) ร่วมกับพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ ในปีนี้ เอไอเอสได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างแผงโซลาร์เซลล์บนหลังคาขนาดกำลังผลิตสูงสุด 200 กิโลวัตต์บนอาคารศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์อีกหนึ่งอาคาร

เพิ่มเติมไปจากที่ได้เปิดทำการแผงโซลาร์เซลล์ขนาดกำลังผลิตสูงสุด 160 กิโลวัตต์บนอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์แรกที่เราได้ดำเนินการไปเมื่อปีก่อนหน้า เรามีแผนที่จะติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เราอยู่อีกอย่างน้อยหนึ่งอาคารต่อไป เราพยายามที่จะนำเอาพลังงานทดแทนที่สะอาดเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด รวมไปถึงการนำมาใช้กับสถานีฐานด้วย ผลดำเนินงานการใช้พลังงานทดแทนของเราสามารถแสดงได้ดังตารางด้านล่าง

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ปริมาณการใช้พลังงานทดแทนทั้งหมด (พลังงานแสงอาทิตย์)	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	29,756.56	34,301.88	49,902.32



• **การใช้น้ำ (Water Consumption)**

เอไอเอสเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้น้ำจากทุกหน่วยธุรกิจ เช่น ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ อาคารสำนักงานและอาคารศูนย์พัฒนาทักษะคอลล์ เซ็นเตอร์ ประมาณครึ่งหนึ่งของน้ำที่เราใช้ถูกนำไปใช้งานในระบบทำความเย็นของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยี

หอระบายความร้อนแบบไม่มีพัดลมการสูญเสียของน้ำหมุนเวียนระบายความร้อนจะน้อยลง เรายังกระตุ้นพนักงานของเราให้ช่วยประหยัดการใช้น้ำในสำนักงาน น้ำฝนได้ถูกนำมาใช้เสริมกับน้ำประปาในห้องน้ำและส่วนอื่นๆ ของอาคารศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเรา ปริมาณการใช้น้ำรวมทั้งหมดแสดงได้ ดังนี้

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด	ลบ.เมตร	109,738	110,169	102,733

• **ของเสีย (Waste)**

ปี พ.ศ. 2560 เป็นปีแรกที่เราเก็บเริ่มเก็บข้อมูลที่ตรวจสอบได้ (Auditable) ของปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานของเรา อาทิเช่น สายเคเบิลทองแดง สายไฟเบอร์ สายอากาศ การดัดอุปกรณ์ต่างๆ แบตเตอรี่ และ UPS เป็นต้น และเรายังถอยกลับไปรวบรวมข้อมูลย้อนหลังของปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 อีกด้วย อย่างไรก็ตาม

เราได้มีการจัดการกำจัดของเสียอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้อย่างเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลตั้งแต่เราเริ่มดำเนินกิจการมา ของเสียอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดจะถูกจำหน่ายให้กับบริษัทที่ได้รับอนุญาตนำไปรีไซเคิลและกำจัดเศษซากอย่างถูกวิธี ของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานแสดงได้ดังตารางด้านล่าง

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	ตัน	112.8	87.7	99.4

ท่ามกลางการดำเนินงานเพื่อยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลกับลูกค้า เอไอเอสสนับสนุนลูกค้าให้รับบริการใบแจ้งหนี้ผ่านทาง SMS หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น e-mail, eService หรือแอปพลิเคชัน My AIS สำหรับลูกค้าองค์กรก็สามารถรับข้อมูลในรูปแบบของแผ่น

ซีดีรอม ซึ่งจะมีรายละเอียดของใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการในรูปแบบของ PDF โดยเอไอเอสมองว่า การดำเนินโครงการดังกล่าวจะสามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และการลดการใช้กระดาษ

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
eStatement	จำนวนลูกค้า	4,169,246	4,161,487	5,538,627
PDF Statement	จำนวนลูกค้า	43,200	83,280	120,850
eService	จำนวนลูกค้า	1,390,079	1,392,283	2,477,241



# รายงานทางการเงิน

# รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน

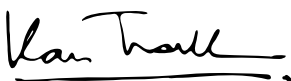
คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินของบริษัท แอตวันซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และงบการเงินรวมของบริษัท แอตวันซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย รวมถึงข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปโดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวัง และประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น และนักลงทุนทั่วไปอย่างโปร่งใส

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยง และให้มีและดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้องครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สิน ตลอดจนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตหรือการดำเนินการที่ผิดปกติดังมีสาระสำคัญ

ในการนี้คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลสอบทานคุณภาพของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนพิจารณาการเปิดเผยข้อมูลรายการระหว่างกัน โดยความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ปรากฏในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

งบการเงินของบริษัทฯ และงบการเงินรวมของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ คือบริษัททีล้อยท์ ทัช โธมัส ไซยศ สอบบัญชี จำกัด ในการตรวจสอบนั้นทางคณะกรรมการบริษัทได้สนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่างๆ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดงความเห็นได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีได้ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

คณะกรรมการมีความเห็นว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับดีเป็นที่น่าพอใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลได้ว่างบการเงินของบริษัท แอตวันซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ งบการเงินรวมของบริษัท แอตวันซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีความเชื่อถือได้ โดยถือปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



(นายกันต์ ตระกูลสุน)  
ประธานกรรมการ



(นายแอลเลน ลิว ยง เคียง)  
ประธานกรรมการบริหาร

# รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

## เสนอผู้ถือหุ้นและคณะกรรมการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

### ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) และงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินรวมและเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 งบกำไรขาดทุนรวมและเฉพาะกิจการ งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นรวมและเฉพาะกิจการ งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวมและเฉพาะกิจการและงบกระแสเงินสดรวมและเฉพาะกิจการสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันและหมายเหตุประกอบงบการเงินรวมและเฉพาะกิจการ รวมถึงสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ

ข้าพเจ้าเห็นว่า งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงินของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

### เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากกลุ่มบริษัทตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้ ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

### ข้อมูลและเหตุการณ์ที่เน้น

โดยมิได้เป็นการแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป ข้าพเจ้าขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 2.5 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ได้เลือกที่จะเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับเงินลงทุนในบริษัทย่อยในงบการเงินเฉพาะกิจการจากเดิมซึ่งบันทึกบัญชีตามวิธีราคาทุนมาเป็นวิธีส่วนได้เสีย โดยถือปฏิบัติกับงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป และได้ทำการปรับย้อนหลังงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และงบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ที่แสดงเป็นข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ปรับปรุงใหม่แล้ว

### เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบคือเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดตามดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของข้าพเจ้าในการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับงวดปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้นำเรื่องเหล่านี้มาพิจารณาในบริบทของการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการโดยรวมและในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ทั้งนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้แสดงความเห็นแยกต่างหากสำหรับเรื่องเหล่านี้

## เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

## วิธีการตรวจสอบที่ใช้เพื่อตอบสนอง

### การรับรู้รายได้

รายได้ของกลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการบันทึกให้ถูกต้องภายใต้ระบบที่มีความซับซ้อนและมีผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของราคารวมทั้งมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้รายได้ของกลุ่มบริษัทมีความซับซ้อน

นอกจากนี้ยังมีเรื่องที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้พิจารณาว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ คือ

- การบัญชีเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ใหม่และการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องในระหว่างปี
- การบันทึกบัญชีสำหรับสัญญาระยะยาว
- และระยะเวลาหรือรอบบัญชีในการรับรู้รายได้

นโยบายการบัญชีสำหรับการรับรู้รายได้ได้แสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 3.17

วิธีการตรวจสอบที่สำคัญ รวมถึง

- ประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการออกแบบการควบคุมรวมถึงการทดสอบประสิทธิภาพของการควบคุมซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้และบันทึกการขาย นอกจากนี้ข้าพเจ้าได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการตรวจสอบการควบคุมที่เป็นอัตโนมัติ และการควบคุมการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างโปรแกรม การใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ประเมินกระบวนการควบคุมภายในในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการ การเริ่มต้นของแผนงานใหม่ และการนำเข้าสู่ข้อมูลนั้นในระบบเรียกเก็บเงิน ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบกระบวนการควบคุมเรื่องการเข้าถึงข้อมูลและการจัดการการควบคุมการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบดังกล่าว
- เลือกการรายการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ของลูกค้าและตรวจสอบตัวอย่างการลดยอดและการให้ส่วนลดในระบบเรียกเก็บเงิน รวมถึงตรวจสอบตัวอย่างการรับชำระเงินกลับไปยังใบแจ้งหนี้
- ตรวจสอบการกระทบยอดที่สำคัญโดยผู้บริหารจากระบบทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องไปยังระบบเรียกเก็บเงินและบัญชีแยกประเภท เพื่อประเมินความถูกต้องและครบถ้วนของรายได้
- ตรวจสอบหลักฐานการบันทึกบัญชีที่จัดทำขึ้นด้วยมือและบันทึกเข้าบัญชีรายได้ เพื่อระบุรายการที่ผิดปกติ

นอกจากนี้ วิธีการตรวจสอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องซึ่งได้ระบุไว้มีดังนี้

- ตรวจสอบตัวอย่างของใบแจ้งหนี้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่และการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องในระหว่างปี
- พิจารณาระบุสัญญาระยะยาวที่อยู่ในความสนใจ เช่น การเปลี่ยนแปลงในอัตราค่าใดและมีกรตั้งรายได้ค้างรับที่สูง และได้สอบทานถึงข้อสมมติฐานและการใช้ดุลยพินิจสำหรับสัญญาเหล่านั้น
- ตรวจสอบกับข้อสมมติฐานและการประมาณการที่สำคัญของผู้บริหารที่ใช้ในการบันทึกรายได้ที่เกิดขึ้นในระหว่างปี แต่ยังไม่มีการออกใบแจ้งหนี้

### การรับรู้ต้นทุนของสินทรัพย์และอายุการให้ประโยชน์ของสินทรัพย์

เรื่องที่มีผลกระทบต่อมูลค่าตามบัญชีของที่ดิน อาคารและอุปกรณ์และสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน ซึ่งได้พิจารณาว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ คือ

- การตัดสินใจในการรับรู้ต้นทุนเป็นส่วนหนึ่งของสินทรัพย์หรือเป็นค่าใช้จ่าย
- ระยะเวลาของการโอนจากสินทรัพย์ระหว่างก่อสร้างเป็นอาคารและอุปกรณ์และ
- การใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการทบทวนอายุการให้ประโยชน์ของสินทรัพย์ในแต่ละปี

นโยบายการบัญชีสำหรับการรับรู้และการวัดมูลค่าของที่ดิน อาคารและอุปกรณ์และสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนและรายละเอียดได้แสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 3.8, 3.10, 3.23 และข้อ 11, 15 ตามลำดับ

วิธีการตรวจสอบที่สำคัญ รวมถึง

- ตรวจสอบการควบคุมภายในสำหรับระบบที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ และประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ใช้ในการรับรู้ต้นทุนของรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์
- ตรวจสอบรายละเอียดของต้นทุนของสินทรัพย์และวิธีการประเมินระยะเวลาของการโอนจากสินทรัพย์ระหว่างก่อสร้างเป็นอาคารและอุปกรณ์
- สอบทานเกี่ยวกับการใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการทบทวนความเหมาะสมของอายุการให้ประโยชน์ที่ใช้ในการคำนวณค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

## ข้อพิพาททางการค้าและคดีความที่สำคัญ

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงที่ถูกร้องทางกฎหมายและข้อพิพาททางภาษี ซึ่งทำให้ต้องใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการตั้งประมาณการหนี้สิน

การที่กลุ่มบริษัทประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งหาก กสทช. ตัดความ เปลี่ยนแปลงและ/หรือเพิ่มเติมข้อบังคับในการประกอบกิจการโทรคมนาคม อาจส่งผลให้กลุ่มบริษัทมีข้อพิพาท ซึ่งอาจได้รับความเสียหายจากการจ่ายค่าชดเชยได้

นอกจากนั้น กลุ่มบริษัทมีการทำงานร่วมกับรัฐวิสาหกิจ เช่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงมีความเสี่ยงในการเกิดการขัดแย้งระหว่างบริษัทด้านการตีความเนื้อหาและเงื่อนไขตามสัญญาที่แตกต่างกัน

เหตุการณ์สำคัญ ข้อพิพาททางการค้า และคดีความที่สำคัญได้แสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 38

วิธีการตรวจสอบที่สำคัญ รวมถึง

- ออกแบบและทำการตรวจสอบเพื่อที่จะระบุคดีความและข้อเรียกร้องที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญต่อกลุ่มบริษัทรวมถึงวิธีการต่อไปนี้
  - สอบถามผู้บริหาร รวมถึงฝ่ายกฎหมายของกลุ่มบริษัทเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ ข้อพิพาททางการค้าและคดีความที่สำคัญ
  - สอบทานรายงานการประชุมของผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและหนังสือที่ทำการติดต่อระหว่างกลุ่มบริษัทและที่ปรึกษาทางกฎหมายภายนอก
  - ส่งจดหมายถึงที่ปรึกษาทางกฎหมายภายนอกเกี่ยวกับสถานะของคดีความที่สำคัญ
  - สอบทานค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบริการทางกฎหมาย
- พิจารณาการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของกลุ่มบริษัท ดังต่อไปนี้
  - ทำความเข้าใจในกลุ่มบริษัทและสภาพแวดล้อมของกลุ่มบริษัทในเรื่องดังต่อไปนี้
    - กรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่ใช้สำหรับกลุ่มบริษัทและอุตสาหกรรมหรือภาคธุรกิจที่กลุ่มบริษัทประกอบธุรกิจอยู่ และ
    - วิธีการที่กลุ่มบริษัทจะปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายและข้อบังคับนั้น
  - สอบถามผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลว่า กลุ่มบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับแล้วหรือไม่ และตรวจสอบจดหมายติดต่อกับผู้มีอำนาจทางกฎหมาย เช่น กสทช. (ถ้ามี)
- ขอให้ผู้บริหารออกหนังสือรับรองว่า คดีความและข้อเรียกร้องที่เกิดขึ้นหรือมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นทั้งหมดนั้นมีการพิจารณาผลกระทบ เพื่อบันทึกบัญชีและเปิดเผยในการจัดทำงบการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

## ข้อมูลอื่น

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อมูลอื่น ข้อมูลอื่นประกอบด้วยข้อมูลซึ่งรวมอยู่ในรายงานประจำปี ซึ่งคาดว่าจะถูกจัดเตรียมให้ข้าพเจ้าภายหลังวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชี

ความเห็นของข้าพเจ้าต่อการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลอื่น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการคือ การอ่านและพิจารณาว่าข้อมูลอื่นมีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับงบการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับจากการตรวจสอบของข้าพเจ้า หรือปรากฏว่าข้อมูลอื่นมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปี หากข้าพเจ้าสรุปได้ว่าการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้าพเจ้าต้องสื่อสารเรื่องดังกล่าวกับผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและฝ่ายบริหารของบริษัท

## ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่อการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนอการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของกลุ่มบริษัทและบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่อง เปิดเผยเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อเนื่อง (ตามความเหมาะสม) และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่องเว้นแต่ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกกลุ่มบริษัทหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องต่อไปได้ ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัท

## ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อผิดพลาดที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีความสำคัญเมื่อคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการจากการใช้งบการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าได้ใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเกี่ยวกับประกอบวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของข้าพเจ้ารวมถึง

- ระบุและประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติงานตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาดเนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจละเว้นการแสดงข้อมูล การแสดงข้อมูลที่ไม่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน
- ทำความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัท
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดทำขึ้นโดยผู้บริหาร
- สรุปร่วมกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหารและจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับ สรุปร่วมกับความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของกลุ่มบริษัทและบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ ถ้าข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญข้าพเจ้าต้องกล่าวไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้าโดยให้

สังเกตถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงบการเงิน หรือถ้าการเปิดเผยดังกล่าวไม่เพียงพอ ความเห็นของข้าพเจ้าจะเปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทและบริษัทต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่อง

- ประเมินการนำเสนอโครงสร้างและเนื้อหาของงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลว่างบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการแสดงรายการและเหตุการณ์ในรูปแบบที่ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่
- ได้รับหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินของกิจการภายในกลุ่มหรือกิจกรรมทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัทเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินรวม ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อการกำหนดแนวทาง การควบคุมดูแล และการปฏิบัติงานตรวจสอบกลุ่มบริษัท ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อความเห็นของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำกับดูแลในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบรวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าได้ให้คำรับรองแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำกับดูแลว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและได้สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำกับดูแลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทั้งหมดตลอดจนเรื่องอื่นซึ่งข้าพเจ้าเชื่อว่ามีเหตุผลที่บุคคลภายนอกอาจพิจารณาว่ากระทบต่อความเป็นอิสระของข้าพเจ้าและมาตรการที่ข้าพเจ้าใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ข้าพเจ้าขาดความเป็นอิสระ

จากเรื่องที่ได้สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำกับดูแล ข้าพเจ้าได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญมากที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการในงวดปัจจุบันและกำหนดเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ข้าพเจ้าได้อธิบายเรื่องเหล่านี้ในรายงานของผู้สอบบัญชีเว้นแต่กฎหมายหรือข้อบังคับไม่ให้เปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว หรือในสถานการณ์ที่ยากที่จะเกิดขึ้น ข้าพเจ้าพิจารณาว่าไม่ควรสื่อสารเรื่องดังกล่าวในรายงานของข้าพเจ้าเพราะการกระทำดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าจะมีผลกระทบในทางลบมากกว่าผลประโยชน์ต่อส่วนได้เสียสาธารณะจากการสื่อสารดังกล่าว



ดร. ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3356

บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซยียศ สอบบัญชี จำกัด

กรุงเทพมหานคร

วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561



# งบแสดงฐานะการเงิน

บริษัท แอควานซ์ อินฟร่า เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : บาท

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 “ปรับปรุงใหม่”	ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 “ปรับปรุงใหม่”	
<b>สินทรัพย์</b>						
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>						
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	4	10,650,407,393	11,226,140,704	268,320,789	409,710,983	1,153,323,176
เงินฝากธนาคารที่สามารถใช้เป็นการเฉพาะ	5	2,642,633,529	2,963,182,980	-	-	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น	6, 34	17,071,011,926	14,116,309,540	2,219,344,855	1,868,662,606	4,474,431,207
เงินปันผลค้างรับ	34	-	-	-	12,093,267,807	19,944,391,312
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	34	-	-	39,533,900,000	39,243,900,000	44,243,900,000
สินค้าคงเหลือ	7	3,950,534,972	3,085,251,635	-	67,871	38,632,788
สินทรัพย์ภาษีเงินได้ของงวดปัจจุบัน		197,610,371	366,769,698	65,202,979	280,210,138	1,007,705,795
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	35	82,917,264	236,417,542	226,433,800	240,989,804	615,229,773
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น		245,744,406	272,036,391	321,083	7,217,545	714,276,630
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>		<b>34,840,859,861</b>	<b>32,266,108,490</b>	<b>42,313,523,506</b>	<b>54,144,026,754</b>	<b>72,191,890,681</b>
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>						
เงินลงทุนในบริษัทร่วม	8	30,728,921	24,234,502	-	-	-
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	2, 9	-	-	22,650,469,852	11,591,269,268	10,826,700,027
เงินลงทุนในการร่วมค้า	8	58,535,887	14,662,013	-	-	-
เงินลงทุนระยะยาวอื่น	10	59,399,310	59,399,310	47,999,310	47,999,310	46,999,310
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	11	132,579,258,894	118,271,443,199	253,637,085	336,867,143	499,589,004
สินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ	12	-	-	-	-	-
ค่าความนิยม	13	34,930,692	34,930,692	-	-	-
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	14	107,523,563,565	115,378,417,908	-	-	-
สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น	15	4,499,186,068	4,099,208,006	27,822,959	46,745,757	72,491,069
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	16	2,562,435,786	2,617,832,320	559,933,360	868,037,276	64,889,855
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	35	-	577,660,237	-	517,060,528	795,449,411
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		1,878,455,284	2,326,453,885	452,448,823	1,214,147,946	1,001,345,194
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>		<b>249,226,494,407</b>	<b>243,404,242,072</b>	<b>23,992,311,389</b>	<b>14,622,127,228</b>	<b>13,307,463,870</b>
<b>รวมสินทรัพย์</b>		<b>284,067,354,268</b>	<b>275,670,350,562</b>	<b>66,305,834,895</b>	<b>68,766,153,982</b>	<b>85,499,354,551</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

## งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

บริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		
		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 “ปรับปรุงใหม่”	ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 “ปรับปรุงใหม่”
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	17	6,500,000,000	9,200,000,000	-	5,700,000,000	7,700,000,000
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น	18, 34	32,140,894,338	34,292,055,244	2,791,995,986	3,086,074,755	3,475,832,250
ผลประโยชน์ตอบแทนรายปีค้างจ่าย		5,361,818,613	5,360,786,666	5,221,244,442	5,220,212,495	5,223,510,781
รายได้ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รับล่วงหน้า		3,409,682,237	3,208,042,630	9,183,807	9,223,936	44,592,133
เงินรับล่วงหน้าจากลูกค้า	5	2,642,633,529	2,963,182,980	-	-	-
ส่วนของหนี้สินระยะยาว ที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	17	3,075,569,159	2,484,704,493	3,038,063,962	2,052,743,555	4,327,462,057
ส่วนของใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม ค้างจ่ายที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	19	13,988,910,603	10,017,157,156	-	-	-
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	17, 34	-	-	4,640,000,000	6,440,000,000	6,490,000,000
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย		2,456,516,299	1,756,300,784	-	-	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น		24,750,899	45,798,270	3,682,936	1,101,566	1,816,750
รวมหนี้สินหมุนเวียน		69,600,775,677	69,328,028,223	15,704,171,133	22,509,356,307	27,263,213,971
หนี้สินไม่หมุนเวียน						
หนี้สินระยะยาว	17	100,101,849,676	87,273,400,138	29,090,497	3,345,111,037	9,412,406,257
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน	20	1,855,646,009	2,554,402,991	235,339,712	326,766,989	431,365,867
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย	19	59,960,851,091	72,180,037,834	-	-	-
หนี้สินทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	35	117,672,750	-	-	-	-
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		2,003,771,342	1,626,147,293	16,878,900	16,036,200	16,036,200
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		164,039,790,868	163,633,988,256	281,309,109	3,687,914,226	9,859,808,324
รวมหนี้สิน		233,640,566,545	232,962,016,479	15,985,480,242	26,197,270,533	37,123,022,295

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

## งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

บริษัท แอควาเน็กซ์ อินโฟร่า เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		
		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 “ปรับปรุงใหม่”	ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 “ปรับปรุงใหม่”
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น (ต่อ)						
ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ทุนเรือนหุ้น	21					
ทุนจดทะเบียน						
หุ้นสามัญ 4,997 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท						
ทุนที่ออกและชำระแล้ว		4,997,459,800	4,997,459,800	4,997,459,800	4,997,459,800	4,997,459,800
หุ้นสามัญ 2,973 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท						
ชำระครบแล้ว		2,973,095,330	2,973,095,330	2,973,095,330	2,973,095,330	2,973,095,330
ส่วนเกินมูลค่าหุ้น						
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	21	22,372,276,085	22,388,093,275	22,372,276,085	22,388,093,275	22,372,276,085
กำไรสะสม						
จัดสรรแล้ว						
ทุนสำรองตามกฎหมาย	22	500,000,000	500,000,000	500,000,000	500,000,000	500,000,000
ยังไม่ได้จัดสรร	2	24,174,742,689	16,471,015,050	24,174,742,689	16,471,015,050	22,313,204,401
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น	2, 23	300,240,549	236,679,794	300,240,549	236,679,794	217,756,440
รวมส่วนของผู้ถือหุ้นเฉพาะบริษัท		50,320,354,653	42,568,883,449	50,320,354,653	42,568,883,449	48,376,332,256
ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม		106,433,070	139,450,634	-	-	-
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น		50,426,787,723	42,708,334,083	50,320,354,653	42,568,883,449	48,376,332,256
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น		284,067,354,268	275,670,350,562	66,305,834,895	68,766,153,982	85,499,354,551

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

# งบกำไรขาดทุน

บริษัท แอควาเน็กซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
รายได้					
รายได้จากการให้บริการและให้เช่าอุปกรณ์	25, 34	132,946,614,806	128,226,136,756	1,689,050,715	4,949,542,510
รายได้จากการขาย	34	24,775,185,546	23,923,729,805	-	-
รวมรายได้		157,721,800,352	152,149,866,561	1,689,050,715	4,949,542,510
ต้นทุน					
ต้นทุนการให้บริการและให้เช่าอุปกรณ์	29, 34	(66,603,293,144)	(58,069,917,881)	(1,198,433,105)	(5,024,415,481)
ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์ตอบแทนรายปี	1	(1,032,975)	(3,989,039)	(1,032,975)	(3,989,039)
ต้นทุนขาย		(25,654,312,974)	(24,917,977,306)	-	-
รวมต้นทุน		(92,258,639,093)	(82,991,884,226)	(1,199,466,080)	(5,028,404,520)
กำไร (ขาดทุน) ขั้นต้น					
		65,463,161,259	69,157,982,335	489,584,635	(78,862,010)
ต้นทุนในการจัดจำหน่ายและค่าใช้จ่ายในการบริหาร					
ต้นทุนในการจัดจำหน่าย	29	(9,990,160,128)	(16,012,372,813)	(1,482,062)	(21,698,796)
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	29	(15,087,572,624)	(13,763,454,066)	(128,291,412)	(1,197,651,951)
รวมต้นทุนในการจัดจำหน่ายและค่าใช้จ่ายในการบริหาร		(25,077,732,752)	(29,775,826,879)	(129,773,474)	(1,219,350,747)
กำไร (ขาดทุน) จากการให้บริการ การให้เช่าอุปกรณ์ และการขาย					
		40,385,428,507	39,382,155,456	359,811,161	(1,298,212,757)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	2, 26, 34	174,795,247	203,951,212	1,324,956,276	1,530,864,624
รายได้อื่น	27, 34	575,201,652	364,175,929	140,273,149	1,663,222,514
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม บริษัทย่อย และการร่วมค้า	2, 8, 9	5,368,443	23,896,565	28,988,867,735	28,713,714,447
กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยนสุทธิ		224,917,346	277,161,087	(6,663,023)	21,865,404
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	34	(142,726,987)	(150,257,434)	(142,546,987)	(149,987,433)
ต้นทุนทางการเงิน	30, 34	(5,301,632,485)	(4,236,138,986)	(313,712,277)	(618,075,795)
กำไรก่อนรายได้ (ค่าใช้จ่าย) ภาษีเงินได้					
		35,921,351,723	35,864,943,829	30,350,986,034	29,863,391,004
(ค่าใช้จ่าย) รายได้ภาษีเงินได้	31	(5,843,428,337)	(5,175,299,508)	(273,673,933)	803,147,421
กำไรสำหรับปี		30,077,923,386	30,689,644,321	30,077,312,101	30,666,538,425

# งบกำไรขาดทุน (ต่อ)

บริษัท แอควาเนซ์ อินฟรา เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

สำหรับปีสิ้นสุดลงวันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
การแบ่งปันกำไร					
ส่วนที่เป็นของบริษัทใหญ่		30,077,312,101	30,666,538,425	30,077,312,101	30,666,538,425
ส่วนที่เป็นของส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม		611,285	23,105,896	-	-
กำไรสำหรับปี		30,077,923,386	30,689,644,321	30,077,312,101	30,666,538,425
กำไรต่อหุ้น (บาท)	32				
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน		10.12	10.31	10.12	10.31
กำไรต่อหุ้นปรับลด		10.12	10.31	10.12	10.31

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

# งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
กำไรสำหรับปี		30,077,923,386	30,689,644,321	30,077,312,101	30,666,538,425
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น					
รายการที่จะไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง					
ผลกำไรจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้	20	1,020,431,447	-	147,629,568	-
ส่วนแบ่งกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในบริษัทย่อย		-	-	698,397,615	-
ภาษีเงินได้ของรายการที่จะไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง	31	(203,914,534)	-	(29,525,914)	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี - สอดคล้องจากภาษีเงินได้		816,516,913	-	816,501,269	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี		30,894,440,299	30,689,644,321	30,893,813,370	30,666,538,425
การแบ่งปันกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวม					
ส่วนที่เป็นของบริษัทใหญ่		30,893,813,370	30,666,538,425	30,893,813,370	30,666,538,425
ส่วนที่เป็นของส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม		626,929	23,105,896	-	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี		30,894,440,299	30,689,644,321	30,893,813,370	30,666,538,425





รายงานทางการเงิน

หมายเหตุ			กำไรสะสม		อัตรากะทบของส่วนของผู้ถือหุ้น						หน่วย : บาท	
	ทุนเรือนหุ้นออกและชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	จัดสรรแล้ว ทุนสำรองตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	สำรองสำหรับ การจ่ายโดย ใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	กำไรจาก การลดสัดส่วน ของเงินลงทุน	ผลต่างจากการ เปลี่ยนแปลงในมูลค่า อุดหนุนสุทธิ ของเงินลงทุนเพื่อขาย	รวมองค์ประกอบอื่น ของส่วนของผู้ถือหุ้น	รวมส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท	ส่วนของผู้ถือหุ้นที่ไม่ใช่ส่วนของผู้ถือหุ้น	รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	2,973,095,330	22,388,093,275	500,000,000	16,471,015,050	75,493,131	161,186,663	-	236,679,794	42,568,883,449	139,450,634	42,708,334,083	
รายการกับเจ้าของที่บันทึกโดยตรงเข้าส่วนของผู้ถือหุ้น												
ลดทุนจดทะเบียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(33,427,840)	(33,427,840)	
การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	-	(15,817,190)	-	-	63,560,755	-	-	63,560,755	47,743,565	-	47,743,565	
เงินปันผล	-	-	-	(23,190,085,731)	-	-	-	-	(23,190,085,731)	(216,653)	(23,190,302,384)	
รวมรายการกับเจ้าของที่บันทึกโดยตรงเข้าส่วนของผู้ถือหุ้น	-	(15,817,190)	-	(23,190,085,731)	63,560,755	-	-	63,560,755	(23,142,342,166)	(33,644,493)	(23,175,986,659)	
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี												
กำไร	-	-	-	30,077,312,101	-	-	-	-	30,077,312,101	611,285	30,077,923,386	
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	-	-	-	816,501,269	-	-	-	-	816,501,269	15,644	816,516,913	
รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี	-	-	-	30,893,813,370	-	-	-	-	30,893,813,370	626,929	30,894,440,299	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	2,973,095,330	22,372,276,085	500,000,000	24,174,742,689	139,053,886	161,186,663	-	300,240,549	50,320,354,653	106,433,070	50,426,787,723	

## หมายเหตุประกอบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการเงิน

# งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบการเงินเฉพาะกิจการ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย										สำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	
หมายเหตุ	งบเรือนหุ้นที่ออกและชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	กำไรสะสม		องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น			หน่วย : บาท			
			ทุนสำรองตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	สำรองสำหรับการจ่ายใช้หุ้นเป็นปกติ	กำไรจากการลดสัดส่วนของเงินลงทุน	ส่วนเกินราคาอื่นของผู้ถือหุ้น				
“ปรับปรุงใหม่”											
2	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 - ตามที่รายงานไว้เดิม	22,372,276,085	500,000,000	19,308,356,485	56,569,777	-	56,569,777	45,210,297,677			
	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชี	-	-	3,004,847,916	-	161,186,663	161,186,663	3,166,034,579			
	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 - ปรับปรุงใหม่	22,372,276,085	500,000,000	22,313,204,401	56,569,777	161,186,663	217,756,440	48,376,332,256			
รายการการกับเจ้าของที่บันทึกโดยตรงเข้าส่วนของผู้ถือหุ้น											
23	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	15,817,190	-	-	18,923,354	-	18,923,354	34,740,544			
33, 34	เงินปันผล	-	-	(36,508,727,776)	-	-	-	(36,508,727,776)			
รวมรายการการกับเจ้าของที่บันทึกโดยตรงเข้าส่วนของผู้ถือหุ้น											
		15,817,190	-	(36,508,727,776)	18,923,354	-	18,923,354	(36,473,987,232)			
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี											
2	กำไร	-	-	30,666,538,425	-	-	-	30,666,538,425			
รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี											
		-	-	30,666,538,425	-	-	-	30,666,538,425			
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559											
		22,388,093,275	500,000,000	16,471,015,050	75,493,131	161,186,663	236,679,794	42,568,883,449			

รายงานทางการเงิน

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

பல : பல

หมายเหตุ			กำไรสะสม		องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น			
	ทุนเรือนหุ้นที่ออกและชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	ทุนสำรองตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	สำรองสำหรับการจ่ายหุ้นเป็นแทนที่	กำไรจากการลดส่วนของผู้ถือหุ้น	รวมส่วนของผู้ถือหุ้นงบรวม	
“ปรับปรุงใหม่” ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2560 - ตามที่รายงานไว้เดิม	2,973,095,330	22,388,093,275	500,000,000	12,761,597,893	75,493,131	-	38,698,279,629	
	2	-	-	3,709,417,157	-	161,186,663	3,870,603,820	
	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2560 - ปรับปรุงใหม่	2,973,095,330	22,388,093,275	500,000,000	16,471,015,050	75,493,131	161,186,663	42,568,883,449
รายการกับเจ้าของที่บันทึกโดยตรงเข้าส่วนของผู้ถือหุ้น การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ เงินปันผล	23 33, 34	- - -	- - -	- - (23,190,085,731)	63,560,755 - -	- - -	47,743,565 (23,190,085,731)	
	รวมรายการกับเจ้าของที่บันทึกโดยตรงเข้าส่วนของผู้ถือหุ้น	-	(15,817,190)	-	(23,190,085,731)	63,560,755	(23,142,342,166)	
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี กำไร กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	2	- - -	- - -	30,077,312,101 816,501,269	- -	- -	30,077,312,101 816,501,269	
	รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปี	-	-	30,893,813,370	-	-	30,893,813,370	
	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	2,973,095,330	22,372,276,085	500,000,000	24,174,742,689	139,053,886	161,186,663	50,320,354,653

หมายเหตุประกอบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการเงิน

# งบกระแสเงินสด

บริษัท แอควาเน็กซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

สำหรับปีสิ้นสุดลงวันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน					
กำไรสำหรับปี		30,077,923,386	30,689,644,321	30,077,312,101	30,666,538,425
รายการปรับปรุง					
ค่าเสื่อมราคา	11, 29	21,487,350,545	15,464,345,085	85,489,138	127,013,270
ค่าตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	12, 14, 15, 29	8,663,344,477	6,202,967,902	14,085,137	25,707,184
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	2, 26, 34	(174,795,247)	(203,951,212)	(1,324,956,276)	(1,530,864,624)
ต้นทุนทางการเงิน	30, 34	5,301,632,485	4,236,138,986	313,712,277	618,075,795
(กลับรายการ) หนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ	6	2,198,933,259	1,537,699,855	(11,716,239)	(2,165,297)
การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	23	47,743,565	34,740,544	47,743,565	34,740,544
(กลับรายการ) ค่าเผื่อสินค้าล้าสมัย การลดมูลค่าของสินค้า และตัดจำหน่ายสินค้าคงเหลือ	7	(392,008,151)	301,549,380	(18,277,813)	(35,986,900)
ค่าเผื่ออุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน		722,516,716	135,772,815	-	-
ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์		7,116,636	23,070,619	3,931,020	15,111,907
กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้น		(247,517,600)	(29,634,350)	(10,526,880)	(25,967,745)
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม บริษัทย่อยและการร่วมค้า	2, 8, 9	(5,368,443)	(23,896,565)	(28,988,867,735)	(28,713,714,447)
(กลับรายการ) ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน		261,759,361	213,606,415	52,601,794	(85,675,986)
(รายได้) ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	31	5,843,428,337	5,175,299,508	273,673,933	(803,147,421)
เงินสดได้มาจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงาน		73,792,059,326	63,757,353,303	514,204,022	289,664,705
การเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงาน					
เงินฝากธนาคารที่สามารถใช้เป็นการเฉพาะ		320,549,451	1,484,097,082	-	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น		(5,153,674,255)	731,903,785	65,992,264	3,231,251,687
สินค้าคงเหลือ		(473,275,186)	1,672,451,340	18,345,684	74,551,818
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น		69,937,640	1,022,641,449	(58,306,517)	707,059,084
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		814,768,300	2,600,497	1,112,026,398	(212,730,863)
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น		1,504,332,144	3,289,463,173	(215,252,224)	(415,145,123)
ผลประโยชน์ตอบแทนรายปีค้างจ่าย		1,031,947	(3,298,287)	1,031,947	(3,298,287)
รายได้ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รับล่วงหน้า		201,639,608	876,279,494	(40,129)	(35,368,197)
เงินรับล่วงหน้าจากลูกค้า		(320,549,451)	(1,484,097,082)	-	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น		(21,047,370)	23,006,431	2,581,369	(715,184)
สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า		324,993,828	102,801,487	7,777,096	18,431,096
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		29,821,986	94,722,085	-	-
เงินสดได้มาจากการกิจกรรมดำเนินงาน		71,090,587,968	71,569,924,757	1,448,359,910	3,653,700,736
จ่ายผลประโยชน์พนักงาน		(29,082,003)	(32,220,922)	(9,333,490)	(29,441,023)
จ่ายภาษีเงินได้		(5,532,986,849)	(9,902,247,111)	(65,213,068)	(280,282,027)
เงินสดสุทธิได้มาจากการกิจกรรมดำเนินงาน		65,528,519,116	61,635,456,724	1,373,813,352	3,343,977,686

## งบกระแสเงินสด (ต่อ)

บริษัท แอควานซ์ อินฟร่า เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

สำหรับปีสิ้นสุดลงวันที่ 31 ธันวาคม 2560

		หน่วย : บาท				
		หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
			2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน						
ซื้อที่ดิน อาคาร อุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น			(41,107,894,564)	(47,554,102,096)	(10,089,040)	(44,280,489)
จำหน่ายอุปกรณ์			121,135,582	17,398,486	25,641,463	33,946,725
จ่ายชำระใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม			(10,246,500,000)	(8,069,266,618)	-	-
เงินกู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (เพิ่มขึ้น) ลดลงสุทธิ		34	-	-	(290,000,000)	5,000,000,000
เงินสดรับจากการคืนทุนของบริษัทย่อย		9	-	-	2,266,535,420	-
เงินลงทุนเพิ่มในบริษัทร่วม การร่วมค้า และบริษัทย่อย		8, 9	(44,999,850)	(14,999,950)	-	(60,000,000)
เงินลงทุนอื่นเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ			-	303,674,045	-	(1,000,000)
รับเงินปันผล			-	-	28,454,797,153	35,860,268,711
รับดอกเบี้ย			169,264,032	215,749,753	919,998,002	1,917,532,686
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน			(51,108,994,800)	(55,101,546,380)	31,366,882,998	42,706,467,633
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน						
จ่ายดอกเบี้ย			(3,055,218,734)	(2,568,102,986)	(372,316,610)	(519,741,393)
จ่ายต้นทุนทางการเงินอื่น			(71,905,624)	(201,233,344)	(4,745,404)	(92,159)
จ่ายชำระหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน			(56,362,860)	(47,303,990)	(16,812,394)	(13,985,714)
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ			(2,700,000,000)	700,000,000	(5,700,000,000)	(2,000,000,000)
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกันลดลงสุทธิ		34	-	-	(1,800,000,000)	(50,000,000)
การเพิ่มขึ้นในหนี้สินระยะยาว			16,307,475,000	41,153,737,500	-	-
จ่ายชำระหนี้สินระยะยาว			(2,190,460,730)	(7,699,136,051)	(1,793,260,730)	(7,699,135,730)
จ่ายชำระเงินคืนให้ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม จากการคืนทุนของบริษัทย่อย			(33,427,840)	-	-	-
จ่ายเงินปันผล			(23,190,302,384)	(36,508,870,377)	(23,190,085,731)	(36,508,727,776)
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน			(14,990,203,172)	(5,170,909,248)	(32,877,220,869)	(46,791,682,772)
ผลกระทบจากอัตราแลกเปลี่ยนของเงินตราต่างประเทศ			(5,054,455)	(1,773,095)	(4,865,675)	(2,374,740)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ			(575,733,311)	1,361,228,001	(141,390,194)	(743,612,193)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 1 มกราคม			11,226,140,704	9,864,912,703	409,710,983	1,153,323,176
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม		4	10,650,407,393	11,226,140,704	268,320,789	409,710,983
ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับงบกระแสเงินสด						
รายการที่ไม่ใช่เงินสด						
ยอดหนี้ค้างชำระจากการลงทุนในรายจ่ายฝ่ายทุนและ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม						
			82,929,855,917	94,784,548,815	832,599	559,223

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



# หมายเหตุประกอบงบการเงิน

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

หมายเหตุ	สารบัญ
1.	ข้อมูลทั่วไป
2.	เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงิน
3.	นโยบายการบัญชีที่สำคัญ
4.	เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด
5.	เงินฝากธนาคารที่สามารถใช้เป็นการเฉพาะ
6.	ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น
7.	สินค้าคงเหลือ
8.	เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า
9.	เงินลงทุนในบริษัทย่อย
10.	เงินลงทุนระยะยาวอื่น
11.	ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์
12.	สินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ
13.	ค่าความนิยม
14.	ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม
15.	สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น
16.	สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี
17.	หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย
18.	เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น
19.	ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย
20.	ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน
21.	ทุนเรือนหุ้น
22.	ทุนสำรองตามกฎหมาย
23.	องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น
24.	ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน
25.	รายได้จากการให้บริการและให้เช่าอุปกรณ์
26.	รายได้ดอกเบี้ย
27.	รายได้อื่น
28.	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
29.	ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ
30.	ต้นทุนทางการเงิน
31.	ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้
32.	กำไรต่อหุ้น
33.	เงินปันผล
34.	บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน
35.	เครื่องมือทางการเงิน
36.	ภาระผูกพันกับบุคคลหรือกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
37.	หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น
38.	เหตุการณ์สำคัญ ข้อพิพาททางการค้าและคดีความที่สำคัญ
39.	การจัดประเภทรายการใหม่
40.	เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน
41.	การอนุมัติงบการเงิน

# หมายเหตุประกอบงบการเงิน

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

## 1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และที่อยู่จดทะเบียนตั้งอยู่เลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

บริษัทจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2534

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้แก่ บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 40.45 (31 ธันวาคม 2559: ร้อยละ 40.45) ของทุนจดทะเบียนของ บริษัทและเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และ SingTel Strategic Investments Pte Ltd. ถือหุ้นร้อยละ 23.32 (31 ธันวาคม 2559: ร้อยละ 23.32) ของทุนจดทะเบียนของ บริษัทและเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นในประเทศสิงคโปร์

การประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- 1) การเป็นผู้ดำเนินงานและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 MHz โดยบริษัทได้รับอนุญาตจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“สัญญาอนุญาต”) ฉบับลงวันที่ 27 มีนาคม 2533 ให้มีสิทธิดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Cellular 900 ระบบอนาล็อก NMT และระบบดิจิทัล GSM ทั่วประเทศแบบคู่ขนานกันไป เป็นระยะเวลา 25 ปี นับจากวันที่ 1 ตุลาคม 2533 ซึ่งเป็นวันแรกที่เปิดดำเนินการสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2558 โดยบริษัทมีภาระผูกพันจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนตามสัญญา

ภายใต้สัญญาดังกล่าวข้างต้น บริษัทมีสิทธิและหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงโดยต้องโอนกรรมสิทธิ์ในบรรดาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ หรือทรัพย์สินที่ได้กระทำขึ้น หรือจัดหาไว้สำหรับดำเนินการระบบ Cellular 900 ให้แก่ทีโอทีทันทีที่ติดตั้งเสร็จเรียบร้อย และการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาเป็นรายปีให้แก่ ทีโอที ในอัตราร้อยละของรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามสัญญาและผลประโยชน์อื่นใดที่พึงได้รับในรอบปี ก่อนหักค่าใช้จ่ายและค่าภาษีใดๆ หรืออย่างน้อยเท่ากับผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำต่อปีตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา ทั้งนี้ ตามสัญญาไม่ได้รับระบุให้ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำรวมตลอดอายุของสัญญา

อัตราร้อยละของรายได้ค่าบริการและผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละปีมีดังนี้

ปีที่	อัตราร้อยละของรายได้	ผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำต่อปี (ล้านบาท)
1 - 5	15	13 ถึง 147
6 - 10	20	253 ถึง 484
11 - 15	25	677 ถึง 965
16 - 20	30	1,236 ถึง 1,460
21 - 25	30	1,460

ตามสัญญาอนุญาตฯ ของบริษัทได้สิ้นสุดลงในวันที่ 30 กันยายน 2558 โดยเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2558 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ได้ออกประกาศเรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับที่ 2) ซึ่งกำหนดให้บริษัทมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ

เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2558 กสทช. มีหนังสือถึงบริษัท เรื่อง การกำหนดวันสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz มีมติกำหนดให้บริษัทให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไปเป็นการชั่วคราวจนถึงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558

ต่อมาในวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค.”) มีมติให้เลื่อนวันประมูลคลื่นความถี่ 900 MHz จากวันที่ 12 พฤศจิกายน 2558 เป็นวันที่ 15 ธันวาคม 2558

เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2559 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีคำสั่งที่ 16/2559 เรื่อง การประมูลคลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมกำหนดให้ กสทช. จัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 900 MHz ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 และคุ้มครองผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ 900 MHz เป็นการชั่วคราว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องต่อไปจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 หรือจนกว่า กสทช. จะได้ออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ให้แก่ผู้ชนะการประมูล แล้วแต่กรณีใดถึงกำหนดก่อน

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559 กสทช. มีมติให้สิ้นสุดการให้บริการเป็นการชั่วคราวแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz หลังจากบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้มีการชำระเงินงวดแรกของจำนวนเงินที่ประมูลในวันที่ 28 มิถุนายน 2559 และได้รับใบอนุญาต 900 MHz แล้วในวันที่ 30 มิถุนายน 2559

ปัจจุบันบริษัทได้ให้บริการให้คำปรึกษาและบริหารงานให้กับบริษัทย่อย (ดูหมายเหตุข้อ 34)

- 2) การเป็นผู้ดำเนินงานและให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ด้วยระบบ DATAKIT VIRTUAL CIRCUIT SWITCH โดยบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ทเวอร์ค คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (“ADC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยทางอ้อม ได้รับอนุญาตจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการกิจการบริการสื่อสารข้อมูลโดยใช้ระบบ DATAKIT VIRTUAL CIRCUIT SWITCH ในเขตชุมสายโทรศัพท์นครหลวง ตามสัญญาฉบับลงวันที่ 19 กันยายน 2532

ภายใต้สัญญาดังกล่าวข้างต้น ADC มีสิทธิและหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงโดยต้องโอนกรรมสิทธิ์ในบรรดาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ หรือทรัพย์สินที่ได้กระทำการขึ้น หรือจัดทำมาไว้สำหรับดำเนินการระบบ DATAKIT ให้แก่ทีโอทีทันทีที่ติดตั้งเสร็จเรียบร้อย และการจ่ายเงินผลประโยชน์ตามสัญญาเป็นรายปีให้แก่ทีโอที ในอัตราร้อยละของรายได้จากการให้บริการของระบบ DATAKIT VIRTUAL CIRCUIT SWITCH ตามสัญญา และผลประโยชน์อื่นใดที่พึงได้รับในรอบปี ก่อนหักค่าใช้จ่ายและค่าภาษีใดๆ หรืออย่างน้อยเท่ากับผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำต่อปีตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ADC และ ทีโอที ได้ตกลงแก้ไขสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ โดยทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมฉบับลงวันที่ 25 กันยายน 2540 ขยายระยะเวลาการอนุญาตให้ดำเนินการออกไปอีกจาก 10 ปี เป็น 25 ปี (สิ้นสุดสัญญาวันที่ 24 กันยายน 2565) และยกเว้นการเรียกเก็บเงินผลประโยชน์ตอบแทนรายปี ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2540 ทั้งนี้ ADC ได้ออกหุ้นสามัญจำนวน 10.75 ล้านหุ้น ในราคาหุ้นละ 10 บาทให้กับ ทีโอที ในวันที่ 17 มีนาคม 2541 (ร้อยละ 11.23 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด) เพื่อแลกกับสิทธิดังกล่าว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ทีโอที มีสัดส่วนถือหุ้นใน ADC คิดเป็นร้อยละ 48.12 (2559: ร้อยละ 48.12)

- 3) การเป็นผู้ดำเนินการและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Digital PCN 1800 โดยบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับอนุญาตจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) ให้เป็นผู้ดำเนินการและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Digital PCN 1800 (“สัญญาอนุญาตฯ”) ช่วงคลื่นความถี่วิทยุคมนาคมระหว่าง 1747.9 MHz - 1760.5 MHz และ 1842.9 MHz - 1855.5 MHz ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลล์คู่ Digital PCN 1800 ฉบับลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2539 โดย DPC ได้รับสิทธิตามสัญญา เริ่มตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม 2540 ถึง 15 กันยายน 2556 DPC ผู้กักจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ และจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนตามสัญญา

ภายใต้สัญญาดังกล่าวข้างต้น DPC มีสิทธิและหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงโดยต้องโอนเครื่องและอุปกรณ์ทั้งหมด รวมทั้งอะไหล่ของเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของ กสท. เมื่อติดตั้งอุปกรณ์แล้วเสร็จเรียบร้อย และต้องจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้ กสท. ในอัตราร้อยละของรายได้ตามเกณฑ์สิทธิจากการให้บริการ ก่อนหักค่าใช้จ่าย ค่าภาษีและค่าธรรมเนียม ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำตลอดอายุสัญญารวมเป็นจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 5,400 ล้านบาท โดยแบ่งชำระเป็นรายปี ดังนี้

ปีที่	อัตราร้อยละของรายได้	ผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำต่อปี (ล้านบาท)
1	25	9
2 - 9	20	60 ถึง 320
10 - 14	25	350 ถึง 650
15 - 16	30	670

DPC ได้จ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้ กสท. ตลอดอายุสัญญาแล้วเป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 15,853 ล้านบาท

ตามสัญญาอนุญาตฯ สิ้นสุดวันที่ 15 กันยายน 2556 โดยเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2556 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ได้ออกประกาศ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตฯ หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไปเป็นการชั่วคราวภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี นับจากวันสิ้นสุดสัญญาอนุญาตฯ โดยผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ ต่อมาเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (“คสช.”) มีคำสั่ง ฉบับที่ 94/2557 เรื่อง “การระงับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม” โดยให้ กสทช. ชะลอการดำเนินการเกี่ยวกับการประมูลคลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมออกไปเป็นระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันที่ที่มีคำสั่งนี้ โดยในระหว่างชะลอการดำเนินการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2556 เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไป กสทช. ยังไม่ได้ชี้แจงในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อบังคับและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศ (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะนำส่งรายได้ให้กับรัฐ) ดังนั้นผลกระทบจากการต้องปฏิบัติตามการขยายระยะเวลาของ DPC จึงยังไม่สามารถประเมินได้แน่นอนในขณะนี้

ต่อมาในวันที่ 24 พฤศจิกายน 2558 กสทช. มีมติให้สิ้นสุดการให้บริการเป็นการชั่วคราวแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1800 MHz ในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558

- 4) การเป็นผู้ดำเนินการและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้คลื่นความถี่ 2.1 GHz โดย บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ให้เป็นผู้ดำเนินการและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ช่วงคลื่นความถี่วิทยุคมนาคมระหว่าง 1950 MHz - 1965 MHz และ 2140 MHz - 2155 MHz ตามใบอนุญาตเลขที่ NBTC/FREQ/TEL/55/1 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2555 โดย AWN ได้รับสิทธิตามใบอนุญาตดังกล่าว เริ่มตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2570 AWN ผู้กัปจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และจ่ายค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมภายใต้คลื่นความถี่ 1800 MHz

เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558 AWN ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ให้เป็นผู้ดำเนินการและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ช่วงคลื่นความถี่วิทยุคมนาคมระหว่าง 1725 MHz - 1740 MHz และ 1820 MHz - 1835 MHz ตามใบอนุญาตเลขที่ NBTC/FREQ/TEL/55/1 (เพิ่มเติมครั้งที่ 1) ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 โดย AWN ได้รับสิทธิตามใบอนุญาตดังกล่าว เริ่มตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2576 AWN ผู้กัปจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และจ่ายค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมภายใต้คลื่นความถี่ 900 MHz

เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 AWN ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ให้เป็นผู้ดำเนินการและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ช่วงคลื่นความถี่วิทยุคมนาคมระหว่าง 895 MHz - 905 MHz และ 940 MHz - 950 MHz ตามใบอนุญาตเลขที่ NBTC/FREQ/TEL/55/1 (เพิ่มเติมครั้งที่ 2) ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 โดย AWN ได้รับสิทธิตามใบอนุญาตดังกล่าว เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2574 AWN ผู้กัปจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และจ่ายค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในใบอนุญาต

- 5) บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด (“SBN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) สำหรับใบอนุญาตกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ระดับชาติ ตามใบอนุญาตเลขที่ B1-N21331-0001-60 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2560 โดยมีกำหนดสิ้นสุดวันที่ 19 มีนาคม 2575 นอกจากนี้ SBN ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. สำหรับให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ช่องต่างๆ แต่ละฉบับมีระยะเวลา 1 ปี ทั้งนี้ SBN มีภาระผูกพันจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และจ่ายค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาตามที่กำหนดในใบอนุญาต

รายละเอียดของบริษัทย่อย บริษัทร่วมและการร่วมค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

ชื่อกิจการ	ลักษณะธุรกิจ	ประเทศที่ กิจการจัดตั้ง	บริษัทถือหุ้นร้อยละ		
			2560	2559	
บริษัทย่อย					
บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด	ผู้ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด	หยุดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไทย	98.55	98.55	
บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ด์ จำกัด	ผู้จัดจำหน่ายบัตรเครดิต	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด	ผู้ให้บริการการชำระเงินสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และบัตรเครดิต	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด	ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด	ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz, 900 MHz และ 1800 MHz ผู้จัดจำหน่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ และให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้บริการ โทรคมนาคม บริการโครงข่ายโทรคมนาคม และให้บริการ โครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด	ให้บริการโทรคมนาคม และบริการโครงข่ายโทรคมนาคม รวมถึงเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ และให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ช่องต่างๆ	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด	ผู้นำเข้าและจัดจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท แฟกซ์ โลท์ จำกัด	ให้เช่าและบริการพื้นที่ ที่ดินและอาคาร และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	ไทย	99.98	99.98	
บริษัท ไมโมเทค จำกัด	พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ (IT) บริการรวบรวมข้อมูล สำหรับบริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Content Aggregator) และให้บริการในการเรียกเก็บและรับชำระเงิน จากลูกค้า	ไทย	99.99	99.99	
บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด	ปัจจุบันยังไม่ได้ประกอบธุรกิจ	ไทย	99.99	99.99	
บริษัทย่อยทางอ้อม					
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด	ผู้ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ และ Optical Fiber	ไทย	51.00	51.00	
บริษัทร่วม					
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	ให้บริการโครงข่ายสื่อสารสัญญาณโทรคมนาคม	ไทย	29.00	29.00	
การร่วมค้า					
บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายใยแก้วนำแสง	ไทย	60.00	60.00	

กลุ่มบริษัทและบริษัทมีรายการและความสัมพันธ์อย่างมีสาระสำคัญกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ดังนั้น งบการเงินนี้จึงอาจไม่แสดงถึงเงื่อนไขที่อาจมีอยู่หรือผลการดำเนินงานซึ่งอาจเกิดขึ้นในกรณีที่กลุ่มบริษัทและบริษัทได้ดำเนินงานโดยปราศจากความสัมพันธ์ดังกล่าว

เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2560 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและอนุมัติให้บริษัท และ/หรือ บริษัทย่อยของบริษัทเข้าทำคำเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดของ บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (“CSL”) โดยสมัครใจแบบมีเงื่อนไข (Conditional Voluntary Tender Offer “VTO”) ในหุ้นสามัญทั้งหมดของ CSL จำนวน 594.51 ล้านหุ้น ในราคาหุ้นละ 7.80 บาท จากผู้ถือหุ้นทุกรายซึ่งประกอบด้วย

- (1) หุ้นร้อยละ 42.07 ซึ่งถือโดยบริษัท ดีทีวี เซอร์วิส จำกัด (“DTV”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) (“THCOM”)
- (2) หุ้นร้อยละ 14.14 ซึ่งถือโดย Singapore Telecommunications Ltd. (“Singtel”) และ
- (3) หุ้นร้อยละ 43.79 ซึ่งถือโดยผู้ถือหุ้นรายย่อยของ CSL

เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560 และ 24 ตุลาคม 2560 บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้เข้าทำสัญญา Share Tender Agreement เพื่อเสนอซื้อหุ้นสามัญใน CSL กับ DTV และ Singtel ตามลำดับ โดย DTV และ Singtel จะขายหุ้นสามัญใน CSL ทั้งหมดให้แก่ AWN ภายใต้กระบวนการทำคำเสนอซื้อ โดยขายผ่าน Tender Offer

เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2560 AWN ได้ยื่นแบบคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดโดยสมัครใจแบบมีเงื่อนไข (Conditional Voluntary Tender Offer) ในหุ้นสามัญทั้งหมดของ CSL ต่อคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และคณะกรรมการผู้ถือหลักทรัพย์ของ CSL มีระยะเวลาเริ่มซื้อของการเสนอซื้อดังกล่าวทั้งสิ้น 25 วันทำการ หรือตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2560 ถึงวันที่ 22 มกราคม 2561

ต่อมาเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 AWN ในฐานะผู้ทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของ CSL ได้นำส่งแบบรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์ของ CSL ต่อคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และคณะกรรมการและผู้ถือหลักทรัพย์ของ CSL โดย AWN รับซื้อหลักทรัพย์ของ CSL จำนวน 476,196,534 หุ้น หรือคิดเป็นจำนวนร้อยละ 80.10 ของจำนวนหุ้นสามัญทั้งหมดที่ออกและชำระแล้วทั้งหมดของ CSL และเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561 AWN ได้ชำระค่าหุ้นดังกล่าวเป็นจำนวน 3,714 ล้านบาทเรียบร้อยแล้วจึงส่งผลให้ CSL มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของ AWN

## 2. เกณฑ์การจัดทำและนำเสนอการเงิน

- 2.1 กลุ่มบริษัทและบริษัทจัดทำบัญชีเป็นเงินบาทและจัดทำงบการเงินตามกฎหมายเป็นภาษาไทยตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย
- 2.2 งบการเงินของกลุ่มบริษัทและบริษัทได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง “การนำเสนอการเงิน” ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป และตามข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2560 เรื่อง “การจัดทำและส่งงบการเงินและรายการเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน พ.ศ. 2560” และตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงวันที่ 11 ตุลาคม 2559 เรื่อง “กำหนดรายการย่อที่ต้องมีในงบการเงิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559” (ดูหมายเหตุข้อ 39)
- 2.3 งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมในการวัดมูลค่าขององค์ประกอบของงบการเงิน ยกเว้นตามที่ได้เปิดเผยในนโยบายการบัญชีที่สำคัญ
- 2.4 มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เริ่มมีผลบังคับใช้ในบัญชีปัจจุบันและที่จะมีผลบังคับใช้ในอนาคต มีรายละเอียดดังนี้

- 1) การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ออกใหม่และปรับปรุงใหม่มาถือปฏิบัติ

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลบังคับใช้สำหรับการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้



## มาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 16 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 23 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 26 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 33 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 36 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 37 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 40 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 41 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 104 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 105 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 107 (ปรับปรุง 2559)

## มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 6 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2559)  
ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2559)

การนำเสนองบการเงิน  
สินค้าคงเหลือ  
งบกระแสเงินสด  
นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด  
เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน  
สัญญาก่อสร้าง  
ภาษีเงินได้  
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์  
สัญญาเช่า  
รายได้  
ผลประโยชน์ของพนักงาน  
การบัญชีสำหรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือจากรัฐบาล  
ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
ต้นทุนการกู้ยืม  
การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน  
การบัญชีและการรายงานโครงการผลประโยชน์เมื่อออกจากงาน  
งบการเงินเฉพาะกิจการ  
เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า  
การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่เงินเฟ้อรุนแรง  
กำไรต่อหุ้น  
การรายงานทางการเงินระหว่างกาล  
การด้อยค่าของสินทรัพย์  
ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น  
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน  
อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน  
เกษตรกรรม  
การบัญชีสำหรับการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา  
การบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน  
การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลสำหรับเครื่องมือทางการเงิน

การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์  
การรวมธุรกิจ  
สัญญาประกันภัย  
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการดำเนินงานที่ยกเลิก  
การสำรวจและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรแร่  
ส่วนงานดำเนินงาน  
งบการเงินรวม  
การร่วมกิจการ  
การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียในกิจการอื่น  
การวัดมูลค่ายุติธรรม

## การตีความมาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2559)

ความช่วยเหลือจากรัฐบาล - กรณีที่ไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างเฉพาะเจาะจงกับกิจกรรมดำเนินงาน

ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2559)

สัญญาเช่าดำเนินงาน - สิ่งจูงใจให้แก่ผู้เช่า

ฉบับที่ 25 (ปรับปรุง 2559)

ภาษีเงินได้ - การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางภาษีของกิจการหรือของผู้ถือหุ้น

ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559)

การประเมินเนื้อหาสัญญาเช่าที่เพิ่มขึ้นตามรูปแบบกฎหมาย

ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2559)

การเปิดเผยข้อมูลของข้อตกลงสัมปทานบริการ

ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2559)

รายได้ - รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา

ฉบับที่ 32 (ปรับปรุง 2559)

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - ต้นทุนเว็บไซต์

## การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2559)

การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรื้อถอน การบูรณะ และหนี้สินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2559)

การประเมินว่าข้อตกลงประกอบด้วยสัญญาเช่าหรือไม่

ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2559)

สิทธิในส่วนได้เสียจากกองทุนการรื้อถอน การบูรณะและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม

ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2559)

การปรับปรุงย้อนหลังภายใต้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่มีภาวะเงินเฟ้อรุนแรง

ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2559)

การรายงานทางการเงินระหว่างกาลและการด้อยค่า

ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2559)

ข้อตกลงสัมปทานบริการ

ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2559)

โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า

ฉบับที่ 14 (ปรับปรุง 2559)

ข้อจำกัดสินทรัพย์ตามโครงการผลประโยชน์ ข้อกำหนดเงินทุนขั้นต่ำและปฏิสัมพันธ์ของรายการเหล่านี้ สำหรับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง ผลประโยชน์ของพนักงาน

ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2559)

สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์

ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2559)

การจ่ายสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินสดให้แก่เจ้าของ

ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2559)

การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า

ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2559)

ต้นทุนการเปิดหน้าดินในช่วงการผลิตสำหรับเหมืองผิวดิน

ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2559)

เงินที่นำส่งรัฐ

## แนวปฏิบัติทางการบัญชี

แนวปฏิบัติทางการบัญชีสำหรับการดัดรายการสินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงิน

แนวปฏิบัติทางการบัญชีสำหรับธุรกิจประกันภัยในการกำหนดให้เครื่องมือทางการเงินเป็นเครื่องมือทางการเงินที่แสดงมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินข้างต้นไม่มีผลกระทบอย่างเป็นทางการของกลุ่มบริษัทและบริษัทยกเว้นมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง “งบการเงินเฉพาะกิจการ”

มาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงใหม่นี้ อนุญาตให้กิจการใช้วิธีส่วนได้เสียในการบันทึกเงินลงทุนในบริษัทย่อย การร่วมค้าและเงินลงทุนในบริษัทร่วมในงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยต้องใช้วิธีปรับปรุงย้อนหลัง ซึ่งบริษัทได้เปลี่ยนนโยบายบัญชีจากเดิมที่ใช้วิธีราคาทุน มาใช้วิธีส่วนได้เสียสำหรับงบการเงินเฉพาะกิจการในปัจจุบัน ดังนั้น บริษัทจึงปรับปรุงย้อนหลังเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงใหม่นี้ ตามที่กล่าวไว้ในหมายเหตุข้อ 2.5

2) มาตรฐานการรายงานทางการเงินซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว แต่ยังไม่มียกบังคับใช้ สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้น ไป ดังต่อไปนี้

### มาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2560)	การนำเสนองบการเงิน
ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2560)	สินค้าคงเหลือ
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2560)	งบกระแสเงินสด
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2560)	นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2560)	เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2560)	สัญญาก่อสร้าง
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2560)	ภาษีเงินได้
ฉบับที่ 16 (ปรับปรุง 2560)	ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2560)	สัญญาเช่า
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2560)	รายได้
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2560)	ผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2560)	การบัญชีสำหรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือจากรัฐบาล
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2560)	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ฉบับที่ 23 (ปรับปรุง 2560)	ต้นทุนการกู้ยืม
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2560)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน
ฉบับที่ 26 (ปรับปรุง 2560)	การบัญชีและการรายงานโครงการผลประโยชน์เมื่อออกจากงาน
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2560)	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2560)	เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2560)	การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่เงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 33 (ปรับปรุง 2560)	กำไรต่อหุ้น
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2560)	การรายงานทางการเงินระหว่างกาล
ฉบับที่ 36 (ปรับปรุง 2560)	การด้อยค่าของสินทรัพย์
ฉบับที่ 37 (ปรับปรุง 2560)	ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2560)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน
ฉบับที่ 40 (ปรับปรุง 2560)	อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน
ฉบับที่ 41 (ปรับปรุง 2560)	เกษตรกรรม

### มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2560)	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2560)	การรวมธุรกิจ
ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2560)	สัญญาประกันภัย
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2560)	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการดำเนินงานที่ยกเลิก
ฉบับที่ 6 (ปรับปรุง 2560)	การสำรวจและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรแร่
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2560)	ส่วนงานดำเนินงาน
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2560)	งบการเงินรวม
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2560)	การร่วมกิจการ
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2560)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียในกิจการอื่น
ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2560)	การวัดมูลค่ายุติธรรม

## การตีความมาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 25 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 32 (ปรับปรุง 2560)

ความช่วยเหลือจากรัฐบาล - กรณีที่ไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างเฉพาะเจาะจงกับกิจกรรมดำเนินงาน

สัญญาเช่าดำเนินงาน - สิ่งจูงใจให้แก่ผู้เช่า

ภาษีเงินได้ - การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางภาษีของกิจการหรือของผู้ถือหุ้น

การประเมินเนื้อหาสัญญาเช่าที่เพิ่มขึ้นตามรูปแบบกฎหมาย

การเปิดเผยข้อมูลของข้อตกลงสัมปทานบริการ

รายได้ - รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - ต้นทุนเว็บไซต์

## การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 14 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2560)

ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2560)

การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรื้อถอน การบูรณะ และหนี้สินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

การประเมินว่าข้อตกลงประกอบด้วยสัญญาเช่าหรือไม่

สิทธิในส่วนได้เสียจากกองทุนการรื้อถอน การบูรณะและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม

การปรับปรุงย้อนหลังภายใต้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2560) เรื่อง การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่มีภาวะเงินเฟ้อรุนแรง

การรายงานทางการเงินระหว่างกาลและการด้อยค่า

ข้อตกลงสัมปทานบริการ

โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า

ข้อจำกัดสินทรัพย์ตามโครงการผลประโยชน์ ข้อกำหนดเงินทุนขั้นต่ำและปฏิสัมพันธ์ของรายการเหล่านี้ สำหรับมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2560) เรื่อง ผลประโยชน์ของพนักงาน

สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์

การจ่ายสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินสดให้แก่เจ้าของ

การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า

ต้นทุนการเปิดหน้าดินในช่วงการผลิตสำหรับเหมืองผิวดิน

เงินที่นำส่งรัฐ

ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทและบริษัทจะนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องมาเริ่มถือปฏิบัติกับการเงินเมื่อมาตรฐานดังกล่าวมีผลบังคับใช้ ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทและบริษัทได้ประเมินผลกระทบของมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าว และเห็นว่าไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการเงินสำหรับงวดที่เริ่มใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับดังกล่าว

### 2.5 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชี

มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง “งบการเงินเฉพาะกิจการ”

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 บริษัทได้นำมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง “งบการเงินเฉพาะกิจการ” มาใช้ โดยเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับเงินลงทุนในบริษัทย่อยในการเงินเฉพาะกิจการจากเดิมซึ่งบันทึกบัญชีตามวิธีราคาทุนมาเป็นวิธีส่วนได้เสียโดยใช้วิธีปรับปรุงย้อนหลัง

งบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 ที่แสดงเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ ได้ถูกปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามการปฏิบัติในช่วงเปลี่ยนแปลงตามที่กำหนดในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีดังกล่าวต่อการเงินเฉพาะกิจการสรุปได้ดังนี้

งบแสดงฐานะการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และวันที่ 1 มกราคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559			ณ วันที่ 1 มกราคม 2559		
	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ตามที่เคย รายงานไว้เดิม	ปรับปรุงเพิ่มขึ้น จากการ เปลี่ยนแปลง นโยบายการบัญชี	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 หลังปรับปรุง	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 ตามที่เคย รายงานไว้เดิม	ปรับปรุงเพิ่มขึ้น จากการ เปลี่ยนแปลง นโยบายการบัญชี	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559 หลังปรับปรุง
<b>สินทรัพย์</b>						
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>						
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	7,721	3,870	11,591	7,661	3,166	10,827
<b>ส่วนของผู้ถือหุ้น</b>						
กำไรสะสม - ยังไม่ได้จัดสรร	12,762	3,709	16,471	19,308	3,005	22,313
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น	75	161	236	57	161	218

งบกำไรขาดทุนเฉพาะกิจการและงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นเฉพาะกิจการ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ตามที่เคยรายงานไว้เดิม	ปรับปรุงเพิ่มขึ้น (ลดลง) จากการเปลี่ยนแปลง นโยบายการบัญชี	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2559 หลังปรับปรุง
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	29,540	(28,010)	1,530
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม บริษัทย่อย และการร่วมค้า	-	28,714	28,714
กำไรสำหรับปี	29,962	704	30,666
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	10.08	0.23	10.31
กำไรต่อหุ้นปรับลด (บาท)	10.08	0.23	10.31
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	29,962	704	30,666

งบกระแสเงินสดเฉพาะกิจการ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ตามที่เคยรายงานไว้เดิม	ปรับปรุงเพิ่มขึ้น (ลดลง) จากการเปลี่ยนแปลง นโยบายการบัญชี	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2559 หลังปรับปรุง
กำไรสำหรับปี	29,962	704	30,666
รายการปรับปรุง			
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	(29,540)	28,010	(1,530)
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม บริษัทย่อย และการร่วมค้า	-	(28,714)	(28,714)

### 3. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

นโยบายการบัญชีที่นำเสนอต่อไปนี้ได้ถือปฏิบัติโดยสม่ำเสมอสำหรับการเงินในรอบระยะเวลาที่รายงาน

#### 3.1. เกณฑ์ในการกำกับการเงินรวม

งบการเงินรวมประกอบด้วยงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย (รวมกันเรียกว่า “กลุ่มบริษัท”) และส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัทในบริษัทร่วม และการร่วมค้า

##### การรวมธุรกิจ

กลุ่มบริษัทและบริษัท บันทึกบัญชีสำหรับการรวมธุรกิจตามวิธีซื้อ เมื่อการควบคุมถูกโอนไปยังกลุ่มบริษัท ยกเว้นในกรณีที่เป็นการรวมธุรกิจภายใต้การควบคุมเดียวกัน

การควบคุม หมายถึงอำนาจในการกำหนดนโยบายทางการเงินและการดำเนินงานของกิจการเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์จากกิจกรรมของกิจการนั้น ในการพิจารณาอำนาจในการควบคุม กลุ่มบริษัทและบริษัทต้องนำสิทธิในการออกเสียงที่เกิดขึ้นมารวมในการพิจารณา วันที่ซื้อกิจการคือ วันที่อำนาจในการควบคุมนั้นได้ถูกโอนไปยังผู้ซื้อ การกำหนดวันที่ซื้อกิจการและการระบุเกี่ยวกับการโอนอำนาจควบคุมจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งต้องใช้ดุลยพินิจเข้ามาเกี่ยวข้อง

ค่าความนิยม ถูกวัดมูลค่า ณ วันที่ซื้อ โดยวัดจากมูลค่ายุติธรรมของสิ่งตอบแทนที่โอนให้ซึ่งรวมถึงการรับรู้จำนวนส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมในผู้ถูกซื้อ หักด้วยมูลค่าสุทธิ (มูลค่ายุติธรรม) ของสินทรัพย์ที่ระบุได้ที่ได้มาและหนี้สินที่รับมาซึ่งวัดมูลค่า ณ วันที่ซื้อ

สิ่งตอบแทนที่โอนให้ ต้องวัดด้วยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ที่โอนไป หนี้สินที่กลุ่มบริษัทและบริษัทก่อขึ้นเพื่อจ่ายชำระให้แก่เจ้าของเดิม และส่วนได้เสียในส่วนของเจ้าของที่ออกโดยกลุ่มบริษัทและบริษัท ทั้งนี้ สิ่งตอบแทนที่โอนให้ยังรวมถึงมูลค่ายุติธรรมของหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และมูลค่าของโครงการจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ที่ออกแทนโครงการของผู้ถูกซื้อเมื่อรวมธุรกิจ หากการรวมธุรกิจมีผลให้สิ้นสุดความสัมพันธ์ของโครงการเดิมระหว่างกลุ่มบริษัทและบริษัทและผู้ถูกซื้อ ให้ใช้ราคาต่ำกว่าระหว่าง มูลค่าจากการยกเลิกสัญญาตามที่จะระบุในสัญญา และมูลค่าองค์ประกอบนอกตลาด ไปหักจากสิ่งตอบแทนที่โอนให้ และรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายอื่น

หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นของบริษัทที่ถูกซื้อที่รับมาจากการรวมธุรกิจ ระบุเป็นหนี้สินหากมีภาระผูกพันในปัจจุบันซึ่งเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ในอดีต และสามารถวัดมูลค่ายุติธรรมได้อย่างน่าเชื่อถือ

กลุ่มบริษัทและบริษัทวัดมูลค่าส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมตามอัตราส่วนได้เสียในสินทรัพย์สุทธิที่ได้มาจากผู้ถูกซื้อ

ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อของกลุ่มบริษัทและบริษัทที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการรวมธุรกิจ เช่น ค่าที่ปรึกษากฎหมาย ค่าธรรมเนียมวิชาชีพ และค่าที่ปรึกษาอื่น ๆ ถือเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดขึ้น

##### การรวมธุรกิจภายใต้การควบคุมเดียวกัน

การรวมธุรกิจของกิจการหรือการรวมธุรกิจภายใต้การควบคุมเดียวกันบันทึกบัญชีโดยใช้วิธีเสมือนว่าเป็นวิธีการรวมส่วนได้เสีย และตามแนวปฏิบัติที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชีในระหว่างปี 2552

##### บริษัทย่อย

บริษัทย่อยเป็นกิจการที่อยู่ภายใต้การควบคุมของกลุ่มบริษัท การควบคุมเกิดขึ้นเมื่อกกลุ่มบริษัทเปิดรับหรือมีสิทธิในผลตอบแทนผันแปรจากการเกี่ยวข้องับกิจการนั้นและมีความสามารถในการใช้อำนาจเหนือกิจการนั้นทำให้เกิดผลกระทบต่อจำนวนเงินผลตอบแทนของกลุ่มบริษัท งบการเงินของบริษัทย่อยได้รวมอยู่ในงบการเงินรวม นับแต่วันที่มีการควบคุมจนถึงวันที่การควบคุมสิ้นสุดลง

##### การสูญเสียการควบคุม

เมื่อกกลุ่มบริษัทสูญเสียการควบคุมในบริษัทย่อย กลุ่มบริษัทตัดรายการสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัทย่อยนั้นออก รวมถึงส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมและส่วนประกอบอื่นในส่วนของเจ้าของที่เกี่ยวข้องกับบริษัทย่อยนั้น ถ้าไรขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียการควบคุมในบริษัทย่อยรับรู้ในงบกำไรขาดทุนและงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น ส่วนได้เสียในบริษัทย่อยเดิมที่ยังคงเหลืออยู่ให้วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม ณ วันที่สูญเสียการควบคุม



ส่วนได้เสียในเงินลงทุนที่บันทึกตามวิธีส่วนได้เสีย

ส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัทในเงินลงทุนที่บันทึกตามวิธีส่วนได้เสีย ประกอบด้วยส่วนได้เสียในบริษัทร่วมและการร่วมค้า

ส่วนได้เสียของบริษัทในเงินลงทุนที่บันทึกตามวิธีส่วนได้เสีย ประกอบด้วยส่วนได้เสียในบริษัทย่อย

บริษัทร่วมเป็นกิจการที่กลุ่มบริษัทมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญโดยมีอำนาจเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายทางการเงินและการดำเนินงานแต่ไม่ถึงระดับที่จะควบคุมหรือควบคุมร่วมในนโยบายดังกล่าว

การร่วมค้า เป็นการร่วมการงานซึ่งผู้ที่มีการควบคุมร่วมในการงานนั้นมีสิทธิในสินทรัพย์สุทธิของการร่วมการงานนั้น เงินลงทุนในการร่วมค้าบันทึกในงบการเงินรวมโดยใช้วิธีส่วนได้เสีย และรับรู้รายการเริ่มแรกด้วยราคาทุน

ส่วนได้เสียในบริษัทร่วม บริษัทย่อยและการร่วมค้าบันทึกบัญชีตามวิธีส่วนได้เสีย โดยรับรู้รายการเมื่อเริ่มแรกด้วยราคาทุนซึ่งรวมถึงต้นทุนการทำรายการ ภายหลังการรับรู้รายการเริ่มแรก ส่วนแบ่งกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นของเงินลงทุนที่บันทึกตามวิธีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัทและบริษัทจะถูกบันทึกในงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการจนถึงวันที่กลุ่มบริษัทสูญเสียความมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ หรือการควบคุมร่วม

การตัดรายการในงบการเงินรวม

ยอดคงเหลือและรายการบัญชีระหว่างกิจการในกลุ่ม รวมถึงรายได้หรือค่าใช้จ่ายที่ยังไม่เกิดขึ้นจริงซึ่งเป็นผลมาจากรายการระหว่างกิจการในกลุ่ม ถูกตัดรายการในการจัดทำงบการเงินรวม กำไรที่ยังไม่เกิดขึ้นจริงซึ่งเป็นผลมาจากรายการกับบริษัทร่วมและกิจการที่ควบคุมร่วมกันถูกตัดรายการกับเงินลงทุนเท่าที่กลุ่มบริษัทมีส่วนได้เสียในกิจการที่ถูกลงทุนนั้น ขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริงถูกตัดรายการในลักษณะเดียวกับกำไรที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง แต่เท่าที่เมื่อไม่มีหลักฐานการด้อยค่าเกิดขึ้น

### 3.2 เงินตราต่างประเทศ

รายการบัญชีที่เป็นเงินตราต่างประเทศ

รายการบัญชีที่เป็นเงินตราต่างประเทศแปลงค่าเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท (สกุลเงินบาท) โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ

สินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินและเป็นเงินตราต่างประเทศ ณ วันที่รายงาน แปลงค่าเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันนั้น กำไรหรือขาดทุนจากการแปลงค่าบันทึกไว้ในงบกำไรขาดทุน

สินทรัพย์และหนี้สินที่ไม่เป็นตัวเงินซึ่งเกิดจากรายการบัญชีที่เป็นเงินตราต่างประเทศซึ่งบันทึกตามเกณฑ์ราคาทุนเดิม แปลงค่าเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ

### 3.3 เครื่องมือทางการเงินที่เป็นตราสารอนุพันธ์

กลุ่มบริษัทและบริษัทได้ใช้เครื่องมือทางการเงินเพื่อลดความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ย เครื่องมือทางการเงินเหล่านี้ประกอบด้วยสัญญาแลกเปลี่ยนล่วงหน้า สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย ซึ่งบันทึกในงบการเงิน ณ วันที่ตามสัญญา วัตถุประสงค์ของเครื่องมือทางการเงินเหล่านี้คือการลดความเสี่ยง

สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าป้องกันความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนโดยการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่จะใช้ในการชำระหนี้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ รายการซื้อขายเงินตราต่างประเทศบันทึกเป็นสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินอื่น ณ วันที่ตามสัญญา สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าจะถูกแปลงค่าตามอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน กำไรหรือขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจากการแปลงค่าเงินตราต่างประเทศดังกล่าวจะถูกบันทึกไว้ในงบกำไรขาดทุน ส่วนเกินหรือส่วนลดที่เกิดขึ้นในการทำสัญญาจะถูกตัดจำหน่ายในงบกำไรขาดทุนตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญา

สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย ผลต่างที่จะได้รับหรือต้องจ่ายชำระตามสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยได้บันทึกเป็นส่วนหนึ่งของรายได้หรือค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยตลอดอายุของสัญญา ค่าไรชาตุนจากการยกเลิกสัญญาหรือการชำระคืนเงินกู้ยืมก่อนกำหนดได้บันทึกรับรู้ในงบกำไรขาดทุน

### 3.4 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดประกอบด้วย เงินสด เงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวัน และออมทรัพย์ โดยไม่รวมเงินฝากธนาคารที่มีภาระผูกพัน และเงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูงและมีอายุคงเหลือนับแต่วันออกตราสารจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลาสามเดือนหรือต่ำกว่า

### 3.5 ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น

ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่นแสดงในราคาทุนสุทธิหลังจากหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญประเมินโดยการวิเคราะห์ประวัติการชำระหนี้ และการคาดการณ์เกี่ยวกับการชำระหนี้ในอนาคตของลูกค้า ลูกหนี้จะถูกตัดจำหน่ายจากบัญชีเมื่อทราบว่าเป็นหนี้สูญ

### 3.6 สินค้าคงเหลือ

สินค้าคงเหลือประกอบด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเติมเงิน ซิมการ์ด และอะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมแซมและการให้บริการ

สินค้าคงเหลือแสดงในราคาทุนหรือมูลค่าสุทธิที่จะได้รับแล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า ราคาทุนของสินค้าคงเหลือของกลุ่มบริษัทและบริษัทคำนวณโดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเคลื่อนที่

ต้นทุนของสินค้าประกอบด้วยต้นทุนที่ซื้อ ต้นทุนแปลงสภาพและต้นทุนอื่นเพื่อให้สินค้าอยู่ในสถานที่และสภาพปัจจุบัน

มูลค่าสุทธิที่จะได้รับเป็นการประมาณราคาที่จะขายได้จากการดำเนินธุรกิจปกติหักด้วยค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการขาย

ค่าเผื่อสินค้าล้าสมัยและการลดมูลค่าของสินค้าคงเหลือจะถูกบันทึกขึ้นสำหรับสินค้าเสื่อมคุณภาพ เสียหาย ล้าสมัยและค้างนาน

### 3.7 เงินลงทุน

เงินลงทุนในบริษัทร่วม บริษัทย่อยและการร่วมค้า

เงินลงทุนในบริษัทย่อยในงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัทและเงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้าในงบการเงินรวมบันทึกบัญชีโดยใช้วิธีส่วนได้เสีย

เงินลงทุนในเงินฝากธนาคารประเภทเงินฝากประจำ ตราสารหนี้และตราสารทุนอื่น

เงินฝากธนาคารประเภทเงินฝากประจำที่จัดประเภทเป็นเงินลงทุนระยะสั้น มีอายุครบกำหนดมากกว่าสามเดือนแต่ไม่เกินหนึ่งปี

ตราสารหนี้และตราสารทุนซึ่งเป็นหลักทรัพย์ในความต้องการของตลาดซึ่งถือไว้เพื่อค้า จัดประเภทเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนและแสดงในมูลค่ายุติธรรม ถ้าไรหรือขาดทุนจากการตีราคาหลักทรัพย์บันทึกรับรู้ในงบกำไรขาดทุน

ตราสารหนี้ซึ่งกลุ่มบริษัทและบริษัทตั้งใจและสามารถถือจนครบกำหนดจัดประเภทเป็นเงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด แสดงในราคาทุนตัดจำหน่ายหักด้วยขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินลงทุน ผลต่างระหว่างราคาทุนที่ซื้อมากับมูลค่าถ้อยถอนของตราสารหนี้จะถูกตัดจ่ายโดยวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุของตราสารหนี้ที่เหลือ

ตราสารหนี้และตราสารทุนซึ่งเป็นหลักทรัพย์ในความต้องการของตลาด นอกเหนือจากที่ถือไว้เพื่อค้าหรือตั้งใจถือไว้จนครบกำหนดจัดประเภทเป็นเงินลงทุนเพื่อขาย ภายหลังการรับรู้มูลค่าในครั้งแรกเงินลงทุนเพื่อขายแสดงในมูลค่ายุติธรรม และการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ใช่ผลขาดทุนจากการด้อยค่าและผลต่างจากสกุลเงินตราต่างประเทศของรายการที่เป็นตัวเงิน บันทึกโดยตรงในส่วนของผู้ถือหุ้น ส่วนผลขาดทุนจาก

การด้อยค่าและผลต่างจากการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศบนที่รับรู้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น เมื่อมีการจำหน่ายเงินลงทุน จะรับรู้ผลกำไรหรือขาดทุนสะสมที่เคยบันทึกในส่วนของผู้ถือหุ้นโดยตรงเข้างบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น ในกรณีที่เงินลงทุนประเภทที่มีดอกเบี้ย จะต้องบันทึกดอกเบี้ยในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นโดยวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง

เงินลงทุนในตราสารทุนซึ่งไม่ใช่หลักทรัพย์ในความต้องการของตลาดแสดงในราคาทุนหักขาดทุนจากการด้อยค่า

มูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินสำหรับหลักทรัพย์เพื่อค่าและหลักทรัพย์เพื่อขายจะใช้ราคาเสนอซื้อ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน

#### การจำหน่ายเงินลงทุน

เมื่อมีการจำหน่ายเงินลงทุน ผลต่างระหว่างจำนวนเงินสุทธิที่ได้รับและมูลค่าตามบัญชีและรวมถึงกำไรขาดทุนจากการตีราคาหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องที่เคยบันทึกในส่วนของผู้ถือหุ้น จะถูกบันทึกรับรู้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

ในกรณีที่กลุ่มบริษัทและบริษัทจำหน่ายบางส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่ การคำนวณต้นทุนสำหรับเงินลงทุนที่จำหน่ายไปและเงินลงทุนที่ยังถืออยู่ใช้วิธีเข้าก่อนออกก่อนปรับใช้กับมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนที่เหลืออยู่ทั้งหมด

### 3.8 ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

การรับรู้และการวัดมูลค่า

สินทรัพย์ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของกิจการ

ที่ดิน แสดงในราคาทุนหักค่าเผื่อจากการด้อยค่า

อาคารและอุปกรณ์แสดงด้วยราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสมและค่าเผื่อจากการด้อยค่า

ราคาทุนรวมถึงต้นทุนทางตรงที่เกี่ยวข้องกับการได้มาของสินทรัพย์ ต้นทุนของการก่อสร้างสินทรัพย์ที่กิจการก่อสร้างเอง รวมถึงต้นทุนของวัสดุ แรงงานทางตรง และต้นทุนทางตรงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินทรัพย์เพื่อให้สินทรัพย์นั้นอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ ตามความประสงค์ ต้นทุนในการรื้อถอน การขนย้าย การบูรณะสถานที่ตั้งของสินทรัพย์และต้นทุนการกู้ยืม สำหรับเครื่องมือที่ควบคุมโดยลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ซึ่งไม่สามารถทำงานได้โดยปราศจากลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์นั้นให้ถือว่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของอุปกรณ์

ส่วนประกอบของรายการที่ดิน อาคารและอุปกรณ์แต่ละรายการที่มีอายุการให้ประโยชน์ไม่เท่ากันต้องบันทึกแต่ละส่วนประกอบที่มีนัยสำคัญแยกต่างหากจากกัน

กำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ คือผลต่างระหว่างสิ่งตอบแทนสุทธิที่ได้รับจากการจำหน่ายกับมูลค่าตามบัญชีของที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยรับรู้สุทธิในงบกำไรขาดทุน

สินทรัพย์ที่เช่า

การเช่าซึ่งกลุ่มบริษัทและบริษัทได้รับความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการครอบครองส่วนใหญ่ของทรัพย์สินที่เช่านั้นๆ ให้จัดประเภทเป็นสัญญาเช่าการเงิน ส่วนที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ที่ได้มาโดยทำสัญญาเช่าการเงินบันทึกเป็นสินทรัพย์ด้วยมูลค่ายุติธรรมหรือมูลค่าปัจจุบันของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าแล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า หักด้วยค่าเสื่อมราคาสะสมและค่าเผื่อการด้อยค่า ค่าเช่าที่ชำระจะแยกเป็นส่วนที่เป็นต้นทุนทางการเงิน และส่วนที่จะหักจากหนี้ตามสัญญา เพื่อให้อัตราดอกเบี้ยแต่ละงวดเป็นอัตราคงที่สำหรับยอดคงเหลือของหนี้สิน ต้นทุนทางการเงินจะบันทึกโดยตรงในงบกำไรขาดทุน

ต้นทุนที่เกิดขึ้นในภายหลัง

ต้นทุนในการเปลี่ยนแทนส่วนประกอบจะรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าตามบัญชีของรายการที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ ถ้ามีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่กลุ่มบริษัทและบริษัทจะได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากรายการนั้น และสามารถวัดมูลค่าต้นทุนของรายการนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ ชิ้นส่วนที่ถูกเปลี่ยนแทนจะถูกตัดจำหน่ายตามมูลค่าตามบัญชี ต้นทุนที่เกิดขึ้นในการซ่อมบำรุงที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจักษ์รับรู้ในงบกำไรขาดทุนเมื่อเกิดขึ้น

### ค่าเสื่อมราคา

ค่าเสื่อมราคาคำนวณจากมูลค่าเสื่อมสภาพของรายการอาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยราคาทุนของสินทรัพย์หรือต้นทุนในการเปลี่ยนแทนอื่น หักด้วยมูลค่าคงเหลือของสินทรัพย์

ค่าเสื่อมราคابันทิกเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามเกณฑ์อายุการใช้งานโดยประมาณของส่วนประกอบของสินทรัพย์แต่ละรายการ ประมาณการอายุการให้ประโยชน์ของสินทรัพย์แสดงได้ดังนี้

อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	5, 10, 20 ปี
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	5, 10 ปี
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	3 - 20 ปี
เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง และอุปกรณ์สำนักงาน	2 - 5 ปี
อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อให้เช่า	3 ปี
ยานพาหนะ	5 ปี

กลุ่มบริษัทและบริษัทไม่คิดค่าเสื่อมราคาสำหรับที่ดินและสินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างและติดตั้ง

วิธีการคิดค่าเสื่อมราคา อายุการให้ประโยชน์ของสินทรัพย์ และมูลค่าคงเหลือ ถูกทบทวนอย่างน้อยที่สุดทุกสิ้นรอบปีบัญชี และปรับปรุงตามความเหมาะสม

### 3.9 สินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

สินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ ประกอบด้วยต้นทุนเกี่ยวกับอุปกรณ์และสินทรัพย์อื่น ซึ่งได้โอนหรือต้องโอนให้กับผู้อนุญาตให้ดำเนินการ และแสดงด้วยราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายสะสมและขาดทุนจากการด้อยค่า

#### ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายคำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์หรือจำนวนอื่นที่ใช้แทนราคาทุนหักด้วยมูลค่าคงเหลือ

ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายรับรู้ในงบกำไรขาดทุนโดยวิธีเส้นตรงซึ่งโดยส่วนใหญ่จะสะท้อนรูปแบบที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ในอนาคตจากสินทรัพย์นั้นตามระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ โดยเริ่มตัดจำหน่ายสินทรัพย์เมื่อสินทรัพย์นั้นพร้อมที่จะให้ประโยชน์

ระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ของสินทรัพย์ สรุปได้ดังนี้

ต้นทุนของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	10 ปี แต่ไม่เกินอายุที่เหลือของสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ
ต้นทุนของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการดำเนินงาน	10 ปี แต่ไม่เกินอายุที่เหลือของสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ
ระบบคอมพิวเตอร์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1800 - MHz	5 ปี แต่ไม่เกินอายุที่เหลือของสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

กลุ่มบริษัทและบริษัทไม่คิดค่าตัดจำหน่ายสำหรับสินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างของสินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

วิธีการตัดจำหน่าย ระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ และมูลค่าคงเหลือ จะได้รับการทบทวนทุกสิ้นรอบปีบัญชีและปรับปรุงตามความเหมาะสม

### 3.10 สิทธิประโยชน์ไม่มีตัวตน

#### ค่าความนิยม

ค่าความนิยมที่เกิดจากการซื้อกิจการของบริษัทที่ย่อยรับรู้ในสินทรัพย์ไม่มีตัวตน การรับรู้มูลค่าเริ่มแรกของค่าความนิยม ได้อธิบายในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 3.1 ภายหลังจากการรับรู้เริ่มแรก ค่าความนิยมจะถูกวัดมูลค่าด้วยวิธีราคาทุนหักขาดทุนจากการด้อยค่า สำหรับตราสารทุน การบัญชีด้านผู้ลงทุนมูลค่าตามบัญชีของค่าความนิยมรวมอยู่ในมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุน และผลขาดทุนจากการด้อยค่าในเงินลงทุนต้องไม่ถูกปันส่วนให้สินทรัพย์ใดๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนรวมถึงค่าความนิยม

#### ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมแสดงถึงมูลค่าเทียบเท่าเงินสดตามมูลค่าปัจจุบันของจำนวนเงินที่จะจ่ายชำระ ผลต่างระหว่างจำนวนเงินที่ต้องจ่ายชำระกับมูลค่าเทียบเท่าเงินสดบันทึกเป็นต้นทุนทางการเงินตามระยะเวลาการชำระค่าธรรมเนียมการได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมซึ่งจะเริ่มตัดจำหน่ายเมื่อวันที่ใบอนุญาตมีผลบังคับใช้

#### สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น ที่กลุ่มบริษัทและบริษัทซื้อและมีย่อยใช้งานจำกัด แสดงในราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมและขาดทุนจากการด้อยค่า

#### รายการภายหลังการรับรู้รายการ

รายการภายหลังการรับรู้รายการจะรับรู้เป็นสินทรัพย์เมื่อก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคต โดยรวมเป็นสินทรัพย์ที่สามารถระบุได้ที่เกี่ยวข้องนั้น ค่าใช้จ่ายอื่นรวมถึงค่าความนิยมและตราผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นภายในรับรู้ในงบกำไรขาดทุน

#### ค่าตัดจำหน่าย

ค่าตัดจำหน่ายคำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์หรือจำนวนอื่นที่ใช้แทนราคาทุนหักด้วยมูลค่าคงเหลือ

ค่าตัดจำหน่ายรับรู้ในงบกำไรขาดทุนโดยวิธีเส้นตรงซึ่งโดยส่วนใหญ่จะสะท้อนรูปแบบที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ในอนาคตจากสินทรัพย์นั้นตามระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากสินทรัพย์ไม่มีตัวตนซึ่งไม่รวมค่าความนิยม โดยเริ่มตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเมื่อสินทรัพย์นั้นพร้อมที่จะให้ประโยชน์

ระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์แสดงได้ดังนี้

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	อายุใบอนุญาต
สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น	5 และ 10 ปี

กลุ่มบริษัทและบริษัทไม่คิดค่าตัดจำหน่ายสำหรับสินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง

วิธีการตัดจำหน่าย ระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ และมูลค่าคงเหลือ จะได้รับการทบทวนทุกสิ้นรอบปีบัญชีและปรับปรุงตามความเหมาะสม

### 3.11 สิทธิประโยชน์อื่น

#### ค่าใช้จ่ายการติดตั้ง

ค่าใช้จ่ายการติดตั้งประกอบด้วยต้นทุนของการเข้าสถานที่ตั้งสถานีฐานระยะยาว ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขยายกำลังการใช้ไฟฟ้าที่สถานีฐาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโครงการปรับปรุงระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และแสดงด้วยราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมและขาดทุนจากการด้อยค่า

#### ค่าตัดจำหน่าย

ค่าตัดจำหน่ายคำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์หรือจำนวนอื่นที่ใช้แทนราคาทุนหักด้วยมูลค่าคงเหลือ

คำตัดจำหน่ายบันทึกบัญชีในงบกำไรขาดทุนโดยวิธีเส้นตรงซึ่งโดยส่วนใหญ่จะสะท้อนรูปแบบที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ในอนาคตจากสินทรัพย์นั้นตามระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากสินทรัพย์ไม่มีตัวตนซึ่งไม่รวมค่าความนิยม โดยเริ่มตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเมื่อสินทรัพย์นั้นพร้อมที่จะให้ประโยชน์ ระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์สำหรับปีปัจจุบันและปีเปรียบเทียบ แสดงได้ดังนี้

ต้นทุนของการเข้าสถานที่ตั้งสถานียานยนต์	อายุสัญญาเช่า
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขยายกำลังการใช้ไฟฟ้าที่สถานียานยนต์	ไม่เกินอายุที่เหลือของสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ
ค่าสิทธิในการดำเนินงานการให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์	10 ปี แต่ไม่เกินอายุที่เหลือของสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

### 3.12 การด้อยค่า

ยอดสินทรัพย์ตามบัญชีของกลุ่มบริษัทและบริษัทที่ได้รับการทบทวน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงานว่ามีข้อบ่งชี้เรื่องการด้อยค่าหรือไม่ ในกรณีที่ข้อบ่งชี้จะทำการประมาณมูลค่าสินทรัพย์ที่คาดว่าจะได้รับคืนสำหรับค่าความนิยมและสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์ไม่ทราบแน่นอนหรือยังไม่พร้อมใช้งาน จะประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนทุกปี ในช่วงเวลาเดียวกัน

ขาดทุนจากการด้อยค่ารับรู้เมื่อมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ หรือมูลค่าตามบัญชีของหน่วยสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดเงินสดสูงกว่ามูลค่าที่จะได้รับคืน ขาดทุนจากการด้อยค่าบันทึกในงบกำไรขาดทุน

เมื่อมีการลดลงในมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ทางการเงินเพื่อขาย ซึ่งได้บันทึกในส่วนของผู้ถือหุ้นและมีความชัดเจนว่าสินทรัพย์ดังกล่าวมีการด้อยค่า ยอดขาดทุนซึ่งเคยบันทึกในส่วนของผู้ถือหุ้นจะถูกบันทึกในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นโดยไม่ต้องปรับกับยอดสินทรัพย์ทางการเงินดังกล่าว ยอดขาดทุนที่บันทึกในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นเป็นผลต่างระหว่างราคาทุนที่ซื้อกับมูลค่ายุติธรรมในปัจจุบันของสินทรัพย์ หักขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงินนั้นๆ ซึ่งเคยรับรู้แล้วในงบกำไรขาดทุน

การคำนวณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืน

มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ทางการเงินสำหรับหลักทรัพย์เพื่อขาย คำนวณโดยอ้างอิงถึงมูลค่ายุติธรรม

มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์ทางการเงิน หมายถึง มูลค่าจากการใช้ของสินทรัพย์หรือมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์หักต้นทุนในการขายแล้วแต่มูลค่าใดจะสูงกว่า ในการประเมินมูลค่าจากการใช้ของสินทรัพย์ ประเมินการกระแสเงินสดที่จะได้รับในอนาคตจะคิดลดเป็นมูลค่าปัจจุบันโดยใช้อัตราคิดลดก่อนคำนึงภาษีเงินได้เพื่อให้สะท้อนมูลค่าที่อาจประเมินได้ในตลาดปัจจุบัน ซึ่งแปรไปตามเวลาและความเสี่ยงที่มีต่อสินทรัพย์ สำหรับสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดกระแสเงินสดรับโดยอิสระจากสินทรัพย์อื่น จะพิจารณามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนรวมกับหน่วยสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดเงินสดที่สินทรัพย์นั้นเกี่ยวข้องด้วย

การปรับลดการด้อยค่า

ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงินจะถูกปรับลด เมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนเพิ่มขึ้นในภายหลัง และการเพิ่มขึ้นนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับขาดทุนจากการด้อยค่าที่เคยรับรู้ในงบกำไรขาดทุน สำหรับสินทรัพย์ทางการเงินที่บันทึกโดยวิธีราคาทุนตัดจำหน่ายและตราสารหนี้ที่จัดประเภทเป็นหลักทรัพย์เพื่อขาย การปรับลดการด้อยค่าจะถูกบันทึกในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น ส่วนสินทรัพย์ทางการเงินที่เป็นตราสารหนี้ที่จัดประเภทเป็นหลักทรัพย์เพื่อขาย การปรับลดจะถูกรับรู้โดยตรงในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น ขาดทุนจากการด้อยค่าของค่าความนิยมจะไม่มีการปรับลด ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์ทางการเงินอื่นๆ ที่เคยรับรู้ในงวดก่อนจะถูกประเมิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงานว่ามีข้อบ่งชี้เรื่องการด้อยค่าหรือไม่ ขาดทุนจากการด้อยค่าจะถูกปรับลด หากมีการเปลี่ยนแปลงประมาณการที่ใช้ในการคำนวณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืน ขาดทุนจากการด้อยค่าจะถูกปรับลดเพียงเท่าที่มูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ไม่เกินกว่ามูลค่าตามบัญชีภายหลังหักค่าเสื่อมราคาหรือคำตัดจำหน่าย เสมือนหนึ่งไม่เคยมีการบันทึกขาดทุนจากการด้อยค่ามาก่อน

### 3.13 หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยบันทึกเริ่มแรกในมูลค่ายุติธรรมหักค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเกิดหนี้สิน ภายหลังจากการบันทึกหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจะบันทึกต่อมาโดยวิธีราคาทุนตัดจำหน่าย ผลต่างระหว่างยอดหนี้เริ่มแรกและยอดหนี้เมื่อครบกำหนดไถ่ถอน จะบันทึกในงบกำไรขาดทุนตลอดอายุการกู้ยืมโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง



### 3.14 เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น

เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่นแสดงในราคาทุน

### 3.15 ผลประโยชน์พนักงาน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กลุ่มบริษัทและบริษัทจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพซึ่งเป็นลักษณะของแผนการจ่ายสมทบตามที่ได้กำหนดการจ่ายสมทบไว้แล้ว สินทรัพย์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้แยกออกไปจากสินทรัพย์ของกลุ่มบริษัทและบริษัทและได้รับการบริหารโดยผู้จัดการกองทุนภายนอก กองทุนสำรองเลี้ยงชีพดังกล่าวได้รับเงินสะสมเข้ากองทุนจากพนักงานและเงินสมทบจากกลุ่มบริษัทและบริษัท เงินจ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เกิดรายการนั้น

ผลประโยชน์พนักงานหลังจากออกจากงานและผลประโยชน์จากการให้บริการระยะยาว

ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงานหลังจากออกจากงานที่ต้องชดเชยตามกฎหมายแรงงานและผลประโยชน์จากการให้บริการระยะยาว กลุ่มบริษัทและบริษัทรับรู้ในการเงินด้วยวิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ซึ่งคำนวณโดยใช้หลักคณิตศาสตร์ประกันภัย

กลุ่มบริษัทและบริษัทรับรู้ผลกำไรขาดทุนจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้ทั้งหมดซึ่งเกิดขึ้นจาก การรับรู้ค่าใช้จ่ายของผลประโยชน์พนักงานในส่วนของกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น และรับรู้ค่าใช้จ่ายของผลประโยชน์พนักงานในงบกำไรขาดทุน

ผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้าง

ผลประโยชน์เมื่อเลิกจ้างรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน เมื่อกลุ่มบริษัทและบริษัทแสดงเจตนาผูกพันอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเลิกจ้าง และไม่มีความเป็นไปได้ที่จะยกเลิก มีรายละเอียดอย่างเป็นทางการทั้งการเลิกจ้างก่อนวันเกษียณตามปกติ หรือเมื่อกลุ่มบริษัทและบริษัทเสนอให้มีการออกจากงานโดยสมัครใจ และมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับการตอบรับข้อเสนอแนะ และสามารถประมาณจำนวนของการยอมรับข้อเสนอได้อย่างสมเหตุสมผล มีการคิดลดกระแสเงินสดหากระยะเวลาการจ่ายผลประโยชน์เกินกว่า 12 เดือนนับจากวันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

ภาระผูกพันผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงานวัดมูลค่าโดยมิได้คิดลดกระแสเงินสดและรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนเมื่อพนักงานทำงานให้

หนี้สินรับรู้ด้วยมูลค่าที่คาดว่าจะจ่ายชำระสำหรับการจ่ายโบนัสเป็นเงินสดระยะสั้นหรือการปันส่วนกำไร หากกลุ่มบริษัทและบริษัทมีภาระผูกพันตามกฎหมายหรือภาระผูกพันโดยอนุमानที่จะต้องจ่ายอันเป็นผลมาจากการที่พนักงานได้ทำงานให้ในอดีตและภาระผูกพันนี้สามารถประมาณได้อย่างสมเหตุสมผล

การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์

กลุ่มบริษัทวัดมูลค่าการจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ของโครงการ โดยอ้างอิงกับมูลค่ายุติธรรมของตราสารทุนที่ออกให้ ณ วันที่ให้สิทธิ

รายการจ่ายของโครงการ จะถูกรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนและบันทึกเป็นส่วนเพิ่มในรายการ “สำรองสำหรับการจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์” ในส่วนของผู้ถือหุ้น ตลอดระยะเวลาที่การให้บริการและ/หรือผลงานที่กำหนดไว้ในโครงการเป็นไปตามเงื่อนไข

### 3.16 ประมาณการหนี้สิน

ประมาณการหนี้สินจะรับรู้ถึงต่อเมื่อกลุ่มบริษัทและบริษัทมีภาระหนี้สินตามกฎหมายที่เกิดขึ้นในปัจจุบันหรือที่ก่อตัวขึ้นอันเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีต และมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่าประโยชน์เชิงเศรษฐกิจจะต้องถูกจ่ายไปเพื่อชำระภาระหนี้สินดังกล่าว ประมาณการหนี้สินพิจารณาจากการคิดลดกระแสเงินสดที่จะจ่ายในอนาคต โดยใช้อัตราคิดลดในตลาดปัจจุบันก่อนคำนึงถึงภาษีเงินได้ เพื่อให้สะท้อนจำนวนที่อาจประเมินได้ในตลาดปัจจุบันซึ่งแปรไปตามเวลาและความเสี่ยงที่มีต่อหนี้สิน ประมาณการหนี้สินส่วนที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากเวลาที่ผ่านไประบุเป็นต้นทุนทางการเงิน

### 3.17 การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่าย

รายได้ที่รับรู้ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและแสดงสุทธิจากส่วนลดการค้าและส่วนลดพิเศษ

การขายสินค้าและให้บริการ

รายได้จากการขายรับรู้ในงบกำไรขาดทุน เมื่อได้โอนความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของสินค้าที่มีนัยสำคัญไปให้กับผู้ซื้อแล้ว และจะไม่รับรู้รายได้ถ้าฝ่ายบริหารยังมีการควบคุมหรือบริหารสินค้าที่ขายไปแล้วนั้นหรือมีความไม่แน่นอนที่มีนัยสำคัญในการได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจจากการขายสินค้าหรือให้บริการนั้น ไม่อาจวัดมูลค่าของจำนวนรายได้และต้นทุนที่เกิดขึ้นได้อย่างน่าเชื่อถือ หรือ มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่จะต้องรับคืนสินค้า

รายได้จากการให้บริการรับรู้ในงบกำไรขาดทุนเมื่อมีการให้บริการ

รายได้ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และค่าบริการศูนย์ให้ข่าวสารบริการทางโทรศัพท์รับรู้ในงบกำไรขาดทุนเมื่อได้ให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว

รายได้จากการให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์รับรู้ในงบกำไรขาดทุนเมื่อได้ให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว

รายได้ค่าเช่า

รายได้ค่าเช่าจากอุปกรณ์รับรู้ในงบกำไรขาดทุนโดยวิธีเส้นตรงตลอดอายุสัญญาเช่า ค่าใช้จ่ายเริ่มแรกที่เกิดขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อให้เกิดสัญญาเช่ารับรู้เป็นส่วนหนึ่งของค่าเช่าทั้งสิ้นตามสัญญา

รายได้ดอกเบี้ย

รายได้ดอกเบี้ยบันทึกในงบกำไรขาดทุนตามเกณฑ์คงค้าง

ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายบันทึกในงบกำไรขาดทุนตามเกณฑ์คงค้าง

### 3.18 ต้นทุนทางการเงิน

ต้นทุนทางการเงินประกอบด้วยดอกเบี้ยจ่ายของเงินกู้ยืมและประมาณการหนี้สินส่วนที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากเวลาที่ผ่านไป และสิ่งตอบแทนที่คาดว่าจะต้องจ่าย ขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์ทางการเงินที่ถือไว้เพื่อขาย ขาดทุนจากมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ทางการเงินที่รับรู้ในงบกำไรขาดทุน หรือขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน (นอกเหนือลูกหนี้การค้า) และขาดทุนจากเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงรับรู้ในงบกำไรขาดทุน

ต้นทุนการกู้ยืมที่ไม่ได้เกี่ยวกับการได้มา การก่อสร้างหรือการผลิตสินทรัพย์ที่เข้าเงื่อนไขรับรู้ในงบกำไรขาดทุน โดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง

### 3.19 สัญญาเช่า

สัญญาเช่าดำเนินงาน

สัญญาเช่าระยะยาวเพื่อเช่าสินทรัพย์โดยที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ตกอยู่กับผู้ให้เช่าจะจัดเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน เงินที่ต้องจ่ายภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (สุทธิจากสิ่งตอบแทนจูงใจที่ได้รับจากผู้ให้เช่า) จะบันทึกในงบกำไรขาดทุนโดยใช้วิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่า

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญาเช่าดำเนินงานก่อนหมดอายุการเช่า เช่น เบี้ยปรับที่ต้องจ่ายให้กับผู้ให้เช่า จะบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในระยะเวลาบัญชีที่การยกเลิกนั้นเกิดขึ้น

สัญญาเช่าการเงิน

สัญญาเช่าซึ่งกลุ่มบริษัทและบริษัทได้รับโอนผลตอบแทนและความเสี่ยงส่วนใหญ่ของการเป็นเจ้าของสินทรัพย์ยกเว้นกรรมสิทธิ์ทางกฎหมาย ถือเป็นสัญญาเช่าทางการเงิน กลุ่มบริษัทและบริษัทบันทึกสินทรัพย์ที่เช่าในมูลค่ายุติธรรม ณ วันเริ่มต้นของสัญญาเช่าหรือมูลค่าปัจจุบัน

ของจำนวนเงินขั้นต่ำที่จะต้องจ่ายตามสัญญาเช่าแล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ที่เข้าคำนวณโดยวิธีเส้นตรงตลอดอายุการใช้งานโดยประมาณของสินทรัพย์ ดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายทางการเงินคำนวณโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดระยะเวลาของสัญญา ดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายทางการเงินและค่าเสื่อมราคารับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน

### 3.20 ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สำหรับปีประกอบด้วยภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี ภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีรับรู้ในงบกำไรขาดทุนเว้นแต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายการที่เกี่ยวข้องในการรวมธุรกิจ หรือรายการที่รับรู้โดยตรงในส่วนของผู้ถือหุ้นหรือกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

ภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันได้แก่ภาษีที่คาดว่าจะจ่ายชำระหรือได้รับชำระ โดยคำนวณจากกำไรหรือขาดทุนประจำปีที่ต้องเสียภาษี โดยใช้อัตราภาษีที่ประกาศใช้ ตลอดจนการปรับปรุงทางภาษีที่เกี่ยวข้องกับรายการในปีก่อนๆ

ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีบันทึกโดยคำนวณจากผลแตกต่างชั่วคราวที่เกิดขึ้นระหว่างมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สินและจำนวนที่ใช้เพื่อความมุ่งหมายทางภาษี ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจะไม่ถูกรับรู้เมื่อเกิดจากผลแตกต่างชั่วคราวดังต่อไปนี้ การรับรู้ค่าความนิยมในครั้งแรก การรับรู้สินทรัพย์หรือหนี้สินในครั้งแรกซึ่งเป็นรายการที่ไม่ใช่การรวมธุรกิจและรายการนั้นไม่มีผลกระทบต่อกำไรขาดทุนทางบัญชีหรือภาษี และผลแตกต่างที่เกี่ยวข้องกับเงินลงทุนในบริษัทย่อยหากเป็นไปได้ว่าจะไม่มีการกลับรายการในอนาคตอันใกล้

การวัดมูลค่าของภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีต้องพิจารณาถึงผลกระทบทางภาษีที่จะเกิดจากลักษณะวิธีการที่กลุ่มบริษัทและบริษัทคาดว่าจะได้รับผลประโยชน์จากสินทรัพย์หรือจะจ่ายชำระหนี้สินตามมูลค่าตามบัญชี ณ วันที่สิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน

ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีวัดมูลค่าโดยใช้อัตราภาษีที่คาดว่าจะใช้กับผลแตกต่างชั่วคราวเมื่อมีการปรับปรุงโดยใช้อัตราภาษีที่ประกาศใช้หรือที่คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ ณ วันที่สิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน

ในการกำหนดมูลค่าของภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี กลุ่มบริษัทและบริษัทต้องคำนึงถึงผลกระทบของสถานการณ์ทางภาษีที่ไม่แน่นอนและอาจทำให้จำนวนภาษีที่ต้องจ่ายเพิ่มขึ้น และมีดอกเบี้ยที่ต้องชำระ กลุ่มบริษัทและบริษัท เชื่อว่าได้ตั้งภาษีเงินได้ค้างจ่ายเพียงพอสำหรับภาษีเงินได้ที่จะจ่ายในอนาคต ซึ่งเกิดจากการประเมินผลกระทบจากหลายปัจจัย รวมถึงการตีความทางกฎหมายภาษี และจากประสบการณ์ในอดีต การประเมินนี้อยู่บนพื้นฐานการประมาณการและข้อสมมติฐาน และอาจจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอนาคต ข้อมูลใหม่ๆ อาจจะทำให้กลุ่มบริษัทและบริษัทเปลี่ยนการตัดสินใจโดยขึ้นอยู่กับความเพียงพอของภาษีเงินได้ค้างจ่ายที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงในภาษีเงินได้ค้างจ่ายจะกระทบต่อค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ในงวดที่เกิดการเปลี่ยนแปลง

สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีและหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสามารถหักกลบได้เมื่อกิจการมีสิทธิตามกฎหมายที่จะนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันมาหักกลบกับหนี้สินภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันและภาษีเงินได้นี้ประเมินโดยหน่วยงานจัดเก็บภาษีหน่วยงานเดียวกันสำหรับหน่วยภาษีเดียวกันหรือหน่วยภาษีต่างกัน สำหรับหน่วยภาษีต่างกันนันกิจการมีความตั้งใจจะจ่ายชำระหนี้สินและสินทรัพย์ภาษีเงินได้ของปีปัจจุบันด้วยยอดสุทธิหรือตั้งใจจะรับคืนสินทรัพย์และจ่ายชำระหนี้สินในเวลาเดียวกัน

สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจะบันทึกต่อเมื่อมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่ากำไรเพื่อเสียภาษีในอนาคตจะมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวดังกล่าว สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจะถูกทบทวน ณ วันที่สิ้นรอบระยะเวลาที่รายงานและจะถูกปรับลดลงเท่าที่ประโยชน์ทางภาษีจะมีโอกาสถูกใช้จริง

### 3.21 กำไรต่อหุ้น

กลุ่มบริษัทและบริษัท แสดงกำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานและกำไรต่อหุ้นปรับลดสำหรับหุ้นสามัญ กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยการหารกำไรหรือขาดทุนของผู้ถือหุ้นสามัญของกลุ่มบริษัทและบริษัทด้วยจำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่ออกจำหน่ายระหว่างปีปรับปรุงด้วยจำนวนหุ้นสามัญที่ซื้อคืน กำไรต่อหุ้นปรับลดคำนวณโดยการหารกำไรหรือขาดทุนของผู้ถือหุ้นสามัญที่ปรับปรุงด้วยจำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่ออกจำหน่ายและปรับปรุงด้วยจำนวนหุ้นสามัญที่ซื้อคืน และผลกระทบของตราสารที่อาจเปลี่ยนเป็นหุ้นสามัญปรับลดทั้งหมดและสิทธิซื้อหุ้นของพนักงาน

### 3.22 รายงานทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

ผลการดำเนินงานของส่วนงานที่รายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มบริษัท (ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงาน) จะแสดงถึงรายการที่เกิดขึ้นจากส่วนงานดำเนินงานนั้นโดยตรงรวมถึงรายการที่ได้รับการปันส่วนอย่างสมเหตุสมผล

### 3.23 การใช้ดุลยพินิจของผู้บริหาร

ในการจัดทำงบการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มบริษัทและบริษัทต้องอาศัยดุลยพินิจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการบัญชี การประมาณการและการตั้งข้อสมมติฐานหลายประการ ซึ่งมีผลกระทบต่อการแสดงจำนวนสินทรัพย์ หนี้สินและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์และหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน รวมทั้งการแสดงรายได้และค่าใช้จ่ายของปีบัญชี ถึงแม้ว่าการประมาณการของผู้บริหาร ได้พิจารณาอย่างสมเหตุสมผลภายใต้เหตุการณ์ ณ ขณะนั้น ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจมีความแตกต่างไปจากประมาณการนั้น

การใช้ดุลยพินิจที่สำคัญในการใช้นโยบายการบัญชี มีดังต่อไปนี้

การรับรู้ต้นทุนของสินทรัพย์และการคิดค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์

การรับรู้ต้นทุนที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าตามบัญชีของรายการที่ดิน อาคารและอุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน จะสิ้นสุดเมื่อผู้บริหารได้พิจารณาแล้วว่าสินทรัพย์นั้นอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตามความประสงค์ของผู้บริหาร นอกจากนั้น นโยบายการบัญชีวิธีการคิดค่าเสื่อมราคา และการประมาณอายุการให้ประโยชน์ของสินทรัพย์ยังคงใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการทบทวนอย่างสม่ำเสมอทุกรอบระยะเวลาบัญชี

การด้อยค่า

สินทรัพย์คงเหลือตามบัญชีของกลุ่มบริษัทจะมีการทบทวน ณ ทุกวันที่ในงบแสดงฐานะการเงินว่ามีข้อบ่งชี้ เรื่องการด้อยค่าหรือไม่ ในกรณีที่มีข้อบ่งชี้จะทำการประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์

การรับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชีที่เกี่ยวข้องกับผลขาดทุนสะสมยกมา

สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชีจะรับรู้เมื่อบริษัทคาดการณ์ได้แน่นอนว่าจะมีประโยชน์ทางภาษีในอนาคต และโอกาสที่บริษัทจะมีกำไรทางภาษีเพียงพอที่จะสามารถใช้ประโยชน์จากผลขาดทุนทางภาษีสะสม

ข้อพิพาททางการค้าและคดีความที่สำคัญ

รายการที่มีการใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการตั้งประมาณการหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากคดีความที่สำคัญเนื่องจากผลคดียังไม่สิ้นสุด

### 3.24 การวัดมูลค่ายุติธรรม

มูลค่ายุติธรรมเป็นราคาที่จะได้รับการขายสินทรัพย์ หรือจะจ่ายเพื่อโอนหนี้สินในรายการที่เกิดขึ้นในสภาพปกติระหว่างผู้ร่วมตลาด ณ วันที่วัดมูลค่า ไม่ว่าราคานั้นจะสามารถสังเกตได้โดยตรงหรือประมาณมาจากเทคนิคการประเมินมูลค่า ในการประมาณมูลค่ายุติธรรมของรายการสินทรัพย์หรือหนี้สินรายการใดรายการหนึ่ง กลุ่มบริษัทและบริษัทพิจารณาถึงลักษณะของสินทรัพย์หรือหนี้สินนั้นซึ่งผู้ร่วมตลาดจะนำมาพิจารณาในการกำหนดราคาของสินทรัพย์หรือหนี้สิน ณ วันที่วัดมูลค่า โดยการวัดมูลค่ายุติธรรมและ/หรือการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินนี้ใช้ตามเกณฑ์ตามที่กล่าว

นอกจากนี้ การวัดมูลค่ายุติธรรมได้จัดลำดับชั้นเป็นระดับที่ 1 ระดับที่ 2 และระดับที่ 3 โดยแบ่งตามลำดับชั้นของข้อมูลที่สามารถสังเกตได้ และตามลำดับความสำคัญของข้อมูลที่ใช้วัดมูลค่ายุติธรรม ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- ระดับที่ 1 เป็นราคาเสนอซื้อขาย (ไม่ต้องปรับปรุง) ในตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์ หรือหนี้สินอย่างเดียวกันและกิจการสามารถเข้าถึงตลาดนั้น ณ วันที่วัดมูลค่า
- ระดับที่ 2 เป็นข้อมูลอื่นที่สังเกตได้ไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อมสำหรับสินทรัพย์นั้นหรือหนี้สินนั้นนอกเหนือจากราคาเสนอซื้อขาย ซึ่งรวมอยู่ในข้อมูลระดับ 1
- ระดับที่ 3 เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถสังเกตได้สำหรับสินทรัพย์นั้นหรือหนี้สินนั้น

#### 4. เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เงินสดในมือ	9	56	2	2
เงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวัน	34	712	5	8
เงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์	34	12,572	261	400
		13,293	268	410
หัก เงินฝากธนาคารที่สามารถใช้เป็นการเฉพาะ	5	(2,643)	-	-
รวม		10,650	268	410

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดจัดตามประเภทสกุลเงินตรา ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สกุลเงินบาท	10,401	10,638	215	251
สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ	206	477	52	157
สกุลเงินยูโร	43	111	1	2
รวม	10,650	11,226	268	410

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดมีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงในอัตราระหว่างร้อยละ 0.03 ถึงร้อยละ 1.68 ต่อปี (2559: ร้อยละ 0.04 ถึงร้อยละ 1.66 ต่อปี)

#### 5. เงินฝากธนาคารที่สามารถใช้เป็นการเฉพาะ

ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเงินอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทย่อยต้องฝากเงินสดที่รับล่วงหน้าจากลูกค้าไว้ในธนาคารเป็นจำนวนไม่น้อยกว่ามูลค่าคงเหลือของเงินรับล่วงหน้าจากลูกค้าของบริษัทย่อย และไม่สามารถนำไปใช้สำหรับวัตถุประสงค์อื่นนอกจากชำระให้แก่ผู้ให้บริการเท่านั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เงินฝากธนาคารที่สามารถใช้เป็นการเฉพาะในงบการเงินรวมมีจำนวนเงิน 2,643 ล้านบาท (31 ธันวาคม 2559: 2,963 ล้านบาท)

## 6. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น

ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>ลูกหนี้การค้า</b>				
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	34			
ลูกหนี้การค้า	53	56	18	53
รายได้ค้างรับ	107	12	3	3
	160	68	21	56
บุคคลหรือกิจการอื่นๆ				
ลูกหนี้การค้า	7,902	6,773	173	211
รายได้ค้างรับ	7,580	5,903	1,581	1,580
	15,482	12,676	1,754	1,791
<b>รวมลูกหนี้การค้า</b>	15,642	12,744	1,775	1,847
หัก ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(1,463)	(1,367)	(101)	(122)
<b>ลูกหนี้การค้า - สุทธิ</b>	14,179	11,377	1,674	1,725
<b>ลูกหนี้อื่น</b>				
ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า	2,306	2,153	14	19
ลูกหนี้ - บัตรเงินสด/เติมเงินผ่าน				
โทรศัพท์เคลื่อนที่	175	276	-	-
ภาษีมูลค่าเพิ่มรอขอคืน	310	223	-	-
อื่นๆ	101	87	531	125
<b>รวมลูกหนี้อื่น</b>	2,892	2,739	545	144
<b>รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น</b>	17,071	14,116	2,219	1,869
(กลับรายการ) หนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม	2,199	1,538	(12)	(2)



การวิเคราะห์อายุของลูกหนี้การค้า มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน</b>				
ยังไม่ครบกำหนดชำระถึงเกินกำหนด				
ชำระน้อยกว่า 3 เดือน	159	67	21	56
เกินกำหนดชำระกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน	1	1	-	-
เกินกำหนดชำระกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน	-	-	-	-
เกินกำหนดชำระกว่า 12 เดือน	-	-	-	-
	160	68	21	56
<b>บุคคลหรือกิจการอื่นๆ</b>				
ยังไม่ครบกำหนดชำระถึงเกินกำหนด				
ชำระน้อยกว่า 3 เดือน	13,002	10,125	-	2
เกินกำหนดชำระกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน	563	475	-	13
เกินกำหนดชำระกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน	112	300	-	54
เกินกำหนดชำระกว่า 12 เดือน	1,805	1,776	1,754	1,722
	15,482	12,676	1,754	1,791
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(1,463)	(1,367)	(101)	(122)
	14,019	11,309	1,653	1,669
<b>ลูกหนี้การค้า - สุทธิ</b>	<b>14,179</b>	<b>11,377</b>	<b>1,674</b>	<b>1,725</b>

โดยปกติระยะเวลาการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของกลุ่มบริษัทและบริษัท มีระยะเวลาดังแต่ 14 วันถึง 30 วัน

ลูกหนี้การค้าจัดตามประเภทสกุลเงินตรา ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สกุลเงินบาท	11,846	10,745	1,674	1,712
สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ	2,316	630	-	13
สกุลเงินยูโร	17	2	-	-
รวม	14,179	11,377	1,674	1,725

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทและบริษัทมียอดหนี้คงเหลือของรายได้ค้างรับของเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ซึ่งยอดคงเหลือดังกล่าวแสดงเป็นหนี้ค้างนานเกิน 12 เดือน เป็นจำนวนเงิน 1,584 ล้านบาท และ 1,574 ล้านบาท ตามลำดับ (31 ธันวาคม 2559: 1,584 ล้านบาท และ 1,574 ล้านบาท ตามลำดับ)

เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2556 บริษัทได้ยื่นคำเสนอขอพิพาทต่อคณะอนุญาโตตุลาการเรียกร้องให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ชำระหนี้ดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยรวมเป็นจำนวนเงิน 1,526 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2556 บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้ยื่นคำเสนอขอพิพาทต่อศาลปกครองกลางเรียกร้องให้บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท”) ชำระหนี้ดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยรวมเป็นจำนวนเงิน 11 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2560 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีชำระค่าส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2551 ถึงเดือนกันยายน 2555 ให้กับบริษัทเป็นจำนวน 1,355 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยตั้งแต่วันชี้ขาด จนกว่าจะชำระเสร็จเป็นจำนวนร้อยละ 7.5 ต่อปีของเงินต้นดังกล่าว นอกจากนี้ ทีโอทีต้องชำระส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 เป็นต้นไปจนกว่าจะหมดภาระผูกพันตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการในวันที่ 30 กันยายน 2558 หรือได้มีการตกลงแก้ไขหรือทำสัญญากันใหม่

ต่อมาในวันที่ 7 กันยายน 2560 บริษัทได้รับคำฟ้องคดีหมายเลขดำที่ 1148/2560 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2560 ซึ่งทีโอทียื่นฟ้องเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการที่ชี้ขาดให้ทีโอทีชำระค่าส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามข้อความข้างต้น ขณะนี้คดีอยู่ในชั้นตอนของศาลปกครองกลาง

## 7. สินค้ำคงเหลือ

สินค้ำคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สินค้าสำเร็จรูป	4,029	3,529	-	-
วัสดุและอะไหล่	9	46	-	-
อะไหล่เพื่อการซ่อมแซม				
เครื่องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	687	677	363	383
	4,725	4,252	363	383
หัก ค่าเผื่อสินค้าล้าสมัยและการลดมูลค่า				
ของสินค้ำคงเหลือ	(774)	(1,167)	(363)	(382)
<b>สินค้ำคงเหลือ - สุทธิ</b>	<b>3,951</b>	<b>3,085</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

กลุ่มบริษัทและบริษัทรับรู้ (กลับรายการ) ค่าเผื่อสินค้าล้าสมัย และการลดมูลค่าของสินค้ำคงเหลือ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 จำนวน (393) ล้านบาท และ (19) ล้านบาท ตามลำดับ (2559: 315 ล้านบาท และ (36) ล้านบาท ตามลำดับ)

## 8. เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า

รายการเคลื่อนไหวในเงินลงทุนในบริษัทร่วมในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม	
	2560	2559
ณ วันที่ 1 มกราคม	24	-
รับรู้กำไรในบริษัทร่วม	7	24
<b>ณ วันที่ 31 ธันวาคม</b>	<b>31</b>	<b>24</b>

รายการเคลื่อนไหวในเงินลงทุนในการร่วมค้าในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม	
	2560	2559
ณ วันที่ 1 มกราคม	15	-
เงินลงทุนเพิ่มขึ้น	45	15
รับรู้ขาดทุนในการร่วมค้า	(1)	-
<b>ณ วันที่ 31 ธันวาคม</b>	<b>59</b>	<b>15</b>

การจัดตั้งการร่วมค้า

เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2559 บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (“ABN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยได้ลงทุนใน บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด (“AN”) เป็นจำนวน 599,998 หุ้น ในราคาหุ้นละ 100 บาท โดย ABN ได้ชำระค่าหุ้นในราคาหุ้นละ 25 บาท เป็นจำนวนเงิน 15 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 60 ต่อมา เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560 ABN ได้ชำระเงินค่าหุ้นส่วนที่เหลือ ในราคาหุ้นละ 75 บาท เป็นจำนวนเงิน 45 ล้านบาท

เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม และเงินปันผลรับจากเงินลงทุนเหล่านี้สำหรับแต่ละปี มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

งบการเงินรวม										
	สัดส่วนความเป็นเจ้าของ (ร้อยละ)		บุษจารย์แล้ว		ราคาทุน		มูลค่าตามวิธีส่วนได้เสีย		เงินปันผลรับ	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
บริษัทรวม										
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	29	29	50	50	15	15	31	24	-	-
การร่วมค้า										
บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด	60	60	100	25	60	15	59	15	-	-

สรุปข้อมูลฐานะทางการเงินของบริษัทร่วมและการร่วมค้าและผลการดำเนินงานสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท											
	วันที่ รายงาน	สัดส่วนความเป็น เจ้าของ (ร้อยละ)	สินทรัพย์ หมุนเวียน	สินทรัพย์ ไม่หมุนเวียน	สินทรัพย์ ไม่หมุนเวียน	สินทรัพย์รวม	หนี้สิน ไม่หมุนเวียน	หนี้สินรวม	รายได้ รวม	ค่าใช้จ่าย รวม	กำไร (ขาดทุน)
ปี 2560											
บริษัทร่วม											
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	31 ธันวาคม	29	113	567	680	527	59	586	204	192	12
การร่วมค้า											
บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด	31 ธันวาคม	60	71	85	156	50	10	60	3	6	(3)
ปี 2559											
บริษัทร่วม											
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	31 ธันวาคม	29	197	584	781	555	142	697	275	207	68
การร่วมค้า											
บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด	31 ธันวาคม	60	25	-	25	1	-	1	-	1	(1)

## 9. เงินลงทุนในบริษัทย่อย

รายการเคลื่อนไหวในเงินลงทุนในบริษัทย่อยในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
<b>บริษัทย่อย</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม - ตามที่รายงานไว้เดิม	7,721	7,661
ผลกระทบจากการเปลี่ยนนโยบายการบัญชี (ดูหมายเหตุข้อ 2.5)	3,870	3,166
ณ วันที่ 1 มกราคม - ปรับปรุงใหม่	11,591	10,827
เงินปันผลรับ	(16,361)	(28,010)
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทย่อย	28,989	28,714
ส่วนแบ่งกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในบริษัทย่อย	698	-
การเพิ่มทุนของบริษัทย่อย	-	60
การลดทุนของบริษัทย่อย	(2,267)	-
<b>ณ วันที่ 31 ธันวาคม</b>	<b>22,650</b>	<b>11,591</b>

### การเพิ่มทุนในบริษัทย่อย

เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (“ABN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจาก 15 ล้านบาท

- (หุ้นสามัญ 150,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท) เป็นจำนวน 75 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 750,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท) กับกระทรวงพาณิชย์ การเพิ่มทุนในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ลงทุนในการร่วมค้า บริษัทได้จ่ายเงินลงทุนเพิ่มในบริษัทย่อยดังกล่าวจำนวน 600,000 หุ้น ในราคา 100 บาทต่อหุ้น รวมเป็นจำนวนเงิน 60 ล้านบาท ซึ่งทำให้บริษัทมีสัดส่วนการถือหุ้นเป็นร้อยละ 99.99 ของทุนจดทะเบียน

### การลดทุนในบริษัทย่อย

เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2560 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้มีมติอนุมัติลดทุนจดทะเบียนจาก 365,546,542 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นจำนวนเงิน 91,386,636 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ซึ่งได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2560 และกลับรายการขาดทุนสะสมจำนวน 442 ล้านบาท เพราะปัจจุบัน DPC มีได้ประกอบธุรกิจสร้างรายได้และผลกำไร เงินจากการลดทุนดังกล่าวได้จ่ายคืนให้ผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2560

เงินลงทุนในบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม และเงินปันผลรับจากเงินลงทุนเหล่านั้นสำหรับแต่ละปี มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

งบการเงินเฉพาะกิจการ													
สัดส่วนความเป็นเจ้าของ (ร้อยละ)				ทุนชำระแล้ว		ราคาทุน		การค้ำยค่า		ราคาทุน - สุทธิ		เงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	
2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
"ปรับปรุงใหม่"													
บริษัทย่อย													
99.99	99.99	272	272	811	811	-	-	811	811	480	304	46	274
98.55	98.55	914	3,655	10,226	12,493	(8,230)	(8,230)	1,996	4,263	4,078	6,275	-	-
99.99	99.99	250	250	250	250	-	-	250	250	290	289	30	-
99.99	99.99	300	300	336	336	-	-	336	336	790	588	267	591
99.99	99.99	100	100	100	100	-	-	100	100	156	136	102	166
99.99	99.99	1,350	1,350	1,485	1,485	-	-	1,485	1,485	14,197	3,093	13,674	23,492
99.99	99.99	300	300	300	300	-	-	300	300	443	350	75	-
99.99	99.99	50	50	50	50	-	-	50	50	209	85	238	835
99.98	99.98	1	1	1	1	-	-	1	1	788	279	1,049	1,465
99.99	99.99	50	50	50	50	-	-	50	50	1,130	108	880	1,187
99.99	99.99	75	75	75	75	-	-	75	75	89	84	-	-
รวม				13,684	15,951	(8,230)	(8,230)	5,454	7,721	22,650	11,591	16,361	28,010



## 10. เงินลงทุนระยะยาวอื่น

เงินลงทุนระยะยาวอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เงินฝากประจำกับสถาบันการเงินที่ถูกจำกัดการใช้	11	11	-	-
เงินลงทุนระยะยาวอื่น	48	48	48	48
	59	59	48	48
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>48</b>	<b>48</b>

### เงินฝากประจำกับสถาบันการเงินที่ถูกจำกัดการใช้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีเงินฝากประจำกับสถาบันการเงินจำนวนเงิน 11.20 ล้านบาท (31 ธันวาคม 2559: 11.20 ล้านบาท) ซึ่งวางไว้เป็นหลักประกันในการที่ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสัญญา

### เงินลงทุนระยะยาวอื่น

เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2559 บริษัทได้ลงทุนในบริษัท ประชาธิรัฐรักสามัคคี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1,000 หุ้น ซึ่งมีมูลค่าที่ตราไว้ 1,000 บาท ต่อหุ้น จำนวนรวมทั้งสิ้น 1 ล้านบาท โดยถือสัดส่วนจำนวนร้อยละ 1 วัตถุประสงค์การลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทยร่วมกับรัฐบาล

## 11. ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

รายการเคลื่อนไหวของที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม				ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	เพิ่มขึ้น	ลดลง	โอน/อื่นๆ	
<b>ราคาทุน</b>					
ที่ดิน	524	2	-	-	526
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	443	1	(25)	-	419
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	1,595	279	(67)	12	1,819
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	151,470	33,634	(1,474)	6,387	190,017
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์					
สำนักงาน	1,205	95	(19)	24	1,305
อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อให้เช่า	8	-	-	-	8
ยานพาหนะ	212	31	(51)	-	192
รวม	155,457	34,042	(1,636)	6,423	194,286
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>					
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	(398)	(6)	24	-	(380)
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	(864)	(250)	34	10	(1,070)
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	(44,296)	(21,108)	1,350	-	(64,054)
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	(952)	(90)	17	(10)	(1,035)
อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อให้เช่า	(4)	-	-	-	(4)
ยานพาหนะ	(125)	(33)	40	-	(118)
รวม	(46,639)	(21,487)	1,465	-	(66,661)
สินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างและติดตั้ง	9,944	2,649	(3)	(6,424)	6,166
<b>หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า</b>	(355)	-	1	-	(354)
ค่าเผื่ออุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน	(136)	(722)	-	-	(858)
<b>ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์</b>	<b>118,271</b>	<b>14,482</b>	<b>(173)</b>	<b>(1)</b>	<b>132,579</b>

## ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>ราคาทุน</b>				
ที่ดิน	524	-	-	524
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	477	-	(34)	443
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	1,383	287	(92)	1,595
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	99,805	45,683	(1,379)	151,470
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	1,629	98	(526)	1,205
อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อให้เช่า	8	-	-	8
ยานพาหนะ	237	9	(34)	212
รวม	104,063	46,077	(2,065)	155,457
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>				
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	(420)	(12)	34	(398)
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	(754)	(193)	82	(864)
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	(30,506)	(15,148)	1,358	(44,296)
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	(1,397)	(77)	523	(952)
อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อให้เช่า	(4)	-	-	(4)
ยานพาหนะ	(114)	(35)	24	(125)
รวม	(33,195)	(15,465)	2,021	(46,639)
สินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างและติดตั้ง	13,778	3,646	(6)	9,944
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า	(355)	-	-	(355)
ค่าเผื่ออุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน	-	(136)	-	(136)
<b>ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์</b>	<b>84,291</b>	<b>34,122</b>	<b>(50)</b>	<b>118,271</b>
<b>ค่าเสื่อมราคาสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม</b>				
2560				ล้านบาท 21,487
2559				ล้านบาท 15,465

## ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ				
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	เพิ่มขึ้น	ลดลง	โอน/อื่นๆ	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
ราคาทุน					
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	322	-	(194)	-	128
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	363	15	(81)	7	304
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	4,615	-	(980)	-	3,635
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	652	2	(96)	-	558
ยานพาหนะ	83	19	(28)	-	74
รวม	6,035	36	(1,379)	7	4,699
ค่าเสื่อมราคาสะสม					
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	(318)	(1)	192	-	(127)
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	(309)	(19)	74	-	(254)
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	(4,424)	(36)	968	-	(3,492)
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	(614)	(13)	91	-	(536)
ยานพาหนะ	(48)	(16)	22	-	(42)
รวม	(5,713)	(85)	1,347	-	(4,451)
สินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างและติดตั้ง	15	-	(2)	(7)	6
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	337	(49)	(34)	-	254

## ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>ราคาทุน</b>				
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	357	-	(35)	322
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	458	7	(118)	363
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	5,886	2	(1,273)	4,615
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	1,178	5	(531)	652
ยานพาหนะ	105	2	(24)	83
รวม	7,984	16	(1,981)	6,035
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>				
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	(345)	(8)	35	(318)
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	(380)	(20)	91	(309)
คอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์	(5,623)	(63)	1,262	(4,424)
เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์สำนักงาน	(1,123)	(20)	529	(614)
ยานพาหนะ	(50)	(16)	18	(48)
รวม	(7,521)	(127)	1,935	(5,713)
สินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างและติดตั้ง	37	-	(6)	15
<b>ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์</b>	<b>500</b>	<b>(111)</b>	<b>(52)</b>	<b>337</b>
<b>ค่าเสื่อมราคาสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม</b>				
2560			ล้านบาท	85
2559			ล้านบาท	127

## 12. สินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

รายการเคลื่อนไหวของสินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการที่เกิดขึ้นในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม	
	2560	2559
<b>ราคาทุน</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม	1,248	1,248
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	1,248	1,248
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม	(1,038)	(1,038)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	(1,038)	(1,038)
<b>ค่าเผื่อการด้อยค่า</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม	(210)	(210)
รวม	-	-

ส่วนหนึ่งของสินทรัพย์ภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการเป็นเสาติดตั้งสายอากาศ (Tower) จำนวน 13,198 ต้นที่บริษัทโอนให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเป็นเสาติดตั้งสายอากาศจำนวน 152 ต้น และตู้ใส่อุปกรณ์ (Container) จำนวน 115 ตู้ ที่บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยได้โอนให้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กลุ่มบริษัทได้ทบทวนสัญญาให้ดำเนินการ และพิจารณาถึงลักษณะและหน้าที่การใช้งานของเสาติดตั้งสายอากาศและตู้ใส่อุปกรณ์ดังกล่าวแล้ว เห็นว่ามีใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ จึงไม่มีหน้าที่ต้องส่งมอบเสาติดตั้งสายอากาศและตู้ใส่อุปกรณ์ดังกล่าว และกลุ่มบริษัทได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานกระษัตริย์ข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าสินทรัพย์ดังกล่าวไม่ใช่เครื่องมือและอุปกรณ์ตามที่กำหนดในสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม 2557

## 13. ค่าความนิยม

รายการเคลื่อนไหวของค่าความนิยมที่เกิดขึ้นในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม	
	2560	2559
<b>ราคาทุน</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม	14,352	14,352
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	14,352	14,352
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม	(7,662)	(7,662)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	(7,662)	(7,662)
<b>ค่าเผื่อการด้อยค่า</b>		
ณ วันที่ 1 มกราคม	(6,655)	(6,655)
รวม	35	35



## 14. ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม

รายการเคลื่อนไหวของใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมที่เกิดขึ้นในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

### ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	เพิ่มขึ้น	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
<b>ราคาทุน</b>			
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	124,142	-	124,142
รวม	124,142	-	124,142
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>			
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	(8,764)	(7,854)	(16,618)
รวม	(8,764)	(7,854)	(16,618)
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	115,378	(7,854)	107,524

### ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	เพิ่มขึ้น	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>ราคาทุน</b>			
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	55,010	69,132	124,142
รวม	55,010	69,132	124,142
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>			
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	(3,219)	(5,545)	(8,764)
รวม	(3,219)	(5,545)	(8,764)
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	51,791	63,587	115,378

### ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม

2560	ล้านบาท	7,854
2559	ล้านบาท	5,545

เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย เป็นผู้ชนะการประมูลใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 900 MHz ด้วยราคาประมูลรวมทั้งสิ้น 75,654 ล้านบาท AWN ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 900 MHz (“ใบอนุญาตฯ”) อย่างเป็นทางการจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ระบุไว้ในการประมูล เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 AWN ได้ชำระเงินงวดแรกเป็นจำนวนร้อยละ 11 ของราคาประมูลและภาษีมูลค่าเพิ่มรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 8,603 ล้านบาท พร้อมวางหนังสือค้ำประกันจากธนาคารเพื่อค้ำประกันการชำระเงินในส่วนที่เหลือให้กับ กสทช. โดยเงินงวดที่ 2 และ 3 อีกร้อยละ 5 รวมภาษีมูลค่าเพิ่มจะชำระในปีที่สองและปีที่สามนับจากวันจ่ายชำระครั้งแรกในแต่ละปีและส่วนที่เหลือชำระในปีที่สี่

ต้นทุนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รับรู้เมื่อเริ่มแรกด้วยราคาเทียบเท่าเงินสดตามมูลค่าปัจจุบันของต้นทุนที่ได้มาของใบอนุญาตฯ ดังกล่าว

## 15. สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น

รายการเคลื่อนไหวของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่นที่เกิดขึ้นในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
<b>ราคาทุน</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	7,206	946	(1)	127
รวม	7,206	946	(1)	127
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	(3,327)	(808)	1	-
รวม	(3,327)	(808)	1	-
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	220	261	-	(126)
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	4,099	399	-	1

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>ราคาทุน</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	5,804	1,310	(25)	117
รวม	5,804	1,310	(25)	117
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	(2,694)	(658)	25	-
รวม	(2,694)	(658)	25	-
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	82	163	-	(25)
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	3,192	815	-	92
<b>ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม</b>				
2560				ล้านบาท 808
2559				ล้านบาท 658

## สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
<b>ราคาทุน</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	455	-	(132)	323
รวม	455	-	(132)	323
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	(408)	(14)	127	(295)
รวม	(408)	(14)	127	(295)
<b>สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น</b>	47	(14)	(5)	28

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	เพิ่มขึ้น	ลดลง	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>ราคาทุน</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	480	-	(25)	455
รวม	480	-	(25)	455
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>				
ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	(408)	(25)	25	(408)
รวม	(408)	(25)	25	(408)
<b>สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น</b>	72	(25)	-	47
<b>ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม</b>				
2560				ล้านบาท 14
2559				ล้านบาท 25

## 16. สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

สินทรัพย์และหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	2,590	2,639	565	875
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	(28)	(21)	(5)	(7)
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ	2,562	2,618	560	868

รายการเคลื่อนไหวของสินทรัพย์และหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีที่เกิดขึ้นในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	บันทึกเป็น (รายจ่าย) / รายได้			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	กำไรขาดทุน	กำไรขาดทุน เบ็ดเสร็จอื่น	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
ลูกหนี้การค้า (หนี้สงสัยจะสูญ)	242	27	-	269
สินค้าคงเหลือ				
(ค่าเพื่อสินค้าสามัญและการลดมูลค่าของสินค้า)	151	(74)	-	77
รายได้ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รับล่วงหน้า				
(ผลแตกต่างของการรับรู้รายได้)	399	(34)	-	365
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	410	-	-	410
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน	528	70	(204)	394
ขาดทุนสะสม	400	(292)	-	108
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย				
(ดอกเบี้ยรอตัดบัญชี)	199	307	-	506
ค่าเผื่ออุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน	27	144	-	171
อื่นๆ	283	7	-	290
รวม	2,639	155	(204)	2,590
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
อื่นๆ	(21)	(7)	-	(28)
รวม	(21)	(7)	-	(28)
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ	2,618	148	(204)	2,562

## สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	บันทึกเป็นรายได้ใน			
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	กำไรขาดทุน	กำไรขาดทุน เบ็ดเสร็จอื่น	ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
ลูกหนี้การค้า (หนี้สงสัยจะสูญ)	165	77	-	242
สินค้าคงเหลือ				
(ค่าเผื่อสินค้าล้าสมัยและการลดมูลค่าของสินค้า)	36	115	-	151
รายได้ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รับล่วงหน้า				
(ผลแตกต่างของการรับรู้รายได้)	390	9	-	399
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	-	410	-	410
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน	461	67	-	528
ขาดทุนสะสม	-	400	-	400
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย				
(ดอกเบี้ยรอตัดบัญชี)	9	190	-	199
ค่าเผื่ออุปกรณ์ที่ยกเลิกการใช้งาน	-	27	-	27
อื่นๆ	212	71	-	283
รวม	1,273	1,366	-	2,639
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
อื่นๆ	(21)	-	-	(21)
รวม	(21)	-	-	(21)
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ	1,252	1,366	-	2,618

## สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	บันทึกเป็น (รายจ่าย) / รายได้			ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	กำไรขาดทุน	กำไรขาดทุน เบ็ดเสร็จอื่น	
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	410	-	-	410
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน	65	12	(30)	47
ขาดทุนสะสม	400	(292)	-	108
<b>รวม</b>	<b>875</b>	<b>(280)</b>	<b>(30)</b>	<b>565</b>
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
อื่นๆ	(7)	2	-	(5)
<b>รวม</b>	<b>(7)</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>(5)</b>
<b>ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ</b>	<b>868</b>	<b>(278)</b>	<b>(30)</b>	<b>560</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	บันทึกเป็น (รายจ่าย) / รายได้			ยอด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
	ยอด ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	กำไรขาดทุน	กำไรขาดทุน เบ็ดเสร็จอื่น	
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	-	410	-	410
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน	86	(21)	-	65
ขาดทุนสะสม	-	400	-	400
<b>รวม</b>	<b>86</b>	<b>789</b>	<b>-</b>	<b>875</b>
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
อื่นๆ	(21)	14	-	(7)
<b>รวม</b>	<b>(21)</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>(7)</b>
<b>ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ</b>	<b>65</b>	<b>803</b>	<b>-</b>	<b>868</b>

สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีที่เกิดจากผลแตกต่างชั่วคราวที่มีสาระสำคัญและผลขาดทุนสะสมที่มีได้รับรู้ในงบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีรายละเอียดดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ขาดทุนสะสม	385	385	-	-
ขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินลงทุน	-	-	-	1,649
อื่นๆ	99	107	93	101
รวม	484	492	93	1,750

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทและบริษัทได้รับรู้ผลแตกต่างชั่วคราวสำหรับรายการขาดทุนสะสมเป็นสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีบางส่วนและเต็มจำนวน ตามลำดับ เนื่องจากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่ากลุ่มบริษัทและบริษัทจะมีกำไรทางภาษีเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์ทางภาษีสำหรับรายการขาดทุนสะสม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทไม่ได้รับรู้ผลแตกต่างชั่วคราวสำหรับรายการขาดทุนสะสมทั้งหมดภายในปี 2561 - 2565 และรายการที่เกิดจากผลแตกต่างชั่วคราวที่ไม่มีวันหมดอายุภายใต้กฎหมายภาษีปัจจุบันเป็นสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี เนื่องจากยังไม่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่ากลุ่มบริษัทจะมีกำไรทางภาษีเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์ทางภาษีสำหรับรายการดังกล่าว



## 17. หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>ส่วนที่หมุนเวียน</b>				
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	6,500	9,200	-	5,700
ส่วนของหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี				
- ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	3,025	2,041	3,025	2,041
- ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	34 -	397	-	-
- ส่วนของหนี้สินภายใต้สัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	34 51	47	13	12
รวมส่วนของหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	3,076	2,485	3,038	2,053
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	34 -	-	4,640	6,440
	9,576	11,685	7,678	14,193
<b>ส่วนที่ไม่หมุนเวียน</b>				
<b>หนี้สินระยะยาว</b>				
- เงินกู้ยืมระยะยาว - สุทธิ	59,818	55,962	-	3,314
- หุ้นกู้ระยะยาว - สุทธิ	34 40,163	31,168	-	-
- หนี้สินภายใต้สัญญาเช่าการเงิน	34 121	143	29	31
	100,102	87,273	29	3,345
<b>รวม</b>	<b>109,678</b>	<b>98,958</b>	<b>7,707</b>	<b>17,538</b>

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยซึ่งไม่รวมหนี้สินภายใต้สัญญาเช่าการเงิน แสดงตามระยะเวลาครบกำหนดการจ่ายชำระ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ครบกำหนดภายในหนึ่งปี	9,526	11,638	7,665	14,181
ครบกำหนดหลังจากหนึ่งปีแต่ไม่เกินห้าปี	62,975	50,245	-	3,314
ครบกำหนดหลังจากห้าปี	37,005	36,885	-	-
<b>รวม</b>	<b>109,506</b>	<b>98,768</b>	<b>7,665</b>	<b>17,495</b>

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจัดตามประเภทสกุลเงินตรา ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สกุลเงินบาท	104,790	92,920	4,682	12,180
สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ	4,888	6,038	3,025	5,358
<b>รวม</b>	<b>109,678</b>	<b>98,958</b>	<b>7,707</b>	<b>17,538</b>

เงินกู้ยืมระยะยาว

รายละเอียดของเงินกู้ยืมระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม สรุปได้ดังนี้

ยอดเงินกู้คงเหลือ สกุลเงินต่างประเทศ (ล้านบาท)				หน่วย : ล้านบาท			
2560	2559	อัตราดอกเบี้ยต่อปี	กำหนดชำระคืน ดอกเบี้ย	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)							
USD 7.11	USD 21.32	LIBOR บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	ทยอยชำระคืนเงินต้นเป็นงวดจำนวนเท่าๆ กัน ทั้งหมด 20 งวด เริ่มปี 2551 จนถึงปี 2561			
-	USD 42.50	LIBOR บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	233	768	233	768
USD 85.00	USD 85.00	LIBOR บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	-	1,530	-	1,530
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด				2,792	3,060	2,792	3,060
-	-	อัตราคงที่ตามที่ระบุในสัญญา	ทุกงวดครึ่งปี	ทยอยชำระคืนเงินต้นเป็นงวดจำนวนเท่าๆ กัน ทั้งหมด 4 งวด เริ่มปี 2562 จนถึงปี 2564			
-	-	6MTHBFX บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	5,000	5,000	-	-
-	-	อัตราคงที่ตามที่ระบุในสัญญา	ทุกงวดครึ่งปี	12,300	12,300	-	-
-	-	อัตราคงที่ตามที่ระบุในสัญญา	ทุกงวดครึ่งปี	5,000	5,000	-	-

เงินกู้ยืมระยะยาว (ต่อ)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

หน่วย : ล้านบาท

ยอดเงินกู้คงเหลือ สกุลเงินต่างประเทศ (ล้าน)		อัตราดอกเบี้ยต่อปี	กำหนดชำระคืน ดอกเบี้ย	กำหนดชำระคืนเงินต้น	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
2560	2559				2560	2559	2560	2559
-	-	6MTTBFX บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดชำระคืนทั้งจำนวน ในปี 2563	4,200	4,200	-	-
-	-	6MBIBOR บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	ทยอยชำระคืนเงินต้นเป็นงวดจำนวนเท่าๆกัน ทั้งหมด 6 งวดเริ่มปี 2563 - จนถึงปี 2566	20,000	14,000	-	-
-	-	6MBIBOR บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	ทยอยชำระคืนเงินต้นเป็นงวดจำนวนเท่าๆกัน ทั้งหมด 5 งวดเริ่มปี 2562 - จนถึงปี 2566	7,000	7,000	-	-
-	-	6MTTBFX บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	ทยอยชำระคืนเงินต้นเป็นงวดจำนวนเท่าๆกัน ทั้งหมด 6 งวดเริ่มปี 2564 - จนถึงปี 2566	4,500	4,500	-	-
USD 56.70	USD 18.89	6MLIBOR บวกด้วยส่วนเพิ่ม	ทุกงวดครึ่งปี	ทยอยชำระคืนเงินต้นเป็นงวดจำนวนเท่าๆกัน ทั้งหมด 2 งวด ในปี 2565	1,863	680	-	-
รวมเงินกู้					62,888	58,038	3,025	5,358
หัก ต้นทุนธุรกรรม					(45)	(35)	-	(3)
เงินกู้ยืมระยะยาว					62,843	58,003	3,025	5,355



**หุ้นระยะยาว**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม กลุ่มบริษัทออกหุ้นกู้ระยะยาวประเภทไม่ได้อิสทิและไม่มีหลักประกัน มูลค่าหน่วยละ 1,000 บาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วันที่จำหน่าย	จำนวนหน่วย (ล้าน)	จำนวนเงิน	อัตราดอกเบี้ยต่อปี	กำหนดชำระ คืนดอกเบี้ย	กำหนดชำระคืนเงินต้น	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
						2560	2559		2560	2559	
บริษัท แอตวันซ์ ไลฟ์สไตล์ เน็ตเวิร์ค จำกัด											
11 เมษายน 2557	0.39	397	คงที่ร้อยละ 3.39	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 11 เมษายน 2560	-	397	-	-	-	-
11 เมษายน 2557	7.79	7,789	คงที่ร้อยละ 4.17	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 11 เมษายน 2562	7,789	7,789	-	-	-	-
11 เมษายน 2557	1.78	1,776	คงที่ร้อยละ 4.56	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 11 เมษายน 2564	1,776	1,776	-	-	-	-
11 เมษายน 2557	6.64	6,638	คงที่ร้อยละ 4.94	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 11 เมษายน 2567	6,638	6,638	-	-	-	-
11 พฤษภาคม 2559	7.82	7,820	คงที่ร้อยละ 2.51	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 11 พฤษภาคม 2566	7,820	7,820	-	-	-	-
11 พฤษภาคม 2559	7.18	7,180	คงที่ร้อยละ 2.78	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 11 พฤษภาคม 2569	7,180	7,180	-	-	-	-
30 พฤศจิกายน 2560	9.00	9,000	คงที่ร้อยละ 3.35	ทุกงวดครึ่งปี	ครบกำหนดไถ่ถอนทั้งจำนวนในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2570	9,000	-	-	-	-	-
รวมหุ้นกู้						40,203	31,600	-	-	-	-
หัก ต้นทุนในการออกหุ้นกู้						(40)	(35)	-	-	-	-
หุ้นระยะยาว						40,163	31,565	-	-	-	-

กลุ่มบริษัทมีข้อจำกัดที่ต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งการรักษาอัตราส่วนทางการเงินที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดด้วยสิทธิและหน้าที่ของผู้ถือหุ้นกู้ และเงินกู้ยืมระยะยาว

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทและบริษัทไม่มีวงเงินกู้ยืมซึ่งยังมิได้เบิกใช้ และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีวงเงินกู้ยืมซึ่งยังมิได้เบิกใช้จำนวน 6,000 ล้านบาท และ 38 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สำหรับบริษัทไม่มีวงเงินกู้ยืมซึ่งยังมิได้เบิกใช้

ราคาตามบัญชีและมูลค่ายุติธรรมของหุ้นกู้ระยะยาว (ยอดรวมก่อนหักค่าใช้จ่ายในการออกหุ้นกู้) ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท			
	งบการเงินรวม			
	ราคาตามบัญชี		มูลค่ายุติธรรม*	
	2560	2559	2560	2559
หุ้นกู้ระยะยาว	40,203	31,600	41,442	32,082

\* มูลค่ายุติธรรมของหุ้นกู้ที่มีการซื้อขายในตลาดหุ้นกูกำนวนจากราคาซื้อขายที่ประกาศอยู่ในสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย โดยใช้ราคาปิด ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน

รายการเคลื่อนไหวของหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ณ วันที่ 1 มกราคม	98,958	65,432	17,538	27,930
เพิ่มขึ้น	43,346	80,169	2,965	14,523
ต้นทุนการกู้ยืม	(24)	(5)	-	-
ต้นทุนในการออกหุ้นกู้	(12)	(20)	-	-
จ่ายชำระคืน	(31,947)	(46,026)	(12,260)	(24,286)
กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง	(665)	(634)	(539)	(660)
ตัดจำหน่ายเป็นค่าใช้จ่าย	22	42	3	31
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	109,678	98,958	7,707	17,538

อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ร้อยละต่อปี

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เงินกู้ยืมระยะสั้น	1.57	1.63	1.35	1.51
เงินกู้ยืมระยะยาว	2.89	2.92	4.46	4.10
หุ้นกู้ระยะยาว	3.56	3.62	-	-
หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน	5.56	5.79	4.33	4.81

อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินกู้ยืมระยะยาวของกลุ่มบริษัทและบริษัทคำนวณโดยใช้อัตราที่ได้มีการปิดความเสี่ยงไว้แล้ว

## 18. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น

เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>เจ้าหนี้การค้า</b>				
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	34	54	300	18
บุคคลหรือกิจการอื่นๆ		14,632	25	38
<b>รวมเจ้าหนี้การค้า</b>		<b>14,686</b>	<b>43</b>	<b>257</b>
<b>เจ้าหนี้อื่น</b>				
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	34	16,654	15,700	2,735
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย		50	171	9
ภาษีหัก ณ ที่จ่ายค้างจ่าย		256	262	5
อื่นๆ	34	495	422	-
<b>รวมเจ้าหนี้อื่น</b>		<b>17,455</b>	<b>2,749</b>	<b>2,829</b>
<b>รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น</b>		<b>32,141</b>	<b>2,792</b>	<b>3,086</b>



เจ้าหน้าที่การค้าจัดตามประเภทสกุลเงินตรา ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สกุลเงินบาท	8,551	12,278	30	222
สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ	5,683	5,438	2	15
สกุลเงินยูโร	13	1	-	1
สกุลเงินเยน	422	1	-	-
สกุลเงินดอลลาร์สิงคโปร์	16	19	11	19
สกุลเงินปอนด์	1	-	-	-
รวม	14,686	17,737	43	257

## 19. ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม	
	2560	2559
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย		
เลขที่ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม NBTC/FREQ/TEL/55/1 (เพิ่มเติมครั้งที่ 1)	10,017	19,790
เลขที่ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม NBTC/FREQ/TEL/55/1 (เพิ่มเติมครั้งที่ 2)	63,933	62,407
	73,950	82,197
หัก ส่วนของใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่ายที่จะครบกำหนดชำระภายใน 1 ปี	(13,989)	(10,017)
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย	59,961	72,180

รายการเคลื่อนไหวของใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่ายสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

	งบการเงินรวม	
	2560	2559
ณ วันที่ 1 มกราคม		
เพิ่มขึ้น	82,197	19,902
จ่ายชำระ	-	69,113
ตัดจำหน่ายดอกเบี้ยจ่ายรอดัดบัญชี	(10,246)	(8,040)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	1,999	1,222
	73,950	82,197

## 20. ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน

กลุ่มบริษัทและบริษัทที่มีประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงานตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ในการให้ผลประโยชน์เมื่อเกษียณแก่พนักงานตามสิทธิและอายุงานและผลประโยชน์จากการให้บริการระยะยาว

โครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้มีความเสี่ยงจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย ได้แก่ ความเสี่ยงของช่วงชีวิต ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย และความเสี่ยงจากตลาด (เงินลงทุน)

ภาระผูกพันตามงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังต่อไปนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
มูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพัน	1,856	2,555	235	327

การเปลี่ยนแปลงในมูลค่าปัจจุบันของประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงานสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน				
ณ วันที่ 1 มกราคม	2,555	2,294	327	431
ต้นทุนบริการปัจจุบัน และดอกเบี้ย	315	293	63	38
ผลประโยชน์จ่าย	(29)	(32)	(9)	(29)
โอนพนักงานไปบริษัทย่อย	-	-	(2)	(113)
ผลกำไรจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้	(1,021)	-	(148)	-
ต้นทุนบริการในอดีต	36	-	4	-
ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน				
ณ วันที่ 31 ธันวาคม	1,856	2,555	235	327

ค่าใช้จ่ายที่รับรู้ในงบกำไรขาดทุนสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ต้นทุนบริการปัจจุบัน	226	214	50	28
ดอกเบี้ยจากภาระผูกพัน	89	79	13	10
ต้นทุนบริการในอดีต	36	-	4	-
รวม	351	293	67	38

กลุ่มบริษัทและบริษัทรับรู้ค่าใช้จ่ายในรายการต่อไปนี้ในงบกำไรขาดทุนสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ต้นทุนการให้บริการและให้เช่าอุปกรณ์	26	20	48	-
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	235	193	5	27
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	1	1	1	1
ต้นทุนทางการเงิน	89	79	13	10
<b>รวม</b>	<b>351</b>	<b>293</b>	<b>67</b>	<b>38</b>

ผล (กำไร) ขาดทุนจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้ที่รับรู้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>รวมอยู่ในกำไรสะสม</b>				
ณ วันที่ 1 มกราคม	1,360	1,360	403	403
รับรู้ระหว่างปี	(1,021)	-	(148)	-
<b>ณ วันที่ 31 ธันวาคม</b>	<b>339</b>	<b>1,360</b>	<b>255</b>	<b>403</b>

ผล (กำไร) ขาดทุนจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้ที่รับรู้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม เกิดขึ้นจากเรื่องต่อไปนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สมมติฐานทางการเงิน	(864)	-	(70)	-
การปรับปรุงจากประสบการณ์	(157)	-	(78)	-
<b>รวม</b>	<b>(1,021)</b>	<b>-</b>	<b>(148)</b>	<b>-</b>

ข้อสมมติหลักในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสำหรับผลประโยชน์พนักงาน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน (แสดงโดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก)

หน่วย : ร้อยละ

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
อัตราคิดลด	3	3.5	3	3.5
การเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอนาคต	6	9	6	9

ข้อสมมติเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยในอนาคตสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 ถือตามข้อมูลทางสถิติที่เผยแพร่ทั่วไปและจากอัตราตารางมรณะไทยปี 2560 (“TMO17”) และ 2551 (“TMO08”) ตามลำดับ

## การวิเคราะห์ความอ่อนไหว

การเปลี่ยนแปลงในแต่ละข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่อาจเป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผล ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน โดยถือว่าข้อสมมติฐานอื่นๆ คงที่ จะมีผลกระทบต่อภาระผูกพันผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
อัตราคิดลด				
- เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	(328)	(375)	(30)	(51)
- ลดลงร้อยละ 1	395	459	35	61
การเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอนาคต				
- เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	371	427	33	57
- ลดลงร้อยละ 1	(315)	(359)	(29)	(49)

แม้ว่าการวิเคราะห์นี้ไม่ได้คำนึงการกระจายตัวแบบเต็มรูปแบบของกระแสเงินสดที่คาดหวังภายใต้โครงการดังกล่าว แต่ได้แสดงประมาณการความอ่อนไหวของข้อสมมติฐานต่างๆ

## 21. กุณเรื้อนหุ้น

รายการเคลื่อนไหวของทุนเรือนหุ้นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

(ล้านหุ้น/ล้านบาท)

		มูลค่าหุ้น ต่อหุ้น (บาท)	2560		2559	
			จำนวนหุ้น	จำนวนเงิน	จำนวนหุ้น	จำนวนเงิน
ทุนจดทะเบียน						
ณ วันที่ 1 มกราคม						
- หุ้นสามัญ	1.00	4,997	4,997	4,997	4,997	
ณ วันที่ 31 ธันวาคม						
- หุ้นสามัญ	1.00	4,997	4,997	4,997	4,997	
ทุนที่ออกและชำระแล้ว						
ณ วันที่ 1 มกราคม						
- หุ้นสามัญ	1.00	2,973	2,973	2,973	2,973	
ณ วันที่ 31 ธันวาคม						
- หุ้นสามัญ	1.00	2,973	2,973	2,973	2,973	

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 ทุนที่ออกของบริษัทประกอบด้วย หุ้นสามัญจำนวน 2,973 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท หุ้นทั้งหมดได้ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้ว

ผู้ถือหุ้นสามัญจะได้รับสิทธิในการรับเงินปันผลจากการประกาศจ่ายเงินปันผลและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนหนึ่งเสียงต่อหนึ่งหุ้นในที่ประชุมของบริษัท

## ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ

ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 มาตรา 51 ในกรณีที่บริษัทเสนอขายหุ้น สูงกว่ามูลค่าหุ้นที่จดทะเบียนไว้ บริษัทต้องนำค่าหุ้นส่วนเกินนี้ตั้งเป็นทุนสำรอง ("ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ") ส่วนเกินมูลค่าหุ้นนี้จะนำไปจ่ายเป็นเงินปันผลไม่ได้

## 22. กุณสำรองตามกฎหมาย

ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 มาตรา 116 บริษัทต้องจัดสรรทุนสำรอง (“สำรองตามกฎหมาย”) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิประจำปีหักด้วยขาดทุนสะสมยกมา (ถ้ามี) จนกว่าทุนสำรองดังกล่าวมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียน เงินสำรองนี้จะนำไปจ่ายเป็นเงินปันผลไม่ได้

## 23. องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น

การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์

โครงการ Performance share plan

### ครั้งที่ 1

ในเดือนมีนาคม 2556 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 1/2556 ได้อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิได้เสนอขายให้แก่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงกรรมการของบริษัทที่มีคุณสมบัติตามโครงการ Performance share plan (“ESOP - Grant I”) โดยข้อมูลสำคัญของใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ มีดังนี้

วันที่อนุมัติ:	27 มีนาคม 2556
จำนวนหน่วยที่เสนอขาย:	405,800 หน่วย
ราคาใช้สิทธิที่จะซื้อหุ้น:	206.672 บาท/หุ้น
จำนวนหุ้นที่ออกเพื่อรองรับ:	405,800 หุ้น
อายุของโครงการ:	5 ปี นับจากวันที่มีการเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญครั้งแรก
ราคาเสนอขายต่อหน่วย:	หน่วยละ 0 บาท (ศูนย์บาท)
อัตราการใช้สิทธิ:	ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วยมีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น

### ครั้งที่ 2

ในเดือนมีนาคม 2557 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 1/2557 ได้อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิได้เสนอขายให้แก่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงกรรมการของบริษัทที่มีคุณสมบัติตามโครงการ Performance share plan (“ESOP - Grant II”) โดยข้อมูลสำคัญของใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ มีดังนี้

วันที่อนุมัติ:	26 มีนาคม 2557
จำนวนหน่วยที่เสนอขาย:	680,000 หน่วย
ราคาใช้สิทธิที่จะซื้อหุ้น:	211.816 บาท/หุ้น
จำนวนหุ้นที่ออกเพื่อรองรับ:	680,000 หุ้น
อายุของโครงการ:	5 ปี นับจากวันที่มีการเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญครั้งแรก
ราคาเสนอขายต่อหน่วย:	หน่วยละ 0 บาท (ศูนย์บาท)
อัตราการใช้สิทธิ:	ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วยมีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น

### ครั้งที่ 3

ในเดือนมีนาคม 2558 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 1/2558 ได้อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิได้เสนอขายให้แก่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงกรรมการของบริษัทที่มีคุณสมบัติตามโครงการ Performance share plan (“ESOP - Grant III”) โดยข้อมูลสำคัญของใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ มีดังนี้

วันที่อนุมัติ:	24 มีนาคม 2558
จำนวนหน่วยที่เสนอขาย:	872,200 หน่วย
ราคาใช้สิทธิที่จะซื้อหุ้น:	249.938 บาท/หุ้น
จำนวนหุ้นที่ออกเพื่อรองรับ:	872,200 หุ้น
อายุของโครงการ:	5 ปี นับจากวันที่มีการเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญครั้งแรก
ราคาเสนอขายต่อหน่วย:	หน่วยละ 0 บาท (ศูนย์บาท)
อัตราการใช้สิทธิ:	ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วยมีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น

### ครั้งที่ 4

ในเดือนมีนาคม 2559 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 1/2559 ได้อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิได้เสนอขายให้แก่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงกรรมการของบริษัทที่มีคุณสมบัติตามโครงการ Performance share plan (“ESOP - Grant IV”) โดยข้อมูลสำคัญของใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ มีดังนี้

วันที่อนุมัติ:	29 มีนาคม 2559
จำนวนหน่วยที่เสนอขาย:	826,900 หน่วย
ราคาใช้สิทธิที่จะซื้อหุ้น:	166.588 บาท/หุ้น
จำนวนหุ้นที่ออกเพื่อรองรับ:	826,900 หุ้น
อายุของโครงการ:	5 ปี นับจากวันที่มีการเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญครั้งแรก
ราคาเสนอขายต่อหน่วย:	หน่วยละ 0 บาท (ศูนย์บาท)
อัตราการใช้สิทธิ:	ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วยมีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น
ระยะเวลาเสนอขาย:	ภายใน 1 ปี นับจากวันที่ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ให้ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิตามโครงการใบสำคัญแสดงสิทธิ

### ครั้งที่ 5

ในเดือนมีนาคม 2560 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 1/2560 ได้อนุมัติการออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิได้เสนอขายให้แก่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงกรรมการของบริษัทที่มีคุณสมบัติตามโครงการ Performance share plan (“ESOP - Grant V”) โดยข้อมูลสำคัญของใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ มีดังนี้

วันที่อนุมัติ:	30 มีนาคม 2560
จำนวนหน่วยที่เสนอขาย:	1,410,500 หน่วย
ราคาใช้สิทธิที่จะซื้อหุ้น:	160.434 บาท/หุ้น
จำนวนหุ้นที่ออกเพื่อรองรับ:	1,410,500 หุ้น
อายุของโครงการ:	5 ปี นับจากวันที่มีการเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญครั้งแรก
ราคาเสนอขายต่อหน่วย:	หน่วยละ 0 บาท (ศูนย์บาท)
อัตราการใช้สิทธิ:	ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วยมีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น
ระยะเวลาเสนอขาย:	ภายใน 1 ปี นับจากวันที่ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 ให้ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิตามโครงการใบสำคัญแสดงสิทธิ

การเปลี่ยนแปลงใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 แสดงได้ดังนี้

หน่วย : พันหน่วย

	ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	รายการระหว่างงวด		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
		ออกให้	ใช้สิทธิ	
<b>ESOP - Grant I</b>				
- กรรมการ	20	-	-	20
- พนักงาน	352	-	-	352
	372	-	-	372
<b>ESOP - Grant II</b>				
- กรรมการ	30	-	-	30
- พนักงาน	612	-	-	612
	642	-	-	642
<b>ESOP - Grant III</b>				
- กรรมการ	51	-	-	51
- พนักงาน	726	-	-	726
	777	-	-	777
<b>ESOP - Grant IV</b>				
- กรรมการ	57	-	-	57
- พนักงาน	654	-	-	654
	711	-	-	711
<b>ESOP - Grant V</b>				
- กรรมการ	-	89	-	89
- พนักงาน	-	964	-	964
	-	1,053	-	1,053
<b>รวม</b>	<b>2,502</b>	<b>1,053</b>	<b>-</b>	<b>3,555</b>

\* ทั้งนี้ ESOP ข้างต้นนั้นได้รวม ESOP ของพนักงานหรือผู้บริหารที่ไม่สามารถใช้สิทธิได้ตามข้อกำหนดสิทธิและเงื่อนไขที่กำหนด



### การวัดมูลค่ายุติธรรม

กลุ่มบริษัทและบริษัทวัดมูลค่าของรายการจ่ายโครงการ โดยอ้างอิงกับมูลค่ายุติธรรมของตราสารทุนที่ออกให้ ณ วันที่ให้สิทธิโดยใช้ Monte Carlo Simulation technique โดยมีข้อสมมติฐานที่สำคัญดังนี้

#### ครั้งที่ 1

มูลค่ายุติธรรมถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ณ วันที่ให้สิทธิ	183.499 บาทต่อหุ้น
ราคาหุ้น ณ วันที่ให้สิทธิ	262.000 บาทต่อหุ้น
ราคาการใช้สิทธิ	206.672 บาทต่อหุ้น
ความผันผวนของหุ้นที่คาดหวัง	ร้อยละ 23.51
เงินปันผลที่คาดหวัง	ร้อยละ 4.16
อัตราดอกเบี้ยปลอดความเสี่ยง	ร้อยละ 3.07

#### ครั้งที่ 2

มูลค่ายุติธรรมถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ณ วันที่ให้สิทธิ	101.617 บาทต่อหุ้น
ราคาหุ้น ณ วันที่ให้สิทธิ	240.000 บาทต่อหุ้น
ราคาการใช้สิทธิ	211.816 บาทต่อหุ้น
ความผันผวนของหุ้นที่คาดหวัง	ร้อยละ 25.15
เงินปันผลที่คาดหวัง	ร้อยละ 5.00
อัตราดอกเบี้ยปลอดความเสี่ยง	ร้อยละ 3.08

#### ครั้งที่ 3

มูลค่ายุติธรรมถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ณ วันที่ให้สิทธิ	82.907 บาทต่อหุ้น
ราคาหุ้น ณ วันที่ให้สิทธิ	236.000 บาทต่อหุ้น
ราคาการใช้สิทธิ	249.938 บาทต่อหุ้น
ความผันผวนของหุ้นที่คาดหวัง	ร้อยละ 22.99
เงินปันผลที่คาดหวัง	ร้อยละ 5.28
อัตราดอกเบี้ยปลอดความเสี่ยง	ร้อยละ 2.34

#### ครั้งที่ 4

มูลค่ายุติธรรมถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ณ วันที่ให้สิทธิ	67.742 บาทต่อหุ้น
ราคาหุ้น ณ วันที่ให้สิทธิ	165.000 บาทต่อหุ้น
ราคาการใช้สิทธิ	166.588 บาทต่อหุ้น
ความผันผวนของหุ้นที่คาดหวัง	ร้อยละ 27.70
เงินปันผลที่คาดหวัง	ร้อยละ 8.48
อัตราดอกเบี้ยปลอดความเสี่ยง	ร้อยละ 1.72

#### ครั้งที่ 5

มูลค่ายุติธรรมถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ณ วันที่ให้สิทธิ	111.857 บาทต่อหุ้น
ราคาหุ้น ณ วันที่ให้สิทธิ	172.500 บาทต่อหุ้น
ราคาการใช้สิทธิ	160.434 บาทต่อหุ้น
ความผันผวนของหุ้นที่คาดหวัง	ร้อยละ 27.22
เงินปันผลที่คาดหวัง	ร้อยละ 5.55
อัตราดอกเบี้ยปลอดความเสี่ยง	ร้อยละ 2.01

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทและบริษัทบันทึกขายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ เป็นจำนวน 48 ล้านบาท และ 48 ล้านบาท ตามลำดับ ในงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ (สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 : 35 ล้านบาท และ 35 ล้านบาท ตามลำดับ)

### ส่วนเกินจากการลดสัดส่วนของเงินลงทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง

ส่วนเกินจากการลดสัดส่วนของเงินลงทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริงประกอบด้วยผลรวมการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนของเงินลงทุนจนกระทั่งมีการขายหรือจำหน่าย

### ผลต่างจากการเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของเงินลงทุนเพื่อขาย

ผลต่างจากการเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของเงินลงทุนเพื่อขายแสดงในส่วนของเจ้าของประกอบด้วยผลรวมการเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของเงินลงทุนเพื่อขายจนกระทั่งมีการตัดรายการหรือเกิดการด้อยค่า

## 24. ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

กลุ่มบริษัทมี 3 ส่วนงานที่รายงาน ดังรายละเอียดข้างล่าง ซึ่งเป็นหน่วยงานธุรกิจที่สำคัญของกลุ่มบริษัท หน่วยงานธุรกิจที่สำคัญนี้ผลิตสินค้าและให้บริการที่แตกต่างกัน และมีการบริหารจัดการแยกต่างหาก เนื่องจากใช้เทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางการตลาดที่ต่างกัน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสอบทานรายงานการจัดการภายในของแต่ละหน่วยงานธุรกิจที่สำคัญอย่างน้อยทุกไตรมาส การดำเนินงานของแต่ละส่วนงานที่รายงานของกลุ่มบริษัท โดยสรุปมีดังนี้

ส่วนงาน 1 บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์

ส่วนงาน 2 ขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนงาน 3 บริการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงานที่รายงานได้รวมอยู่ดังข้างล่างนี้ ผลการดำเนินงานวัดโดยใช้กำไรก่อนภาษีเงินได้ของส่วนงาน ซึ่งนำเสนอในรายงานการจัดการภายในและสอบทานโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มบริษัท ผู้บริหารเชื่อว่าการใช้กำไรก่อนภาษีเงินได้ในการวัดผลการดำเนินงานนั้นเป็นข้อมูลที่เหมาะสมในการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและสอดคล้องกับกิจการอื่นที่ดำเนินธุรกิจในตลาดเดียวกัน

### ข้อมูลตามส่วนที่รายงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์		ขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่		บริการสื่อสารข้อมูลผ่าน สายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		รวมส่วนงานที่รายงาน	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
รายได้จากลูกค้าภายนอก	128,124	126,046	24,778	23,947	4,820	2,157	157,722	152,150
รายได้จากการลงทุน	157	184	16	18	2	2	175	204
ต้นทุนทางการเงิน	(5,299)	(4,233)	(2)	(2)	(1)	(1)	(5,302)	(4,236)
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	(28,592)	(20,950)	(7)	(6)	(1,552)	(711)	(30,151)	(21,667)
ค่าใช้จ่ายที่มีสาระสำคัญ	(14,918)	(23,011)	(5,804)	(2,691)	(44)	(30)	(20,766)	(25,732)
กำไร (ขาดทุน) ของส่วนงาน ก่อนภาษีเงินได้	42,629	39,354	(6,744)	(3,694)	36	205	35,921	35,865

สินทรัพย์และหนี้สินตามส่วนงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์		ขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่		บริการสื่อสารข้อมูลผ่าน สายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		รวมส่วนงานที่รายงาน	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
สินทรัพย์ส่วนงาน	269,205	262,117	8,205	7,375	6,658	6,178	284,068	275,670
หนี้สินส่วนงาน	225,883	222,805	3,976	4,932	3,782	5,225	233,641	232,962

มูลค่าการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่มีสาระสำคัญ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์		ขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่		บริการสื่อสารข้อมูลผ่าน สายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		รวมส่วนงานที่รายงาน	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
รายจ่ายฝ่ายทุน	35,343	117,087	3	1	2,552	3,104	37,898	120,192

### ส่วนงานภูมิศาสตร์

กลุ่มบริษัทและบริษัทดำเนินธุรกิจเฉพาะในประเทศเท่านั้น ไม่มีรายได้จากต่างประเทศหรือสินทรัพย์ในต่างประเทศที่มีสาระสำคัญ

### ลูกค้ารายใหญ่

ไม่มีลูกค้ารายใดรายหนึ่งเป็นลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจากลูกค้าของกลุ่มบริษัทและบริษัทมีลูกค้าจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการทั้งภาคธุรกิจและผู้ใช้บริการรายย่อยทั่วไป

## 25. รายได้จากการให้บริการและให้เช่าอุปกรณ์

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม รายได้จากการให้บริการและให้เช่าอุปกรณ์ มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบที่หนึ่ง	-	-
รายได้ค่าบริการอื่น	1,689	4,950
รวม	1,689	4,950

## 26. รายได้ดอกเบี้ย

รายได้ดอกเบี้ยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
บริษัทย่อย	34	-	-	1,318	1,508
สถาบันการเงิน		175	204	7	23
รวม		175	204	1,325	1,531

## 27. รายได้อื่น

รายได้อื่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559
หนี้สูญได้รับคืน		117	112	16	34
รายได้ค่าบริการจัดการ	34	-	-	-	1,542
อื่นๆ	34	458	252	124	87
<b>รวม</b>		<b>575</b>	<b>364</b>	<b>140</b>	<b>1,663</b>

## 28. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กลุ่มบริษัทและบริษัทได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานของกลุ่มบริษัทและบริษัทบนพื้นฐานความสมัครใจของพนักงานในการเป็นสมาชิกของกองทุน โดยพนักงานจ่ายเงินสะสมในอัตราร้อยละ 3 ถึงอัตราร้อยละ 15 ของเงินเดือนทุกเดือน และกลุ่มบริษัทและบริษัทจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 3 ถึงอัตราร้อยละ 7 ของเงินเดือนของพนักงานทุกเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้ได้จดทะเบียนเป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพตามข้อกำหนดของกระทรวงการคลังและจัดการกองทุนโดยผู้จัดการกองทุนที่ได้รับอนุญาต

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทและบริษัทบันทึกเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นจำนวนเงิน 251.34 ล้านบาท และ 28.02 ล้านบาท ตามลำดับ ในงบกำไรขาดทุนรวมและงบกำไรขาดทุนเฉพาะกิจการ (สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559: 241.46 ล้านบาท และ 25.62 ล้านบาท ตามลำดับ)

## 29. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ

งบกำไรขาดทุนสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ได้รวมการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามหน้าที่ ค่าใช้จ่ายตามลักษณะที่มีสาระสำคัญได้เปิดเผยตามข้อกำหนดในมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับต่างๆ ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559
ค่าเสื่อมราคาของอาคารและอุปกรณ์	11	21,487	15,465	85	127
ค่าตัดจำหน่ายใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม	14	7,854	5,545	-	-
ค่าตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน	15	808	658	14	25
หนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ (หนี้สูญได้รับคืน)	6	2,199	1,538	(12)	(2)
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด		9,990	16,012	1	22
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน		8,577	8,182	922	772

### 30. ต้นทุนทางการเงิน

ต้นทุนทางการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559
ดอกเบี้ยจ่าย	34	3,154	2,754	296	607
ต้นทุนทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาต		1,999	1,222	-	-
อื่นๆ		149	260	18	11
<b>รวม</b>		<b>5,302</b>	<b>4,236</b>	<b>314</b>	<b>618</b>

### 31. ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่รับรู้ในกำไรขาดทุนสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ของงวดปัจจุบัน					
สำหรับปีปัจจุบัน		6,082	6,513	-	-
รายการปรับปรุงสำหรับปีก่อนๆ		(91)	28	(5)	-
		5,991	6,541	(5)	-
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	16				
การเปลี่ยนแปลงของผลแตกต่างชั่วคราว		(148)	(1,366)	279	(803)
<b>รวมค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้</b>		<b>5,843</b>	<b>5,175</b>	<b>274</b>	<b>(803)</b>

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่รับรู้ในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 (2559: ไม่มี) ประกอบด้วย

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		
	ก่อนภาษีเงินได้	รายได้ (ค่าใช้จ่าย) ภาษีเงินได้	สุทธจากภาษีเงินได้
ผลกำไรจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้	1,021	(204)	817
<b>รวม</b>	<b>1,021</b>	<b>(204)</b>	<b>817</b>

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	ก่อนภาษีเงินได้	รายได้ (ค่าใช้จ่าย) ภาษีเงินได้	สุทธจากภาษีเงินได้
ผลกำไรจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้	148	(30)	118
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>(30)</b>	<b>118</b>

การกระหนดยอดเพื่อหาอัตราภาษีที่แท้จริงสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	2560		2559	
	อัตราภาษี (ร้อยละ)		อัตราภาษี (ร้อยละ)	
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้		35,921		35,865
จำนวนภาษีตามอัตราภาษีเงินได้	20	7,184	20	7,173
ค่าใช้จ่ายต้องห้ามทางภาษี		26		97
รายการจ่ายผูกพันที่มีสิทธิหักได้เพิ่มขึ้น		(1,273)		(835)
การใช้ผลแตกต่างชั่วคราวที่เดิมไม่ได้บันทึก		(1)		(1,281)
รายการปรับปรุงสำหรับปีก่อนๆ		(91)		28
ผลกระทบจากการตัดรายการกับบริษัทย่อย		(2)		(7)
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>5,843</b>	<b>14</b>	<b>5,175</b>

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	2560		2559 “ปรับปรุงใหม่”	
	อัตราภาษี (ร้อยละ)		อัตราภาษี (ร้อยละ)	
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้		30,351		29,863
จำนวนภาษีตามอัตราภาษีเงินได้	20	6,070	20	5,973
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทย่อย		(5,797)		(5,743)
ค่าใช้จ่ายต้องห้ามทางภาษี		6		(17)
การใช้ผลแตกต่างชั่วคราวที่เดิมไม่ได้บันทึก		-		(1,016)
รายการปรับปรุงสำหรับปีก่อนๆ		(5)		-
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>274</b>	<b>(3)</b>	<b>(803)</b>

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 42) พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2559 เป็นต้นไป ให้ลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลจากร้อยละ 30 เป็นร้อยละ 20 ของกำไรสุทธิสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป

กลุ่มบริษัทและบริษัทที่ใช้อัตราภาษีเงินได้ร้อยละ 20 ในการคำนวณค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีเงินได้รอตัดบัญชี สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559

## 32. กำไรต่อหุ้น

### กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม คำนวณจากกำไรสำหรับปีที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญของกลุ่มบริษัทและบริษัทและจำนวนหุ้นสามัญที่ออกจำหน่ายแล้วระหว่างปีในแต่ละปีโดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยแสดงการคำนวณดังนี้

(ล้านบาท/ล้านหุ้น)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
กำไรที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญของบริษัท (ขั้นพื้นฐาน)	30,077	30,667	30,077	30,667
จำนวนหุ้นสามัญโดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (ขั้นพื้นฐาน)	2,973	2,973	2,973	2,973
กำไรต่อหุ้น (ขั้นพื้นฐาน) (บาท)	10.12	10.31	10.12	10.31

### กำไรต่อหุ้นปรับลด

กำไรต่อหุ้นปรับลดสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม คำนวณจากกำไรสำหรับปีที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นของกลุ่มบริษัทและบริษัทและจำนวนหุ้นสามัญที่ออกจำหน่ายแล้วระหว่างปีในแต่ละปี โดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักหลังจากที่ได้ปรับปรุงผลกระทบของหุ้นปรับลด ดังนี้

(ล้านบาท/ล้านหุ้น)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559 “ปรับปรุงใหม่”
กำไรที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (ขั้นพื้นฐาน)	30,077	30,667	30,077	30,667
กำไรที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (ปรับลด)	30,077	30,667	30,077	30,667
จำนวนหุ้นสามัญโดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (ขั้นพื้นฐาน)	2,973	2,973	2,973	2,973
จำนวนหุ้นสามัญโดยวิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (ปรับลด)	2,973	2,973	2,973	2,973
กำไรต่อหุ้น (ปรับลด) (บาท)	10.12	10.31	10.12	10.31



### 33. เงินปันผล

ในการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้นของบริษัทเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 ผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติการจ่ายปันผลประจำปีเป็นเงินปันผลในอัตราหุ้นละ 12.99 บาท ทั้งนี้ บริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับหุ้นสามัญในอัตราหุ้นละ 6.50 บาท เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ดังนั้นจึงคงเหลือเงินปันผลจ่ายในอัตราหุ้นละ 6.49 บาท เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 19,295 ล้านบาท เงินปันผลดังกล่าวได้จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2559 คณะกรรมการได้อนุมัติให้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับหุ้นสามัญในอัตราหุ้นละ 5.79 บาท เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 17,214 ล้านบาท เงินปันผลดังกล่าวได้จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นในวันที่ 1 กันยายน 2559

ในการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้นของบริษัทเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 ผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติการจ่ายปันผลประจำปีเป็นเงินปันผลในอัตราหุ้นละ 10.08 บาท ทั้งนี้ บริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับหุ้นสามัญในอัตราหุ้นละ 5.79 บาท เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2559 ดังนั้นจึงคงเหลือเงินปันผลจ่ายในอัตราหุ้นละ 4.29 บาท เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 12,755 ล้านบาท ซึ่งเงินปันผลดังกล่าวได้จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 คณะกรรมการได้มีมติอนุมัติให้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับหุ้นสามัญในอัตราหุ้นละ 3.51 บาท เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 10,435 ล้านบาท เงินปันผลดังกล่าวได้จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นในวันที่ 25 สิงหาคม 2560

### 34. บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

กิจการและบุคคลที่ควบคุมบริษัทหรือถูกควบคุมโดยบริษัทหรืออยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกับบริษัททั้งทางตรงหรือทางอ้อมไม่ว่าจะโดยทอดเดียวหรือหลายทอด กิจการและบุคคลดังกล่าวเป็นบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทย่อยและบริษัทย่อยลำดับถัดไป บุคคลที่เป็นเจ้าของส่วนได้เสียในสิทธิออกเสียงของบริษัทซึ่งทำให้ผู้เป็นเจ้าของดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญเหนือกิจการ ผู้บริหารสำคัญรวมทั้งกรรมการและพนักงานของบริษัทและสมาชิกในครอบครัวที่ใกล้ชิดกับบุคคลเหล่านั้น กิจการและบุคคลทั้งหมดเป็นบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันซึ่งอาจมีขึ้นได้ ต้องคำนึงถึงรายละเอียดของความสัมพันธ์มากกว่ารูปแบบทางกฎหมาย

ในระหว่างปี กลุ่มบริษัทและบริษัทได้ดำเนินการค้าตามปกติกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน โดยกลุ่มบริษัทและบริษัทได้คิดราคาซื้อ-ขายสินค้า และบริการกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันด้วยราคาที่สมเหตุสมผล มีการเปรียบเทียบกับราคากลางของตลาดในธุรกิจนั้นๆ แล้ว โดยมีเงื่อนไขต่างๆ ตามปกติธุรกิจ รายการค่าที่ปรึกษาและบริหารงานคิดราคาตามที่ตกลงร่วมกัน โดยคำนวณจากสัดส่วนการทำงานที่บริษัทได้ทำให้กับบริษัทผู้ว่าจ้างในแต่ละปี

ความสัมพันธ์ที่กลุ่มบริษัทและบริษัทมีกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน มีดังนี้

ชื่อกิจการ	ประเทศที่จัดตั้ง/สัญชาติ	ลักษณะความสัมพันธ์
บริษัทย่อย	ไทย	กิจการที่อยู่ภายใต้การควบคุมของกลุ่มบริษัท
บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน (“กลุ่มอินทัช”)	ไทยและลาว	บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (“อินทัช”) ซึ่งเป็น ผู้ถือหุ้นที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัทและมีกรรมการร่วมกัน
SingTel Strategic Investments Pte Ltd. และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน (“กลุ่ม SingTel”)	สิงคโปร์	SingTel Strategic Investments Pte Ltd. (“SingTel”) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	ไทย	บริษัทร่วม
บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด	ไทย	การร่วมค้า
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	ไทย	เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารของบริษัทหรือกิจการที่มีกรรมการบริษัทร่วมกัน

รายการที่สำคัญกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>รายได้จากการให้บริการ</b>				
บริษัทย่อย	-	-	1,686	4,593
กลุ่มอินทัช	35	31	-	-
กลุ่ม SingTel	42	402	-	1
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	135	135	-	-
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>568</b>	<b>1,686</b>	<b>4,594</b>
<b>ขายสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์อื่นๆ</b>				
บริษัทย่อย	-	-	13	22
การร่วมค้า	7	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>22</b>
<b>เงินปันผลรับ</b>				
บริษัทย่อย	-	-	16,362	28,010

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>				
บริษัทย่อย	-	-	1,318	1,508
<b>รายได้อื่น</b>				
บริษัทย่อย	-	-	58	1,577
กลุ่มอินทัช	9	9	1	-
บริษัทร่วม	2	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>1,577</b>
<b>ค่าเช่าและค่าบริการอื่น</b>				
บริษัทย่อย	-	-	22	3,732
กลุ่มอินทัช	387	519	-	1
กลุ่ม SingTel	139	283	-	95
บริษัทร่วม	241	176	-	-
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	24	1	-	-
<b>รวม</b>	<b>791</b>	<b>979</b>	<b>22</b>	<b>3,828</b>
<b>ค่าโฆษณา</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
กลุ่มอินทัช	1	-	-	-
กลุ่ม SingTel	5	1	-	-
<b>รวม</b>				
<b>ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการขาย</b>				
บริษัทย่อย	-	-	-	2
<b>ค่านายหน้า</b>				
บริษัทย่อย	-	-	-	12
<b>ค่าตอบแทนผู้บริหาร</b>				
ผลประโยชน์ระยะสั้น	132	141	132	141
การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	11	9	11	9
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>150</b>	<b>143</b>	<b>150</b>

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>ซื้อสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์อื่นๆ</b>				
กลุ่มบริษัท	25	130	-	-
บริษัทรวม	14	27	-	-
<b>รวม</b>	<b>39</b>	<b>157</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ต้นทุนทางการเงิน</b>				
บริษัทย่อย	-	-	77	91
กลุ่มบริษัท	1	2	-	-
บริษัทรวม	6	6	-	-
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	12	27	-	6
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>77</b>	<b>97</b>
<b>เงินปันผลจ่าย</b>				
บริษัท	9,380	14,768	9,380	14,768
SingTel	5,408	8,514	5,408	8,514
<b>รวม</b>	<b>14,788</b>	<b>23,282</b>	<b>14,788</b>	<b>23,282</b>

ยอดคงเหลือกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด</b>				
เงินฝากธนาคาร				
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	101	113	1	1

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น</b>				
<b>ลูกหนี้การค้า</b>				
บริษัทย่อย	-	-	14	49
กลุ่มอินทัช	31	6	3	-
กลุ่ม SingTel	9	19	1	4
การร่วมค้า	7	-	-	-
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	6	31	-	-
	53	56	18	53
<b>รายได้ค้างรับ</b>				
บริษัทย่อย	-	-	3	3
กลุ่มอินทัช	2	3	-	-
กลุ่ม SingTel	105	8	-	-
บริษัทร่วม	-	1	-	-
	107	12	3	3
<b>รวมลูกหนี้การค้า</b>	160	68	21	56
<b>ลูกหนี้อื่น</b>				
ดอกเบี้ยค้างรับ				
บริษัทย่อย	-	-	523	123
<b>รวมลูกหนี้อื่น</b>	-	-	523	123
<b>รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น (ดูหมายเหตุข้อ 6)</b>	160	68	544	179
<b>เงินปันผลค้างรับ</b>				
บริษัทย่อย	-	-	-	12,093
<b>เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน</b>				
บริษัทย่อย	-	-	39,534	39,244

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทมีเงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่บริษัทย่อยเป็นต้นสัญญาใช้เงินประเภทเรียกคืนเมื่อทวงถาม ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 3.54 ต่อปี (31 ธันวาคม 2559: เฉลี่ยร้อยละ 2.84 ต่อปี)

รายการเคลื่อนไหวของเงินให้กู้ยืมแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกันสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน</b>				
ณ วันที่ 1 มกราคม	-	-	39,244	44,244
เพิ่มขึ้น	-	-	26,710	25,839
ลดลง	-	-	(26,420)	(30,839)
<b>ณ วันที่ 31 ธันวาคม</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>39,534</b>	<b>39,244</b>

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
<b>เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น</b>				
<b>เจ้าหนี้การค้า</b>				
บริษัทย่อย	-	-	6	199
กลุ่มอินทัช	17	25	-	-
กลุ่ม SingTel	31	269	12	20
บริษัทร่วม	5	6	-	-
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	1	-	-	-
<b>รวมเจ้าหนี้การค้า</b>	<b>54</b>	<b>300</b>	<b>18</b>	<b>219</b>
<b>เจ้าหนี้อื่น</b>				
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย				
บริษัทย่อย	-	-	43	111
กลุ่มอินทัช	43	50	-	-
กลุ่ม SingTel	1	22	-	15
การร่วมค้า	1	-	-	-
บริษัทร่วม	17	17	-	-
<b>รวมเจ้าหนี้อื่น</b>	<b>62</b>	<b>89</b>	<b>43</b>	<b>126</b>
<b>รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น</b>				
(ดูหมายเหตุข้อ 18)	<b>116</b>	<b>389</b>	<b>61</b>	<b>345</b>
<b>หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน</b>				
บริษัทร่วม	<b>77</b>	<b>85</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>เงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน</b>				
บริษัทย่อย	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4,640</b>	<b>6,440</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกันเป็นตั๋วสัญญาใช้เงินประเภทเรียกคืนเมื่อทวงถาม ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 1.35 ต่อปี (31 ธันวาคม 2559: เฉลี่ยร้อยละ 1.41 ต่อปี)

รายการเคลื่อนไหวของเงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกันสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
ณ วันที่ 1 มกราคม	-	-	6,440	6,490
เพิ่มขึ้น	2,000	4,000	400	2,523
ลดลง	(2,000)	(4,000)	(2,200)	(2,573)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม (ดูหมายเหตุข้อ 17)	-	-	4,640	6,440

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
หุ้นกู้ระยะยาว				
กลุ่มอินทัช	21	37	-	-
บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันอื่น	29	13	-	-
รวม (ดูหมายเหตุข้อ 17)	50	50	-	-



### สัญญาสำคัญที่กำกับกิจการที่เกี่ยวข้องกับ

กลุ่มบริษัทและบริษัทได้ทำสัญญากับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันและมีภาระผูกพันที่จะต้องรับเงินและจ่ายเงินตามอัตราและเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญา สัญญาสำคัญที่กำกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน มีดังต่อไปนี้

- 1) กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมและสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างกัน การยกเลิกและการระงับสัญญาเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 2) กลุ่มบริษัทมีการทำสัญญาระหว่างกันในการให้บริการพื้นที่และระบบพื้นฐานในการติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคม โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 60 วัน
- 3) บริษัทย่อยได้รับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์จากบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (“ACC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดย ACC จะให้บริการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในการใช้บริการแก่ลูกค้าของกลุ่มบริษัท
- 4) บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้ทำสัญญาจ้างบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) (“TMC”) ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกัน โดย TMC จะเป็นผู้จัดหาบุคลากรและศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์ เพื่อดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 5) กลุ่มบริษัทและบริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันได้ทำสัญญาจ้างบริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ด์ จำกัด และบริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ในการให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และบัตรเครดิต โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 6) บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ด์ จำกัด และบริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้เข้าทำสัญญากับบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ในการจำหน่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์และบัตรเครดิต โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 7) กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญาจ้าง บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดซึ่งเป็นบริษัทย่อยในการบรรจุภัณฑ์บัตร โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 8) กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญาบริการเครือข่ายระหว่างประเทศกับกลุ่ม SingTel ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 60 วัน
- 9) กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญากับบริษัท ไมโมเทค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ในการให้บริการรวบรวมข้อมูลบริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ไร้สาย (Content Aggregator) โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 10) กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญาในการให้บริการรวบรวมข้อมูลบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ไร้สาย (Content Aggregator) กับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน โดยคู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 11) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (“AWN”) ได้ทำสัญญาเช่าช่องสัญญาณดาวเทียมจากบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน โดย AWN ตกลงชำระค่าบริการเป็นรายเดือน ตามอัตราและเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา สัญญาดังกล่าวมีผลถึงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563
- 12) บริษัท ไมโมเทค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้ทำสัญญาบริการระบบคอมพิวเตอร์และบริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับ บริษัท ไอ.ที. แอปพลิเคชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน โดยสัญญามีกำหนด 1 ปี และต่ออายุได้อีกคราวละ 1 ปี คู่สัญญามีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน

- 13) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้ทำสัญญาระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงและสิ่งอำนวยความสะดวกกับบริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (“IH”) ซึ่งเป็นบริษัทร่วม โดย IH ให้บริการระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงรวมถึงให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่เฉพาะเจาะจง คู่สัญญาไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 14) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้ทำสัญญากับบริษัท ทีซี บรอดคาสติ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อรับบริการอุปกรณ์ระบบดาวเทียมและสัญญาณโทรทัศน์ โดยคู่สัญญาไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งเป็นหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน

## 35. เครื่องมือทางการเงิน

### นโยบายการจัดการความเสี่ยงทางการเงิน

การจัดการความเสี่ยงเป็นส่วนที่สำคัญของธุรกิจของกลุ่มบริษัทและบริษัท ซึ่งกลุ่มบริษัทและบริษัทมีระบบในการควบคุมให้มีความสมดุลของระดับความเสี่ยงให้เป็นที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาระหว่างต้นทุนที่เกิดจากความเสี่ยงและต้นทุนของการจัดการความเสี่ยง ฝ่ายบริหารได้มีการควบคุมกระบวนการจัดการความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทและบริษัทอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่ามีความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยง

### การบริหารจัดการทุน

กลุ่มบริษัทและบริษัทมีเป้าหมายที่จะบริหารโครงสร้างเงินทุนให้มีความแข็งแกร่งในระดับที่เหนือกว่าบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน และพยายามคงสถานะอันดับเครดิตในระดับที่สามารถลงทุนได้ (Investment Grade) ซึ่งจะทำให้กลุ่มบริษัทและบริษัทมีสถานะการเงินที่มีความพร้อมและมีความคล่องตัวสูงในการเติบโตธุรกิจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อันหมายรวมถึงการมีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย ความสามารถในการจัดหาเงินทุนที่คล่องตัว และมีระดับต้นทุนที่เหมาะสม

ในระยะ 3-5 ปี อุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยอาจมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งจำเป็นต้องมีการลงทุนเพิ่มเติม กลุ่มบริษัทและบริษัทเชื่อว่า กลุ่มบริษัทและบริษัทมีความพร้อมทางด้านโครงสร้างเงินทุนเพียงพอต่อการขยายการเติบโตในอนาคต และมีศักยภาพในการหาแหล่งเงินทุนผ่านการเพิ่มระดับหนี้สินเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ

### ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดในอนาคตของอัตราดอกเบี้ยในตลาด ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานและกระแสเงินสดของกลุ่มบริษัทและบริษัท เนื่องจากดอกเบี้ยของหลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้และเงินกู้ยืมบางส่วนมีอัตราลอยตัว กลุ่มบริษัทและบริษัทมีความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่เกิดจากเงินกู้ยืม (ดูหมายเหตุข้อ 17) กลุ่มบริษัทและบริษัทได้ลดความเสี่ยงดังกล่าวโดย ทำให้แน่ใจว่าดอกเบี้ยที่เกิดจากหลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้และเงินกู้ยืมส่วนใหญ่มีอัตราคงที่ และใช้เครื่องมือทางการเงินที่เป็นตราสารอนุพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย เพื่อใช้ในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยที่เกิดจากหลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้และเงินกู้ยืมเป็นการเฉพาะ

### ความเสี่ยงจากเงินตราต่างประเทศ

กลุ่มบริษัทและบริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศซึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายและเงินกู้ยืมที่เป็นเงินตราต่างประเทศ กลุ่มบริษัทและบริษัทได้ทำสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า ซึ่งรายการดังกล่าวจะมีอายุไม่เกินหนึ่งปี เพื่อป้องกันความเสี่ยงของหนี้สินทางการเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศและสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เพื่อป้องกันความเสี่ยงของเงินกู้ยืมระยะยาวที่เป็นเงินตามต่างประเทศ สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงานเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับเงินกู้ยืมที่เป็นเงินตราต่างประเทศในงวดถัดไป

กลุ่มบริษัทและบริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอันเป็นผลมาจากการมีสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2560	2559	2560	2559
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด</b>	<b>4</b>				
เงินดอลลาร์สหรัฐ		206	477	52	157
เงินยูโร		43	111	1	2
<b>รวม</b>		<b>249</b>	<b>588</b>	<b>53</b>	<b>159</b>
<b>ลูกหนี้การค้าหมุนเวียน</b>	<b>6</b>				
เงินดอลลาร์สหรัฐ		2,316	630	-	13
เงินยูโร		17	1	-	-
<b>รวม</b>		<b>2,333</b>	<b>631</b>	<b>-</b>	<b>13</b>
<b>หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย</b>	<b>17</b>				
เงินดอลลาร์สหรัฐ		(4,888)	(6,038)	(3,025)	(5,358)
<b>รวม</b>		<b>(4,888)</b>	<b>(6,038)</b>	<b>(3,025)</b>	<b>(5,358)</b>
<b>เจ้าหนี้การค้าหมุนเวียน</b>	<b>18</b>				
เงินดอลลาร์สหรัฐ		(5,683)	(5,450)	(2)	(15)
เงินยูโร		(13)	(1)	-	(1)
เงินเยน		(422)	(1)	-	-
เงินดอลลาร์สิงคโปร์		(16)	(19)	(11)	(19)
สกุลเงินปอนด์		(1)	-	-	-
<b>รวม</b>		<b>(6,135)</b>	<b>(5,471)</b>	<b>(13)</b>	<b>(35)</b>
<b>ยอดบัญชีที่มีความเสี่ยงในงบแสดงฐานะการเงิน</b>		<b>(8,441)</b>	<b>(10,290)</b>	<b>(2,985)</b>	<b>(5,221)</b>
สัญญาแลกเปลี่ยน					
- สัญญาซื้อ		4,731	6,473	2,769	4,511
- สัญญาขาย		-	(1,308)	-	-
<b>รวมสัญญาแลกเปลี่ยน</b>		<b>4,731</b>	<b>5,165</b>	<b>2,769</b>	<b>4,511</b>
สัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า		5,610	4,943	30	89
<b>ยอดความเสี่ยงคงเหลือสุทธิ</b>		<b>1,900</b>	<b>(182)</b>	<b>(186)</b>	<b>(621)</b>

สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้ามีไว้เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับยอดบัญชีที่มีความเสี่ยงในงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 และสำหรับการซื้อภายในอนาคตบางส่วน

ลูกหนี้ (เจ้าหนี้) ตามสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>สัญญาแลกเปลี่ยน</b>				
- สัญญาซื้อ				
ลูกหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยน	4,841	7,289	2,998	5,267
เจ้าหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยน*	(4,731)	(6,473)	(2,769)	(4,511)
	110	816	229	756
- สัญญาขาย				
ลูกหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยน*	-	1,308	-	-
เจ้าหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยน	-	(1,361)	-	-
	-	(53)	-	-
รวมลูกหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยน	110	763	229	756
<b>สัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า</b>				
ลูกหนี้ตามสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	5,465	4,994	27	91
เจ้าหนี้ตามสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า*	(5,610)	(4,943)	(30)	(89)
รวมลูกหนี้ตามสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	(145)	51	(3)	2
<b>รวมสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า</b>				
ลูกหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	10,306	13,591	3,025	5,358
เจ้าหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	(10,341)	(12,777)	(2,799)	(4,600)
รวมลูกหนี้ตามสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	(35)	814	226	758

\* ราคาตามสัญญาของสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า คือ มูลค่าของสัญญาที่บริษัททำไว้กับธนาคารตั้งแต่มเริ่มต้น และจะต้องจ่ายชำระคืนเมื่อถึงวันครบกำหนดตามสัญญา

การจัดประเภทสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าในงบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>				
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	83	236	226	241
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<b>83</b>	<b>236</b>	<b>226</b>	<b>241</b>
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>				
สินทรัพย์ทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	-	578	-	517
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>	<b>-</b>	<b>578</b>	<b>-</b>	<b>517</b>
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>				
หนี้สินทางการเงินไม่หมุนเวียนอื่น	(118)	-	-	-
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น</b>	<b>(118)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>รวม</b>	<b>(35)</b>	<b>814</b>	<b>226</b>	<b>758</b>

ราคาตามสัญญาและมูลค่ายุติธรรมของสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม			
	ราคาตามสัญญา**		มูลค่ายุติธรรม*	
	2560	2559	2560	2559
<b>สัญญาแลกเปลี่ยน</b>				
- สัญญาซื้อ	4,731	6,473	4,773	7,174
- สัญญาขาย	-	1,308	-	1,262
<b>รวมสัญญาแลกเปลี่ยน</b>	<b>4,731</b>	<b>7,781</b>	<b>4,773</b>	<b>8,436</b>
<b>สัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า</b>	<b>5,610</b>	<b>4,943</b>	<b>5,466</b>	<b>5,025</b>
<b>รวม</b>	<b>10,341</b>	<b>12,724</b>	<b>10,239</b>	<b>13,461</b>

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ราคาตามสัญญา**		มูลค่ายุติธรรม*	
	2560	2559	2560	2559
<b>สัญญาแลกเปลี่ยน</b>				
- สัญญาซื้อ	2,769	4,511	2,949	5,140
<b>สัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า</b>	<b>30</b>	<b>89</b>	<b>27</b>	<b>91</b>
<b>รวม</b>	<b>2,799</b>	<b>4,600</b>	<b>2,976</b>	<b>5,231</b>

\* มูลค่ายุติธรรมของสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า คือ การปรับมูลค่าของสัญญาที่บริษัททำไว้กับธนาคารตั้งแต่เริ่มต้น ด้วยราคาตลาด ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงานเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงมูลค่าของสัญญา ณ เวลาปัจจุบันมากขึ้น

\*\* ราคาตามสัญญาของสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า คือ มูลค่าของสัญญาที่บริษัททำไว้กับธนาคารตั้งแต่เริ่มต้น และจะต้องจ่ายชำระคืนเมื่อถึงวันครบกำหนดตามสัญญา

### ความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อ

ความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อ คือ ความเสี่ยงที่ลูกค้าหรือคู่สัญญาไม่สามารถชำระหนี้แก่กลุ่มบริษัทและบริษัทตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้เมื่อครบกำหนด

ฝ่ายบริหารได้กำหนดนโยบายทางด้านสินเชื่อเพื่อควบคุมความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้าทุกรายที่ขอวงเงินสินเชื่อในระดับหนึ่งๆ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงานไม่พบว่ามีความเสี่ยงจากสินเชื่อที่เป็นสาระสำคัญ

### ความเสี่ยงจากสภาพคล่อง

กลุ่มบริษัทและบริษัทมีการควบคุมความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องโดยการรักษาระดับของเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทและบริษัท และเพื่อทำให้ผลกระทบจากความผันผวนของกระแสเงินสดลดลง

### มูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่ไม่ได้วัดด้วยมูลค่ายุติธรรมในงบแสดงฐานะการเงินรวมและงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้ (เปิดเผยมูลค่ายุติธรรม)

หน่วย : ล้านบาท

		มูลค่าตามบัญชี	งบการเงินรวม			
			มูลค่ายุติธรรม			รวม
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	
วันที่ 31 ธันวาคม 2560						
สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	10,341	-	-	10,239	10,239	
หุ้นกู้	40,203	-	41,442	-	41,442	
วันที่ 31 ธันวาคม 2559						
สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	12,724	-	-	13,461	13,461	
หุ้นกู้	31,600	-	32,082	-	32,082	

หน่วย : ล้านบาท

		งบการเงินเฉพาะกิจการ				
		มูลค่าตามบัญชี	มูลค่ายุติธรรม			
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	รวม
วันที่ 31 ธันวาคม 2560						
สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	2,799	-	-		2,976	2,976
วันที่ 31 ธันวาคม 2559						
สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	4,600	-	-		5,231	5,231

### ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม

ตารางข้างต้นวิเคราะห์การวัดมูลค่ายุติธรรมที่เกิดขึ้นประจำสำหรับสินทรัพย์ทางการเงิน การวัดมูลค่ายุติธรรมเหล่านี้ถูกจัดประเภทอยู่ในระดับที่ต่างกันของลำดับชั้นมูลค่ายุติธรรมตามข้อมูลที่ใช้ในการประเมินมูลค่า

นิยามของระดับต่างๆ มีดังนี้

ข้อมูลระดับ 1 เป็นราคาเสนอซื้อขาย (ไม่ต้องปรับปรุง) ในตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินอย่างเดียวกัน ซึ่งกลุ่มบริษัทและบริษัทสามารถเข้าถึงตลาดนั้น ณ วันที่วัดมูลค่า

ข้อมูลระดับ 2 เป็นข้อมูลอื่นที่สังเกตได้ไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อมสำหรับสินทรัพย์นั้นหรือหนี้สินนั้นนอกเหนือจากราคาเสนอซื้อขายซึ่งรวมอยู่ในข้อมูลระดับ 1

ข้อมูลระดับ 3 เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถสังเกตได้สำหรับสินทรัพย์นั้นหรือหนี้สินนั้น

กลุ่มบริษัทพิจารณามูลค่ายุติธรรมระดับ 2 สำหรับเงินลงทุนเผื่อขาย ด้วยวิธีคิดลดกระแสเงินสด ซึ่งใช้กระแสเงินสดตามสัญญาและอัตราคิดลดที่เกี่ยวข้องกับตลาด

สำหรับการเปิดเผยข้อมูล กลุ่มบริษัทพิจารณามูลค่ายุติธรรมระดับ 2 สำหรับมูลค่ายุติธรรมของหุ้นกู้ที่มีการซื้อขายในตลาดหุ้นกู้คำนวณจากราคาซื้อขายที่ประกาศอยู่ในสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทยโดยใช้ราคาปิด ณ วันสิ้นรอบระยะเวลาที่รายงาน

สำหรับการเปิดเผยข้อมูล กลุ่มบริษัทและบริษัทพิจารณามูลค่ายุติธรรมระดับ 3 สำหรับมูลค่ายุติธรรมของสัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า โดยใช้อัตราที่กำหนดโดยธนาคารของกลุ่มบริษัทและบริษัทด้วยการพิจารณาเงื่อนไขในตลาดที่มีอยู่ ณ วันที่ในงบแสดงฐานะการเงิน

มูลค่ายุติธรรมของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่นและเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น เป็นมูลค่าที่ใกล้เคียงกับราคาที่ยกในบัญชี

มูลค่ายุติธรรมของเงินให้กู้ยืมและเงินกู้ยืมจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน เป็นมูลค่าที่ใกล้เคียงกับราคาที่ยกในบัญชี เนื่องจากส่วนใหญ่ของเครื่องมือทางการเงินเหล่านี้มีดอกเบี้ยในอัตราตลาด

มูลค่ายุติธรรมของเงินกู้ยืมระยะยาว เป็นมูลค่าที่ใกล้เคียงกับราคาที่ยกในบัญชี เนื่องจากส่วนใหญ่ของเครื่องมือทางการเงินเหล่านี้มีดอกเบี้ยในอัตราตลาด



### 36. การระงับผูกพันกับบุคคลหรือกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

การระงับผูกพันกับบุคคลหรือกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
การระงับผูกพันรายจ่ายฝ่ายทุน				
สัญญาที่ยังไม่ได้รับรู้				
อาคารและอุปกรณ์				
เงินบาท	10,586	14,927	4	1
เงินดอลลาร์สหรัฐ	108	129	-	-
เงินเยน	-	50	-	-
เงินยูโร	1	1	-	-
ค่าบำรุงรักษา				
เงินบาท				
เงินดอลลาร์สหรัฐ	1,742	1,880	32	31
	15	15	-	-
ใบสั่งซื้อสินค้าและวัสดุคงเหลือ				
เงินบาท				
เงินดอลลาร์สหรัฐ	5,611	7,236	-	-
	13	37	-	-

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
การระงับผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงาน				
ที่ยกเลิกไม่ได้				
ภายในหนึ่งปี	2,866	3,101	104	124
หลังจากหนึ่งปีแต่ไม่เกินห้าปี	2,918	2,750	110	238
หลังจากห้าปี	96	74	-	-
รวม	5,880	5,925	214	362

บริษัทบันทึกค่าเช่าตามสัญญาเช่าดำเนินงานในงบกำไรขาดทุนรวมและเฉพาะกิจการสำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2560 จำนวน 8,072 ล้านบาท และ 105 ล้านบาท ตามลำดับ (2559 : จำนวน 5,203 ล้านบาท และ 162 ล้านบาท ตามลำดับ)

หน่วย : ล้านบาท

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>ภาระผูกพันอื่น</b>				
เงินบาท				
สัญญาแลกเปลี่ยนและสัญญาซื้อขาย				
เงินตราต่างประเทศล่วงหน้า	10,341	11,416	2,799	4,600
หนังสือค้ำประกันจากธนาคาร				
- ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคมค้างจ่าย	83,311	94,275	-	-
- อื่นๆ	1,764	1,687	182	227
<b>รวม</b>	<b>95,416</b>	<b>107,378</b>	<b>2,981</b>	<b>4,827</b>
เงินดอลลาร์สหรัฐ				
หนังสือค้ำประกันจากธนาคาร				
- อื่นๆ	1	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### สัญญาที่สำคัญ

- กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญาเช่าและบริการสำหรับที่ทำการสำนักงาน รถยนต์ คอมพิวเตอร์ และสถานีฐาน โดยมีระยะเวลาการเช่าตั้งแต่ 1 ปี ถึง 15 ปี และสามารถต่ออายุได้
- กลุ่มบริษัทได้ทำสัญญาบริการกับบริษัทแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มบริษัทได้รับบริการด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและการบริการทั่วไปอื่นตามที่ระบุไว้ในสัญญา โดยกลุ่มบริษัทจะจ่ายค่าธรรมเนียมจากการบริการในอัตราตามที่ระบุไว้ในสัญญา สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดลงก็ต่อเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยื่นจดหมายบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า 90 วัน

### 37.หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

กรมสรรพากรได้มีหนังสือแจ้งให้นำส่งภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย ฉบับลงวันที่ 18 มกราคม 2560 ให้บริษัท และบริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด (“DPC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย จ่ายชำระเงินเพิ่มจำนวนเงิน 128 ล้านบาท และ 6 ล้านบาท ตามลำดับ จากกรณีการหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายของเงินผลประโยชน์ตอบแทนโดยได้นำเงินค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้จ่ายไว้แล้วมาหักออก ซึ่งกรมสรรพากรพิจารณาว่าเงินค่าภาษีสรรพสามิตถือเป็นส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ตอบแทน ดังนั้นการที่บริษัทและ DPC นำส่งภาษีจากจำนวนเงินที่นำภาษีสรรพสามิตมาหักออกเป็นการนำส่งภาษีที่ไม่ครบถ้วน ต้องรับผิดชำระเงินเพิ่มตามจำนวนดังกล่าว บริษัทและ DPC ได้ยื่นอุทธรณ์คัดค้านต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ขณะนี้กรณีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

### 38. เหตุการณ์สำคัญ ข้อพิพาททางการค้าและคดีความที่สำคัญ

#### เฉพาะบริษัท

1) กรณีการนำภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ระหว่างบริษัทกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”)

เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2551 ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทคดีหมายเลขดำที่ 9/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมอีกประมาณ 31,463 ล้านบาท ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินดังกล่าว นับตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2550 อันเป็นวันผิณฑ์จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

จำนวนเงินที่ทีโอทีเรียกร้องดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2546 ถึงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 และนำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ถูกต้องครบถ้วนแล้ว และมีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งทีโอทีได้เคยมีหนังสือตอบ เลขที่ ทศท. บย./843 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2546 โดยระบุว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีแล้ว และบริษัทมีภาระเท่าเดิมตามอัตราร้อยละ ที่กำหนดไว้ในสัญญา ซึ่งการดำเนินการยื่นแบบชำระภาษีสรรพสามิตดังกล่าว ไม่มีผลกระทบต่อข้อสัญญาแต่ประการใด

เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของทีโอที โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า บริษัทมิได้เป็นผู้ผลิตสัญญา โดยบริษัทได้ชำระหนี้ผลประโยชน์ตอบแทนเสร็จสิ้นและหนี้ทั้งหมดได้ระงับไปแล้ว ทีโอทีจึงไม่มีสิทธิเรียกร้องให้บริษัทชำระหนี้ซ้ำเพื่อเรียกส่วนที่อ้างว่าขาดไป

เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2554 ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1918/2554

เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2559 ศาลปกครองกลางได้ตัดสินยกคำร้องของทีโอทีที่ขอให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ หลังจากนั้นทีโอทีได้มีการขอยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองกลางในวันที่ 5 กันยายน 2559

เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2560 ศาลปกครองกลางได้อ่านคำสั่งของศาลปกครองสูงสุดซึ่งมีคำสั่งไม่รับอุทธรณ์คำพิพากษาศาลปกครองกลางของทีโอที เนื่องจากเป็นกรณีต้องห้ามอุทธรณ์ตามมาตรา 45 พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการซึ่งบัญญัติห้ามมิให้อุทธรณ์คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลเว้นแต่การยอมรับหรือการบังคับตามคำชี้ขาดนั้น จะเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน คำสั่งไม่รับอุทธรณ์ดังกล่าวมีผลทำให้คดีถึงที่สุด

2) สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กทช.”)

ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 และประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กทช.”) ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 บริษัทได้ทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น โดยได้ผ่านการเห็นชอบจาก กทช.และระยะเวลาการมีผลบังคับใช้ของสัญญาเป็นดังนี้

#### ผู้ประกอบการ

- 1) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- 2) บริษัท ทรู มูฟ จำกัด
- 3) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด
- 4) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- 5) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
- 6) บริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด
- 7) บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด  
(เดิมชื่อ บริษัท รีเลย์ ฟิวเจอร์ จำกัด)

#### ระยะเวลาการมีผลบังคับใช้

- 30 พฤศจิกายน 2549 เป็นต้นไป
- 16 มกราคม 2550 เป็นต้นไป
- 1 มิถุนายน 2552 เป็นต้นไป
- 7 เมษายน 2553 เป็นต้นไป
- 1 เมษายน 2556 เป็นต้นไป
- 1 กรกฎาคม 2556 เป็นต้นไป
- 1 กรกฎาคม 2556 เป็นต้นไป

เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2550 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ได้ยื่นฟ้องสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอเพิกถอนประกาศฯ ดังกล่าว วันที่ 15 กันยายน 2553 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกฟ้องกรณี ทีโอทียื่นฟ้องขอเพิกถอนประกาศของ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 และทีโอทีได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดแล้ว และเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2551 ทีโอที ได้มีหนังสือแจ้งให้บริษัททราบว่า บริษัทควรขอให้ศาลมีคำพิพากษาเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป และหากบริษัทดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติก่อนศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดทีโอทีจะไม่รับรู้ และบริษัทจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว

บริษัทได้พิจารณาหนังสือของทีโอทีดังกล่าวและกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบกับความเห็นของที่ปรึกษากฎหมาย ฝ่ายบริหารของบริษัทเห็นว่า การไม่ปฏิบัติตามสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมข้างต้น อาจถือได้ว่าเป็นการขัดต่อประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย บริษัทจึงได้ตัดสินใจปฏิบัติตามสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน

ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“สัญญาอนุญาต”) กำหนดให้บริษัทต้องจ่ายเงินผลประโยชน์ตอบแทนให้ทีโอที เป็นรายปีโดยจ่ายเป็นจำนวนเงินขั้นต่ำตามที่สัญญากำหนดในแต่ละปี หรือในอัตราร้อยละของรายได้ และผลประโยชน์อื่นใดที่บริษัทพึงได้รับในรอบปี ก่อนหักค่าใช้จ่ายและค่าภาษีใดๆ ทั้งสิ้น จำนวนไหนมากกว่าให้ถือเอาจำนวนนั้น อย่างไรก็ตาม ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นรายการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และทีโอทีต้องการค่าพิพากษาถึงที่สุดในเรื่อง ขอเพิกถอนประกาศฯ จากศาลจึงเป็นรายการที่บริษัทคาดว่า จะมีการเจรจาตกลงเรื่องวิธีการคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนรายปีในเวลาต่อมา เพื่อให้เป็นไปตามหลักความระมัดระวัง บริษัทจึงคำนวณค่าผลประโยชน์ตอบแทนรายปีจากรายได้สุทธิตามที่ปฏิบัติในทางเดียวกันทั้งอุตสาหกรรมกิจการโทรคมนาคม ส่วนจำนวนผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทต้องจ่ายให้แก่ทีโอทีนั้น ขึ้นอยู่กับผลการตัดสินจากศาลในเรื่องขอเพิกถอนประกาศฯ และการเจรจาตกลงระหว่างบริษัทกับทีโอทีในภายหลัง โดยบริษัทจะปรับปรุงรายการในงบการเงินในงวดที่การเจรจาตกลงสิ้นสุดลง ซึ่งผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าจะไม่เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจำนวนที่บันทึกไว้อย่างมีสาระสำคัญ

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้พิจารณาหนังสือของ ทีโอที ดังกล่าวและกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบกับความเห็นของที่ปรึกษากฎหมาย ฝ่ายบริหารของบริษัท เห็นว่าการไม่ปฏิบัติตามสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมข้างต้น อาจถือได้ว่าเป็นการขัดต่อประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย บริษัท จึงได้ตัดสินใจปฏิบัติตามสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่าย ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน โดยออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจากคู่สัญญา

ในวันที่ 30 ธันวาคม 2551 บริษัทได้นำส่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2550 ถึงเดือนมิถุนายน 2551 จำนวนเงิน 761 ล้านบาท ซึ่งคำนวณจากรายได้สุทธิตามอัตราและวิธีคิดคำนวณของบริษัทให้แก่ทีโอที ซึ่งต่อมาได้มีการจัดตั้งคณะทำงานเจรจาเกี่ยวกับอัตราผลประโยชน์ตอบแทนจากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างบริษัทกับทีโอที แต่ก็ไม่สามารถมีข้อยุติร่วมกันได้ เนื่องจากทีโอทีต้องการให้บริษัท ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ โดยมีให้บริษัทนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาก่อน ในวันที่ 26 มกราคม 2554 ทีโอทีจึงได้มีหนังสือแจ้งให้บริษัทชำระเงินผลประโยชน์จากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17 - 20 เป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่เห็นด้วยโดยได้มีหนังสือโต้แย้งคัดค้านไปยังทีโอที และบริษัทได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 19/2554 แล้ว เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2554 เพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่า ทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนดังกล่าว

ในวันที่ 29 กรกฎาคม 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาท เลขที่ 55/2557 เรียกร้องให้บริษัทชำระเงินส่วนแบ่งรายได้ของค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 21 - 22 เป็นจำนวนเงินรวม 9,984 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับจากวันผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น และขอรวมพิจารณากับคดีข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 19/2554

เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2559 บริษัทได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 83/2559 เพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมของค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 23 - 25 เป็นจำนวนเงินรวม 8,368 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี ตามหนังสือทีโอทีแจ้งมา และบริษัทขอรวมพิจารณากับคดีข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 55/2557 ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

### 3) ภาระผูกพันในหนังสือค้ำประกันจากธนาคารกรณีสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“สัญญาอนุญาตฯ”)

ตามสัญญาอนุญาตฯ บริษัทมีหน้าที่ส่งมอบหนังสือค้ำประกันของธนาคารให้แก่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) เพื่อเป็นหลักประกันการชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละปีดำเนินงาน โดยจะได้รับคืนหนังสือค้ำประกันฉบับของปีดำเนินงานที่ผ่านมา

ทีโอทีมิได้คืนหนังสือค้ำประกันเงินประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำของปีดำเนินงานที่ 17 - 21 รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 7,007 ล้านบาท โดยอ้างว่าบริษัทชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนไม่ครบถ้วนจากการนำเงินค่าภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนและกรณีรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมซึ่งเป็นข้อพิพาทที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2554 และวันที่ 5 ตุลาคม 2555 บริษัทได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักระงับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 40/2554 และ 119/2555 ให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ทีโอทีส่งคืนหนังสือค้ำประกันดังกล่าวให้แก่บริษัท เนื่องจากบริษัทได้ชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ ในแต่ละปีดำเนินงานครบถ้วน และได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2557 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ทีโอทีคืนหนังสือค้ำประกันเงินประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำของปีดำเนินงานที่ 17 - 21 ให้บริษัท ต่อมาเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำร้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีดำเลขที่ 660/2557 เพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าว

ต่อมาเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2557 บริษัทยื่นคำร้องเป็นคดีดำที่ 666/2557 ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งบังคับให้ทีโอทีคืนหนังสือค้ำประกันปี 17-21 ให้แก่บริษัทตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการและชำระเงินค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้ชำระให้แก่ธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกันเป็นจำนวนเงินรวม 6.65 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ผู้เรียกร้องชำระค่าธรรมเนียมแก่ธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกัน ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

### 4) กรณีผู้ใช้บริการในระบบ 900 MHz โอนย้ายไปใช้บริการในระบบ 3G 2100 MHz

ในวันที่ 25 กันยายน 2557 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักระงับข้อพิพาทสถาบันอนุญาโตตุลาการ เป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 80/2557 เพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระค่าเสียหายจากกรณีที่มีผู้ใช้บริการในระบบ 900 MHz ได้ขอโอนย้ายผู้ให้บริการไปยังระบบ 3G 2100 MHz ซึ่งให้บริการโดยบริษัทย่อยของบริษัทเป็นจำนวน 9,126 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 25 กันยายน 2557 จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

ในวันที่ 29 มีนาคม 2559 ทีโอทีได้ยื่นขอแก้ไขคำเสนอข้อพิพาทในส่วน ของค่าเสียหายตั้งแต่พฤษภาคม 2556 ไปจนถึงสิ้นสุดสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการในเดือนกันยายน 2558 เป็นจำนวนเงิน 32,813 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2556 จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว ดังนั้นผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่อาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินของบริษัท

### 5) กรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“สัญญาอนุญาตฯ”) ครั้งที่ 6 และ 7

เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 บริษัทได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 78/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการสำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 6 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2544 และ ครั้งที่ 7 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2545 มีผลผูกพันบริษัทและบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ให้ต้องปฏิบัติตามจนกว่าสัญญาจะสิ้นสุด และบริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ทีโอทีได้มีหนังสือลงวันที่ 29 กันยายน 2558 เรื่อง ขอให้ชำระผลประโยชน์ตอบแทน แจ้งมายังบริษัทให้ชำระเงินเพิ่มจำนวน 72,036 ล้านบาท โดยกล่าวอ้างว่าการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และ 7 เป็นการแก้ไขสัญญาในสาระสำคัญ ทำให้ ทีโอที ได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และ 7 มีผลผูกพันจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 เนื่องจากบริษัทได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เคยให้ความเห็นต่อกรณีการแก้ไขสัญญาอนุญาโตตุลาการให้ดำเนินการฯ ระหว่างที่ไต่ต่กับบริษัท เรื่องเสร็จที่ 291/2550 ความตอนหนึ่งว่า “กระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาอันเป็นนิติกรรมทางปกครอง สามารถแยกต่างหากออกจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาโตตุลาการฯ ที่ทำขึ้นได้ และข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาโตตุลาการฯ ที่ทำขึ้นนั้นยังคงมีผลอยู่ตราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นผลโดยเงื่อนไขเวลาหรือเหตุอื่น” ดังนั้นผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่แน่ว่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินของบริษัท

ต่อมาวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 122/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อแก้ไขจำนวนเงินที่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนลดลงเป็น 62,774 ล้านบาท เนื่องจากการปรับปรุงอัตราร้อยละในการคำนวณส่วนแบ่งรายได้ข้อพิพาทนี้เป็นเรื่องเดียวกับข้อพิพาทที่ 78/2558

6) ค่าเช่าสถานที่ติดตั้งเสา และอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาโตตุลาการให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“สัญญาอนุญาโตตุลาการ”)

เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 76/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการฯ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อมีคำชี้ขาดให้บริษัทดำเนินการเช่าสถานที่จำนวน 11,883 สถานีฐาน ที่ใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเสาและอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาโตตุลาการฯ ต่อเนื่องไปอีก 2 ปี หลังจากสัญญาอนุญาโตตุลาการฯ สิ้นสุดลง หากไม่สามารถปฏิบัติได้ ให้บริษัทชำระเงินค่าเช่าสถานที่พร้อมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดระยะเวลา 2 ปีนับแต่สิ้นสุดสัญญาอนุญาโตตุลาการฯ คิดเป็นจำนวน 1,911 ล้านบาท หรือนำเงินจำนวนดังกล่าวมาวางศาล

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า บริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าเช่าสถานที่ที่ติดตั้งเสาและอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาโตตุลาการฯ ภายหลังที่สัญญาอนุญาโตตุลาการฯ สิ้นสุดลง เนื่องจากบริษัทได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว ดังนั้นผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่แน่ว่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินของบริษัท

7) กรณีติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์โทรคมนาคมย่านความถี่ 900 MHz บนสถานีฐานที่บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ส่งมอบกรรมสิทธิ์ให้แก่ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท”) ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ ระหว่าง กสท. กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด

เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559 กสท. ได้ยื่นฟ้องบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ต่อศาลปกครองกลาง เป็นคดีหมายเลขคำที่ 613/2559 เพื่อให้รื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 900 MHz หรือย่านความถี่อื่นหรือเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมอื่นๆ ของบริษัทที่ติดตั้งบนสถานีฐาน จำนวน 95 แห่ง ที่บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ส่งมอบให้ กสท. ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ โดยไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท. ดังนั้น กสท. จึงเรียกร้องให้บริษัทชดเชยค่าเสียหายจากการใช้ทรัพย์สินที่ กสท. อ้างเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 ถึงเมษายน 2559 จำนวนเงิน 125.52 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี นับจากวันถัดจากวันฟ้อง เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระค่าเสียหายเสร็จสิ้น และ ค่าเสียหายนับแต่วันฟ้องอีกเดือนละ 2.83 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ของค่าเสียหายที่ค้างชำระให้แก่ กสท. ในแต่ละเดือน จนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนอุปกรณ์ดังกล่าวออกเสร็จสิ้น

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว ดังนั้นผลของคดีดังกล่าวจะไม่แน่ว่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินของบริษัท

8) การฟ้องเพิกถอนหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และเพิกถอนมติคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ที่มีคำสั่งให้นำส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ

วันที่ 1 พฤษภาคม 2560 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ยื่นฟ้องสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“สำนักงาน กสทช.”) คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค.”) และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) กับคณะทำงานอีก 5 คน ต่อศาลปกครองกลาง เป็นคดีหมายเลขคำที่ 736/2560 ขอให้เพิกถอนหนังสือสำนักงาน กสทช. และเพิกถอนมติ กทค. ของสำนักงาน กสทช. ที่มีคำสั่งบริษัทให้นำส่งรายได้ ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 จำนวน 7,221 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น

เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2560 บริษัทได้รับคำฟ้องลงวันที่ 21 เมษายน 2560 ที่กสทช. และสำนักงาน กสทช. ฟ้องบริษัทในมูลหนี้เดียวกันนี้ต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีดำเลขที่ 661/2560 ให้บริษัทนำส่งรายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเช่นเดียวกัน

โดยผู้บริหารพิจารณาว่าบริษัทมิได้ปฏิบัติผิดเงื่อนไขและวิธีการนำส่งรายได้ ตามประกาศของ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริษัทมีหน้าที่นำส่งรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่บริษัทมีรายจ่ายมากกว่ารายได้จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น จึงไม่มีรายได้ส่วนที่เหลือคงเหลือที่จะนำส่งให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่อย่างใด

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

#### 9) การเรียกร้องให้บริษัทชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมส่วนเพิ่มจากรายได้ค่าเช่าระบบสื่อสารสัญญาณ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ เลขที่ A1/2017 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 2560 เรียกร้องให้บริษัทชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมจากรายได้ค่าเช่าระบบสื่อสารสัญญาณเชื่อมโยงตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 ถึงเดือนกันยายน 2555 เป็นจำนวน 19.54 ล้านบาท และเลขที่ A1/2018 ลงวันที่ 12 มกราคม 2561 และเรียกร้องให้บริษัทชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมจากรายได้ค่าเช่าระบบสื่อสารสัญญาณเชื่อมโยงตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 ถึงเดือนกันยายน 2558 เป็นจำนวน 1,121.92 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) พร้อมให้ชำระดอกเบี้ยผิดนัดอีกร้อยละ 1.25 ต่อเดือน เนื่องจาก ทีโอที เห็นว่าบริษัทจะต้องเรียกเก็บค่าเช่าระบบสื่อสารสัญญาณเชื่อมโยงตามอัตราที่ทีโอทีกำหนดซึ่งสูงกว่าอัตราที่บริษัทใช้เรียกเก็บจากผู้เช่าจริง

ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารของบริษัทพิจารณาเห็นว่าอัตราค่าเช่าที่บริษัทใช้เรียกเก็บนั้นเป็นอัตราตลาดที่เหมาะสมและได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว

#### บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”)

##### 1) กรณีการนำภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ระหว่าง DPC กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”)

เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 3/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักเร่งข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อเรียกร้องให้ DPC ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมอีกประมาณ 2,449 ล้านบาท ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ พร้อมเรียกเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับจากวันผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นซึ่งคำนวณถึงเดือนธันวาคม 2550 คิดเป็นเบี้ยปรับทั้งสิ้นจำนวน 1,500 ล้านบาท รวมเป็นเงินประมาณ 3,949 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2551 กสท. ได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขจำนวนทุนทรัพย์รวมเบี้ยปรับลดลงเหลือ 3,410 ล้านบาท ซึ่งคำนวณจากเงินส่วนแบ่งรายได้ค้างชำระถึงเดือนมกราคม 2551 ซึ่งได้รวมเบี้ยปรับจำนวน 790 ล้านบาท และภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 171 ล้านบาท

จำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท. เรียกร้องดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ DPC ได้นำส่งตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2546 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2550 และได้นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ถูกต้องครบถ้วนแล้ว และมีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้ง กสท. เคยมีหนังสือ เลขที่ กสท. 603 (กต.) 739 แจ้งให้ DPC ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของกสท. โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า DPC มิได้เป็นผู้ผลิตสัญญาณ โดย DPC ได้ชำระหนี้ผลประโยชน์ตอบแทนเสร็จสิ้นและหนี้ทั้งหมดได้ระงับไปแล้ว กสท. จึงไม่มีสิทธิเรียกร้องให้ DPC ชำระหนี้ซ้ำ เพื่อเรียกส่วนที่อ้างว่าขาดไป รวมถึงเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่มตามที่อ้างมา

เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2554 กสท. ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1259/2554



เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 ศาลปกครองกลางได้ตัดสินยกคำร้องของ กสท. ที่ขอให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ

ต่อมาวันที่ 25 สิงหาคม 2558 กสท. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดเป็นคดีหมายเลขดำที่ อ. 1070/2558 ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

2) กรณีการนำค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) มาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ระหว่าง DPC กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”)

ตามมติในที่ประชุมร่วมกันระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) และ บริษัท ทรู มูฟ จำกัด (“True Move”) โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร เป็นประธาน เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2547 ว่าเพื่อให้มีความเท่าเทียมในการแข่งขันของผู้ประกอบการทั้ง 3 ราย ทีโอทียินยอมให้ลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จากเงินส่วนแบ่งรายได้ที่ทีโอทีได้รับจาก กสท. จำนวน 22 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน ให้แก่ DPC และ True Move ตั้งแต่ปีการดำเนินการปีที่ 6 เช่นเดียวกับที่ทีโอทีให้ส่วนลดกับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (“DTAC”)

ต่อมาเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2549 ทีโอทีมีหนังสือแจ้ง กสท. ว่าไม่สามารถลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ DPC และ True Move ได้ และเรียกร้องให้ กสท. ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในส่วนที่ DPC และ True Move ได้หักไว้เป็นส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายให้ทีโอที จนครบถ้วน พร้อมดอกเบี้ยตามอัตราที่กฎหมายกำหนด นับแต่วันครบกำหนดชำระจนถึงวันที่ชำระครบถ้วน

เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 68/2551 เรียกร้องให้ DPC ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ DPC ได้หักไว้จำนวน 154 ล้านบาท (ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 7-10) พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินต้นดังกล่าว นับแต่วันพ้นกำหนดชำระเงินของปีดำเนินการในแต่ละปีตั้งแต่ปีที่ 7 ถึงปีที่ 10 จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2552 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 96/2552 เรียกร้องให้ DPC ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ DPC ได้หักไว้จำนวน 22 ล้านบาท (ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 11) พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน ซึ่งคำนวณถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2552 รวมเป็นจำนวนเงินที่เรียกร้องทั้งสิ้น 26 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2555 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งสองของ กสท. โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า กสท. ยังมิได้ชำระค่าส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายจำนวน 22 บาทต่อเลขหมายต่อเดือนให้แก่ ทีโอที อีกทั้ง กสท. ไม่สามารถนำสืบได้ว่า DPC เป็นผู้ผลิตสัญญาณและชำระผลประโยชน์ตอบแทนไม่ครบถ้วน ดังนั้น กสท. จึงไม่มีสิทธิเรียกร้องให้ DPC ชำระเงินในส่วนที่ขาดไป รวมถึงเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่มตามที่อ้างมา

เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2555 กสท. ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1016/2555 และในวันที่ 16 กันยายน 2557 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท. ต่อมาในวันที่ 15 ตุลาคม 2557 กสท. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

3) กรณีเรียกร้องให้ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) และ การนำค่าเชื่อมโยงโครงข่ายมาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ระหว่าง DPC กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”)

เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 ทีโอทีได้ยื่นฟ้อง กสท. เป็นผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 และ DPC เป็นผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 คดีหมายเลขดำที่ 1099/2554 ต่อศาลปกครองกลาง เรียกร้องให้ กสท. และ DPC ร่วมกันชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย เป็นเงินจำนวน 2,436 ล้านบาทพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม และดอกเบี้ยซึ่งคำนวณถึงวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 รวมเป็นเงินที่เรียกร้องทั้งสิ้นจำนวน 2,954 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยนับจากวันฟ้องจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น โดยแบ่งเป็น

- 1) ส่วนของ DPC ซึ่งคำนวณจากจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ DPC มีการให้บริการอัตรา 200 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน เป็นจำนวนเงิน 432 ล้านบาท
- 2) ส่วนของ กสท. ซึ่งคำนวณจากครึ่งหนึ่งของส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท. ได้รับจาก DPC เป็นจำนวนเงิน 2,331 ล้านบาท
- 3) ส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายจำนวน 22 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน ที่ DPC นำมาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ เป็นจำนวนเงิน 191 ล้านบาท ส่วนหนึ่งนั้นเป็นจำนวนเดียวกันกับที่ กสท. เรียกครองตามข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 68/2551 ข้างต้น แต่แตกต่างกันที่จำนวนปีที่เรียกครองและการคำนวณดอกเบี้ย

ต่อมาในวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติมคำฟ้องต่อศาลปกครองกลาง โดยขอแก้ไขจำนวนเงินค่าเชื่อมโยงโครงข่ายที่เรียกครองซึ่งคำนวณจนถึงวันที่ 16 กันยายน 2556 อันเป็นวันสิ้นสุดสัญญา พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยซึ่งคำนวณถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2557 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,454 ล้านบาทพร้อมดอกเบี้ยนับจากวันที่ 10 กรกฎาคม 2557 จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น โดยแบ่งเป็น

- 1) ส่วนของ DPC ซึ่งคำนวณจากจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ DPC มีการให้บริการอัตรา 200 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน เป็นจำนวนเงิน 1,289 ล้านบาท
- 2) ส่วนของ กสท. ซึ่งคำนวณจากครึ่งหนึ่งของส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท. ได้รับจาก DPC เป็นจำนวนเงิน 3,944 ล้านบาท
- 3) ส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายจำนวน 22 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน ที่ DPC นำมาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ เป็นจำนวนเงิน 221 ล้านบาท

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่าผลของข้อพิพาทและคดีดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่จะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินรวมของกลุ่มบริษัท เนื่องจาก DPC ได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎหมายและข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

- 4) กรณีส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ เสาอากาศ/เสาสูง (Tower) พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน ระหว่าง DPC กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”)

เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2552 กสท. ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการ ตามข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 8/2552 เพื่อเรียกร้องให้ DPC ส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ เสาอากาศ/เสาสูง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้ DPC ชดใช้เงินเป็นจำนวน 2,230 ล้านบาท ซึ่ง DPC เห็นว่า เสาอากาศ/เสาสูง (Tower) พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงานมิใช่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา

เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2555 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสท. โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า การที่ กสท. เรียกร้องให้ DPC ส่งมอบทรัพย์สินเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่อาจให้สิทธิตามสัญญาได้

เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2555 กสท. ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขคำที่ 2757/2555

วันที่ 12 มิถุนายน 2560 ศาลปกครองกลางแจ้งคำสั่งศาลที่อนุญาตให้ กสท. ถอนคำร้องและให้จำหน่ายคดีหมายเลขคำที่ 2757/2555 ออกจากสารบบความเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2560

- 5) กรณีปรับลดอัตราค่าใช้จ่ายเครือข่ายร่วม (Roaming) ระหว่าง DPC กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”)

ตามที่ กสท. ได้อนุมัติให้บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ปรับลดอัตราค่าใช้จ่ายเครือข่ายร่วม (Roaming) จาก 2.10 บาทต่อ นาที เหลืออัตรานาทีละ 1.10 บาท เพื่อให้สอดคล้องกับอัตราค่าบริการที่ลดต่ำลงเรื่อยๆ เป็นเวลา 3 เดือนเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 เป็นต้นไปและ DPC ได้มีหนังสือขยายระยะเวลาต่อไปอีกคราวละ 3 เดือน ซึ่ง กสท. ได้อนุมัติเรื่อยมาจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2550 โดยหลังจากนั้น

กสท. มิได้มีหนังสือตอบปฏิเสธให้ DPC ทราบแต่อย่างใด จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2551 กสท. ได้มีหนังสือแจ้งให้ DPC ปรับอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมในอัตรานาทีละ 2.10 บาท ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 เป็นต้นไป ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2551 DPC จึงได้มีหนังสือขอให้ กสท. พิจารณาทบทวนการปรับอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วม โดยคำนึงถึงสถานะการแข่งขันของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันที่มีอัตราค่าใช้บริการในตลาดที่ต่ำกว่าอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมที่กำหนดมาก ซึ่งทำให้ DPC ไม่สามารถให้บริการเครือข่ายร่วมกับผู้ประกอบการที่มาขอใช้บริการได้ และในระหว่างรอการพิจารณา DPC จะใช้อัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมในนาทีละ 1.10 บาท ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติและถือปฏิบัติมา ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2552 กสท. ได้มีหนังสืออนุมัติให้ DPC ใช้อัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมในอัตรานาทีละ 1.10 บาท ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2552 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2552 นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2552 DPC และบริษัทได้ทำสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม (Roaming) โดยใช้อัตรา 1.10 บาทต่อนาที และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว

เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2553 กสท. ได้ยื่นเสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการ ตามข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 62/2553 เพื่อเรียกร้องให้ DPC ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 10 - 12 ซึ่งเกิดจากการที่ DPC ปรับลดอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมจากอัตรานาทีละ 2.10 บาท คงเหลือ 1.10 บาท ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550 - 31 ธันวาคม 2551 เป็นจำนวนเงินรวม 1,636 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับที่คำนวณถึงเดือนมีนาคม 2553 เป็นจำนวน 364 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,000 ล้านบาท และเรียกเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน นับแต่เดือน เมษายน 2553 จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น โดยอ้างว่า กสท. ได้อนุมัติการปรับลดอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมดังกล่าวจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2550 เท่านั้น

เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2554 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานรับข้อพิพาท ข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 89/2554 เรียกร้องให้ DPC ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 12 ที่เกิดจากการที่ DPC ปรับลดอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมจากอัตรานาทีละ 2.10 บาท ลงเหลือ 1.10 บาท ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2552 - 15 มิถุนายน 2552 เพิ่มเติม จำนวน 113 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินต้นดังกล่าว นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2552 จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า คำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับข้อพิพาทดังกล่าวไม่น่าจะมีผลกระทบใดๆ ต่อการเงินรวมของกลุ่มบริษัท เนื่องจาก DPC ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

6) กรณีความเสียหายเนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บเงินค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ระหว่าง DPC กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”)

เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2554 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 32/2554 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อเรียกร้องให้ DPC ชำระเงินจำนวน 33 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปีของเงินต้นดังกล่าว รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 35 ล้านบาท โดย กสท. กล่าวอ้างว่า DPC ผิดสัญญาให้ดำเนินการ เนื่องจากสัญญาเช่าใช้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ระหว่าง DPC กับผู้ใช้บริการ ในระหว่างปี 2540 - 2546 จำนวน 1,209 เลขหมาย มีการปลอมแปลงเอกสารหรือลายมือชื่อ เป็นเหตุให้ กสท. ได้รับความเสียหายเนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการระหว่างประเทศได้ เมื่อเลขหมายดังกล่าวมีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ กสท.

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2556 คณะอนุญาโตตุลาการ ได้มีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำขอของ กสท. โดยชี้ขาดว่า ข้อพิพาทในคดีนี้เป็นเรื่องพิพาททางละเมิด มิได้เป็นการกระทำอันเกิดจากการผิดสัญญาให้ดำเนินการ ดังนั้นข้อพิพาทในคดีนี้จึงไม่อยู่ในอำนาจพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2556 กสท. ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขคำที่ 1767/2556 ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

7) กรณีส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่าง DPC กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”)

เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2555 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 110/2555 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานรับข้อพิพาท เพื่อเรียกร้องให้ DPC ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 10 - 14 จำนวนรวม 183 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินต้นดังกล่าว นับแต่วันพ้นกำหนดชำระเงินของปีดำเนินการในแต่ละปีจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2557 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 26/2557 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระจับข้อพิพาท เพื่อเรียกร้องให้ DPC ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 15-16 จำนวนรวม 203 ล้านบาท และดอกเบี้ยผิดนัดอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินต้นดังกล่าว นับแต่วันพ้นกำหนดชำระเงินของปีดำเนินงานในแต่ละปีจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น ซึ่งจำนวนเงินดังกล่าว กสท. คำนวณผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ DPC ได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ให้นำรายจ่ายค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ DPC ถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออก

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า ผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี และไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินรวมของบริษัท เนื่องจาก DPC ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

#### 8) ภาระผูกพันในหนังสือค้ำประกันจากธนาคารกรณีสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด (“DPC”) มีหน้าที่ส่งมอบหนังสือค้ำประกันของธนาคารให้แก่บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) เพื่อเป็นหลักประกันการชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละปีดำเนินงาน โดยจะได้รับคืนหนังสือค้ำประกันฉบับของปีดำเนินงานที่ผ่านมา

กสท. มิได้คืนหนังสือค้ำประกันเงินผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำของปีดำเนินงานที่ 10 - 14 รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 2,606 ล้านบาท โดยอ้างว่า DPC ชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนไม่ครบถ้วนจากการนำเงินค่าภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนและกรณีรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ส่วนลดค่าเชื่อมโยงโครงข่าย และกรณีปรับลดอัตราค่า Roaming ซึ่งเป็นข้อพิพาทที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2555 DPC ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระจับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 120/2555 เพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ กสท. ส่งคืนหนังสือค้ำประกันดังกล่าวให้แก่ DPC เนื่องจาก DPC ได้ชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละปีดำเนินงานครบถ้วน และได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2558 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ กสท. ส่งคืนหนังสือค้ำประกันพร้อมค่าธรรมเนียมธนาคารดังกล่าวให้แก่ DPC ต่อมาเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 กสท. ได้ยื่นคำร้องเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1671/2558 ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

#### 9) กรณีการเรียกค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ เป็นการชั่วคราว

เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2558 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) ได้ยื่นฟ้องสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“สำนักงานกสทช.”), คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค.”), คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”), บริษัท ทู มูฟ จำกัด (“ทู มูฟ”) และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ต่อศาลปกครองกลาง เป็นคดีหมายเลขดำที่ 918/2558 เพื่อให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งคำนวณตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2557 เป็นจำนวนเงินดังนี้

- 1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 24,117 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- 2) ทู มูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 18,025 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- 3) DPC ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 6,083 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ต่อมาเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2558 กสท. ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1651/2558 เพื่อเรียกร้องให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงินดังนี้

- 1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 6,521 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- 2) ทูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 4,991 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- 3) DPC ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 1,635 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ต่อมาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 กสท. ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 741/2559 เพื่อเรียกร้องให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงินดังนี้

- 1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 2,857 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- 2) ทูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 2,184 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- 3) DPC ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 673 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า DPC ไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมตามที่ กสท. เรียกร้อง เนื่องจาก DPC ได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามประกาศ กสทช. แล้วทุกประการ ดังนั้นผลของข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่องบการเงินรวมของกลุ่มบริษัท

- 10) กรณีการฟ้องเพิกถอนมติคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค”) ที่มีคำสั่งให้นำส่งรายได้จากการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว

วันที่ 16 พฤศจิกายน 2558 บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ต่อศาลปกครองกลางที่ 1997/2558 เรื่อง ขอให้เพิกถอนมติ กทค. นำส่งรายได้ช่วงเยียวา เนื่องจากสำนักงาน กสทช. เรียกร้องให้ DPC นำส่งเงินรายได้จากการให้บริการในช่วงเยียวาลูกค้า ระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จำนวน 628 ล้านบาท

ในเรื่องเดียวกันนี้ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2559 กสทช. และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“สำนักงาน กสทช.”) ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1441/2559 ขอให้ DPC นำส่งรายได้ช่วงเยียวา ระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จำนวน 680 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ยคำนวณถึงวันที่ฟ้อง 52 ล้านบาท) พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงิน นับแต่วันถัดจากวันฟ้องจนกว่าจะนำส่งรายได้พร้อมดอกผลและดอกเบี้ยเสร็จสิ้น

โดยผู้บริหารพิจารณาว่า DPC ได้ปฏิบัติตามประกาศ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ซึ่งกำหนดให้ DPC ต้องนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. เนื่องจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าว DPC มีรายจ่ายมากกว่ารายได้จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ DPC จึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะนำส่งให้แก่ กสทช. ตามที่ประกาศดังกล่าวกำหนดไว้

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

- 11) กรณีการนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ (“สัญญาอนุญาตฯ”) ระหว่าง กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) กับ บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด (“DPC”) ไปให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นใช้ร่วม

เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) ได้ยื่นข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 57/2559 เพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ทำการรื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2100 MHz รวมทั้งเครื่อง หรืออุปกรณ์โทรคมนาคมอื่นๆ ของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) และเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 900 MHz หรือย่านความถี่อื่นรวมทั้งเครื่อง หรืออุปกรณ์โทรคมนาคมอื่นๆ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ที่ติดตั้งบนสถานีฐาน จำนวน 97 แห่ง ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ ของ DPC โดยไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท.

โดยหาก DPC ไม่ยอมรื้อถอนไม่ว่ากรณีใด ขอให้ DPC ชดใช้ค่าเสียหายแก่ กสท. เป็นเงินเดือนละ 4.84 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปีของค่าเสียหายที่ DPC ค้างชำระ กสท. นับถัดจากวันยื่นคำเสนอข้อพิพาทเป็นต้นไปจนกว่าจะรื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์เสร็จสิ้น และค่าเสียหายจากการยินยอมให้ บริษัท และ AWN ใช้ทรัพย์สินที่ กสท. เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ จำนวน 97 สถานีฐาน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 จนถึงเดือนมิถุนายน 2559 รวมเป็นค่าเสียหาย 175.19 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงิน และห้ามมิให้ DPC นำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมอื่นๆ ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ ไปให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นใช้ร่วม เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก กสท. เป็นลายลักษณ์อักษร

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า DPC ได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว ดังนั้นผลของคดีดังกล่าว ไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินรวมของกลุ่มบริษัท

### บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”)

- 1) กรณีติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์โทรคมนาคมย่านความถี่ 2100 MHz ของ AWN บนสถานีฐานที่ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (“DPC”) ส่งมอบกรรมสิทธิ์ให้แก่ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“CAT”) ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ ระหว่าง กสท. กับ DPC (“สัญญาอนุญาตฯ”)

เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท.”) ได้ยื่นฟ้องบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ต่อศาลปกครองกลาง เป็นคดีคำที่ 1039/2559 เพื่อให้รื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2100 MHz และหรือเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมอื่นๆ ของ AWN ที่ติดตั้งบนสถานีฐาน จำนวน 67 แห่ง ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ ของ DPC โดยไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท. ดังนั้น กสท. จึงเรียกร้องให้ AWN ชดใช้ค่าเสียหายจากการใช้ทรัพย์สินที่ กสท. อ้างเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 จนถึงเดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 57.53 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี นับจากวันถัดจากวันฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะชำระค่าเสียหายเสร็จสิ้น และค่าเสียหายเดือนละ 2 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ของค่าเสียหายที่ค้างชำระให้แก่ กสท.ในแต่ละเดือน จนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนอุปกรณ์ดังกล่าวออกเสร็จสิ้น และห้ามมิให้ AWN นำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2100 MHz และหรือเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมอื่นๆ มาติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ ระหว่าง กสท. กับ DPC เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก กสท. เป็นลายลักษณ์อักษร

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่า AWN ได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว ดังนั้นผลของคดีดังกล่าว ไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินรวมของกลุ่มบริษัท

- 2) กรณีเรียกร้องให้ชำระค่าใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ค่าบริการระบบสื่อสารสัญญาณในอาคารและค่าร่วมใช้ไฟฟ้าในทรัพย์สินตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ ระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“AIS”) และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“TOT”)

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2560 บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ได้รับคำฟ้องศาลแพ่ง คดีหมายเลขคำที่ 454/2560 ลงวันที่ 31 มกราคม 2560 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ได้ยื่นฟ้อง AWN ต่อศาลแพ่ง โดยเรียกร้องให้ AWN ชำระค่าใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ค่าบริการระบบสื่อสารสัญญาณในอาคารและค่าร่วมใช้ไฟฟ้า ซึ่ง AWN ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 จำนวน 559.62 ล้านบาท และดอกเบี้ยคำนวณจนถึงวันที่ฟ้องคดี จำนวน 15.87 ล้านบาท รวมเงินต้นและดอกเบี้ยจำนวน 575.48 ล้านบาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปีของเงินต้นจำนวน 559.62 ล้านบาท นับถัดจากวันฟ้องจนกว่าจะชำระเสร็จ



ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาของศาลแพ่ง โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่าผลของคดีดังกล่าวไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินรวมของกลุ่มบริษัท

### 39. การจัดประเภทรายการใหม่

รายการบางรายการในการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ได้มีการจัดประเภทรายการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการแสดงรายการในการเงินงวดปัจจุบัน (ดูหมายเหตุข้อ 2.2) การจัดประเภทรายการดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิ กำไรเบ็ดเสร็จรวมและส่วนของผู้ถือหุ้นตามที่ได้รายงานไว้ การจัดประเภทรายการใหม่มีดังต่อไปนี้

จำนวนเงิน (หน่วย : ล้านบาท)				
รายการ	การแสดงผลการที่แสดงไว้เดิม	การแสดงผลการในงวดปัจจุบัน	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะกิจการ
สินทรัพย์ภาษีเงินได้ของงวดปัจจุบัน	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นซึ่งแสดงภายใต้สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	สินทรัพย์ภาษีเงินได้ของงวดปัจจุบันซึ่งแสดงภายใต้สินทรัพย์หมุนเวียน	367	280
สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น	สินทรัพย์หมุนเวียนอื่นซึ่งแสดงภายใต้สินทรัพย์หมุนเวียน	สินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่นซึ่งแสดงภายใต้สินทรัพย์หมุนเวียน	236	241

นอกจากนั้น รายการย้อยที่แสดงในการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 ได้มีการเปลี่ยนชื่อรายการย้อยให้สอดคล้องกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงวันที่ 11 ตุลาคม 2559 (ดูหมายเหตุข้อ 2.2) โดยรายการย้อยที่มีการเปลี่ยนแปลงชื่อที่มีสาระสำคัญ มีดังนี้

งบการเงิน	ชื่อรายการย้อยที่แสดงไว้เดิม	ชื่อรายการย้อยในงวดปัจจุบัน
งบแสดงฐานะการเงิน	ภาระผูกพันผลประโยชน์พนักงาน	ประมาณการหนี้สินสำหรับผลประโยชน์พนักงาน
งบกำไรขาดทุน	ค่าใช้จ่ายในการขาย	ต้นทุนในการจัดจำหน่าย

### 40. เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน

#### 1) เงินปันผล

ในการประชุมคณะกรรมการเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 ได้มีมติให้เสนอจ่ายเงินปันผลประจำปี 2560 ให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 7.08 บาท ซึ่งบริษัทได้จ่ายเงินปันผลดังกล่าวไปแล้วในอัตราหุ้นละ 3.51 บาท ในการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2560 ทั้งนี้ การเสนอดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

#### 2) สัญญาที่สำคัญ

สัญญาการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561 บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (“AWN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท ได้ลงนามในสัญญาบริการกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“TOT”) โดยบริษัทขอใช้บริการในเรื่องการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 3 สิงหาคม 2568 โดย AWN ได้นำหนังสือคำประกันชนิดเพิกถอนไม่ได้ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศเป็นจำนวน 720 ล้านบาท เป็นหลักประกัน โดยมีอายุตั้งแต่วันลงนาม ถึงวันที่พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญา

สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2561 บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด (“SBN”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท ได้ลงนามในสัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคมกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“TOT”) โดย SBN เป็นผู้ให้เช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม โดยมีระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 3 สิงหาคม 2568 โดย SBN ได้นำหนังสือคำประกันชนิดเพิกถอนไม่ได้ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศเป็นจำนวน 525 ล้านบาท วางเป็นหลักประกัน โดยมีอายุตั้งแต่วันลงนาม ถึงวันที่พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญา

### 41. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับการอนุมัติให้ออกงบการเงินโดยคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561



# คำอธิบายและบทวิเคราะห์ของฝ่ายบริหารประจำปี 2560

## บทวิเคราะห์สำหรับผู้บริหาร

**ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเติบโตจากการใช้งาน 4G ในขณะที่การแข่งขันยังคงมีต่อเนื่อง** ในปี 2560 การแข่งขันทางด้านราคาและการทำแคมเปญโทรศัพท์มือถือยังคงเป็นกลยุทธ์หลักในการทำตลาดของผู้ให้บริการ แม้ว่ายอดขายจะลดลงจากปี 2559 อุตสาหกรรมมีรายได้ต่อเลขหมายของผู้ใช้งาน (ARPU) ที่เพิ่มขึ้นตลอดทั้งปี จากการเติบโตของกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือน และการทำแคมเปญที่ใช้เครื่องโทรศัพท์ผูกแพ็คเกจ รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ใช้ดาต้าอยู่ที่ 6.7 กิกะไบต์/เลขหมายที่ใช้งานดาต้า/เดือน ซึ่งเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัวในระยะเวลาหนึ่งปี จากการใช้งานวิดีโอสตรีมมิ่งที่แพร่หลาย และอัตราการใช้งานโทรศัพท์ 4G ที่เพิ่มขึ้นเป็น 46% ของฐานผู้ใช้บริการ เอไอเอสได้ขยายโครงข่าย 4G ทั่วประเทศในปีก่อน และยังคงลงทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพและความจุโครงข่ายอย่างต่อเนื่องผ่านคลื่นความถี่ที่เพิ่งประมูลมา เพื่อให้สามารถแข่งขันในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพได้

**เอไอเอส ไฟเบอร์ ขยายบริการเข้าสู่ 50 จังหวัด เน้นเติบโตอย่างแข็งแกร่ง** ในปี 2560 เอไอเอส ไฟเบอร์ ยังคงขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจุบันมีลูกค้ารวมทั้งสิ้น 521,200 ราย และทยอยลดการทำแคมเปญลดราคาสำหรับแพ็คเกจระดับเริ่มต้นลง ส่งผลให้ ARPU เพิ่มขึ้น 25% เทียบกับปีก่อน ในระหว่างปี เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้ออกมาตรการในการคัดกรองคุณภาพลูกค้า ส่งผลให้จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นต่อไตรมาสชะลอลงในช่วงครึ่งปีหลัง อย่างไรก็ตาม ในไตรมาส 4/2560 รายได้ของเอไอเอส ไฟเบอร์ คิดเป็น 2.9% ของรายได้การให้บริการรวม เพิ่มขึ้นจาก 1.2% ในปลายปีก่อน รวมทั้งมีการออกแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์เป็นครั้งแรก โดยผสานบริการโทรศัพท์มือถือ เข้ากับบริการอินเทอร์เน็ตบ้านและคอนเทนต์ด้านวิดีโอ ต่อยอดการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ของเอไอเอส และเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการรับชมคอนเทนต์ต่างๆ ทั้งในและนอกบ้าน

**กำไร EBITDA อยู่ที่ 70,498 ล้านบาท เติบโต 16% จากปีก่อน คิดเป็นอัตรากำไร EBITDA 44.7%** จากการควบคุมค่าใช้จ่ายในการทำแคมเปญทางการตลาด แนวโน้มของรายได้ที่ปรับดีขึ้น รวมถึงการบริหารประสิทธิภาพต้นทุน **รายได้การให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย)** เติบโต 4.9% เทียบกับปีก่อน สนับสนุนจากทั้งธุรกิจโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ค่าใช้จ่ายการตลาดเทียบกับรายได้รวมลดลงเหลือ 6.3% จาก 10.5% ในปีก่อน จากแคมเปญโทรศัพท์มือถือที่จำกัดการให้ส่วนลดมากขึ้น ในขณะที่**ต้นทุนโครงข่าย** เพิ่มขึ้น 36% เทียบกับปีก่อน สาเหตุหลักมาจากการบันทึกค่าใช้จ่ายการเป็นพันธมิตรกับทีโอที หากหักรายการดังกล่าวออก ต้นทุนโครงข่ายจะลดลง 4.1% เทียบกับปีก่อน จากการบริหารต้นทุนที่ดีขึ้น **กำไรสุทธิ** อยู่ที่ 30,077 ล้านบาท ลดลง 1.9% เทียบกับปีก่อน จากการขยายโครงข่ายและประมุลคลื่นความถี่

**คาดการณ์สำหรับปี 2561** ณ วันที่ 23 มกราคม 2561 บริษัทได้เข้าซื้อหุ้น CSL จากผู้ถือหุ้นที่แสดงเจตจำนงขายจำนวนทั้งสิ้น 80.10% ของหุ้น CSL ทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของเอไอเอสในการเติบโตในตลาดลูกค้าองค์กร (Enterprise) สำหรับคาดการณ์ในปี 2561 เมื่อรวม CSL คาดว่า**รายได้การให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย)** จะเติบโต 7-8% โดย 2% จากการเติบโตดังกล่าวมาจากการรวมรายได้ทั้งหมดของ CSL เอไอเอสมุ่งในการหาและรักษาลูกค้าคุณภาพจากการให้บริการโครงข่ายคุณภาพสูงและการออกผลิตภัณฑ์ทางการตลาดที่มุ่งใจ รวมถึงตั้งเป้าการขยายความครอบคลุมของไฟเบอร์ต่อเนื่องในตัวเมืองที่มีความต้องการใช้งาน **อัตรากำไร EBITDA** คาดว่าจะอยู่ในช่วง 45-47% จากแนวโน้มของรายได้ที่เติบโต และการบริหารต้นทุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านต้นทุนโครงข่าย **งบลงทุนที่เป็นเงินสด (Cash CAPEX)** คาดว่าจะลดลงจากปีก่อน และอยู่ในกรอบ 35,000-38,000 ล้านบาท ซึ่งจะใช้สำหรับการขยายโครงข่าย 4G และการลากสายไฟเบอร์เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน เอไอเอสคงนโยบายการจ่ายเงินปันผลที่ไม่น้อยกว่า 70% ของกำไรสุทธิเพื่อรักษาความแข็งแกร่งและความยืดหยุ่นทางการเงิน สำหรับการเติบโตของบริษัทในอนาคต (ดูคาดการณ์สำหรับปี 2561 ในหน้า 290)

## เหตุการณ์สำคัญ

1. AVN บริษัทย่อยของเอไอเอส ได้แจ้งผลการซื้อหุ้นของ CSL เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 โดยสรุป ผู้ถือหุ้นของ CSL จำนวนทั้งสิ้น 476,196,534 หุ้น หรือคิดเป็น 80.10% ของจำนวนหุ้นทั้งหมดได้แสดงเจตจำนงในการขายหุ้น CSL ซึ่ง AVN ได้รับซื้อทั้งหมด นักลงทุนสามารถดูรายละเอียดผลการซื้อหุ้นได้ที่ [http://investor.ais.co.th/newsroom\\_set.html](http://investor.ais.co.th/newsroom_set.html)
2. ในเดือนธันวาคม 2560 กสทช. ได้ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตใหม่ โดยผู้ให้บริการต้องคำนวณค่าธรรมเนียมใบอนุญาตด้วยอัตราใหม่ตั้งแต่ต้นปี 2560 ด้วยเหตุดังกล่าว ในไตรมาส 4/2560 เอไอเอสได้บันทึกผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของทั้งปี 2560 ในบรรดาค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประมาณ 200 ล้านบาท โดยอัตราค่าธรรมเนียมใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

รายได้การให้บริการ (ล้านบาท)	อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตใหม่
0 – 100	0.125%
101 – 500	0.25%
501 – 1,000	0.5%
1,001 – 10,000	0.75%
10,001 – 25,000	1%
25,001 – 50,000	1.25%
>50,000	1.5%

ปัจจุบัน เอไอเอสมีต้นทุนค่าธรรมเนียมรวมประกอบไปด้วย

- 1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามตารางด้านบน
- 2) ค่าธรรมเนียม USO 2.5% ของรายได้การให้บริการ และ
- 3) ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรศัพท์ 2 บาท/เดือน/เลขหมาย

## สภาวะตลาดและการแข่งขัน

ในไตรมาส 4/2560 การแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ค่อนข้างทรงตัว ทั้งในด้านแคมเปญการตลาดและในด้านระดับราคาแพ็คเกจ โดยกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือนยังคงเป็นเป้าหมายหลักของผู้ให้บริการในการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม โดยมีการควบคุมค่าใช้จ่ายแคมเปญการตลาดเพื่อเน้นลูกค้าที่มีคุณภาพเป็นหลัก แม้ว่าจะมีการออกโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ ๆ เช่น iPhone X ซัมซุงโน้ต 8 เป็นต้น การทำแคมเปญระบบรายเดือนที่รวมเครื่องโทรศัพท์ผูกกับแพ็คเกจ มีการกำหนดราคาเพื่อเพิ่มระดับของรายได้ต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ในขณะที่การทำแคมเปญในกลุ่มลูกค้าระบบเติมเงินค่อนข้างลดน้อยลง ส่วนการแข่งขันด้านราคาค่อนข้างคงที่ โดยมีการนำเสนอส่วนลดในระดับหนึ่งเพื่อจูงใจให้ลูกค้าย้ายค่าย หรือเปลี่ยนจากระบบเติมเงินมาเป็นระบบรายเดือน

ส่วนตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระดับราคาและความเร็วของแพ็คเกจทั่วไปค่อนข้างทรงตัว แต่มีการใช้กลยุทธ์ด้านราคาในช่วงของไตรมาสเพื่อแย่งชิงลูกค้า เช่น ผู้ให้บริการบางรายนำเสนอแพ็คเกจที่มีความเร็วต่ำกว่า 30 เมกะบิตต่อวินาที ที่ราคาต่ำกว่าราคาตลาดในบางพื้นที่ รวมถึงมีการให้ส่วนลดในแพ็คเกจระดับกลางถึงสูงเพื่อเพิ่ม ARPU ในระยะกลาง ผู้ให้บริการยังคงเพิ่มความครอบคลุมของไฟเบอร์เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยเฉพาะในบริเวณรอบนอกของกรุงเทพฯ และตัวเมืองใหญ่

## สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 4/2560

ในไตรมาส 4/2560 เอไอเอสได้คัดเลือกสมาร์ทโฟนที่ได้รับความนิยมมาช่วยผลักดันการเติบโตของลูกค้าระบบรายเดือนอย่างต่อเนื่อง และแนวโน้มการย้ายจากบริการระบบเติมเงินมาเป็นรายเดือนยังคงระดับเดียวกับไตรมาสก่อน ทั้งนี้ เอไอเอสมีลูกค้าระบบรายเดือนเพิ่มขึ้น 163,300 เลขหมาย แต่ลูกค้าระบบเติมเงินลดลง 294,100 เลขหมาย ทำให้มีลูกค้าสุทธิทั้งสิ้น 40.1 ล้านเลขหมาย ลดลงจากไตรมาสก่อน 130,800 เลขหมาย อย่างไรก็ตาม ARPU เฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.8% จากไตรมาสก่อน มาอยู่ที่ 256 บาท จากปริมาณการใช้งานดาต้าที่เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ 6.7 กิกะไบต์/เลขหมายที่ใช้งานดาต้า/เดือน และจำนวนลูกค้าระบบรายเดือนที่เพิ่มขึ้น โดยคิดเป็น 18% ของฐานลูกค้ารวม จาก 16% ในไตรมาส 4/2559

ในปลายปี 2560 เอไอเอส ไฟเบอร์ มีลูกค้าเพิ่มขึ้น 39,700 รายจากไตรมาสก่อน ทำให้มีลูกค้าทั้งสิ้น 521,200 ราย และมีแนวโน้มดีขึ้นกว่าในไตรมาส 3/2560 ที่มีลูกค้าเพิ่มขึ้น 35,600 ราย ทั้งนี้ ARPU ลดลงเล็กน้อยจาก 637 บาท เป็น 635 บาท จากการออกแพ็คเกจเพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้งานแพ็คเกจความเร็วสูง

ธุรกิจมือถือ	ไตรมาส 4/2559	ไตรมาส 1/2560	ไตรมาส 2/2560	ไตรมาส 3/2560	ไตรมาส 4/2560
<b>จำนวนผู้ใช้บริการ</b>					
ระบบรายเดือน	6,429,600	6,661,400	6,991,500	7,226,800	7,390,100
ระบบเติมเงิน	34,601,600	33,986,400	33,482,000	32,959,500	32,665,400
<b>รวมจำนวนผู้ใช้บริการ</b>	<b>41,031,200</b>	<b>40,647,800</b>	<b>40,473,500</b>	<b>40,186,300</b>	<b>40,055,500</b>
<b>จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น</b>					
ระบบรายเดือน	320,900	231,800	330,100	235,300	163,300
ระบบเติมเงิน	836,900	-615,200	-504,400	-522,500	-294,100
<b>รวมจำนวนผู้ใช้บริการ</b>	<b>1,157,800</b>	<b>-383,400</b>	<b>-174,300</b>	<b>-287,200</b>	<b>-130,800</b>
<b>ARPU (บาท/เลขหมาย/เดือน)</b>					
ระบบรายเดือน	600	579	593	590	581
ระบบเติมเงิน	186	181	182	182	183
<b>เฉลี่ย</b>	<b>251</b>	<b>244</b>	<b>251</b>	<b>254</b>	<b>256</b>
<b>MOU (นาที/เลขหมาย/เดือน)</b>					
ระบบรายเดือน	296	280	271	264	257
ระบบเติมเงิน	201	190	169	163	151
<b>เฉลี่ย</b>	<b>215</b>	<b>205</b>	<b>186</b>	<b>181</b>	<b>170</b>

ธุรกิจมือถือ	ไตรมาส 4/2559	ไตรมาส 1/2560	ไตรมาส 2/2560	ไตรมาส 3/2560	ไตรมาส 4/2560
VOU (กิกะไบต์/เลขหมายที่ใช้อินเทอร์เน็ต/เดือน)					
ระบบรายเดือน	5.0	5.7	6.7	7.5	8.3
ระบบเติมเงิน	3.2	3.5	4.1	5.4	6.2
เฉลี่ย	3.6	4.0	4.7	5.9	6.7
อัตราการใช้เครื่องโทรศัพท์					
โทรศัพท์มือถือ 4G	29%	35%	39%	42%	46%
ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง					
จำนวนผู้ใช้บริการ	301,500	373,900	445,900	481,500	521,200
จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น	106,500	72,400	72,000	35,600	39,700
ARPU (บาท/ราย/เดือน)	510	541	600	637	635

### สรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 4/2560

ในไตรมาส 4/2560 เอไอเอสมีรายได้รวม 41,205 ล้านบาท ลดลง 0.3% เทียบกับปีก่อน แต่เพิ่มขึ้น 6.8% เทียบกับไตรมาสก่อน รายได้จากการให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) อยู่ที่ 32,611 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.1% เทียบกับปีก่อน และเพิ่มขึ้น 0.5% เทียบกับไตรมาสก่อน จากระดับ ARPU ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดปี และจำนวนลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์ที่เพิ่มขึ้น รายได้จากการขายซิมและโทรศัพท์อยู่ที่ 7,488 ล้านบาท ลดลง 9.9% เทียบกับปีก่อน จากการแข่งขันที่ลดลง แต่เพิ่มขึ้น 49% เทียบกับไตรมาสก่อน เนื่องจากปัจจัยทางด้านฤดูกาล อัตราการไถ่จากการขายซิมและโทรศัพท์อยู่ที่ -0.6% ดีขึ้นจาก -3.3% ในไตรมาส 4/2559 และ -4.9% ในไตรมาส 3/2560

ต้นทุนการให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) อยู่ที่ 15,981 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5.4% เทียบกับปีก่อน และเพิ่มขึ้น 1.4% เทียบกับไตรมาสก่อน โดยปัจจัยหลักมาจากค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายโครงข่ายที่เพิ่มขึ้น ชดเชยด้วยต้นทุนค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่ลดลง ทั้งนี้ในเดือนธันวาคม 2560 กสทช. ได้ออกอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตใหม่ ทำให้มีการบันทึกผลประโยชน์ประมาณ 200 ล้านบาทในไตรมาสนี้ ค่าใช้จ่ายทางการตลาดอยู่ที่ 2,357 ล้านบาท ลดลง 41% เทียบกับปีก่อน และลดลง 9.6% เทียบกับไตรมาสก่อน จากการทำแคมเปญโทรศัพท์มือถือที่ลดลง และส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารลดลง 20% เทียบกับปีก่อน และลดลง 4% เทียบกับไตรมาสก่อน มาอยู่ที่ 6,338 ล้านบาท

โดยสรุป การทำกำไรในไตรมาส 4/2560 ดีขึ้นต่อเนื่องจากผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ทำให้ EBITDA เติบโต 23% เทียบกับปีก่อน และเติบโต 4.9% เทียบกับไตรมาสก่อน มาอยู่ที่ 18,454 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไร EBITDA 44.8% แม้ว่าค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายยังคงเพิ่มสูงขึ้นจากการลงทุน แต่กำไรสุทธิในไตรมาส 4/2560 ยังคงเติบโต 19% เทียบกับปีก่อน และเติบโต 3.1% เทียบกับไตรมาสก่อน มาอยู่ที่ 7,701 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิ 18.7%

### สรุปงบการเงินประจำปี 2560

#### รายได้

ในปี 2560 รายได้รวม อยู่ที่ 157,722 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.7% จากปีก่อน เป็นผลมาจากรายได้จากการให้บริการและรายได้จากการขายซิมและโทรศัพท์ที่เติบโต

รายได้จากการให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) อยู่ที่ 128,583 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 4.9% ตามคาดการณ์ จากการใช้งานดาต้าและจำนวนลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์ที่เพิ่มขึ้น โดยในปี 2560 รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็น 97.6% ของรายได้จากการให้บริการรวม และรายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงคิดเป็น 2.4%

- **รายได้จากการโทร** อยู่ที่ 42,829 ล้านบาท ลดลง 16% จากปีก่อน จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตแทนการโทรมากขึ้น
- **รายได้จากการให้บริการข้อมูล** อยู่ที่ 76,062 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 19% จากปีก่อน จากอัตราการใช้โทรศัพท์มือถือ 4G ที่เพิ่มขึ้นเป็น 46% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด และอัตราการใช้งานดาต้าเพิ่มขึ้นเกือบหนึ่งเท่าตัว จาก 3.6 กิกะไบต์/เลขหมายที่ใช้ใช้งานดาต้า/เดือน ในไตรมาส 4/2559 มาเป็น 6.7 กิกะไบต์ในไตรมาส 4/2560 จากความนิยมของสื่อโซเชียลมีเดีย การดูวิดีโอสตรีมมิ่ง และการถ่ายทอดสดผ่านมือถือ
- **รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง** อยู่ที่ 3,128 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 264% จากปีก่อน ในปี 2560 เอไอเอส ไฟเบอร์ มีลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 219,700 ราย ทำให้มีลูกค้าสุทธิ 521,200 ราย ARPU ในไตรมาส 4/2560 อยู่ที่ 635 บาท เพิ่มขึ้นจาก 510 บาท ในไตรมาส 4/2559 จากการทยอยหมดอายุของแพ็คเกจลดราคา รวมถึงปริมาณลูกค้าที่สมัครบริการแพ็คเกจความเร็วสูงที่มากขึ้น ทั้งนี้ ในครึ่งปีหลังของปี 2560 เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้ออกมาตรการในการหาลูกค้าที่มีคุณภาพ เช่น การเก็บค่าแรกเข้า 650 บาท ทำให้จำนวนลูกค้าใหม่ชะลอลง อย่างไรก็ตาม บริษัทหวังผลว่ามาตรการต่างๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการขาย รวมถึงผลตอบแทนแก่บริษัทในระยะยาว

- **รายได้จากบริการต่างประเทศและบริการอื่นๆ** อยู่ที่ 6,564 ล้านบาท ลดลง 0.4% เทียบกับปีก่อน จากแนวโน้มการใช้งานโทรต่างประเทศโดยตรง (IDD) ที่ลดลง เนื่องจากความนิยมการโทรผ่านระบบ IP ที่เพิ่มขึ้น

**รายได้จากค่าเชื่อมโยงโครงข่ายสุทธิ (Net IC)** อยู่ที่ 220 ล้านบาท ลดลงจาก 285 ล้านบาท ในปี 2559 จากการปรับอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่ายจาก 0.34 บาท/นาทีก่อน เป็น 0.27 บาท/นาทีก่อน ในปีนี้ และตั้งแต่ต้นปี 2561 อัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่ายถูกลดลงเป็น 0.19 บาท/นาทีก่อน

**รายได้จากการขายซิมและโทรศัพท์** อยู่ที่ 24,775 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.6% เทียบกับปีก่อน และมีอัตรากำไรอยู่ที่ -3.5% เทียบกับ -4.2% ในปีก่อน จากการทำแคมเปญโทรศัพท์ที่ลดลง

#### ต้นทุนและค่าใช้จ่าย

**ต้นทุนการให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย)** อยู่ที่ 62,460 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 19% จากปีก่อน เนื่องจากค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย และค่าใช้จ่ายในการเป็นพันธมิตรกับทีโอทีที่เพิ่มขึ้น ขดเซยด้วยต้นทุนค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่ลดลง

- **ต้นทุนค่าธรรมเนียมใบอนุญาต** อยู่ที่ 6,272 ล้านบาท ลดลง 40% เทียบกับปีก่อน และคิดเป็น 4.9% ของรายได้การให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) เทียบกับ 8.5% ในปีที่แล้ว ไตรมาส 4/2560 บริษัทได้บันทึกผลประโยชน์จากการเปลี่ยนอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตใหม่ตามที่ กสทช. กำหนด (ดูสรุปผลการดำเนินงานในไตรมาส 4/2560) โดยตั้งแต่ไตรมาส 1/2561 ต้นทุนค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจะยังคงอยู่ในช่วง 4-5% ของรายได้การให้บริการ
- **ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย** อยู่ที่ 29,686 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 40% เทียบกับปีก่อน จากทั้งการลงทุนในโครงข่ายและใบอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่ ในปี 2560 ค่าตัดจำหน่ายใบอนุญาตทั้ง 3 ใบ (2100/1800/900 เมกะเฮิร์ตซ์) เท่ากับ 7,855 ล้านบาท เทียบกับ 5,545 ล้านบาท ในปี 2559 ในขณะที่ค่าเสื่อมราคาของโครงข่ายยังคงเพิ่มขึ้น จากการลงทุนในโครงข่าย 4G ในปีที่ผ่านมา
- **ต้นทุนโครงข่าย** อยู่ที่ 20,080 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 36% เทียบกับปีก่อน จากค่าใช้จ่ายในการเป็นพันธมิตรกับทีโอที หากหักค่าใช้จ่ายดังกล่าวออก ต้นทุนโครงข่ายจะลดลง 4.1% เทียบกับปีก่อน จากการบริหารต้นทุนอย่างต่อเนื่อง
- **ต้นทุนการให้บริการอื่นๆ** อยู่ที่ 6,422 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.3% เทียบกับปีก่อน จากค่าใช้จ่ายด้านคอนเทนต์

**ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร** อยู่ที่ 25,078 ล้านบาท ลดลง 16% เทียบกับปีก่อน จากการทำแคมเปญโทรศัพท์มือถือที่ลดลง ขดเซยด้วยค่าใช้จ่ายในการบริหารที่เพิ่มขึ้น

- **ค่าใช้จ่ายการตลาด** อยู่ที่ 9,990 ล้านบาท ลดลง 38% เทียบกับปีก่อน จากการเน้นทำแคมเปญการตลาดกับกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือนเป็นหลัก ส่งผลให้อัตราร้อยค่าใช้จ่ายการตลาดต่อรายได้รวมลดลงเป็น 6.3% จาก 11% ในปี 2559
- **ค่าใช้จ่ายในการบริหาร** อยู่ที่ 12,424 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5.2% เทียบกับปีก่อน จากค่าใช้จ่ายพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เพิ่มขึ้น
- **ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย** อยู่ที่ 464 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 12% เทียบกับปีก่อน จากการขยายและปรับปรุงช่องทางจัดจำหน่าย
- **ค่าใช้จ่ายการตั้งสำรองหนี้สูญ** อยู่ที่ 2,199 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 43% เทียบกับปีก่อน จากฐานลูกค้าระบบรายเดือนที่ขยายตัว สัดส่วนค่าใช้จ่ายการตั้งสำรองหนี้สูญต่อรายได้ระบบรายเดือนอยู่ที่ 4.3% ในปี 2560 เทียบกับ 3.6% ในปี 2559 เนื่องจากการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มระดับกลางถึงล่างมากขึ้น

**กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนสุทธิ** อยู่ที่ 225 ล้านบาท ลดลงจาก 277 ล้านบาท ในปีก่อน กำไร/ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเกิดจากงบลงทุนค้างจ่ายซึ่งเป็นผลจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ทั้งนี้ บริษัทได้ทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงไว้เต็มจำนวนสำหรับหนี้ในสกุลเงินต่างประเทศ

**รายได้อื่นๆ** อยู่ที่ 613 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 39% เทียบกับปีก่อน จากการบันทึกรายได้ของบัตรเงินสดที่หมดอายุ รวมถึงค่าปรับอื่นๆ

**ต้นทุนทางการเงิน** อยู่ที่ 5,302 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 25% เทียบกับปีก่อน จากดอกเบี้ยรูดตัดบัญชีที่เกิดจากใบอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่ (ประมาณ 2,100 ล้านบาท ในปี 2560 จาก 1,300 ล้านบาท ในปี 2559) รวมถึงหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น ต้นทุนทางการเงินเฉลี่ยอยู่ที่ 3.1% ต่อปี ลดลงจาก 3.3% ต่อปี ในปี 2559

## กำไร

ในปี 2560 EBITDA อยู่ที่ 70,498 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 16% จากปีก่อน จากผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นทั้งด้านรายได้ที่เติบโต และการบริหารต้นทุนอย่างต่อเนื่อง **อัตรากำไร EBITDA** เพิ่มขึ้นเป็น 44.7% ดีกว่าคาดการณ์ที่ 42-44% และเพิ่มขึ้นจาก 39.9% ในปีก่อน โดยสรุป เอไอเอสมี**กำไรสุทธิ**เท่ากับ 30,077 ล้านบาท ลดลง 1.9% เทียบกับปีก่อน หรือคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิ 19.1% ทั้งนี้ จากผลประโยชน์ทางภาษีจากเงินลงทุนที่บริษัทใช้ใน ปี 2559 และ 2560 ซึ่งต้องทยอยรับรู้ผลประโยชน์ดังกล่าวเป็นเวลา 5 ปี จะทำให้อัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ประมาณ 16% จนถึงปี 2563

## ฐานะการเงิน

ณ เดือนธันวาคม 2560 เอไอเอสมีสินทรัพย์สุทธิทั้งสิ้น 284,067 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3% เทียบกับปีก่อน จากสินทรัพย์หมุนเวียนที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เอไอเอส มีสินทรัพย์หมุนเวียนทั้งสิ้น 34,841 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9.2% เทียบกับปีก่อน จากลูกหนี้การค้าที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของลูกค้าระบบรายเดือน และสินค้าคงคลัง (โทรศัพท์มือถือ) ที่เพิ่มขึ้น สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอยู่ที่ 249,226 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.2% เทียบกับปีก่อน จากการขยายตัวของโครงข่ายเพื่อให้บริการลูกค้า ชดเชยด้วยมูลค่าของใบอนุญาตคลื่นความถี่ที่ลดลงจากการตัดจำหน่าย

เอไอเอสมีหนี้สินรวมทั้งสิ้น 233,641 ล้านบาท คงที่จากปี 2559 ทั้งหนี้สินหมุนเวียนและหนี้สินไม่หมุนเวียน ทั้งนี้ หนี้สินหมุนเวียนอยู่ที่ 69,601 ล้านบาท ซึ่งรวมถึงเงินกู้ที่มีกำหนดชำระในปี 2561 จำนวนประมาณ 14,000 ล้านบาท หนี้สินไม่หมุนเวียนอยู่ที่ 164,040 ล้านบาท ซึ่งรวมถึงเงินกู้ระยะยาวประมาณ 100,000 ล้านบาท และค่าใบอนุญาตคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์งวดสุดท้ายที่มีกำหนดชำระแก่สทท. ในปี 2563 ประมาณ 60,000 ล้านบาท เอไอเอสมีหนี้สินและเจ้าหนี้การค้า (เพื่อจ่ายค่าลงทุนโครงข่าย) สกูลเงินต่างประเทศเท่ากับ 4,888 ล้านบาท และ 6,135 ล้านบาท ตามลำดับ บริษัทมีนโยบายในการป้องกันความเสี่ยงสำหรับหนี้สินสกุลเงินต่างประเทศแบบเต็มจำนวน อย่างไรก็ตาม เจ้าหนี้การค้า สกูลเงินต่างประเทศจะถูกปิดความเสี่ยงบางส่วน โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการชำระเงินและความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

เอไอเอสมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งสิ้น 50,427 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18% เทียบกับปีก่อนจากกำไรสะสมที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติให้จ่ายเงินปันผลประจำปี 2560 จากผลการดำเนินงานช่วงครึ่งหลังของปี 2560 เท่ากับ 3.57 บาท/หุ้น หรือคิดเป็น 70% ของกำไรสุทธิ โดยมีกำหนดขึ้นเครื่องหมาย XD และกำหนดจ่ายเงินปันผลให้ผู้ถือหุ้นในวันที่ 5 เมษายน 2561 และ 26 เมษายน 2561 ตามลำดับ

เอไอเอสยังคงรักษาสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยมีอัตราส่วนสภาพคล่องและอัตราส่วน interest coverage อยู่ที่ 0.5 เท่า และ 13 เท่า ตามลำดับ ทั้งนี้ ณ ปลายปี 2560 เอไอเอสมีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้น 109,700 ล้านบาท และมีอัตราส่วนหนี้สินสุทธิต่อ EBITDA อยู่ที่ 1.4 เท่า คงที่จากปีก่อน รวมทั้งรักษาระดับเครดิตอยู่ที่ BBB+ สำหรับ S&P ซึ่งเป็นอันดับที่น่าลงทุน

## กระแสเงินสด

ในปี 2560 เอไอเอสมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (หลังหักภาษี) เท่ากับ 65,528 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.3% จากปีก่อน เนื่องจาก EBITDA ที่เติบโต สำหรับกระแสเงินสดจากการลงทุน เอไอเอสใช้งบลงทุนไปทั้งสิ้น 41,108 ล้านบาท หรือคิดเป็น 32% ของรายได้จากการให้บริการ ซึ่งลดลงจาก 47,554 ล้านบาทในปีก่อน นอกจากนี้ AWN ได้ชำระค่าใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ งวดที่สองแก่สทท. เป็นเงิน 10,247 ล้านบาท สำหรับกระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน เอไอเอสมีหนี้สินสุทธิเพิ่มขึ้น 11,417 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจของบริษัท และได้จ่ายเงินปันผลสำหรับผลประกอบการช่วงครึ่งหลังของปี 2559 และครึ่งแรกของปี 2560 ทั้งสิ้น 23,190 ล้านบาท โดยสรุป ณ ปลายปี 2560 เอไอเอสมีเงินสดทั้งสิ้น 10,650 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 576 ล้านบาท



งบกำไรขาดทุน (ล้านบาท)	ไตรมาส 4/2559	ไตรมาส 3/2560	ไตรมาส 4/2560	%YoY	%QoQ	ประจำปี 2559	ประจำปี 2560	%YoY
รายได้จากการโทร (Voice)	12,329	10,351	9,965	-19%	-3.7%	51,250	42,829	-16%
รายได้จากบริการข้อมูล (Non-voice)	17,265	19,570	20,007	16%	2.2%	63,857	76,062	19%
รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	380	886	956	152%	7.8%	860	3,128	264%
รายได้จากบริการข้ามแดนอัตโนมัติ และรายได้อื่นๆ	1,643	1,648	1,683	2.4%	2.1%	6,594	6,564	-0.4%
<b>รวมรายได้จากการให้บริการไม่รวม IC</b>	<b>31,617</b>	<b>32,455</b>	<b>32,611</b>	<b>3.1%</b>	<b>0.5%</b>	<b>122,561</b>	<b>128,583</b>	<b>4.9%</b>
รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (IC)	1,387	1,102	1,107	-20%	0.4%	5,665	4,364	-23%
รายได้จากการขายซิมและโทรศัพท์	8,315	5,022	7,488	-9.9%	49%	23,924	24,775	3.6%
<b>รวมรายได้ (ไม่รวมค่าก่อสร้าง)</b>	<b>41,319</b>	<b>38,580</b>	<b>41,205</b>	<b>-0.3%</b>	<b>6.8%</b>	<b>152,150</b>	<b>157,722</b>	<b>3.7%</b>
ค่าธรรมเนียมและส่วนแบ่งรายได้	(1,834)	(1,502)	(1,301)	-29%	-13%	(10,414)	(6,272)	-40%
ค่าตัดจำหน่าย	(6,717)	(7,618)	(8,044)	20%	5.6%	(21,253)	(29,686)	40%
ค่าใช้จ่ายด้านโครงข่าย	(5,065)	(5,051)	(5,012)	-1.0%	-0.8%	(14,810)	(20,080)	36%
ต้นทุนการให้บริการอื่นๆ	(1,539)	(1,593)	(1,624)	5.5%	1.9%	(6,216)	(6,422)	3.3%
<b>ต้นทุนการให้บริการไม่รวม IC</b>	<b>(15,155)</b>	<b>(15,764)</b>	<b>(15,981)</b>	<b>5.4%</b>	<b>1.4%</b>	<b>(52,694)</b>	<b>(62,460)</b>	<b>19%</b>
ต้นทุนค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (IC)	(1,332)	(1,046)	(1,037)	-22%	-0.9%	(5,380)	(4,144)	-23%
ต้นทุนการขายซิมและโทรศัพท์	(8,592)	(5,270)	(7,534)	-12%	43%	(24,918)	(25,654)	3.0%
<b>รวมต้นทุน (ไม่รวมค่าก่อสร้าง)</b>	<b>(25,079)</b>	<b>(22,080)</b>	<b>(24,552)</b>	<b>-2.1%</b>	<b>11%</b>	<b>(82,992)</b>	<b>(92,259)</b>	<b>11%</b>
<b>กำไรขั้นต้น</b>	<b>16,240</b>	<b>16,500</b>	<b>16,653</b>	<b>2.5%</b>	<b>0.9%</b>	<b>69,158</b>	<b>65,463</b>	<b>-5.3%</b>
<b>ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร</b>	<b>(7,961)</b>	<b>(6,599)</b>	<b>(6,338)</b>	<b>-20%</b>	<b>-4.0%</b>	<b>(29,776)</b>	<b>(25,078)</b>	<b>-16%</b>
ค่าใช้จ่ายการตลาด	(3,988)	(2,608)	(2,357)	-41%	-9.6%	(16,012)	(9,990)	-38%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารและพนักงาน	(3,278)	(3,321)	(3,303)	0.8%	-0.5%	(11,812)	(12,424)	5.2%
ค่าใช้จ่ายการตั้งสำรองหนี้สูญ	(584)	(551)	(558)	-4.5%	1.3%	(1,538)	(2,199)	43%
ค่าตัดจำหน่ายในการขายและบริหาร	(111)	(120)	(121)	8.8%	0.5%	(414)	(464)	12%
<b>กำไรจากการดำเนินงาน</b>	<b>8,279</b>	<b>9,900</b>	<b>10,315</b>	<b>25%</b>	<b>4.2%</b>	<b>39,382</b>	<b>40,385</b>	<b>2.5%</b>
กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยน	6	41	21	256%	-48%	277	225	-19%
รายได้ (ค่าใช้จ่าย) อื่น	114	87	223	96%	158%	442	613	39%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	(1,331)	(1,339)	(1,346)	1.1%	0.5%	(4,236)	(5,302)	25%
ภาษีเงินได้	(594)	(1,221)	(1,512)	155%	24%	(5,175)	(5,843)	13%
ส่วนที่เป็นของส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจ ควบคุม	(6)	0.4	(1.4)	-77%	-472%	(23)	(1)	-97%
<b>กำไรสุทธิ</b>	<b>6,468</b>	<b>7,469</b>	<b>7,701</b>	<b>19%</b>	<b>3.1%</b>	<b>30,667</b>	<b>30,077</b>	<b>-1.9%</b>

EBITDA (ล้านบาท)	ไตรมาส 4/2559	ไตรมาส 3/2560	ไตรมาส 4/2560	%YoY	%QoQ	ประจำปี 2559	ประจำปี 2560	%YoY
กำไรจากการดำเนินงาน	8,279	9,900	10,315	25%	4.2%	39,382	40,385	2.5%
ค่าตัดจำหน่าย	6,828	7,738	8,164	20%	5.5%	21,667	30,151	39%
(กำไร)/ขาดทุนจากการขายสินทรัพย์	23	-	7	-69%	NA	23	164	611%
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	(41)	(36)	(24)	-41%	-34%	(150)	(143)	-5.0%
ค่าใช้จ่ายการเงินอื่นๆ	(32)	(13)	(8)	-75%	-37%	(181)	(60)	-67%
<b>EBITDA</b>	<b>15,058</b>	<b>17,589</b>	<b>18,454</b>	<b>23%</b>	<b>4.9%</b>	<b>60,741</b>	<b>70,498</b>	<b>16%</b>
<b>อัตรา EBITDA margin (%)</b>	<b>36.4%</b>	<b>45.6%</b>	<b>44.8%</b>			<b>39.9%</b>	<b>44.7%</b>	

ฐานะการเงิน (ล้านบาท/ร้อยละของสินทรัพย์รวม)	ไตรมาส 4/2559		ไตรมาส 4/2560		อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ	ไตรมาส 4/2559	ไตรมาส 3/2560	ไตรมาส 4/2560
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	11,226	4.1%	10,650	3.7%	เงินกู้ต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	2.3	2.5	2.2
เงินลงทุนระยะสั้น	2,963	1.1%	2,643	0.9%	เงินกู้สุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	2.0	2.3	1.9
ลูกหนี้การค้า	11,377	4.1%	14,179	5.0%	เงินกู้สุทธิต่อ EBITDA	1.4	1.4	1.4
สินค้าคงเหลือ	3,085	1.1%	3,951	1.4%	อัตราส่วนสภาพคล่อง	0.5	0.4	0.5
อื่นๆ	3,248	1.2%	3,418	1.2%	Interest Coverage	14	13	13
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<b>31,899</b>	<b>12%</b>	<b>34,841</b>	<b>12%</b>	Debt Service Coverage Ratio	3.4	2.7	4.4
ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	115,378	42%	107,524	38%	ผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	67%	76%	65%
โครงข่าย ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	118,271	43%	132,579	47%	ตัวเลขจากงบกำไรขาดทุนเป็นตัวเลขตั้งแต่ต้นปี เทียบให้เป็นเต็มปี			
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	4,099	1.5%	4,499	1.6%				
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	2,618	0.9%	2,562	0.9%				
อื่นๆ	3,404	1.2%	2,062	0.7%				
<b>สินทรัพย์รวม</b>	<b>275,670</b>	<b>100%</b>	<b>284,067</b>	<b>100%</b>				
เจ้าหนี้การค้า	17,737	6.4%	14,686	5.2%				
ส่วนของเงินกู้ถึงกำหนดชำระใน 1 ปี	11,685	4.2%	9,575	3.4%				
ผลตอบแทนค้างจ่าย	5,361	1.9%	5,362	1.9%				
อื่นๆ	34,546	13%	39,977	14%				
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<b>69,328</b>	<b>25%</b>	<b>69,601</b>	<b>25%</b>				
หุ้นกู้และเงินกู้ระยะยาว	87,273	32%	100,102	35%				
อื่นๆ	76,361	28%	63,938	23%				
<b>รวมหนี้สิน</b>	<b>232,962</b>	<b>85%</b>	<b>233,641</b>	<b>82%</b>				
กำไรสะสม	16,971	6.2%	24,675	8.7%				
อื่นๆ	25,737	9.3%	25,752	9.1%				
<b>รวมส่วนผู้ถือหุ้น</b>	<b>42,708</b>	<b>15%</b>	<b>50,427</b>	<b>18%</b>				

## ตารางการชำระหนี้

ตารางชำระค่าใบอนุญาต  
คลื่นความถี่

ล้านบาท	หุ้นกู้	เงินกู้	1800MHz	900MHz
2018	-	9,299	10,247	4,020
2019	7,789	3,364	-	4,020
2020	-	24,829	-	59,574
2021	1,776	12,079	-	-
2022	-	13,290	-	-
2023	7,820	6,400	-	-
2024	6,638	-	-	-
2025	-	-	-	-
2026	7,180	-	-	-
2027	9,000	-	-	-

## อันดับเครดิต

Fitch National rating: AA+ (THA), แนวโน้ม: คงที่  
S&P BBB+, แนวโน้ม: เป็นลบ

## แหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของเงินทุนประจำปี 2560

(ล้านบาท)

แหล่งที่มาของเงินทุน	แหล่งใช้ไปของเงินทุน
กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน	เงินลงทุนในโครงข่ายและสินทรัพย์ถาวร
เงินกู้ยืมระยะยาว	เงินปันผลจ่าย
เงินรับจากการขายสินทรัพย์	ชำระค่าใบอนุญาต
ดอกเบี้ยรับ	ชำระภาษีเงินได้
เงินสดลดลง	ชำระต้นทุนทางการเงินและสัญญาเช่าทางการเงิน
	ชำระเงินกู้ระยะยาว
	ชำระเงินกู้ระยะสั้น
	อื่นๆ
<b>รวม</b>	<b>รวม</b>



## มุมมองของผู้บริหารต่อแนวโน้มและกลยุทธ์ในปี 2561

รายได้จากการให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย)	• คาดการณ์เพิ่มขึ้นประมาณ 7-8% (2% ใน 7-8% มาจากรายได้ของ CSL)
รายได้จากการขายโทรศัพท์มือถือ	• คาดการณ์รายได้จากการขายลดลง ด้วยอัตรากำไรใกล้เคียง 0%
อัตรา EBITDA margin	• 45-47%
เงินลงทุนโครงข่าย	• 35,000-38,000 ล้านบาท
นโยบายเงินปันผล	• ไม่ต่ำกว่า 70% ของกำไรสุทธิ

### การใช้งานดาต้าเดบิตโตแข็งแกร่งต่อเนื่อง พร้อมภาพลักษณ์โครงข่ายที่ดีขึ้น

ในปี 2561 คาดว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการใช้งาน 4G เพื่อรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอและโซเชียลมีเดียที่เพิ่มขึ้น พร้อมแนวโน้มเศรษฐกิจของประเทศที่ปรับตัวดีขึ้น หลังจากให้บริการ 4G มาเป็นเวลา 2 ปี ภาพลักษณ์ด้านโครงข่ายและแบรนด์ของเอไอเอสเป็นที่รับรู้ของลูกค้ามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าแนวโน้มจะดำเนินต่อไปในปี 2561 จากที่บริษัทเน้นการลงทุนคุณภาพที่ใช้งานดาต้าทั้งบนระบบรายเดือนและระบบเติมเงิน ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าแคมเปญโทรศัพท์มือถือที่ผูกแพ็คเกจจะยังคงมีความสำคัญในการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม สนับสนุนด้วยการพัฒนาคุณภาพโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง

### ขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในตัวเมืองสำคัญ และตั้งเป้าลูกค้าเพิ่มขึ้นมากกว่าปีก่อน

แบรนด์เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้รับความนิยมในตลาดมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง หลังจากเปิดให้บริการในปี 2558 และมีส่วนแบ่งตลาดประมาณ 6% ในปี 2561 เอไอเอส ไฟเบอร์ ตั้งเป้าในการขยายพื้นที่บริการเพิ่มเติมในตัวเมืองสำคัญ จากปัจจุบันที่มีพื้นที่บริการใน 50 จังหวัด เพื่อตอบรับกับความต้องการของลูกค้าที่อยากใช้งานเทคโนโลยีไฟเบอร์ ทั้งนี้ เอไอเอส ไฟเบอร์ ยังคงรักษาเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการรายสำคัญในปี 2563 และให้ความสำคัญในการหาลูกค้าที่มีคุณภาพ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งในการเป็นผู้ให้บริการทั้งแบบมีสายและไร้สาย (Fixed-mobile convergence) โดยตั้งเป้าในการเพิ่มรายได้ต่อครัวเรือน (revenue per household) ให้มากขึ้น

### เติบโตในตลาดลูกค้าองค์กร (Enterprise) จากการควมรวม CSL

AWN ได้ซื้อหุ้นของ CSL จากผู้ถือหุ้นที่แสดงเจตจำนงในการขาย คิดเป็น 80.10% ของหุ้น CSL ทั้งหมด การควบรวมนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ระยะยาวของบริษัทในการเติบโตในตลาดลูกค้าองค์กร โดยเน้นการให้บริการด้านคลาวด์และโซลูชันด้านไอซีที ผลประโยชน์จากการควบรวมที่มีต่อเอไอเอส คือรายได้ใหม่ที่เกิดจากฐานลูกค้าที่ขยายตัวและความชำนาญของ CSL ในตลาดลูกค้าองค์กรเดิม รวมทั้งต้นทุนที่อาจลดลง

#### ข้อปฏิเสธความรับผิดชอบ

ในเอกสารฉบับนี้อาจจะมีข้อมูลบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ในอนาคตโดยใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในหลายด้านซึ่งขึ้นอยู่กับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนต่างๆ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวรวมถึง แผนธุรกิจกลยุทธ์ และความเชื่อของบริษัทฯ รวมทั้งข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่ข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต ตัวอย่างของคำที่ใช้ในการคาดการณ์ในอนาคต เช่น “อาจจะ”, “จะ”, “คาดว่า”, “ตั้งใจว่า”, “ประมาณ”, “เชื่อว่า”, “ยังคง”, “วางแผนว่า” หรือคำใดๆ ที่มีความหมายทำนองเดียวกัน เป็นต้น

แม้ว่าการคาดการณ์ดังกล่าวจะถูกจัดทำขึ้นจากสมมติฐานและความเชื่อของฝ่ายบริหาร โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นพื้นฐานก็ตาม สมมติฐานเหล่านี้อาจมีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนต่างๆ ซึ่งอาจทำให้ผลงาน ผลการดำเนินงาน ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างจากที่บริษัทฯ คาดการณ์ไว้ในอนาคต ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวจึงควรระมัดระวังในการใช้ข้อมูลข้างต้น อีกทั้งบริษัท และผู้บริหาร/พนักงาน ไม่อาจควบคุมหรือรับผิดชอบต่อความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น หรือความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว

#### ติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์เอไอเอส

<http://investor.ais.co.th>; [investor@ais.co.th](mailto:investor@ais.co.th); โทร (66) 2029 5014

จากการใช้โครงสร้างพื้นฐานบางอย่างร่วมกัน ซึ่งผลประโยชน์ดังกล่าวจะถูกทยอยรับรู้ระหว่างการรวบรวม

### EBITDA เติบโตจากทั้งรายได้ที่เพิ่มขึ้น และการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

เอไอเอสคาดการณ์ว่ารายได้จากการให้บริการ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) จะเติบโต 7-8% จากปีก่อน โดย 2% (จาก 7-8%) จะมาจากการรวมรายได้ของ CSL เข้ามา 100% อีกทั้งเอไอเอสยังคงบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยสรุป บริษัทคาดว่า EBITDA margin จะขยายตัวจากปีก่อน และอยู่ในช่วง 45-47% ของงบลงทุนที่เป็นเงินสด (ไม่รวมค่าชำระใบอนุญาตคลื่นความถี่) คาดว่าจะอยู่ในช่วง 35,000 – 38,000 ล้านบาท สำหรับทั้งธุรกิจโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อรองรับการใช้งาน 4G และการขยายตัวของฐานลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์

### นโยบายการจ่ายเงินปันผล: จ่ายไม่ต่ำกว่า 70% ของกำไรสุทธิ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการสร้างการเติบโตของธุรกิจในระยะยาวและส่งเสริมผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นมาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เอไอเอสจึงให้ความสำคัญต่อการรักษาฐานะทางการเงินให้แข็งแกร่งและมีความคล่องตัวเพื่อสร้างการเติบโตในอนาคต นโยบายการจ่ายเงินปันผลจะจ่ายไม่ต่ำกว่า 70% ของกำไรสุทธิ โดยนโยบายการจ่ายเงินปันผลนี้จะทำให้เอไอเอสมีกระแสเงินสดเพื่อเพิ่มความคล่องตัวทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเป็นผู้นำตลาด ความสามารถในการแข่งขัน และโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ รวมถึงพร้อมรับต่อสภาวะการผันผวนที่อาจเปลี่ยนแปลง

เอไอเอสยังคงการจ่ายเงินปันผลปีละสองครั้งจากผลการดำเนินงานบริษัทและกำไรสะสมบนงบการเงินเฉพาะกิจการ ทั้งนี้ การจ่ายเงินปันผลในทุกกรณีจะขึ้นอยู่กับกระแสเงินสดและแผนการลงทุน รวมถึงความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคตของบริษัทและ/หรือบริษัทย่อย และการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะต้องไม่เกินกำไรสะสมที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัทและ/หรือมีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานปกติของบริษัทและบริษัทย่อย

## รายการระหว่างกัน

บริษัทและบริษัทย่อยได้มีการตกลงเข้าทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน โดยรายการดังกล่าวเป็นรายการตามธุรกิจปกติของบริษัทและบริษัทย่อย และเป็นไปตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป

เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2551) มาตรา 89/12 (1) คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติหลักการเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2551 ให้ฝ่ายจัดการมีอำนาจเข้าทำรายการระหว่างกัน ที่มีเงื่อนไขการค้าทั่วไป หากธุรกรรมเหล่านั้นมีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกันนั้น บริษัทจะยึดแนวปฏิบัติเช่นเดียวกับการทำรายการอื่นๆ ทั่วไป โดยมีการกำหนดอำนาจของผู้มีสิทธิอนุมัติตามวงเงินที่กำหนด นอกจากนั้น คณะกรรมการ

ตรวจสอบยังทำหน้าที่เป็นผู้สอบทานการทำรายการระหว่างกันของบริษัทและบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบ โดยยึดถือประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ

สำหรับงวดบัญชีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทและบริษัทย่อยมีรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน โดยผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัทได้เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ตรวจสอบและคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานแล้ว และมีความเห็นว่าการรายการระหว่างกันทุกรายการเป็นการทำรายการอย่างสมเหตุสมผล และเป็นไปในทางการค้าปกติ โดยบริษัทได้คิดราคาซื้อ-ขายสินค้าและบริการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันด้วยราคาที่สมเหตุสมผล มีการเปรียบเทียบกับราคากลางของตลาดในธุรกิจนั้นๆ แล้ว โดยมีเงื่อนไขต่างๆ ตามปกติธุรกิจโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกัน สำหรับงวด สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็น ของการทำรายการ
			งบการเงิน		
			เฉพาะ	รวม	
1. บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (อินทัช)/ประกอบธุรกิจโฮลดิ้งส์ด้วยการเข้าถือหุ้นและลงทุนในธุรกิจโทรคมนาคม สื่อ และเทคโนโลยี	- อินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทในสัดส่วนร้อยละ 40.45	ขายสินค้าและบริการ			บริษัทย่อยให้บริการและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่อินทัช โดยเรียกเก็บค่าบริการและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
	- กรรมการบริษัทร่วมกัน:	1. รายได้จากการให้บริการ	-	0.91	
	2. รายได้อื่น	1.11	1.50		
		3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	0.48	1.54	
	1. นายสมประสงค์ บุญยะชัย	ซื้อสินค้าและบริการ			บริษัทย่อยชำระค่าบริการให้แก่อินทัชในอัตราเดียวกันกับการจ่ายให้ผู้ให้บริการรายอื่น และบริษัทย่อยชำระดอกเบี้ยจ่ายจากหุ้นกู้ระยะยาวให้แก่อินทัช
	2. นางสาวจิน โล แจ๊บบ จง	1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น	-	1.13	
	3. นายกานต์ ตระกูลฮุน	2. ดอกเบี้ยจ่าย	-	1.10	
		3. หุ้นกู้	-	21.00	

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกันสำหรับงวดสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็นของการทำรายการ
			งบการเงินเฉพาะ	งบการเงินรวม	
2. บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) (ไทยคม)/ประกอบธุรกิจให้บริการเช่าช่องสัญญาณดาวเทียมรายเดียวในประเทศไทย	- ไทยคมเป็นบริษัทย่อยของอินทัชซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท - กรรมการบริษัทร่วมกัน: 1. นายสมประสงค์ บุญยะชัย	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. รายได้อื่น 3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  <b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. ซื้อสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์อื่น 3. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- - -  - - -	1.40 0.48 0.13  59.93 0.02 6.38	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ไทยคม โดยเรียกเก็บค่าบริการและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยชำระค่าตอบแทนในอัตรา 1,400,000 USD/ปีสำหรับเช่าช่องสัญญาณดาวเทียม (Transponder) บนดาวเทียมไทยคม 7 แก่ไทยคม สัญญามีผลถึงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563 โดยชำระค่าใช้บริการอุปกรณ์รับสัญญาณดาวเทียม และใช้พื้นที่สำหรับติดตั้งอุปกรณ์ดาวเทียม โดยชำระค่าเช่าและค่าบริการในอัตราเทียบเคียงกับลูกค้าทั่วไป
3. บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (ทีเอ็มซี)/ประกอบธุรกิจให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดทำเนื้อหาและช่วยค้นหาข้อมูลต่างๆ รวมทั้งการให้บริการคอลเซ็นเตอร์	ทีเอ็มซีเป็นบริษัทย่อยทางอ้อมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  <b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- -  - -	1.06 0.26  61.79 11.15	บริษัทย่อยให้บริการค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ทีเอ็มซีโดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยว่าจ้างทีเอ็มซีจัดทำข้อมูลสำหรับบริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การจัดหาข้อมูลทางโหราศาสตร์ ข้อมูลสลากกินแบ่งรัฐบาล และบริการบันเทิงต่างๆ ผ่าน SMS และบริษัทย่อยชำระค่าบริการเสริม (Content) ในอัตราร้อยละของรายได้ที่บริษัทได้รับ โดยชำระค่าบริการเป็นรายเดือน รวมทั้งค่าบริการคอลเซ็นเตอร์แก่ทีเอ็มซี ในอัตราเดียวกันกับการจ่ายให้ผู้บริการรายอื่น

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกันสำหรับงวดสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็นของการทำรายการ
			งบการเงินเฉพาะ	งบการเงินรวม	
4. บริษัท ไอ.ที. แอปพลิเคชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด (ไอทีเอเอส)/ ประกอบธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมและการดูแลจัดการระบบ SAP มีบริการที่ดี รวดเร็ว และราคาสมเหตุสมผล	ไอทีเอเอสเป็นบริษัทย่อยของอินทัช ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. รายได้อื่น 3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	0.75	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ไอทีเอเอส โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. ซื้อสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์อื่น 3. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	0.08 0.01	
5. กลุ่มบริษัท SingTel Strategic Investments Private Limited (SingTel)/ ประกอบธุรกิจโฮลดิ้งส์ ด้วยการเข้าถือหุ้นและลงทุนในธุรกิจอื่นๆ	SingTel เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทในสัดส่วนร้อยละ 23.32	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	81.86	บริษัทย่อยว่าจ้างไอทีเอเอสในการดูแลจัดการและพัฒนาระบบ SAP รวมถึงการบำรุงรักษาระบบ โดยบริษัทย่อยชำระค่าที่ปรึกษาขึ้นอยู่กับลักษณะงานและระดับของที่ปรึกษา และค่าพัฒนาระบบแก่ไอทีเอเอส โดยเป็นอัตราเทียบเคียงกับราคาของบริษัทที่ปรึกษา ระบบ SAP รายอื่น
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	24.46 14.50	
		<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	41.80	บริษัทย่อยทำสัญญาบริการข้ามแดนอัตโนมัติระหว่างประเทศ (IR) กับบริษัทในกลุ่ม SingTel โดยเรียกเก็บค่าบริการ IR ในอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการรายอื่นและค่าบริการเสริม (Content) ในอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการข้อมูลรายอื่น
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	25.98	
		<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	139.26	บริษัทย่อยทำสัญญาบริการโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (IPLC), ค่าบริการ IR โดยชำระค่า IPLC, ค่า IR ในอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการรายอื่นและชำระค่าบริการเสริม (Content) ในอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการข้อมูลรายอื่น
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	20.96	

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกัน สำหรับงวด สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็น ของการทำรายการ
			งบการเงิน เฉพาะ	งบการเงิน รวม	
6. บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (ซีเอสแอล)/ ประกอบธุรกิจให้บริการ ทางด้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเชื่อมต่อข้อมูล ภายในประเทศผ่านโครงข่าย ไปยังผู้ใช้บริการทั่วโลก	ซีเอสแอลเป็น บริษัทย่อยทางอ้อม ของอินทัชซึ่งอินทัช เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ของบริษัท	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. รายได้อื่น 3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	13.60	บริษัทย่อยให้บริการและจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้เช่า อุปกรณ์และบริการเกี่ยวกับ Datanet แก่ซีเอสแอล โดยเรียก เก็บค่าบริการและจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกัน กับลูกค้าทั่วไป
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	4.52	
7. บริษัท เอที เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (เอทีวี)/ ประกอบธุรกิจให้บริการ ออกแบบเว็บไซต์ และมี ความหลากหลายของเนื้อหา ซึ่งตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	เอทีวีเป็นบริษัทย่อย ทางอ้อมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของบริษัท	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	0.50	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่แก่เอทีวี โดยเรียกเก็บ ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน อัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	0.01	
			-	143.74	บริษัทย่อยว่าจ้างเอทีวีในการ ให้บริการเสริม (Content) บน สมาร์ทโฟนแก่ลูกค้า เช่น เกม เสียงรอสาย และบริการอื่นๆ โดยบริษัทย่อยชำระค่าบริการ เสริม (Content) ให้แก่เอทีวี ในอัตราร้อยละของรายได้ ที่บริษัทได้รับ ซึ่งเป็นอัตรา เดียวกันกับผู้ให้บริการข้อมูล รายอื่น
			-	17.95	

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกันสำหรับงวดสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็นของการทำรายการ
			งบการเงินเฉพาะ	งบการเงินรวม	
8. บริษัท ดีทีวี เซอร์วิส จำกัด (ดีทีวี)/ ประกอบธุรกิจให้บริการ สื่อโฆษณา บริการขายเนื้อหา (Content) ผ่านช่องสัญญาณ จานดาวเทียม รวมถึงเป็น ผู้จำหน่ายอุปกรณ์จานรับ สัญญาณดาวเทียม	ดีทีวีเป็นบริษัทย่อย ทางอ้อมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของบริษัท	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. รายได้อื่น 3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	- - -	0.06 0.04 0.04	บริษัทย่อยมีการให้บริการและ จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ ดีทีวี โดยเรียกเก็บค่าบริการและ จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตรา เดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
9. บริษัท ลาว เทเลคอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (แอลทีซี)/ ประกอบธุรกิจโทรคมนาคม ในประเทศลาว ให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ต และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ระหว่างประเทศ	แอลทีซีเป็นบริษัทย่อย ทางอ้อมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของบริษัท	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- -  - -	14.32 26.69  5.91 0.39	บริษัทย่อยร่วมมือกับแอลทีซีใน การให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ ระหว่างประเทศ (IR) โดยเรียก เก็บค่าบริการ IR ในอัตราเดียวกัน กับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยชำระค่า IR ให้แก่ แอลทีซีในอัตราเดียวกันกับการ จ่ายให้ผู้ให้บริการรายอื่น
10. บริษัท อีคิว จำกัด (อีคิว)/ ประกอบธุรกิจให้บริการ สิ่งตีพิมพ์ดิจิทัล (Digital Publication) และหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เช่น หนังสือ นิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์ผ่านสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์	อีคิวเป็นบริษัทร่วม ของอินทัช ซึ่งอินทัช เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ของบริษัท	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- -  - -	1.80 0.22  23.71 6.47	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่แก่อีคิว โดยเรียกเก็บค่า บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตรา เดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยว่าจ้างอีคิวสำหรับการ ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) ผ่านสมาร์ทโฟนและ แท็บเล็ต โดยชำระค่าบริการเสริม (Content) ให้แก่อีคิวเป็นรายเดือน ในอัตราร้อยละของรายได้ที่บริษัท ได้รับ ซึ่งเป็นอัตราเดียวกันกับ ผู้ให้บริการข้อมูลประเภทเดียวกัน

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกัน สำหรับงวด สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็น ของการทำรายการ
			งบการเงิน เฉพาะ	งบการเงิน รวม	
11. บริษัท อินฟอรมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (ไอเอช)/ ประกอบธุรกิจให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน และโครงการซื้อขายสัญญา โทรคมนาคม	บริษัทเป็นผู้ถือหุ้น ทางอ้อมของไอเอช	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการบริการ  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น 3. ซื้อสินทรัพย์ถาวรและ สินทรัพย์อื่น 4. ดอกเบี้ยจ่าย 5. เจ้าหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน	-  - - - -	0.04  241.14 22.15 14.48 6.37 76.70	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่แก่ไอเอช โดยเรียกเก็บ ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน อัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  ไอเอชให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน และโครงการซื้อขายสัญญา โทรคมนาคมแก่บริษัทย่อย โดย ชำระค่าบริการในอัตราเดียวกัน โดยเป็นอัตราที่เทียบเคียงได้กับ ผู้ให้บริการรายอื่น
12. บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบี)/ ประกอบธุรกิจให้บริการ ทางการเงิน เช่น เงินฝาก ธนาคาร การให้สินเชื่อ เป็นตัวกลางการชำระเงิน และบริการอื่น ๆ	มีการร่วมทุนกัน คือ นายไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย ซึ่งเป็นกรรมการ อิสระของบริษัทและ กรรมการบริษัทของ เคทีบี	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ดอกเบี้ยรับจากเงินฝาก ธนาคาร 2. เงินฝากธนาคาร 3. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 4. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น 5. หุ้นกู้ 6. ดอกเบี้ยจ่าย	- -  - 0.49 - - - -	86.47 0.47  0.13 101.17 0.14 0.08 29.00 11.85	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่แก่เคทีบี โดยเรียกเก็บ ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน อัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยรับดอกเบี้ยเงินฝาก ธนาคารจากเคทีบีและจ่าย ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมโดยเป็นอัตราที่ เทียบเคียงได้กับธนาคารพาณิชย์ อื่น



บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกัน สำหรับงวด สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็น ของการทำรายการ
			งบการเงินเฉพาะ	งบการเงินรวม	
<b>13. บริษัท ไฮ ซ็อบปิ้ง จำกัด (ไฮ ซ็อบปิ้ง)/</b> ประกอบธุรกิจให้บริการทางด้านดิจิทัลคอนเทนต์ที่นำเสนอให้ผู้บริโภค โดยใช้ผ่านสื่อทีวี โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตและช่องทางสื่อโฆษณาอื่น	ไฮ ซ็อบปิ้งเป็นบริษัทร่วมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	- -	0.73 0.08	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ ไฮ ซ็อบปิ้ง โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
<b>14. บริษัท ทีซี โปรดคาสต์ จำกัด (ทีซีบี)/</b> ประกอบธุรกิจให้บริการอุปกรณ์ระบบดาวเทียมและบริการช่องสัญญาณโทรทัศน์	ทีซีบีเป็นบริษัทย่อยทางอ้อมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- -	5.65 0.36	บริษัทย่อยชำระค่าบริการอุปกรณ์ระบบดาวเทียมและบริการช่องสัญญาณโทรทัศน์แก่ทีซีบีในอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการรายอื่น
<b>15. บริษัท กอล์ฟติก จำกัด (กอล์ฟติก)/</b> ประกอบธุรกิจให้บริการแพลตฟอร์ม การจองสนามกอล์ฟผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	กอล์ฟติกเป็นบริษัทร่วมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	- -	0.08 0.01	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่กอล์ฟติก โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้การเงิน	- -	0.02 0.35	
<b>16. บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอเอ็น)/</b> ประกอบธุรกิจให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ	บริษัทเป็นผู้ถือหุ้นทางอ้อมในเอเอ็น	<b>ขายสินค้าและบริการ</b> 1. รายได้จากการให้บริการ 2. รายได้อื่น 3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น 4. ขายสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์อื่น	- - - -	0.04 1.78 7.55 6.60	บริษัทย่อยให้บริการด้านการบริหารงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่เอเอ็น โดยเรียกเก็บค่าบริการงานในอัตราที่ตกลงกันและค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
* วันที่ 6 ธันวาคม 2559 บริษัท แอดวานซ์ โปรดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้ลงทุนกับบริษัทอมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 60		<b>ซื้อสินค้าและบริการ</b> 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้เงิน	- -	0.26 0.88	เอเอ็นให้บริการเช่าวงจรโทรคมนาคมภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะแก่บริษัทย่อย และชำระค่าเช่าวงจรโทรคมนาคมแก่เอเอ็นในอัตราเดียวกันกับการจ่ายให้ผู้ให้บริการรายอื่น

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกัน สำหรับงวด สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็น ของการทำรายการ
			งบการเงิน เฉพาะ	งบการเงิน รวม	
17. บริษัท วงใน มีเดีย จำกัด (วงใน)/ ประกอบธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเกี่ยวกับร้านอาหาร ความสวยงาม และสปาในประเทศไทย	วงในเป็นบริษัทร่วมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น	-  -	0.01  2.41	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่วงใน โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยว่าจ้างวงในเพื่อให้บริการสร้างและออกแบบเว็บไซต์บนสมาร์ตโฟน โดยชำระค่าบริการค่าโฆษณาและค่าส่งเสริมการตลาดแก่วงใน ในอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการรายอื่น
18. บริษัท ดิจิโอ (ประเทศไทย) จำกัด (ดิจิโอ)/ ประกอบธุรกิจให้บริการในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตโดยใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อผ่านสมาร์ตโฟน	ดิจิโอเป็นบริษัทร่วมของอินทัช ซึ่งอินทัชเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	- -	0.06 0.01	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่อินทัช โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป
19. บริษัท ปิอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (ปิอีซี)/ บริษัทย่อยของบริษัทปิอีซี เวิลด์ ประกอบธุรกิจให้บริการคอนเทนต์ เช่น รายการโทรทัศน์และเอ็นเตอร์เทนเมนต์ต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	มีกรรมการบริษัทร่วมกัน คือ นายสมประสงค์ บุญยะชัย	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- -  - -	0.56 0.07  12.66 0.40	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่อินทัช โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  บริษัทย่อยว่าจ้างบริษัทย่อยของปิอีซีเวิลด์ในการให้บริการเสริมบนสมาร์ตโฟน โดยชำระค่าบริการเสริม (Content) ในอัตราร้อยละของรายได้ที่บริษัทได้รับ ซึ่งเป็นอัตราเดียวกันกับผู้ให้บริการข้อมูลรายอื่น

บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการระหว่างกันสำหรับงวดสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2560 (ล้านบาท)		เหตุผลและความจำเป็นของการทำรายการ
			งบการเงินเฉพาะ	งบการเงินรวม	
20. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และบริษัทย่อย (เอ็มอาร์ทีเอ)/ กลุ่มบริษัทเอ็มอาร์ทีเอ เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพและครบถ้วน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	มีกรรมกรบริษัทร่วมกัน คือ นายไกรฤทธิ์ อุษากานนท์ชัย	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น 2. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	- -  - -	0.10 0.05  9.00 0.32	บริษัทย่อยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่เอ็มอาร์ทีเอ โดยเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  เอ็มอาร์ทีเอให้บริการพื้นที่เช่าแก่บริษัทย่อย โดยชำระค่าบริการเช่า (ค่าเช่าพื้นที่สถานีฐานและค่าไฟ) ให้แก่เอ็มอาร์ทีเอในอัตราเดียวกันกับผู้ให้เช่ารายอื่น
21. บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (เอสซีจี)/ กลุ่มบริษัทเอสซีจีเป็นบริษัทปูนซิเมนต์และวัสดุก่อสร้างที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	มีกรรมกรบริษัทร่วมกัน คือ นายกานต์ ตระกูลสุน	ขายสินค้าและบริการ 1. รายได้จากการให้บริการ 2. รายได้อื่น 3. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น  ซื้อสินค้าและบริการ 1. ค่าเช่าและค่าบริการอื่น	- - -  -	42.85 0.46 4.47  1.01	บริษัทย่อยให้บริการและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่เอสซีจี โดยเรียกเก็บค่าบริการและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราเดียวกันกับลูกค้าทั่วไป  เอสซีจีให้บริการพื้นที่เช่าแก่บริษัทย่อย โดยชำระค่าบริการเช่า (ค่าเช่าพื้นที่สถานีฐานและค่าไฟ) ให้แก่เอสซีจีในอัตราเดียวกันกับผู้ให้เช่ารายอื่น



# ข้อมูลทั่วไปและ ข้อมูลสำคัญอื่น

# ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

## ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัทที่ออกหลักทรัพย์	: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	: ADVANC
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	: 5 พฤศจิกายน 2534
มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด	: 567,861.21 ล้านบาท (ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2560)
ทุนจดทะเบียน	: 4,997,459,800 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,973,095,330 บาท
จำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด	: 43,871 ราย (ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2560 วันปิดสมุดทะเบียนล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล)
สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้น	: 36.22% รายย่อย (Free float)
ประเภทธุรกิจ	: ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมโดยรวมถึงธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 414 อาคารเอไอเอส ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107535000265
เว็บไซต์	: <a href="http://www.ais.co.th">http://www.ais.co.th</a>
เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์	: <a href="http://investor.ais.co.th/">http://investor.ais.co.th/</a>
โทรศัพท์	: (66) 2029 5000
โทรสาร	: (66) 2029 5165

## American Depositary Receipt

ชื่อย่อของหลักทรัพย์	: AVIFY
วิธีการซื้อขาย	: ซื้อขายนอกตลาดหลักทรัพย์ (Over the Counter: OTC)
นายทะเบียน	: The Bank of New York Mellon
อัตราส่วน (ADR to ORD)	: 1:1
หมายเลข ADR CUSIP	: 00753G103

## ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย บริษัทร่วม กิจการร่วมค้า และบริษัทที่เข้าร่วมลงทุน

บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโทรคมนาคมที่ใช้คลื่นความถี่ในย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ผู้จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้บริการโทรคมนาคมบริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการโครงข่ายกระจายเสียง และโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่	13.5	100	1,350	99.99
2. บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ทเวอร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (เอดีซี) (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่าน ดีพีซี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.adc.co.th	ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์และสาย Optical Fiber	95.75	10	957.52	51.00 <sup>1)</sup>
3. บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการโทรคมนาคม	91.39 <sup>2)</sup>	10	913.86 <sup>2)</sup>	98.55
4. บริษัท แอดวานซ์ เอ็มपी จำกัด (เอเอ็มพี) สำนักงานเลขที่ 408/60 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 15 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการการชำระเงินค่าสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์และบัตรเครดิต	30	10	300	99.99
5. บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.sbn.co.th	ให้บริการโทรคมนาคม และบริการโครงข่ายโทรคมนาคม เช่น บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) บริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต บริการโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (IPLC & IP VPN) บริการเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) และบริการโทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Television)	3	100	300	99.99

บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
<b>6. บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด (เอซีซี)</b> สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการศูนย์ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์	27.2	10	272	99.99
<b>7. บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ต จำกัด (เอเอ็มซี)</b> สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	จำหน่ายบัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์	25	10	250	99.99
<b>8. บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) (ทีเอ็มซี)<sup>3)</sup></b> (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่านซีเอสแอล) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ : (66) 2262 8888 โทรสาร : (66) 2262 8899 เว็บไซต์ : www.teleinfomediaco.th	นำเสนอสื่อโฆษณาแบบออนไลน์ผสมผสาน ผ่านเว็บไซต์ คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์ มือถือ สำหรับผู้ใช้บริการรายบุคคลและ ภาคธุรกิจ	15.65	10	156.54	99.99
<b>9. บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (ซีเอสแอล)<sup>3)</sup></b> (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่านเอดับบลิวเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2263 8000 โทรสาร : (66) 2263 8132 เว็บไซต์ : www.csloxinfo.com	ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าองค์กรธุรกิจ	594.51	0.25	148.63	80.10
<b>10 บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น)</b> สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.ain.co.th	ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	2	100	200	99.99



บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
11. บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอบีเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ปัจจุบันยังมิได้ประกอบธุรกิจ	0.75	100	75	99.99
12. บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ดับบลิวดีเอส) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	นำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่	0.5	100	50	99.99
13. บริษัท ไมโมเทค จำกัด (เอ็มเอ็มที) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ (IT) บริการ รวบรวมข้อมูลสำหรับบริการเสริมบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Content Aggregator) และให้บริการในการเรียกเก็บและรับชำระ เงินจากลูกค้า	0.5	100	50	99.99
14. บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (เอดีวี) <sup>3)</sup> (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่านซีเอสแอล) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2262 8888 โทรสาร : (66) 2262 8877 เว็บไซต์ : www.shinee.com	คัดสรรและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และ สารความบันเทิงที่ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Content Provider) และเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (Community Portal) รวมถึง บริการแอปพลิเคชันต่างๆ ผ่านระบบ IOS และ Andriod	1.07	10	10.75	99.99
15. บริษัท แฟกซ์ โลท์ จำกัด (เอฟเอ็กซ์แอล) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้เช่าและบริการพื้นที่ ที่ดินและอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	0.01	100	1	99.98

บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
16. บริษัท เบลโล เพจเจส คอมเมอร์ส จำกัด (วายุพีซี) <sup>3)</sup> (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่านซีเอสแอล) เลขที่ 1126/2 อาคารวานิช 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ : (66) 2262 8888 โทรสาร : (66) 2262 8823	ประกอบกิจการเกี่ยวกับการโฆษณาและ เผยแพร่ธุรกิจ กิจกรรมของบุคคล คณะ บุคคล นิติบุคคลและหน่วยงานของรัฐ โดยใช้สื่อโฆษณาทุกประเภท และประกอบ กิจการจำหน่าย จัดหา เป็นตัวแทนจำหน่าย ตัวแทนจัดหา งานโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางธุรกิจโดยสื่อโฆษณาทุกประเภท	0.01	10	0.1	99.94

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> สัดส่วนการถือหุ้นในเอสซี ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน

<sup>2)</sup> เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2560 ดีพีซีได้จดทะเบียนลดทุนจากเดิม 3,655.47 ล้านบาท เป็น 913.86 ล้านบาท

<sup>3)</sup> เอ็ดบับลิวเอ็นเข้าถือหุ้นในซีเอสแอลผ่านการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 80.10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของซีเอสแอล (ข้อมูล ณ วันที่ 23 มกราคม 2561) เป็นผลให้ ทีเอ็มซี เอ็ดวี และวายุพีซี มีสถานะเป็นบริษัทย่อยโดยอ้อมผ่านซีเอสแอล

บริษัทร่วม	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
1. บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (ไอเอช) 52/1 หมู่ที่ 5 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โทรศัพท์ : (66) 2029 5055 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้เช่าอุปกรณ์โครงข่ายสื่อสารสัญญาณ โทรคมนาคม	5	100	500	29.00

บริษัทร่วมค้า	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
1. บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอเอ็น) <sup>4)</sup> 2126 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5055 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสง ภายใน นิคมอุตสาหกรรมอมตะ	1	100	100	60.00

หมายเหตุ: <sup>4)</sup> เอเอ็น เป็นกิจการร่วมค้าระหว่าง เอบีเอ็นกับบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัทร่วมลงทุน	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
<b>1. บริษัท โมบาย ฟิทีอี แอลทีดี (ปีเอ็มบี)</b> 750 Chai Chee Road, #03-02/03, Technopark @ Chai Chee, ประเทศสิงคโปร์ 469000 โทรศัพท์ : (65) 6424 6270 โทรสาร : (65) 6745 9453	ให้บริการเกี่ยวกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกเพื่อให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ	9	1 เหรียญสหรัฐ	9 ล้านเหรียญสหรัฐ	10.00
<b>2. บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด (ซีแอลเอช)</b> สำนักงานเลขที่ 98 อาคารสาทร สแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 403 ชั้นที่ 4 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2646 2523 โทรสาร : (66) 2168 7744	ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ (Mobile Number Portability: MNP)	0.02	100	2	20.00

### ข้อมูลของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์หุ้นสามัญ

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด  
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ : (66) 2009 9383  
โทรสาร : (66) 2009 9476

ผู้สอบบัญชี

ดร. ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล  
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3356  
บริษัท ดีลอยท์ ทูซ โทมัส ลูโซยยส์ สอบบัญชี จำกัด  
อาคาร เอไอเอ สาทร เทวเวอร์ ชั้น 23-27  
11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120  
โทรศัพท์ : (66) 2034 0000  
โทรสาร : (66) 2034 0100

# คำอธิบายศัพท์เทคนิคและตัวย่อในเนื้อหา

## กลุ่มบริษัท

ซีเอสแอล	บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน)
ซีแอลเอช	บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด
ดับบลิวดีเอส	บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด
ดีพีซี	บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด
ทีเอ็มซี	บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน)
บีเอ็มบี	บริดจ์ โมบาย ฟิฟตี แอลทีดี
วายพีซี	บริษัท เยลโล เพจเจส คอมเมอร์ส จำกัด
เอซีซี	บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด
เอดับบลิวเอ็น	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
เอดีซี	บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ทเวอร์ค คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด
เอดีวี	บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน)
เอบีเอ็น	บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด
เอฟเอ็กซ์แอล	บริษัท แฟกซ์ ไลท์ จำกัด
เอ็มเอ็มที	บริษัท ไมโมเทค จำกัด
เอสบีเอ็น	บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด
เอเอ็น	บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด
เอเอ็มซี	บริษัท แอดวานซ์ เมจิกการ์ด จำกัด
เอเอ็มพี	บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด
เอไอเอ็น	บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด
เอไอเอส	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ไอเอช	บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด

## หน่วยงานอื่น

กค.	กระทรวงการคลัง
กสท	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
กสทช.	คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
คธอ.	คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ทีโอที	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
สำนักงานกสทช.	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

## ศัพท์เทคนิค

IoT (Internet of Things)	การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์
Carrier Aggregation	การทำให้อุปกรณ์เคลื่อนที่สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วขึ้นโดยการขยาย Band ด้วยวิธีการนำช่องสัญญาณ LTE (License Band) หลายช่องสัญญาณมารวมกัน
Multipath TCP	การรวมความเร็วคลื่นความถี่ AIS 4G ADVANCED และ AIS SUPER WiFi เข้าด้วยกัน
OTT (Over-The-Top)	บริการต่อยอดอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต
NB-IoT (Narrow Band IoT)	มาตรฐานการใช้พลังงานไฟฟ้าต่ำ และเป็นคลื่นความถี่วิทยุที่แบ่งเป็นหลายช่อง ทำให้สามารถใช้งานได้ทุกที่
4G Massive MIMO 32T 32R	นวัตกรรมของเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มปริมาณการรับและส่งคลื่นความถี่ระหว่างเสาอากาศกับมือถือ ให้สามารถรับส่งข้อมูลได้เพิ่มมากขึ้น
API (Application Programming Interface)	ช่องทางการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ผู้ให้บริการ API จากที่อื่น เป็นตัวกลางที่ทำให้โปรแกรมประยุกต์เชื่อมต่อกับโปรแกรมประยุกต์อื่น
สัญญาอนุญาต 900	สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900
สัญญาให้ดำเนินการ 1800	สัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ 1800

## การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

### วัตถุประสงค์

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงนโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงานใน 3 ด้าน คือเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในประเด็นที่มีสาระสำคัญ ซึ่งจะกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การดำรงอยู่ การพัฒนา และเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาวของกลุ่มเอไอเอส เพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถเข้าใจถึงกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจในระยะสั้นและระยะยาว ความท้าทายและโอกาสที่กำลังจะเกิดขึ้น แนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานของกลุ่มเอไอเอส

### ขอบเขตการรายงาน

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการรายงานการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ คู่มือจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
2. แนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นปีที่ 5 โดยใช้กรอบการรายงาน GRI Standard ในระดับเบื้องต้น (Core) รวมถึงได้มีการนำเสนอกำหนดปฏิบัติตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

ข้อมูลที่น่าเสนอในรายงานประกอบด้วยข้อมูลของเอไอเอส ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่ และบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมด ตามที่รายชื่อที่ได้เปิดเผยไว้ในหัวข้อ “ข้อมูลทั่วไปของเอไอเอสและบริษัทในกลุ่มเอไอเอส และข้อมูลสำคัญอื่นๆ” หน้า 301-305 ครอบคลุมถึงข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นข้อมูลประจำปี 2560 (1 มกราคม 2560 - 31 ธันวาคม 2560) เว้นแต่จะได้อ้างอิงเฉพาะไว้เป็นอย่างอื่นซึ่งจะมีการระบุเป็นหมายเหตุให้ท่านทราบ โดยข้อมูลเชิงตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแล้ว



**We would like to hear your feedback**

#### ช่องทางติดต่อกรณีที่มีข้อสอบถาม

บริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ชั้น 22 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ : (66) 2029 3277  
โทรสาร : (66) 2029 5165  
อีเมล : AIS Sustainability@ais.co.th  
เว็บไซต์ : <http://www.ais.co.th>

## แนวทางในการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนของกลุ่มเอไอเอส

### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ สังคม และภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ มีความเปลี่ยนแปลงและซับซ้อนขึ้น โดยนอกจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลัก 5 กลุ่ม คือ ชุมชนและสังคม ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และสิ่งแวดล้อม ที่ทุกๆ การตัดสินใจหรือความคาดหวังจะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาการของเอไอเอสแล้ว ยังมีกลุ่ม

ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เราต้องการรับรู้ทัศนคติและความคาดหวังเพิ่มเติม โดยมีการสอบถามและรับฟังผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มโดยตรง เพื่อที่สุดท้ายแล้วข้อมูลที่เอไอเอสได้รับจากการฟังผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ จะเป็นตัวกำหนดทิศทางและการพัฒนาธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าร่วมกันในระยะยาวได้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/รับฟัง	ความถี่	ความคาดหวัง/ประเด็นที่ให้ความสำคัญ
<b>ชุมชน</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนสัมพันธ์</li> <li>กล่องรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่สถานีฐาน</li> </ul>	ทุกวัน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การมีส่วนร่วมของเอไอเอสเพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง</li> <li>การสร้างเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์</li> </ul>
<b>พันธมิตรทางธุรกิจ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย</li> <li>คอลล์ เซนเตอร์</li> <li>พนักงานขาย</li> <li>ตัวแทนที่ติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย</li> </ul>	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวัน ทุกเดือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อพันธมิตรทุกราย</li> <li>ความรู้ในการตอบคำถามและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานเอไอเอส</li> <li>การให้ผลตอบแทนที่จูงใจและเป็นธรรม</li> </ul>
<b>พนักงาน</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร</li> <li>โซเซียล อินทราเน็ต</li> <li>รายการ CEO Weekly Talk</li> </ul>	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวันศุกร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ</li> <li>ค่าตอบแทนที่จูงใจและเป็นธรรม</li> <li>ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม</li> <li>การรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร</li> <li>ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน</li> </ul>
<b>ลูกค้า</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่าน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- คอลล์ เซนเตอร์</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- ตัวแทนจำหน่าย</li> <li>- โซเซียลเน็ตเวิร์ค</li> </ul> </li> <li>การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น</li> </ul>	ทุกวัน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความครอบคลุมและการมีคุณภาพของเครือข่าย</li> <li>การได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนและโปร่งใส</li> <li>การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>ความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/รับฟัง	ความถี่	ความคาดหวัง/ประเด็นที่ให้ความสำคัญ
<b>นักถือหุ้นและผู้ลงทุน</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst briefing)</li> <li>การประชุมทางโทรศัพท์และการประชุมออนไลน์</li> <li>งานบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity day)</li> <li>งานประชาสัมพันธ์บริษัท (Roadshow)</li> <li>การเยี่ยมชมบริษัท (Company visit)</li> <li>หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์และหน่วยงาน Compliance</li> </ul>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ปีละ 2 ครั้ง</p> <p>ไตรมาสละ 1 ครั้ง</p> <p>ไตรมาสละ 1 ครั้ง</p> <p>18 ครั้ง</p> <p>140 ครั้ง</p> <p>ทุกวัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลประโยชน์ที่เติบโตแข็งแกร่ง</li> <li>ความสม่ำเสมอในการจ่ายเงินปันผล</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>การให้ข้อมูลอย่างโปร่งใสและเพียงพอ</li> </ul>
<b>หน่วยงานภาครัฐ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานธุรกิจสัมพันธ์</li> <li>เวทีประชาพิจารณ์และรับฟังความคิดเห็นต่างๆ</li> </ul>	<p>ทุกวัน</p> <p>ขึ้นอยู่กับหน่วยงานกำกับดูแล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายทางด้านโทรคมนาคม</li> <li>คุณภาพและการขยายโครงข่ายเป็นไปตามข้อกำหนด</li> <li>การทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>การแข่งขันอย่างเป็นธรรม</li> </ul>
<b>สื่อมวลชน</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์</li> <li>การทำกิจกรรมร่วมกับสื่อมวลชน</li> <li>Knowledge Sharing</li> <li>สื่อมวลชนสัมพันธ์ (เยี่ยมชม, สนับสนุนกิจกรรมของสื่อ)</li> </ul>	<p>ทุกวัน</p> <p>ไตรมาสละ 1 ครั้ง</p> <p>ทุกเดือน</p> <p>ทุกวัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความมั่นใจในการบริหารจัดการขององค์กร</li> <li>การร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสื่อมวลชน</li> <li>การให้ข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของสื่อมวลชน</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสื่อจากบริการของเอไอเอส</li> </ul>

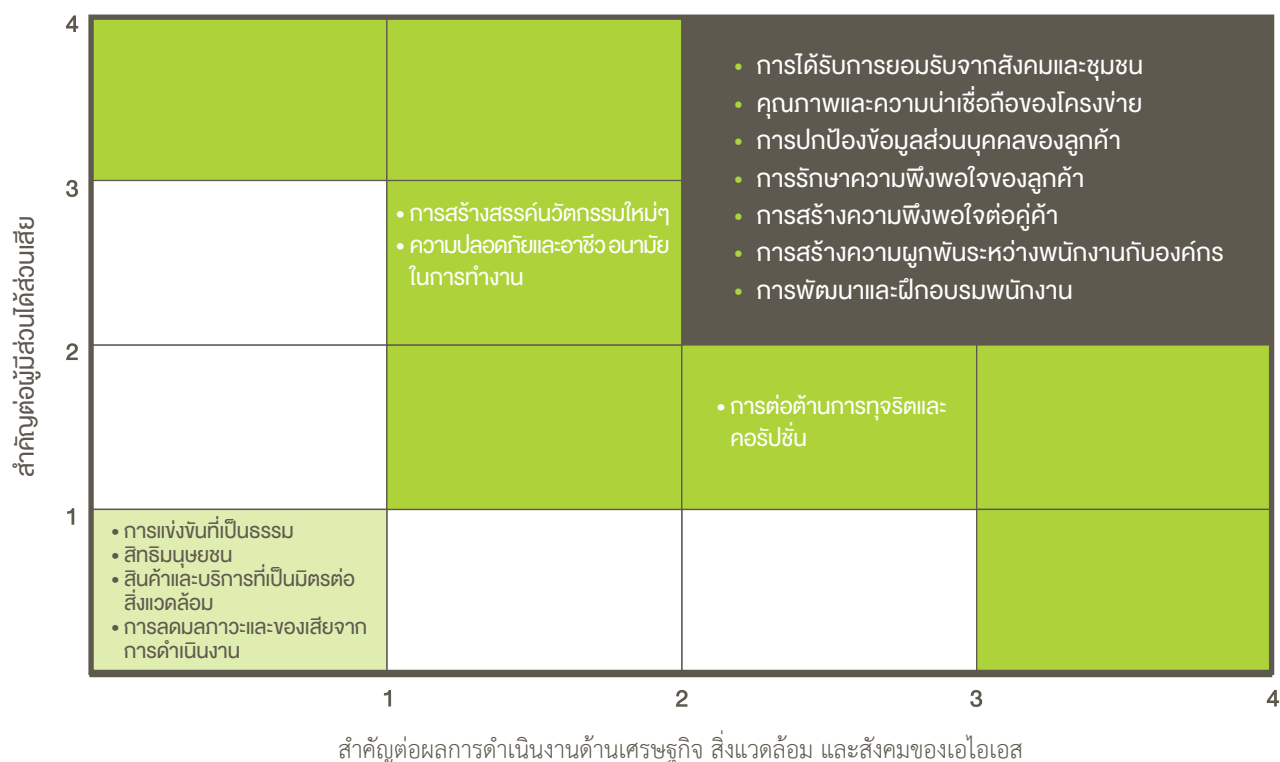


## ขั้นตอนกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ

เอไอเอสกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญซึ่งเป็นตัวแปรหลักในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและการบริหารจัดการของเอไอเอสใน 3-5 ปี โดยใช้วิธีการที่ให้ไว้ตามแนวทางของ GRI Standard



## ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนของเอไอเอส



● ประเด็นที่มีนัยสำคัญมาก

● ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง

● ประเด็นที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด

## วิธีการนำเสนอเนื้อหาของประเด็นที่มีนัยสำคัญในรายงานฉบับนี้

1. ประเด็นที่มีนัยสำคัญมากที่สุด (ไฮนส์ต้า) : เนื้อหาจะครอบคลุมถึงผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และตัวชี้วัด
2. ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง (ไฮนส์เซียแซม) : เนื้อหาครอบคลุมถึงผลการดำเนินงาน และตัวชี้วัด
3. ประเด็นที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (ไฮนส์เซียอ้อน) : เนื้อหาจะนำเสนอเฉพาะผลการดำเนินงาน

## การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

1. **ความสมดุลของข้อมูล (Balance)** เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
2. **ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability)** เรายินำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร

3. **ความแม่นยำ (Accuracy)** เรายินำเสนอข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีความถูกต้องแม่นยำและมีรายละเอียดที่ครบถ้วน
4. **ความตรงเวลา (Timeliness)** เรายินำเสนอข้อมูลเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้อ่านได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
5. **ความชัดเจน (Clarity)** เรายินำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
6. **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** เรายินำเสนอข้อมูลการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยหน่วยงานภายใน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

# การปฏิบัติตามเกณฑ์ GRI (Report Disclosure Indexes) (GRI 102-55)

## GRI Sustainability Reporting Standards

### General Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
<b>Organizational Profile</b>				
102-1	Name of the organization	Page 304		-
102-2	Activities, brands, products, and services	Page 20-21, 29-34, 132-141		-
102-3	Location of headquarters	Page 85-86		-
102-4	Location of operations	Page 304-308		-
102-5	Ownership and legal form	Page 304-308		-
102-6	Markets served	Page 20-21		-
102-7	Scale of the organization	Page 20-21		-
102-8	Information on employees and other workers	Page 150		-
102-9	Supply Chain	Page 146-149		-
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	-	There was no significant change during the report period.	-
102-11	Precautionary principle or approach	All Sections		-
102-12	External Initiatives	Page 311, Page 321-327		-
-	-	-		-
102-13	Membership of associations	-	We have not participated in any trade associations	-
<b>Strategy</b>				
102-14	Statement from senior decision-maker	Page 8-9, 10-11, 26-27		-
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	Page 40-51		-
<b>Ethics and Integrity</b>				
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	Page 89		-
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	Page 106		-

## General Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
<b>Governance</b>				
102-18	Governance structure	Page 64		-
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	Page 64		-
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	Page 52-57, 65-66, 74, 79		-
102-23	Chair of the highest governance body	Page 66		-
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	Page 73		-
102-25	Conflicts of interest	Page 68, 90, 94, 290-298		-
102-26	Role of the highest governance body in setting purpose, values, and strategy	Page 68-69		-
102-27	Collective knowledge of highest governance body	Page 67		-
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	Page 82		-
102-30	Effectiveness of risk management process	Page 102-103		-
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	Page 40, 102	The review of economic, environmental, and social topics is conducted on an annual basis.	-
102-32	Highest governance body's roles in sustainability reporting	Page 311		-
102-33	Communicating critical concerns	Page 85, 107		-

## General Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
<b>Stakeholder Engagement</b>				
102-40	List of stakeholder groups	Page 312		-
102-41	Collective bargaining agreements	Not applicable	Reporting on this indicator is not applicable because AIS does not have trade union. AIS respects and fully supports the rights of employee in freedom of association in accordance with laws.	-
102-42	Identifying and selecting stakeholders	Page 308		-
102-43	Approach to stakeholder engagement	Page 311		-
102-44	Key topics and concerns raised	Page 311		-
<b>Reporting Practice</b>				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	Page 304		-
102-46	Defining report content and topic boundaries	Page 315		-
102-47	List of material topics	Page 315		-
102-48	Restatements of information	Not applicable		-
102-49	Changes in reporting	Page 311	Change from GRI-G4 to GRI Standard	-
102-50	Reporting period	Page 311		-
102-51	Date of most recent report	Page 311		-
102-52	Reporting cycle	Page 311		-
102-53	Contact point for questions regarding the report	Page 311		-
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 311		-
102-55	GRI content index	This Appendix		-

### General Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
102-56	External assurance	-	This is the first year that AIS has developed an instegrated report, therefore, some information are not ready for reporting.	-

### Specific Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
<b>GRI 201: Economic Performance</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	All Sections		-
103-2	The management approach and its components	All Sections		-
103-3	Evaluation of the management approach	All Sections		-
<b>GRI 203: Indirect Economic Impacts-</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 124-125		-
103-2	The management approach and its components	Page 124-125		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 124-125		-
203-1	Infrastructure investments and services supported	Page 124-125		-
<b>GRI 205: Anti-Corruption</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 91-92		-
103-2	The management approach and its components	Page 91-92, 107		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 91-92		-

### Specific Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	page 91		-
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	-	There is no corruption case during 2017	-
<b>GRI 302: Energy</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 168-172		-
103-2	The management approach and its components	Page 168-172		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 168-172		-
302-1	Energy consumption within the organization	Page 169		-
<b>GRI 303: Waste</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 168-172		-
103-2	The management approach and its components	Page 168-172		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 168-172		-
<b>GRI 305: Emissions</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 168-172		-
103-2	The management approach and its components	Page 168-172		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 168-172		-
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 168-172		-
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 168-172		-



## Specific Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
<b>GRI 306: Effluents and Waste</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 168-172		-
103-2	The management approach and its components	Page 168-172		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 168-172		-
<b>GRI 401: Employment</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 150-152		-
103-2	The management approach and its components	Page 150-152		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 150-152		-
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 153-155		-
103-2	The management approach and its components	Page 153-155		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 153-155		-
<b>GRI 404: Training and Education</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 150-152		-
103-2	The management approach and its components	Page 150-152		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 150-152		-
404-1	Average hours of training per year per employee	Page 160		-

### Specific Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Page 124-133		-
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 155		-
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 150-152		-
103-2	The management approach and its components	Page 150-152		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 150-152		-
405-1	Diversity of governance bodies and employees	Page 160		-
<b>GRI 413: Local Communities</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 124-125		-
103-2	The management approach and its components	Page 124-125		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 124-125		-
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 106-107		-
103-2	The management approach and its components	Page 106-107		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 106-107		-
414-1	New suppliers that were screened using social criteria	Page 106-107		-

## Specific Standard Disclosures

GRI Standard Disclosure	Description	Page/ URL	Omission/ Note	External Assurance
<b>GRI 417: Marketing and Labelling</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 41		-
103-2	The management approach and its components	Page 41		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 41		-
417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	Page 41-51		-
417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Page 41-51		-
<b>GRI 418: Customer Privacy</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 142-147, 165-167		-
103-2	The management approach and its components	Page 142-147, 165-167		-
103-3	Evaluation of the management approach	Page 142-147, 165-167		-
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 166		-
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance</b>				
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 41		-
103-2	The management approach and its components	Page 41		-

# การปฏิบัติตามเกณฑ์ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN GLOBAL COMPACT PRINCIPLES)

เกณฑ์ UNGC	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งในรายงาน
<b>การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน</b>		
1. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเสมอภาคในการจ้างงานและการให้สวัสดิการ</li> <li>• การยึดถือการร่วมธุรกิจกับคู่ค้าที่มีคุณธรรม</li> <li>• การปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 112, 165</li> <li>• Page 165</li> <li>• Page 142</li> </ul>
2. หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินการมาตรการคัดกรองคู่ค้า โดยกำหนดให้ประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในเกณฑ์ที่จะพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าใหม่ รวมถึงต่อสัญญากับคู่ค้ารายเดิมและมีการสื่อสารจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ</li> <li>• การกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>• การกำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมการเคารพทรัพย์สินทางปัญญา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 166</li> <li>• Page 142</li> <li>• Page 87, 88, 93, 165, 167</li> </ul>
<b>การดำเนินงานด้านแรงงาน</b>		
3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสื่อสารกับพนักงานและการเปิดรับฟังเสียงของพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 151</li> </ul>
4. จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดทำแผนแม่บทและเพิ่มมาตรการตรวจสอบคู่ค้าหลักและการประกาศระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคลนิติบุคคล ที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามทำธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 166</li> </ul>
5. ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดทำแผนแม่บทและเพิ่มมาตรการตรวจสอบคู่ค้าหลักและการประกาศระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคลนิติบุคคล ที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามทำธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 166</li> </ul>

เกณฑ์ UNGC	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งในรายงาน
6. ขจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดนโยบายในการจ้างงานโดยคำนึงถึงการให้โอกาสแก่คนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันและเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Page 165</li> </ul>
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม		
7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดการปล่อยคาร์บอนจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Page 169</li> </ul>
8. .เอาสัจทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>การส่งเสริมให้ลูกค้าให้คืนอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว (E-Waste)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Page 168</li> </ul>
9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างศูนย์ข้อมูลของบริษัท (Data centers) ที่ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Page 169-172</li> </ul>
การดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน		
10. ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริตรวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประกาศนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต</li> <li>การกำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล</li> <li>การจัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันอย่างสิ้นเชิง (Zero Tolerance Policy)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Page 104, 108</li> <li>Page 78, 85, 107, 116</li> <li>Page 108</li> </ul>

# การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน แห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

SDGs	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งในรายงาน
 <p><b>1 NO POVERTY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการดิจิทัลเพื่อเกษตรกรไทย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น</li> <li>• โครงการ แอปพลิเคชัน “ฟาร์มสุข” เพื่อให้เกษตรกรไทยเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการทำการเกษตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 126</li> <li>• Page 127</li> </ul>
 <p><b>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการ “ดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณสุขและสุขภาพของคนไทย”</li> <li>• ดูแลสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน</li> <li>• โครงการจัดเสวนาให้ความรู้ หัวข้อ “คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือไม่อันตรายต่อสุขภาพ”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 125</li> <li>• Page 154</li> <li>• Page 127</li> </ul>
 <p><b>4 QUALITY EDUCATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการ Digital for Thais เพื่อเติมเต็มและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>• โครงการดิจิทัลเพื่อการศึกษาของเยาวชนไทย</li> <li>• โครงการ “สานรัก สานความรู้” การนำเทคโนโลยีเข้าไปยกระดับคุณภาพการศึกษาของเด็ก ๆ ที่อยู่ห่างไกลทั่วประเทศ ด้วยการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและมอบกล่อง AIS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 9, 16, 124, 161</li> <li>• Page 124</li> <li>• Page 124</li> </ul>
 <p><b>5 GENDER EQUALITY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เคารพความหลากหลายและแตกต่างของพนักงานทุกคนไม่ว่าจะเป็นทางเพศ เจเนอเรชั่น สภาพทางร่างกายและอายุ</li> <li>• การสร้างความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหาบุคลากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 142, 165</li> <li>• Page 73</li> </ul>
 <p><b>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเสมอภาคในการจ้างงานและการให้สวัสดิการ</li> <li>•ต่อต้านการใช้แรงงานเด็กที่ผิดกฎหมายในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ</li> <li>• โครงการ AIS the StartUp</li> <li>• โครงการดิจิทัลเพื่อเกษตรกรไทย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 165</li> <li>• Page 164</li> <li>• Page 164</li> <li>• Page 126</li> </ul>

SDGs	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งในรายงาน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการวิจัย พัฒนา และ นวัตกรรมของ เอไอเอส</li> <li>• โครงการ “เอไอเอส อินโนเจมพ์” เพื่อ สร้างสร้างวัฒนธรรมทางด้านนวัตกรรม และการทดลองสิ่งใหม่ๆ</li> <li>• การเปิดตัว “เอไอเอส อินโนเวชั่น เซ็นเตอร์” (AIS Innovation Centre)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 161</li> <li>• Page 162</li> <li>• Page 157, 163</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการ “เอไอเอส สร้างอาชีพ คอลล์ เซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการ”</li> <li>• การจ้างพนักงานที่เป็นดาวนซินโดรมมา ทำงานในส่วนงาน Corporate Sales และพนักงานที่เป็นออทิสติกมาเป็นหนึ่ง ในบรรณารักษ์ของห้องสมุดบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 131</li> <li>• Page 131</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการ ดำเนินธุรกิจ</li> <li>• การดำเนินการป้องกันความเสี่ยงจากการ เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งอาจส่ง ผลกระทบต่อโครงข่าย</li> <li>• การกำหนดเป้าหมายในระยะกลางเพื่อ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 169</li> <li>• Page 168, 170</li> <li>• Page 170</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประกาศนโยบายการบริหารความ เสี่ยงจากการทุจริต</li> <li>• การกำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูล การกระทำผิดและการทำทุจริต การ สอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล</li> <li>• การจัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริต การ ให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันอย่าง สิ้นเชิง (Zero Tolerance Policy)</li> <li>• ขยายขอบเขตการสื่อสารและการณรงค์ ไปยังพนักงาน Outsource และคู่ค้า ผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การส่ง จดหมายถึงคู่ค้า การเพิ่มเรื่องจริยธรรม ธุรกิจไว้ในแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของ ช่องทางจัดจำหน่าย การกำหนดเป็นส่วน หนึ่งของสัญญาทางการค้าและสัญญาว่า จ้างบริการระหว่างกัน ฯลฯ และกำหนด ให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจเรื่อง การปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำ ทุกปีติดต่อกันเป็นปีที่ 6 โดยในปี 2560 ผลการประเมิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page 104, 108</li> <li>• Page 78, 85, 107, 116</li> <li>• Page 108</li> <li>• Page 107</li> </ul>





บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน  
สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ : (66) 2029 5000  
โทรสาร : (66) 2029 5165  
[www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)