

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำสร้างสรรค์ตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย และมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับความนิยมสูงสุด

พันธกิจ

- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เหนือกว่า และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งเสริมการดำเนินชีวิตประจำวัน และเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น
- เอไอเอสมุ่งมั่นใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉง ใหบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ และมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ เพื่อการเติบโตขององค์กร
- เอไอเอสมุ่งมั่นสร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส ก้าวเข้าสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” ด้วยการดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลคอนเทนต์ ณ สิ้นปี 2559 เอไอเอสในฐานะผู้นำด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 41 ล้านรายทั่วประเทศ เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลากว่า 26 ปี โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเป็นรายได้ส่วนใหญ่ของบริษัท และด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสถือครองในปัจจุบัน จึงสามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 2G 3G และ 4G ตลอดจนบริการคุณภาพอื่นๆ นอกจากนี้จากการที่เอไอเอสได้รับใบอนุญาตคลื่น 900 เมกะเฮิรตซ์ มาเมื่อเดือนมิถุนายน 2559 และใบอนุญาตจะสิ้นสุดในปี 2574 ทำให้สามารถไ้คลื่นเพื่อให้บริการเทคโนโลยี 2G ควบคู่ไปกับการใช้เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับเทคโนโลยี 3G และ 4G ในปัจจุบันเทคโนโลยี 3G ของเอไอเอสดำเนินงานอยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตคลื่น 2100 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งใบอนุญาตจะสิ้นสุดในปี 2570 โดยเครือข่าย 3G มีความครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 98 ของประชากรไทย ส่วนเทคโนโลยี 4G ของเอไอเอส ดำเนินงานอยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตคลื่น 1800 เมกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตจะสิ้นสุดในปี 2576 โดย ณ สิ้นปี 2559 เครือข่าย 4G มีความครอบคลุมแล้วทั่วประเทศโดยคิดเป็นร้อยละ 98 ของประชากรไทยและคาดว่าจะเพิ่มความสามารถในการใช้งานและขยายโครงข่ายต่อไปในปี 2560 นอกจากนี้แล้ว เอไอเอสยังให้บริการอื่นๆ ได้แก่ บริการการโทร อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ดิจิทัลคอนเทนต์ วิดีโอสตรีมมิ่งธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ บริการโทรศัพท์ทางไกล และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ

นอกเหนือจากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ในปี 2558 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ ต่อมาในปี 2559 ซึ่งเป็นปีที่สองของการดำเนินธุรกิจ เอไอเอส ไฟเบอร์ได้เติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องมาจากการขยายความครอบคลุมอย่างต่อเนื่องและการมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยที่ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายตัวเช่นกันเนื่องจากความต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์สามารถใช้จุดเด่นด้านความแตกต่างของเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (FTTx) พร้อมด้วยราคาที่เหมาะสมจูงใจให้ผู้ใช้บริการเทคโนโลยี ADSL มาใช้เทคโนโลยีใยแก้วนำแสง ส่งผลให้ปีนี้รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้น 616% จากเมื่อปีก่อน และจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 7 เท่า จากผู้ใช้บริการ 44,000 ราย เมื่อสิ้นปีที่แล้ว เป็น 301,500 ราย และครอบคลุม 5.2 ล้านครัวเรือน ณ สิ้นปีนี้ พร้อมกันนี้ เอไอเอสจะยังคงดำเนินการต่อยอดธุรกิจในปีหน้าและตั้งเป้าหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการรายหลักในตลาดภายใน 3 ปี

ธุรกิจหลักส่วนสุดท้ายของเอไอเอสคือ ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ ซึ่งการก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจยุคดิจิทัล ทำให้เอไอเอสในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ ได้มีการคิดค้นและพัฒนาดิจิทัลคอนเทนต์และบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า โดยเอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้สร้างและให้บริการคอนเทนต์ในการพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลคอนเทนต์ใน 5 ด้าน ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ คลาวด์ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (M2M) โดยตัวอย่างของความสำเร็จในปี 2559 ได้แก่ AIS PLAY ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่ให้บริการวิดีโอคอนเทนต์และการเปิดตัวบริการคลาวด์สำหรับองค์กร ทั้งนี้ ในท้ายที่สุด ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ของเอไอเอสจะสามารถยกระดับและขยายธุรกิจในทุกๆ ด้านแบบองค์รวม พร้อมกับการผลักดันให้เอไอเอส สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งในยุคดิจิทัล

1.1. การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

การประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 (พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553) โดยภายใต้ข้อกำหนดแห่งพรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กสทช.มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

- จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม และแผนเลขหมายโทรคมนาคม และจัดสรรคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม และการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการผูกขาดหรือความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม รวมถึงคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

โดยภายหลังจากที่บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) บริษัทย่อยของเอไอเอส ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100/1800/900 เมกะเฮิรตซ์ ทำให้ปัจจุบันการดำเนินงานบนระบบสัญญาสัมปทานสิ้นสุดลงและเปลี่ยนมาเป็นระบบใบอนุญาต ทั้งนี้ ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม บริษัทในกลุ่มเอไอเอสที่ได้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมของกสทช. ต่างๆ ซึ่งรวมถึงการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการประกอบกิจการ ค่าธรรมเนียมในการใช้คลื่นและการใช้เลขหมาย การสับทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ การจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมพื้นที่ตามที่ใบอนุญาตกำหนด และการคิดค่าบริการตามที่กสทช. กำหนด เป็นต้น

1.2 พัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี 2559

มกราคม

- บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) บริษัทย่อย ประกาศเปิดให้บริการ 4G อย่างเป็นทางการ ภายใต้ชื่อ 4G ADVANCED ด้วยพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 42 จังหวัด โดยนำเอาเทคโนโลยี LTE ADVANCED มาใช้เป็นรายการของประเทศไทย ภายหลังจากการได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ เมื่อเดือนธันวาคม 2558

กุมภาพันธ์

- เอไอเอส ประกาศลงทุน 40,000 ล้านบาท สำหรับปี 2559 เพื่อขยายโครงข่าย 4G และการปรับปรุงคุณภาพของโครงข่าย 3G การขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ และการขยายร้านเอไอเอส ชีป

มีนาคม

- เอไอเอส เปิดตัว 4.5 G เจิงพาณิชย์ เป็นรายการแรกของโลก โดยร่วมมือกับ“หัวเว่ย” พันธมิตรทางธุรกิจ คิดค้นและผสมผสานนวัตกรรมเครือข่ายอัจฉริยะเข้าด้วยกัน สามารถใช้งานที่ความเร็วสูงสุดถึง 550 เมกะบิตต่อวินาที และจะพัฒนาสู่ความเร็ว 1 กิกะบิตต่อวินาทีในอนาคต โดย 4.5G จะทำให้ผู้บริโภคชาวไทยสามารถใช้งานวิดีโอความละเอียดสูง และรองรับการใช้งานแอปพลิเคชันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น Virtual Reality ได้
- ศูนย์บริการเอไอเอส ดาต้า เซ็นเตอร์ ทุกแห่ง ได้รับใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ISO 27001:2013 จากบริษัท บูโร เวอร์ริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งยืนยันถึงมาตรฐานการบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูล และการก่อสร้างดาต้า เซ็นเตอร์ที่ได้มาตรฐานสากลและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- เอไอเอส เปิดตัวแคมเปญ “ที่สุดจากใจ ที่ 1 การให้บริการ” ต่อยอดแนวคิดการบริการและการดูแลลูกค้า “AIS Live 360°” ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยออกแบบงานบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า การเพิ่มช่องทางในการให้บริการบนโซเชียลมีเดียมากขึ้น และการเปิดบริการถามอุ่นใจ (Ask Aunjai) ซึ่งเป็น Virtual Agent ทำหน้าที่คล้ายพนักงานจริงที่คอยตอบคำถามลูกค้า 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ การจัดให้มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมจะให้การดูแลลูกค้ากว่า 5,000 คน และการมอบสิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าครบทั้ง 360 องศาการใช้ชีวิต

เมษายน

- เอไอเอสประกาศให้บริการ AIS 4G ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย หลังจากการเริ่มต้นเปิดให้บริการใน 42 จังหวัด เมื่อเดือนมกราคม

พฤษภาคม

- เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรในการต่อยอดพัฒนามือถือเอไอเอส ลาวา โดยนำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดโวลเต้ (VoLTE) ที่ใช้ในมือถือระดับราคาสูง มาเปิดให้บริการกับมือถือในระดับราคากลางถึงล่าง โดย VoLTE บนเครือข่าย 4G ให้คุณภาพเสียงคมชัดระดับ Full HD มีเสียงรบกวนต่ำ การเชื่อมต่อคู่สายที่เร็วกว่าเดิม และมีความเสถียรมากกว่าเทคโนโลยีทั่วไป
- เอดับบลิวเอ็น บริษัทย่อย เข้าร่วมการประมูลใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ และเป็นผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่จำนวน 1 ชุด ในแถบย่านความถี่ 895เมกะเฮิรตซ์ - 905 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 940 เมกะเฮิรตซ์ - 950 เมกะเฮิรตซ์ คิดเป็นแถบความกว้าง 2 x 10 เมกะเฮิรตซ์ ด้วยราคาประมูล 75,654 ล้านบาท และได้รับใบอนุญาตมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 และมีระยะเวลาอนุญาต 15 ปี
- เอไอเอส ไฟเบอร์ เปิดประสบการณ์ใหม่ของวงการบรรดแบนด์อินเทอร์เน็ตด้วยบริการ “เน็ตหอ” บริการอินเทอร์เน็ตรูปแบบเดิมเงินเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อรองรับการใช้ชีวิตที่แตกต่างและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติก 100% ของกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้อยู่อาศัยหอพัก

มิถุนายน

- เอไอเอส เปิดตัว “SIM2FLY” ซิมโรมมิ่งรูปแบบใหม่ ที่รองรับการเดินทางถึง 8 ประเทศยอดนิยมในโซนเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สิงคโปร์ ฮ่องกง ไต้หวัน ลาว มาเลเซีย และอินเดีย ด้วยราคาเริ่มต้น 399 บาท ทั้งนี้ ปัจจุบัน SIM2FLY ได้ขยาย การให้บริการครอบคลุมโซนยุโรปและอเมริกา และประเทศอื่นๆ อีกกว่า 50 ประเทศทั่วโลก

กรกฎาคม

- เอไอเอส แฉลงวิสัยทัศน์และนโยบายการให้การสนับสนุนภาคธุรกิจไทย ก้าวสู่การเป็น “Digital Enterprise” ด้วยการเป็น “ผู้ให้บริการคลาวด์ อันดับ 1 ของไทย” จากการร่วมมือกับพันธมิตรระดับโลก ได้แก่ Microsoft, VMware NSX, NetApp, Check Point เพื่อเปิดให้บริการ “คลาวด์เพื่อธุรกิจ (AIS Business Cloud)” อย่างเต็มรูปแบบ
- เอไอเอสร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) นำจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยี ดิจิทัลช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยที่อาศัยอยู่ตามแนวชายแดน ใน “โครงการระบบไฮซีที และพลังงานทดแทน แบบบูรณาการสำหรับชุมชนชายขอบ ตามพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” โดยพัฒนาและ ติดตั้งระบบพลังงานทดแทนแบบบูรณาการ ด้วยการสร้างระบบการผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานระหว่างพลังงานจาก แสงอาทิตย์และพลังงานน้ำ พร้อมระบบตรวจวัดข้อมูลสังเกตการณ์ระยะไกล (Remote Monitoring) สำหรับใช้งานภายใน ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดนบ้านศรีล้อม จ.ประจวบคีรีขันธ์ สิงหาคม
- เอไอเอส 4G ประกาศความเป็นผู้นำด้านเครือข่ายโรมมิ่งทั่วโลก ด้วยบริการ 4G โรมมิ่ง ที่ครอบคลุม มากถึง 74 ประเทศ 121 เครือข่าย ทุกทวีปทั่วโลก ภายใต้การทำงานร่วมกับพันธมิตรชั้นนำ
- เอไอเอส เปิดประสบการณ์ถ่ายทอดสด “โอลิมปิก ริโอเกมส์ 2016” บนมือถือผ่านแอปพลิเคชัน “AIS PLAY” เป็นครั้งแรกใน เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้คนไทยได้ชมสด ครบทุกคู่ ทุกสนาม กว่า 12 ช่อง ด้วยความคมชัดระดับ Full HD พร้อมรับชมย้อนหลังได้

กันยายน

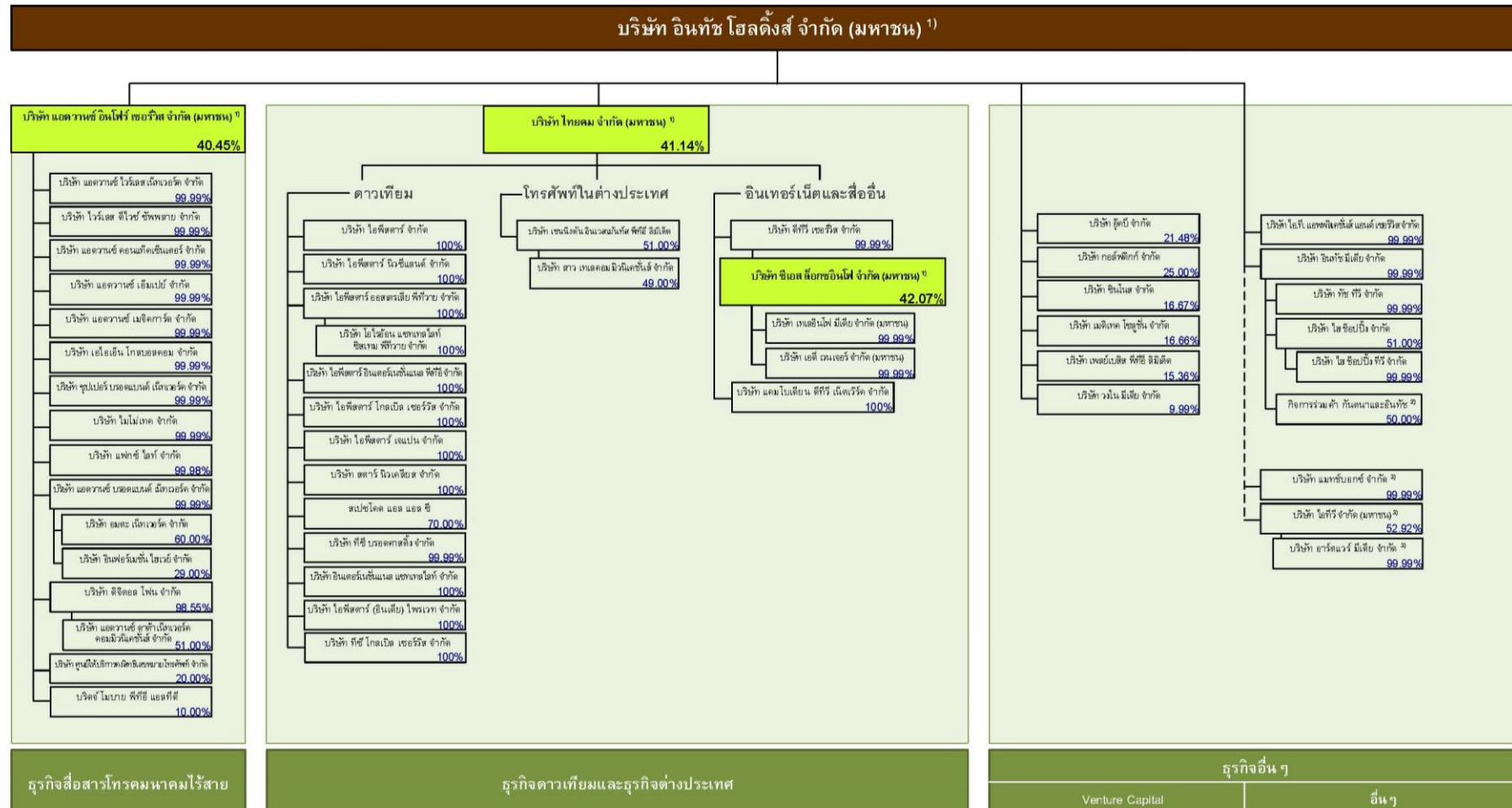
- เอไอเอส ได้ลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดและชมย้อนหลัง การแข่งขันมหกรรมกีฬาคนพิการ “พาราลิมปิก เกมส์ 2016” ณ เมืองริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล ให้ลูกค้าสามารถรับชมฟรีผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนมือถือ และกล่องทีวีอินเทอร์เน็ต AIS PLAYBOX

ตุลาคม

- เอไอเอส ร่วมกับบมจ.โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (ดีแทค) เปิดให้บริการเทคโนโลยีโวลเท่ (VoLTE) ข้ามเครือข่ายเป็น ครั้งแรกในไทยและอาเซียน โดยลูกค้าระบบเติมเงินและรายเดือนของทั้งสองเครือข่ายสามารถใช้งาน VoLTE เพื่อใช้บริการ โทร 4G ทั้งภาพและเสียงด้วยคุณภาพระดับ Full HD ได้ทุกพื้นที่บนโครงข่าย 4G ทั่วประเทศ

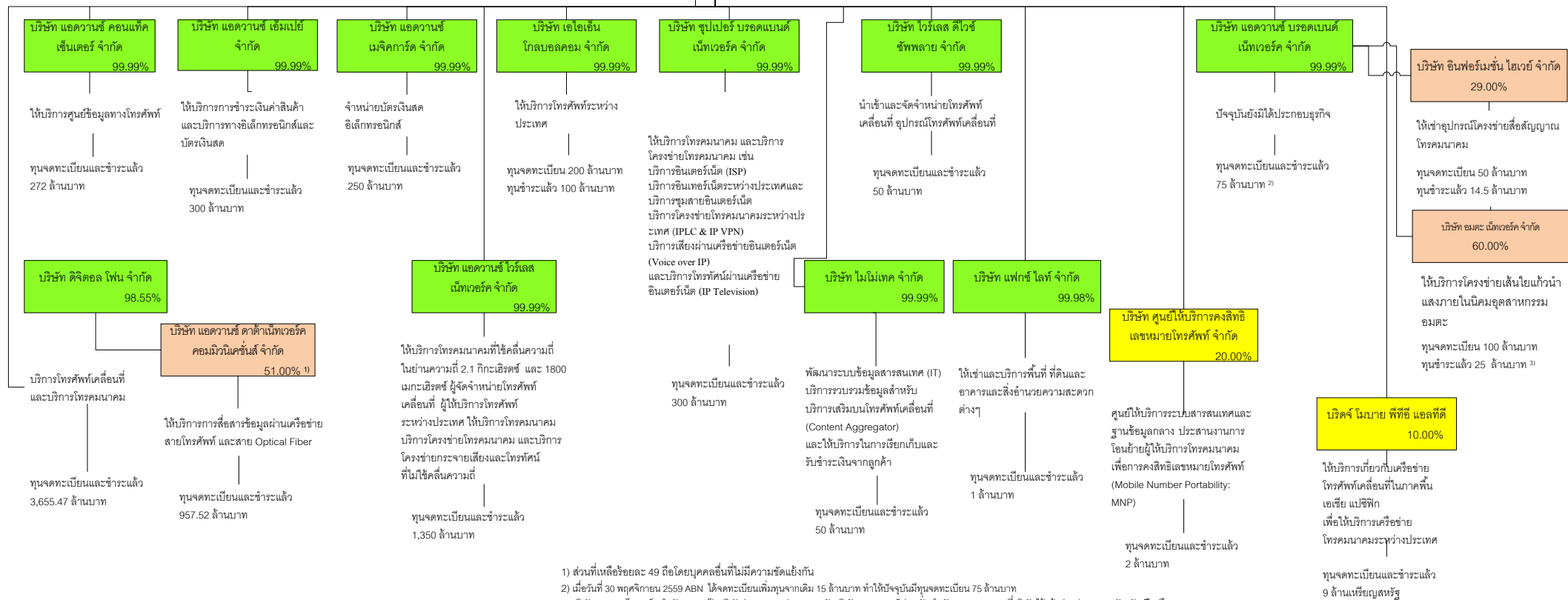
1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



1) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2) ปัจจุบันอยู่ระหว่างการทำระงับข้อพิพาท
3) ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ทุนจดทะเบียน 4,997.46 ล้านบาท และ ทุนชำระแล้ว 2,973.10 ล้านบาท



2 ล้านบาท

1) ส่วนที่เหลือร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งกัน

2) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 ABN ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจากเดิม 15 ล้านบาท ทำให้ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 75 ล้านบาท

3) บริษัท อยมตะ เนเจอร์แก๊ส จำกัด (AN) เป็นบริษัททุนร่วมระหว่าง ABN กับบริษัท อยมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่บริษัทได้แจ้งข่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ในเดือนตุลาคม 2558 โดยได้จดทะเบียนเพิ่มทุนแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2559

1.4 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ ประจำปี 2559

รางวัลด้านองค์กรยอดเยี่ยม

- รางวัล “Thailand’s Top Corporate Brands 2016” จากการเป็นบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี 2559 ด้วยมูลค่าแบรนด์องค์กรที่ 582,434 ล้านบาท และยังเป็นมูลค่าที่สูงที่สุดในทุกกลุ่มธุรกิจ โดยเอไอเอสได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รางวัล “สุดยอดนายจ้างดีเด่น และนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2559” ซึ่งจัดขึ้นโดย บริษัท เอชอน ฮิววิท (ประเทศไทย) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเอไอเอส รับรางวัล สุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2559 และแอควาเน็กซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ รับรางวัล นายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2559 โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้กับบริษัทที่มีการสร้างและรักษาความเป็นเลิศด้านการบริหารบุคลากร การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ และการมีภาพลักษณ์ของนายจ้างที่โดดเด่น และน่าเชื่อถือ สะท้อนการเป็นองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจ และมีความผูกพันกับองค์กร
- รางวัล “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2559 และบริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2559 ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี” จากวารสารการเงินธนาคาร ซึ่งมอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีผลประกอบการยอดเยี่ยมในรอบปี และยอดเยี่ยมในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ในงาน Money & Banking Awards 2016
- รางวัล “Thailand Top Company Awards 2016” ในกลุ่มอุตสาหกรรมการสื่อสารและโทรคมนาคม จากการเป็นบริษัทที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม มีการบริหารจัดการที่โดดเด่น และเป็นองค์กรตัวอย่างในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจัดโดย นิตยสาร Business+ ในเครือ เออาร์ไอพี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมของไทยรายแรกและรายเดียวที่มีรายชื่ออยู่ใน “ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์” Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน (2558 - 2559) จากการยอมรับในระดับโลกว่าเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานธุรกิจเพื่อความเติบโตขององค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้สามารถส่งมอบผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างการเชื่อมต่อและยกระดับสังคมไทย โดยส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เอไอเอสเป็น 1 ในเพียง 17 บริษัทโทรคมนาคมทั่วโลกที่ได้รับการคัดเลือกให้มีรายชื่อติดอยู่ในดัชนีดังกล่าว จากบริษัทโทรคมนาคมที่ได้รับการประเมินทั้งหมด 90 บริษัท
- ได้รับคัดเลือกให้ติดอยู่ใน “MSCI Global Sustainability Indexes” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นทั้งเชิงผลการดำเนินงานในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการถูกคัดเลือกให้มียี่ห้ออยู่ในดัชนีดังกล่าวถือเป็นอีกก้าวหนึ่งของการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลนอกเหนือจากการมีชื่ออยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์
- เป็น 1 ใน 33 บริษัทโทรคมนาคมจากทั่วโลกที่มีรายชื่ออยู่ในดัชนี “FTSE4Good Emerging Index” ซึ่งจัดทำโดย FTSE Group บริษัทผู้ออกแบบและจัดหาดัชนีระดับโลก ที่มีการทำงานร่วมกันกับตลาดหลักทรัพย์ในหลายประเทศ ทั้งในยุโรป และเอเชีย แปซิฟิก โดย FTSE4Good เป็นดัชนีที่คัดเลือกบริษัทที่ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง ควบคู่กับผลการดำเนินงานในสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการยอมรับ

- รางวัลบริษัทยอดเยี่ยมในอุตสาหกรรมสื่อสาร (Best in Sector: Communications) จากงาน IR Magazine Awards & Conference - South East Asia 2016 จัดขึ้นโดย IR Magazine ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อมอบรางวัลให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านงานนักลงทุนสัมพันธ์ โดยการตัดสินวัดจากผลสำรวจความเห็นของนักวิเคราะห์ และนักลงทุนสถาบันในภูมิภาค ทั้งฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และไทย
- รางวัล “รายงานความยั่งยืนดีเด่น ประจำปี 2559” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในฐานะองค์กรที่เผยแพร่ข้อมูลอย่างโปร่งใส ครบถ้วน และมีนโยบายการจัดทำรายงานด้านความยั่งยืน ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ลงทุนดีเด่น จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รางวัลด้านผู้บริหารยอดเยี่ยม

- รางวัล “Best CEO กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี” จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน ในฐานะที่นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของเอไอเอส ได้รับการยอมรับจากกลุ่มนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และผู้จัดการกองทุน ให้เป็นผู้บริหารซึ่งมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และเติบโตอย่างยั่งยืน โดยรางวัลดังกล่าวได้มอบให้ในเวที IAA Awards for Listed Companies 2015/2016

รางวัลด้านงานบริการยอดเยี่ยม

- รางวัล “The Most Fastest Response Brand on Pantip” จากเวที Thailand Zocial Awards 2016 ซึ่งจัดอันดับโดยเว็บไซต์พันทิป มอบให้กับบริษัทที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการที่โพสต์บนเว็บไซต์พันทิปได้อย่างรวดเร็วที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการเป็นผู้นำด้านการให้บริการลูกค้าของเอไอเอส

รางวัลด้านแบรนด์ยอดเยี่ยม

- รางวัล “Thailand’s Most Admired Brand 2016” จากการเป็นแบรนด์ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อันดับ 1 ที่ได้รับความนิยม และความน่าเชื่อถือ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 จากผลสำรวจความนิยมของผู้บริโภคทั่วประเทศโดยนิตยสารแบรนด์เจจ
- รางวัล “Brand of the Year” จากเวที World Branding Awards 2016-2017 โดยเอไอเอส เป็นบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมรายเดียวของไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าว โดยรางวัล Brand of the Year จัดขึ้นเพื่อยกย่องความสำเร็จของแบรนด์ที่มีความเป็นเลิศทั่วโลก ในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งจะพิจารณาจาก คุณค่าของแบรนด์ (brand valuation) การวิจัยตลาดกับผู้บริโภค (consumer market research) และการลงคะแนนโหวตจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (public online voting)

รางวัลด้านนวัตกรรมยอดเยี่ยม

- รางวัล “Champion of WSIS Prize 2016 สาขา ICT Application : e-Agriculture” จากโครงการพัฒนาแอปพลิเคชัน City - to- Farm Agriculture Assisting (CFAA) ซึ่งเป็นการเสนอแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทย ด้วยการสร้างแพลตฟอร์มให้เกษตรกรในชนบทสามารถเชื่อมโยงกับผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเมืองได้ โดยงานมอบรางวัลดังกล่าวจัดขึ้นในงานการประชุมสุดยอดสังคมสารสนเทศ (WSIS Forum) เพื่อร่วมกันพัฒนา และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของประชากรโลก ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union :ITU) และสหประชาชาติ (United Nation :UN)

รางวัลด้านกิจกรรมเพื่อสังคม

- รางวัล Corporate Social Responsibility Award 2016 ในฐานะองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมดีเด่นในภูมิภาคเอเชีย จากงานประกาศรางวัล 15th Asia Business Leaders Award 2016 ซึ่งจัดขึ้นโดย CNBC โดยภายในงานมีการประกาศผล 6 รางวัล ได้แก่ Asia Business Leader Award, Asia Disruptor Of The Year Award, Asia Talent Management Award, Lifetime Achievement Award, Indonesia Business Leader Of The Year Award และ Corporate Social Responsibility Award โดยมี 66 บริษัทในภูมิภาคเอเชีย ที่ได้รับการเสนอชื่อ และเอไอเอสเป็นบริษัทไทยเพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัล ในครั้งนี้

2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้ที่เกิดจากการให้บริการและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทและบริษัทในเครือให้บุคคลภายนอกในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ดำเนินการโดย	ร้อยละการถือหุ้น ของบริษัท ณ 31 ธ.ค. 59	ปี 2557		ปี 2558		ปี 2559	
			ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ - บริการและให้เช่าอุปกรณ์และศูนย์ให้ ข่าวสารทางโทรศัพท์	บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส		26,708.27	17.88	7,466.95	4.81	413.61	0.27
	บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค	99.99	94,478.94	63.27	117,370.25	75.60	124,922.33	82.11
	บจ. ดิจิตอล โฟน	98.55	27.19	0.02	3.69	-	-	-
	บจ. เอไอเอ็น โกลบอลคอม	99.99	2,873.93	1.92	1,272.30	0.82	369.46	0.24
	บจ. แอดวานซ์ เอ็มเปีย	99.99	368.75	0.25	224.59	0.14	189.92	0.12
	บจ. แฟกไลท์	99.98	-	-	30.37	0.02	149.12	0.10
	บจ. แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์	99.99	3.90	-	3.52	-	1.30	-
	- ค่าก่อสร้างภายใต้สัญญาอนุญาตให้ ดำเนินการ	บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	600.26	0.40	63.59	0.04	-	-
รวม			125,061.24	83.74	126,435.26	81.43	126,045.74	82.84
การขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส		8.38	0.01	0.19	-	-	-
	บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค	99.99	15,877.15	10.63	23,736.29	15.29	23,197.03	15.25
	บจ. ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย	99.99	7,528.74	5.04	4,090.35	2.63	749.90	0.50
รวม			23,414.27	15.68	27,826.83	17.92	23,946.93	15.75

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ดำเนินการโดย	ร้อยละการถือหุ้น ของบริษัท ณ 31 ธ.ค. 59	ปี 2557		ปี 2558		ปี 2559	
			ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจบริการสื่อสารข้อมูลผ่าน สายโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง	บจ. แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ ¹⁾	51.00	24.40	0.02	3.60	-	3.46	-
	บจ. ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค	99.99	786.18	0.53	883.63	0.57	595.62	0.39
	บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค	99.99	-	-	127.12	0.08	1,558.12	1.02
	บจ.แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชั่น ²⁾	99.99	42.96	0.03	-	-	-	-
รวม			853.54	0.58	1,014.35	0.65	2,157.20	1.41
รวมทั้งหมด			149,329.05	100.00	155,276.44	100.00	152,149.87	100.00

หมายเหตุ:

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

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจุบัน ความต้องการของผู้บริโภคในการใช้งานโทรศัพท์มือถือได้เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น เครือข่ายครอบคลุมทั่วถึงและใช้งานได้ดียิ่งขึ้นด้วยความเร็วสูงกว่าเดิม อีกทั้งสมาร์ทโฟนมีราคาถูกลง พร้อมกับมีคอนเทนต์และแอปพลิเคชันที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกใช้ ดังนั้น การใช้งานโทรศัพท์มือถือจึงเน้นไปที่การใช้อินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการเติบโตของรายได้จากการให้บริการข้อมูลที่มีสัดส่วนสูงกว่ารายได้จากการโทร นอกจากนี้ เอไอเอสยังขยายสู่ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและให้บริการดิจิทัลคอนเทนต์ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างครบวงจร ตามรูปแบบการใช้งานของลูกค้าในยุคดิจิทัล

ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบัน เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ 1800 เมกะเฮิรตซ์ และ 900 เมกะเฮิรตซ์ โดยให้บริการทั้งเทคโนโลยี 2G 3G และ 4G ทั้งหมดนี้พร้อมรองรับลูกค้ารวมกว่า 41 ล้านราย โดยเป็นลูกค้าระบบเติมเงินประมาณ 34.6 ล้านราย และมีลูกค้าระบบรายเดือนประมาณ 6.4 ล้านราย ในปี 2559 เอไอเอสได้ขยายสถานีฐาน 3G ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้นกว่า 51,200 สถานี ครอบคลุมร้อยละ 98 ของประชากร และสถานีฐาน 4G มีจำนวน 42,100 สถานี ครอบคลุมร้อยละ 98 ของประชากร

ระบบเติมเงิน ลูกค้าสามารถเลือกเติมเงินผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ผ่าน เอไอเอสช็อป mPAY ธนาคาร เครื่องเอทีเอ็ม ร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ เพื่อให้มีเงินคงอยู่ในระบบ จากนั้น จึงสามารถใช้บริการโดยเลือกจากแพ็คเกจที่หลากหลาย ภายใต้แบรนด์เอไอเอส วันทูคอล! เพื่อให้ตรงตามลักษณะการใช้งานมากที่สุด โดยทั่วไปแล้ว เมื่อจดทะเบียนซิม ลูกค้าจะเลือกแพ็คเกจหลักซึ่งมีทั้งแบบรวมการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมักจะรวมบริการ AIS WiFi ไว้ด้วย หรือแพ็คเกจ NET SIM ที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตซึ่งได้รับความนิยมเพื่อนำไปใช้กับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตเท่านั้น เช่น แท็บเล็ต หรือแบบสุดท้ายคือ แบบใช้งานโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ที่มีอัตราค่าโทรแตกต่างกันไปทั้งในเครือข่ายและนอกเครือข่ายเอไอเอส และนอกจากนี้ ยังมีรูปแบบค่าโทรราคาพิเศษสำหรับผู้ปกครองทางการได้ยินและทางสายตา

ระบบรายเดือน เป็นรูปแบบที่ลูกค้าใช้บริการก่อนแล้วจึงชำระค่าใช้จ่ายเมื่อสิ้นสุดรอบการใช้ โดยสามารถเลือกแพ็คเกจที่สามารถแบ่งประเภทได้เช่นเดียวกับระบบเติมเงิน แบบรวมการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบริการ AIS WiFi รวมอยู่ หรือรูปแบบการให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต หรือรูปแบบการใช้งานโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ลูกค้าในระบบรายเดือนมีแพ็คเกจการใช้งานให้เลือกอย่างหลากหลายเช่นเดียวกัน แต่จะมีข้อแตกต่างจากระบบเติมเงินคือการชำระเงินหลังรอบการใช้บริการในแต่ละเดือน ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าจำนวนมาก ให้ความสนใจกับความสะดวกสบายในแง่

นอกเหนือไปจากแพ็คเกจการใช้งานหลักของทั้งระบบเติมเงินและระบบรายเดือนแล้ว ลูกค้าสามารถซื้อแพ็คเกจเสริมเพื่อใช้งานเพิ่มเติมซึ่งสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามความต้องการ เช่น เพิ่มจำนวนนาที่ในการโทร เพิ่มปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต หรือเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยสามารถเลือกซื้อเป็นแพ็คเกจเสริมใช้ครั้งเดียว หรือใช้ต่อเนื่อง เป็นประจำ ช่องทางการซื้อที่ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า นั้นมีทั้งการสมัครแพ็คเกจเสริมด้วยการกดรหัส หรือสมัครผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ เช่น eService AIS Online store หรือผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น AIS App หรือ LINE เป็นต้น

• แพ็คเกจและซิมใหม่ในปี 2559

เอไอเอสยังคงมุ่งให้บริการและนำเสนอสินค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ในปี 2559 จึงได้มีการศึกษา วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภค เพื่อนำมาพัฒนาแพ็คเกจในรูปแบบใหม่ๆ ทั้งในระบบรายเดือนและระบบเติมเงินเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้งานบนเครือข่าย 4G เพื่อให้การใช้งานของลูกค้าเป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ระบบรายเดือน

4G Max Speed

เป็นแพ็คเกจที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งครอบคลุมทุกการใช้งานไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ ความละเอียดสูง หรือดิจิทัลคอนเทนต์อื่นๆ โดยแพ็คเกจ 4G Max Speed ทำให้ลูกค้าสามารถใช้อินเทอร์เน็ตที่ความเร็วสูงสุดของ 4G ได้ตลอดปริมาณการใช้งานที่กำหนด ซึ่งถือว่าเป็นปริมาณมากกว่าหากเทียบกับแพ็คเกจแบบไม่จำกัดการใช้งาน (unlimited) อื่นๆ ที่ราคาเดียวกัน และเมื่อใช้อินเทอร์เน็ตครบปริมาณที่กำหนด ลูกค้าจะต้องซื้อแพ็คเกจเพิ่มเพื่อให้สามารถใช้งานต่อได้ นอกจากนี้ยังมีบริการ Multi SIM ที่ลูกค้าระบบรายเดือนสามารถสมัครใช้เพียงแพ็คเกจเดียวเพื่อเล่นเน็ตพร้อมกันได้ถึง 5 เครื่อง

iEntertain Non-Stop

แพ็คเกจรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นมาสำหรับกลุ่มลูกค้าสมัยใหม่ที่สนุกกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงต่างๆ เช่น ดูคลิป ดูหนัง ดิจิทัลทีวี และ ฟังเพลง แพ็คเกจนี้รวมการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อเนื่อง และให้ลูกค้าสามารถดูหนัง ฟังเพลงไปกับแอปพลิเคชันชั้นนำ AIS PLAY, YouTube, JOOX, Atime Online, Coolism และ Seed ได้ทุกที่ทุกเวลา

ระบบเติมเงิน

ซิม Super Play

เดือนสิงหาคม 2559 เอไอเอสออกแบบซิมเติมเงินใหม่ “Super Play” ซึ่งเหมาะกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็ว 4G สำหรับรับชมความบันเทิงต่างๆ เช่น การใช้งานสตรีมมิ่งสำหรับวิดีโอ และมัลติมีเดียอื่น ความพิเศษของซิมนี้ คือ ลูกค้าสามารถรับชมความบันเทิงผ่าน YouTube และ AIS Play จำนวน 1 กิกะไบต์ ต่อสัปดาห์ นาน 52 สัปดาห์ หรือ 1 ปี รวมถึงฟังเพลงผ่านแอปพลิเคชันชั้นนำเช่น Joox , Seed , A Time , Coolism ได้ต่อเนื่อง

ซิม EASY FREE NET

เดือนกันยายน 2559 เอไอเอสออกซิมเติมเงินใหม่ “EASY FREE NET” ซิมแรกและซิมเดียวของเมืองไทย ที่ทำให้คนไทยได้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตฟรี ได้ทุกที่ ทุกเวลา แบบต่อเนื่อง และไม่จำกัด ด้วยความเร็ว 64 กิกะบิตต่อวินาที ตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มที่ไม่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือกลุ่มที่เพิ่งเริ่มต้นใช้งาน ให้ได้ใช้งาน และได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยสามารถเล่นได้ไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม พร้อมอัตราค่าโทรราคาประหยัดตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากแพ็คเกจและซิมสำหรับการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงินและระบบรายเดือนแล้ว เอไอเอสยังได้ออกโปรโมชันเครื่องโทรศัพท์คุณภาพดี ในราคาที่คุ้มค่าให้ลูกค้าเลือกใช้ตามความต้องการที่หลากหลาย โดยเฉพาะสมาร์ตโฟนซึ่งเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน สอดคล้องกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือที่เพิ่มขึ้นตามรูปแบบการใช้ชีวิต

• เอไอเอสซูเปอร์คอมโบ

นำเสนอสมาร์ตโฟนคุณภาพดี ราคาคุ้มค่าหลากหลายรุ่น ภายใต้แบรนด์เอไอเอส Super Combo LAVA ที่เป็นแบรนด์พิเศษที่พัฒนาร่วมกันโดยเอไอเอสกับผู้ผลิตมือถือ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้าในระบบเติมเงิน โดยโทรศัพท์ที่นำมาจัดแคมเปญนี้ มีทั้งโทรศัพท์ที่รองรับเทคโนโลยี 3G/4G และยังรวมถึงโทรศัพท์รุ่นใหม่รองรับเทคโนโลยี 4G VoLTE HD Voice ที่สามารถใช้งาน VoLTE ให้เสียงคมชัด โทรติดเร็ว

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าภายใต้แบรนด์เอไอเอส LAVA ได้ที่ www.ais.co.th/supercombo

• เอลิเอสฮอตดีล

นำเสนอสมาร์ตโฟนแบรนด์ดังหลากหลายรุ่น พร้อมส่วนลดค่าเครื่องในราคาพิเศษ เมื่อสมัครแพ็คเกจรายเดือน พร้อมชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้าในระบบรายเดือน ทั้งลูกค้าเปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายเบอร์เดิม เปลี่ยนจากเติมเงินเป็นรายเดือน และลูกค้าปัจจุบันในระบบรายเดือน

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแคมเปญ ได้ที่ www.ais.co.th/hotdeal

• บริการโรมมิ่งและบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

เอไอเอสมีบริการโรมมิ่งหรือบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้เมื่อเดินทางต่างประเทศ ได้ทันทีเมื่อเปิดบริการและไม่ต้องเปลี่ยนซิม โดยใช้เครือข่ายของผู้ให้บริการในประเทศนั้นๆ เอไอเอสได้ตกลงทำสัญญากับ ผู้ให้บริการระหว่างประเทศ 432 รายในทุกทวีป กับ 464 เครือข่าย และมีเครือข่าย 4G โรมมิ่งครอบคลุม 82 ประเทศ กับ 140 เครือข่าย มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในเอเชีย อีกทั้งยังมีบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เพื่อการโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทางกว่า 240 ประเทศ

ในปี 2559 เอไอเอสได้เปิดตัวแพ็คเกจโรมมิ่งใหม่ล่าสุด ชื่อว่า “Roam Like Home” ที่ลูกค้าซึ่งเดินทางอยู่ต่างประเทศ สามารถโทรกลับประเทศไทยและโทรในประเทศนั้นๆ ได้ไม่จำกัด พร้อมทั้งใช้บริการโรมมิ่งอินเทอร์เน็ตได้ต่อเนื่องด้วยแพ็คเกจเดียวกันในประเทศยอดนิยม 40 ประเทศ แพ็คเกจนี้ยังทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานโรมมิ่งทั้งการโทรและใช้อินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องกังวล และไม่ต้องเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์

นอกจากนี้ เอไอเอส ยังเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ SIM2FLY เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า แทนที่จะใช้ซิมแบบเติมเงิน และพ็อคเก็ตไวไฟของประเทศปลายทาง โดยมีจำนวนวันและปริมาณการใช้งานให้เลือกตามความต้องการ และสามารถใช้งานได้หลากหลายประเทศที่ลูกค้านิยมเดินทางไป ทั้งโซนเอเชีย ยุโรป และอเมริกา มอบความสะดวกสบายและความคุ้มค่าให้กับลูกค้า โดยสามารถซื้อซิมได้จากเมืองไทยก่อนเดินทาง และเมื่อถึงประเทศปลายทางก็สามารถใช้งานได้ทันที

2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์” โดยให้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงอย่างเต็มรูปแบบ เข้าตรงสู่บ้าน (FTTH) และอาคาร (FTTB) ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้าน Digital Home Service Infrastructure และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความเร็วและความเสถียรในการใช้งาน โดยมาพร้อม AIS PLAYBOX กล่องทีวีอินเทอร์เน็ตที่ช่วยสร้างความบันเทิงได้อย่างครบครัน

ในปี 2559 เอไอเอสมีผู้ใช้บริการ 301,500 ราย ด้วยพื้นที่บริการครอบคลุม 28 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ นครปฐม สมุทรสาคร ชลบุรี ขอนแก่น อุดรธานี นครราชสีมา เชียงใหม่ ภูเก็ต พระนครศรีอยุธยา ระยอง อุบลราชธานี บุรีรัมย์หนองคาย เชียงราย พิจิตรโลก สุราษฎร์ธานี สงขลา สระบุรี สุรินทร์ ราชบุรี สกลนคร มหาสารคาม นราธิวาส และนครศรีธรรมราช โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นผู้ให้บริการหลักในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในระยะเวลา 3 ปี

แพ็คเกจของเอไอเอสไฟเบอร์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ได้แก่

- **แพ็คเกจ PowerHome** เหมาะสำหรับการใช้งานตามบ้านทั่วไป มาพร้อมกับความเร็วในการอัปโหลดที่สูง ทำให้ผู้ใช้งานสามารถท่องโลกออนไลน์ โซเชียลมีเดีย เกมออนไลน์ อัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพ รวมถึงการดูวิดีโอสตรีมมิ่งและอัปโหลดคลิปหรือดู YouTube ได้อย่างไม่ติดขัด

- **แพ็คเกจ PowerPRO** เหมาะสำหรับการใช้งานตามบ้าน หรือองค์กรขนาดเล็ก ที่ต้องการความพิเศษของช่องทางผ่านโครงข่ายที่มีอัตราการแชร์ต่ำ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน ไม่ติดขัดแม้ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก รวมถึงช่องทางการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างประเทศด้วยแบนด์วิดท์ที่มากกว่าเพื่อการเชื่อมต่อที่รวดเร็ว
- **แพ็คเกจ PowerBiz** เหมาะสำหรับการใช้งานในระดับองค์กร สามารถตอบโจทย์ทางธุรกิจได้อย่างหลากหลาย มีจุดเด่นอยู่ที่มีการให้บริการไอพีสำหรับการติดตั้งเซิร์ฟเวอร์และสามารถใช้บริการเชิงธุรกิจต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระดับองค์กร เช่น การประชุมผ่านวิดีโอคุณภาพระดับ Full HD และได้รับบริการหลังการขายที่รวดเร็ว เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่ติดขัด

ผลิตภัณฑ์และบริการในปีที่ผ่านมา

• เน็ตหอ

เอไอเอสไฟเบอร์เปิดให้บริการ “เน็ตหอ โดยเอไอเอสไฟเบอร์” มิติใหม่ของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบเติมเงินครั้งแรกของไทย ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของกลุ่มนิสิต นักศึกษา ที่พักอาศัยตามหอพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัย

• การร่วมมือกับผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

เอไอเอสไฟเบอร์จับมือร่วมกันกับผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์หลายโครงการ เช่น บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด (มหาชน) บริษัท เอ็น.ซี. เอ็นจิเนีย จำกัด บริษัท ดีเวล แกรนด์ แอสเสท จำกัด และบริษัทมั่นคงเคหะการ จำกัด (มหาชน) เพื่อวางโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้ผู้พักอาศัยสามารถใช้งานได้ทันทีที่เข้าอยู่ในโครงการ

3. ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์

นอกจากการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายเพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้าแล้ว อีกสิ่งที่เอไอเอสได้พัฒนามาโดยตลอด คือ บริการเสริมที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้นอกเหนือจากการรับสายเข้าหรือโทรออก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เอไอเอสเป็นผู้นำในการให้บริการเสริมมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นบริการเสียงเพลงรอสาย (Calling Melody) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และบริการเสริมอื่นๆ ที่ได้ร่วมทำกับพันธมิตรทางธุรกิจจนทำให้ตลาดบริการเสริมมีการเติบโตมาโดยลำดับ

ในปัจจุบัน เครือข่ายมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถรองรับเทคโนโลยีที่ดียิ่งขึ้น ทั้ง 3G 4G และ Super WiFi อีกทั้งการใช้งานสมาร์ตโฟนก็ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เอไอเอสจึงพัฒนาบริการในรูปแบบดิจิทัลและดิจิทัลคอนเทนต์เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นไปที่ 5 แขนงหลักที่จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจรวมทางการเงินผ่านมือถือ คลาวด์ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (Machine-to-Machine หรือ M2M)

• วิดีโอ

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าสามารถชมคอนเทนต์วิดีโอ ทั้งรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ กีฬา และคาราโอเกะ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการรับชมความบันเทิงหลากหลายรูปแบบ นอกจาก AIS PLAYBOX ที่เป็นอุปกรณ์ Set top box สำหรับลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์แล้ว ในปี 2559 เอไอเอสยังได้พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการรับชมคอนเทนต์ผ่านมือถือ ชื่อว่า AIS PLAY ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่เพิ่มความสะดวกสบาย ให้ลูกค้าสามารถรับชมรายการต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา และในปีนี้ เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรผู้พัฒนาคอนเทนต์ เพื่อสรรหาคอนเทนต์ที่หลากหลายมาให้ลูกค้าได้รับชม เช่น การร่วมมือกับจีเอ็มเอ็มแกรมมี่ เพื่อนำเสนอการถ่ายทอดคอนเสิร์ต อีกทั้งยังมีคอนเทนต์กีฬา เช่น โอลิมปิก พาราลิมปิก ที่ลูกค้าสามารถเลือกรับชมได้หลากหลายกว่าการถ่ายทอดทางช่องฟรีทีวี

• เกม

เอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้พัฒนาเกมเพื่อให้บริการแก่ผู้ที่นิยมการเล่นเกม โดยได้พัฒนาช่องทางการชำระเงินผ่านทาง การหักเงินจากเครือข่าย และการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตเติมเงินวันทูคอล

• ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอสยังได้พัฒนาบริการด้านธุรกิจทางการเงิน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถโอนเงิน ถอนเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย ผ่านแอปพลิเคชัน AIS mPAY และในปี 2559 นี้ยังเพิ่มความสะดวกสบายด้วย บริการ “AIS mPAY MasterCard” บัตร MasterCard แบบเติมเงินเป็นรายแรกของไทย เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทุกสกุลเงิน ทั่วโลก ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถซื้อของออนไลน์ได้อย่างสบายใจและมั่นใจในความปลอดภัย

• คลาวด์

ในปี 2559 นี้ เอไอเอสได้เปิดตัว “AIS Business Cloud” ซึ่งเป็นบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร ตามแนวโน้มที่องค์กร ธุรกิจของไทยกำลังเปลี่ยนหันมาใช้ระบบคลาวด์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในยุคปัจจุบัน โดยให้บริการครบวงจร นับตั้งแต่ศูนย์ข้อมูล ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure-as-a-Service) เช่น virtual machine พื้นที่จัดเก็บการสำรอง ข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย ไปจนถึงบริการซอฟต์แวร์ (Software-as-a-Service) เช่น Office365, Mobile Threat Prevention App, Enterprise Storage Box รวมทั้งบริการการจัดการคลาวด์ และบริการให้คำปรึกษาจากมืออาชีพ อีกทั้งยังมีโครงสร้างพื้นฐาน ศูนย์ข้อมูลมาตรฐานระดับโลก สามารถรองรับธุรกิจได้ทุกระดับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจ ได้กับระบบความปลอดภัย และยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจระดับสากลที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการคลาวด์ให้ แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

• การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (M2M)

บริการ M2M ของเอไอเอส ได้มีการทำตลาดในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น ลอจิสติกส์ การเงินและธนาคาร สาธารณูปโภค เป็นต้น และมีการร่วมมือเป็นพันธมิตรกับผู้ให้บริการชั้นนำ ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการการเชื่อมต่อ อุปกรณ์ M2M ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในการพัฒนาคอนเทนต์ โดยเฉพาะการสร้างสรรค์แอปพลิเคชันใหม่ๆ เอไอเอสได้ให้การสนับสนุนและผลักดัน ผู้ประกอบการยุคใหม่ หรือที่เรียกว่า “สตาร์ทอัพ” อย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการ AIS the StartUp CONNECT ซึ่งเป็นการ ส่งเสริมให้ Startup ทั้งหลายทั่วประเทศสามารถส่งผลงานผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาให้บริการบน เครือข่ายของเอไอเอส พร้อมทั้งการใช้ประโยชน์จากระบบ Enablers ต่างๆ ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นระบบการให้บริการ ระบบ การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายและออกบิล รวมถึงการเข้าถึงลูกค้าทั้งระบบเติมเงินหรือรายเดือน

2.3 การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมกลยุทธ์ของเอไอเอส เนื่องจากเป็นจุดส่งผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ของเอไอเอสไปยังลูกค้าที่กระจายตัวอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ เอไอเอสให้ความสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับ ตัวแทนจำหน่าย รวมถึงการพัฒนาและจัดหาตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติม เพื่อตอบรับกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า ทำให้ เอไอเอสมีรูปแบบของช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายเพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยร้อยละ 97 เป็นการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยหลักเกณฑ์การ พิจารณาทั้งจากทำเลที่ตั้ง ผลงานที่ผ่านมา รวมทั้งสถานะทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนจำหน่ายในพื้นที่ต่างจังหวัด จะต้องเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยในพื้นที่และเป็นนักธุรกิจที่มีศักยภาพภายในพื้นที่เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งมอบบริการที่ดี ให้กับลูกค้าได้ โดยตัวแทนจำหน่ายของธุรกิจมือถือของเอไอเอส มีดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เอไอเอส ช็อป

เอไอเอสมีการขยายสาขาเอไอเอส ช็อป เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ในพื้นที่ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ทำให้คล่องตัว เพื่อความรวดเร็ว อีกทั้งยังปรับปรุงการจัดพื้นที่และแสดงสินค้าในช็อป ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยในปี 2559 มีเอไอเอส ช็อป 130 สาขา ซึ่งจำนวน 43 สาขาจากทั้งหมดนี้ เอไอเอสได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารร้านเอไอเอส ช็อป โดยเรียกว่า AIS Shop by Partner โดยมีมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกับ AIS Shop ที่ทาง AIS ควบคุมเอง เพื่อช่วยให้การขยายสาขาเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยเอไอเอส ช็อปที่บริหารโดยตัวแทนจำหน่ายนี้จะมีมาตรฐานการขายและการให้บริการอย่างมีคุณภาพเช่นเดียวกับการบริหารโดยเอไอเอสเอง ซึ่งกระบวนการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมถูกจัดขึ้นโดยทีมงานพัฒนาบุคคลของเอไอเอส เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละสาขา

2. ตัวแทนจำหน่าย “เทเลวิซ”

เอไอเอสมีตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซจำนวนทั้งสิ้นกว่า 100 ราย และมีร้านเทเลวิซ และเทเลวิซพลัส กว่า 430 แห่งทั่วประเทศ โดยตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซมีสิทธิในการจำหน่ายสินค้าและบริการ ภายใต้เครื่องหมายการค้าของเอไอเอส รวมถึงมีสิทธิในการให้บริการรับจดทะเบียนรายเดือน ให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนต่างๆ และเป็นผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการหรือให้บริการด้านอื่นๆ โดยนอกเหนือจากรายได้จากการขายโดยทั่วไปแล้ว ตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซจะได้รับค่าตอบแทนจากการลงทะเบียนให้ลูกค้าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอส รวมถึงได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาดในอัตราที่เอไอเอสกำหนด ทั้งนี้ เอไอเอสจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไข ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ รวมถึงแนวทางในการดำเนินการของตัวแทนจำหน่าย เช่น การเลือกและพัฒนาสถานที่ การโฆษณาและส่งเสริมการขาย รวมถึงการให้บริการต่างๆ เพื่อให้ได้ระดับมาตรฐาน ในปี 2559 เอไอเอสได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพร้านเทเลวิซ จำนวน 20 สาขา โดยเน้นพัฒนามาตรฐานการการขาย และการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อพร้อมสู่การเป็น “เอไอเอส ช็อป”

3. ตัวแทนจำหน่ายแอดวานซ์ ค้าส่ง (Advanced Distribution Partnership หรือ ADP)

ตัวแทนจำหน่ายแอดวานซ์ ค้าส่งได้รับการคัดเลือกจากตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซ และตัวแทนจำหน่ายทั่วไปที่มีศักยภาพในการกระจายสินค้าในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี และยังสามารถคงสถานะทางการเงินที่ดี รวมถึงมีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการจัดจำหน่ายสินค้าให้กับตัวแทนค้าปลีกในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างรวดเร็ว และสามารถทำกิจกรรมทางการตลาดในพื้นที่นั้นได้อีกด้วย

4. ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้”

ตัวแทนจำหน่ายเอไอเอส บัดดี้ ได้รับการคัดเลือกจากตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกที่มีศักยภาพในการขายและอยู่ในพื้นที่สำคัญต่างๆ ในแต่ละจังหวัด เพื่อเป็นร้านจุดจำหน่ายสินค้าและให้บริการอื่นๆ ของเอไอเอส ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการรับจดทะเบียนรายเดือน ให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนต่างๆ และให้บริการรับชำระค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ซึ่งสามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซ ในปี 2559 เอไอเอสได้เปิดตัวตัวแทนจำหน่ายเอไอเอส บัดดี้เพิ่มจำนวนเป็นกว่า 1,100 ร้านค้ากระจายตัวอยู่ในตามแต่ละอำเภอ ทั่วประเทศ และมุ่งขยายสาขามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวของกลุ่มลูกค้าเอไอเอสที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต พร้อมทั้งพัฒนาแอปพลิเคชัน “Easy App” เพื่อรองรับการทำงานบริการต่างๆ ผ่านสมาร์ตโฟน ทำให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถทำงานบริการได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ

5. ตัวแทนแอตวอนซ์ ค้าปลีก (Advanced Retail Shop หรือ ARS)

ตัวแทนแอตวอนซ์ ค้าปลีกเป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายโทรศัพท์ทั่วไปที่กระจายอยู่หลากหลายพื้นที่ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เป็นอย่างดี นับเป็นช่องทางสำคัญเพราะเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าโดยตรง ปัจจุบันมีมากกว่า 22,000 ราย และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของชุมชน และในปี 2559 มีการพัฒนารูปแบบการขายให้สะดวกยิ่งขึ้น โดยตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกสามารถทำงานบริการผ่านแอปพลิเคชัน “AIS Easy App” เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

6. ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ (Key Account and Modern Trade)

เอไอเอสได้จัดจำหน่ายสินค้าและบริการต่างๆ เช่น การให้บริการลงทะเบียนแบบเติมเงิน และรายเดือน การรับชำระค่าบริการรายเดือน รวมไปถึงการเติมเงิน ผ่านตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ซึ่งมีสาขาหรือร้านค้าของตนเองอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ เจมาาร์ท ทีจีโฟน บางกอกเทเลคอม ซีเอสซี กลุ่มร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น เทสโก้โลตัส บิ๊กซี เพาเวอร์บาย เซเว่นอีเลเว่น กลุ่มช่องทางขายอุปกรณ์ไอที ตัวแทนจำหน่ายไอที กลุ่มไอทีค้าปลีก เช่น ไอเอสทูดีโอ ไอทีซีดี แอดไวซ์ ไอที เป็นต้น โดยกระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้นมากกว่า 50 ราย และเป็นสาขามากกว่า 10,000 แห่ง รวมถึงได้เพิ่มจำนวนพนักงานส่งเสริมการขาย เป็น 350 คนคอยทำหน้าที่แนะนำสินค้าและบริการแก่ลูกค้า พร้อมทั้งมีการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางจำหน่ายโดยเพิ่มความสามารถในการขายสินค้า และให้บริการของเอไอเอส ตลอดจนการเพิ่มสื่อต่างๆ ในสาขาของตัวแทนจำหน่ายเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายและสร้างภาพลักษณ์ให้กับเอไอเอส ในปี 2559 นี้ เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายกลุ่ม ไอเอสทูดีโอจำนวน 3 ราย ได้แก่ บริษัท เอส พี วี ไอ จำกัด บริษัท คอปเปอร์ไวร์ จำกัด บริษัท ยูฟิคอน จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำประสบการณ์ของการให้บริการเครือข่าย ผสานรวมกับความเชี่ยวชาญสินค้าของแอปเปิล ทำให้ตอบรับกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าแอปเปิลได้ดียิ่งขึ้น

7. การจำหน่ายทางตรง

เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยตรง เช่น การออกบูธ ซึ่งดำเนินการโดยการคัดสรรจากตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพและความชำนาญในแต่ละพื้นที่ และโดยจัดตั้งทีมงาน AIS Direct Sales เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของตลาดในอนาคต โดยมีการพัฒนาอุปกรณ์ และเครื่องมือการทำงานที่เรียกว่า “AIS Easy App” ให้พนักงานขายสามารถดำเนินการขายสินค้า จัดทะเบียน และทำบริการต่างๆ ให้ลูกค้าในทันทีจึงทำให้การบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น

8. การจำหน่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

เอไอเอส ส่งเสริมให้ตัวแทนจำหน่ายระบบ วัน ทุ คอล ! ให้บริการเติมเงินผ่านตัวแทนหน่วยเติมเงิน AIS Online top-up ช่วยให้ผู้ค้าเอไอเอสสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพัฒนาวิธีการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ผ่านเครื่องเติมเงินอัตโนมัติ เอทีเอ็ม ธุรกิจการเงินผ่านมือถือ อินเทอร์เน็ต เอ็มเปย์ โดยปัจจุบันเอไอเอสมีการจำหน่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กว่า 500,000 จุด ปัจจุบันการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่า การเติมเงินทั้งหมด รวมถึงยังช่วยลดต้นทุนในการผลิตบัตรเติมเงินและบัตรเงินสดอีกด้วย

ช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์

เอไอเอสจัดช่องทางการจัดจำหน่ายสำหรับบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเสนอบริการให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภูมิภาคต่างๆ เพื่อรองรับการเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นอีกจากการขยายเครือข่ายการให้บริการในอนาคต

ในปี 2559 ช่องทางหลักที่ให้บริการจัดจำหน่ายสำหรับลูกค้าในพื้นที่ให้บริการ โดยมีทั้งเอไอเอสช็อป และร้านค้าเทเลวิซ กว่า 440 แห่ง ใน 28 จังหวัดพื้นที่ให้บริการของเอไอเอสไฟเบอร์ รวมทั้งมีการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งและตัวแทนขายตรงในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2560 จะมีการขยายช่องทางต่างๆ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน ในการให้ข้อมูลและ

อำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยสามารถสมัคร ตรวจสอบสถานะการใช้บริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ทั้งนี้ กลยุทธ์ที่เอไอเอสใช้ในการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถศึกษาได้เพิ่มเติมจาก รายงานพัฒนาความยั่งยืน ปี 2559 หัวข้อ “พันธมิตรทางธุรกิจ”

2.4 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และประสบการณ์ลูกค้า

เอไอเอสตระหนักดีว่าการบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นเอไอเอสจึงทุ่มเทเพื่อมาตรฐานบริการที่ยอดเยี่ยม และเพื่อต่อยอดการเป็นผู้นำด้านการดูแลลูกค้า ในปี 2559 นี้ เอไอเอส ได้ต่อยอดแนวคิด AIS LIVE 360° ด้วยแคมเปญ **“ที่สุดจากใจ ที่ 1 การให้บริการ”** เพื่อส่งมอบบริการด้วยใจ พร้อมคัดสรรสิทธิพิเศษที่ตรงใจให้แก่ลูกค้าในยุค 4G ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ออกแบบมาด้วยความเข้าใจและใส่ใจในทุกรายละเอียด ยกกระดับการดูแลลูกค้าให้เป็นที่สุดในทุกด้าน โดยประกอบไปด้วย 4 กลยุทธ์ คือ

1. **เร็วที่สุด** โดยเอไอเอส ได้รับรางวัลในฐานะผู้ให้บริการด้านโซเชี่ยล มีเดีย ที่ให้ข้อมูลลูกค้าบนพันทิปเร็วที่สุดในประเทศไทย
2. **สะดวกที่สุด** ด้วยบริการที่จัดการได้ด้วยตนเอง (Self Service) ที่หลากหลาย
3. **ทันสมัยที่สุด** ด้วยการนำเทคโนโลยีมาออกแบบงานบริการที่ตรงใจลูกค้า
4. **หลากหลายที่สุด** กับสิทธิประโยชน์ที่เติมเต็มครบทั้ง 360 องศาการใช้ชีวิต พร้อมยกระดับพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง

เอไอเอสมีการบริหารความสัมพันธ์และประสบการณ์ลูกค้าผ่านแคมเปญและรูปแบบบริการที่หลากหลาย โดยมีช่องทางหลักดังต่อไปนี้

• เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์

เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ เป็นช่องทางการให้บริการสำคัญ ที่ลูกค้าสามารถเข้าได้โดยสะดวก ผ่านการโทร 1175 หรือ 1148 สำหรับลูกค้าเซเรเนด และยังสามารถติดต่อด้วยวิธีการออนไลน์ได้ด้วย โดยเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์สามารถให้บริการด้านการตอบคำถาม แก้ปัญหา ให้คำแนะนำ และยังสามารถขายแพ็คเกจต่างๆ ได้เช่นกัน ปัจจุบัน เอไอเอสมีคอลเซ็นเตอร์ 4 แห่ง ใน 2 จังหวัด โดยมีพนักงานประมาณ 2,700 คน และล่าสุดได้เริ่มก่อสร้าง “AIS Contact Center - Development & Training Arena” สำนักงานถาวรแห่งใหม่ที่ จ.นครราชสีมา คาดแล้วเสร็จไตรมาสที่ 3 ปี 2560 โดยจะสร้างงานให้แก่บุคลากรท้องถิ่นมากกว่า 1,000 ตำแหน่ง รองรับปริมาณการติดต่อร้อยละ 50 ของจำนวนสายทั้งหมด และเป็นศูนย์อบรม-พัฒนาการให้บริการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าให้แก่ บริษัทในเครือ หน่วยงานภายใน คู่ค้าธุรกิจด้วย และยังได้จัดตั้ง “1185 AIS Fibre Call Center” ขึ้น เพื่อรองรับบริการใหม่ล่าสุดจากเอไอเอส ไฟเบอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านไฟเบอร์ออปติก 100% ด้วยพนักงานซึ่งมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (IP Knowledge) และการใช้งานในยุคดิจิทัล (Digital Age Usage) ไม่ต่ำกว่า 120 คน นอกจากนี้ พบว่าจำนวนลูกค้าติดต่อผ่านช่องทางมัลติมีเดีย เช่น อีเมล โซเชี่ยลมีเดีย และโปรแกรมแชท “Ask Aunjai” เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงร้อยละ 54 จึงได้เตรียมเพิ่มจำนวนพนักงานบริการในส่วนนี้จาก 80 คนเป็น 160 คนในปี 2560 และยังสามารถต่อยอดความสามารถของ “Ask Aunjai” โปรแกรมแชทบพนักงานเสมือน (Virtual Agent) ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent Agent หรือ AI) เพื่อให้สามารถให้บริการสอบถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการของเอไอเอส รวมถึงแชทโต้ตอบอัตโนมัติได้ครอบคลุมเนื้อหามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้ ริเริ่มระบบ Customer Track & Trace ให้ความสะดวกสูงสุดแก่ลูกค้า ในการสอบถามติดตามสถานะต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ในเรื่องที่ลูกค้าแจ้งไว้ หรือที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการให้ ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) และแจ้งผลทาง SMS อัตโนมัติ เช่น การตรวจสอบแก้ไขปัญหาการใช้งานเครือข่าย หรืออินเทอร์เน็ต เอไอเอส ไฟเบอร์ การขอสำเนาใบแจ้งค่าบริการ เป็นต้น

ด้วยความมุ่งมั่นยกระดับงานบริการอย่างต่อเนื่อง บจ. แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ ได้รับรางวัล “Best Employer Thailand 2016” สหุยอนนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย จากเอออน ฮิววิท บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคล ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในส่วนด้านการบริการ ได้รับรางวัล “The Most Fastest Response Brand on Pantip” จาก Thailand Zocial Awards 2016 ในฐานะแบรนด์ที่ตอบคำถามลูกค้าบนเว็บไซต์พันทิปได้เร็วที่สุด ด้วยสถิติจำนวนกระทู้กว่า 17,383 กระทู้ เวลาเฉลี่ยในการตอบคำถาม กระทู้ละ 32.5 นาที และในด้านนวัตกรรม ได้รับรางวัลผู้นำด้านเทคโนโลยี “The Best Innovation [Honorary Mention] 2016” ในฐานะสุดยอดนวัตกรรมจากงาน Crest Award สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และ “Best Customer Self-Service Innovation Award 2016” จาก AVAYA ผู้นำระดับโลกทางด้านซอฟต์แวร์การสื่อสารทางธุรกิจ ในงาน AVAYA Technology Forum ประเทศไทย

• เอไอเอส ช็อป

เอไอเอส ช็อป เป็นอีกหนึ่งช่องทางบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นับตั้งแต่ การทำธุรกรรม จัดทะเบียนซิม ชำระค่าใช้จ่าย แก้ปัญหา ให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับการใช้งาน รวมไปถึงการขายเครื่องโทรศัพท์ แพคเกจต่างๆ ปัจจุบัน เอไอเอสช็อปมี 130 สาขา และในปี 2560 คาดว่าจะขยายรวมเป็นประมาณ 160 สาขา ในปี 2559 ที่ผ่านมา เอไอเอส ช็อป ได้นำเทคโนโลยีมาออกแบบงานบริการที่ตรงใจลูกค้ายิ่งขึ้น ยกย่องให้เป็น **ดิจิทัล ช็อป (Digital Shop)** ด้วยเทคโนโลยีการบริการ โดยเป็นผู้ให้บริการรายแรกที่เปิดตัว การให้บริการโดย **พนักงานแบบเคลื่อนที่ (Service Mobility)** ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) พุดคุยและดูแลลูกค้าได้ใกล้ชิด ด้วยความคล่องตัวในทุกพื้นที่ของสาขาแบบไร้ขีดจำกัด พร้อมทั้งพัฒนาทักษะและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานสู่การเป็น **ผู้เชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์สื่อสารและระบบปฏิบัติการ (Digital Guru)** อย่างเต็มรูปแบบ โดยในปีนี้ได้เพิ่มจำนวน Digital Guru ขึ้นอีกกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยปัจจุบัน มีพนักงาน Device Guru (ผู้เชี่ยวชาญ) และพนักงาน Device Advance (ผู้ชำนาญการ) จำนวน 955 คน นอกจากนี้ AIS Flagship Store สาขาเวสเกตส์ ยังได้นำ **เทคโนโลยี Interactive Magic Wall** ขนาด 3 x 6 เมตร มาให้ลูกค้าได้สัมผัสความล้ำหน้า ผ่านการร่วมเล่นเกมสบน Magic Wall และ AIS Flagship Store สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ และเซ็นทรัลสาขาปิ่นเกล้า ยังได้เปิดตัว AIS **Hyper-Reality Experience** อีกขั้นของ Virtual Reality สหุยอนเทคโนโลยีแห่งอนาคต สัมผัสภาพเสมือนจริงได้มากกว่าเพียงแค่ใส่แว่นมอง แต่สามารถตอบโต้ในสิ่งที่เห็นได้ทั้งตัว ให้ผู้ใช้บริการสามารถทดลองเล่นเกมส์ ดูหนัง และท่องโลกเสมือนจริง กับ Hyper Reality ได้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังได้ขยายขีดความสามารถของ ตู้บริการอัจฉริยะ (Service Kiosk) ให้ทำรายการอัตโนมัติได้หลากหลายยิ่งขึ้นด้วยฟังก์ชันใหม่ๆ อาทิ การเปลี่ยนจากระบบเติมเงินเป็นรายเดือน การย้ายค่ายเบอร์เดิมมายังเอไอเอส การสมัคร/เปลี่ยนแปลงบริการระบบข้ามแดนอัตโนมัติหรือโทรทางไกลต่างประเทศ และยังมีแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว 80 ตู้ทั่วประเทศ และยังได้ขยายจุดบริการ ตู้รับชำระอัตโนมัติ (Payment Kiosk) ไปยังสถานที่ที่ลูกค้าจะได้รับความสะดวกที่สุด อาทิ ศูนย์การค้าใหม่ๆ ร้านเทเลวิซ สถานีรถไฟฟ้า BTS และ MRT สายใหม่ๆ โดยปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว 300 ตู้

บริการอื่นๆ สำหรับลูกค้า จากเอไอเอส

เอไอเอสยังมีโปรแกรมการดูแลลูกค้า เพื่อรักษารฐานลูกค้า และสร้างประสบการณ์สุดพิเศษให้กับลูกค้าเอไอเอส โดยมีแคมเปญหลักดังต่อไปนี้

AIS Privileges

เอไอเอสมอบสิทธิพิเศษต่อเนื่อง โดยร่วมกับร้านค้าหลากหลายกว่า 15,000 แห่ง ทั้งร้านอาหาร ช็อปปิง บันทึง และท่องเที่ยว ตลอดจนส่วนลดมือถือพร้อมแพคเกจสุดคุ้ม

AIS Rewards

ในปีนี ยังได้สานต่อโครงการ “AIS LIVE 360 โชคทองถล่มทับ ปี 8” เล่นเกมลุ้นรางวัลทองคำ รวมมูลค่าสูงสุด 15 ล้านบาท

AIS Points

ลูกค้าสามารถนำยอดค่าใช้จ่ายบริการมาแลกรับพอยท์ เพื่อใช้เป็นค่าโทร อินเทอร์เน็ต กินฟรี ดูหนังฟรี และสิทธิพิเศษอื่นๆ

AIS Experience

เอไอเอส เดินหน้ามอบประสบการณ์การท่องเที่ยวสุดพิเศษสำหรับลูกค้า และขยายโครงการ “มือนี่ฟิน วันนี้ฟรี” ให้ลูกค้า อิ่มอร่อยฟรีทั่วประเทศ

เอไอเอส เซเรเนด

เอไอเอส เซเรเนด เป็นโปรแกรมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่เอไอเอสจัดขึ้นเพื่อรักษารฐานลูกค้าที่มีการใช้งานสม่ำเสมอ มี ยอดค่าใช้จ่ายบริการตามลำดับขั้น มีทั้งเซเรเนด แพลทินัม โกลด์ และเอ็มเมอรัลด์ โดยลูกค้าเซเรเนดจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตาม รูปแบบการใช้ชีวิต เช่น หมายเลขคอลเซ็นเตอร์เฉพาะสำหรับลูกค้าเซเรเนด สิทธิในการเข้าใช้เซเรเนดคลับ บริการผู้ช่วยส่วนตัว ของขวัญวันเกิด บริการที่จอดรถ ณ ศูนย์การค้า ส่วนลดร้านค้าต่างๆ ฯลฯ

ปีนี้เอไอเอสได้ฉลองครบรอบ 12 ปีเซเรเนด ด้วยแคมเปญ “The Ultimate Pride” ภายใต้แนวคิด “ยิ่งกว่าที่สุด คือความประทับใจไม่รู้จบ” โดยยกระดับการมอบความพิเศษที่มากยิ่งขึ้น ครอบคลุมทั้ง 360 องศา ประกอบไปด้วย

1. **Ultimate Digital Life** สิทธิพิเศษหลากหลายเพื่อตอบโจทย์ชีวิตดิจิทัล ทั้งส่วนลดพิเศษสำหรับมือถือ และเอไอเอส ไฟเบอร์ รวมถึงบริการเสริมอื่นๆ
2. **Ultimate Pretty and Lucky Number** เลือกรับเบอร์สวยหรือเบอร์มงคล พร้อมรับสิทธิ Serenade Platinum และผู้ช่วยส่วนตัว
3. **Ultimate Wealth & Investment** ร่วมกับพาร์ทเนอร์เพื่อมอบสิทธิพิเศษความคุ้มค่าในด้านการเงินการลงทุน และด้านประกันภัย
4. **Ultimate Surprises** ให้ลูกค้าลุ้นรับของขวัญประสบการณ์พิเศษ อาทิ ทริปสำหรับลูกค้าคนพิเศษ
5. **Ultimate Lifestyle Privileges** มอบประสบการณ์เหนือระดับ ด้วยสิทธิพิเศษ อาทิ ส่วนลดร้านค้า สิทธิพิเศษที่จอดรถ บริการเครื่องดื่มฟรีที่สนามบิน
6. **Ultimate Dining** ที่สุดของประสบการณ์ความอร่อย ด้วยส่วนลดหรือสิทธิพิเศษหลากหลายจากร้านอาหารชื่อดัง

โดยตลอด 12 ปีที่ผ่านมา เอไอเอส เป็นผู้ให้บริการรายแรก ที่ส่งมอบบริการและสิทธิพิเศษเหนือระดับให้กับลูกค้ามาโดยตลอด ซึ่งการคัดสรรสิทธิพิเศษต่าง ๆ เกิดจากความมุ่งมั่นศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในเชิงลึก เพื่อออกแบบเป็นบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Segmentation) และพัฒนาต่อยอดไปสู่การดูแลลูกค้าที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล (Personalization) ทำให้ลูกค้าเอไอเอส เซเรเนด เกิดความผูกพันรู้สึกถึงความเป็นคนพิเศษ และด้วยตัวเลขที่แสดงความพึงพอใจของลูกค้าในไตรมาส 1 ปี 2559 ที่สูงถึงร้อยละ 88 และมี Net Promoter Score (NPS) เป็นบวกอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่พิสูจน์ถึงความสำเร็จของการดูแลลูกค้าคนพิเศษด้วยโปรแกรม เอไอเอส เซเรเนด ถือได้ว่าเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการที่สร้างความแตกต่างในงานบริการด้านการดูแลลูกค้าและสิทธิพิเศษให้กับตลาดโทรคมนาคมไทย

2.5 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2559 และแนวโน้มในปี 2560

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2559

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2559 มีการแข่งขันที่รุนแรงกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละรายได้เร่งลงทุนพัฒนาโครงข่ายของตนเอง และพยายามสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 3G และ 4G โดยแข่งขันผ่านการออกแพ็คเกจแบบใหม่ๆ รวมถึงการทำแคมเปญการตลาดหลากหลายรูปแบบ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทั้งสื่อโฆษณาหลักและสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะการแข่งขันในด้านความเป็นผู้นำทั้งด้านความเร็วและความครอบคลุมของเทคโนโลยี 4G ซึ่งถูกสนับสนุนด้วยเครื่องโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งาน 4G ที่สามารถหาซื้อได้ง่ายขึ้น และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือที่เติบโตขึ้นมากจากปีก่อน

จากความแข็งแกร่งด้านโครงข่ายของผู้ให้บริการแต่ละราย ทำให้ผู้ให้บริการมีเป้าหมายหลักทั้งในการรักษาสถานะลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ จึงต้องมีกลยุทธ์เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าปัจจุบันรวมถึงจูงใจลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ โดยลักษณะของแคมเปญการตลาดที่ทำ จะเน้นการแจกเครื่องโทรศัพท์มือถือฟรี หรือการนำเสนอสมาร์ตโฟนราคาพิเศษเมื่อสมัครแพ็คเกจที่กำหนด รวมถึงการนำเสนอแพ็คเกจค่าโทรหรืออินเทอร์เน็ตราคาพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบันที่จดทะเบียนเลขหมายใหม่เพิ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด ทำให้แพ็คเกจการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีบทบาทมากยิ่งขึ้นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า ผู้ให้บริการแต่ละรายจึงได้นำเสนอแพ็คเกจที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์รูปแบบการชีวิตที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น แพ็คเกจสำหรับผู้ชื่นชอบความบันเทิง แพ็คเกจสำหรับใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ แพ็คเกจสำหรับผู้ที่มีอุปกรณ์สื่อสารหลายๆ เครื่อง แพ็คเกจสำหรับครอบครัวที่สามารถแชร์ค่าโทรและค่าอินเทอร์เน็ตร่วมกันได้ เป็นต้น

ในส่วนโครงสร้างราคาการคิดค่าบริการในปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการให้เริ่มออกแพ็คเกจการคิดค่าบริการของอินเทอร์เน็ตหรือดาต้าแบบใช้งานจำกัด (limited) เพิ่มเติมจากโครงสร้างราคาแบบใช้งานไม่จำกัด (non-stop) โครงสร้างราคาแบบใช้งานจำกัดนั้นถูกออกแบบเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกยินดีในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องจากการให้ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่เยอะกว่า ความเร็วของอินเทอร์เน็ตจากเครือข่าย 4G และการตอบสนองกับพฤติกรรมการใช้งานคอนเทนต์ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าสมัยก่อน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องให้ความรู้แก่ลูกค้าในการสนับสนุนให้ลูกค้าเห็นประโยชน์ และใช้งานแพ็คเกจที่มีการคิดราคาแบบใช้งานจำกัดมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีทั้งในด้านประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าและเป็นการคิดค่าบริการในรูปแบบที่เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนของผู้ให้บริการได้ดีขึ้น

ส่วนตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การแข่งขันในปีที่ผ่านมามีความเข้มข้นกว่าปีก่อน เนื่องจากการมีผู้ให้บริการรายใหม่คือ เอไอเอส ไฟเบอร์ ที่เปิดให้บริการอย่างเต็มตัวเป็นปีที่สอง ทำให้ผู้เล่นรายเดิมพยายามปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาสถานะลูกค้าเดิมไว้ ทั้งนี้ ด้วยรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยมีจำนวนลูกค้าที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านมากขึ้น และต้องการความเร็วในการเชื่อมต่อที่สูงกว่าเดิม เพื่อบริโภคคอนเทนต์ที่ต้องการความละเอียดสูงขึ้น ทำให้เทคโนโลยี ADSL แบบสายทองแดงเริ่มมีข้อจำกัดในการให้บริการ และทำให้เทคโนโลยีใยแก้วนำแสงเป็นที่ต้องการสำหรับลูกค้าที่ต้องการเลือกติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นครั้งแรก รวมถึงลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนจากเทคโนโลยี ADSL เดิม เนื่องด้วยเอไอเอสไฟเบอร์ ทำการตลาดด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสงเพียงอย่างเดียว และจากการขยายความครอบคลุมพื้นที่การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 40 ในไตรมาส 4/2559 โดยผู้ให้บริการรายเดิม ได้เริ่มอัปเดตเทคโนโลยีมาเป็นใยแก้วนำแสงเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งนำเสนอแพ็คเกจที่ให้ความเร็วสูงขึ้นในราคาเดิม ทำให้ปัจจุบันลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบใยแก้วนำแสงด้วยความเร็ว 20 เมกะบิตต่อวินาที ด้วยราคาเริ่มต้นที่ 590 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการได้ทำสัญญาเพื่อให้ลูกค้าใช้งานเป็นระยะเวลา 1 ปี และมีการให้ส่วนลดสำหรับ

ลูกค้าที่เปลี่ยนผู้ให้บริการ ควบคู่กับการเริ่มเน้นการพ่วงบริการอื่น เช่น การได้รับส่วนลดเมื่อสมัครพ่วงบริการโทรศัพท์มือถือ การให้รับชมคอนเทนต์ที่หลากหลายผ่านกล่องคอนเทนต์ที่ติดตั้งให้ฟรี เป็นต้น

จากความแข็งแกร่งในด้านเครือข่ายไร้สายในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครือข่ายมีสายของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมถูกต่อยอดไปยังการพัฒนาดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบต่างๆ โดยในปีที่ผ่านมา ความนิยมของการใช้โซเชียลมีเดียอย่างเช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ อินสตาแกรม ยังคงเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ผู้บริโภคเรียนรู้และสนใจใช้งาน คอนเทนต์รูปแบบต่างๆ มากขึ้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือได้มีความร่วมมือกับผู้ให้บริการคอนเทนต์ในการหารายได้ร่วมกันมากขึ้น รวมถึงมีการสนับสนุนธุรกิจสตาร์ทอัพเพื่อหาคอนเทนต์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยตรง โดยคอนเทนต์ด้านวิดีโอเป็น คอนเทนต์ที่ได้รับความนิยมสูง นอกจากนี้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือก็ได้รับความนิยมมากขึ้นโดยเฉพาะเป็นผล จากการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในเรื่องพร้อมเพย์

แนวโน้มอุตสาหกรรมในปี 2560

สำหรับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี 2559 ที่ผ่านมา ผู้ให้บริการทุกรายต่างเร่งขยายโครงข่าย 4G และ 3G เพื่อตอบสนองต่อ การใช้งานด้านดาต้าของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้งบลงทุนต่อรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ในสัดส่วนที่สูงกว่าในปีที่ผ่านมา ประกอบกับการมีค่าใบอนุญาตการใช้งานคลื่นความถี่ 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ ที่ต้องชำระแก่ กสทช.จนถึงปี 2563 สำหรับ ในปี 2560 เอไอเอสคาดว่าแนวโน้มของอุตสาหกรรมจะหันมาเน้นที่การทำรายได้และกำไรของอุตสาหกรรมมีทิศทางที่ดีขึ้น รวมถึงการลดลงของแคมเปญการตลาดในการอุดหนุนค่าเครื่องโทรศัพท์ และการออกแพ็คเกจบริการใหม่ๆ ที่เจาะจงลูกค้าแต่ละ กลุ่มมากขึ้น โดยผู้ให้บริการจะหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความแตกต่างในด้านคุณภาพของเครือข่าย โดยเฉพาะการใช้งาน ดาต้า ความสะดวกสบายในการเข้าถึงและใช้งานสินค้าและบริการ รวมถึงการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อ เครือข่าย ทั้งนี้ การขยายตัวของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2560 คาดว่าจะใกล้เคียงกับการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวม ภายในประเทศ (GDP) โดยมีแรงขับเคลื่อนจากการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงเติบโต และอัตราการใช้งานสมาร์ทโฟนที่สูงขึ้น

ในขณะที่ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2560 มีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของ ผู้บริโภคที่เข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายในที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ โดยเอไอเอสคาดว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะเน้นการแข่งขันด้านความเร็วในการให้บริการ และมุ่งเน้น พัฒนาขยายพื้นที่ให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนั้น ดิจิทัลคอนเทนต์จะเริ่มมีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น โดยการสนับสนุนจากภาครัฐบาลที่มี นโยบายชัดเจนในการพัฒนาประเทศภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเน้นการพัฒนาสินค้าในเชิงนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการผลักดันธุรกิจจากภาคผลิตไปสู่ภาคบริการ คอนเทนต์ด้านวิดีโอจะยังคงเป็นตัวนำหลักในการเติบโตตามการขยายตัว ของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในบ้านมากขึ้น คอนเทนต์เกี่ยวกับการทำธุรกรรมผ่านทาง ออนไลน์ รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (e-Commerce) มีแนวโน้มที่จะเป็นช่องทางหารายได้และการจัดจำหน่ายสินค้าที่ ได้รับความนิยมสูงขึ้น จากความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าและความหลากหลายของสินค้าจากการเข้าถึงของผู้ผลิตทั้ง รายใหญ่และรายย่อย เป็นต้น นอกจากนี้ การใช้งานบริการพื้นที่เก็บข้อมูลคลาวด์ (Cloud storage) มีแนวโน้มที่จะแพร่หลาย มากขึ้น จากการเติบโตของข้อมูลในการให้บริการของบริษัททั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้การเก็บและเรียกใช้ข้อมูลผ่าน บริการคลาวด์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น

ทั้งนี้ ยังคงมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีผลสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจสำหรับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในปี 2560 เช่น การประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฉบับใหม่ การเลือกตั้งที่ประเมินว่าจะเกิดขึ้นในปลายปี 2560 รวมถึง ทิศทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น โดยทุกไตรมาส เอไอเอสจะสื่อสารกับผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญดังกล่าว เพื่ออธิบายถึง ทิศทางและกลยุทธ์ของเอไอเอสอย่างชัดเจน

2.6 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจใน 3-5 ปี

ก้าวผ่านความเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นผู้นำด้านบริการดิจิทัลเพื่อคนไทย

โลกในปัจจุบันนี้ได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างชัดเจน อุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศไทยยังเกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยความต้องการในการใช้งานไม่ได้จำกัดแค่เพียงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ได้รวมไปถึงการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เพื่อสื่อสาร รับข่าวสาร ข้อมูลได้จากทั่วโลก และยังสามารถใช้งานคอนเทนต์ที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ความต้องการในแง่มุมต่างๆ ทั้งคอนเทนต์ด้านสาระประโยชน์ ความบันเทิง ธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่ช่วยให้ชีวิตสะดวกสบายยิ่งขึ้น

เอไอเอสตระหนักถึงแนวโน้มนี้เป็นอย่างดี เราจึงมองว่าการให้บริการโทรคมนาคมเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ เอไอเอสได้ปรับวิสัยทัศน์ พัฒนาตัวเองเพื่อก้าวไปสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” พร้อมให้บริการในทุกมิติ สามารถตอบรับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าในยุคดิจิทัล อีกทั้งยังมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ครอบคลุมเพื่อช่วยยกระดับชีวิตของคนไทยทั่วประเทศในทุกแง่มุม เช่น สื่อบันเทิง สุขภาพ การศึกษา การเกษตร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และการวางรากฐานอันแข็งแกร่งที่พัฒนามากว่า 26 ปี เพื่อให้บริการใน 3 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลคอนเทนต์

คงความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยเครือข่ายและบริการคุณภาพ

ปัจจุบัน ความต้องการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงไป จากที่ใช้การโทรเป็นหลัก กลายเป็นใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยความนิยมในแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารง่ายดายมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งอัตราการใช้งานสมาร์ตโฟนที่สูงขึ้น ควบคู่ไปกับความนิยมใช้เทคโนโลยี 4G ที่มีความเร็วสูง ทำให้การสื่อสารและใช้คอนเทนต์ต่างๆ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับฐานลูกค้าเอไอเอส ส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้ใช้งานสมาร์ตโฟน และอัตราผู้ใช้งานเครื่องโทรศัพท์ 4G ร้อยละ 29 ของผู้ให้บริการทั้งหมด นอกจากนี้ รัฐบาลก็มีส่วนผลักดันด้วยเป้าหมายที่จะสร้างระบบบริหารงานแบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยบริการโทรคมนาคมจะเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ

ด้วยเหตุนี้ เครือข่ายที่รองรับการให้บริการจึงต้องมีประสิทธิภาพที่ดี สามารถใช้งานได้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อันเป็นรากฐานสำคัญในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสมุ่งพัฒนาเครือข่ายให้มีคุณภาพ มีความเสถียร และไว้วางใจได้ ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบโครงข่าย และพร้อมพัฒนาเพื่อนวัตกรรมในการให้บริการคุณภาพกับลูกค้า นับตั้งแต่การวางโครงข่ายให้ครอบคลุมพร้อมสำหรับการติดต่อสื่อสารในทุกพื้นที่ ซึ่งเอไอเอสยังคงเดินหน้าพัฒนาเครือข่ายด้วยการลงทุนเพื่อขยายโครงข่าย 4G ให้เข้าถึงพื้นที่เพิ่มเติม ในช่วง 1-2 ปีข้างหน้า และไม่หยุดพัฒนาเครือข่าย 3G เพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ลูกค้าจะมีความต้องการใช้งานที่หลากหลายไปกว่าเดิม เช่น คอนเทนต์วิดีโอความละเอียดสูงระดับ Ultra HD เทคโนโลยีภาพเสมือนจริง Virtual Reality และ Augmented reality ไปจนถึง Internet of Things (IoT) หรือการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก นับตั้งแต่อุปกรณ์ใกล้ตัว อาทิ โทรศัพท์มือถือ นาฬิกา รถยนต์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ อย่างเครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น ฯลฯ ซึ่งจะผสมผสานการใช้งานจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน เมื่อความต้องการเหล่านี้ผนวกเข้ากับเทคโนโลยีมาตรฐานใหม่ อย่างเช่น 5G ที่คาดว่าจะเริ่มพัฒนามาตรฐานสำหรับเชิงพาณิชย์ในอีกประมาณ 4-5 ปีข้างหน้า ยิ่งทำให้เอไอเอสต้องเตรียมการพัฒนาให้ทันกับลูกค้าและสภาพแวดล้อมการมีคลื่นให้เพียงพอและการพัฒนาเครือข่ายอย่างไม่หยุดยั้ง จึงเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการแข่งขันในอนาคต

สิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับเอไอเอสเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม คือ การให้ความสำคัญกับการบริการ ซึ่งช่วยรักษฐานลูกค้า ก่อให้เกิดรายได้ที่ดีและยั่งยืน ทั้งนี้ เอไอเอสได้มุ่งพัฒนามาตรฐานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยทิศทางในการนำพาองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลคือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ประโยชน์มากขึ้น ช่วยในการเก็บข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ เพื่อให้บริการลูกค้าได้ตรงใจยิ่งขึ้น และยังนำอุปกรณ์ดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวกเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งยังนำเสนอสิทธิพิเศษที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกความต้องการและทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า เพื่อครองความเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าต่อไป

ขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อเนื่อง มุ่งให้บริการครบวงจร

จากความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลที่ต้องการเชื่อมต่อกับโลกอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ทำให้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในที่พักอาศัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้ายุคใหม่จำนวนมาก และด้วยเทคโนโลยี ADSL ของเดิมนั้น เริ่มล้าสมัยและมีข้อจำกัดทางเทคนิคในเรื่องความเร็วและความเสถียร จึงทำให้ลูกค้าเริ่มมองหาบริการใหม่สำหรับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีประสิทธิภาพใช้งานได้ดียิ่งขึ้น กสทช. คาดการณ์จำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ประมาณร้อยละ 33 และหรือมีผู้ใช้งานประมาณ 7 ล้านราย ณ สิ้นปี 2559 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเติบโตได้อีกจากที่เคยมีพื้นที่หลายแห่งที่บริการยังไม่สามารถเข้าถึง ด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงเห็นโอกาสที่จะนำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงหรือไฟเบอร์ออปติก ภายใต้แบรนด์เอไอเอสไฟเบอร์ โดยสามารถใช้ประโยชน์จากโครงข่ายไฟเบอร์ของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ

สำหรับปีที่ผ่านมา นับเป็นก้าวแรกๆ ของธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เอไอเอสไฟเบอร์ แต่ด้วยการวางรากฐานให้แข็งแกร่งในปีแรก ด้วยการพัฒนาขั้นตอนการทำงาน ทั้งหน่วยงานขาย การติดตั้ง และบริการหลังการขาย รวมทั้งการมีเงินลงทุนสนับสนุน ทำให้เอไอเอสสามารถขยายบริการธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ดี และในอนาคตข้างหน้า เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นกับเป้าหมายที่จะมีส่วนแบ่งการตลาดอย่างมีนัยสำคัญในอีก 3 ปี โดยเน้นที่การหาลูกค้าทั้งที่เป็นผู้ที่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาก่อนหรือเป็นลูกค้าใหม่ ดังนั้น สิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจจึงอยู่ที่การขยายพื้นที่บริการด้วยการลงทุนวางโครงข่าย โดยขยายจากพื้นที่ตัวเมืองและจังหวัดหลักๆ ในประเทศไทย ให้เข้าถึงลูกค้าในพื้นที่ใหม่ๆ ได้มากขึ้น และมุ่งที่การหาลูกค้าด้วยโปรแกรมการตลาดที่ดึงดูดใจ แพคเกจราคาที่สามารถแข่งขันได้ และยังนำเสนอบริการควบคู่ไปกับดิจิทัลคอนเทนต์ ผ่านอุปกรณ์ AIS PLAYBOX โดยคาดว่าธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะมีการเติบโตที่ดี เป็นแหล่งรายได้ใหม่สำหรับเอไอเอส รวมทั้งเสริม ความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจมือถือ ตอบกลยุทธ์การเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์เพื่อคนไทย

เดินทางสร้างนวัตกรรมผ่านดิจิทัลคอนเทนต์ สำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าธุรกิจ

จากความเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล จะเห็นได้ว่าอุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตมีความนิยมและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น ด้วยราคาที่ถูกลง และความสามารถที่หลากหลาย พร้อมไปกับแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นอย่างมากเพื่อตอบสนองการใช้งานในไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ และเมื่อผนวกกับแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่มีราคาดึงดูดใจ ยิ่งทำให้ลูกค้าปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้ดิจิทัลคอนเทนต์มากขึ้น เป็นที่มาของการพัฒนาคอนเทนต์ให้หลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจยิ่งขึ้น

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับดิจิทัลคอนเทนต์เช่นกัน โดยมองว่าจะเป็นแหล่งรายได้ใหม่และเป็นรายได้ที่มีคุณภาพ เพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจโดยรวม และยังช่วยเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งในแพลตฟอร์มผ่านมือถือและการใช้งานในที่พำนัก เอไอเอสมีแนวทางที่ชัดเจนสำหรับธุรกิจนี้ โดยมุ่งเน้นดิจิทัลคอนเทนต์ใน 5 แขนงหลัก ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงิน คลาวด์ และ M2M มีกลยุทธ์หลักคือการพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มเพื่อเชื่อมต่อกับผู้พัฒนาและให้บริการคอนเทนต์ เข้าถึงพันธมิตรหลากหลายกลุ่มพร้อมจะสร้างการเติบโตไปด้วยกัน อีกทั้งยังมีการขยายบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งขยายแพลตฟอร์มการให้บริการจากลูกค้าทั่วไป ไปสู่กลุ่มธุรกิจองค์กรมากยิ่งขึ้น

สำหรับวิดีโอและเกมนั้น เป็นคอนเทนต์ที่ผู้บริโภคมีความคุ้นเคยดี และเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้งานมากขึ้น เอไอเอสจึงยังคงมุ่งพัฒนา โดยหาคอนเทนต์ใหม่ๆ ที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะคอนเทนต์ที่คัดสรรเฉพาะสำหรับลูกค้าเอไอเอสเท่านั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับชมความบันเทิงด้วยแพลตฟอร์ม AIS PLAY ผ่านมือถือ และ AIS PLAYBOX ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในที่พำนักอาศัย ส่วนธุรกรรมทางการเงิน เอไอเอสได้ขยายการใช้งานระบบ mPAY ทั้งการหาลูกค้าเพิ่ม และหาร้านค้าที่รองรับการจ่ายผ่าน mPAY สำหรับธุรกิจคลาวด์ เอไอเอสได้ให้บริการทั้งพื้นที่สำหรับเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์สำหรับลูกค้าทั่วไป และยังจับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ด้วยการเปิดตัว AIS Cloud for Business เพื่อให้บริการลูกค้าองค์กรทุกระดับที่ต้องการใช้งานระบบคลาวด์ แทนการสร้างระบบและอุปกรณ์ไอทีที่ต้องลงทุนสูง นอกจากนี้ การพัฒนาคอนเทนต์ด้าน M2M ยังช่วยให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าองค์กรได้มากขึ้นด้วยการนำเสนอโซลูชันที่เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้าที่แตกต่างกันไป

ดำเนินธุรกิจบนความสมดุลสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง หรือ ecosystem ซึ่งเปรียบเสมือนระบบนิเวศวิทยาด้านโทรคมนาคมที่ผนวกรวมความสามารถของพันธมิตรทางธุรกิจให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า และพร้อมจะเกื้อกูลกันเพื่อให้ทั้งเอไอเอสและพันธมิตรทางธุรกิจเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ เรายังมุ่งพัฒนาบุคลากรและปรับโครงสร้างภายในให้เหมาะสมเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้มีความตื่นตัว เต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยังมีการบริหารผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการดิจิทัล เพื่อให้สามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว และในการสร้างองค์กรอย่างยั่งยืนนี้ เอไอเอสก็ไม่ได้ละเลยการวางแผนบุคลากรเพื่อสืบต่อตำแหน่ง หรือ Succession plan เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรในอนาคตเป็นไปอย่างราบรื่น

ในปี 2559 นับเป็นอีกครั้งที่เอไอเอสได้รับคัดเลือกให้รวมอยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ เป็นปีที่สองติดต่อกัน แสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรเพื่อดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน โดยสร้างสมดุลในการดำเนินงานที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงกำไรเป็นสำคัญ แต่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรด้วย กล่าวคือสามารถสร้างการเติบโตของผลประกอบการ ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ทั้งยังสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้ดี พร้อมทั้งดำเนินธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยขับเคลื่อนธุรกิจบนพื้นฐานของความยั่งยืนระยะยาว เป็นรากฐานของเอไอเอสที่จะ “ก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการให้บริการดิจิทัลไลฟ์สำหรับคนไทยทุกคน”

2.7 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

ปัจจุบันคลื่นความถี่ที่เอไอเอสถือครอง อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. โดยบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ถือหุ้นโดยเอไอเอสร้อยละ 99.99 ได้รับสิทธิในการดำเนินงานบนคลื่นความถี่ภายใต้ระบบใบอนุญาตรวม 3 ชุดคลื่นความถี่ดังต่อไปนี้

คลื่นความถี่ที่ใช้สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ระบบใบอนุญาตจากกสทช.

คลื่นความถี่	ช่วงกว้าง	แถบย่านความถี่	เทคโนโลยี	ระยะเวลาใบอนุญาต
2.1 กิกะเฮิรตซ์	15 x 2	1950-1965 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 2140-2155 เมกะเฮิรตซ์	3G/4G	7 ธันวาคม 2555 - 6 ธันวาคม 2570
900 เมกะเฮิรตซ์	10 x 2	895-905 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 940-900 เมกะเฮิรตซ์	2G/3G/4G	1 กรกฎาคม 2559 - 30 มิถุนายน 2574
1800 เมกะเฮิรตซ์	15 x 2	1725-1740 คู่กับ 1820-1835 เมกะเฮิรตซ์	4G	25 พฤศจิกายน 2558 - 15 กันยายน 2576

อุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโดยการกระจายการสั่งซื้อเพื่อที่จะไม่ต้องพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น หรือเรียกว่า Multi-vendor Policy การดำเนินนโยบายเช่นนี้ ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด และยังช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านราคา ทางเทคนิค และแผนงานการพัฒนาของผู้ผลิตเอง เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว

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

เครื่องโทรศัพท์

สำหรับธุรกิจการขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้ผลิตอุปกรณ์ชั้นนำทั่วโลก เช่น Apple, Samsung, Sony, Huawei, Oppo, Vivo, LAVA เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่หลากหลายรุ่น สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแต่ละกลุ่ม โดยปัจจุบันนี้ เทคโนโลยี 4G ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เอไอเอสจึงขยายการสั่งซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับ 4G มากขึ้น

นอกจากนี้ เอไอเอสได้สรรหาผู้ผลิตโทรศัพท์ที่คุณภาพดีสามารถตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่ต้องการสินค้าที่คุ้มค่าด้วยราคาพอเหมาะ และช่วยให้เอไอเอสสามารถควบคุมต้นทุนสินค้าได้ เพื่อใช้ในการทำตลาดผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ร่วมกัน เอไอเอสได้คัดเลือก LAVA ซึ่งเป็นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่คุณภาพดี คุ้มค่า เพื่อให้ผู้ผลิตโทรศัพท์เพื่อทำแบรนด์ร่วมกัน มีการดีไซน์รูปลักษณ์และการใช้งานโดยเฉพาะสำหรับแบรนด์ พร้อมทั้งใส่แอปพลิเคชันของเอไอเอสมาจากโรงงาน นำมาทำตลาดด้วยแพ็คเกจ AIS Super Combo LAVA ซึ่งได้รับความนิยมจากลูกค้าเป็นอย่างดี

บริการโรมมิ่งและบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ในด้านการจัดหาผู้ให้บริการโรมมิ่งในต่างประเทศ เอไอเอสได้ทำข้อตกลงกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจำนวน 232 ประเทศ ทุกทวีปทั่วโลก ครอบคลุม 464 เครือข่าย เพื่อให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติกับลูกค้าทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังจัดให้มีบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่า 240 ประเทศปลายทางทั่วโลก

ดิจิทัลคอนเทนต์

ในการปรับตัวเพื่อเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลนั้น เอไอเอสมีทิศทางทางธุรกิจที่ชัดเจนที่จะเติบโตพร้อมไปกับพันธมิตรทางธุรกิจ ด้วยการนำความสามารถและเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน เพื่อมาพัฒนาร่วมกัน ทำให้ได้บริการที่มีคุณภาพและมีความหลากหลายยิ่งขึ้น โดยเอไอเอสมีการร่วมมือกับพันธมิตรในหลากหลายอุตสาหกรรมทั้งในเชิงสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งในรูปแบบสาระ ความบันเทิง และสิทธิประโยชน์ต่างๆ

นอกเหนือจากพันธมิตรทางธุรกิจที่เอไอเอสมี ในปีนี้เอไอเอสยังได้ร่วมส่งเสริมนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาการร่วมให้บริการกับกลุ่ม Startup ผ่านโครงการ AIS The Startup Connect โดยถือวากลุ่ม Startup เหล่านี้จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญในอนาคตที่จะช่วยผลักดันการพัฒนาประเทศตามนโยบาย

2.8 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

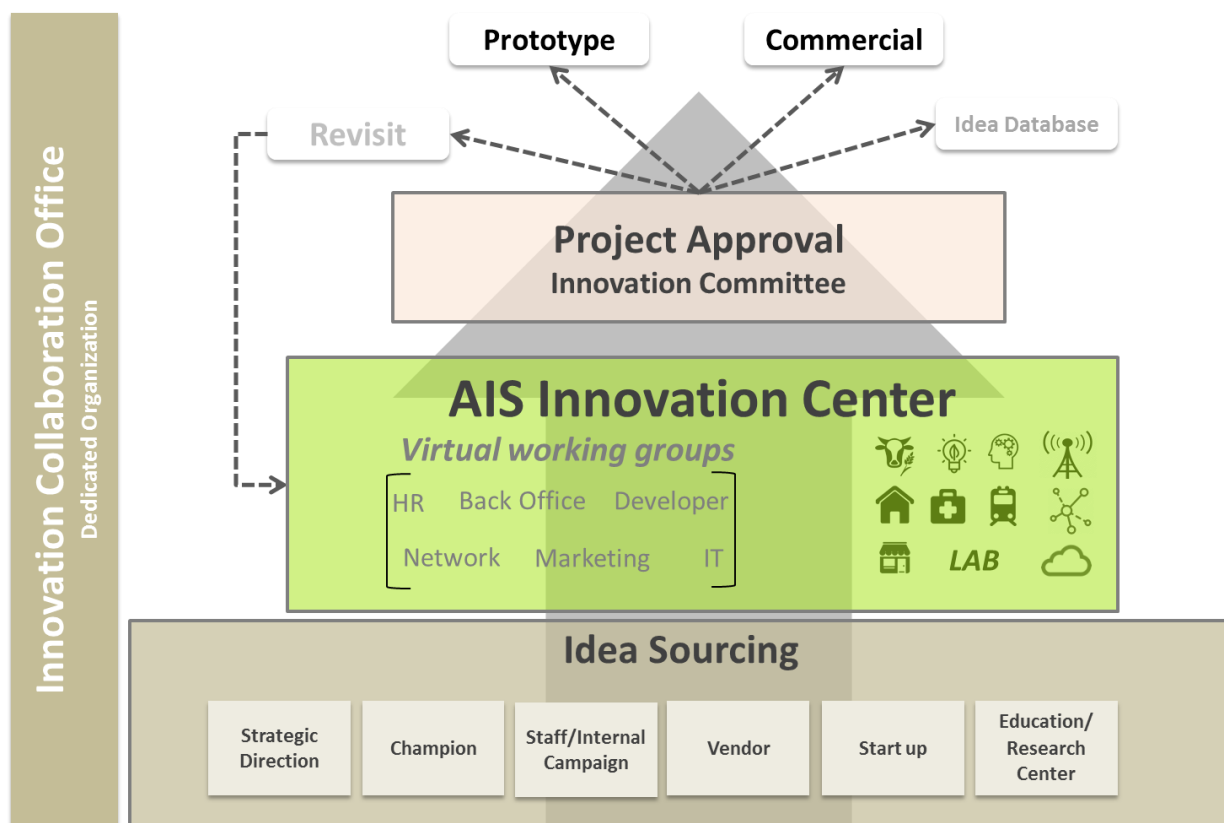
ไม่มี

2.9 โครงการวิจัย พัฒนา และ นวัตกรรมของเอไอเอส

กรอบการพัฒนานวัตกรรม

เอไอเอสได้ริเริ่มดำเนินโครงการ “AIS Innovation Transformation” ขึ้นในปี พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นการรวบรวมและติดตามการทำโครงการเกี่ยวกับนวัตกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบและเกิดความสะดวกต่อการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรจากเดิมที่การคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมจะถูกกระจายอยู่ในแต่ละสายงานตามความรับผิดชอบ โครงการ AIS Innovation Transformation ยังมีเป้าหมายในการสร้างให้เอไอเอสเป็น “องค์กรแห่งนวัตกรรม” กระตุ้นให้พนักงานมีการคิดค้น พัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงบวกใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และสร้างช่องทางการจัดหารายได้ในรูปแบบใหม่ โดยกรอบการดำเนินงานภายใต้ AIS Innovation Transformation เป็นดังต่อไปนี้

เอไอเอสใช้งบประมาณในการวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม ประมาณ 50 ล้านบาท ในปี 2559 ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อันเกิดจากการเน้นความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ



กรอบการดำเนินงานทางด้านนวัตกรรมจะถูกขับเคลื่อนโดยสำนักความร่วมมือทางด้านนวัตกรรม (Innovation Collaboration Office) โดยครอบคลุมตั้งแต่

1. การกำหนดแหล่งที่มาของความคิดสร้างสรรค์ หรือ creativity ที่เปิดกว้างทั้งจากภายในและภายนอก ผ่านการดำเนินงานด้วยเอไอเอสและบริษัทย่อยเอง หรือผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ มหาวิทยาลัย และองค์กรภาครัฐต่างๆ
2. การนำความคิดสร้างสรรค์ที่ได้มาทำการคัดเลือก ปรับปรุง และทดสอบ/ทดลองเบื้องต้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ โดยเอไอเอสจัดให้มีศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนานวัตกรรม (Innovation Center) เป็นผู้ดำเนินการ

3. การนำเสนอผลการทดสอบ/ทดลองต่อคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานโครงการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม (Innovation Competitive Development Steering Committee) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทน ผู้บริหารจากสายงานต่างๆ โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี เป็นประธานเพื่อพิจารณาว่าแนวคิดดังกล่าวสมควรนำไปใช้งาน หรือพัฒนาต่อยอดเป็นสินค้าและ/หรือบริการของเอไอเอสต่อไปหรือไม่

สำหรับ ศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม ซึ่งเป็นแกนกลางของกรอบการดำเนินงานนั้น นอกจากจะทำหน้าที่ศึกษาความเป็นไปได้และทดสอบ/ทดลองนวัตกรรมที่มีการคิดค้นขึ้นมาแล้ว ยังถูกกำหนดให้เป็นศูนย์รวมของการสร้างและส่งเสริม นวัตกรรมขององค์กร โดยการทำงานของศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม จะประกอบไปด้วย คณะทำงานที่มาจากสายงานต่างๆ เช่น วิศวกรรม เทคโนโลยีและสารสนเทศ การตลาด และการบริการลูกค้า เป็นต้น และใช้หลักการทำงานแบบหน่วยงานเสมือนจริง กล่าวคือ พนักงานจะรวมกลุ่มกันและสร้างทีมงานขึ้นมา โดยมีรูปแบบการทำงานร่วมกันเสมือนเป็นหน่วยงานหนึ่งในองค์กร โดยสมาชิกแต่ละท่านก็ยังคงมีหน้าที่รับผิดชอบหลักตามหน่วยงานที่สังกัดอยู่เช่นเดิม แต่จะมาร่วมกันศึกษา ทดลอง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านต่างๆ ตามที่แต่ละคณะทำงานจะได้รับมอบหมาย และจะเรียกแต่ละคณะทำงานนี้ว่า Lab ปัจจุบันนี้ ภายใต้ศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม มี Lab ทั้งหมดดังนี้

1. เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย
2. โครงข่ายโทรคมนาคม
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. การเกษตรอัจฉริยะ
5. บ้านอัจฉริยะ
6. ระบบการศึกษาอัจฉริยะ
7. ระบบการแพทย์และสุขภาพอัจฉริยะ
8. ระบบขนส่งอัจฉริยะ
9. พลังงานอัจฉริยะ
10. ธุรกิจค้าปลีกอัจฉริยะ

โดยนอกจาก 10 Labs ดังกล่าว ซึ่งจะอยู่ในรูปของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ หรือ นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ แล้ว ศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรมยังให้การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานใหม่อีกด้วย โดยจะมองเป็นรายโครงการ ซึ่งอาจจะไม่ได้ถูกจัดอยู่ใน 10 Labs ข้างต้น

ตัวอย่างนวัตกรรม

1. นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ เพื่อนำมาให้บริการและสร้างฐานรายได้ใหม่ให้กับเอไอเอส

ชื่อโครงการ	:	Digital Agriculture Platform Phase I
คำอธิบาย	:	การสร้างระบบที่เป็นตัวกลางการเชื่อมต่อระหว่างคนในเมืองกับเกษตรกร เพื่อการขายสินค้าการเกษตร รวมถึงการสนับสนุนเกษตรกรประณีต นอกจากนี้ ยังได้มีการนำระบบ IOT มาใช้ เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี Internet Of Things ให้กับทั้งผู้พัฒนาโครงการและผู้ใช้บริการ
งบประมาณ	:	2 ล้านบาท (ส่วนของปี พ.ศ. 2559)
สถานะโครงการ	:	อยู่ในช่วงดำเนินการ

2. **นวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีใหม่** เป็นการได้มาซึ่งเทคโนโลยีใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการผนวกกลยุทธ์ทางด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นมิตรสิ่งแวดล้อมของเอไอเอสเข้าไปด้วย โดยเทคโนโลยีใหม่นี้สามารถทดแทนเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม ซึ่งนอกจากจะช่วยให้เอไอเอสสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานและ สร้างฐานรายได้จากการให้บริการในรูปแบบใหม่แล้ว ยังสร้างความสามารถในการแข่งขันใหม่ๆ ให้กับเอไอเอส

ชื่อโครงการ	:	SQream, fast SQL database to reduce HW footprint
คำอธิบาย	:	ศึกษาและพัฒนารูปแบบการนำเทคโนโลยีใหม่ มาใช้กับงานฐานข้อมูล ที่ให้ความเร็วสูงขึ้น ลดความต้องการของอุปกรณ์และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อเพิ่ม ความสามารถในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลซึ่งมีประมาณมาก ด้วยการให้ต้นทุนที่ต่ำลง
งบประมาณ	:	4.5 ล้านบาท (ส่วนของปี พ.ศ. 2559)
สถานะโครงการ	:	อยู่ในช่วงดำเนินการ

3. **นวัตกรรมที่เป็นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานใหม่** ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานและต้นทุนการดำเนินงาน และสามารถนำมาทดแทนกระบวนการของเดิมที่มีอยู่ได้ รวมทั้งสามารถสร้างฐานรายได้ใหม่ในการให้บริการ หรือสร้างความสามารถในการแข่งขันรูปแบบใหม่ให้กับเอไอเอส

ชื่อโครงการ	:	Equinox App Server
คำอธิบาย	:	เป็นการสร้าง Software Platform ที่เป็นตัวกลางช่วยแก้ปัญหาความซับซ้อนและการเข้ากันไม่ได้ในการเชื่อมต่อโปรแกรมต่างๆ เข้ากับระบบโทรคมนาคม ช่วยให้การพัฒนา ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
งบประมาณ	:	40 ล้านบาท (ส่วนของปี พ.ศ. 2559)
สถานะโครงการ	:	อยู่ในช่วงดำเนินการ

การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

AIS Innovation Center



ถึงแม้ว่าเอไอเอสจะมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมและมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ มากมาย แต่ก็ยังอยู่ในระดับของผู้ใช้เทคโนโลยี และจำกัดอยู่ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อเติมเต็มความสามารถทั้งในด้านการสร้างนวัตกรรม และการขยายความรู้ออกไปสู่อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอื่นๆ เอไอเอสจึงให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรในหลากหลายรูปแบบ

1. **ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ** ซึ่งทำให้เอไอเอสสามารถเข้าถึงบุคลากร นักวิจัย และเทคโนโลยีใหม่ๆ ของพันธมิตร รวมทั้งได้ประโยชน์จากความสามารถในการทำวิจัยและพัฒนาขั้นสูงของพันธมิตร โดยไม่ก่อให้เกิดต้นทุนการดำเนินงานที่สูง ขณะเดียวกัน พันธมิตรก็จะได้ประโยชน์จากการรับทราบมุมมองใหม่ๆ และความคิดสร้างสรรค์ในมุมมองของผู้ให้บริการด้านดิจิทัลจากเอไอเอส เพื่อนำไปต่อยอดแนวทางการดำเนินธุรกิจและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของพันธมิตร รวมทั้งพันธมิตรสามารถนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ดังกล่าวมาทดลองใช้งานในสภาพแวดล้อมจริงกับเอไอเอสและลูกค้าของเอไอเอสได้ ซึ่งจะช่วยให้พันธมิตรสามารถนำไปขยายผลกับลูกค้ารายอื่นของพันธมิตรต่อไป ยกตัวอย่างเช่น โครงการความร่วมมือศูนย์นวัตกรรมร่วมกับหัวเหว่ย ผู้ให้บริการสื่อสารและเทคโนโลยีโทรคมนาคมชั้นนำ ในชื่อโครงการว่า Joint Innovation Center หรือ JIC ที่เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ในส่วนของเทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย (Mobile Innovation Center: MIC) ซึ่งตัวอย่างความสำเร็จที่ได้เคยกล่าวไปแล้วเมื่อปีที่ผ่านมามี คือ การพัฒนานวัตกรรม “3G 2100MHz 6 Sectors” ที่ถูกนำมาใช้งานจริงในการรองรับปริมาณการใช้งานดาต้าของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น โดยที่เอไอเอสไม่จำเป็นต้องเพิ่มความถี่หรือจำนวนสถานีฐาน ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินงาน ต่อมา ในปี พ.ศ. 2558 เอไอเอสและหัวเหว่ย ได้ขยายความร่วมมือไปครอบคลุมถึงเทคโนโลยีโครงข่าย (Network Innovation Center: NIC) เทคโนโลยีด้านไอซีที และแอปพลิเคชัน (Application Innovation Center: APIC) รวมเป็น 3 แกนหลักของความร่วมมือ โดยตัวอย่างโครงการที่อยู่ในช่วงของการศึกษาทดลอง เช่น โครงการ พัฒนาเทคโนโลยีการใช้งานอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์สำหรับโครงข่ายหลักที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความเรียบง่าย เป็นต้น
2. **ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ** เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากโทรคมนาคม ซึ่งเอไอเอสไม่มีความถนัด โดยเอไอเอสได้ประโยชน์จากการนำความรู้มาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าไปสู่อุตสาหกรรมอื่นๆ สร้างฐานรายได้ใหม่ รวมทั้งสร้างการเชื่อมต่อระหว่างบุคลากรและนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยดังกล่าว ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัย ก็จะได้ประโยชน์จากการนำงานวิจัยที่ดำเนินการอยู่มาพัฒนาให้เกิดเป็นธุรกิจจริง หรือได้รับงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยและข้อมูลที่สำคัญต่างๆ จากเอไอเอส เป็นต้น ทำให้งานวิจัยดังกล่าวได้รับการยอมรับในเชิงปฏิบัติและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น โครงการความร่วมมือกับสถาบัน Knowledge Exchange (KX) มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้า ธนบุรี ชื่อโครงการ “Internet Of Things for Farm”

การดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ในปี 2559 เอไอเอสได้ดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและต้นทุนการดำเนินงาน และต่อยอดสู่การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่องค์กร

1. **นิทรรศการนวัตกรรม “InnoLympic”** กิจกรรมที่เปิดพื้นที่ให้พนักงานเอไอเอสจากทุกภาคส่วนได้นำผลงานด้านนวัตกรรมของตนเอง กลุ่มเพื่อน หรือสายงาน มาจัดแสดง และสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานรายอื่นๆ มีการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ และเชื่อมต่อนวัตกรรมที่แต่ละหน่วยงานได้พัฒนาขึ้นมาเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดการเชื่อมโยงของพนักงานจากแต่ละสายงาน นอกจากนี้ ยังได้รับเกียรติจากผู้บริหาร พนักงานตัวอย่าง และผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กรในการบรรยายหัวข้อที่น่าสนใจในเชิงนวัตกรรมที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานกล้าที่จะนำเสนอไอเดียใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองและองค์กรได้ โดยนิทรรศการนวัตกรรม InnoLympic จัดขึ้นเป็นระยะเวลา 2 วัน และมีพนักงานเข้าร่วมมากกว่า 1,000 คน รวมทั้งได้รับเสียงโหวตให้มีการจัดขึ้นอีก โดยหมุนเวียนสถานที่จัดงานไปตามสำนักงานส่วนภูมิภาคด้วย
2. **การจัดกิจกรรมสัมมนาย่อย (InnSpire Talk)** เป็นการนำเรื่องราวทางเทคโนโลยีนวัตกรรมที่อยู่ในความสนใจ มานำเสนอผ่านการบรรยายกลุ่มย่อย เพื่อให้พนักงานรับทราบ ผ่านผู้บรรยายที่เป็นพนักงานของเอไอเอส และสร้างเวทีให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน อันจะนำไปสู่การรวมกลุ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ โดยกิจกรรมนี้ถูกจัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือนใน แต่ละครั้ง มีพนักงานผู้สนใจเข้าร่วมประมาณ 50-150 คน

3. ปัจจัยความเสี่ยง

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในทุกสภาวะการณ์ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีประธานกรรมการบริหาร เป็นประธาน และผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงานเป็นกรรมการ ได้มีการประชุมร่วมกันทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการดำรงอยู่ของเอไอเอสและบริษัทในเครือ การกำหนดมาตรการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และการทบทวนประเด็นความเสี่ยงของเอไอเอส โดยได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบในทุกไตรมาส ทั้งนี้รายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอสปรากฏอยู่ในหัวข้อ “การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ 2 หน้า 38-40

โดยในปี 2559 มีปัจจัยความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่ง กสทช. ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม มีอำนาจตามกฎหมายในการออกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับใบอนุญาต ซึ่งการออกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับในอนาคตของ กสทช. เช่น การกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการ หรือการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค อาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการของบริษัทสูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม เอไอเอสมีสิทธิที่จะฟ้องร้องให้หน่วยงานผู้ออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีที่บริษัทมีความเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือข้อบังคับนั้นๆ กระทบสิทธิของเอไอเอส หรือเอไอเอสได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ในกรณีที่เอไอเอสมีความเห็นว่าร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กสทช. เอไอเอสในฐานะผู้ประกอบการโทรคมนาคมถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ย่อมจะได้รับเชิญให้ร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ดังนั้น เอไอเอสจะใช้โอกาสดังกล่าวแสดงความคิดเห็นเสนอแนะ และ/หรือ คัดค้าน หากการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของ บริษัทอย่างร้ายแรง หรือหากการออกกฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ กระทำไปโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.2 ข้อพิพาทอันเนื่องมาจากภาษีสรรพสามิต (Excise Tax)

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

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 9/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการสำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มจำนวน 31,463 ล้านบาท

โดยเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีมติเป็นเอกฉันท์ชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า เอไอเอสได้ชำระหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายแล้วจึงไม่เป็นฝ่ายผิดสัญญา ไม่ต้องชำระเงินค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังนั้น ทีโอทีจึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งต่อมาในวันที่ 11 สิงหาคม 2559 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของทีโอที โดยศาลได้ให้เหตุผลสรุปได้ว่า ไม่มีกรณีที่ปรากฏต่อศาลว่าการยอมรับหรือการบังคับตามคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการเป็นการขัดต่อความสงบ

เรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน จึงไม่มีเหตุที่ศาลจะมีคำพิพากษาให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ และ
ที่โอทีได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด ซึ่งกระบวนการพิจารณาอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากเอไอเอสเป็นฝ่ายแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่โอทีเรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารเชื่อว่าผลของคดี
น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งแล้วตาม
ซึ่งคณะอนุญาโตตุลาการได้พิจารณาและมีมติเอกฉันท์ยกคำเสนอก่อนหน้านี้

(2) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
(กสท)

กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 3/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงาน
ศาลยุติธรรม เพื่อเรียกร้องให้ ดีพีซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมอีกจำนวน 2,449 ล้านบาท
ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ พร้อมเรียกเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงิน
ที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันที่นัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นรวมเป็นเงินทั้งหมดจำนวน 3,410 ล้านบาท ซึ่งจำนวนเงินส่วนแบ่ง
รายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ดีพีซีได้นำส่งตั้งแต่ 16 กันยายน 2546 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2550 และได้
นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ถูกต้องครบถ้วนแล้ว และ
มีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยในวันที่ 1 มีนาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของกสท โดยให้
เหตุผลสรุปได้ว่า การชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้น และระงับไปแล้ว กสท ไม่อาจกลับมาเรียกร้องส่วนที่อ้างว่าขาดไปอีก ดีพีซี จึงไม่เป็น
ผู้ผิดสัญญา ดังนั้น กสท จึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางในเวลาต่อมา เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม
2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท ที่ฟ้องขอให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการที่วินิจฉัยให้
ยกคำร้องของ กสท โดยศาลได้ให้เหตุผลว่า กสท เป็นผู้มีหนังสือแจ้งความประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงิน
ส่วนแบ่งตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือพร้อมกับการคืนหนังสือคำประกันให้แก่ดีพีซีมาตลอด
โดยมิได้หักทวงแต่อย่างใด คำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการจึงเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา ขณะนี้ คดี
ดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

ทั้งนี้ หากดีพีซีแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลาย
ไปในทางที่ดี เนื่องจากเงินส่วนแบ่งรายได้ตามที่ กสท เรียกร้องดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งไป
แล้วตามซึ่งคณะอนุญาโตตุลาการได้พิจารณาและมีมติยกคำเสนอ รวมถึงศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท
ก่อนหน้านี้

1.3 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอนแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge)

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ได้กำหนดให้ เอไอเอสมีหน้าที่ทำสัญญาการ
เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น โดยเอไอเอสเสนอจะนำส่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการเชื่อมต่อ
โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งคำนวณจากรายได้สุทธิตามอัตราและวิธีคิดคำนวณของเอไอเอสให้แก่โอที แต่โอทีต้องการให้
เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ใน
สัญญาอนุญาตฯ โดยมีให้เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อน

ดังนั้น เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 โอทีจึงได้มีหนังสือแจ้งให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อ
โครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ ของปีดำเนินการที่ 17-20 เป็น

เงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน แต่เอไอเอสไม่เห็นด้วยจึงได้มีหนังสือโต้แย้งคัดค้านไปยัง ทีโอที รวมทั้งได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 19/2554 เพื่อให้มีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนดังกล่าว

ต่อมา ในวันที่ 26 กรกฎาคม 2557 ทีโอที ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 55/2557 เรียกร้องให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 21-22 เป็นเงินรวม 9,984 ล้านบาท และต่อมาเมื่อ ทีโอที ได้มีหนังสือทวงถามให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 23-25 เป็นเงินรวม 8,368 ล้านบาท เอไอเอสจึงได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 83/2559 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2559 พร้อมกับยื่นคำร้องให้รวมการพิจารณาข้อพิพาททั้งสามเข้าด้วยกัน ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ ทีโอที เรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของ คณะอนุญาโตตุลาการน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเอไอเอสได้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว

1.4 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - บริษัท

ดีพีซีได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 27/2553 เรียกร้องให้ กสท เพิกถอนการกล่าวหาว่า ดีพีซี เป็นฝ่ายผิดสัญญาเนื่องจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีพีซี ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท จึงจะแจ้งเลิกสัญญากับดีพีซี พร้อมกันนี้ยังเรียกร้องให้ กสท ชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงิน 50 ล้านบาทด้วย

ต่อมา กสท จึงได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 62/2553 เรียกร้องให้ดีพีซี ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการที่ดีพีซีปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - เอไอเอส จาก 2.10 บาท ลงเหลือ 1.10 บาท ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550 - 31 ธันวาคม 2551 โดยมีได้รับอนุมัติจาก กสท ก่อน โดยมูลฟ้องคิดเป็นเงินรวมทั้งสิ้น 2,000 ล้านบาท และเบี้ยปรับอีกในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน นับแต่เดือนเมษายน 2553 เป็นต้นไป นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 89/2554 เพิ่มเติมในส่วนปีดำเนินการที่ 12 เป็นเงินอีกจำนวน 113,211,582.68 บาท ซึ่งภายหลังสถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีคำสั่งให้รวมพิจารณาทั้ง 3 ข้อพิพาทเข้าด้วยกัน โดยขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากดีพีซีแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของ คณะอนุญาโตตุลาการน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากดีพีซีได้มีหนังสือแจ้งการใช้อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม ในอัตรานาทีละ 1.10 บาท ต่อ กสท นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 เรื่อยมา และ กสท ได้มีหนังสือตอบอนุมัตินับแล้วตั้งแต่วลาดังกล่าวจนถึงเดือนมีนาคม 2550 รวมทั้งได้มีหนังสืออนุมัติตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2552 ด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าในช่วงระยะเวลาที่เป็นข้อพิพาทนั้น กสท ก็มีได้มีหนังสือตอบปฏิเสธหรือคัดค้านมายังดีพีซีแต่อย่างใด แต่อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม ดังกล่าวเป็นอัตราที่เหมาะสมตามราคาตลาด ณ ขณะนั้น ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว

1.5 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาส่ง และอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน

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

โดยคณะอนุญาโตตุลาการได้มีมติเป็นเอกฉันท์วินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท ในเวลาต่อมา โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่าสิทธิของ กสท ในอันจะเรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบทรัพย์สินอันเป็นวัตถุแห่งสัญญานั้น ต้องกระทำภายหลังวันสิ้นสุดสัญญาไปแล้ว 60 วัน ดังนั้น การที่ กสท ทำคำเสนอข้อพิพาทจึงนับว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่อาจให้สิทธิตามสัญญาได้ ดังนั้น กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางในวันที่ 25 ตุลาคม 2555 และขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาซึ่งกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากดีพีซีเป็นผู้แพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตามจากข้อโต้แย้งของ ดีพีซี ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้บริหารจึงเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี

1.6 ข้อพิพาทกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โอนย้ายผู้ให้บริการจากบริษัท ไปยัง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส

ในวันที่ 25 กันยายน 2557 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานกระบวนพิจารณาข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการ เป็น ข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 80/2557 เรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าเสียหายสำหรับการโอนย้ายที่เกิดขึ้นในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2556 ถึงเดือนมิถุนายน 2557 จำนวน 9,126 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี โดยอ้างว่าความเสียหายดังกล่าวเกิดจากกรณีที่เอไอเอสดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ จากเอไอเอสไปยังระบบ 2100 เมกะเฮิรตซ์ ที่ให้บริการโดยเอดับบลิวเอ็น เป็นการผิดสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการระหว่าง ทีโอที กับ เอไอเอส และต่อมาในวันที่ 25 มีนาคม 2559 ทีโอที ได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขจำนวนเงินค่าเสียหายใหม่โดยระบุว่ามีความเสียหายจากการกระทำของเอไอเอสนับตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558 อันเป็นวันสิ้นสุดสัญญาอนุญาตรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 32,813 ล้านบาท

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารเชื่อว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าวไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่องบการเงิน เพราะเอไอเอสได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

1.7 ข้อพิพาทกรณีบริษัทไม่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้อาศัยอำนาจตามในประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรร และบริการเลขหมายโทรคมนาคมฯ มีคำสั่งให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มี การให้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกรายรวมทั้งเอไอเอสต้องจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกรายให้ครบถ้วนเสร็จสิ้นภายในระยะที่กำหนดไว้ และต่อมาได้มีคำสั่งกำหนดค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท ต่อเอไอเอสและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ในตลาดอีก 2 ราย เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตาม คำสั่งอย่างครบถ้วน เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าผู้ประกอบการทั้ง 3 รายดังกล่าว ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างครบถ้วน ซึ่งเอไอเอส ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเพื่อให้มีการเพิกถอนคำสั่งทั้ง 2 ฉบับ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 1858/2554 และ หมายเลขดำที่ 252/2556 ตามลำดับ

ต่อมาในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กสทช. กำหนดค่าปรับทางปกครอง เนื่องจากเห็นว่าการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดย กสทช. มิได้ออกมาตรการบังคับให้ระงับหรือยกเลิกบริการได้ อีกทั้งมีจำนวนของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการยากที่จะกระทำหากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการ มติและคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจในการกำหนดดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก กรณีที่ กสทช. อ้างเรื่องประเด็นเพื่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยนั้น มิใช่อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

โดยในวันที่ 18 ธันวาคม 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

ทั้งนี้ หากเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งของ กสทช. โดยครบถ้วนถูกต้อง อย่างไรก็ตามผู้บริหารเชื่อว่าข้อพิพาทในกรณีนี้น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากที่ผ่านมา กสทช. และผู้ประกอบการทุกรายได้มีความพยายามร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติมาโดยตลอด ซึ่งล่าสุด กสทช. และผู้ประกอบการทุกรายได้ร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน “2 ซะ” ให้ผู้ใช้บริการแบบชำระเงินล่วงหน้า สามารถลงทะเบียนข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติมจากการจัดเก็บในรูปของการกรอกแบบคำขอลงทะเบียนและสำเนาเอกสารประจำตัว โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งเข้าระบบของผู้ให้บริการเครือข่ายโดยตรง

แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าที่ได้จัดเก็บอยู่ในขณะนั้นนั้น อาจมีความไม่ถูกต้องสมบูรณ์ทั้งหมดตามประกาศของ กทช. อันเนื่องมาจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัทที่มีอยู่ทั่วประเทศบางรายมิได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บอย่างเคร่งครัด อีกทั้งโดยข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน “2 ซะ” ที่พัฒนาขึ้นมานั้น ไม่สามารถจำแนกประเภทของภาพถ่ายบัตรประจำตัวที่ผู้ใช้บริการถ่ายเพื่อลงทะเบียนได้อย่างแม่นยำ รวมทั้งผู้ประกอบการยังไม่สามารถตรวจสอบประเภทของภาพถ่ายที่ส่งเข้ามาในระบบได้ทันที ส่งผลให้ข้อมูลส่วนหนึ่งที่ได้รับเข้ามาในระบบเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ เช่น เป็นภาพถ่ายอื่นๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เอไอเอสมีความพยายามที่จะดำเนินการตรวจสอบและป้องกันปัญหาดังกล่าวทั้งที่เกิดจากตัวบุคลากร และ ระบบแอปพลิเคชัน โดยเอไอเอสได้พัฒนาแอปพลิเคชันในการตรวจจับภาพถ่ายแบบออนไลน์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาพถ่ายให้ตรงกับภาพถ่ายที่ได้รับอนุญาตก่อนที่จะบันทึกข้อมูลลงในระบบ รวมทั้งได้ปรับปรุงวิธีการลงทะเบียนสำหรับเอไอเอสซิมมาใช้ Smart Card Reader แทนการถ่ายภาพ และได้ทำการประชาสัมพันธ์และปรับเปลี่ยนผลตอบแทนให้ตัวแทนจำหน่ายเพื่อจูงใจให้มีการลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และจะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับสำนักงาน กสทช. ที่มีดำริในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.8 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วม (National Roaming)

สืบเนื่องจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ครั้งที่ 7 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ตกลงให้เอไอเอสนำโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปให้ผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาร่วมใช้โครงข่ายร่วมได้ โดยเอไอเอสตกลงจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ทีโอทีตามอัตราร้อยละของสัญญาข้อ 30 เอไอเอสจึงได้ตกลงทำสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมกับบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) และเรียกเก็บอัตราค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายจากเอดับบลิวเอ็น ตามที่ตกลงไว้ในสัญญา และเอไอเอสก็ได้นำรายได้จากค่าตอบแทนการใช้บริการที่เรียกเก็บจากเอไอเอส คำนวณจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ทีโอทีตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ

ต่อมาทีโอที ได้มีหนังสือแจ้งมายังเอไอเอสว่านับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2556 เอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วมไม่ครบถ้วน โดยทีโอทีเห็นว่าเอไอเอสเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเครือข่ายร่วมจากเอดับบลิวเอ็นในอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม โดยที่เอไอเอสมิได้แจ้งให้ทีโอทีเห็นชอบก่อนเป็น

ลายลักษณ์อักษร ทีโอทีจึงให้บริษัทชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วมให้แก่ทีโอทีนับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2556 ถึงเดือน มิถุนายน 2558 เป็นเงินจำนวน 13,341 ล้านบาท แต่เอไอเอสไม่เห็นด้วยและได้มีหนังสือชี้แจงโต้แย้งทีโอที โดยเอไอเอสเห็นว่ากรณีที่บริษัทเรียกเก็บค่าบริการใช้โครงข่ายจากเอดับบลิวเอ็น ต่ำกว่าอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายเป็นกรณีทีโอทีเอสจัดทำรายการส่งเสริมการให้กับผู้ให้บริการที่ปริมาณการเข้ามาใช้โครงข่ายร่วมเป็นจำนวนมาก ซึ่งรายการส่งเสริมการขายในลักษณะที่ให้แก่เอดับบลิวเอ็น เอไอเอสก็ได้แจ้งให้แก่ผู้ให้บริการโครงข่ายร่วมของเอไอเอสทุกรายที่มีปริมาณการใช้ถึงตามที่กำหนดไว้ และอัตราค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวเป็นอัตราค่าบริการที่ไม่เกินกว่าอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมที่กำหนดไว้ในข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 7 ดังนั้น การกำหนดอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวจึงไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากทีโอที

กรณีนี้หากทีโอทีนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารเชื่อว่าจะสามารถโต้แย้งได้เพราะเอไอเอสได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้ง ณ ปัจจุบัน การกำกับดูแลในเรื่องของการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

1.9 ข้อพิพาทระหว่างเอไอเอส กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) กรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง

เอไอเอสได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักงานกรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 53/57 เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 ขอให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำสั่งชี้ขาดว่าเสาอากาศมิใช่เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพย์สินที่ต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที และให้เอไอเอสเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในเสาอากาศและขอให้ ทีโอที คืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากการนำเสาไปหาประโยชน์ที่เอไอเอสชำระไปแล้วให้คืน เนื่องจากเอไอเอสเห็นว่าเสาอากาศมิใช่เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินกิจการระบบเซลลูลาร์ 900 ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) ดังนั้นจึงไม่มีหน้าที่ต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเอไอเอสและทีโอทีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการทางธุรกิจเป็นพันธมิตรร่วมกัน

1.10 ข้อพิพาทกรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) เรียกร้องให้เอไอเอสส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900

ตามที่ทีโอทีได้เรียกร้องให้เอไอเอสส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 ได้แก่ ระบบ Billing ระบบ Intelligence Network (IN) ระบบบริการเสริม (Value Added Service) ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management) ระบบ Systems Application and Product (SAP) ระบบรับชำระเงิน เครื่องมือและอุปกรณ์ช่าง ระบบผลิตและควบคุมการใช้งานบนบัตรเติมเงิน ระบบบริการลูกค้า และการออกแบบแจ้งหนี้ ติดตามหนี้ ระบบบริหารจัดการร้านเทเลวิซและดีลเลอร์ ระบบการจัดการโครงข่าย ระบบเก็บฐานข้อมูลลูกค้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์บริการเสริม สินทรัพย์ไม่มีตัวตน และอะไหล่บำรุงรักษา ให้แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทีโอทีเห็นว่าทรัพย์สินดังกล่าวทั้งหมด เป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เอไอเอสจัดหาไว้สำหรับดำเนินการระบบ เซลลูลาร์ 900 ซึ่งเอไอเอสมีหน้าที่ต้องส่งมอบให้เป็นกรรมสิทธิ์แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาต แต่บริษัทเห็นว่าอุปกรณ์ระบบดังกล่าว ตามที่ทีโอทีเรียกร้องมานั้น มิใช่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 ตามที่ระบุไว้ในสัญญาอนุญาตฯ ที่เอไอเอสจะต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที โดยเอไอเอสเห็นว่าระบบดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่บริษัทใช้สนับสนุนในการให้บริการให้แก่ผู้ให้บริการเท่านั้น

ในกรณีหากทีโอทีใช้สิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวได้ เนื่องจากปัจจุบันเอไอเอสกับทีโอทีอยู่ระหว่างดำเนินการทางธุรกิจเพื่อเป็นพันธมิตรกัน

1.11 ข้อพิพาทกรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 6 และ 7

เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 เอไอเอสได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 78/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำหรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) ครั้งที่ 6 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2544 และ ครั้งที่ 7 ซึ่งกระทำขึ้น เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2545 มีผลผูกพันเอไอเอสและบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ให้ต้องปฏิบัติตามจนกว่าสัญญาจะ สิ้นสุด และเอไอเอสไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ ทีโอที ได้มีหนังสือลงวันที่ 29 กันยายน 2558 เรื่องขอให้ชำระ ผลประโยชน์ตอบแทน แจ้งมายังเอไอเอสให้ชำระเงินเพิ่มจำนวน 72,036 ล้านบาท โดยกล่าวอ้างว่าการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญา ครั้งที่ 6 และ 7 เป็นการแก้ไขสัญญาในสาระสำคัญทำให้ ทีโอที ได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก

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

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มีผลผูกพันจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 และบริษัทได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามข้อสัญญา ที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกาได้เคยให้ความเห็นต่อกรณีการแก้ไขสัญญาอนุญาตให้ ดำเนินการฯ ระหว่างทีโอที กับบริษัท เรื่องเสร็จที่ 291/2550 ความตอนหนึ่งว่า “... กระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาอันเป็นนิติ กรรมทางปกครอง สามารถแยกต่างหากออกจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ที่ทำขึ้นได้ และข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ที่ทำขึ้นนั้นยังคงมีผลอยู่ตราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นสุดโดยเงื่อนไขเวลาหรือเหตุอื่น...”

นอกจากนี้ ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มิได้ถูกเพิกถอนหรือแก้ไขเพิ่มเติมจนกระทั่งสิ้นสุดลงในวันที่ 30 กันยายน 2558 ดังนั้น ผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

1.12 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีค่าใช้จ่ายโครงข่ายในระหว่างดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์

เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2558 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) ได้ยื่นฟ้องสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.), คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.), คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.), บริษัท ทรู มูฟ จำกัด (ทรูมูฟ) และ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ต่อศาลปกครองกลาง เป็นคดีหมายเลขดำที่ 918/2558 เพื่อให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการ ใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท ช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่ง ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2557 เป็นจำนวนเงินดังนี้

- (1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 24,117 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (2) ทรูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 18,025 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (3) ดีพีซีร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 6,083 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ต่อมาเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2558 กสท ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1651/2558 เพื่อเรียกร้องให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงินดังนี้

- (1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 6,521 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (2) ทรุมพ์ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 4,991 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

- (3) ดีพีซีร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 1,635 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ต่อมาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 กสท. ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 741/2559 เพื่อเรียกร้องให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 (วันสิ้นสุดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ) เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงินดังนี้

- (1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 2,857 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (2) ทรุมพ์ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 2,184 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

- (3) ดีพีซีร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 673 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยผู้บริหารเชื่อว่าดีพีซีไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมตามที่ กสท. เรียกร้อง เนื่องจากดีพีซีได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามประกาศ กสทช. แล้วทุกประการ ดังนั้นผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงินรวมของกลุ่มเอไอเอส

1.13 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งเงินรายได้ให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 1800 เมกะเฮิรตซ์ เป็นการชั่วคราว

วันที่ 16 พฤศจิกายน 2558 บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ต่อศาลปกครองกลางที่ 1997/2558 เรื่อง ขอให้เพิกถอนมติ กทค.ให้นำส่งรายได้ช่วงเยียวยา เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เรียกร้องให้ดีพีซีนำส่งเงินรายได้จากการให้บริการในช่วงเยียวยาลูกค้า ระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จำนวน 628 ล้านบาท

ในเรื่องเดียวกันนี้ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2559 กสทช. และ สำนักงาน กสทช. ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1441/2559 ขอให้เอไอเอสนำส่งรายได้ช่วงเยียวยา ระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จำนวน 680 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ยคำนวณถึงวันที่ฟ้อง 52 ล้านบาท) พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงิน นับแต่วันถัดจากวันฟ้องจนกว่าจะนำส่งรายได้พร้อมดอกเบี้ยและดอกเบี้ยเสร็จสิ้น

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยผู้บริหารเห็นว่าดีพีซีได้ปฏิบัติตามประกาศเรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ซึ่งกำหนดให้ดีพีซีต้องนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. เนื่องจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าวดีพีซีมีรายจ่ายมากกว่ารายได้จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดีพีซีจึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะนำส่งให้แก่ กสทช. ตามที่ประกาศดังกล่าวกำหนดไว้

1.14 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งรายได้ขั้นต่ำให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ เป็นการชั่วคราว

ในวันที่ 18 ธันวาคม 2558 เอไอเอสได้ยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ต่อศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขดำที่ 2230/2559 เพื่อให้เพิกถอนความในข้อ 4. ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 17 กันยายน 2558 ซึ่งให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของข้อ 7 ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 โดยมีสาระสำคัญที่กำหนดให้ผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่ทั้งนี้ เงินรายได้ที่ต้องนำส่งดังกล่าวจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าอัตราร้อยละของส่วนแบ่งรายได้ที่ผู้ให้บริการเคยนำส่งภายใต้สัญญาสัมปทาน ณ วันสุดท้ายก่อนสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยผู้บริหารเห็นว่าข้อกำหนดดังกล่าวเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปก่อนที่ประกาศ กสทช.ฯ (ฉบับที่ 2) มีผลใช้บังคับ อีกทั้งเป็นข้อกำหนดที่ไม่เป็นธรรม เป็นการเกินสมควรแก่บริษัทที่จะต้องนำส่งเงินรายได้ให้แก่ กสทช. อย่างน้อยเท่ากับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสัญญาสัมปทาน ทั้งที่สัญญาสัมปทานสิ้นสุดไปแล้วซึ่งมิใช่เจตนารมณ์ของการออกมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

2.1 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและเติบโตอย่างต่อเนื่องส่งผลให้อาจมีโอกาที่จะเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของพนักงานที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ

ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทุจริตในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบให้ได้รับความเสียหายทางด้านชื่อเสียง และความเชื่อมั่น รวมทั้งหน่วยงานกำกับดูแลได้เข้ามาตรวจสอบอย่างเข้มงวด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดจากเจตนาในการทุจริตของพนักงานที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวโดยที่บริษัทไม่มีส่วนรู้เห็น เอไอเอสมีการกำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของสารสนเทศต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลในทุกๆ ด้าน การออกระเบียบและหลักเกณฑ์การปฏิบัติภายในสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการรับ-ส่งข้อมูลผ่านอุปกรณ์พกพา การกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลในระบบงานสำคัญตามแผนที่กำหนด ตลอดจนการนำระบบมาตรฐานสากลต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของการให้บริการด้านบัตรเครดิต (Payment Card Industry - Data Security Standard: PCI-DSS) มาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO 27001)

อย่างไรก็ตาม เอไอเอสได้มีการทบทวนและยกระดับการควบคุมการทำงานภายในเพื่อเป็นการป้องกันการกระทำ ความผิดและการทุจริตภายในองค์กร โดยเพิ่มมาตรการรักษาระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศของเอไอเอสประกอบด้วย การกำหนดการเข้าถึงข้อมูลบนระบบสารสนเทศที่มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในแต่ละครั้ง จะต้องทำโดยพนักงานผู้มีสิทธิ์ 2 คน ในการกรอกพาสเวิร์ดเข้าสู่ระบบ (Double Password) ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบ

ปิด (Close working environment) และห้ามพนักงานที่ต้องทำหน้าที่นี้นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์บันทึกข้อมูล เข้าไปในบริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน

รวมทั้งมีการสื่อสารและอบรมภายในเพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความบกพร่องของระบบ หรือจากความจงใจในการโจรกรรมข้อมูลของผู้ไม่ประสงค์ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

โดยรายละเอียดของมาตรการที่เอไอเอสมีการยกระดับเพิ่มเติม สามารถศึกษาได้จากรายงานพัฒนาความยั่งยืน หัวข้อ “ลูกค้าของเรา”

2.2 ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่าย และระบบงานสำคัญ

กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ภัยจากความไม่สงบทางการเมือง ภัยจากการก่อการร้าย หรือเหตุการณ์ความผิดปกติต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุมของบริษัท เหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ

เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ เอไอเอสมีการประเมินความเสี่ยงของภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งในแง่ของโอกาสในการที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากเกิดภัยคุกคามต่างๆ เพื่อพิจารณาถึงสาเหตุสำคัญที่อาจส่งผลกระทบทำให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก พร้อมทั้งการประเมินและจัดระดับความสำคัญของแต่ละระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องโดยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าน้อยที่สุด

เอไอเอสได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวโดยจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับระบบงานที่สำคัญ มีการซักซ้อมและทบทวนความเหมาะสมของแผนงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และให้สามารถรับมือกับภัยพิบัติภัยร้ายแรงในระดับที่ยังความเสียหายต่ออาคารสำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติการ จนต้องมีการเปิดใช้งานสถานที่ทำการฉุกเฉิน (Alternate Sites) รวมทั้งมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วม และปฏิบัติตามนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดความบกพร่องใดๆ ขึ้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ของบริษัทในวงกว้าง หรือในระยะเวลานาน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถรักษาความเป็นผู้นำด้านระบบเครือข่ายคุณภาพ และสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในยามประสบภัยร้ายแรง

โดยรายละเอียดของกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สามารถศึกษาได้จากรายงานหัวข้อ “การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน” ส่วนที่ 2 หน้า 40

2.3 ความเสี่ยงจากการขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุ

เอไอเอสมีการขยายและสร้างสถานีฐานเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเติบโตของการใช้งานด้านการรับ-ส่งข้อมูลของลูกค้า ส่งผลให้ปัจจัยเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานจากปัญหาด้านความเข้าใจจากชุมชนโดยรอบเพิ่มขึ้น โดยชุมชนอาจยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุบริเวณโดยรอบสถานีฐาน และนำไปสู่การต่อต้าน คัดค้านการก่อสร้าง หรือมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เอไอเอสไม่สามารถขยายการติดตั้งอุปกรณ์ส่งสัญญาณ หรือสร้างสถานีฐานใหม่ได้ เอไอเอสมีแนวทางในการรับมือและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยกำหนดทีมงานในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนการก่อสร้างสถานีฐานตามแนวทางที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน การหารือกับผู้นำในชุมชน และประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการจะ

ก่อสร้างสถานีสถานใหม่ โดยวางแผนขั้นตอนการทำงานให้สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชุมชนตั้งแต่กระบวนการหาสถานที่ ทำให้เอเอสสามารถวิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและชุมชนได้ จึงสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดการต่อต้านและยังมีข้อมูลในการวางแผนเพื่อทำความเข้าใจหากพบในภายหลังว่ามีข้อกังวลใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของเขา สัญญาณโทรศัพท์ โดยเอเอสเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ร่วมกันหาสถานที่ก่อสร้างเสาสัญญาณ เมื่อได้สถานที่สำหรับการก่อสร้างสถานีสถานใหม่แล้ว บริษัทจะจัดทำแบบการติดตั้งสถานีสถานซึ่งรับรองโดยวิศวกรระดับสามัญวิศวกรโยธาขึ้นไปและเป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสำนักงานเขตหรือเทศบาลขออนุมัติการก่อสร้าง และหลังจากได้ใบอนุญาตแล้วทีมงานด้านวิศวกรรมจะควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ได้รับการอนุมัติและเป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของทั้งผู้ทำงานและชุมชนโดยรอบ

2.4 ความเสี่ยงจากการไม่สามารถตอบสนองต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างทันท่วงที

ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการเชื่อมต่อกันอย่างไม่จำกัด การติดต่อสื่อสารหรือการส่งต่อข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และกระจายไปในวงกว้างได้ง่ายดายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่ส่งผลเสียต่อความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ขององค์กร การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ติดต่อผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ การสอบถามปัญหาการใช้งานต่างๆ ตลอดจนการร้องเรียนการใช้บริการ จำเป็นต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วด้วยข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถรับมือจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันการบอกต่อข้อมูลที่คลาดเคลื่อนซึ่งอาจส่งผลในทางลบต่อภาพลักษณ์

เอเอสได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่มีการกล่าวถึงในเครือข่ายออนไลน์ต่างๆ รวมทั้งมีทีมงานที่ทำหน้าที่เฝ้าติดตามและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบสนอง และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอย่างทันท่วงที รวมทั้งเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ของเอไอเอสในปัจจุบัน ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ 1) สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานบริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน และ 2) ใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม รวมถึงใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทต่างๆ ซึ่งรายละเอียดของทรัพย์สินต่างๆ มีดังต่อไปนี้

4.1 สินทรัพย์ถาวรหลักๆ ของเอไอเอสและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ประกอบด้วย

	ประมาณอายุการใช้ (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
ที่ดิน	-	524.68
อาคารดาต้า เซ็นเตอร์ และส่วนปรับปรุงอาคาร	5 และ 20	443.53
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในสำนักงาน	2 - 5	1,205.40
ส่วนปรับปรุงสำนักงานบริการลูกค้า	5 และ 10	1,595.32
ยานพาหนะ	5	211.61
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	2 - 20	142,318.78
โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน	5-10	9,014.81
โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	-	9,943.99
อุปกรณ์ router ของเอดีซีเพื่อให้เช่า	อายุสัญญาเช่าไม่เกิน 3 ปี	7.48
รวม		165,265.60
หัก ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม		(46,994.16)
รวม - สุทธิ		118,271.44

โดยเมื่อรวมสินทรัพย์ถาวรหลักของเอไอเอสและบริษัทย่อย และสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินที่ในส่วนของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินกิจการ และยานพาหนะ จะเป็นจำนวน 293.34 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

นอกเหนือจากสินทรัพย์ถาวรหลักตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว เอไอเอสและบริษัทย่อยยังมีการเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสำนักงานบริการสาขาเพื่อประกอบกิจการ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังต่อไปนี้

ประเภท/ลักษณะสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	อัตราค่าเช่าต่อเดือน (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน 8 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และสำนักงานสาขาบริการสาขาใน 28 จังหวัด*	ทำสัญญาเช่า 1-3 ปี	ประมาณ 69 ล้านบาท	ไม่มี

หมายเหตุ: *จังหวัดเชียงใหม่, สุราษฎร์ธานี, นครสวรรค์, นครราชสีมา, นครปฐม, พิษณุโลก, หาดใหญ่, ชลบุรี, อยุธยา, ระยอง, ภูเก็ต, อุตรดิตถ์, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, สมุทรปราการ, ฉะเชิงเทรา, เชียงราย, ลำปาง,แพร่, แม่ฮ่องสอน, สุรินทร์, ร้อยเอ็ด, มหาสารคาม, มุกดาหาร, ห้วยหิน, ปราจีนบุรี, สระบุรี และกรุงเทพมหานคร

4.2 ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

การดำเนินงานภายใต้สัญญาความร่วมมืองานเพื่อประกอบธุรกิจให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G กว่า 25 ปีที่ผ่านมา ในปัจจุบันได้สิ้นสุดลงแล้ว โดยสินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจเป็นการลงทุนโดยเอไอเอสและบริษัทย่อย และจะต้องโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่หน่วยงานรัฐผู้เป็นเจ้าของสัญญาความร่วมมืองานเมื่อหมดอายุสัญญา ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้เป็นคู่สัญญาการให้บริการคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งสิ้นอายุสัญญาไปเมื่อ วันที่ 30 กันยายน 2558 และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เป็นคู่สัญญาการให้บริการคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งสิ้นอายุไปเมื่อ วันที่ 15 กันยายน 2556 ปัจจุบันบริษัทและบริษัทย่อยมีการดำเนินกิจการตามสัญญาอนุญาตและใบอนุญาตให้ประกอบกิจการจาก กสทท. ซึ่งครอบคลุมถึงคลื่นความถี่หลากหลายย่านในการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G, 3G และ 4G โดยมีรายการดังต่อไปนี้

การดำเนินงานภายใต้สัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ

1. 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 เพื่อเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายผู้ให้บริการและผู้ให้บริการทั่วประเทศให้รองรับบริการสื่อสารข้อมูลประเภทต่างๆ ซึ่งกำหนดให้ต้องเช่าวงจรสื่อสารสัญญาณจากทีโอที หรือจากผู้ร่วมทำงานกับทีโอทีเท่านั้น เว้นแต่ในกรณีที่ทีโอทีไม่สามารถจัดหา วงจรสื่อสารสัญญาณให้ได้ 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

การดำเนินงานภายใต้ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

1. ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างบริษัท แอดวานซ์ เมจิค การ์ด จำกัด (เอเอ็มซี) กับคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีระยะเวลา 10 ปี ตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2552 - 12 พฤษภาคม 2562
2. ใบอนุญาตของบริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (เอเอ็มพี)
 - 2.1 หนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผู้อนุญาต : กระทรวงการคลัง

อายุใบอนุญาต : ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2548 เป็นต้นไป

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : เอเอ็มพีได้สิทธิในการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการแทนเงินสด
 - 2.2 ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้อนุญาต : คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

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

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : เอเอ็มพีได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
3. 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
4. ใบอนุญาตของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น) ซึ่งได้รับจาก กสทช.
 - 4.1 ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ ระหว่างประเทศ และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต แบบที่สอง ที่มีโครงข่าย โทรคมนาคมเป็นของตนเอง ให้บริการจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล

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

ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข : สิทธิในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ และ บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต

ผลประโยชน์ตอบแทน : เอสบีเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

4.2 ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สาม

- อายุใบอนุญาต** : 20 ปี ตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2550 - 15 สิงหาคม 2570
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข** : สิทธิในการให้บริการโทรคมนาคมแก่บุคคลทั่วไป ประเภทบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการวงจรร่วมดิจิทัล บริการพหุสื่อความเร็วสูงและบริการเสริม มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง
- ผลประโยชน์ตอบแทน** : เอสบีเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

5. ใบอนุญาตของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) ซึ่งได้รับจาก กสทช.

5.1 ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม

- อายุใบอนุญาต** : 19 ปี ตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2551 ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2570
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข** : สิทธิในการให้บริการโทรคมนาคมแก่บุคคลทั่วไป ประเภทบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง บริการพหุสื่อความเร็วสูง บริการโทรคมนาคมแบบครบวงจร บริการโครงข่ายโทรคมนาคมทางสายและไร้สาย มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง และได้รับอนุญาตเพิ่มเติมกิจการโทรคมนาคม เคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunications - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ โดยมีอายุตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 6 ธันวาคม 2570
- ผลประโยชน์ตอบแทน** : เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

5.2 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
 4. เอดับบลิวเอ็นจะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต
- ผลประโยชน์ตอบแทน** : เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการใช้ความถี่วิทยุตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

5.3 ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ (4G)

- อายุใบอนุญาต** : 18 ปี ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2576
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข** :
1. ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 1800 MHz ความถี่ช่วง 1725 - 1740MHz คู่กับ 1820 - 1835 MHz
 2. เอดับบลิวเอ็นจะต้องประกอบกิจการด้วยตนเอง จะมอบการบริหารจัดการทั้งหมดหรือบางส่วน หรือยินยอมให้บุคคลอื่นเป็นผู้มีอำนาจประกอบกิจการแทนมิได้
 3. เอดับบลิวเอ็นจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขก่อนเลิกกิจการตามที่กำหนด
 4. เอดับบลิวเอ็นจะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต และครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 8 ปี นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต
- ผลประโยชน์ตอบแทน** : เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการใช้ความถี่วิทยุตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

5.4 ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์

- อายุใบอนุญาต** : 15 ปี นับ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึง 30 มิถุนายน 2574
- ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข** :
1. ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน 900 MHz ความถี่ช่วง 895MHz - 905MHz คู่กับ 940MHz - 950MHz
 2. เอดับบลิวเอ็นจะต้องประกอบกิจการด้วยตนเอง จะมอบการบริหารจัดการทั้งหมดหรือบางส่วน หรือยินยอมให้บุคคลอื่นเป็นผู้มีอำนาจประกอบกิจการแทนมิได้
 3. เอดับบลิวเอ็นจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขก่อนเลิกกิจการตามที่กำหนด
 4. เอดับบลิวเอ็นจะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 8 ปี นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต
- ผลประโยชน์ตอบแทน** : เอดับบลิวเอ็นมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการใช้ความถี่วิทยุตามอัตราและกำหนดเวลาที่กสทช. กำหนด

4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้ต้องมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และการประชุมผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

5.1 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายของเอไอเอส

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดี และ ผู้พิจารณาคดี	1. 22 ม.ค. 2551 สถาบันอนุญาโตตุลาการ 2. 22 ก.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมตามสัญญาอนุญาตฯ จำนวน 31,463 ล้านบาทของรายได้ในช่วงเดือน ม.ค. 2546 ถึงเดือน ก.ย. 2550 ซึ่งเอไอเอสได้นำส่งเงินจำนวนดังกล่าว เป็นภาษีสรรพสามิตและได้นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 ก.พ. 2546
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 20 พ.ค. 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าเอไอเอสได้ชำระหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว จึงไม่เป็นฝ่ายผิดสัญญาอนุญาตฯ
ความคืบหน้าของคดี	<ul style="list-style-type: none"> วันที่ 22 ก.ย. 2554 ทีโอทียื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง วันที่ 11 สิงหาคม 2559 ศาลปกครองกลางพิพากษายกคำร้องของทีโอที โดยศาลปกครองกลาง ให้เหตุผลว่า การที่คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าเอไอเอสไม่ได้เป็นผู้ผิดสัญญานั้น อยู่ในขอบเขตอำนาจของคณะอนุญาโตตุลาการ และไม่มีกรณีปรากฏต่อศาลว่า การยอมรับ หรือการบังคับตามคำชี้ขาดดังกล่าว เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน จึงยังไม่มีเหตุที่ศาลจะมีคำพิพากษา หรือคำบังคับให้เพิกถอนคำชี้ขาดตามคำร้องของทีโอที ทั้งนี้ ทีโอที มีสิทธิยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลปกครองภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษา

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดี และ ผู้พิจารณาคดี	1. 7 มี.ค. 2551 ศาลแพ่ง 2. 10 มี.ค. 2553 ศาลอุทธรณ์ 3. 16 เม.ย. 2556 ศาลฎีกา
ข้อพิพาท	กสท ยื่นฟ้องเอไอเอสเป็นจำเลยที่ 1 และบริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น) บริษัทย่อยเป็นจำเลยที่ 2 ต่อศาลแพ่ง ให้ร่วมกันชดเชยค่าเสียหายเป็นเงินรวม 583 ล้านบาท โดยอ้างว่าเอไอเอสกับเอไอเอ็นละเมิดสิทธิของ กสท โดยเปลี่ยนแปลงการส่งโทรฟรีการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ผ่านเครื่องหมาย + จากระหัส 001 ของ กสท เป็นรหัส 005 ของเอไอเอ็น ในช่วงวันที่ 1 มี.ค. 2550 ถึง 7 มี.ค. 2551
ผลการพิจารณาคดี	<ul style="list-style-type: none"> วันที่ 17 ธ.ค. 2552 ศาลแพ่งมีคำพิพากษายกฟ้อง กสท เนื่องจากข้อเท็จจริงรับฟังไม่ได้ว่า การกระทำของเอไอเอสเป็นการละเมิดสิทธิใด ๆ ของ กสท และส่งผลให้เอไอเอ็นมิได้กระทำการละเมิดตามที่ฟ้องด้วย กสท จึงได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์ วันที่ 27 มี.ย. 2556 ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายืนตามศาลแพ่ง โดยให้ยกฟ้อง กสท วันที่ 13 ก.ย. 2559 ศาลฎีกาพิพากษายืนตามศาลอุทธรณ์ให้ยกฟ้อง กสท คดีเป็นอันยุติ

คู่ความ	กสทช. และเลขาธิการกสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 13 ก.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง 2. 18 ธ.ค. 2558 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้อง กทช. (ปัจจุบัน คือ กสทช.) และเลขาธิการ กทช. (ปัจจุบันคือ เลขาธิการ กสทช.) ต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่งที่ให้เอไอเอสดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน (Pre-Paid) ที่ให้บริการอยู่ก่อนวันที่ 24 ต.ค. 2551 ซึ่งประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 มีผลบังคับใช้ ทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันนับประกาศ กทช. ฉบับดังกล่าวมีผลบังคับใช้ และคำสั่งที่กำหนดให้เอไอเอสชำระค่าปรับทางปกครองวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 ก.ค. 2555 จนกว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 19 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กทช. ดังกล่าวเนื่องจากเห็นว่า <ul style="list-style-type: none"> การบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ มิได้มีมาตรการบังคับให้ระงับหรือยกเลิกบริการได้ ผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก ดังนั้น หากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บริการจะดำเนินการได้ยาก มติและคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น และเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการอย่างมาก
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 18 ธ.ค. 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	9 มี.ค. 2554 สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ข้อพิพาท	<ul style="list-style-type: none"> วันที่ 26 ม.ค. 2554 เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนตามสัญญาอนุญาตฯ จากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17-20 เป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน โดยเหตุที่เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาก่อนคำนวณส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ทีโอที วันที่ 29 ก.ค. 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มปีดำเนินการที่ 21-22 เพิ่มเติม เป็นจำนวนเงิน 9,984 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน ต่อมาเมื่อวันที่ 23 ส.ค. 2559 เอไอเอสได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการ มีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีที่ 23-25 เป็นจำนวนเงิน 8,367.90 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 11 พ.ค. 2554 สถาบันอนุญาโตตุลาการ 2. 19 พ.ค. 2557 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ทีโอทีคืนหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 17 - 21 และห้ามไม่ให้เรียกร้องเงินใด ๆ จากธนาคาร พร้อมทั้งชำระค่าเสียหายในส่วน ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันและค่าเสียหายจากการเสื่อมเสียชื่อเสียงและเครดิตทางการเงิน สำหรับหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 17-21 เป็นเงิน 30 ล้านบาท และอีก 20 ล้านบาท สำหรับหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการปีที่ 21
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 10 ก.พ. 2557 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีคืนหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ และให้ชำระเงิน 6.65 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่เอไอเอสชำระให้แก่ธนาคาร
ความคืบหน้าของคดี	เมื่อวันที่ 19 พ.ค. 2557 เอไอเอสยื่นคำร้องต่อศาลปกครองกลางขอบังคับตามคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ โดย ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางเช่นกัน ศาลจึงมีคำสั่งให้รวมพิจารณา ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	กสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 27 พ.ค. 2554 ศาลปกครองกลาง 2. 9 ธ.ค. 2559 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนคำสั่ง กทช. (ปัจจุบัน คือ กสทช.) ที่ให้เอไอเอสแก้ไขแบบร่างสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจ่ายเงินล่วงหน้า (Pre-paid) โดยห้ามไม่ให้มีเงื่อนไขเกี่ยวกับวันหมดอายุการใช้งาน (Validity)
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 10 พ.ย. 2559 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกฟ้องเอไอเอส เนื่องจากเห็นว่าเป็นการนำคดีมาฟ้องเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาฟ้องคดี และการที่ผู้ฟ้องคดีนำคดีมาฟ้องล่าช้าดังกล่าว ไม่ได้เกิดจากเหตุจำเป็นอื่นและไม่เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์สาธารณะหากแต่เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์ของเอไอเอสเอง และเนื่องจากประกาศดังกล่าวยังคงมีผลบังคับใช้มิได้ถูกยกเลิกเพิกถอน ดังนั้น คำสั่งที่ออกตามประกาศดังกล่าวจึงชอบด้วยกฎหมายแล้ว
ความคืบหน้าของคดี	เมื่อวันที่ 9 ธ.ค. 2559 เอไอเอสได้ดำเนินการยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
วันเริ่มคดี และผู้พิจารณาคดี	2 ก.ค. 2555 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่องอัตราขึ้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 ที่ให้เรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงภายในประเทศได้ไม่เกิน 0.99 บาท/นาที โดยมีผลบังคับใช้เฉพาะกับผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเห็นว่าเป็นคำสั่งที่มีชอบและเป็นการเลือกปฏิบัติ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดี และผู้พิจารณาคดี	16 ม.ค. 2556 สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 3 และครั้งที่ 4 ซึ่งทีโอที ผิดนัดชำระให้แก่เอไอเอสตั้งแต่เดือนพ.ย. 2551 - ก.ย. 2555 รวมเป็นเงิน 1,528 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	25 ก.ย. 2557 สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสหยุดการให้ลูกค้าย้ายค่ายโดยวิธีการ กด *988* เนื่องจากเป็นการผิดสัญญาอนุญาตฯ และเรียกค่าเสียหาย 9,126 ล้านบาท (ตั้งแต่พ.ค 56 - มิ.ย. 57) พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 25 มีนาคม 2559 ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขจำนวนค่าเสียหายใหม่ โดยคำนวณตั้งแต่ พ.ค. 2556 จนถึงวันสิ้นสุดสัญญาอนุญาต (30 ก.ย. 58) เป็นเงินจำนวน 32,813 ล้านบาท ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 ก.ย. 2558 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาตโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มีผลผูกพันเอไอเอสและทีโอที และเอไอเอสไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม จำนวน 72,036 ล้านบาท ตามที่ทีโอทีกล่าวอ้างว่าข้อตกลงท้ายสัญญาดังกล่าวเป็นการแก้ไขในสาระสำคัญที่ทำให้ทีโอทีได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 30 พ.ย. 2558 ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทในประเด็นเดียวกัน โดยเรียกร้องให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมในกรณีข้างต้นเป็นเงินจำนวน 62,774 ล้านบาท ซึ่งคณะอนุญาตโตตุลาการมีคำสั่งให้รวมการพิจารณาข้อพิพาททั้งสอง ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาตโตตุลาการ

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 ก.ย. 2558 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาตโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสดำเนินการเช่าสถานที่จำนวน 11,883 สถานีฐาน ที่ใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเสา และอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาตฯ ต่อเนื่องไปอีก 2 ปี หลังจากสัญญาอนุญาตฯ สิ้นสุดลง หากไม่สามารถปฏิบัติได้ ให้เอไอเอสชำระเงินค่าเช่าสถานที่ พร้อมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดระยะเวลา 2 ปีนับแต่สิ้นสุดสัญญาอนุญาตฯ คิดเป็นเงิน 1,911 ล้านบาท หรือนำเงินจำนวนดังกล่าวมาวางที่ศาล
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาตโตตุลาการ

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	29 เม.ย. 2559 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองเรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าเสียหายจากกรณีที่ไปติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอส ณ สถานีฐานของดีพีซี จำนวน 95 แห่ง ซึ่งได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ โดยมีได้รับความยินยอมจาก กสท ตั้งแต่วันที่ 56 - เม.ย. 59 เป็นเงิน 125.525 ล้านบาท และค่าเสียหายนับแต่วันฟ้องอีกเดือนละ 2.83 ล้านบาท จนกว่าจะมีการรื้อถอนอุปกรณ์ออกไป
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	กสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	18 ธ.ค. 2558 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง ขอให้เพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการชั่วคราว (ฉบับที่ 2) ภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เนื่องจากเป็นประกาศที่ไม่เป็นธรรม และเลือกปฏิบัติเมื่อเทียบกับประกาศฉบับก่อนหน้านี้ โดยกำหนดเพิ่มเติมให้ต้องนำส่งรายได้ในช่วงคุ้มครองฯ อย่างน้อยไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ตามสัญญาอนุญาตฯ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	กรมสรรพากร
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	10 พ.ย. 2559 ศาลภาษีอากรกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้องกรมสรรพากรต่อศาลภาษีอากรกลางขอให้เพิกถอนการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน และเพิกถอนคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และลดหรืองดเงินเพิ่มทั้งหมดกรณีที่เจ้าพนักงานประเมินมีคำสั่งให้เอไอเอส ชำระเงินเพิ่มจำนวนรวมทั้งหมด 128,215,149.73 บาท เนื่องจากหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องจ่ายให้ทีโอทีไม่ถูกต้อง โดยนำภาษีสรรพสามิตไปหักออกก่อนตามมติคณะรัฐมนตรี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลภาษีอากรกลาง

5.2 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายของ ดีพีซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อย

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 9 ม.ค. 2551 สถาบันอนุญาโตตุลาการ 2. 3 มิ.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง 3. 3 ก.ย. 2558 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซี ชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากกรณีภาษีสรรพสามิต จำนวน 2,449 ล้านบาท ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ พร้อมเรียกเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น รวมเป็นเงิน 3,949 ล้านบาท โดยดีพีซีชี้แจงว่าเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ ดีพีซีได้นำส่งไปแล้วตั้งแต่ 16 ก.ย. 2546 - 15 ก.ย. 2550 และได้นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 ก.พ. 2546
ผลการพิจารณาคดี	<ul style="list-style-type: none"> วันที่ 1 มี.ค. 2554 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าการชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้นและระงับไปแล้ว ดีพีซีจึงไม่ใช่ผู้ผิดสัญญา วันที่ 3 มิ.ย. 2554 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง วันที่ 28 ก.ค. 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท เนื่องจากเห็นว่า กสท เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องความประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการชำระภาษีสรรพสามิตตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือพร้อมกับคืนหนังสือค้ำประกันให้แก่ดีพีซีมาโดยตลอด โดยมีได้หักทวงแต่อย่างใด คำวินิจฉัยของ คณะอนุญาโตตุลาการจึงเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 3 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 29 ก.ค. 2551 สถาบันอนุญาโตตุลาการ 2. 25 มิ.ย. 2555 ศาลปกครองกลาง 3. 15 ต.ค. 2557 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	<p>กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ ดีพีซีหักไว้และไม่ได้นำส่งให้ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการ 7-10 เป็นเงินต้นรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 165 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือน คำนวณถึงวันที่ 31 ก.ค. 2551 รวม 222 ล้านบาท ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 11 เป็นต้นเงินและภาษีมูลค่าเพิ่ม 23 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือน คำนวณถึงวันที่ 15 ต.ค. 2552 รวมเป็นเงิน 26 ล้านบาท <p>รวม 2 ข้อพิพาทเป็นเงินทั้งสิ้น 248 ล้านบาท</p>

ผลการพิจารณาคดี	<ul style="list-style-type: none"> วันที่ 23 มี.ค. 2555 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่า กสท ยังมีได้ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในส่วนที่ดีพีซีต้องชำระแก่ทีโอทีตามบันทึกข้อตกลงค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม จึงถือว่า กสท ยังไม่มีสิทธิเรียกร้องดังกล่าว และในทางนำสืบของ กสท พังไม่ได้ว่าการที่ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท ในแต่ละปีเป็นการชำระไม่ครบถ้วน วันที่ 25 มิ.ย. 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง วันที่ 16 ก.ย. 2557 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 15 ต.ค. 2557 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณา ศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 3 ก.พ. 2552 สถาบันอนุญาโตตุลาการ 2. 25 ต.ค. 2555 ศาลปกครองกลาง
	ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ เสาอากาศ/เสาส่ง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น และอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ โดยหากไม่สามารถส่งมอบได้ ดีพีซีต้องชดเชยเงินจำนวน 2,230 ล้านบาท ซึ่งดีพีซีชี้แจงว่าทรัพย์สินดังกล่าว ไม่ใช่เครื่องหรืออุปกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาข้อ 2.1 ที่กำหนดให้ดีพีซีต้องส่งมอบ
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 18 ก.ค. 2555 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท เนื่องจากเห็นว่าตามสัญญาข้อ 12 สิทธิของ กสท ในอันที่จะเรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบทรัพย์สินอันเป็นวัตถุแห่งสัญญานั้น ต้องกระทำภายหลังวันสิ้นสุดสัญญา 60 วัน ดังนั้นการที่ กสท ทำคำเสนอข้อพิพาทจึงถือว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องก่อนกำหนดระยะเวลา
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 25 ต.ค. 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	7 เม.ย. 2553 สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ข้อพิพาท	<ul style="list-style-type: none"> ดีพีซียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ กสท ยกเลิกการกล่าวหาว่าดีพีซี เป็นฝ่ายผิดสัญญา อันเนื่องมาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีพีซีที่ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท พร้อมทั้งชดเชยค่าเสียหายแก่ดีพีซีเป็นเงินจำนวน 50 ล้านบาท วันที่ 15 ก.ค. 2553 กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - เอไอเอส 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 นับแต่เดือนเม.ย. 2553 เป็นต้นไป วันที่ 12 ก.ย. 2554 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพิ่มเติมในกรณีดังกล่าวในส่วนปีดำเนินการที่ 12 (1 เม.ย. 2552 - 15 มิ.ย. 2552) เป็นเงิน 113 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	สถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีคำสั่งให้รวมพิจารณาทั้ง 3 ข้อพิพาทเข้าด้วยกัน ขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 8 เม.ย. 2554 สถาบันอนุญาโตตุลาการ 2. 6 ก.ย. 2556 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระเงินจำนวน 33 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปีของเงินต้นดังกล่าว รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 35 ล้านบาท โดย กสท อ้างว่า ดีพีซีผิดสัญญาให้ดำเนินการฯ เนื่องจากสัญญาเช่าใช้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ระหว่างดีพีซี กับผู้ใช้บริการ 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	วันที่ 6 ก.ย. 2556 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ทีโอที
วันเริ่มคดี และ ผู้พิจารณาคดี	9 พ.ค. 2554 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<p>ทีโอทียื่นฟ้อง กสท และดีพีซี ต่อศาลปกครองกลาง ให้ร่วมกันชำระค่า Access Charge ตามข้อตกลงเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของดีพีซี ลงวันที่ 8 ก.ย. 2540 ซึ่งประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> ค่า Access Charge ที่ทีโอที ขอเพิ่มเรียกจากรองเดิมที่คำนวณไว้จนถึงวันที่ยื่นฟ้อง (9 พ.ค. 2554) เป็นวันที่ 15 ก.ย. 2556 (วันที่สิ้นสุดสัมปทานของ และ ดีพีซี) ค่า Access Charge ซึ่งดีพีซี ต้องชำระให้แก่ทีโอทีโดยคำนวณจากจำนวนเลขหมายที่ดีพีซีมีการให้บริการ ในแต่ละเดือนในอัตรา 200 บาทต่อเลขหมาย เป็นเงินรวม 1,289 ล้านบาท ค่า Access Charge ซึ่ง กสท ต้องชำระให้แก่ทีโอทีโดยคำนวณจากครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท ได้รับจากดีพีซี เป็นเงินรวม 3,944 ล้านบาท 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	กสท
วันเริ่มคดีและ ผู้พิจารณาคดี	24 ส.ค. 2555 สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ข้อพิพาท	<p>กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ดีพีซี 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</p>
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและ ผู้พิจารณาคดี	<p>1. 8 ต.ค. 2555 สถาบันอนุญาโตตุลาการ</p> <p>2. 15 ก.ย. 2558 ศาลปกครองกลาง</p>
ข้อพิพาท	<p>ดีพีซียื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ กสท คืนหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 10-14 และห้ามมิให้เรียกร้องเงินใด ๆ จากธนาคาร พร้อมทั้งชำระค่าเสียหายในส่วนของการธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าเสียหายจากความเสียหายแก่ชื่อเสียงและเครดิตทางการเงินอีก 109 ล้านบาทให้กับดีพีซี</p>

ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 28 พ.ค. 2558 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ กสท คินหนังสือค่าประกันและชดใช้ค่าธรรมเนียมธนาคารเกดีพีซี
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 15 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	28 ส.ค. 2556 สถาบันอนุญาโตตุลาการ
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซี ส่งมอบหนังสือค่าประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 15 - 16 ฉบับใหม่ โดยอ้างว่าหนังสือค่าประกันที่ดีพีซีส่งมอบให้นั้น มีข้อความไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปตามสัญญาให้ดำเนินการฯ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	20 พ.ค. 2558 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<ul style="list-style-type: none"> กสท ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. กทค. กสทช. ทูมูฟ และดีพีซี ให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงระยะเวลาคุ้มครอง นับแต่วันที่ 16 ก.ย. 2556 ถึง 15 ก.ย. 2557 โดยในส่วนของดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 6,083 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี วันที่ 11 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นคำฟ้องให้ผู้ถูกฟ้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท นับแต่วันที่ 16 ก.ย. 2557 ถึง 17 ก.ค. 2558 เพิ่มเติม โดยในส่วนของดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 1,635 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี วันที่ 30 มิถุนายน 2559 กสท ได้ยื่นคำฟ้องให้ผู้ถูกฟ้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท นับแต่วันที่ 18 ก.ค. 2558 ถึงวันที่ 25 พ.ย. 2558 เพิ่มเติม โดยในส่วนของดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 673 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	สำนักงาน กสทช.กทค. และ กสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	16 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ดีพีซียื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้ดีพีซีดำเนินการส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาความคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตาม ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ พ.ศ. 2556 ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 เป็นเงินจำนวน 628 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยที่เกิขึ้น
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 16 ก.ย. 2559 คณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้ดีพีซีนำส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระยะเวลาความคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตาม ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ พ.ศ. 2556 จนถึงวันที่มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 จำนวน 679 ล้านบาทพร้อมดอกเบี้ย ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 มิ.ย. 2559 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซีรื้อถอนอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอสและบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอ็ดบับลิวเอ็น) บริษัทย่อยของเอไอเอส ที่ติดตั้งอยู่บนโครงข่ายของดีพีซี ที่ได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท.ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ (Digital PCN (Personal Communication Network)) 1800 จำนวน 97 แห่ง โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก กสท. ตั้งแต่เดือน ม.ค.56 ถึงเดือนมิ.ย. 59 รวมเป็นเงิน 175.19 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	กรมสรรพากร
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 22 ก.ค. 2558 ศาลภาษีอากรกลาง 2. 28 มิ.ย. 2559 ศาลฎีกา
ข้อพิพาท	ดีพีซี ได้ยื่นฟ้องกรมสรรพากรต่อศาลภาษีอากรกลางขอให้เพิกถอนการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน และเพิกถอนคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และลดหรืองดเงินเพิ่มทั้งหมดกรณีที่เจ้าพนักงานประเมินมีคำสั่งให้ ดีพีซี ชำระเงินเพิ่มจำนวนรวมทั้งหมด 5,596,595.48 บาท เนื่องจากหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องจ่ายให้ กสท. ไม่ถูกต้องโดยนำภาษีสรรพสามิตไปหักออกก่อนตามมติ ครม.

ผลการพิจารณาคดี	เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559 ศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง ดีพีซี โดยให้เหตุผลว่า เงินค่าภาษีสรรพสามิต ถือเป็นส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ตอบแทนที่โจทก์จะต้องชำระให้แก่ กสท. ตามสัญญาสัมปทาน ดังนั้น ดีพีซี จึงมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายและนำส่งซึ่งเมื่อไม่ได้หักและนำส่ง จึงต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน รวมเป็นเงินเพิ่มจำนวน 5,596,595.48 บาท
ความคืบหน้าของคดี	ดีพีซี ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 28 มิ.ย. 2559 ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

5.3 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายของ เอ็ดบับลิวเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทย่อย

คู่ความ	กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 มิ.ย. 2559 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เอ็ดบับลิวเอ็นชดเชยค่าเสียหายจากกรณีที่ไปติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของ เอ็ดบับลิวเอ็น ณ สถานีฐานของดีพีซี จำนวน 67 แห่ง ที่ได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท. ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ (Digital PCN (Personal Communication Network)) 1800 โดยมิได้รับความยินยอมจาก กสท. ตั้งแต่เดือน ม.ค. 56 - มิ.ย. 59 เป็นเงิน 62.736 ล้านบาท และค่าเสียหายนับแต่วันฟ้องอีกเดือนละ 2 ล้านบาท จนกว่าจะมีการรื้อถอนอุปกรณ์ออกไป
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

หมายเหตุ

คำเต็ม

1. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด
3. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
4. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
6. สัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง ทีโอที กับ เอไอเอส
7. สัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ระหว่างกสทกับเอไอเอส
8. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
9. คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
10. เลขานุการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
11. คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ชื่อย่อ

1. เอไอเอส
2. ดีพีซี
3. เอ็ดบับลิวเอ็น
4. ทีโอที
5. กสท
6. สัญญาอนุญาตฯ
7. สัญญาให้ดำเนินการฯ
8. สำนักงาน กสทช.
9. กสทช.
10. เลขานุการ กสทช.
11. กทค.

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัทที่ออกหลักทรัพย์	: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	: ADVANC
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	: 5 พฤศจิกายน 2534
มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด	: 437,045.01 ล้านบาท (ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559)
ทุนจดทะเบียน	: 4,997,459,800 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,973,095,330 บาท
จำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด	: 54,420 ราย (ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2559 วันปิดสมุดทะเบียนล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล)
สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายย่อย (Free float)	: 36.22%
ประเภทธุรกิจ	: ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม โดยรวมถึงธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และธุรกิจดิจิทัล คอนเทนต์
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

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 ความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ 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	0.75	100	75 ²⁾	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 ล้านเหรียญ สหรัฐ	10.00
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (IH)) 52/1 หมู่ที่ 5 ถนนบางกวย-ไทรน้อย ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกวย จังหวัดนนทบุรี	ให้เช่าอุปกรณ์เครือข่ายสื่อ สัญญาณโทรคมนาคม	0.5	100	14.5	29.00
บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด (AN)³⁾ 2126 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร	ให้บริการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำ แสง ภายในนิคมอุตสาหกรรม อมตะ	1	100	25	60

หมายเหตุ: ¹⁾ สัดส่วนการถือหุ้นใน ADC ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน

²⁾ เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 ABN ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจากเดิม 15 ล้านบาท ทำให้ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 75 ล้านบาท

³⁾ บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด (AN) เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง ABN กับบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่บริษัทได้แจ้งข่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ในเดือนตุลาคม 2558 โดยได้จดทะเบียนจัดตั้งแล้วเสร็จ
เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2559

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

ดร. ศุภมิตร เตชะมนตริกุล
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3356
บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส สุโขทัย สอบบัญชี จำกัด
อาคาร เอไอเอ สาทร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27
11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
10120
โทรศัพท์ : (66) 2034 0000
โทรสาร : (66) 2034 0100