

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส ได้พัฒนาเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ประการ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ ปัจจุบันนี้ เอไอเอส เป็นผู้นำด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้ อยู่ที่ร้อยละ 52 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 38.5 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เอไอเอสให้บริการเทคโนโลยี 2G บนเครือข่าย 900 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญา ร่วมการทำงานที่มีกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งสิ้นสุดลงในเดือนกันยายน 2558 และอยู่ในช่วงระยะเวลาของประกาศ มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน จนกว่าจะมีคำสั่งสิ้นสุดมาตรการคุ้มครอง ดังกล่าวจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ส่วน เทคโนโลยี 3G นั้น ปัจจุบันที่ความครอบคลุมทั่วประเทศ และดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตคลื่น 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ที่ออกโดย กสทช. เมื่อเดือนธันวาคม 2555 และจะสิ้นสุดในปี 2570 นอกจากนั้น เอไอเอสกำลังจะเปิดให้บริการเทคโนโลยี 4G บนระบบ ใบอนุญาตคลื่น 1800 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งออกโดยกสทช. เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2558 และจะสิ้นสุดในปี 2576 ปัจจุบันนี้ เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย บริการโทรศัพท์ทางไกล (International direct dialing หรือ IDD) และบริการข้ามแดนโรมมิ่ง

ด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีแนวโน้มที่จะต้องการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลามากขึ้น เอไอเอสจึง เข้ามาดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยเปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนเมษายน 2558 ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์” ด้วยเทคโนโลยี FTTx ที่เชื่อมต่อด้วยไฟเบอร์ตรงเข้าสู่บ้านหรืออาคาร โดยใช้โครงข่ายไฟเบอร์ที่ได้วางครอบคลุม ทั่วประเทศ ภายในระยะเวลา 9 เดือน ของการดำเนินงาน เอไอเอสไฟเบอร์สามารถวางเครือข่ายครอบคลุมได้ถึง 1.7 ล้านครัวเรือน โดยมีลูกค้าทั้งสิ้น 44,000 ราย ปัจจุบันนี้อัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในตลาดยังมีไม่มากนัก ด้วยแบรนด์ที่แข็งแกร่ง เอไอเอสจึงตั้งเป้าหมายที่จะเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรายหลักในตลาดภายใน 3 ปี

นอกจากนี้ เอไอเอสยังก้าวเข้าสู่ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์อย่างเต็มตัว เพื่อยืนยันความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล โดยบริษัทได้สร้างระบบ การพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจผู้มีความสามารถ เอไอเอสได้มุ่งพัฒนาธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ คลาวด์ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (M2M) ที่จะช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ให้กับลูกค้า และยังเป็นแหล่งรายได้ใหม่ให้กับบริษัท แทนการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพียงเท่านั้น

1.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำสร้างสรรค์ตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยและมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุด

พันธกิจ

- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เหนือกว่าและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินชีวิตประจำวัน และเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น
- เอไอเอสมุ่งมั่นใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉงให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- เอไอเอสมุ่งมั่นในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมด้วยการใส่ใจดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัททุกกลุ่ม

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในปี 2558

กลยุทธ์และธุรกิจโดยรวม

- **29 มกราคม 2558** เอไอเอส แฉกวิสัยทัศน์การดำเนินงานปี 2558 ด้วยแนวคิด “LIVE Digital, LIVE More” เพื่อยกระดับชีวิตคนไทยและประเทศไทยเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีเป้าหมายสู่ “ผู้สร้างสรรค์ บริการดิจิทัลเพื่อคนไทย Your Digital Life Partner” ครอบคลุมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านดิจิทัล รวมไปถึงการเป็นพันธมิตรทางบริการดิจิทัลแก่ทุกกลุ่ม
- **2 มิถุนายน 2558** เอไอเอส เปิดให้บริการ “Co-Location” ให้เช่าพื้นที่สำหรับติดตั้งอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยมีโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงระบบอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ออกแบบตามมาตรฐาน UPTIME INSTITUTE และ TIA - 942 เบ็ดเสร็จ เพื่อให้ลูกค้าองค์กรตลอดจนลูกค้า SME สามารถลดต้นทุนในการจัดเตรียมระบบสนับสนุนด้านไอทีและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด
- **15 มิถุนายน 2558** เอไอเอส รับมอบใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:013 จาก บริษัท บูโร เวอร์ริทัส เซอร์ทิฟิเคชัน (ประเทศไทย) จำกัด และ UKAS (The United Kingdom Accreditation Service) ซึ่งเป็นการยกระดับระบบบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูลของศูนย์บริการ เอไอเอส ดาต้า เซ็นเตอร์ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าองค์กรมั่นใจในศักยภาพการให้บริการ
- **10 กันยายน 2558** เอไอเอสได้รับการประกาศให้ติดอยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) ในกลุ่มธุรกิจตลาดเกิดใหม่ (Emerging markets) สำหรับประเภทธุรกิจบริการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งถือว่าเป็นบริษัทโทรคมนาคมรายแรกของประเทศไทยที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่ดัชนีดังกล่าว

ธุรกิจมือถือ

- **13 กุมภาพันธ์ 2558** เอไอเอส จับมือกับไทยคม ขยายเครือข่ายโทรศัพท์มือถือไปยังที่พักของเจ้าหน้าที่ชุดเจาะน้ำมันกลางทะเลอ่าวไทย โดยเป็นผู้ให้บริการรายแรกในประเทศไทย ที่มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ มาทำงานร่วมกับระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานกลางทะเล
- **2 มีนาคม 2558** เอไอเอส ลงนามบันทึกข้อตกลงการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกสิกรไทย ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมบริการทางการเงิน สู่ Mobile Banking และ Mobile Commerce เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าและคนไทย รวมถึงช่วยสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้พร้อมแข่งขันในภูมิภาคและระดับโลก
- **31 มีนาคม 2558** เอไอเอส เปิดให้บริการ “AIS SUPER WiFi” ด้วยความเร็วสูงสุด 650 Mbps มากกว่าความเร็วของบริการ 4G ในศูนย์การค้า, โรงภาพยนตร์, คอมมูนิตี้มอลล์ และร้านแม็คโดนัลด์ทุกสาขา รวมถึง chain store ชำนาญทั่วประเทศไทย
- **20 เมษายน 2558** เอไอเอส เปิดตัวนวัตกรรมใหม่ “iSWOP” ที่ตอบโจทย์ได้ทุกพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้ารายเดือน เป็นครั้งแรกในโลกที่ให้ลูกค้า สามารถสลับการใช้งานทั้งอินเทอร์เน็ตและการโทรได้ตามความต้องการ
- **14 พฤษภาคม 2558** เอไอเอส เปิดตัวแคมเปญ “AIS LIVE 360” มอบสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้า ด้วยส่วนลดจากร้านค้าและแบรนด์ชั้นนำกว่า 12,000 ร้านค้าทั่วประเทศ ตลอด 365 วัน
- **2 กรกฎาคม 2558** เอไอเอส วัน-ทู-คอล! เปิดตัว “ชิม อัลโหล เอเซีย” ชิมเติมเงินเพื่อลูกค้าชาวต่างชาติที่ทำงาน และพักอาศัยในประเทศไทย ทั้งชาวเมียนมาร์, กัมพูชา, ลาว, จีน, ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ พร้อมบริการรับฟังข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติด้วยภาษาประจำชาติทั้ง 6 ภาษา
- **1 กันยายน 2558** เอไอเอส ร่วมกับ พูนประกันภัย สร้างมิติใหม่ของบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มอบความคุ้มครอง ประกันอุบัติเหตุในต่างแดน วงเงินสูงสุด 300,000 บาท ฟรีให้กับลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศและสมัครใช้แพ็คเกจเอไอเอส โรมมิ่ง

- 22 กันยายน 2558 เอไอเอส เปิดตัวมือถือ 4G รุ่นแรก “AG SUPER COMBO LAVA A1” ด้วยราคา 4,590 บาท เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการ 4G ความเร็วสูงได้อย่างเท่าเทียมกัน
- 18 พฤศจิกายน 2558 เอไอเอส เปิดศูนย์ปฏิบัติการ เอไอเอส คอล เซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการอยู่ที่ 8 ณ โรงเรียนศรีสังวาลย์ จ.ขอนแก่น โดยให้บริการด้วยมาตรฐานในระดับเดียวกับพนักงานปกติ ด้วยการออกแบบลักษณะงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถ ทำให้ปัจจุบันเอไอเอสมีพนักงานคอล เซ็นเตอร์ผู้พิการ จำนวน 78 ราย
- 25 พฤศจิกายน 2558 เอดับบลิวเอ็นซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส ได้รับใบอนุญาตคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ ชุดที่ 2 ช่วงความถี่วิทยุ 1725-1740 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 1820-1835 เมกะเฮิรตซ์ จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และได้เปิดให้บริการ 4G ด้วยสถานีฐานกว่า 7,000 แห่ง ในเดือนมกราคม 2559

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

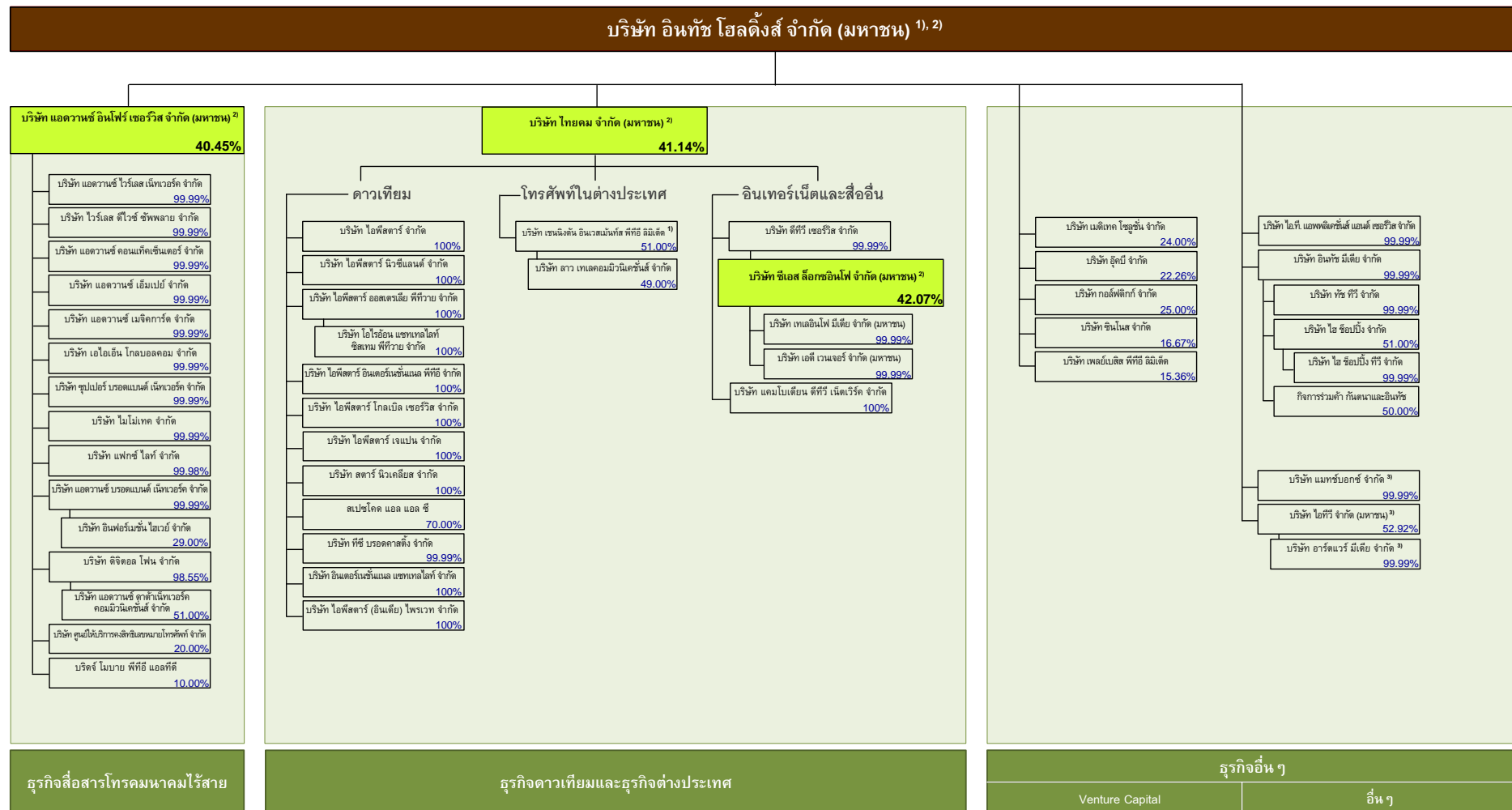
- 27 เมษายน 2558 เอไอเอส เปิดให้บริการ “เอไอเอส ไฟเบอร์ บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตบ้าน ความเร็วสูงสุด 1 Gbps” ซึ่งเป็นรายแรกและรายเดียวที่ให้บริการ PURE Fibre โดยนำเสนอพร้อมแพ็คเกจความบันเทิงจากกล่องทีวีอินเทอร์เน็ต AIS PLAYBOX
- 1 กรกฎาคม 2558 เอไอเอส ไฟเบอร์ จับมือกับพร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค ร่วมพัฒนา “Perfect Digital Village powered by AIS Fibre” ดิจิทัลวิลเลจ รายแรกและรายเดียวในประเทศไทย ด้วยการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง 100% ของ เอไอเอส ไฟเบอร์ เข้าถึงที่พักอาศัย

ธุรกิจดิจิทัล คอนเทนต์

- 29 กรกฎาคม 2558 เอไอเอส จัดโครงการ AIS The StartUp 2015 เป็นปีที่ 5 เพื่อคั่นหานักธุรกิจหน้าใหม่ มาร่วมเป็นดิจิทัลพาร์ทเนอร์กับเอไอเอส โดยเปิดโอกาสให้ทั้งนักคิด นักสร้างสรรค์ รวมถึงผู้ประกอบการรายย่อย สามารถส่งผลงานเข้าแข่งขันเพื่อต่อยอดการพัฒนาและนำผลงานออกสู่ตลาดจริง ภายใต้การสนับสนุนจากเอไอเอส และพันธมิตรทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่มีช่องทางเข้าถึงฐานลูกค้ากว่า 550 ล้านรายในภูมิภาค
- 16 กันยายน 2558 เอไอเอสเดินหน้านายกระดับ “AIS mPAY” เป็น “Digital Money for Everyone” เพื่อรองรับเทรนด์การเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซ โดยเปิดให้ผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พร้อมเปิดให้บริการกับผู้ถือมือถือทุกค่าย สามารถใช้บริการและทำธุรกรรมต่างๆ ผ่าน AIS mPAY ได้

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559



ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย

ธุรกิจดาวเทียมและธุรกิจต่างประเทศ

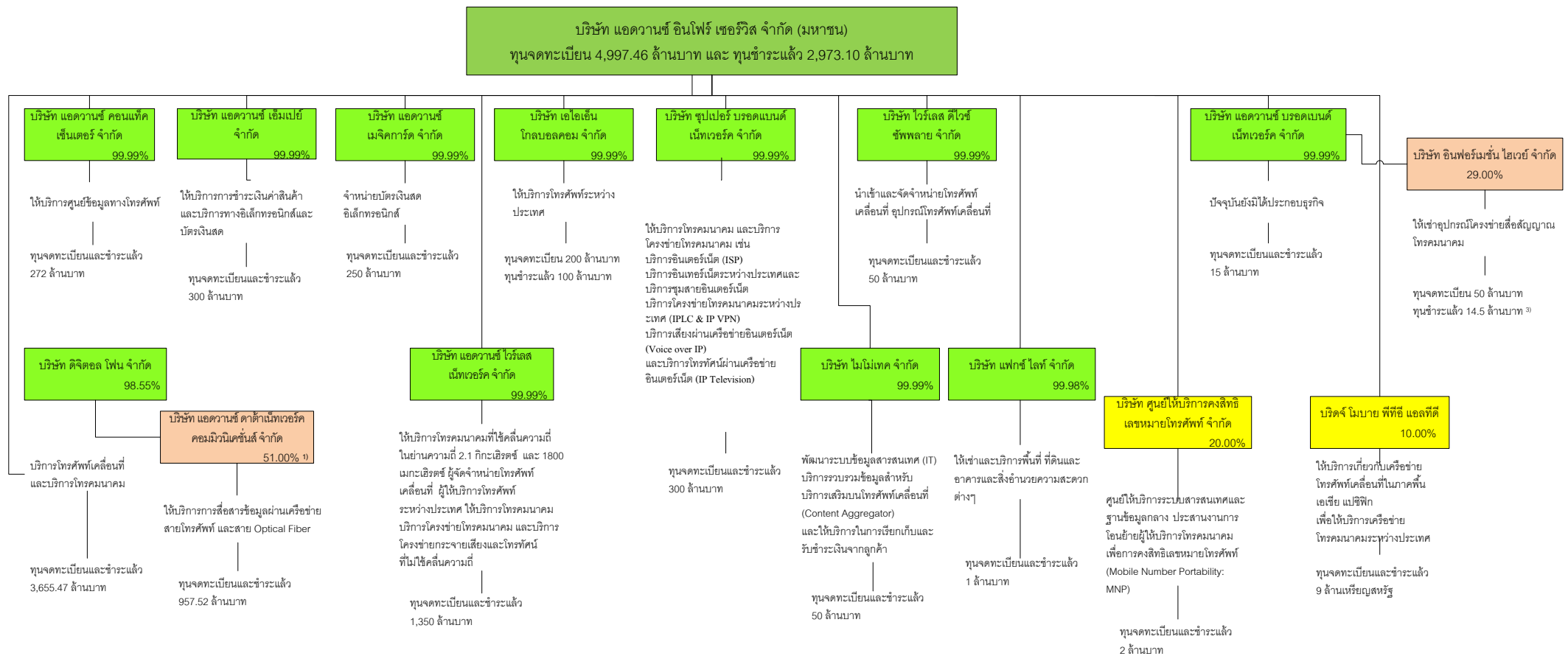
ธุรกิจอื่น ๆ

Venture Capital

อื่น ๆ

1) Holding Company
2) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3) ปัจจุบันหยุดการดำเนินงานธุรกิจ

โครงสร้างการถือหุ้นบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558



1) ส่วนที่เหลือร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งกัน

2) ปัจจุบันกระบวนการชำระบัญชีและขบวนการทางกฎหมายเพื่อยกเลิก บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เวิลด์ไวด์ จำกัด (AIR) ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

3) เมื่อวันที่ 15 ก.ค. 2558 ABN ได้ดำเนินการชำระค่าหุ้นเพิ่มเติมให้แก่ IH ทำให้ทุนชำระแล้วใน IH เปลี่ยนแปลงเป็น 14.5 ล้านบาท

1.4 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

รางวัลด้านความไว้วางใจในแบรนด์

- รางวัล “Superbrands 2015” จากสถาบัน Superbrands ซึ่งเป็นรางวัลสุดยอดแบรนด์ที่ผู้บริโภคเชื่อมั่นและไว้วางใจ โดยเอไอเอสเป็นบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดียวที่ได้รับรางวัลนี้ และได้รับต่อเนื่องมา 12 ปี
- รางวัล “Thailand's Top Corporate Brands 2015” สำหรับบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสูงสุดในทุกอุตสาหกรรม จากคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รางวัลด้านการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม

- รางวัล “CFO ยอดเยี่ยม ประจำปี 2558” จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน ซึ่งได้รับรางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 6
- รางวัล “ผู้ให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมดีเด่น”, “รางวัลผู้ให้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ดีเด่นแห่งประเทศไทย” และ “รางวัลผู้ให้บริการดาวเทียมดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2558” จากบริษัท พรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน บริษัทด้านการวิจัยทางการตลาดและที่ปรึกษาด้านธุรกิจลงทุนชั้นนำระดับโลก ซึ่งได้รับรางวัลติดต่อกันเป็นครั้งที่ 4
- รางวัล “สุดยอดหุ้นคุณภาพ 2558” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ Money Channel ซึ่งมอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและการจ่ายปันผลดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล ทำให้มีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในรอบ 11 ปี
- รางวัล “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2558” ซึ่งได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 และ “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2558 ประเภท กลุ่มเทคโนโลยี” ได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยทั้ง 2 รางวัล ได้คัดสรรบริษัทจดทะเบียนที่มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารงาน จนมีผลประกอบการที่โดดเด่น ทั้งในด้านขนาดของบริษัท, ความสามารถในการแสวงหาผลกำไร และผลตอบแทนต่อการลงทุน จากงาน Money & Banking Awards 2015
- รางวัล “LIVE 360 Innovative Award 2015” เป็นรางวัลจากการคัดสรรแคมเปญที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์การใช้งานมือถือในยุคดิจิทัลให้กับลูกค้าได้ยอดเยี่ยมที่สุด จากเวที Asia Pacific Customer Service Consortium
- รางวัล “The Best Social Media Program” จากเวที Asia Pacific Customer Service Consortium สำหรับคอลเซ็นเตอร์ที่ให้บริการด้านโซเชียลมีเดียที่ดีที่สุด มีระยะเวลาการตอบสนองต่อลูกค้าเร็วที่สุด และมีคุณภาพการให้บริการ
- รางวัล “ศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น” จากสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค และสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ที่มอบให้ เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ ที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รางวัล “ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กร” และรางวัล Outstanding อีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทางการเงิน, ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ, ด้านสินค้าและบริการ, ด้านการตลาด และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในงาน “Thailand Corporate Excellence Awards 2015” ที่จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รางวัล “สื่อมวลชนดีเด่น ประจำปี 2558” จากผลงานภาพยนตร์โฆษณา Always there ที่จัดทำขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในแบรนด์เอไอเอสให้กับลูกค้า เป็นการเน้นย้ำความมุ่งมั่นพัฒนาเครือข่ายและบริการให้สำหรับทุกความต้องการในทุกช่วงเวลาจากสื่อมวลชนคาทอลิกประเทศไทย
- รางวัล “นักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น ประจำปี 2558” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในงาน SET Awards 2015 จากการดำเนินงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ โดยเอไอเอสได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 5

รางวัลด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

- รางวัล “**หุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment 2015)**” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในฐานะองค์กรที่มีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้หุ้นมีคุณภาพ และยังเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) ในระดับสากล
- รางวัล “**บริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับอาเซียน ประจำปี 2558 (ASEAN CORPORATE GOVERNANCE 2015)**” จาก ASEAN CAPITAL MARKETS FORUM ซึ่งได้คัดเลือกบริษัทจดทะเบียน 100 บริษัทแรกของอาเซียนที่มีมูลค่าทางการตลาดและมีการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Asean CG scorecard) สูงสุด
- รางวัล “**รายงานความยั่งยืนดีเด่น**” ประจำปี 2558 จาก CSR club ของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดยความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสถาบันไทยพัฒน์ สำหรับการจัดทำรายงานเพื่อเผยแพร่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอส โดยมีเนื้อหาที่สามารถสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเห็นการดำเนินการที่ตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียครบทั้งมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- รางวัล “**Top CSR Advocates in Asia 2015**” จากเวที Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards (ACES) ณ ประเทศสิงคโปร์ ที่มอบให้กับองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม สอดรับกับนโยบายและการปฏิบัติงานของบริษัท โดยผู้บริหารและพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม การมีส่วนร่วมของชุมชน การดูแลสิ่งแวดล้อม และการเสริมสร้างพลังทางสังคม
- รางวัล “**บริษัทนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ปี 2558**” โดยเอไอเอสได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และ แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ ได้เป็นบริษัทนายจ้างดีเด่น อันดับที่ 1 (Best of the Best) จาก เอชอนฮิววิท และ ศคินทร์แห่งจุฬา

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้ที่เกิดจากการให้บริการและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทและบริษัทในเครือให้บุคคลภายนอกในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ดำเนินการโดย	ร้อยละการถือหุ้น ของบริษัท ณ 31 ธ.ค. 58	ปี 2556		ปี 2557		ปี 2558	
			ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	- บริการและให้เช่าอุปกรณ์ และศูนย์ให้	บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	99,504.58	66.08	26,708.27	17.88	7,466.95	4.81
	ข่าวสารทางโทรศัพท์	บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค	23,216.54	15.42	94,478.94	63.27	117,370.25	75.60
		บจ. ดิจิตอล โฟน	441.47	0.29	27.19	0.02	3.69	-
		บจ. เอไอเอ็น โกลบอลคอม	3,455.66	2.30	2,873.93	1.92	1,272.30	0.82
		บจ. แอดวานซ์ เอ็มเปย์	309.55	0.21	368.75	0.25	224.59	0.14
		บจ. แฟกซ์ ไลต์	-	-	-	-	30.37	0.02
		บจ. แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์	4.94	-	3.90	-	3.52	-
	- ค่าก่อสร้างภายใต้สัญญาอนุญาตให้	บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	3,639.60	2.42	600.26	0.40	63.59	0.04
	ดำเนินการ	บจ. ดิจิตอล โฟน	126.84	0.08	-	-	-	-
รวม			130,699.18	86.80	125,061.24	83.74	126,435.26	81.43
การขายโทรศัพท์เคลื่อนที่		บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	516.32	0.34	8.38	0.01	0.19	-
		บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค	3,484.89	2.31	15,877.15	10.63	23,736.29	15.29
		บจ. ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย	15,113.31	10.04	7,528.74	5.04	4,090.35	2.63
รวม			19,114.52	12.69	23,414.27	15.68	27,826.83	17.92

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ดำเนินการโดย	ร้อยละการถือหุ้น ของบริษัท ณ 31 ธ.ค. 58	ปี 2556		ปี 2557		ปี 2558	
			ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจบริการสื่อสารข้อมูลผ่าน สายโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง	บจ. แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ ¹⁾	51.00	155.43	0.10	24.40	0.02	3.60	-
	บจ. ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค	99.99	416.31	0.28	786.18	0.53	883.63	0.57
	บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค	99.99	-	-	-	-	127.12	0.08
	บจ. แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชัน ²⁾	99.99	192.38	0.13	42.96	0.03	-	-
รวม			764.12	0.51	853.54	0.58	1,014.35	0.65
รวมทั้งหมด			150,577.82	100.00	149,329.05	100.00	155,276.44	100.00

หมายเหตุ:

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด เป็นบริษัทย่อยทางข้าม
- 2) วันที่ บริษัท 2558 ตุลาคม 19 แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชัน จำกัด เสร็จสิ้นการชำระบัญชี

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีส่วนนำพาให้พฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง โดยไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การโทรเท่านั้น แต่ยังต้องการใช้งานบริการข้อมูลด้วย ด้วยความนิยมใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น จึงมีส่วนสนับสนุนการเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถืออย่างต่อเนื่อง เอไอเอสจึงก้าวไปอีกขั้นเพื่อให้บริการสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น พร้อมเปิดตัวธุรกิจใหม่เอไอเอสไฟเบอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการให้บริการดิจิทัลคอนเทนต์ ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคใช้ชีวิตได้มากกว่าที่เคย และเป็นที่มาของ AIS Brand Concept “LIVE DIGITAL, LIVE MORE” หรือ “ใช้ชีวิตได้มากกว่า”

ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

• ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบัน เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ในระบบใบอนุญาตที่ได้ประมูลเสร็จสิ้นไปช่วงปลายปี 2558 โดยให้บริการทั้งเทคโนโลยี 2G 3G และ 4G ซึ่งเป็นเทคโนโลยีล่าสุดที่เอไอเอสได้เปิดตัวไป ทั้งหมดนี้พร้อมรองรับลูกค้ารวมกว่า 38.5 ล้านราย โดยเป็นลูกค้าระบบเติมเงินประมาณ 33 ล้านราย และมีลูกค้าระบบรายเดือนประมาณ 5 ล้านราย ในปี 2558 เอไอเอสได้ขยายสถานีฐาน 3G ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้นกว่า 27,200 สถานี ครอบคลุมร้อยละ 98 ของประชากร

ระบบเติมเงิน จะต้องเติมเงินผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ผ่าน เอไอเอสซี อป mPAY ผ่านธนาคาร เครื่องเอทีเอ็มผ่านร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ เพื่อให้มีเงินคงอยู่ในระบบ จากนั้น จึงสามารถใช้บริการโดยเลือกจากแพ็คเกจที่หลากหลาย ภายใต้แบรนด์เอไอเอส วันทูคอล! เพื่อให้ตรงตามลักษณะการใช้งานมากที่สุด โดยทั่วไปแล้ว เมื่อจดทะเบียนซิม ลูกค้าจะเลือกแพ็คเกจหลักซึ่งมีทั้งแบบรวมการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมักจะรวมบริการ AIS WiFi ไว้ด้วย หรือแพ็คเกจ NET SIM ที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตซึ่งได้รับความนิยมเพื่อนำไปใช้กับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตเท่านั้น เช่น แท็บเล็ต และแบบสุดท้ายคือ แบบใช้งานโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ที่มีอัตราค่าโทรแตกต่างกันไปทั้งในเครือข่ายและนอกเครือข่ายเอไอเอส และนอกจากนี้ ยังมีรูปแบบค่าโทรราคาพิเศษสำหรับผู้ปกครองทางการได้ยินและทางสายตา

ระบบรายเดือน เป็นรูปแบบที่ลูกค้าใช้บริการก่อนแล้วจึงชำระค่าใช้จ่ายเมื่อสิ้นสุดรอบการใช้ โดยสามารถเลือกแพ็คเกจที่สามารถแบ่งประเภทได้เช่นเดียวกับระบบเติมเงิน แบบรวมการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบริการ AIS WiFi รวมอยู่เช่นกัน หรือรูปแบบการให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต และรูปแบบการใช้งานโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ลูกค้าในระบบรายเดือนมีแพ็คเกจการใช้งานให้เลือกอย่างหลากหลาย เช่นเดียวกัน แต่จะมีข้อแตกต่างจากระบบเติมเงินคือการชำระเงินหลังรอบการใช้บริการในแต่ละเดือน ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าจำนวนมาก พึงพอใจกับความสะดวกสบายในแง่

นอกเหนือไปจากแพ็คเกจการใช้งานหลักของทั้งระบบเติมเงินและระบบรายเดือนแล้ว ลูกค้าสามารถซื้อแพ็คเกจเสริม เพื่อใช้งานเพิ่มเติมและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามความต้องการ เช่น เพิ่มจำนวนนาทในการโทร เพิ่มปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยสามารถเลือกซื้อเป็นแพ็คเกจเสริมใช้ครั้งเดียว หรือใช้ต่อเนื่อง เป็นประจำ ซึ่งมีช่องทางการซื้อที่ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทั้งการสมัครแพ็คเกจเสริมด้วยการกดรหัส สมัครผ่านช่องทาง eService ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์ และผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น LINE เป็นต้น

ในปี 2558 เอไอเอสได้เปิดตัวสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยมีสินค้าและบริการที่สำคัญดังต่อไปนี้

แพ็คเกจ iSWOP

เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของผู้บริโภค ทำให้มองเห็นรายละเอียดพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า นำไปสู่การพัฒนารูปแบบแพ็คเกจที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าแต่ละบุคคลให้ได้มากที่สุด เกิดเป็น แพ็คเกจ iSWOP ซึ่งเป็นครั้งแรกที่ผู้ใช้งานสามารถปรับสลับค่าโทรและเน็ตเองได้ แบบ Real time คือสามารถปรับได้ทุกที่ ทุกเวลา และมีผลในทันที สามารถตอบใจที่ได้ทุกพฤติกรรมการใช้งาน ไม่ต้องกังวลว่าค่าโทรหรือค่าเน็ตในแพ็คเกจที่ใช้ งานจะเหลือ ทำให้ใช้งานได้หมดคุ้มค่าทุกเดือน

ชิมเซฟเซฟ

เอไอเอสร่วมมือกับ แอช่าประกันภัย แบรนต์ประกันภัย อันดับ 1 ของโลก ออกแบบชิมมือถือรูปแบบใหม่ เป็น ชิมระบบเติมเงินรายแรกและรายเดียว ที่มีสิทธิพิเศษ “โทรคุ้มค่าพร้อมความคุ้มครอง” ให้ลูกค้าได้รับความคุ้มครอง ประกันอุบัติเหตุและเงินชดเชยรายได้ โดยไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกัน

ชิมแบบเฉพาะกลุ่ม

เอไอเอสมองเห็นโอกาสที่จะเพิ่มฐานลูกค้าในกลุ่มที่มีศักยภาพ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น กลุ่มแรงงานต่างด้าว และกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว โดยได้เสนอแพ็คเกจและบริการที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและสอดคล้องกับพฤติกรรม ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนี้

Traveller Sharing SIM

เดือน มกราคม เอไอเอส ได้เปิดบริการชิมใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว “Traveller Sharing SIM” โดยใน 1 แพ็คเกจ จะมีชิม 3 เลขหมาย ซึ่งลูกค้าจะได้โปรโมชั่นค่าโทรในกลุ่มฟรีพร้อมได้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และสามารถแบ่งการใช้งาน สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเป็นครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อน โดยได้ทำการตลาดร่วมกับ Tour Agency ทั้งในประเทศและ นอกประเทศ เพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสเข้าถึง AIS Traveller SIM

AIS One-2-Call! ZEED SIM

เดือนกุมภาพันธ์ เอไอเอส เปิดให้บริการชิมใหม่สำหรับกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการเติบโตในทาง การตลาดสูง รวมทั้งมีพฤติกรรมการใช้งานบริการข้อมูลที่สูงอีกด้วยเช่นกัน ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “Zeed SIM” มีสิทธิ ประโยชน์หลากหลายตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น เพิ่มส่วนแบ่งการตลาดด้วยกลยุทธ์ Music Marketing ทั้งยังมีโปรโมชั่นโซเชียลมีเดียออนไลน์ฟรี และค่าโทรราคาพิเศษ มีสิทธิพิเศษส่วนลดร้านอาหารชื่อดัง และยังมี แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมเป็นส่วนเสริมอีกด้วย

Hello Asia SIM

เดือน มิถุนายน เอไอเอส ได้เปิดให้บริการ Hello Asia SIM เพื่อตอบสนองกลุ่มแรงงานต่างด้าวและ ชาวต่างชาติที่ทำงานอยู่ในประเทศไทย อาทิ เมียนมาร์ เขมร ลาว จีน เกาหลี ญี่ปุ่น โดยเป็นรายแรกที่มีจุดเด่น แตกต่าง จากคู่แข่งคือ 1 ชิม รองรับถึง 6 ประเทศ 6 ภาษา ด้วยระบบตอบรับทางเสียงในภาษาประจำชาติ สื่อสารกับลูกค้า และยังมีโปรโมชั่นที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ด้วยอัตราค่าโทรที่ถูกพิเศษ และใช้งาน Social Media ฟรี อีกทั้งยังมี บริการโทรกลับต่างประเทศ (IDD) ด้วยอัตราค่าบริการพิเศษ และยังได้มีการนำเครื่องโทรศัพท์ AIS LAVA มาผนวกกับ ชิมการ์ด ทำให้สามารถเพิ่มฐานลูกค้ากลุ่มเมียนมาร์ไม่น้อยกว่า 1 ล้านรายภายในปี 2015

นอกจากบริการที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว เอไอเอสยังมีการขายเครื่องโทรศัพท์ที่ได้จัดหาโทรศัพท์คุณภาพดี ราคา เหมาะสมให้ลูกค้าเลือกใช้ตามความต้องการที่หลากหลาย ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้จัดโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อความคุ้มค่า สำหรับลูกค้า และยังช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนมาใช้โทรศัพท์ 3G ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพดี ทันสมัยขึ้น รวมไปถึง

การใช้สมาร์ตโฟนที่ทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือได้ง่ายดายยิ่งขึ้น ตัวอย่างของโปรโมชั่นส่งเสริมการขายเครื่องโทรศัพท์ที่มีดังต่อไปนี้

เอไอเอสซูเปอร์คอมโบ

นำเสนอสมาร์ตโฟนคุณภาพดี ราคาประหยัดหลากหลายรุ่น ภายใต้แบรนด์เอไอเอส LAVA ที่เป็นแบรนด์พิเศษระหว่างเอไอเอสกับผู้ผลิตมือถือ พร้อมโปรโมชั่นสุดคุ้ม ทั้งในระบบเติมเงินและรายเดือน ทำให้ลูกค้าได้ใช้โทรศัพท์ราคาคุ้มค่า รองรับเทคโนโลยี 3G นอกจากนี้ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2558 ยังมีการเปิดตัวเอไอเอส LAVA ที่รองรับเทคโนโลยี 4G ด้วย เพื่อให้ลูกค้าพร้อมใช้บริการ 4G บนเครือข่ายเอไอเอส

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแพ็คเกจระบบเติมเงินได้ที่ www.ais.co.th/3g-one-2-call/Default.aspx และ www.ais.co.th/3g-postpaid เพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแพ็คเกจระบบรายเดือน

บริการโรมมิ่ง

นอกจากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการสื่อสารในประเทศแล้ว เอไอเอสยังมีบริการเพิ่มเติมที่ช่วยเสริมให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น บริการโรมมิ่ง สำหรับลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศ และต้องการใช้งานโทรศัพท์ ส่งข้อความ และอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันเอไอเอสเปิดให้บริการโรมมิ่ง 229 ประเทศทั่วโลก และมีช่องทางการให้บริการที่สะดวกสบาย ทั้งคอลเซ็นเตอร์ แอปพลิเคชัน AIS Roaming และการกดรหัสผ่านโทรศัพท์

เอไอเอสได้พัฒนาบริการโรมมิ่งอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของการเสียงและข้อมูล โดยในปีที่ผ่านมาบริษัทได้ออกแพ็คเกจข้อมูลแบบรายวันราคาประหยัด Non-stop Data Roaming ที่ให้ผู้ใช้บริการใช้งานข้อมูลในต่างประเทศได้อย่างต่อเนื่องไม่จำกัดตลอด 24 ชั่วโมง และใช้งานได้หลายประเทศในแพ็คเกจเดียว ซึ่งผู้ที่ต้องเดินทางหลายประเทศในทริปเดียวกันหรือต้องบินแบบต่อเครื่อง จะได้รับความสะดวกสบายและคุ้มค่ามาก โดยแพ็คเกจนี้เปิดให้บริการรวม 97 ประเทศ สำหรับแพ็คเกจเสียงราคาประหยัดบริษัทได้ขยายจำนวนประเทศที่ให้บริการแล้ว 109 ประเทศ

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

สำหรับลูกค้าที่อยู่ในประเทศไทย สามารถติดต่อสื่อสารกับปลายทางในต่างประเทศ ครอบคลุม 240 ประเทศทั่วโลกได้โดยสะดวกง่ายดาย ด้วยบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่โทรออกได้ทั้งจากโทรศัพท์ในระบบรายเดือนและระบบเติมเงิน โดยกดรหัสการโทรต่างประเทศและตามด้วยหมายเลขปลายทาง

บริการสำหรับลูกค้าองค์กร

นอกจากกลุ่มลูกค้าบุคคล เอไอเอสยังมีบริการครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าองค์กรทั้งธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดย่อม ซึ่งมีการเติบโตเช่นกัน ด้วยความต้องการใช้งานเพื่อจัดการธุรกิจและเสริมประสิทธิภาพในด้านต่างๆ โดยเอไอเอสได้นำเสนอโซลูชันสำหรับธุรกิจ เช่น โซลูชันสำหรับการสื่อสาร โซลูชันทางด้านไอที โซลูชันติดตามและตรวจสอบ โซลูชันทางการตลาด และโซลูชันพิเศษเฉพาะธุรกิจ

• ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงสุด ภายใต้แบรนด์เอไอเอสไฟเบอร์เป็นรายแรกและรายเดียวที่ให้บริการโดยการใช้ไฟเบอร์อย่างเต็มรูปแบบ โดยการใช้โครงข่ายใยแก้วนำแสงที่ใหญ่ที่สุด ถึง 120,000 กิโลเมตร ที่ได้ลงทุนเพื่อรองรับระบบ 3G บนคลื่น 2100 เมกะเฮิรตซ์ตั้งแต่ปี 2556 เอไอเอสจึงสามารถลากสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fibre optic) เข้าตรงถึงบ้าน (FTTH) และอาคารที่พักอาศัย (FTTB) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านความเร็วอินเทอร์เน็ต ได้อย่าง

เต็มประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของความเร็วและความเสถียรในการใช้งาน รวมไปถึงบริการหลังการขายมาตรฐานเอไอเอส ในปี 2558 พร้อมให้บริการครอบคลุม 12 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานี เชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี อุตรดิตถ์ ขอนแก่น ภูเก็ต นครปฐมและสมุทรสาคร และจะขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และจะครอบคลุมกว่า 6.5 ล้านครัวเรือน ภายในปี 2559 โดยเอไอเอสไฟเบอร์ มีแพ็คเกจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ 2 แบบ สามารถเลือกความเร็วได้ตั้งแต่ 15 Mbps - 1 Gbps ดังนี้

1. **แพ็คเกจแบบ Home** เหมาะสำหรับผู้ใช้งานตามบ้าน มาพร้อมกับความเร็วในการอัปโหลดสูงกว่าคู่แข่ง เมื่อเทียบกับแพ็คเกจที่ราคาเท่ากัน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถท่องเว็บ รับส่งอีเมล เล่นโซเชียลเน็ตเวิร์ค อัปโหลดรูปภาพ เล่นเกมส์ออนไลน์ ดูวิดีโอสตรีมมิ่ง และอัปโหลดคลิปหรือดู YouTube ได้อย่างไม่ติดขัด
2. **แพ็คเกจแบบ Professional** เหมาะสำหรับผู้ใช้งานระดับองค์กรขนาดเล็ก หรืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เนื่องจากแพ็คเกจนี้จะได้รับการกำหนดไอพี เพื่อทำ เว็บเซิร์ฟเวอร์ เมล์เซิร์ฟเวอร์ และการประชุมผ่านวิดีโอ คุณภาพระดับ Full HD

นอกจากนี้ลูกค้าเอไอเอสไฟเบอร์ยังสามารถรับชมทีวีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งดาวเทียม เพียงใช้งานอุปกรณ์ AIS Playbox ทำให้ลูกค้าสามารถรับชมรายการบันเทิงจากผู้จัดหาคอนเทนต์ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอส รองรับความคมชัดระดับ Ultra HD 4K ซึ่งชัดกว่า HD ถึง 4 เท่า

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการเอไอเอสไฟเบอร์ได้ที่ www.ais.co.th/fibre

• **ดิจิทัลคอนเทนต์และแอปพลิเคชันร่วมกับพันธมิตร**

ในปี 2558 เอไอเอสมีการพัฒนาศักยภาพให้มีขีดความสามารถพิเศษ เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล และขยายช่องทางในการหารายได้ใหม่จากคอนเทนต์และบริการด้านดิจิทัล โดยได้มุ่งเน้นไปที่ 5 แกนหลักที่จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันนี้ได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ คลาวด์ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (Machine-to-Machine หรือ M2M)

วิดีโอ

นวัตกรรมสำคัญที่มีการพัฒนาและนำเสนอต่อผู้บริโภคในปี 2558 ก็คืออุปกรณ์ AIS Playbox ซึ่งเป็นอุปกรณ์ Set Top Box ที่มีเสถียรภาพและความหลากหลายของคอนเทนต์ในด้านวิดีโอ ทั้งรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ กีฬา และคาราโอเกะ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการบริโภคสื่อบันเทิงหลากหลายรูปแบบสำหรับลูกค้าเอไอเอสไฟเบอร์ โดยต่อยอดความร่วมมือกับพันธมิตรชั้นนำ เช่น จีเอ็มเอ็มแถมมี ซีทีเอช สถานีโทรทัศน์ต่างๆ และยังเป็นครั้งแรกที่เอไอเอสนำบริการภาพยนตร์ฮอลลีวูดจากผู้ให้บริการในระดับภูมิภาคอย่าง HOOQ มาให้บริการบนอุปกรณ์ AIS Playbox และบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

เกม

ในปี 2558 เอไอเอสได้ร่วมมือกับบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการคัดสรรเกมจากนักพัฒนาทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นบริษัท E-Innovation และบริษัท Blue Mobile ในประเทศไทย จนกระทั่งบริษัท Boyaa และ Game Loft ที่เป็นบริษัทผู้พัฒนาเกมชื่อดังจากต่างประเทศ เพื่อให้บริการแก่กลุ่มนักเล่นเกมที่ครอบคลุมตั้งแต่วัยรุ่นจนถึงวัยทำงาน โดยได้พัฒนาช่องทางการชำระเงินผ่านทางหักเงินจากเครือข่าย (Direction Carrier Billing) และการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตเงินวันทุกอล

ธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ

นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้พัฒนาบริการด้านการทำธุรกรรมการเงินเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถโอนเงิน ถอนเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย เช่น การใช้แอปพลิเคชัน AIS mPAY หรือใช้บริการ Beat Banking ที่เอไอเอสได้ร่วมมือกับธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย และได้ยกระดับการให้บริการเป็นเอ็มแปช สเตชั่น เพื่อเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกกับผู้ประกอบการและร้านค้าในการช่วยให้ลูกค้าชำระเงินผ่านระบบได้โดยง่าย อีกทั้งยังมีความร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยเพื่อรับโอนเงินจากบัญชีเงินฝากของธนาคาร สำหรับใช้ชำระค่าบริการอื่นๆ

คลาวด์

ในด้านบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร เอไอเอสได้ให้บริการด้าน Software-as-a-Service ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ ที่อยู่บนคลาวด์ เช่น ซอฟต์แวร์ด้านการรักษาความปลอดภัยบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้านงานบริการ ด้านลอจิสติกส์ เครื่องมือด้านการตลาด และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น โดยมีจำนวนผู้ใช้เติบโตโดยรวมกว่าเท่าตัวในปี 2558 ซึ่งบริการดังกล่าวลูกค้าองค์กรไม่จำเป็นต้องลงทุนซื้อซอฟต์แวร์ แต่เป็นการจ่ายค่าบริการรายเดือนแทน ซึ่งคุ้มค่ากว่าการลงทุนซื้อ และได้ใช้งานซอฟต์แวร์ที่อัปเดตใหม่อยู่เสมอ อีกทั้งมีความยืดหยุ่นในการเพิ่มหรือลดจำนวนผู้ใช้ทำให้ตอบสนองความต้องการด้านธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพด้านต้นทุน

การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (M2M)

ในด้านบริการ M2M เอไอเอสทำตลาดในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น ลอจิสติกส์ การเงินและธนาคาร สาธารณูปโภค เป็นต้น และในปี 2558 จำนวน connection ได้เติบโตกว่าร้อยละ 20 และในปีบริษัทได้พัฒนา M2M แพลตฟอร์มการเชื่อมต่อร่วมกับ Bridge Alliance ซึ่งเป็นกลุ่มพันธมิตรที่เอไอเอสเป็นสมาชิก และมีผู้ให้บริการชั้นนำเป็นสมาชิกใน 37 ประเทศในภูมิภาคเอเชียและแอฟริกา โดยแพลตฟอร์มดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้าองค์กรสามารถบริหารจัดการการเชื่อมต่อ M2M ของอุปกรณ์ตนเองได้เอง เช่น เปิดหรือปิดการเชื่อมต่อเวลาใดก็ได้ตามความต้องการของธุรกิจ สามารถปรับเปลี่ยนค่าใช้บริการของแต่ละอุปกรณ์ได้ตามความเหมาะสมของแอปพลิเคชันที่ใช้งาน อีกทั้งสามารถดูรายงานการใช้งานของแต่ละอุปกรณ์และ สถานะการเชื่อมต่อได้แบบ real-time เป็นต้น ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจ อีกทั้งตอบสนองการเข้าถึงตลาดได้อย่างรวดเร็ว และแพลตฟอร์มดังกล่าวยังสามารถให้บริการได้ทั้งลูกค้าองค์กรในประเทศและต่างประเทศ และครอบคลุมการใช้งานทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศอีกด้วย

นอกจากคอนเทนต์และบริการหลักทั้ง 5 ด้านนี้ บริการเสริมอื่นๆ ยังมีให้บริการลูกค้าอยู่ เช่น บริการ Calling Melody ได้ยกระดับให้ทันสมัย มีเพลงใหม่ๆ พร้อมแอปพลิเคชัน Calling Melody เพิ่มความสะดวกในการเลือกและจัดการเพลง อีกทั้งยังมีแอปพลิเคชันใหม่ๆ ที่ผ่านการคัดเลือกมาจากโครงการ AIS StartUp ที่จัดต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2554 เพื่อสนับสนุนและผลักดันให้ผู้ประกอบการ StartUp สามารถเติบโตได้ และมีการคิดสร้างสรรค์แอปพลิเคชันใหม่ๆ เพื่อตอบสนองผู้บริโภคมากขึ้น โดยมีแอปพลิเคชันใหม่ๆ มานำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเอไอเอส อาทิเช่น บริการ GolfDigg ที่เป็นแอปพลิเคชันจอร์อบสนามกอล์ฟราคาพิเศษ บริการ Stock Radar อันเป็นแอปพลิเคชันสำหรับนักลงทุนในตลาดหุ้น บริการ Local Alike ที่เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน บริการ Noonswoon ซึ่งเป็นการให้บริการหาคู่ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมีการประสานงานกับบรรดาพันธมิตรธุรกิจของเอไอเอสที่มีบริการด้าน SMS Infotainment ในอดีตเพื่อผลักดันให้เกิดการคิดค้นแอปพลิเคชันให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนมาใช้สมาร์ทโฟนกันมากขึ้น

2.3 การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งเป็นจุดส่งผ่านสินค้าและบริการไปสู่มือผู้บริโภคนับเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมกลยุทธ์ของบริษัท และช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการได้ทั่วถึง เอไอเอสได้รักษาความสัมพันธ์อันดีกับตัวแทนจำหน่าย กระจายช่องทางการจัดจำหน่ายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ รวมถึงมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่างกันออกไปเพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยร้อยละ 97 เป็นการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณาทั้งจากทำเลที่ตั้ง ผลงานที่ผ่านมา รวมทั้งสถานะทางการเงิน โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งตัวแทนจำหน่ายในพื้นที่ต่างจังหวัดจะต้องเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยในพื้นที่และเป็นนักธุรกิจที่มีศักยภาพภายในพื้นที่เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมบริการที่ดีให้กับลูกค้าได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เอไอเอส ซ็อบ

เอไอเอสมีการขยายสาขาเอไอเอส ซ็อบ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ในพื้นที่ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ทำให้คล่องตัว เพื่อความรวดเร็ว อีกทั้งยังปรับปรุงการจัดพื้นที่และแสดงสินค้าในซ็อบ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยในปี 2558 มีเอไอเอส ซ็อบ 84 สาขา และเอไอเอส ซ็อบ บาย พาร์ทเนอร์ ที่ดำเนินการโดยพันธมิตรอีก 10 สาขา

นอกจากนี้ เอไอเอสยังเปิดโอกาสให้ตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารร้านเอไอเอส ซ็อบ เพื่อช่วยให้การขยายสาขาเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยเอไอเอส ซ็อบที่บริหารโดยตัวแทนจำหน่ายนี้จะมีมาตรฐานการขายและการให้บริการอย่างมีคุณภาพเช่นเดียวกับการบริหารโดยเอไอเอสเอง

2. ตัวแทนจำหน่าย “เทเลวิซ”

เอไอเอสมีตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซจำนวนทั้งสิ้นกว่า 100 ราย และมีร้าน เทเลวิซ และเทเลวิซพลัส กว่า 450 แห่งทั่วประเทศ โดยตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซมีสิทธิในการจำหน่ายสินค้าและบริการ ภายใต้เครื่องหมายการค้าของเอไอเอส รวมถึงมีสิทธิในการให้บริการรับจดทะเบียนรายเดือน ให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนต่างๆ และเป็นผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งนี้ เทเลวิซที่เป็นพันธมิตรกับเอไอเอส จะได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการลูกค้ามีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเช่นเดียวกับเอไอเอสซ็อบ ทั้งการสนับสนุนในด้านระบบบริหารจัดการ ระบบและช่องทางสื่อสารที่สะดวกเพื่อให้การส่งข้อมูลถึงพันธมิตรได้รวดเร็วเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้กับร้านค้า อีกทั้งยังสนับสนุนในด้านการแบ่งปันความรู้ ฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีทีมสนับสนุนงานบริการที่ออกเยี่ยมร้านค้าเพื่อให้คำแนะนำ และในปี 2557-2558 นี้ยังได้จัดหลักสูตร Yong Telewiz Management เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้านการดำเนินงาน การตลาด บัญชีการเงิน และเทคโนโลยี ให้กับผู้บริหารเทเลวิซรุ่นใหม่ในการสืบทอดธุรกิจ

ในปี 2558 เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้าให้กับลูกค้า จึงจัดร้านให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้งานสมาร์ตโฟนยอตนียมจริงก่อนตัดสินใจซื้อ รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ช่วยโอนย้ายข้อมูลในโทรศัพท์เครื่องเดิม เช่น เบอร์โทรศัพท์ รูปภาพ ข้อความและเพลง ไปสู่เครื่องใหม่ด้วยนวัตกรรมจากอุปกรณ์ Celibrite และยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้วยระบบคิวและตู้รับชำระอัตโนมัติ (Payment kiosk)

3. ตัวแทนจำหน่ายแอดวานซ์ ค้าส่ง (Advanced Distribution Partnership หรือ ADP)

ตัวแทนจำหน่ายแอดวานซ์ ค้าส่งได้รับการคัดเลือกจากตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซ และตัวแทนจำหน่ายทั่วไปที่มีศักยภาพในการกระจายสินค้าในพื้นที่มีสถานะทางการเงินที่ดี เพื่อทำหน้าที่ดูแลบริหารจัดการจัดส่งสินค้าให้กับตัวแทนแอดวานซ์ค้าปลีกและตัวแทนจำหน่าย เอไอเอส บัดดี้ ในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสนับสนุนการทำการกิจกรรมทางการตลาดในพื้นที่

4. ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้”

ในปี 2558 นี้ เอไอเอสได้ทำการปรับโฉมตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เซอร์วิส พอยท์” ใหม่ ภายใต้แบรนด์ว่า “เอไอเอส บัดดี้” ด้วยแนวคิด “เพื่อนบ้านใหม่ใกล้บ้านคุณ” เพื่อเป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าและให้บริการอื่นๆ ของเอไอเอส โดยมีจำนวนกว่า 1,000 ร้านค้ากระจายตัวอยู่ในตามแต่ละอำเภอ ทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวของกลุ่มลูกค้าเอไอเอสที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

5. ตัวแทนแอตวอนซ์ ค้าปลีก (Advanced Retail Shop หรือ ARS)

ตัวแทนแอตวอนซ์ ค้าปลีกเป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายโทรศัพท์มือถือที่กระจายอยู่หลากหลายพื้นที่ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เป็นอย่างดี นับเป็นช่องทางสำคัญเพราะเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าโดยตรง ปัจจุบันมีมากกว่า 22,000 ราย และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของชุมชน

6. ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ (Key Account and Modern Trade)

เอไอเอส ได้จัดจำหน่ายสินค้าและบริการต่างๆ เช่น รับชำระเงิน ผ่านตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ซึ่งมีสาขาหรือร้านค้าของตนเองอยู่ทั่วประเทศ (Chain store) เช่น เจมาร์ท ทีจี บางกอกเทเลคอม ซีเอสซี กลุ่มร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern trade) เช่น เทสโก้โลตัส บิ๊กซี เพาเวอร์บาย เซเว่นอีเลเว่น กลุ่มช่องทางขายอุปกรณ์ไอที ตัวแทนจำหน่ายไอที กลุ่มไอทีค้าปลีก เช่น ไอสดูดีไอ โอบีที บานานาไอที คอมเซเว่น ไอทีซีดี เป็นต้น โดยกระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้นมากกว่า 20 ราย และเป็นสาขามากกว่า 15,000 แห่ง รวมถึงได้เพิ่มจำนวนพนักงานส่งเสริมการขาย (AIS promoter) คอยทำหน้าที่แนะนำสินค้าและบริการแก่ลูกค้า พร้อมทั้งมีการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางจำหน่ายโดยเพิ่มความสามารถในการขายสินค้า และให้บริการของเอไอเอส อาทิ โครงการ AIS Super Deal โครงการเก่าแก่ใหม่ เป็นต้น ตลอดจนการเพิ่มสื่อต่าง ๆ ในสาขาของตัวแทนจำหน่ายเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายและสร้าง Brand Awareness

7. การจำหน่ายทางตรง

เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยตรง เช่น การออกบูธ ซึ่งดำเนินการโดยการคัดสรรจากตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพและความชำนาญในแต่ละพื้นที่ และโดยจัดตั้งทีมงาน AIS Direct Sales เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของตลาดในอนาคต

8. การจำหน่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

เอไอเอส ส่งเสริมให้ตัวแทนจำหน่ายระบบ วัน ทุ คอล านตัวแทนหน่วยเติมเงินให้บริการเติมเงิน AIS Online top-up ช่วยให้ผู้ซื้อเอไอเอสสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพัฒนาวิธีการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ผ่านเครื่องเติมเงินอัตโนมัติ เอทีเอ็ม ธุรกิจการเงินผ่านมือถือ อินเทอร์เน็ต เอ็มเปย์ โดยปัจจุบันเอไอเอสมีการจำหน่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กว่า 400,000 จุด ปัจจุบันการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่า การเติมเงินทั้งหมด รวมถึงยังช่วยลดต้นทุนในการผลิตบัตรเติมเงินและบัตรเงินสดอีกด้วย

สำหรับ**ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง** เอไอเอสไฟเบอร์นั้น มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า โดยได้เลือกช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า และครอบคลุมเพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของตลาดในอนาคต

ช่องทางจัดจำหน่ายสำหรับธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนี้ มีทั้งการจัดจำหน่ายผ่านเอไอเอส ซุปเปอร์ และร้านค้าเทเลวิซ กว่า 80 แห่ง ใน 12 จังหวัดในพื้นที่ให้บริการ มีการตั้งทีมจัดจำหน่ายแบบขายตรงของเอไอเอสไฟเบอร์ มีการจัดตั้งตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพและความชำนาญในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ ยังมีการจำหน่ายผ่านร้านค้าตัวแทนของเอไอเอส ได้แก่ เทเลวิซ ตัวแทนแอตวอนซ์ค้าปลีก (Advanced Retail Shop หรือ ARS) อีกทั้งยังมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน โดยผ่าน เว็บไซต์เอไอเอสไฟเบอร์ www.ais.co.th/fibre/ และแอปพลิเคชัน AIS Fibre โดยสามารถดาวน์โหลดผ่าน Google Play

2.4 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และประสบการณ์ลูกค้า

ปีนี้ เอไอเอสได้เดินหน้านำยกระดับกลยุทธ์การดูแลลูกค้าให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ด้วยการเปิดตัวโครงการ "AIS LIVE 360° เต็มทุกองศาด้วยความพิเศษ" เพื่อดูแลลูกค้าให้ครอบคลุมทุกด้านของความต้องการทั้ง 360 องศาของการใช้ชีวิต สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของคนยุคใหม่ ที่มองหาความพิเศษ ความสะดวกสบาย ความตื่นเต้น และความสนุกสนาน โดยมีกลยุทธ์สำคัญ 5 ด้าน ผ่าน 5 องศาของการดูแล ดังนี้

1. AIS Service องศาการบริการแบบใส่ใจ ยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยี พร้อมพนักงานผู้เชี่ยวชาญที่ให้การดูแลอย่างครอบคลุมกว่า 5,000 คน โดยในปี บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด (ACC) ผู้ให้บริการ เอไอเอสคอลเซ็นเตอร์ ได้เติบโตไปอีกก้าวอย่าง ด้วยการจัดตั้ง สำนักงานต่างจังหวัด ที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 แห่ง คือที่ อาคารเกริกไกร ถนนสุขุมวิท และที่อาคารเดอะมอลล์ ถนนมิตรภาพ รองรับพนักงานได้สูงสุด 750 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของพนักงาน ACC ทั้งหมด และยังเป็นกำลังเสริมสร้างงานให้แก่ท้องถิ่นโคราช โดยปัจจุบันมีพนักงานจากท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียง 540 คน ให้บริการรับสายลูกค้าได้ร้อยละ 20 ของจำนวนสายทั่วประเทศ และเพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตบนสื่อสังคมออนไลน์ ยังได้มีการลงทุนพัฒนาระบบดูแลสื่อมัลติมีเดีย (New Multimedia Tool) โดยระบบจะแจ้งกระทู้ ข้อสงสัยต่างๆ ที่กระจายอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ฟันทิป อีเมล กลับมายังพนักงานโดยอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถตอบกลับลูกค้าได้ภายในไม่เกิน 30 นาที โดยจำนวนการติดต่อผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ได้เติบโตสูงขึ้นถึง 59% เมื่อเทียบกับปี 2557 นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบการบริการตนเองผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response) ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 3.4 ล้านสายต่อเดือน ด้วยบริการใหม่ *1175 บริการทำเองได้ง่ายจัง ให้ลูกค้าทำธุรกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น เปลี่ยนแพ็คเกจ สมัครโปรโมชัน ฯลฯ ฟรี ไม่คิดค่าโทร มีผู้ใช้บริการร้อยละ 52 ของบริการระบบตอบรับอัตโนมัติทั้งหมด และมียอดขายผ่าน *1175 เพิ่มขึ้นร้อยละ 17 จากปี 2557หรือคิดเป็นร้อยละ 11 ของยอดขายทั้งหมด

ด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และการตรวจสอบคุณภาพ ทำให้ ACC ได้รับรางวัล "Best of the Best Employer Thailand 2015" จาก Aon Hewitt และรางวัล "ศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น" จาก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เป็นปีที่สองติดต่อกันอีกด้วย

เอไอเอส ช้อป ในปีนี้ได้เติบโตขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง จาก 68 สาขาในปี 2557 เป็น 84 สาขาในปี 2558 โดยได้เปิดตัว AIS Flagship Store ใหม่ 2 แห่ง คือที่ ดี เอ็มควอเทียร์ และเซ็นทรัล เวสต์เกต พร้อมเดินหน้านำยกระดับการให้บริการเอไอเอสช้อปทั่วประเทศสู่ดิจิทัลไลฟ์อย่างเต็มตัวในหลากหลายมิติ อาทิ

- (1) กระบวนการให้บริการ ได้พัฒนาสู่รูปแบบดิจิทัล (Digitized Process) โดยพนักงานให้บริการแบบเคลื่อนที่ (Service on Mobility) ด้วยแท็บเล็ต ทำให้มีความคล่องตัว ลดการใช้กระดาษ และช่วยสร้างความผูกพันกับลูกค้า ผ่านการปฏิสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาบริการอย่างใกล้ชิดขึ้น
- (2) การจัดร้านให้มีพื้นที่แสดงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ล้ำสมัย (Digital Life Arena) โดยปีนี้จัดแสดงในคอนเซ็ปต์การดูแลสุขภาพ และการใช้ชีวิตในบ้านแบบสมาร์ท (Smart Health & Smart Home) ให้ลูกค้าได้ทดลองสัมผัสประสบการณ์จริงกับอุปกรณ์จริง โดยจัดพื้นที่ดังกล่าวที่ เอไอเอส ช้อป 10 สาขาในปี และยังสามารถปรับโฉม การจัดแสดงสินค้าภายในช้อปในรูปแบบดิจิทัล (Visual Merchandise Wall) เพื่อเพิ่มความโดดเด่นทางสายตา และนำเสนอสินค้าบริการที่หลากหลายครบวงจรอย่างน่าสนใจด้วย
- (3) การบริการด้วยตู้อัจฉริยะ

- ตู้ชำระเงิน (Payment Kiosk) เพิ่มจาก 249 ตู้ในปี 2557 เป็น 370 ตู้ในปี 2558 โดยย้ายธุรกรรมชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ที่ เอไอเอส ช้อป ไปยังตู้ได้ถึงร้อยละ 80 ทำให้พนักงานสามารถให้บริการอื่นที่สร้างมูลค่าเพิ่มได้

มากยิ่งขึ้น และยังขยายตัวไปยังจุดต่างๆ เช่น สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เทเลวิซ ช็อปปิ้ง ศูนย์การค้าชุมชนมากขึ้นด้วย

- **ตู้บริการอัจฉริยะ (Service Vending Kiosk)** เปิดให้บริการเต็มตัวในปีนี้ ให้ลูกค้าทำรายการต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น เลือกเบอร์มงคล จัดทะเบียนหมายเลขใหม่ เปลี่ยนซิม อัปเกรดเป็น 3G เปลี่ยนแพ็คเกจ โดยติดตั้งที่เอไอเอสช็อปแล้วทั้งสิ้น 49 ตู้ และจะขยายต่อเนื่องในปีหน้า
- **ตู้จำหน่ายสินค้า (AIS Vending Kiosk)** เริ่มเปิดให้บริการ 6 ตู้ โดยในเฟสแรกนี้ เปิดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้องอุ่นใจรูปแบบต่างๆ เช่น ตุ๊กตาอุ่นใจ ผ้าขนหนู ม่านกันแดด เป็นต้น

(4) พนักงาน

ยกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้พัฒนาพนักงานเป็น กูรูด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Guru) ที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับสมาร์ตโฟน อุปกรณ์เสริม และแอปพลิเคชัน โดยเพิ่มจาก 232 คน ในปี 2557 เป็น 375 คน ในปีนี้

2. **AIS Privileges พิเศษกับองศาที่ขอบส่วนลด** มอบสิทธิพิเศษต่างๆ ร่วมกับร้านค้ากว่า 12,000 ร้านค้า อาทิ เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป ไมเนอร์ กรุ๊ป แมคโดนัลด์ แบสส์แคนยอน S&P เมเจอร์กรุ๊ป SF Cinema รถไฟฟ้าบีทีเอส รถไฟฟ้าใต้ดิน เอ็มอาร์ที บางกอกแอร์เวย์ส ดี เอ็มควอเทียร์ สยามพารากอน บางจาก เป็นต้น ครอบคลุมทั้งการรับประทานอาหาร ช็อปปิ้ง บันทึกลง การเดินทาง และท่องเที่ยว ตลอดจนส่วนลดมือถือที่มอบให้สำหรับผู้ซื้อสมาร์ตโฟนพร้อมแพ็คเกจราคาสุดคุ้ม

3. **AIS Rewards พิเศษกับองศาที่ขอบล้นทอง** จัดโครงการคืนกำไรให้ลูกค้าเอไอเอส สานต่อความยิ่งใหญ่ กับโครงการ “เอไอเอส อุ่นใจ ปี 7 โชคทองถล่มทับ” ร่วมกับเวิร์คพอยท์ ในรายการปริศนาฟ้าแลบ เพื่อมอบโชคให้ลูกค้าได้ลุ้นทองแสนทุกวันทองล้านทุกเดือน เป็นต้น

4. **AIS Points พิเศษกับองศาที่ขอบแลกพอยท์** มอบความคุ้มค่าทุกการใช้งาน โดยยอดค่าใช้บริการทุก 25 บาท รับ 1 พอยท์ เพื่อรับสิทธิแลกค่าโทร ค่าอินเทอร์เน็ต กินฟรี ดูหนังฟรี ฟรีเหมียมนุ่นใจ และลุ้นเที่ยวฟรีกับเจมส์ จิรายุ ด้วย

5. **AIS Experience พิเศษกับองศาเปิดประสบการณ์** มอบประสบการณ์สุดพิเศษ ทั้งในและต่างประเทศ ดูแลลูกค้าอย่างอบอุ่นและพิเศษตลอดประสบการณ์ ได้แก่ ด้านท่องเที่ยว 8 เส้นทางมรดกโลก อาทิ ตุรกี ภูเขาลิน สาธารณรัฐเชค ด้านกินดื่มที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างหลากหลาย อาทิ อร่อยแบบพรีเมียมกับเชฟระดับโลกจาก “Michelin Star Chef” และโครงการใหม่ในปีนี้เป็น “มีอนันต์ วันนีฟรี” ให้ลูกค้าได้กินฟรีในย่านดังทั้งกรุงเทพฯ และอีก 20 จังหวัดทั่วไทย ซึ่งลูกค้าให้การตอบรับอย่างมาก

ทั้งนี้ ลูกค้า เอไอเอส เซเรเนด ยังคงได้รับความพิเศษที่มากกว่า ด้วยการคัดสรรสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าเซเรเนด แพลทินัม โดยเฉพาะ เช่น ดูหนังฟรี 1 ที่นั่ง/เดือน ที่ SF Cinema พร้อมส่วนลด ร้อยละ 25 สำหรับที่นั่งชั้นหนึ่ง (First Class) เครื่องดื่มฟรี 1 แก้ว และช่องว่างฟรี 1 ชั้น บริการสำรองที่จอดรถพิเศษ ลูกค้าเซเรเนด แพลทินัม และโกลด์ กว่า 17 แห่งทั่วประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการร่วมสร้างให้คนไทยภาคภูมิใจในความเป็นไทย อาทิ “เปิดตำนาน 100 ปี พระที่นั่งอนันตสมาคม” เนื่องในวาระเฉลิมฉลองครบรอบ 100 ปี การสร้างพระที่นั่งอนันตสมาคม พร้อมชมงานแสดง “ศิลป์แผ่นดิน” และกิจกรรม “อัครจริย ภูพิงค์ราชนิเวศน์” พาลูกค้าเซเรเนดเยี่ยมชมพระตำหนักภูพิงค์ราชนิเวศน์ จ.เชียงใหม่ อย่างใกล้ชิด ซึ่งทั้งหมดนี้ ได้รับเสียงตอบรับและความประทับใจจากลูกค้าเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ โครงการ “AIS LIVE 360° เต็มทุกองศากับความพิเศษ” ดังกล่าว ยังได้รับรางวัล “Innovative Mobile Digital Lifestyle Campaign Award” จาก Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) ประเทศฮ่องกง ในเดือนมิถุนายน 2558 ซึ่งเป็นรางวัลจากการคัดสรรแคมเปญที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์การบริการและการดูแลลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างยอดเยี่ยมด้วย

2.5 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2558 และแนวโน้มในปี 2559

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในปี 2558 ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการขยายตัวมากในด้านการใช้บริการข้อมูล ซึ่งเป็นผลมาจาก การเชื่อมต่อออนไลน์ ได้กลายเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค โดยเฉพาะความนิยมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว แพ็กเกจการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่ามากขึ้น และราคาเครื่องสมาร์ทโฟนที่ลดลง ทำให้ผู้บริโภคเป็นเจ้าของได้ง่ายขึ้น ผู้บริโภคที่เคยใช้เครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่ม (Feature phone) จึงเริ่มเปลี่ยนมาใช้เครื่องสมาร์ทโฟนมากขึ้น

ในปัจจุบันนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะเครื่องสมาร์ทโฟนกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการขยายฐานลูกค้าใหม่ และรักษฐานลูกค้าเดิม ทั้งยังช่วยผลักดันรายได้จากบริการด้านข้อมูลให้เติบโตขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่ายทุกรายจึงได้เน้นการนำเสนอเครื่องสมาร์ทโฟนใน 2 รูปแบบคือ สินค้าแบรนด์ทั่วไป และสินค้าภายใต้แบรนด์ของผู้ให้บริการ

เอไอเอสประสบความสำเร็จในการจัดจำหน่ายโทรศัพท์สมาร์ทโฟนภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ลาวา ที่ติดอันดับรุ่นที่ขายดีที่สุดในช่วงราคาต่ำกว่า 3,000 บาท ภายใต้แคมเปญ Super Combo สำหรับลูกค้าระบบเติมเงิน และ แคมเปญ Super Deal สำหรับลูกค้าระบบรายเดือน ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าคุณภาพในราคาที่เข้าถึงได้ง่ายพร้อมแพ็คเกจการใช้งานที่คุ้มค่า

กลยุทธ์ที่ผู้ให้บริการใช้เป็นหลักในปี 2558 คือการใช้เครื่องโทรศัพท์มือถือถือเป็นสิ่งดึงดูดลูกค้า โดยมีการแจกเครื่องฟรีเมื่อสมัครแพ็คเกจใช้งานตามระยะเวลาที่กำหนด ส่วนเอไอเอสได้ดำเนินกลยุทธ์นี้เช่นกันโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ 2G เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ให้รองรับเครือข่าย 3G ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ดีกว่าเมื่อมาใช้เครือข่าย 3G ที่มีคุณภาพและอินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น และยังเป็นช่วงที่สัมปทานบนคลื่น 900 เมกะเฮิร์ตซ์ หมดอายุ เป็นเหตุผลผลักดันให้ลูกค้าย้ายไปใช้เครือข่าย 3G ที่มีโครงสร้างต้นทุนถูกกว่า

เอไอเอสใช้โทรศัพท์ภายใต้แบรนด์ ลาวา เป็นตัวหลักในการทำแคมเปญภายใต้ชื่อ ที่ให้ลูกค้าเอไอเอส "เก่าแลกซื้อใหม่" นำโทรศัพท์ 2G เครื่องเก่ามาแลกเครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่มที่รองรับ 3G หรือแลกซื้อเครื่องสมาร์ทโฟน 3G เครื่องใหม่ในราคาพิเศษ ซึ่งปรากฏว่าแคมเปญดังกล่าวได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ทั้งในด้านคุณภาพเครื่องและบริการหลังการขาย

เอไอเอสประสบความสำเร็จในการโอนย้ายลูกค้า 2G มายังเครือข่าย 3G โดย ณ วันที่ 30 กันยายน 2558 ซึ่งสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในระบบ 900MHz กับทีโอที เอไอเอสมีลูกค้าที่ใช้งานอยู่บนระบบ 2G เหลืออยู่เพียง 1.9 ล้านเลขหมาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้น้อย และอยู่ในพื้นที่ห่างไกลซึ่งเข้าถึงได้ยาก

จากการที่ผู้ให้บริการรายอื่นได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมากเพื่อทำกิจกรรมทางการตลาด และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยี 4 รวมทั้งนำเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับ 4G มาจำหน่าย โดยมีเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำในการให้บริการ 4G ในขณะที่เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียวที่ยังไม่มีการเปิดให้บริการบนเทคโนโลยี 4G เนื่องจากข้อจำกัดของคลื่นความถี่ ปัจจุบันดังกล่าวไม่เพียงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเอไอเอสในมุมมองของผู้บริโภค แต่ยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการในบางพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น และมีการใช้งานสูง ซึ่งเอไอเอสมีได้ตั้งนโนใจในการที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเครือข่าย 3G อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ 4G อาทิเช่น

- 1) การขยายเครือข่าย 3G อย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นปี 2558 มีจำนวนสถานีฐาน 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ มากกว่า 27,200 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่อยู่อาศัยมากกว่า 98% ของประชากร
- 2) เพิ่มจุดให้บริการ AIS WiFi และ AIS Super WiFi ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศที่มีการใช้งานสูง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากคุณภาพการใช้งานด้านข้อมูลที่ได้ความเร็วเทียบเท่า หรือสูงกว่าการใช้งานบนเครือข่าย 4G
- 3) การนำเสนอโทรศัพท์สมาร์ทโฟน 4G ในราคาประหยัดภายใต้ยี่ห้อลาวา เพื่อรองรับการเปิดให้บริการ 4G ในปีหน้า

นอกเหนือไปจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม บัณฑิตภายนอกก็ได้เข้ามามีผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมากด้วยเช่นกัน ทั้งการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าที่คาดการณ์ และตัวชี้วัดสำคัญต่างๆ ทางเศรษฐกิจ เช่น ตัวเลขการส่งออกที่ติดลบ อัตราส่วนหนี้สินต่อครัวเรือนเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ที่สูงมากกว่า 80% ส่งผลกระทบกับกำลังซื้อและการใช้จ่ายของผู้บริโภค จึงทำให้ลูกค้าใหม่มีจำนวนลดลง รวมถึงลูกค้าปัจจุบันมีความระมัดระวังในการใช้งานและควบคุมค่าใช้จ่ายมากขึ้น และการที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ออกข้อบังคับเรื่องการลงทะเบียนซิมการ์ด ซึ่งหากลูกค้าในระบบเดิมเงินไม่ได้แสดงตนภายในระยะเวลาที่กำหนดก็จะไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อีกต่อไป ทำให้ฐานลูกค้าในระบบเดิมเงินในตลาดโดยรวมหายไปจากระบบกว่า 10.8 ล้านเลขหมาย (รวมทุกเครือข่าย) อย่างไรก็ตามก็ปฏิเสธข้อบังคับดังกล่าวได้ช่วยลดจำนวนเลขหมายที่ไม่มีการใช้งาน (inactive) ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากรเลขหมายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นการจัดระเบียบเรื่องฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

ภาวะอุตสาหกรรม และแนวโน้มการแข่งขันในปี 2559

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2559 จะมีการขยายตัวมากในส่วนบริการข้อมูล โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดให้บริการ 4G ภายใต้ใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งมีการประมูลเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2558 ที่ผ่านมา โดยปัจจัยบวกสำหรับตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2559 มีดังนี้

1. ความต้องการเชื่อมต่อโลกออนไลน์ที่สูงขึ้น เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ตลอดเวลา ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ อีเมลล์ หรือ ความบันเทิง เช่น เล่นเกม ดูหนัง เป็นต้น
2. โทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีราคาที่ลดลงและเป็นเจ้าของได้ง่ายขึ้นทำให้สัดส่วนการใช้งานสมาร์ทโฟนเติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด
3. บริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านโลกออนไลน์มีการขยายตัวเพราะผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ง่ายผ่านสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ได้แก่
 - การซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์ (e-commerce and m-commerce) สินค้าหลายประเภทได้หันมาใช้ช่องทางนี้ในการเพิ่มยอดขายผ่านร้านค้าออนไลน์ซึ่งลูกค้าสามารถดูสินค้า เปรียบเทียบราคาและโปรโมชั่น รวมทั้งตัดสินใจซื้อและชำระเงินได้ทันที
 - บริการคอนเทนต์ (content service) ผู้บริโภคมองหาเนื้อหาหรือคอนเทนต์ที่มีคุณภาพดีจากผู้ให้บริการ มีการนำเสนอคอนเทนต์ที่เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะ (exclusive content) ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรในหลากหลายธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ เช่น การแข่งขันฟุตบอลพรีเมียร์ลีกอังกฤษ ซีรีส์ละครหรือซีรีส์ต่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมความสนใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ได้อย่างแท้จริง
 - บริการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ (cloud storage) ผู้คนนิยมถ่ายรูปและวิดีโอหรือคอนเทนต์ต่างๆ ซึ่งหน่วยความจำของอุปกรณ์ต่างๆ อาจมีไม่เพียงพอ จึงทำให้การเก็บข้อมูลบนคลาวด์เป็นที่นิยมมากขึ้น
 - การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันใหม่ๆ ทั้งแบบให้ดาวน์โหลดฟรีและแบบเสียเงินเพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภครุ่นใหม่สำหรับความบันเทิง การศึกษา หรือเป็นช่องทางให้บริการลูกค้าอีกทางหนึ่ง เช่น เกม สังคมออนไลน์ บันเทิง สุขภาพ การเงิน เป็นต้น
4. การผนวกรวมบริการในรูปแบบคอนเวอร์เจนซ์ (Convergence Service) ซึ่งผสมผสานทั้งมือถือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และความบันเทิง เข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเนื้อหาหรือบริการต่างๆ ได้ผ่านหลากหลายอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เชื่อมต่อถึงกันได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

5. การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในปี 2559 จากการใช้จ่ายและการลงทุนภาครัฐในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ มาตรการในการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย และการฟื้นตัวของอุปสงค์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ภาคเอกชนในการลงทุนเพิ่มขึ้น รวมถึงกระตุ้นอำนาจซื้อของผู้บริโภค
6. การเคลื่อนย้ายของประชากรภายในกลุ่มประเทศอาเซียน ประชากรกว่า 600 ล้านคนจะสามารถติดต่อการค้า การลงทุน และท่องเที่ยวระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะส่งเสริมเศรษฐกิจระหว่างประเทศรวมถึงบริการสื่อสารโทรคมนาคมด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ดีธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปีหน้ายังต้องเผชิญกับความท้าทายต่างๆ ได้แก่

1. การแข่งขันที่สูงขึ้นในการให้บริการบนเทคโนโลยี 4G โดยมุ่งเน้นที่การแข่งขันด้านคุณภาพ และความเร็วของเครือข่าย ซึ่งเอไอเอสพร้อมให้บริการเทคโนโลยี 4G นี้ ด้วยคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ที่ได้ประมูลมาและยังมีการพัฒนาเครือข่ายอยู่เสมอเพื่อให้มีคุณภาพดี สามารถรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ คาดว่าการใช้กลยุทธ์ส่งเสริมการขายด้วยเครื่องโทรศัพท์มือถือจะยังคงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต่างๆ ใช้เพื่อรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งตลาด
2. ลูกค้าคาดหวังคุณภาพบริการและประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือที่ดีขึ้นกว่าเดิม หลังจากให้ผู้ให้บริการทุกรายเปิดให้บริการบนเทคโนโลยี 4G โดยเฉพาะคอนเทนต์ที่ต้องการความเร็วสูงในการรับส่งข้อมูลเช่น การถ่ายทอดสด การดูวิดีโอ หรือคอนเทนต์ที่มีความละเอียดสูงระดับ HD
3. การเกิดบริการสินค้าทดแทนโดยเฉพาะ Over-The-Top (OTT) ซึ่งหมายถึงบริการเสริมที่ไม่ได้เป็นของผู้ให้บริการเครือข่าย ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารด้านภาพ เสียง ข้อความ หรือวิดีโอ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น LINE WhatsApp ซึ่งส่งผลต่อการใช้งานบริการด้านเสียงหรือส่งข้อความสั้น (SMS) ที่ลดลง
4. กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธุรกิจโทรคมนาคมเพื่อควบคุมราคาหรือคุณภาพบริการ
5. ความไม่แน่นอนของเสถียรภาพทางการเมือง รวมถึงปัญหาภัยแล้ง จะส่งผลโดยตรงต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการใช้จ่ายของภาคประชาชน

โดยเอไอเอสได้เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ดังกล่าว ด้วยการสร้างความแตกต่างในด้านเครือข่าย บริการ งานบริการลูกค้า และการพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ๆ ซึ่งปัจจุบันการที่บริษัทมีคลื่นความถี่ที่เพียงพอในการให้บริการ มีการลงทุนในเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้เข้าใจลูกค้าในเชิงลึก ประกอบกับทรัพยากรบุคคลที่มีประสบการณ์และมีคุณภาพ จึงทำให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าได้ในทุกๆ ด้าน

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ในช่วงที่ผ่านมา ภาครัฐมีการเปลี่ยนถ่ายนโยบายของประเทศไปสู่การจัดทำนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) โดยเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้โครงข่ายการสื่อสารครอบคลุมทั่วประเทศในระดับหมู่บ้าน มีขนาดเพียงพอต่อการใช้งาน มีเสถียรภาพในราคาที่เหมาะสม โครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่มีเสถียรภาพ จึงมีส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของประเทศด้วยคุณภาพที่ดี ในราคาที่เหมาะสม

ปัจจุบันมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ที่ประมาณ 5 ล้านครัวเรือน โดยข้อมูลจากฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ประเมินว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในไทยยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมาก คาดการณ์มูลค่าตลาดบริการอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ.2558 คิดเป็น 50,000 ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ 12-15 จากปีก่อนหน้า แสดงให้เห็นว่าตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปัจจุบันยังมีความต้องการใช้อยู่มาก แต่มีผู้ให้บริการรายใหญ่เพียง 3 ราย ได้แก่ กลุ่มทรู 3BB และทีโอที ดังนั้นตลาดนี้ จึงเป็นโอกาสทางธุรกิจที่ดีสำหรับเอไอเอส

ในอดีต การใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะผ่านสายทองแดง หรือ ADSL ซึ่งจะเห็นได้ว่าเริ่มมีแนวโน้มลดลง เพราะเทคโนโลยีเดิมนี้อาจไม่สามารถรองรับแบนด์วิดท์ได้เพียงพอกับความต้องการลูกค้าที่ใช้งานมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจึงมีการเปลี่ยนให้ลูกค้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง หรือ FTTx ที่มีประสิทธิภาพสูงแทน เพราะได้คุณภาพของสัญญาณที่ดีกว่า มีการสูญเสียของสัญญาณน้อยมาก สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการชมภาพยนตร์ ดูทีวีออนไลน์ ในรูปแบบความละเอียดสูง หรือ เอชดี (HD) รองรับการใช้งานมัลติมีเดียเต็มรูปแบบ และท่องโลกออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วกว่า

หลังจากที่เอไอเอสได้เปิดตัวธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเมื่อช่วงต้นปี 2558 ทำให้เริ่มเห็นความเปลี่ยนแปลงในด้านรูปแบบการแข่งขัน กล่าวคือ คู่แข่งได้หันมาโฆษณาในด้านการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสงมากขึ้น แต่ยังมุ่งไปที่การให้บริการแก่ลูกค้าระดับบนที่ใช้แพ็คเกจราคาสูงเป็นหลัก นอกจากนี้ คู่แข่งที่มีบริการโทรคมนาคมที่หลากหลาย ได้มุ่งเน้นกลยุทธ์การผนวกรวมผลิตภัณฑ์และบริการเข้าด้วยกันมากขึ้น ทั้งนี้ ด้วยศักยภาพของเอไอเอสทำให้บริษัทสามารถนำเสนอบริการแก่ลูกค้าได้ครอบคลุม โดยยึดแนวคิด “Seamless connection” ที่ทำให้ลูกค้าสามารถเชื่อมต่อสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งใช้งานเอไอเอสไฟเบอร์ที่บ้าน ใช้ AIS 3G เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างเดินทาง และใช้ AIS WiFi เพื่อออนไลน์ ณ จุดต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานที่สำคัญอื่นๆ

แนวโน้มการแข่งขันในอนาคต เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีมากขึ้นตลอดเวลาจากพฤติกรรมการใช้งานโซเชียลมีเดียต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น LINE Facebook Instagram และอื่นๆ ประกอบกับการพัฒนาารูปแบบของคอนเทนต์ให้มีความคมชัดระดับ HD (High Definition) ไม่ว่าจะเป็น ดิจิทัลทีวีที่ออกอากาศเป็นแบบ HD ดูหนังออนไลน์หรือดูคลิปผ่าน Youtube ส่งผลให้ผู้บริโภคยกระดับมาตรฐานการบริโภคข้อมูลจากแบบ SD (Standard Definition) เพิ่มระดับเป็นแบบ HD ทำให้ปริมาณการบริโภคข้อมูลสูงขึ้นมาก การที่จะตอบสนองความต้องการนี้ทำให้ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจึงต้องเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้อุปกรณ์ต่างๆ ที่ออกจำหน่ายในปี 2559 นี้ ได้มีการแข่งขันกันเพิ่มความสามารถในการรองรับความคมชัดที่สูงขึ้นในระดับ 4K (ชัดกว่า HD 4 เท่า) ไม่ว่าจะเป็นทีวีที่บ้าน (Smart TV) โทรศัพท์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ดังนั้นการบริโภคข้อมูลจะยิ่งสูงมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจึงต้องเน้นการแข่งขันกันที่ความเร็วในการให้บริการโดยจะมุ่งพัฒนาขยายโครงข่ายไฟเบอร์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการใช้งานได้ถึง 10 Gbps ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุดและมีแนวโน้มที่จะปรับเพิ่มความเร็วมาตรฐานในการให้บริการเป็น 30Mbps ในปี 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 100 Mbps ใน 3 ปีข้างหน้า

สำหรับโปรโมชั่นที่จะนำเสนอให้ลูกค้า ในปี 2559 คาดว่าจะเน้นที่การรวมบริการเป็นแพ็คเกจเดียวในราคาพิเศษ ให้ลูกค้าได้มีการใช้งานได้หลากหลายขึ้น ไม่เพียงแต่ใช้งานเฉพาะอินเทอร์เน็ต ยังสามารถใช้งานร่วมกับบริการอื่นๆ เช่น มือถือ โทรศัพท์บ้านและทีวีไปพร้อมกันด้วย

ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์

การขายยตัวของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smart Phone ประกอบกับการเติบโตของผู้ผลิตแอปพลิเคชันในตลาดระดับโลก ก่อให้เกิดการให้บริการแบบ Over-The-Top (OTT) ที่มีความหลากหลายมากขึ้น และเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อผู้ประกอบการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นโอกาสทางธุรกิจให้กับเอไอเอสในการพัฒนาแอปพลิเคชันและบริการดิจิทัล เพื่อตอบสนองฐานผู้ใช้บริการที่เปิดกว้างยอมรับการบริโภคคอนเทนต์ดิจิทัล ในปี 2558 เอไอเอสได้ยกระดับของรูปแบบการให้บริการ อีกทั้งยังร่วมมือกับพันธมิตรด้านคอนเทนต์เพื่อนำคอนเทนต์ใหม่ๆ ทั้งทางด้านวิดีโอ เพลง คลาวด์ และเกม รวมถึงการนำบริการจากผู้ประกอบการ Startup มาสร้างเป็นบริการที่ลูกค้าของเอไอเอส ได้รับสิทธิพิเศษและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหนือกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป เป็นการสร้างความภักดีต่อคุณภาพการให้บริการ และยังเป็นแหล่งรายได้ใหม่ที่มีศักยภาพต่อการก้าวสู่การเป็นผู้ประกอบการดิจิทัลเต็มรูปแบบตามวิสัยทัศน์ของเอไอเอส

ส่วนแนวโน้มในปี 2559 นั้น เอไอเอสมองว่าการแข่งขันทางด้านคอนเทนต์จะเติบโตมากขึ้น ทั้งการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง รวมถึงการแข่งขันกับผู้ประกอบการแบบ OTT ตลาดการบริโภคคอนเทนต์จะมีการเติบโตทั้งในส่วนของการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และส่วนของการบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ พันธกิจทางด้านคอนเทนต์ที่สำคัญของเอไอเอส เพื่อการเป็นผู้นำด้านการให้บริการคอนเทนต์ ในปี 2559 มุ่งเน้นไปที่คุณภาพของการให้บริการ ทั้งในแง่ของความหลากหลายของคอนเทนต์ ความสะดวกในการใช้บริการและช่องทางการชำระค่าบริการ ซึ่งเอไอเอสได้รับการสนับสนุนที่เข้มแข็งจากพันธมิตรธุรกิจต่างๆ ทั้งผู้ให้บริการคอนเทนต์และผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี

เอไอเอสมีแผนการเปิดให้บริการแอปพลิเคชันที่เสนอสื่อความบันเทิงทุกรูปแบบบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นผลิตภัณฑ์ AIS PLAYBOX เป็นรุ่นใหม่ที่มีขีดความสามารถสูงขึ้น การพัฒนาระบบการให้บริการ Calling Melody ที่ตอบรับการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ การสร้างแพลตฟอร์มให้บริการเกม ประกอบกับยุทธศาสตร์ในการสร้างความหลากหลายของคอนเทนต์ที่เพิ่มมากขึ้น โดยครอบคลุมบริการที่ตอบสนองการใช้ชีวิตของผู้คน เช่น การศึกษา การท่องเที่ยว และการให้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญทั้งต่อการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค และการเติบโตในธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ของเอไอเอส

2.6 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจใน 3-5 ปี

ก้าวผ่านความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล สู่แถวหน้าในธุรกิจ

ในช่วงเวลา 3-5 ปีนี้ คาดว่าความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทยจะยังเกิดขึ้นต่อเนื่องด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ด้วยความเร็วสูงขึ้น เพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง วิดีโอ อีคอมเมิร์ซ และโซเชียล มีเดีย ต่างๆ ที่มีเนื้อหาหลากหลายและมีความละเอียดสูง ผู้บริโภคย่อมต้องการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโครงข่ายที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่อ

เอไอเอสเป็นผู้นำด้านบริการโทรคมนาคมกว่า 25 ปี เราตระหนักดีถึงความเปลี่ยนแปลงนี้ และต้องการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมให้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เราจึงไม่หยุดพัฒนา มีวิสัยทัศน์มุ่งสู่การเป็น “ผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์” ที่ให้บริการลูกค้าในทุกองค์ประกอบเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่ต้องการเชื่อมต่อกับโลกอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ผ่านโครงข่ายคุณภาพที่เป็นรากฐานอันแข็งแกร่งของเอไอเอส เพื่อให้บริการใน 3 ธุรกิจหลัก ได้แก่ การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการบริการด้านดิจิทัลคอนเทนต์

ชิงความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเครือข่าย และบริการคุณภาพ

ปัจจุบันลูกค้าต้องการใช้บริการข้อมูลเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องมาจากเทคโนโลยีใหม่ๆ ของเครื่องโทรศัพท์ เครือข่าย และแอปพลิเคชัน พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ใช้การโทรเป็นส่วนมาก แต่ปัจจุบันลูกค้านิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านทางแอปพลิเคชันต่างๆ อาทิ LINE หรือ Facebook เป็นต้น เราจึงได้เห็นการใช้ 3G เป็นเทคโนโลยีหลักในประเทศไทย อีกทั้งสมาร์ทโฟนยังมีราคาถูกลงและหาได้ง่าย อัตราการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนของลูกค้าเอไอเอสเพิ่มสูงขึ้นถึง 59% ในปี 2558 และยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอีก จึงเป็นแรงผลักดันสำคัญให้เอไอเอสมุ่งมั่นในการพัฒนาโครงข่าย 3G และยังลงทุนเพิ่มเพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้นกว่า 98% ของประชากร ซึ่งช่วยเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน และทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีกับเอไอเอส

ความเปลี่ยนแปลงอีกประการที่สำคัญในธุรกิจคือเทคโนโลยี 4G ได้เข้ามามีบทบาทมากในปัจจุบันและจะมีบทบาทมากขึ้นในช่วง 1 ถึง 3 ปีข้างหน้า เพราะผู้บริโภคต้องการที่จะเชื่อมต่อโลกอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ทั้งยังต้องการโครงข่ายที่สามารถให้ความเร็วในการใช้งานและมีเสถียรภาพอีกด้วย 4G ได้กลายมาเป็นเทคโนโลยีสำคัญที่ลูกค้าผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ

จำนวนมากเลือกใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วที่สูงขึ้นสำหรับคอนเทนต์และแอปพลิเคชันที่มีความซับซ้อน อาทิคอนเทนต์วิดีโอความคมชัดสูง (High definition) ซึ่งเป็นที่นิยมมากขึ้น มีทั้งคอนเทนต์ที่ผู้ใช้งานสร้างสรรค์ขึ้นเองหรือมาจากผู้ให้บริการคอนเทนต์ที่มีหลากหลาย ด้วยเหตุนี้ เราจึงได้ประมูลคลื่น 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งมีความนิยมใช้สำหรับเทคโนโลยี 4G มากที่สุด เอไอเอสได้วางเครือข่าย 4G อย่างรวดเร็ว เพื่อครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถืออย่างสูง และคาดว่าจะยังคงวางเครือข่ายเพิ่มเติมต่อไปอีก ในช่วง 1-3 ปีนี้ นอกจากนี้ เรายังใช้เทคนิค Carrier aggregation คือการรวมคลื่นที่อยู่ต่างคลื่นความถี่เข้าด้วยกัน เช่นคลื่น 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ กับคลื่น 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ เพื่อให้สามารถให้บริการได้ในความเร็วที่สูงยิ่งขึ้น การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือมากขึ้นเช่นนี้ โดยเฉพาะใช้กับคอนเทนต์ความคมชัดสูงและที่ต้องดูต่อเนื่อง ทำให้จำเป็นต้องมีคลื่นความถี่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ใช้งานได้อย่างพอเพียง เรามุ่งที่จะหาคลื่นความถี่เพิ่มเติมเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต และคาดว่าภาครัฐจะผลักดันให้มีการประมูลเพิ่มเติมอีกในอนาคต สำหรับคลื่นต่างๆ เช่น 850 เมกะเฮิร์ตซ์ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 2600 เมกะเฮิร์ตซ์ ในอีก 3-5 ปี

ด้วยการพัฒนาโครงข่ายเช่นนี้ เราจึงพร้อมให้บริการ 3G และ 4G ได้อย่างมีคุณภาพ หัวใจสำคัญอีกประการเพื่อรักษาลูกค้าให้รักในแบรนด์ และก่อให้เกิดรายได้ที่ดีและยั่งยืน ก็คือการให้บริการลูกค้า ความเป็นเลิศด้านการบริการของเราได้รับการยอมรับเป็นอย่างดี และยังคงพัฒนาต่อไปเพื่อตอบรับไลฟ์สไตล์ใหม่ๆ เราได้สร้างความเปลี่ยนแปลงด้านงานบริการลูกค้าให้ตอบรับกับยุคดิจิทัล โดยผลักดันให้มีขั้นตอนการบริการและประสบการณ์ที่มีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งในร้านค้าและคอลเซ็นเตอร์ รวมไปถึงการสร้างช่องทางบริการผ่านระบบออนไลน์

เร่งขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มุ่งให้บริการครบวงจร

ในอดีต ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทยมีผู้เล่น 3 ราย โดยส่วนใหญ่แล้วใช้เทคโนโลยี ADSL แม้อัตราผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะมีเพียง 30% แต่ก็ยังมีผู้ที่ต้องการใช้งานอยู่อีกมาก เทคโนโลยี ADSL ที่ใช้งานอยู่นั้น เริ่มล้าสมัยและมีข้อจำกัดทางเทคนิคในเรื่องความเร็ว ลูกค้าจึงมองหาบริการที่ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความเร็วและความเสถียร ด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงเล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจเพื่อเปิดตัวบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับที่พักอาศัย ภายใต้แบรนด์ เอไอเอสไฟเบอร์ โดยใช้ประโยชน์จากโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Cable) คุณภาพสูงที่กระจายอยู่ทั่วประเทศจากการวางโครงข่าย 3G บนเครือข่าย 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ที่ให้ความเร็วสูงในการเชื่อมต่อถึง 1Gbps เทียบกับ ADSL ที่ให้ความเร็ว 20Mbps โดยธุรกิจนี้จะเป็นอีกหนึ่งธุรกิจหลักของบริษัท และยังเป็นธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่ต่อไปในอนาคตอีกด้วย

ด้วยฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง เอไอเอสจึงสามารถลงทุนเพื่อรุกธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้มากยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะมีส่วนแบ่งทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญในอีก 3 ปี ทั้งนี้ นับจากปี 2559 เป็นต้นไป เราจะเร่งขยายพื้นที่บริการให้ครอบคลุมเพิ่มมากยิ่งขึ้น และพัฒนาขั้นตอนการทำงานต่างๆ ได้แก่ หน่วยงานขาย การติดตั้ง และบริการหลังการขาย ดังนั้น เมื่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมด้วยกับดิจิทัลคอนเทนต์ ผสมเข้ากับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นธุรกิจหลัก จะนำพาให้เอไอเอสเป็นผู้นำด้านการให้บริการโทรคมนาคมที่ครบวงจร

เดินหน้าสร้างนวัตกรรมผ่านดิจิทัลคอนเทนต์ สำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าธุรกิจ

ในยุคดิจิทัล เมื่ออุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ ได้รับความนิยมกว้างขวางและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความต้องการใช้งานคอนเทนต์จึงเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในหลายๆ ด้าน เช่น ต้องการดูรายการบันเทิงขณะเดินทาง แนวนโยบายของภาครัฐจากทั้งผู้ถือหุ้นรายใหญ่และผู้ประกอบการหน้าใหม่ รวมไปถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนลูกค้าธุรกิจนั้น มีการใช้งานคลาวด์และโซลูชันทางธุรกิจอื่นๆ ที่ช่วยประหยัดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ

ในขั้นตอนการทำงาน นอกจากนี้ แม้ว่าการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์หรือ M2M ในทุกวันนี้เป็นสิ่งที่ผู้คนยังไม่ค่อยคุ้นเคย แต่คาดว่าจะได้รับความนิยมมากขึ้น และมีประโยชน์ในการใช้งานที่หลากหลายในอนาคตสำหรับลูกค้ากลุ่มต่างๆ

ความหลากหลายด้านดิจิทัลคอนเทนต์จะเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญให้กับเอไอเอสในการก้าวไปในทิศทางที่ตั้งเป้าไว้ โดยดิจิทัลคอนเทนต์ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งจะสามารถสร้างความเชื่อมโยงกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ช่วยส่งเสริมการสร้างรายได้ใหม่ให้กับเอไอเอส และจะเป็นรายได้ที่มีคุณภาพในระยะยาว กลยุทธ์สำคัญสำหรับดิจิทัลคอนเทนต์มี 5 แกนหลัก ได้แก่ วิดีโอเกม ธุรกิจทางการเงิน คลาวด์ และ M2M ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือแบบเดิมๆ ให้กลายเป็นการเติบโตในอีก 3-5 ปี เราจะเริ่มเน้นให้แพลตฟอร์มรายการบันเทิงกลายเป็นการใช้งานที่สำคัญ โดยเชื่อว่าจะเป็นส่วนใหญ่ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือในยุคใหม่ ในปีที่แล้ว เราได้เปิดตัว AIS PLAYBOX เพื่อใช้เป็นแพลตฟอร์มสำหรับรายการบันเทิงที่รับชมที่บ้าน ในปี 2559 นี้ เราได้ขยายแพลตฟอร์มไปสู่อุปกรณ์เคลื่อนที่เช่น โทรศัพท์มือถือ โดยเป็นแอปพลิเคชัน AIS PLAY นอกจากนี้ เรายังเชื่อว่าคลาวด์จะเป็นคลื่นลูกใหม่และรากฐานสำหรับการใช้งานของทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจต่อจากนี้ในยุคดิจิทัล เอไอเอสทั้งองค์กรจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงใน 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ 1) ด้านลูกค้า ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการดำเนินกิจการของบริษัท โดยตั้งเป้าหมายให้ลูกค้า “รัก” เอไอเอสจากคุณภาพและบริการต่างๆ รวมถึงสิทธิพิเศษที่เอไอเอสตั้งใจมอบให้ลูกค้าของเอไอเอสโดยเฉพาะ 2) ด้านบุคลากร เอไอเอสจะมุ่งเน้นให้พนักงานพัฒนาตนเองและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน ให้มีความตื่นตัว เต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการทำงานที่เอไอเอสอย่างมีความสุข ทั้งนี้เพื่อให้เอไอเอสเป็นองค์กรชั้นนำสำหรับคนรุ่นใหม่ 3) ด้านพันธมิตร โดยเอไอเอสยังคงให้ความสำคัญกับระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง หรือ Ecosystem ซึ่งเปรียบเสมือนระบบนิเวศวิทยาด้านโทรคมนาคมที่บูรณาการความสามารถของพันธมิตรทางธุรกิจแต่ละรายให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือจากความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ทั้งเอไอเอสและพันธมิตรทางธุรกิจเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

ปี 2558 นี้ เอไอเอสได้รับคัดเลือกให้รวมอยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสมดุลในการดำเนินงานโดยไม่ได้มุ่งเน้นแค่เพียงกำไรเป็นสำคัญ แต่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรด้วย กล่าวคือ สร้างสมดุลทั้งในด้านการเติบโตของผลประกอบการ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ถือหุ้น ทั้งยังสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้ดี พร้อมช่วยพัฒนาให้เติบโตและก้าวหน้าไปด้วยกัน รวมไปถึงการดำเนินธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้จะช่วยขับเคลื่อนธุรกิจบนพื้นฐานของความยั่งยืนในระยะยาว เป็นรากฐานใหม่ของเอไอเอสที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการให้บริการดิจิทัลไลฟ์สำหรับคนไทยทุกคน

2.7 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยในยุคแรกเริ่ม มีรูปแบบการให้บริการแบบสัญญาสัมปทาน โดยหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นเจ้าของสัญญาร่วมการทำงาน และมีบริษัทเอกชนได้สิทธิในการใช้สิทธิประโยชน์กิจการตลอดอายุสัญญา สำหรับเอไอเอสนั้น ได้ให้บริการเทคโนโลยี 2G บนคลื่น 900 เมกะเฮิรตซ์ ภายใต้สัญญาร่วมการทำงานกับ บมจ.ทีโอที (ชื่อเดิม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) จนกระทั่งสัญญาดังกล่าวที่มีมานาน 25 ปี ได้หมดอายุลงในวันที่ 30 กันยายน 2558 หลังจากนั้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้นำคลื่นความถี่ที่หมดอายุนี้ไปประมูล โดยได้ขยายเวลาสำหรับมาตรการคุ้มครองชั่วคราวในการให้บริการออกไปจนกว่าจะมีการประกาศแจ้ง

นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้ทำสัญญาความร่วมมือการทำงานกับบมจ.กสทโทรคมนาคม (ชื่อเดิม การสื่อสารแห่งประเทศไทย) เพื่อดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี 2G บนคลื่น 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งสัญญาสิ้นสุดอายุวันที่ 15 กันยายน 2556 และ กสทช. ได้นำคลื่นกลับไปประมูลเช่นกัน โดยในระยะเวลาที่รอการประมูลนั้น กสทช. ได้ออกมาตรการคุ้มครองชั่วคราวในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ายังสามารถใช้บริการคลื่นดังกล่าวได้

เมื่อยุคของสัมปทานใกล้จะจบลง จึงเป็นการเข้าสู่ยุคเปลี่ยนผ่านเพื่อพัฒนาไปสู่ระบบใบอนุญาต โดยในปี 2555 เป็นครั้งแรกที่มีการเปิดประมูลใบอนุญาตใช้คลื่น 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งจากการประมูลครั้งนั้น ผู้ให้บริการทั้งสามราย ต่างได้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ถือหุ้นโดยเอไอเอสร้อยละ 99.99 ได้รับใบอนุญาตจากการประมูลคลื่นในครั้งนี้เช่นกัน โดยได้นำคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์มาเปิดให้บริการ 3G นับตั้งแต่ปี 2556

ในปี 2558 กสทช. ได้จัดประมูลคลื่นความถี่ขึ้น ได้แก่การประมูลคลื่น 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2558 ซึ่งบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ได้รับใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งได้นำมาให้บริการเทคโนโลยี 4G ที่เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในเดือนมกราคม 2559 และเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2558 ได้มีการจัดประมูลคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งในครั้งนี้ ผู้ให้บริการรายอื่นเป็นผู้ได้รับใบอนุญาต

คลื่นความถี่ที่ใช้สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาสัมปทาน

คลื่นความถี่	ช่วงกว้าง	แถบย่านความถี่	เทคโนโลยี	สัญญาสิ้นสุด
900 เมกะเฮิร์ตซ์	17.5 x 2	897.5-915 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 942.5-960 เมกะเฮิร์ตซ์	2G	1 ตุลาคม 2533 - 30 กันยายน 2558 กสทช.ขยายมาตรการคุ้มครองชั่วคราวในการให้บริการจนออกไปจนกว่าจะมีการประกาศแจ้ง
1800 เมกะเฮิร์ตซ์	12.5 x 2	1747.9-1760.5 คู่กับ 1842.9-1855.5 เมกะเฮิร์ตซ์	2G	28 พฤษภาคม 2540 - 15 กันยายน 2556 กสทช.ได้ขยายมาตรการคุ้มครองชั่วคราวในการให้บริการจนออกไปจนถึงช่วงหลังประมูลใบอนุญาต

คลื่นความถี่ที่ใช้สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ระบบใบอนุญาตจากกสทช.

คลื่นความถี่	ช่วงกว้าง	แถบย่านความถี่	เทคโนโลยี	ระยะเวลาใบอนุญาต
1800 เมกะเฮิร์ตซ์	15 x 2	1725-1740 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 1820-1835 เมกะเฮิร์ตซ์	4G	25 พฤศจิกายน 2558 - 15 กันยายน 2576
2.1 กิกะเฮิร์ตซ์	15 x 2	1950-1965 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 2140-2155 เมกะเฮิร์ตซ์	3G	7 ธันวาคม 2555 - 6 ธันวาคม 2570

อุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อที่จะไม่ต้องพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น หรือเรียกว่า Multi-vendor Policy การดำเนินนโยบายเช่นนี้ ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาอุปกรณ์และบริการให้สอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด และยังช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการเลือกซัพพลายเออร์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านราคา ทางเทคนิค และแผนงานการพัฒนาของผู้ผลิตเอง เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

เอไอเอสเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายจากผู้ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคมชั้นนำ เช่น Nokia, Huawei และ ZTE เป็นยี่ห้อหลัก และยังมีอุปกรณ์ส่วนอื่นๆ ในเครือข่ายที่เลือกจากซัพพลายเออร์อื่น เช่น CISCO และ Juniper เป็นต้น

เครื่องโทรศัพท์

สำหรับธุรกิจการขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทร่วมมือกับผู้ผลิตอุปกรณ์ชั้นนำทั่วโลก เช่น Apple, Samsung, LAVA, Acer, Sony, Asus, Huawei เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่หลากหลายรุ่น สอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยปัจจุบันนี้ เทคโนโลยี 4G ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เอไอเอสจึงขยายการสั่งซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับ 4G มากขึ้น นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มักลงทุนในการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการโดยใช้เครื่องโทรศัพท์เป็นตัวดึงดูดลูกค้าทั่วไป มีการแจกเครื่องโทรศัพท์ทั้งแบบปุ่มกดและสมาร์ทโฟนในราคาถูกๆ ผู้ให้บริการจึงสรรหาผู้ผลิตโทรศัพท์ที่คุณภาพดี และสามารถควบคุมต้นทุนสินค้าได้ เพื่อใช้ในการทำตลาดผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ของตนเอง

เอไอเอสได้คัดเลือก LAVA ซึ่งเป็นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่คุณภาพดี คุ้มค่า เพื่อให้ผลิตโทรศัพท์เพื่อทำแบรนด์ร่วมกับเอไอเอส จึงสามารถกำหนดฟังก์ชันการใช้งานได้ตามต้องการ หรือใส่แอปพลิเคชันของเอไอเอสมาจากโรงงานได้ อีกทั้งยังสามารถควบคุมจำนวนผลิตได้ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและตามประมาณการ เพื่อเป็นส่วนเสริมให้เอไอเอสสามารถบรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริการโรมมิ่งและบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ในด้านการจัดหาผู้ให้บริการโรมมิ่งในต่างประเทศ บริษัททำข้อตกลงกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ 409 ราย ทุกทวีปทั่วโลก ครอบคลุม 444 เครือข่าย เพื่อให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติกับลูกค้าทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังจัดให้มีบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่า 240 ประเทศปลายทางทั่วโลก

ดิจิทัลคอนเทนต์

ในส่วนบริการด้านดิจิทัลคอนเทนต์ เอไอเอสได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางการค้าผู้เชี่ยวชาญในการผลิตคอนเทนต์และแอปพลิเคชันกว่า 300 ราย เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตที่หลากหลาย โดยกำหนดอัตราผลตอบแทนในรูปส่วนแบ่งรายได้ระหว่างกัน พันธมิตรเหล่านี้ได้ครอบคลุมถึงคอนเทนต์หลักที่เอไอเอสให้บริการ ทั้งด้านวิดีโอ เพลง เกม และอื่นๆ ซึ่งมีการสรรหาคัดเลือกพันธมิตรจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ขึ้นอยู่กับความน่าสนใจของคอนเทนต์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง AIS the StartUp ซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมทักษะให้แก่ผู้พัฒนาคอนเทนต์นำผลงานเข้าประกวด เพื่อผลักดันให้เกิดการคิดสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ก่อให้เกิดคอนเทนต์ใหม่ๆ ที่ตอบรับการใช้งานของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง โดยในปีที่ผ่านมา มีผู้พัฒนาคอนเทนต์ที่ประสบความสำเร็จจากโครงการ AIS the StartUp นี้ ได้เข้ามาเป็นพันธมิตรผู้พัฒนาคอนเทนต์ให้กับเอไอเอส ทำให้เกิดแอปพลิเคชันหลากหลายที่เป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการ

2.8 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี -

3. ปัจจัยความเสี่ยง

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีเพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในทุกสภาวะการณ์ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงซึ่งมีประธานกรรมการบริหาร เป็นประธาน และผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงานเป็นกรรมการ ได้มีการประชุมร่วมกันทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญกับการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการดำรงอยู่ของเอไอเอสและบริษัทในเครือ การกำหนดมาตรการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และการทบทวนประเด็นความเสี่ยงของเอไอเอส โดยได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบในทุกไตรมาส ทั้งนี้รายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความเสี่ยง ปรากฏอยู่ในหัวข้อ “การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน” หน้า 36

ในปี 2558 ปัจจัยความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1.1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่ง กสทช. ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม มีอำนาจตามกฎหมายในการออกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับใบอนุญาต ซึ่งการออกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับในอนาคตของ กสทช. เช่น การกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการ หรือการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค อาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข และ/หรือ เพิ่มเติมกฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการประกอบกิจการโทรคมนาคม จะส่งผลให้บริษัท ได้รับความเสียหายไม่ว่าทางหนึ่งทางใด หาก กสทช. ได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย บริษัทก็ไม่อาจฟ้องร้อง และ/หรือ เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก กสทช. ได้

ทั้งนี้ บริษัทมีสิทธิที่จะฟ้องร้องให้หน่วยงานผู้ออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีที่บริษัทมีความเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ นั้นๆ กระทบสิทธิของบริษัท หรือบริษัทได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ในกรณีที่บริษัทมีความเห็นว่าร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กสทช. บริษัทในฐานะผู้ประกอบการโทรคมนาคมถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ย่อมจะได้รับเชิญให้ร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ดังนั้น บริษัทจะใช้โอกาสดังกล่าวแสดงความเห็น เสนอแนะ และ/หรือ คัดค้าน หากการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทอย่างร้ายแรง หรือหากการออก กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ กระทำไปโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.2. ข้อพิพาทอันเนื่องมาจากภาษีสรรพสามิต (Excise Tax)

(1) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)

ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 9/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มจำนวน 31,463 ล้านบาท

โดยเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีมติเป็นเอกฉันท์ชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า บริษัทได้ชำระหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายแล้วจึงไม่เป็นฝ่ายผิดสัญญาและไม่ต้องชำระเงินค่าผลประโยชน์

ตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ให้แก่ทีโอที ดังนั้น ทีโอทีจึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ในเวลาต่อมา และขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากบริษัทเป็นฝ่ายแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ทีโอทีเรียกร้อง อย่างไรก็ตามผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งแล้ว ตามซึ่งคณะกรรมการได้พิจารณาและมีมติเอกฉันท์ยกคำเสนอก่อนหน้านี้

- (2) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)

กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 3/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงาน ศาลยุติธรรม เพื่อเรียกร้องให้ ดีพีซี บริษัทย่อยของบริษัท ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมอีกจำนวน 2,449 ล้านบาท ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ พร้อมเรียกเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันที่ผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นรวมเป็นเงินทั้งหมดจำนวน 3,410 ล้านบาท ซึ่งจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ดีพีซีได้นำส่งตั้งแต่ 16 กันยายน 2546 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2550 และได้ นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ถูกต้องครบถ้วนแล้ว และ มีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในวันที่ 1 มีนาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของกสทโดยให้ เหตุผลสรุปได้ว่า การชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้นและระงับไปแล้ว กสท ไม่อาจกลับมาเรียกร้องส่วนที่อ้างว่าขาดไปได้อีก ดีพีซี จึงไม่เป็น ผู้ผิดสัญญา ดังนั้น กสท จึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางในเวลาต่อมา โดยเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท โดยให้เหตุผลว่า กสท เป็นผู้มีหนังสือแจ้งความ ประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงินส่วนแบ่งตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือ พร้อมกับการคืนหนังสือค้ำประกันให้แก่ดีพีซีมาตลอดโดยมิได้หักทวงแต่อย่างใด คำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการจึงเป็นไป ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา

ทั้งนี้ หากดีพีซีแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าผลของคดีน่าจะ คลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเงินส่วนแบ่งรายได้ตามที่ กสท เรียกร้องดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้ นำส่งไปแล้วตามซึ่งคณะกรรมการได้พิจารณาและมีมติยกคำเสนอ รวมถึงศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้อง ของ กสท ก่อนหน้านี้

1.3. ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอนแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge)

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ได้กำหนดให้ บริษัทมีหน้าที่ทำสัญญาการ เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น โดยบริษัทเสนอจะนำส่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการเชื่อมต่อ โครงข่ายโทรคมนาคมซึ่งคำนวณจากรายได้สุทธิตามอัตราและวิธีคิดคำนวณของบริษัทให้แก่ทีโอที แต่ทีโอทีต้องการให้บริษัท ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญา อนุญาตฯ โดยมีให้บริษัทนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อน

ดังนั้น เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 ทีโอทีจึงได้มีหนังสือแจ้งให้บริษัทชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่าย โทรคมนาคมที่บริษัทได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ ของปีดำเนินการที่ 17-20 เป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน แต่บริษัทไม่เห็นด้วยจึงได้มีหนังสือโต้แย้งคัดค้านไปยังทีโอที

รวมทั้งได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนพิจารณาข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 19/2554 เพื่อให้มีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนดังกล่าว โดยขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากบริษัทแพคดี อาจต้องชำระเงินตามที่ ทีโอที เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว

1.4 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - บริษัท

ดีพีซีได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนพิจารณาข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 27/2553 เรียกร้องให้ กสท เพิกถอนการกล่าวหาว่า ดีพีซี เป็นฝ่ายผิดสัญญาเนื่องจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างบริษัท - ดีพีซี ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท จึงจะแจ้งเลิกสัญญากับดีพีซี พร้อมกันนี้ยังเรียกร้องให้ กสท ชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงิน 50 ล้านบาทด้วย

ต่อมา กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนพิจารณาข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 62/2553 เรียกร้องให้ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการที่ดีพีซีปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - บริษัท จาก 2.10 บาท เป็น 1.10 บาท ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550 - 31 ธันวาคม 2551 โดยมีได้รับอนุมัติจาก กสท ก่อน มูลฟองคิดเป็นเงินรวมทั้งสิ้น 2,000 ล้านบาท และเบี้ยปรับอีกในอัตรา 1.25 ต่อเดือน นับแต่เดือน เมษายน 2553 เป็นต้นไป นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนพิจารณาข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการ เป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 89/2554 เพิ่มเติมในส่วนปีดำเนินการที่ 12 เป็นเงินอีกจำนวน 113,211,582.68 บาท ซึ่งภายหลังสถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีคำสั่งให้รวมพิจารณาทั้ง 3 ข้อพิพาทเข้าด้วยกัน โดยขณะนี้ ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากดีพีซีแพคดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากดีพีซีได้มีหนังสือแจ้งการใช้อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วมในอัตราตามที่ละ 1.10 บาท ต่อ กสท นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 เรื่อยมา และ กสท ได้มีหนังสือตอบอนุมัติแล้วตั้งแต่วลาดังกล่าวจนถึงเดือนมีนาคม 2550 รวมทั้งได้มีหนังสืออนุมัติตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2552 ด้วย รวมทั้งในช่วงระยะเวลาที่เป็นข้อพิพาทนั้น กสท ก็ได้มีหนังสือตอบปฏิเสธหรือคัดค้านมายังดีพีซี และอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม ดังกล่าวเป็นอัตราที่เหมาะสมตามราคาตลาด ณ ขณะนั้น ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว

1.5 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง และอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน

กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนพิจารณาข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 8/2552 เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2552 เรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ เสาอากาศ/เสาสูง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้ชดใช้เงินจำนวน 2,230 ล้านบาท ซึ่งดีพีซีเห็นว่าเสาอากาศ/เสาสูง (Tower) พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) มิใช่เครื่องหรืออุปกรณ์ตามที่กำหนดให้ต้องส่งมอบตามที่ระบุไว้ในสัญญาซึ่งกระทำระหว่างกัน

คณะอนุญาโตตุลาการได้มีมติเป็นเอกฉันท์วินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท. ในเวลาต่อมา โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่าสิทธิของ กสท. ในอันจะเรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบทรัพย์สินอันเป็นวัตถุแห่งสัญญานั้น ต้องกระทำภายหลังวันสิ้นสุดสัญญาไปแล้ว 60 วัน ดังนั้น การที่ กสท. ทำคำเสนอข้อพิพาทจึงนับว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่อาจให้สิทธิตามสัญญาได้ ภายหลัง กสท. จึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางในวันที่ 25 ตุลาคม 2555 และขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาซึ่งกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากดีพีซีเป็นผู้แพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท. เรียกร้อง อย่างไรก็ตามจากข้อโต้แย้งของ ดีพีซี ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้บริหารจึงเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีกับบริษัท

1.6 ข้อพิพาทกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โอนย้ายผู้ให้บริการจากบริษัท ไปยัง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอ็ดบับลิวเอ็น) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท

ในวันที่ 25 กันยายน 2557 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนข้อพิพาทสถาบันอนุญาโตตุลาการ เป็น ข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 80/2557 เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าเสียหายนับแต่วันที่ยื่นคำเสนอข้อพิพาทจำนวน 9,126 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี รวมถึงค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในกระบวนการพิจารณาในชั้นอนุญาโตตุลาการ โดยอ้างว่าความเสียหายดังกล่าวเกิดจากกรณีที่บริษัทดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ จากบริษัท ไปยังระบบ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ ที่ให้บริการโดยเอ็ดบับลิวเอ็น เป็นการผิดสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการระหว่าง ทีโอที กับ บริษัท

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าวไม่将会有ผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินของบริษัท เพราะบริษัทได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

1.7 ข้อพิพาทกรณีบริษัทไม่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้อำศัยอำนาจตามในประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริการเลขหมายโทรคมนาคมฯ มีคำสั่งให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มี การให้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกราย รวมทั้งบริษัทต้องจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า ทุกรายให้ครบถ้วนเสร็จสิ้นภายในระยะที่กำหนดไว้ และต่อมาได้มีคำสั่งกำหนดค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท ต่อบริษัทและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ในตลาดอีก 2 ราย เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งอย่างครบถ้วน เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าผู้ประกอบการทั้ง 3 รายดังกล่าว ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างครบถ้วน ซึ่งบริษัทได้ ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเพื่อให้มีการเพิกถอนคำสั่งทั้ง 2 ฉบับ เป็นคดีหมายเลขคำที่ 1858/2554 และ หมายเลขคำที่ 252/2556 ตามลำดับ ขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

ต่อมาในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กสทช. กำหนดค่าปรับทางปกครอง เนื่องจากเห็นว่าการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดย กสทช. มิได้ออกมาตรการบังคับให้ระงับหรือยกเลิกบริการได้ อีกทั้งมีจำนวนของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่ง เป็นการยากที่จะกระทำไดหากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการ มติและคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการ ใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก กรณีที่ กสทช. อ้างเรื่อง ประเด็นเพื่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยนั้น มิใช่อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

โดยในวันที่ 18 ธันวาคม 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศาลปกครองสูงสุด

ทั้งนี้ หากบริษัทแพคคี บริษัทอาจต้องชำระเงินค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งของ กสทช. โดยครบถ้วนถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อพิพาทในกรณีนี้ น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากที่ผ่านมา กสทช. และผู้ประกอบการทุกรายได้มีความพยายามร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า ซึ่ง กสทช. และผู้ประกอบการทุกรายได้ร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน “2 แซะ” ให้ผู้ใช้บริการแบบชำระเงินล่วงหน้า สามารถขอลงทะเบียนข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติมจากการจัดเก็บในรูปของการกรอกแบบค่าลงทะเบียนและสำเนาเอกสารประจำตัว โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งเข้าระบบของผู้ให้บริการเครือข่ายโดยตรง

1.8 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วม (National Roaming)

สืบเนื่องจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ครั้งที่ 7 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ตกลงให้บริการนำโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปให้ผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาร่วมใช้โครงข่ายร่วมได้ โดยบริษัทตกลงจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ทีโอทีตามอัตราร้อยละของสัญญาข้อ 30 บริษัทจึงได้ตกลงทำสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมกับบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) และเรียกเก็บอัตราค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายจากเอดับบลิวเอ็น ตามที่ตกลงไว้ในสัญญา รวมทั้งได้นำรายได้จากค่าตอบแทนการใช้บริการที่เรียกเก็บจากเอดับบลิวเอ็น คำนวณจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ทีโอทีตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ

ต่อมาทีโอที ได้มีหนังสือแจ้งมายังบริษัทว่านับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2556 บริษัทชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วมไม่ครบถ้วน โดยทีโอทีเห็นว่าบริษัทเรียกเก็บค่าใช้เครือข่ายร่วมจากเอดับบลิวเอ็นในอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม โดยที่บริษัทมิได้แจ้งให้ทีโอทีเห็นชอบก่อนเป็นลายลักษณ์อักษร ทีโอทีจึงให้บริษัทชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วมให้แก่ทีโอทีนับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2556 ถึงเดือน มิถุนายน 2558 เป็นเงินจำนวน 13,341 ล้านบาท แต่บริษัทไม่เห็นด้วยและได้มีหนังสือชี้แจงโต้แย้งทีโอทีด้วยเห็นว่ากรณีที่บริษัทเรียกเก็บค่าบริการใช้โครงข่ายจากเอดับบลิวเอ็น ต่ำกว่าอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายเป็นกรณีที่บริษัทจัดทำรายการส่งเสริมการให้กับผู้ใช้บริการที่ปริมาณการเข้ามาใช้โครงข่ายร่วมเป็นจำนวนมาก ซึ่งรายการส่งเสริมการขายในลักษณะที่ให้แก่เอดับบลิวเอ็น บริษัทก็ได้แจ้งให้แก่ผู้ใช้บริการโครงข่ายร่วมของบริษัททุกรายที่มีปริมาณการใช้ถึงตามที่กำหนดไว้ และอัตราค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวเป็นอัตราค่าบริการที่ไม่เกินกว่าอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมที่กำหนดไว้ในข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 7 ดังนั้น การกำหนดอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวจึงไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากทีโอที

กรณีนี้หากทีโอทีนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าสามารถโต้แย้งได้เพราะบริษัทได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว และปัจจุบัน การกำกับดูแลในเรื่องของการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

1.9 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) กรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง

บริษัทได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานกระบวนข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 53/57 เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 ขอให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำสั่งว่าเสาอากาศมิใช่เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพย์สินที่ต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที และให้บริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในเสาอากาศและขอให้ ทีโอที คืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากการนำเสาไปหาประโยชน์ที่บริษัทชำระไปแล้วให้แก่บริษัท เนื่องจากเห็นว่าเสาอากาศมิใช่เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินกิจการระบบเอ็นเอ็มที 900 ตามสัญญาให้ดำเนินกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) ดังนั้นจึงไม่มีหน้าที่ต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากบริษัทและทีโอทีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการทางธุรกิจเป็นพันธมิตรร่วมกัน

1.10 ข้อพิพาทกรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) เรียกร้องให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอ็นเอ็มที 900

ตามที่ทีโอทีได้เรียกร้องให้บริษัทส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอ็นเอ็มที 900 ได้แก่ ระบบ Billing ระบบ Intelligence Network (IN) ระบบบริการเสริม (Value Added Service) ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management) ระบบ Systems Application and Product (SAP) ระบบรับชำระเงิน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ระบบผลิตและควบคุมการใช้งานบนบัตรเติมเงิน ระบบบริการลูกค้า และการออกใบแจ้งหนี้ ติดตามหนี้ ระบบบริหารจัดการร้านเทเลวิซและดีลเลอร์ ระบบการจัดการโครงข่าย ระบบเก็บฐานข้อมูลลูกค้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ บริการเสริม สิทธิประโยชน์ไม่มีตัวตน และอะไหล่บำรุงรักษาให้แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทีโอทีเห็นว่าทรัพย์สินดังกล่าวทั้งหมด เป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่บริษัทจัดหามาใช้สำหรับดำเนินการระบบ เอ็นเอ็มที 900 ซึ่งบริษัทมีหน้าที่ต้องส่งมอบให้เป็นกรรมสิทธิ์แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาต แต่บริษัทเห็นว่าอุปกรณ์ระบบดังกล่าว ตามที่ทีโอทีเรียกร้องมานั้น มิใช่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอ็นเอ็มที 900 ตามที่ระบุไว้ในสัญญาอนุญาตฯ ที่บริษัทจะต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที แต่เป็นเครื่องมือที่บริษัทใช้สนับสนุนในการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น

ในกรณีที่ทีโอทีใช้สิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยยุติข้อพิพาทดังกล่าวได้ เนื่องจากปัจจุบันบริษัทกับทีโอทีอยู่ระหว่างดำเนินการทางธุรกิจเพื่อเป็นพันธมิตรกัน

1.11 กรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 6 และ 7

เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 บริษัทได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 78/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) ครั้งที่ 6 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2544 และ ครั้งที่ 7 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2545 มีผลผูกพันบริษัท และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (“ทีโอที”) ให้ต้องปฏิบัติตามจนกว่าสัญญาจะสิ้นสุด และบริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ ทีโอที ได้มีหนังสือลงวันที่ 29 กันยายน 2558 เรื่องขอให้ชำระผลประโยชน์ตอบแทน แจ้งมายังบริษัทให้ชำระเงินเพิ่มจำนวน 72,036 ล้านบาท โดยกล่าวอ้างว่าการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญา ครั้งที่ 6 และ 7 เป็นการแก้ไขสัญญาในสาระสำคัญทำให้ ทีโอที ได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก

ต่อมาวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 ทีโอที ยื่นคำเสนอข้อพิพาท คดีเลขที่ 122/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อแก้ไขจำนวนเงินที่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนลดลงเป็น 62,773 ล้านบาท เนื่องจากการปรับปรุงอัตราร้อยละในการคำนวณส่วนแบ่งรายได้ ข้อพิพาทนี้เป็นเรื่องเดียวกับข้อพิพาทที่ 78/2558

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อตกลงต่อท้ายสัญญา ครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มีผลผูกพันจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 และบริษัทได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เคยให้ความเห็นต่อกรณีการแก้ไขสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการระหว่างทีโอที กับบริษัท เรื่องเสร็จที่ 291/2550 ความตอนหนึ่งว่า “... กระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาอันเป็นนิติกรรมทางปกครอง สามารถแยกต่างหากออกจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ที่ทำขึ้นได้ และข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ที่ทำขึ้นนั้นยังคงมีผลอยู่ตราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นผลโดยเงื่อนไขเวลาหรือเหตุอื่น...”

นอกจากนี้ ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มิได้ถูกเพิกถอนหรือแก้ไขเพิ่มเติมจนกระทั่งสิ้นสุดลงในวันที่ 30 กันยายน 2558 ดังนั้น ผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

2.1 ความเสี่ยงจากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจโทรคมนาคม

การให้บริการโทรคมนาคมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยนับเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีแนวโน้มที่การแข่งขันจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีความอ่อนไหวสูงต่อบริษัทด้านราคา เนื่องจากการเติบโตของตลาดและความต้องการใช้งานด้านข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น โดยมีการแข่งขันด้านราคา โปรโมชัน และการทำการตลาดจากผู้ให้บริการในปัจจุบันอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทต้องตอบสนองต่อการแข่งขันดังกล่าวอย่างทันทั่วทั้งด้วยต้นทุนที่เหมาะสมเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในตลาด

นอกจากนี้ การเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถมีสิทธิขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมได้โดยเสรี จะเห็นได้จากการเปิดประมูลใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์ และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ที่ผ่านมา มีผู้ประกอบการรายใหม่สนใจ และเข้าร่วมประมูลดังกล่าว ส่งผลให้การแข่งขันในตลาดอาจมีความรุนแรงยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่อาจใช้กลยุทธ์การแข่งขันทางด้านราคาเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจากผู้ประกอบการในปัจจุบัน ในฐานะผู้นำในตลาดบริษัทมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทมีความพร้อมในการแข่งขันทั้งทางด้านราคา แพคเกจ โปรโมชันต่างๆ อีกทั้งความน่าเชื่อถือของแบรนด์ การบริการหลังการขาย การดำเนินงานภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสม รวมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายอย่างครบวงจรของบริษัทที่มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความแตกต่างและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบวงจร

2.2 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ

ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการรูปแบบต่างๆ ที่ต้องการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากทุกที่ทั่วโลก ตลอดจนการทำธุรกรรมต่างๆ ได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าและบริการ การทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งการใช้บริการเก็บรักษาข้อมูลแบบ Cloud computing ความต้องการต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้บริษัทต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างต่อเนื่องนอกจากจะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการแล้ว ก็อาจมีโอกาที่จะเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้วยเช่นกัน บริษัทในฐานะผู้ให้บริการซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่บริษัทคำนึงถึงคือความปลอดภัยของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้จากความบกพร่องของตัวระบบเอง หรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ

บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูลในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลในทุกๆ ด้าน การออกระเบียบและหลักเกณฑ์การปฏิบัติภายในสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการรับ-ส่งข้อมูลผ่านอุปกรณ์พกพา การกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลในระบบงานสำคัญตามแผนที่กำหนด ตลอดจนการนำระบบมาตรฐานสากลต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของการให้บริการด้านบัตรเครดิต (Payment Card Industry - Data Security Standard: PCI-DSS) มาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO 27001) ซึ่งในปี 2558 บริษัทได้ผ่านการรับรองการตรวจประเมินตามมาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO 27001) ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีการสื่อสารและอบรมภายในเพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการ

ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความบกพร่องของระบบ หรือจากความจงใจในการโจรกรรมข้อมูลของผู้ไม่ประสงค์ดี เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการและเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

2.3 ความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุสุดวิสัยต่างๆ

กรณีที่เกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดปกติต่างๆที่ไม่อยู่ในความควบคุมของบริษัท เหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สินและบุคลากรของบริษัท บริษัทมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อรับมือหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว โดยจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีการซักซ้อมและทบทวนความเหมาะสมของแผนงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และให้สามารถรับมือกับภัยพิบัติภัยที่ร้ายแรงในระดับที่ยังความเสียหายต่ออาคารสำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติการ จนต้องมีการเปิดใช้งานสถานที่ทำการฉุกเฉิน (Alternate Sites) เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดความบกพร่องใดๆ ขึ้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ของบริษัทในวงกว้าง หรือในระยะเวลาอันสั้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถรักษาความเป็นผู้นำด้านระบบเครือข่ายคุณภาพ และสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในยามประสบภัยพิบัติภัยร้ายแรงอีกด้วย

2.4 ความเสี่ยงจากการขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุ

ในปี 2558 บริษัทมีการขยายและสร้างสถานีฐานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มเพื่อรองรับการเติบโตของการใช้งานด้านการรับ-ส่งข้อมูล รวมทั้งเพื่อรองรับการเปิดให้บริการในระบบ 4G ซึ่งปัจจัยเสี่ยงที่อาจทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานคือปัญหาด้านความเข้าใจจากชุมชนโดยรอบ ซึ่งอาจยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุบริเวณโดยรอบสถานีฐาน อาจนำไปสู่การต่อต้าน คัดค้านการก่อสร้าง หรือมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริษัทไม่สามารถขยายการติดตั้งอุปกรณ์ส่งสัญญาณ หรือสร้างสถานีฐานใหม่ได้ บริษัทมีแนวทางในการรับมือและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยกำหนดทีมงานในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนการก่อสร้างสถานีฐานตามแนวทางที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน การหารือกับผู้นำในชุมชน และประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการจะก่อสร้างสถานีฐานใหม่ โดยวางแผนขั้นตอนการทำงานให้สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชุมชนตั้งแต่กระบวนการหาสถานที่ ทำให้บริษัทสามารถวิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและชุมชนได้ จึงสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดการต่อต้านและยังมีข้อมูลในการวางแผนเพื่อทำความเข้าใจหากพบในภายหลังว่ามีข้อกังวลใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ร่วมกันหาสถานที่ก่อสร้างเสาสัญญาณ เมื่อได้สถานที่สำหรับการก่อสร้างสถานีฐานใหม่แล้ว ก็จะจัดทำแบบการติดตั้งสถานีฐานซึ่งรับรองโดยวิศวกรระดับสามัญวิศวกรโยธาขึ้นไปและเป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสำนักงานเขตหรือเทศบาลขออนุมัติการก่อสร้าง และหลังจากได้ใบอนุญาตแล้วทีมงานด้านวิศวกรรมจะควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ได้รับการอนุมัติและเป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของทั้งผู้ทำงานและชุมชนโดยรอบ

2.5 ความเสี่ยงจากการไม่สามารถตอบสนองต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้ง

ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการเชื่อมต่อกันอย่างไม่จำกัด การติดต่อสื่อสารหรือการส่งต่อข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และกระจายไปในวงกว้างได้ง่ายดายยิ่งขึ้น การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ติดต่อผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ การสอบถามปัญหาการใช้งานต่างๆ ตลอดจนการร้องเรียน

การใช้บริการของบริษัท จำเป็นต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วด้วยข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถรับมือจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันการบอกต่อข้อมูลที่คลาดเคลื่อนซึ่งอาจส่งผลในทางลบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท

บริษัทได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่มีการกล่าวถึงในเครือข่ายออนไลน์ต่างๆ รวมทั้งมีทีมงานที่ทำหน้าที่เฝ้าติดตามและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับการตอบสนอง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอย่างทันท่วงที และได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากบริษัท

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 สินทรัพย์ถาวรหลัก

ที่ดิน อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร และส่วนปรับปรุงอาคารเช่า ของบริษัท และบริษัทย่อยนั้น เป็นของบริษัทเป็นหลัก เนื่องจากบริษัทมีสำนักงานสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ส่วนเครื่องตกแต่ง ติดตั้ง และเครื่องมืออุปกรณ์ซึ่งประกอบด้วย อุปกรณ์เครื่องมือช่าง อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับบริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยสินทรัพย์ถาวรหลักของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ประกอบด้วย

	ประมาณอายุการใช้ (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
สินทรัพย์ถาวรหลักของบริษัทและบริษัทย่อย		
ที่ดิน	-	524.68
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	5 และ 20	477.06
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า ^{1/}	5 และ 10	1,383.00
เครื่องตกแต่ง, ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	2 - 5	1,629.36
เครื่องมือและอุปกรณ์	2 - 20	91,503.48
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	5-10	8,301.81
ยานพาหนะ	5	236.35
สินทรัพย์ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	-	13,778.04
อุปกรณ์สื่อสารเพื่อให้เช่า	อายุสัญญาเช่า และ 3	7.48
รวม ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์		117,841.26
หัก ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม		(33,550.16)
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ - สุทธิ		84,291.10

^{1/} ส่วนปรับปรุงอาคารเช่าเป็นค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงตกแต่งสำนักงานบริการของบริษัท

สำหรับสินทรัพย์ถาวรหลักของบริษัทและบริษัทย่อยได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าการเงินที่บริษัทและบริษัทย่อยเป็นผู้เช่าอยู่ในส่วนของเครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ และยานพาหนะ เป็นจำนวน 280.86 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

บริษัทและบริษัทย่อยยังมีการเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจโดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2558 สัญญาเช่าหลักของบริษัทและบริษัทย่อยมีรายละเอียด ดังนี้

1. พื้นที่สำนักงานอาคาร เอ ไอ เอส ทาวเวอร์ 1 เลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ เนื้อที่ประมาณ 17,827 ตารางเมตร จากบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (เอสซี แอสเสท) ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม 2557 - 31 ธันวาคม 2559 ในอัตราค่าเช่า 11,825,485 บาทต่อเดือน และจะต่ออายุโดยอัตโนมัติทุก 3 ปี เว้นแต่มีการแจ้งยกเลิก 30 วันล่วงหน้าก่อนหมดอายุสัญญา ปัจจุบันบริษัทได้ต่ออายุมาเป็นเวลากว่า 10 ปี
2. พื้นที่สำนักงานอาคารเอไอเอส ทาวเวอร์ 2 เลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ เนื้อที่ประมาณ 12,963 ตารางเมตร จากเอสซี แอสเสท ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม 2557 - 31 ธันวาคม 2559 ในอัตราค่าเช่า 7,278,538 บาทต่อเดือน และจะต่ออายุโดยอัตโนมัติทุก 3 ปี เว้นแต่มีการแจ้งยกเลิก 30 วันล่วงหน้าก่อนหมดอายุสัญญา ปัจจุบันบริษัทมีการต่ออายุสัญญาเช่าอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลากว่า 10 ปี

3. พื้นที่สำนักงานอาคาร เอสซี แอสเสท เลขที่ 1010 ถนนวิภาวดีรังสิต จตุจักร กรุงเทพฯ เนื้อที่ประมาณ 558ตารางเมตร จากเอสซี แอสเสท ระยะเวลา 3 ปี ในอัตราค่าเช่า 326,430 บาทต่อเดือน ซึ่งสัญญาฉบับปัจจุบันจะหมดอายุ 31 ธันวาคม 2559 และจะต่ออายุโดยอัตโนมัติทุก 3 ปี เว้นแต่จะมีการแจ้งยกเลิก 30 วันล่วงหน้าก่อนหมดอายุสัญญา
4. สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานอาคารอีเอสวีทาวเวอร์ เลขที่ 1 และ เลขที่ 1293/9 ถนนพหลโยธินซอย 9 พญาไท กรุงเทพฯ เนื้อที่ประมาณ 8,375 ตารางเมตร จากบริษัท อีเอสวี แอสเสท จำกัด ในอัตราค่าเช่า 3,789,354 บาทต่อเดือน โดยจะหมดอายุสัญญาวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2559
5. สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานพหลโยธินเพลส เลขที่ 408 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ เนื้อที่ประมาณ 20,013 ตารางเมตร จากบริษัท พหล 8 จำกัด, บริษัท สยามเคหะพัฒนา จำกัด, , บริษัท บีบี ซูซูกิ ออโต้ จำกัด, บริษัท ญัฐภูมิและกานต์ จำกัด, บริษัท อาทิตย์-จันทร์ จำกัด, บริษัท พันธิพิทย์ เน็ตเวิร์ค จำกัด, บริษัท เมอริท โฮลดิ้ง จำกัด, บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), บริษัท อลิอันซ์ อยุธยาประกันชีวิต จำกัด(มหาชน), บริษัท พาธแล็ป จำกัด, คุณชานดรา ไทบัญชากิจ คุณธีรวัฒน์ ชีววัฒนรักษ์ คุณนนทวัฒน์ พุ่มชูศรี คุณภักทรา วนิชวัฒนะ ในอัตราค่าเช่า 7,770,044 บาทต่อเดือน ซึ่งสัญญาเช่าทำแยกในแต่ละชั้น และสัญญาฉบับปัจจุบันจะหมดอายุ 31 ธันวาคม 2560
6. สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานอาคารพหลโยธิน เซ็นเตอร์ เลขที่ 404 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ เนื้อที่ประมาณ 5,130 ตารางเมตร จากบริษัท ทรีฟลส์ จำกัด ในอัตราค่าเช่า 1,772,155 บาทต่อเดือน โดยจะหมดอายุสัญญาวันที่ 31 สิงหาคม 2560
7. สัญญาเช่าพื้นที่อาคารเอสพี เลขที่ 388 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร เนื้อที่ประมาณ 1,070 ตารางเมตร จากบริษัท เอสพี อาคาร จำกัด ในอัตราค่าเช่า 518,950 บาทต่อเดือน โดยจะหมดอายุสัญญาวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561
8. สัญญาเช่าพื้นที่อาคารบีบีดี เลขที่ 626 ซอยจินดาภิเษก ถนนพระราม4 แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เนื้อที่ประมาณ 4,351 ตารางเมตร จากบริษัท บี.บี.ดี.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ในอัตราค่าเช่า 1,435,830 บาทต่อเดือน โดยจะหมดอายุสัญญาวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561
9. สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานบริการสาขา ในจังหวัดเชียงใหม่, สุราษฎร์ธานี, นครสวรรค์, นครราชสีมา, นครปฐม, พิษณุโลก, หาดใหญ่, ชลบุรี, อยุธยา, ระยอง, ภูเก็ต, อุตรดิตถ์, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, สมุทรปราการ, ฉะเชิงเทรา, เชียงราย, ลำปาง,แพร่, แม่สอด, สุรินทร์, ร้อยเอ็ด, มหาสารคาม, มุกดาหาร, ห้วยหิน, ปราจีนบุรี, สระบุรี และกรุงเทพฯ เนื้อที่รวมกันประมาณ 17,117 ตารางเมตร โดยทำสัญญาแยกแต่ละจังหวัด และต้องจ่ายค่าเช่ารวมทั้งสิ้น 32,877,837 บาทต่อเดือน

4.2 สัญญาร่วมการทำงาน

ต้นทุนโครงการภายใต้สัญญาร่วมการทำงานเป็นสินทรัพย์ที่ลงทุนโดยบริษัทและบริษัทย่อย และโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่หน่วยงานรัฐผู้เป็นเจ้าของสัญญาร่วมการทำงานนั้น โดยบริษัทและบริษัทย่อยจะได้สิทธิในการใช้สินทรัพย์นั้นในการดำเนินกิจการตลอดอายุสัญญาร่วมการทำงานนั้น สัญญาร่วมการทำงานของบริษัทและบริษัทย่อย ประกอบไปด้วยสัญญาร่วมการทำงานที่ทำกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สิทธิของหน่วยงานรัฐนั้นๆ โดยต้นทุนโครงการภายใต้สัญญาร่วมการทำงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

ประเภทสินทรัพย์	ต้นทุน (ล้านบาท)	จำนวนปีที่ตัดจำหน่าย	จำนวนปีที่ตัดจำหน่ายแล้ว	มูลค่าทางบัญชี (ล้านบาท)
ต้นทุนโครงการของบริษัท				
อุปกรณ์เครือข่ายระบบดิจิทัล GSM	78,636.41	10 ปี ไม่เกินปี 2558	1 - 10	-
อุปกรณ์เครือข่ายระบบอนาล็อก NMT	116.36	สิ้นสุด กันยายน 2545	1 - 10	-
อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารสัญญาณ	19,187.07	10 ปี ไม่เกินปี 2558	1 - 10	-
อื่นๆ	26,407.10	10 ปี ไม่เกินปี 2558	1 - 10	-
ต้นทุนโครงการของ เอทีซี				
เครื่องมือและอุปกรณ์	1,246.95	10 ปี	1 - 10	-
รวม	125,593.89			-
ต้นทุนโครงการของ ดีพีซี				
อุปกรณ์เครือข่ายระบบดิจิทัล GSM และอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารสัญญาณ	-	10 ปี ไม่เกินปี 2556	1 - 9	-
รวมต้นทุนโครงการของบริษัทและบริษัทย่อย	125,593.89			-

สัญญาความร่วมมือและใบอนุญาตประกอบกิจการหลักๆ ของบริษัทและบริษัทย่อย มีดังนี้

1. สัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (เอไอเอส) กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือทศท. (ชื่อเดิมของทีโอที)

อายุของสัญญา : 25 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2533 - 30 กันยายน 2558

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : บริษัทได้รับอนุญาตจากในลักษณะของสัญญาแบบสร้าง-โอนกรรมสิทธิ์-ดำเนินงาน โดยให้มีสิทธิ ดังนี้

1. สิทธิให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT และ GSM ในย่านความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ทั่วประเทศ
2. สิทธิร่วมบริหารผลประโยชน์จากระบบสื่อสารสัญญาณเชื่อมโยงและทรัพย์สินในส่วนที่เหลือจากการใช้งานของบริษัทได้
3. สิทธิให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรจ่ายเงินล่วงหน้า
4. สิทธิในการนำเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามสัญญาหลักไปให้ผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) และสิทธิในการเข้าไปใช้โครงข่ายร่วมของผู้ให้บริการรายอื่น โดยบริษัทจะต้องทำหนังสือแจ้งให้ทีโอทีทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน ในทั้งสองกรณี

ผลประโยชน์ตอบแทน : 1. บริษัทจะจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้ทีโอทีเป็นส่วนแบ่งรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายและภาษีที่อัตราร้อยละ 15-30 (ขึ้นอยู่กับปีที่ดำเนินการ) และในอัตราร้อยละ 20 ของมูลค่าราคาค่าหน้าบัตร (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) สำหรับบริการแบบใช้บัตรจ่ายเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) แต่ไม่น้อยไปกว่าจำนวนเงินขั้นต่ำตามที่ระบุในสัญญา และทีโอทีตกลงแบ่งส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เฉพาะการเรียกออกจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามสัญญาหลักให้แก่บริษัท โดยเมื่อบริษัทได้รับรายได้ดังกล่าวจะต้องนำมารวมเป็นรายได้เพื่อคำนวณเป็นส่วนแบ่งรายได้ให้ทีโอทีเมื่อครบรอบปีดำเนินการ

2. บริษัทตกลงจ่ายเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการใช้เครือข่ายร่วม ให้ทีโอที ตามเงื่อนไขและอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาหลัก

หมายเหตุ: ปัจจุบันสัญญาอนุญาตฯ ระหว่างทีโอทีกับเอเอสได้สิ้นสุดลงแล้วตั้งแต่ 30 กันยายน 2558 และขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 เมกะเฮิรตซ์ ตามมติของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จนกว่า กสทช. จะออกใบอนุญาตให้กับผู้ชนะการประมูลคลื่น 900 เมกะเฮิรตซ์

2. สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการกิจการบริการสื่อสารข้อมูลโดยระบบ Data kit Virtual Circuit Switch ระหว่างบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (เอดีซี) กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)

อายุของสัญญา : 25 ปี ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2540 - 24 กันยายน 2565

- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข** :
1. เอดีซีได้รับอนุญาตให้ดำเนินการกิจการบริการสื่อสารข้อมูลทุกประเภท โดยใช้ระบบ Frame Relay และ Data kit Virtual Circuit Switch และ/หรือ ระบบสื่อสารข้อมูลอื่นๆ เพื่อเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการทั่วประเทศให้รองรับบริการสื่อสารข้อมูลประเภทต่างๆ ซึ่งกำหนดให้ต้องเช่าวงจรสัญญานจากทีโอที หรือจากผู้ร่วมการงานกับทีโอทีเท่านั้น เว้นแต่ในกรณีที่ทีโอทีไม่สามารถจัดหา วงจรสัญญานให้ได้ เอดีซีถึงจะมีสิทธิลงทุนสร้างเครือข่ายเอง หรือมีสิทธิเช่าจากผู้ให้บริการรายอื่นๆ ได้
 2. เอดีซีมีสิทธิขยายบริการไปสู่เขตภูมิภาค โดยต้องจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนรายปี ให้ทีโอทีในอัตราที่กำหนดในข้อตกลง
 3. ทีโอทีตกลงให้เอดีซีปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยใช้ระบบ ADSL และ ATM Switch เพิ่มเติมจากระบบเดิมที่ได้รับอนุญาต ทั้งนี้ การกำหนดอัตราค่าเช่าบริการสื่อสารข้อมูล อัตราค่าธรรมเนียม หรือเรียกเงินอื่นใดจากผู้เช่าใช้บริการ ให้เป็นไปตามความเหมาะสมกับสถานะของตลาด โดยบริษัทไม่ต้องขอความเห็นชอบจากทีโอทีก่อน
 4. เอดีซีสามารถให้บริการข้อมูลเสริมทางธุรกิจต่างๆ (contents) ได้ โดยต้องขอความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจากทีโอทีก่อน
- ผลประโยชน์ตอบแทน** : หุ้นเพิ่มทุนของเอดีซีจำนวน 107.52 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23.5 ของทุนจดทะเบียน โดย ทีโอที ไม่ต้องชำระเงินค่าหุ้นแต่อย่างใด

3. ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างบริษัท แอดวานซ์ เมจิก การ์ด จำกัด (เอเอ็มซี) กับคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยมีระยะเวลา 10 ปี ตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2552 - 12 พฤษภาคม 2562

4. ใบอนุญาตของบริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (เอเอ็มพี)

4.1 หนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผู้อนุญาต : กระทรวงการคลัง

อายุใบอนุญาต : ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2548 เป็นต้นไป

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : เอเอ็มพีได้สิทธิในการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการแทนเงินสด

4.2 ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้อนุญาต : คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อายุใบอนุญาต : 10 ปี ตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2552 - 12 พฤษภาคม 2562

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : เอเอ็มพีได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

5. ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สาม ของ บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น) ซึ่งได้รับจาก คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

อายุใบอนุญาต : 20 ปี ตั้งแต่วันที่ 26 กรกฎาคม 2549 - 25 กรกฎาคม 2569

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : เอไอเอ็นได้รับอนุญาตให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Telephone service) บริการเสริมบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และบริการที่เกี่ยวข้องกับ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตลอดจนบริการโครงข่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ผลประโยชน์ตอบแทน : เอไอเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามอัตรา และกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

6. ใบอนุญาตของบริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น) ซึ่งได้รับจาก กสทช.

6.1 ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ ระหว่างประเทศ และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต แบบที่สอง ที่มีโครงข่าย โทรคมนาคมเป็นของตนเอง ให้บริการจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล

อายุใบอนุญาต : 5 ปี ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2555 - 14 ตุลาคม 2560

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : สิทธิในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ และ บริการ ชุมสายอินเทอร์เน็ต

ผลประโยชน์ตอบแทน : เอสบีเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

6.2 ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สาม

อายุใบอนุญาต : 20 ปี ตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2550 - 15 สิงหาคม 2570

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : สิทธิในการให้บริการโทรคมนาคมแก่บุคคลทั่วไป ประเภทบริการโทรศัพท์ ประจำที่ บริการวงจรร่วมดิจิทัล บริการพหุสื่อความเร็วสูงและบริการเสริม มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง

ผลประโยชน์ตอบแทน : เอสบีเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

7. ใบอนุญาตของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) ซึ่งได้รับจาก กสทช.

7.1 ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม

อายุใบอนุญาต : 19 ปี ตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2551 ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2570

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : สิทธิในการให้บริการโทรคมนาคมแก่บุคคลทั่วไป ประเภทบริการโทรศัพท์ประจำ ที่ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง บริการพหุสื่อความเร็วสูง บริการ โทรคมนาคมแบบครบวงจร บริการโครงข่ายโทรคมนาคมทางสายและไร้สาย มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง และได้รับอนุญาตเพิ่มเติมกิจการ

- โทรคมนาคม เคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunications - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ โดยมีอายุตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2570
- ผลประโยชน์ตอบแทน :** เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด
- 7.2 ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ (3G)
- อายุใบอนุญาต :** 15 ปี ตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2570
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข :**
1. ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ (3G) จำนวน 3 ชุด ในแถบย่านความถี่ 1950 เมกะเฮิร์ตซ์ ถึง 1965 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 2140 เมกะเฮิร์ตซ์ ถึง 2155 เมกะเฮิร์ตซ์
 2. เอดับบลิวเอ็นจะต้องประกอบกิจการด้วยตนเอง จะมอบการบริหารจัดการทั้งหมดหรือบางส่วน หรือยินยอมให้บุคคลอื่นเป็นผู้มีอำนาจประกอบกิจการแทนมิได้
 3. เอดับบลิวเอ็นจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขก่อนเลิกกิจการตามที่กำหนด
- ผลประโยชน์ตอบแทน :** เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการใช้ความถี่วิทยุตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด
- 7.3 ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ (4G)
- อายุใบอนุญาต :** 18 ปี ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2576
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข :**
1. ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 1800 MHz ความถี่ช่วง 1725 - 1740MHz คู่กับ 1820 - 1835 MHz ในกิจการเคลื่อนที่ทางบก
 2. เอดับบลิวเอ็นจะต้องประกอบกิจการด้วยตนเอง จะมอบการบริหารจัดการทั้งหมดหรือบางส่วน หรือยินยอมให้บุคคลอื่นเป็นผู้มีอำนาจประกอบกิจการแทนมิได้
 3. เอดับบลิวเอ็นจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขก่อนเลิกกิจการตามที่กำหนด
- ผลประโยชน์ตอบแทน :** เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการใช้ความถี่วิทยุตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด
8. ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบที่หนึ่ง ของบริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโอลูชั่น จำกัด (เอไออาร์) ซึ่งได้รับจาก กสทช.
- อายุใบอนุญาต :** 5 ปี ตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม 2553 - 16 ธันวาคม 2558
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข :** เป็นผู้รับอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลทั่วไปโดยเสรี โดยให้บริการผ่านโครงข่ายของผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง
- ผลประโยชน์ตอบแทน :** เอไออาร์มีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

หมายเหตุ: เอไออาร์แจ้งความประสงค์ขอยกใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง เนื่องจากสภาพตลาดบริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูงมากและคาดว่าจะการแข่งขันจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ บริษัทเอไออาร์ในฐานะผู้ประกอบการที่ไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง ไม่อาจแบกรับด้านต้นทุนไหว จึงขอยกเลิกใบอนุญาต โดยสำนักงาน กสทช. มีมติเห็นชอบให้ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบที่หนึ่งของบริษัทเอไออาร์สิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2557

4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของบริษัท และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของบริษัท โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้ต้องมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และการประชุมผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

5.1 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (บริษัท)

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	22 ม.ค. 2551
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ทีโอทีเรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มจำนวน 31,463 ล้านบาท ซึ่งเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งไปแล้ว
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 20 พ.ค. 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าบริษัทได้ชำระหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว จึงไม่เป็นฝ่ายผิดสัญญา
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 22 ก.ย. 2544 ทีโอทียื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	7 มี.ค. 2551
ผู้พิจารณาคดี	ศาลฎีกา
ข้อพิพาท	กสท ยื่นฟ้องบริษัทเป็นจำเลยที่ 1 และบริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น) เป็นจำเลยที่ 2 ให้ร่วมกันชดเชยค่าเสียหายเป็นเงินรวม 583 ล้านบาท โดยอ้างว่าบริษัทกับเอไอเอ็นละเมิดสิทธิของ กสท โดยเปลี่ยนแปลงการส่งโทรศัพท์การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ให้บริการผ่านเครื่องหมาย + จากเดิมรหัส 001 ของ กสท มาเป็นรหัส 005 ของเอไอเอ็นในช่วงวันที่ 1 มี.ค. 2550 ถึง 7 มี.ค. 2551
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 17 ธ.ค. 2552 ศาลแพ่งมีคำพิพากษายกฟ้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงรับฟังไม่ได้ว่า การกระทำของบริษัทเป็นการละเมิดสิทธิใด ๆ ของ กสท และส่งผลให้เอไอเอ็นมิได้กระทำการละเมิดตามฟ้องด้วย ในวันที่ 27 มิ.ย. 2556 ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายืนตามศาลแพ่ง
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 16 ก.ย. 2556 กสท ยื่นฎีกาคัดค้านคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

คู่ความ	บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (ทรูมูฟ)
วันเริ่มคดี	11 มิ.ย. 2553
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	บริษัทยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทรูมูฟ ชำระเงินค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตามสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างกันของเดือนเม.ย. และ พ.ค. 2551 เป็นเงินจำนวน 89 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับตั้งแต่วันผิดนัดไป จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 13 ก.พ. 2558 บริษัทได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับทรูมูฟ โดยทรูมูฟตกลงที่จะชำระค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตามที่บริษัทเรียกร้อง และคณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดข้อพิพาทตามสัญญาประนีประนอมดังกล่าว
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 2 พ.ย. 2558 ทรูมูฟได้ชำระหนี้ครบถ้วนตามสัญญาประนีประนอมยอมความเรียบร้อยแล้ว

คู่ความ	คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเดิม) และเลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (เลขาธิการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเดิม)
วันเริ่มคดี	15 พ.ย. 2553
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	บริษัทยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กสทช. ให้บริษัทดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการระบบจ่ายเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ที่ให้บริการอยู่ก่อนแล้วทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันนับแต่วันที่ ประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2251 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 ต.ค. 2551 และคำสั่งที่กำหนดให้บริษัทชำระค่าปรับทางปกครองวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 ก.ค. 2555 จนกว่าบริษัทจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 19 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กสทช. กำหนดค่าปรับทางปกครอง เนื่องจากเห็นว่าการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดย กสทช. มิได้ออกมาตรการบังคับให้ระงับหรือยกเลิกบริการได้ อีกทั้งมีจำนวนของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการยากที่จะกระทำหากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการ มติและคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก กรณีที่ กสทช. อ้างเรื่องประเด็นเพื่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยนั้น มิใช่อำนาจหน้าที่ของ กสทช.
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 18 ธ.ค. 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	9 มี.ค. 2554
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	บริษัทได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17-20 โดยไม่ให้บริษัทนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อนเป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน ตามหนังสือเรียกร้องของ ทีโอที เมื่อวันที่ 26 ม.ค. 2554 ต่อมา ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัท ชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มปีดำเนินการที่ 21-22 เพิ่มเติม จำนวน 9,984 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	11 พ.ค. 2554
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	บริษัทเรียกร้องให้ทีโอทีคืนหนังสือค้ำประกันธนาคารเพื่อประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 17 - 21 และห้ามไม่ให้เรียกร้องเงินใด ๆ จากธนาคาร พร้อมทั้งชำระค่าเสียหายในส่วน ของค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันและค่าเสียหายจากการเสื่อมเสียชื่อเสียงและเครดิตทางการเงิน ให้กับบริษัท สำหรับหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 17-21 เป็นเงิน 30 ล้านบาท และอีก 20 ล้านบาท สำหรับหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการปีที่ 21
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 10 ก.พ. 2557 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีคืนหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ และให้ชำระเงิน 6.65 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ บริษัทชำระให้แก่ธนาคาร
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 19 พ.ค. 2557 บริษัทยื่นคำร้องต่อศาลปกครองกลางขอบังคับตามคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ โดย ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางเช่นกัน ศาลจึงมีคำสั่งให้รวม พิจารณา ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเดิม) และเลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (เลขาธิการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเดิม)
วันเริ่มคดี	27 พ.ค. 2554
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	บริษัทยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาให้เพิกถอนคำสั่ง กทช. ที่แจ้งให้บริษัทดำเนินการ แก้ไขแบบร่างสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ที่กำหนดห้ามมิให้มี เงื่อนไขเกี่ยวกับวันหมดอายุการใช้งาน (Validity)
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
วันเริ่มคดี	2 ก.ค. 2555
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	บริษัทยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่องอัตราขึ้นสูงของ ค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 ที่ให้เรียกเก็บค่าบริการ ประเภทเสียงภายในประเทศได้ไม่เกิน 0.99 บาท/นาที โดยมีผลบังคับใช้เฉพาะกับผู้ใช้นานาชาติเหนือ ตลาดอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเห็นว่าเป็นคำสั่งที่มีชอบและเป็นการเลือกปฏิบัติ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	16 ม.ค. 2556
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	บริษัท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 3 และครั้งที่ 4 ซึ่งทีโอที ผิดนัดชำระให้แก่บริษัทตั้งแต่เดือนพ.ย. 2551 - ก.ย. 2555 รวมเป็นเงิน 1,528 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	25 ก.ย. 2557
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัท หยุดการให้ลูกค้าย้ายค่าย โดยวิธีการ กด *988* เนื่องจากเป็นการผิดสัญญาอนุญาตฯ และเรียกร้องค่าเสียหาย 9,126 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	30 ก.ย. 2558
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	บริษัท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มีผลผูกพันบริษัทและทีโอที และบริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม จำนวน 72,036 ล้านบาท ตามที่ทีโอที กล่าวอ้างว่าข้อตกลงต่อท้ายสัญญาดังกล่าวเป็นการแก้ไขสัญญาในสาระสำคัญทำให้ ทีโอที ได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	30 ก.ย. 2558
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้บริษัทดำเนินการเช่าสถานที่ จำนวน 11,883 สถานีฐาน ที่ใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเสา และอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาตฯ ต่อเนื่องไปอีก 2 ปี หลังจากสัญญาอนุญาตฯ สิ้นสุดลง หากไม่สามารถปฏิบัติได้ ให้บริษัท ชำระเงินค่าเช่าสถานที่ พร้อมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดระยะเวลา 2 ปี นับแต่สิ้นสุดสัญญาอนุญาตฯ คิดเป็นเงิน 1,911 ล้านบาท หรือนำเงินจำนวนดังกล่าวมาวางที่ศาล
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

5.2 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
วันเริ่มคดี	9 ม.ค. 2551
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	กสท เรียกร้องให้ดีพีซี ชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจำนวน 2,449 ล้านบาท ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ พร้อมเรียกเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันที่ผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น รวมเป็นเงิน 3,949 ล้านบาท ทั้งนี้ดีพีซีชี้แจงว่าเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ดีพีซีได้นำส่งไปแล้วตั้งแต่ 16 ก.ย. 2546 - 15 ก.ย. 2550 และได้นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 ก.พ. 2546
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 1 มี.ค. 2554 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่า การชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้นและระงับไปแล้ว ดีพีซีจึงไม่เป็นผู้ผิดสัญญา โดยในวันที่ 3 มิ.ย. 2554 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ในวันที่ 28 ก.ค. 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท เนื่องจากเห็นว่า กสท เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงินส่วนแบ่งตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือพร้อมกับคืนหนังสือค่าประกันให้เกิดพิพาทมา โดยตลอด โดยมีได้ทักท้วงแต่อย่างใด คำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการจึงเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 3 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	29 ก.ค. 2551
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	กสท เรียกร้องให้ดีพีซีชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีพีซีหักไว้และไม่ได้นำส่งให้ กสท ดังนี้ 1) ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการ 7-10 เป็นเงินต้นรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 165 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือน คำนวณถึงวันที่ 31 ก.ค. 2551 รวม 222 ล้านบาท 2) ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 11 เป็นต้นเงินและภาษีมูลค่าเพิ่ม 23 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือน โดยคำนวณถึงวันที่ 15 ต.ค. 2552 รวมเป็นเงิน 26 ล้านบาท รวม 2 ข้อพิพาทเป็นเงินทั้งสิ้น 248 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 23 มี.ค. 2555 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่า กสท ยังมิได้ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในส่วนที่ดีพีซี ต้องชำระแก่ทีโอที ตามบันทึกข้อตกลงค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม จึงถือว่า กสท ยังไม่มีสิทธิเรียกร้องดังกล่าว และในทางนำสืบของ กสท ยังฟังไม่ได้ว่าการที่ ดีพีซี ชำระผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท ในแต่ละปี เป็นการชำระผลประโยชน์ตอบแทนไม่ครบถ้วน โดยในวันที่ 25 มิ.ย. 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ในวันที่ 16 ก.ย. 2557 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 15 ต.ค. 2557 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	3 ก.พ. 2552
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท เรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ เสาอากาศ/เสาส่ง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น และ อุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ โดย หากไม่สามารถส่งมอบได้ ดีพีซีต้องชดใช้เงินจำนวน 2,230 ล้านบาท โดย ดีพีซีชี้แจงว่าทรัพย์สินดังกล่าว ไม่ใช่เครื่องหรืออุปกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาข้อ 2.1 ที่กำหนดให้ดีพีซีต้องส่งมอบ
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 18 ก.ค. 2555 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท เนื่องจากเห็นว่าตามสัญญาข้อ 12 สิทธิของ กสท ในอันที่จะเรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบทรัพย์สินอันเป็นวัตถุแห่งสัญญานั้น ต้องกระทำภายหลังวันสิ้นสุดสัญญา 60 วัน ดังนั้นการที่ กสท ทำคำเสนอข้อพิพาทจึงถือว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องก่อนกำหนดระยะเวลา
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 25 ต.ค. 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	7 เม.ย. 2553
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ดีพีซียื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ กสท ยกเลิกการกล่าวหาว่าดีพีซี เป็นฝ่ายผิดสัญญา อันเนื่องมาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างบริษัท - ดีพีซีที่ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท พร้อมทั้งชดใช้ค่าเสียหายแก่ดีพีซีเป็นเงินจำนวน 50 ล้านบาท ต่อมาในวันที่ 15 ก.ค. 2553 กสท เรียกร้องให้ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - บริษัท จาก 2.10 บาท เป็น 1.10 บาท ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2550 - 31 ธ.ค. 2551 โดยไม่ได้รับอนุมัติจาก กสท ก่อน ซึ่งคิดเป็นเงินจำนวน 1,640 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับที่คำนวณถึงเดือนมี.ค. 2553 อีก 365 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,000 ล้านบาท และเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน นับแต่เดือน เม.ย. 2553 เป็นต้นไป และเมื่อวันที่ 12 ก.ย. 2554 กสท ได้เสนอข้อพิพาทเพิ่มเติมในส่วนปีดำเนินการที่ 12 (1 เม.ย. 2552 - 15 มิ.ย. 2552) เป็นเงิน 113 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีคำสั่งให้รวมพิจารณาทั้ง 3 ข้อพิพาทเข้าด้วยกัน ซึ่งขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	8 เม.ย. 2554
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท เรียกร้องให้ดีพีซีชำระเงินจำนวน 33 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปีของเงินต้นดังกล่าว รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 35 ล้านบาท โดย กสท อ้างว่า ดีพีซีผิดสัญญาให้ดำเนินการฯ เนื่องจากสัญญาเช่าใช้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ระหว่างดีพีซี กับผู้ให้บริการ ในระหว่างปี 2540 - 2546 จำนวน 1,209 เลขหมาย มีการปลอมแปลงเอกสาร/ลายมือชื่อ เป็นเหตุให้ กสท ได้รับความเสียหายเนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บค่าใช้บริการระหว่างประเทศได้ เมื่อเลขหมายดังกล่าวมีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ กสท
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 28 พ.ค. 2556 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท เนื่องจากเห็นว่าข้อพิพาทในคดีนี้เป็นเรื่องพิพาททางละเมิด มิได้เป็นการกระทำอันเกิดจากการผิดสัญญาให้ดำเนินการ ดังนั้นข้อพิพาทในคดีนี้จึงไม่อยู่ในอำนาจพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 6 ก.ย. 2556 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)
วันเริ่มคดี	9 พ.ค. 2554
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<p>ทีโอทียื่นฟ้อง กสท และดีพีซี ต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาร่วมกันชำระค่า Access Charge ตามข้อตกลงเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของดีพีซี ลงวันที่ 8 ก.ย. 2540 ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ค่า Access Charge ที่ทีโอที ขอเพิ่มเรียกจากเดิมที่คำนวณไว้จนถึงวันที่ยื่นฟ้อง (9 พ.ค. 2554) เป็นวันที่ 15 ก.ย. 2556 (วันที่สิ้นสุดสัมปทานของ และ ดีพีซี) ค่า Access Charge ซึ่งดีพีซีต้องชำระให้แก่ทีโอทีโดยคำนวณจากจำนวนเลขหมายที่ดีพีซีมีการให้บริการ ในแต่ละเดือนในอัตรา 200 บาทต่อเลขหมาย เป็นเงินรวม 1,289 ล้านบาท 2) ค่า Access Charge ซึ่ง กสท ต้องชำระให้แก่ทีโอทีโดยคำนวณจากครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท ได้รับจากดีพีซี เป็นเงินรวม 3,944 ล้านบาท 3) ค่า Access Charge ซึ่ง กสท ชำระให้แก่ทีโอทีไม่ครบถ้วนเนื่องจาก กสท และดีพีซีนำส่วนลดค่า Access Charge ในอัตรา 22 บาทต่อเลขหมายต่อเดือนมาหักออกก่อน เป็นเงินรวม 222 ล้านบาท <p>รวม 3 รายการ เป็นเงินทั้งสิ้น 5,454 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ย</p>
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	24 ส.ค.2555
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ดีพีซี ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-14 เพิ่มเติมจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (IC) ที่ได้รับทั้งหมด (ขารับ) ก่อนหักค่า IC ที่จ่ายออกไปเป็นจำนวน 183 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน ต่อมา กสท เรียกร้องให้ ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 15 เพิ่มเติมเป็นจำนวน 141 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 324 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	8 ต.ค. 2555
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ดีพีซีเรียกร้องให้ กสท คืนหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 10-14 และห้ามมิให้เรียกร้องเงินใด ๆ จากธนาคาร พร้อมทั้งชำระค่าเสียหายในส่วนของการค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าเสียหายจากความเสียหายแก่ชื่อเสียงและเครดิตทางการเงินอีก 109 ล้านบาทให้กับดีพีซี
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 28 พ.ค. 2558 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ กสท คืนหนังสือค้ำประกันและชดเชยค่าธรรมเนียมธนาคารแก่ดีพีซี
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 15 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	28 ส.ค. 2556
ผู้พิจารณาคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ดีพีซี ส่งมอบหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 15 - 16 ฉบับใหม่ โดยอ้างว่าหนังสือค้ำประกันที่ดีพีซีส่งมอบให้นั้น มีข้อความไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปตามสัญญาให้ดำเนินการฯ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)
วันเริ่มคดี	20 พ.ค. 2558
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<p>กสท ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. กทค. กสทช. ทูมูฟ และดีพีซี ต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงระยะเวลาคุ้มครอง นับแต่วันที่ 16 ก.ย. 2556 ถึง 15 ก.ย. 2557 เป็นจำนวนเงินดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 24,117 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี 2) ทูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 18,025 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี 3) ดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 6,083 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี <p>ต่อมาในวันที่ 11 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นคำร้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท นับแต่วันที่ 16 ก.ย. 2557 ถึง 17 ก.ค. 2558 เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงิน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 6,521 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี 2) ทูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 4,991 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี 3) ดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 1,635 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
วันเริ่มคดี	16 พ.ย. 2558
ผู้พิจารณาคดี	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<p>ดีพีซียื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กสทช. ให้ดีพีซีดำเนินการส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตาม ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2556 จนถึงวันที่มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) กล่าวคือช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 (ช่วงที่หนึ่ง) เป็นเงินจำนวน 628 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น</p>
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณารับฟ้องของศาลปกครองกลาง

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัทที่ออกหลักทรัพย์	: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	: ADVANC
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	: 5 พฤศจิกายน 2534
มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด	: 451,910.49 ล้านบาท (ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2558)
ทุนจดทะเบียน	: 4,997,459,800 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,973,095,330 บาท
จำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด	: 34,071 ราย (ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2558 วันปิดสมุดทะเบียนล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล)
สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายย่อย (Free float)	: 36.22%
ประเภทธุรกิจ	: ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์*
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107535000265
เว็บไซต์	: http://www.ais.co.th
เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์	: http://investor.ais.co.th/
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

หมายเหตุ: * บริษัทจะยุติการเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครองตามที่กสทช.กำหนด

6.2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (DPC) สำนักงานเลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ บริการโทรคมนาคม	365.55	10	3,655.47	98.55
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (ADC) (บริษัทย่อยโดยซื้อผ่าน DPC) สำนักงานเลขที่ 408/157 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 38 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.adc.co.th	ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่าน เครือข่ายสายโทรศัพท์ และ สาย Optical Fiber	95.75	10	957.52	51.00 ^{1/}
บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด (ACC) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการศูนย์ให้ข้อมูลทาง โทรศัพท์	27.2	10	272	99.99
บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (AMP) สำนักงานเลขที่ 408/60 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 15 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการการชำระเงินค่าสินค้า และบริการทางอิเล็กทรอนิกส์และ บัตรเครดิต	30	10	300	99.99
บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ด์ จำกัด (AMC) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	จำหน่ายบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์	25	10	250	99.99
บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (AIN) สำนักงานเลขที่ 408/127 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 29 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.ain.co.th	ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	2	100	100	99.99

บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (SBN) สำนักงานเลขที่ 408/157 ชั้น 38 อาคารพหลโยธินเพลส ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.sbn.co.th	ให้บริการโทรคมนาคม และบริการโครงข่ายโทรคมนาคม เช่น บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) บริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศและ บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต บริการโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (IPLC & IP VPN) บริการเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) และบริการโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Television)	3	100	300	99.99
บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (WDS) สำนักงานเลขที่ 404 อาคารพหลโยธิน เซ็นเตอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	นำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่	0.5	100	50	99.99
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AWN) สำนักงานเลขที่ 408/60 ชั้น 15 อาคารพหลโยธินเพลส ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโทรคมนาคมที่ใช้คลื่นความถี่ ในย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ผู้จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้บริการโทรคมนาคม บริการโครงข่ายโทรคมนาคม และ บริการโครงข่ายกระจายเสียงและโทรทัศน์ ที่ไม่ใช่คลื่นความถี่	13.5	100	1,350	99.99
บริษัท ไมโมเทค จำกัด (MMT) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ (IT) บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับบริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Content Aggregator) และให้บริการในการเรียกเก็บและรับชำระเงินจากลูกค้า	0.5	100	50	99.99
บริษัท แฟกซ์ ไลท์ จำกัด (FXL) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้เช่าและบริการพื้นที่ ที่ดินและอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	0.01	100	1	99.98
บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (ABN) สำนักงานเลขที่ 408/60 อาคารพหลโยธินเพลส ชั้น 15 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร	ปัจจุบันยังมิได้ประกอบธุรกิจ	0.15	100	15	99.99

บริษัทร่วมทุน	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการ ถือหุ้น (%)
บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด (CLH) สำนักงานเลขที่ 598 อาคารสาทร สแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 403 ชั้นที่ 4 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2646 2523 โทรสาร : (66) 2168 7744	ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลกลาง ประสานงาน การโอนย้ายผู้ให้บริการ โทรคมนาคมเพื่อการคงสิทธิเลข หมายโทรศัพท์ (Mobile Number Portability: MNP)	0.02	100	2	20.00
บริดจ์ โมบาย พียูอี แอลทีดี (BMB) 750 Chai Chee Road, #03-02/03, Technopark @ Chai Chee, ประเทศสิงคโปร์ 469000 โทรศัพท์ : (65) 6424 6270 โทรสาร : (65) 6745 9453	ให้บริการเกี่ยวกับเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคพื้นเอเชีย แปซิฟิก เพื่อให้บริการเครือข่าย โทรคมนาคมระหว่างประเทศ	9	1 เหรียญสหรัฐ	9 ล้านดอลลาร์ สหรัฐ	10.00
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (IH) 52/1 หมู่ที่ 5 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	ให้เช่าอุปกรณ์โครงข่ายสื่อ สัญญาณโทรคมนาคม	0.5	100	14.5 ³⁾	29.00

หมายเหตุ: ¹⁾ สัดส่วนการถือหุ้นใน ADC ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน

²⁾ ปัจจุบันกระบวนการชำระบัญชีและขบวนการทางกฎหมายเพื่อยกเลิก บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรดิโอชั่น จำกัด (AIR) ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

³⁾ เมื่อวันที่ 15 ก.ค. 2558 ABN ได้ดำเนินการชำระค่าหุ้นเพิ่มเติมให้แก่ IH ทำให้ทุนชำระแล้วใน IH เปลี่ยนแปลงเป็น 14.5 ล้านบาท

6.3 ข้อมูลของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์หุ้นสามัญ

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง
กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : (66) 2009 9383
โทรสาร : (66) 2009 9476

ผู้สอบบัญชี

นายเจริญ ผู้สัมฤทธิ์เลิศ
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4068
บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 50-51 เอ็มไพร์ทาวเวอร์ 1
ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ : (66) 2677 2000
โทรสาร : (66) 2677 2222