

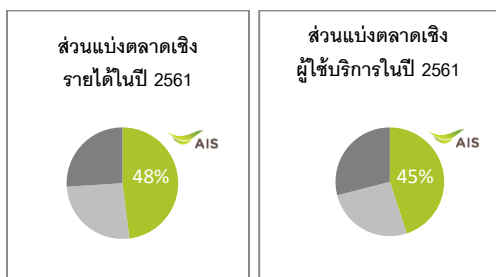
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ



เอไอเอส ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส ดำเนินธุรกิจด้านบริการโทรคมนาคมมา 28 ปี ปัจจุบันเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลเซอร์วิส โดยเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการและวางโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมในพื้นที่ทั่วประเทศ ในปี 2561 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 290,505 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 512,860 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 5 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่



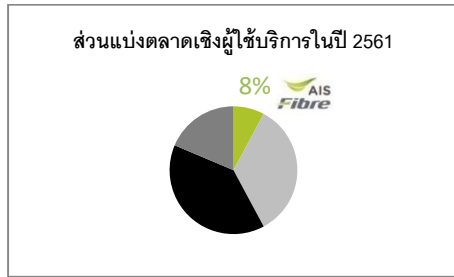
“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ”

ณ สิ้นปี 2561 เอไอเอสยังคงเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 48 และมีผู้ให้บริการจำนวน 41.2 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลากว่า 28 ปี

โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 94 ของรายได้รวม และในปีที่ผ่านมา มีรายได้เติบโตร้อยละ 1.3 ด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสมีสิทธิใช้งานในปัจจุบัน สามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีร่วมกับคู่ค้า ในการพัฒนาโครงข่ายให้รองรับการใช้งานและบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสานต่อความเป็นผู้นำในยุค 5G ที่จะมาถึง โดยบริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสครอบคลุมถึงบริการการโทร บริการอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ บริการ WiFi บริการโทรศัพท์ทางไกล และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ในปี 2558 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้ว ในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 57 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 7 ครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2561 เพิ่มขึ้นร้อยละ 42 จากปีก่อน และคิดเป็นร้อยละ 3 ของรายได้การให้บริการรวม โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 730,500 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 8 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู ทีโอที และ 3BB”

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจส่วนที่สามของเอไอเอส คือ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่โครงข่าย แพลตฟอร์ม การให้บริการ และโซลูชันเพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนา ระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับ พันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้น การทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอ แพลตฟอร์ม (VDO Platform) คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจรวมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้าง แหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิด ค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจาก ธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสในส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติหรือ กสทช. ซึ่งถูกจัดตั้งโดย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553

ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่น ความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ รวมทั้งเป็นพันธมิตรในการใช้งาน คลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ของทีโอที ทำให้เอไอเอสมี คลื่นความถี่ใช้งานรวม ณ สิ้นปี 2561 ทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิรตซ์ เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสบทบเงินเข้า กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. คิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

จ่ายเงินปันผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของกำไรสุทธิ

เอไอเอสมีนโยบายจ่ายเงินปันผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม โดยจะพิจารณาการ จ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นปีละ 2 ครั้ง การจ่ายเงินปัน ผลครั้งแรกจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ในงวดครึ่งปีแรก และการจ่ายเงินปันผลครั้งที่สองจะ พิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทในงวดครึ่งปี หลัง ซึ่งจำนวนเงินปันผลรวมประจำปีจะต้องได้รับการ อนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น

สำหรับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย จะพิจารณา จากผลการดำเนินงานของบริษัทย่อย สถานะการเงินและ ปัจจัยสำคัญอื่นๆ ของบริษัทย่อยนั้นๆ

ทั้งนี้ การจ่ายเงินปันผลในทุกกรณี จะขึ้นอยู่กับกระแส เงินสดและแผนการลงทุน รวมถึงความจำเป็นและความ เหมาะสมอื่นๆ ในอนาคตของบริษัทและ/หรือบริษัทย่อย และการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะต้องไม่เกินกำไรสะสมที่ ปรากฏในงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท และ/หรือมี ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานปกติของ บริษัทและบริษัทย่อย โดยข้อมูลการจ่ายเงินปันผลใน รอบ 5 ปีที่ผ่านมาดังนี้

	2557	2558	2559	2560	2561
การจ่ายเงินปันผล (บาท : หุ้น)	12.00	12.99	10.08	7.08	7.08
1. เงินปันผลระหว่างกาล	6.04	6.50	5.79	3.51	3.78
2. เงินปันผลประจำปี	5.96	6.49	4.29	3.57	3.30
อัตราการจ่ายเงินปันผล (ร้อยละ)	99	99	98	70	71

พัฒนาการที่สำคัญเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

การเป็นผู้นำด้านเครือข่าย

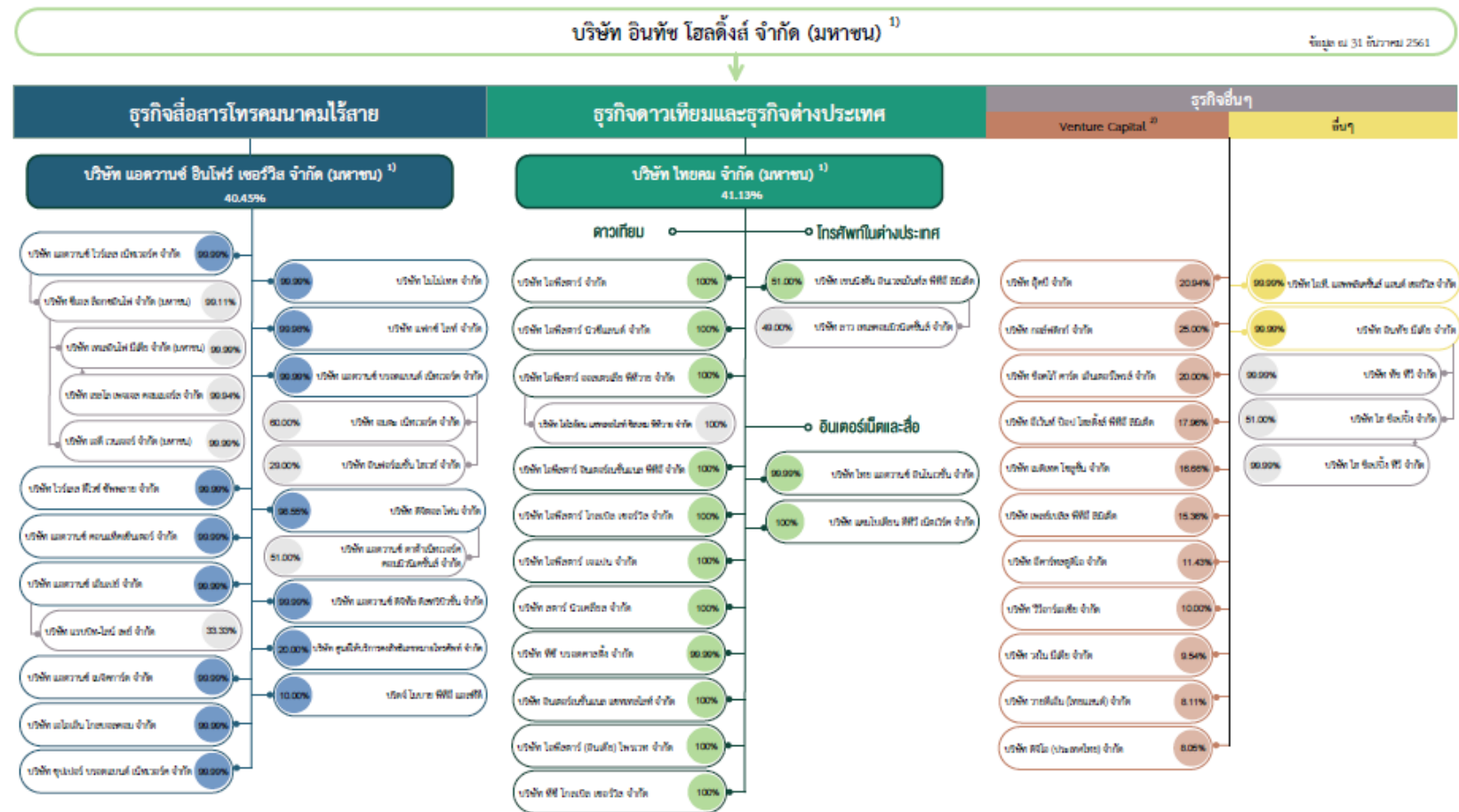
- ร่วมลงนามทำสัญญาเป็นพันธมิตรกับทีโอทีสำหรับการใช้คลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้งานด้านดาต้าที่มากขึ้นทั้งบนเทคโนโลยี 4G และ 3G
- ชนะการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 2x5 เมกะเฮิร์ตซ์ ทำให้เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการที่มีช่วงคลื่นความถี่รวม 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ มากที่สุดในอุตสาหกรรม และมีคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ติดต่อกันถึง 2x20 เมกะเฮิร์ตซ์ ส่งผลให้ผู้ให้บริการ 4G สามารถใช้งานดาต้าบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยความเร็วเพิ่มขึ้นร้อยละ 15-30
- ขยายการให้บริการเครือข่าย AIS NEXT G ซึ่งเป็นการรวบรวมเทคโนโลยี AIS 4G ADVANCED และ AIS SUPER WiFi เข้าด้วยกัน สู่ระบบปฏิบัติการ iOS บน iPhone ทำให้ปัจจุบันสามารถให้บริการครอบคลุมทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ด้วยความเร็วถึงระดับ 1 กิกะบิตต่อวินาที ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างด้วยการให้บริการความเร็วที่สูงที่สุดในอุตสาหกรรม
- ร่วมกับโนเกีย หัวเหว่ย และแซดทีอี เปิดทดสอบเทคโนโลยี 5G บนคลื่นความถี่ 26.5-27.5 GHz เพื่อกระตุ้นให้ภาคธุรกิจเตรียมความพร้อมและเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจาก 5G โดยอยู่ระหว่างการพัฒนาบริการ (Use Case) เพื่อนำมาใช้ในเชิงพาณิชย์
- ขยายโครงข่าย NB-IoT และแพลตฟอร์มแบบครบวงจร ครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมทำงานร่วมกับพันธมิตรในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น ฟร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค และซัมซุง เพื่อพัฒนาโซลูชันส์ด้าน Smart Home รวมทั้งองค์การการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้บริการจักรยานสาธารณะอัจฉริยะหรือ “โมไบค์” และระบบบริหารจัดการพื้นที่และทรัพยากรของมหาวิทยาลัย

การสร้างสินค้าและบริการสำหรับยุคดิจิทัล

- เปิดให้บริการ “NU MOBILE” ซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบออนไลน์ครบวงจร ทั้งการซื้อซิม การยืนยันตัวตน และการชำระค่าบริการ เพื่อส่งเสริมการให้บริการดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Full Service Digitization) ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าสมัยใหม่ที่ไม่ต้องการติดต่อน้ำร้าน และใช้งานออนไลน์อย่างเป็นประจำ
- ขยายการให้บริการเข้าสู่ตลาดลูกค้าองค์กร โดยเข้าซื้อกิจการของบริษัท ซีเอสแอลเอช อินโฟ (CSL) เสริมความแข็งแกร่งให้แก่เอไอเอสในด้านฐานลูกค้า สินค้าและบริการ และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้บริการด้านดิจิทัลโซลูชันส์แบบครบวงจร (End-to-End) เช่น คลาวด์ ดาต้าเซ็นเตอร์ และระบบการบริหารจัดการ พร้อมให้คำปรึกษาลูกค้าองค์กรตลอด 24 ชั่วโมง
- เข้าร่วมลงทุนในบริษัทร่วม (JV) ของแรบบิท-ไลน์เพย์ (RLP) โดยถือสัดส่วนผู้ถือหุ้นร้อยละ 33.33 เพื่อให้บริการแพลตฟอร์มกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยแก่ทั้งลูกค้าเอไอเอสและลูกค้าทั่วไป และร่วมมือกับสิงเทล เปิดให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศภายใต้ชื่อ “VIA” อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการแรบบิท-ไลน์เพย์สามารถชำระสินค้าและบริการจากร้านค้าที่รวมรายการในสิงคโปร์ได้โดยไม่ต้องแลกเงิน
- ขยายช่องทางจัดจำหน่ายเพื่อเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรชั้นนำในด้านโมเดิร์นเทรดและไอที เช่น เทสโก้ โลตัส และเจมาร์ท ให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมเสริมภาพลักษณ์ของแบรนด์ผ่านสาขาของพันธมิตรทั่วประเทศ

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

1. โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



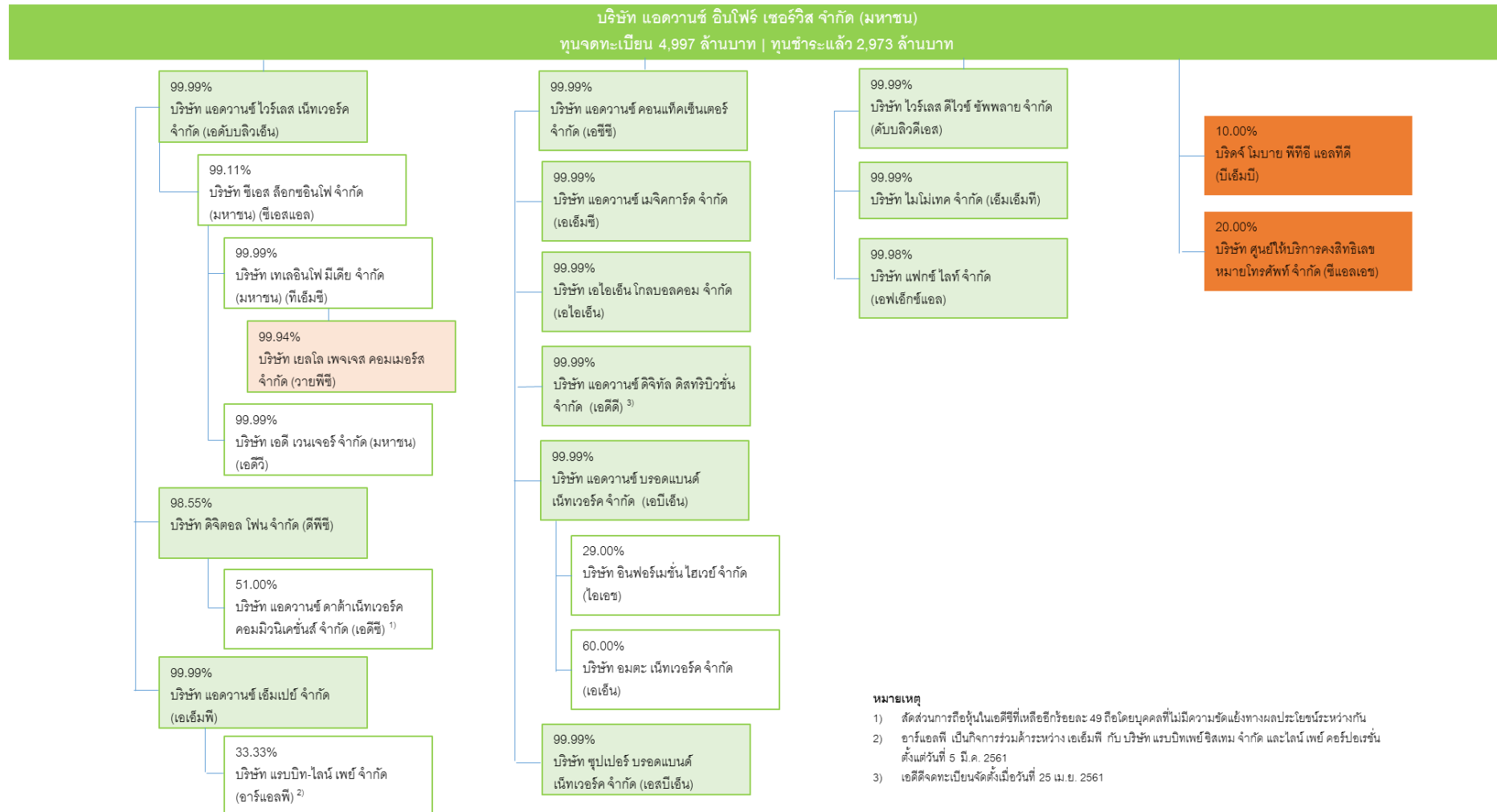
வார்த்தை :

1) บริษัทจดทะเบียนไปตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- 1) บัตรท่องเที่ยวแบบไม่คิดค่าโดยสาร
- 2) ไม่รวมค่าบริการที่เป็นตราสารหนี้

3) INTUCH ถือหุ้น ITV (52.92%) ซึ่งเป็นบริษัทการดำเนินงานธุรกิจ และขอแนะนำว่าการพิจารณาซื้อหุ้นที่ต่ำกว่าราคานับถือเป็นนายกรัถมนตรี

2. โครงสร้างการถือหุ้นของเอไอเอส ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ ประจำปี 2561

ด้านองค์กรและแบรนด์

- รางวัล “Thailand’s Most Admired Brand & Company” โดย Thailand’s Most Admired Brand 2018 ในฐานะแบรนด์ที่ครองใจผู้บริโภคและได้รับความน่าเชื่อถือเป็นอันดับ 1
- รางวัล Superbrands 2017 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 14 ในฐานะสุดยอดแบรนด์คุณภาพในสาขาเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ผู้บริโภคเชื่อมั่นและไว้วางใจ
- รางวัล No.1 Brand Thailand 2018 รางวัลแบรนด์ยอดเยี่ยมอันดับ 1 ด้าน Mobile Operator โดยนิตยสาร Marketeer
- รางวัล สุดยอดแบรนด์ทรงพลังบนโลกโซเชียลมีเดียอันดับ 1 ในกลุ่ม Mobile Operator จาก Thailand’s Most Social Power Brand 2018 โดยนิตยสาร BrandAge และ ไวซ์ไวท์
- รางวัลหุ่นยอดเยี่ยมประจำกลุ่มเทคโนโลยี ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จัดโดยหนังสือพิมพ์ข่าวหุ้นธุรกิจ

ด้านสินค้า บริการ และการตลาด

- รางวัล 2018 Thailand IoT Solutions Provider of the Year และ 2018 Thailand Cloud Services Innovative Company of the Year โดย 2018 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards จากการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจรด้วยเครือข่าย NB-IoT และ Ecosystems และพัฒนา Cloud Platform สำหรับการใช้งานเชิงธุรกิจ
- รางวัล Contact Center of the Year และ CEO of the Year Award จากสถาบัน Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) ในฐานะเป็นองค์กรที่โดดเด่นด้านคุณภาพงานบริการ และความเป็นเลิศด้านการดูแลลูกค้า
- รางวัลพระราชทาน “ความเป็นเลิศด้านการตลาด (Marketing Excellence)” และรางวัลดีเด่นอีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านนวัตกรรม และด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รางวัล แบนด์ที่ทำผลงานบนโซเชียล มีเดียยอดเยี่ยมบนพันทิป ด้าน Fast Response ในฐานะแบรนด์ที่สามารถตอบคำถามให้แก่ลูกค้าบนเว็บไซต์พันทิปได้อย่างรวดเร็วที่สุด
- รางวัล แบนด์ที่ทำผลงานบนโซเชียล มีเดียยอดเยี่ยมกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม (The Best Brand Performance Awards by Category “Telecom”) ในฐานะแบรนด์ที่ใช้โซเชียล มีเดีย สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยมและมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าที่กดติดตามอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

- รางวัลชนะเลิศระดับประเทศ IDC’s Digital Transformation Awards 2018 สาขา Talent Accelerator ในฐานะองค์กรที่สามารถนำเอา Data analytics มาเพิ่มความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็น Data-Driven Organization ภายใน 1 ปี
- รางวัลชนะเลิศ “องค์กรส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานที่ยอดเยี่ยมที่สุด (Winner of Healthiest Employer)” ในหมวดองค์กรขนาดใหญ่ จากโครงการ Thailand’s Healthiest Workplace จัดโดย AIA

ด้านสังคมและความยั่งยืน

- **รางวัล Distinguished Award** สาขาโครงการนวัตกรรม จาก Thailand ICT Excellence Awards 2018 จากการใช้ความคิดสร้างสรรค์ออกแบบธุรกิจโดยมีโครงสร้างพื้นฐาน ICT สนับสนุนและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรอย่างชัดเจน
- **รางวัล “Thailand Sustainability Investment”** หรือรางวัลหุ้นยั่งยืนประจำปี 2561 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล เพื่อพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ
- **รางวัลสุดยอดแคมเปญการตลาด ประเภทธุรกิจเพื่อสังคม** จากโครงการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” และแคมเปญ “Think Before Social มื้อถั่วจะสร้างสรรค์หรือทำลายขึ้นอยู่กับเรา” จัดโดยสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้แบ่งตามประเภทบริการ

	2559		2560		2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	119,493	78.54	122,979	77.97	124,601	73.36
รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	860	0.57	3,128	1.98	4,436	2.61
รายได้จากการให้บริการอื่นๆ	2,208	1.45	2,476	1.57	4,391	2.59
รายได้จากการให้บริการหลัก	122,561	80.55	128,583	81.53	133,429	78.55
รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่ายและค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์	5,665	3.72	4,364	2.77	10,576	6.23
รายได้จากการให้บริการ	128,226	84.28	132,947	84.29	144,005	84.78
รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์	23,924	15.72	24,775	15.71	25,851	15.22
รายได้รวม	152,150	100.00	157,722	100.00	169,856	100.00

ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส
<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G/3G/2G บริการระบบเติมเงินและรายเดือน การขายโทรศัพท์มือถือ บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์สำหรับลูกค้าครัวเรือนทั่วไปและสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย 	<ul style="list-style-type: none"> วิดีโอแพลตฟอร์ม ธุรกิจคลาวด์สำหรับองค์กร ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ Internet of Things แพลตฟอร์มอื่นๆ

1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 4G, 3G และ 2G โดยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. และมีคลื่นความถี่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นย่านความถี่ 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ปัจจุบันโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร อีกทั้งมีการติดตั้ง AIS Super WiFi กว่า 97,000 จุด ในปีนี้เอไอเอสได้นำเทคโนโลยีใหม่ที่ผนวก 4G และ Wifi โดยเรียกชื่อทางการค้าว่า Next G เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ความเร็วสูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ในรูปแบบบริการรายเดือนและระบบเติมเงิน ปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้าทั้งสิ้น 41.2 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 8.2 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 33 ล้านเลขหมาย โดยลูกค้าให้ความนิยมกับแพ็คเกจดาต้า และแพ็คเกจรายเดือนที่ขายคู่กับสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ในหลากหลายระดับราคา นอกจากนี้ เอไอเอสมีบริการโรมมิ่งหรือบริการข้ามแดนอัตโนมัติ รวมถึง SIM2Fly ซิมโรมมิ่งเติมเงินราคาประหยัด ที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังมีบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เพื่อโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทาง ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก www.ais.co.th

2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ ตั้งแต่ปี 2558 โดยให้บริการด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (ใยแก้วนำแสง) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ในอุตสาหกรรม จากการลงทุนที่ต่อยอดจากไฟเบอร์ที่มีบนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันครอบคลุมกว่า 57 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 730,500 ราย

เอไอเอส ไฟเบอร์ มีการออกแพ็คเกจในหลากหลายระดับราคา ทั้งเพื่อดึงดูดลูกค้าที่สนใจเปลี่ยนจากเทคโนโลยี ADSL และ VDSL มาเป็นเทคโนโลยีไฟเบอร์ และแพ็คเกจที่ให้ความเร็วตั้งแต่ 100 เมกะบิตต่อวินาทีขึ้นไปสำหรับครอบครัว รวมทั้งได้นำแพ็คเกจคอนเทนต์ระดับโลกเข้ามาผนวก เพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬา ความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX และมุ่งนำเสนอครบทุกบริการในแพ็คเกจเดียวทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับชมคอนเทนต์ระดับโลก และการใช้งาน AIS Super WiFi แบบไม่จำกัด รายละเอียดยเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.ais.co.th/fibre

3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

สำหรับปี 2561 เอไอเอสยังคงมุ่งพัฒนาการให้บริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ๆ และมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างเต็มรูปแบบโดยเน้นการเป็นพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสเน้นใน 5 ด้าน ดังนี้

● วิดีโอแพลตฟอร์ม

เอไอเอสได้เปิดให้บริการเผยแพร่โทรทัศน์และวิดีโอ รวมถึงความบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ละคร เพลง คาราโอเกะ และเกมส์ ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต รวมทั้งในรูปแบบผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ ทั้งนี้ ในปี 2561 เอไอเอสได้เพิ่มความน่าสนใจในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้ามากขึ้น โดยลูกค้าสามารถเลือกรับชมแพ็คเกจแบบรายวันได้ในราคาวันละ 5 บาท ทำให้การรับชมตามช่วงวันเวลาที่ต้องการสามารถทำได้อย่างสะดวกและคุ้มค่ามากขึ้น

เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรเปิดให้บริการ OTT ที่มีความหลากหลายของคอนเทนต์ เช่น ภาพยนตร์ และซีรีส์ฮอลลีวูด HOOQ Netflix รายการและซีรีส์เกาหลีผ่าน ViU และกีฬาบาสเก็ตบอลระดับโลก NBA รวมถึงช่องฟรีทีวี (Free TV) ช่องดิจิทัลและดาวเทียม ทั้งในรูปแบบของการถ่ายทอดสดและแบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video On-Demand) เช่น HBO GO ที่ทางเอไอเอสคัดสรรมาให้ลูกค้าได้เลือกรับชมตามความต้องการผ่านทั้งแพลตฟอร์ม AIS PLAY และ PLAYBOX รายละเอียดของบริการสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <http://www.ais.co.th/aisplay/> และ <http://www.ais.co.th/playbox/>



● คลาวด์สำหรับองค์กร

ในปี 2561 เอไอเอสได้ต่อยอดการให้บริการคลาวด์และดิจิทัลโซลูชันอื่นๆ แก่ลูกค้าองค์กร โดยได้เข้าซื้อกิจการของบริษัทซีเอสแอลกซ์ อินโฟร เพื่อเสริมความสามารถในการให้บริการลูกค้าองค์กร ทั้งด้านสินค้าและบริการ บุคลากรและความเชี่ยวชาญ รวมทั้งฐานลูกค้าที่แตกต่างกัน โดยแนวโน้มธุรกิจลูกค้าองค์กรในประเทศไทยมีการตื่นตัวในการเปลี่ยนมาใช้ดิจิทัลโซลูชันมากขึ้น เนื่องจากใช้เงินลงทุนต่ำ รวมถึงไม่ต้องลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐานเองในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เอไอเอสให้บริการครบวงจร โดยการให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานทางไอที (Infrastructure-as-a-Service) เช่น Virtual Machine พื้นที่จัดเก็บการสำรองข้อมูล และการให้บริการเช่าศูนย์ข้อมูล (Colocation) ไปจนถึงการให้บริการการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน (Big data analytics-as-a-service) ที่ช่วยให้ลูกค้าองค์กรขนาดกลาง สามารถเข้าถึงความต้องการเชิงลึก และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้มีบริการใหม่ เช่น Disaster Recovery-as-a-Service ที่ให้บริการการรักษาข้อมูลหากเกิดภัยพิบัติ ทำให้ลูกค้ายังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่สะดุด และการให้บริการ Database-as-a-Service เพื่อการบริหารฐานข้อมูล โดยลูกค้าสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพจากข้อดีของระบบคลาวด์ รวมถึงการให้บริการ Enterprise Resource Planning Solution (ERP) โดยเฉพาะสำหรับลูกค้าองค์กรขนาดเล็ก เพื่อวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรแบบองค์รวม ให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บริการคลาวด์จากเอไอเอสมีการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจร ตั้งแต่เครือข่ายไปจนถึงระบบคลาวด์ ด้วยการรับรองมาตรฐานระดับ ISO27001 พร้อมการบริการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยศูนย์ข้อมูลมาตรฐาน (Data Center) ระดับโลก (Tier-4) ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้สามารถรองรับธุรกิจได้ทุกระดับ นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://business.ais.co.th/enterprise.html>



● ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอสให้บริการด้านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) แก่ทั้งลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY และแก่ลูกค้าทั่วไปผ่านการลงทุนในบริษัทร่วมค้า แรบบิท ไลน์ เพย์ (Rabbit LINE Pay) โดยการให้บริการลูกค้าองค์กร mPAY เน้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร เพื่อให้ลูกค้าสามารถมีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับชำระเงินค่าและค่าบริการโดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงานด้วยตนเอง ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.ais.co.th/mPAY/gateway

ส่วนการให้บริการลูกค้าทั่วไป ในต้นปี 2561 เอไอเอสได้ร่วมลงทุนกับบริษัท วีจีไอ (VGI) และไลน์ (LINE) ซึ่งให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อ “Rabbit LINE Pay” ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินค่าตามร้านค้าต่างๆ ที่ร่วมรายการผ่านทาง QR Code ได้โดยไม่ต้องพกเงินสด อีกทั้งยังมีกิจกรรมส่งเสริมการขายและโปรโมชั่นพิเศษต่างๆ เมื่อชำระเงินผ่าน Rabbit LINE Pay เพื่อเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ และยังเป็นการสนับสนุนการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตามนโยบายภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) นอกจากนี้ ยังมีการขยายขอบเขตการให้บริการ โดยปัจจุบันลูกค้าสามารถผูกบัญชี Rabbit LINE Pay เข้ากับบัตรเครดิตสารพัดไฟฟ้า Rabbit Card ได้ โดยเป็นการรวมกระเป๋าเงินทั้งในบัตรโดยสารและใน Rabbit LINE Pay เข้าไว้ด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับบริษัท สิงเทล เปิดตัวแพลตฟอร์ม “VIA” ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ข้ามประเทศ โดยลูกค้าที่ใช้ Rabbit LINE Pay สามารถซื้อสินค้าผ่าน QR code ของร้านค้าที่ร่วมรายการในประเทศสิงคโปร์ได้โดยไม่ต้องพกเงินสดหรือแลกเงิน



● IoT หรือ Internet of Things

เอไอเอสให้บริการ NB-IoT (Narrow-Band Internet of Thing) ซึ่งเป็นโซลูชันการให้บริการสำหรับเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์หลากหลายประเภทผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของเอไอเอส และเป็นหนึ่งในบริการสำคัญที่จะรองรับโดยเทคโนโลยี 5G ในอนาคต โดยในปี 2561 เอไอเอสได้ขยายโครงข่าย NB-IoT ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ และได้รับรางวัลจากทาง Frost & Sullivan ให้เป็น Thailand IoT Solutions Provider of the Year โดยเน้นตอบสนองรูปแบบบริการใหม่ๆ ในยุคดิจิทัลที่นอกเหนือจากการใช้งาน

อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานระดับสากล และจุดประกายนักพัฒนา มหาวิทยาลัย สตาร์ทอัพ และภาคเอกชนต่างๆ ให้สามารถสร้างสรรค์ผลงาน IoT โซลูชัน ที่เป็นประโยชน์กับภาคธุรกิจ ภาครัฐ และประชาชน

เอไอเอสให้ความสำคัญในการสร้าง IoT ecosystem ในปี 2561 เอไอเอสมีความพร้อมทั้งด้านเครือข่าย NB-IoT และ eMTC (Enhanced Machine-Type Communication) พร้อมแพลตฟอร์มและ ecosystem ผ่านการทำงานของ AIS IoT Alliance Program (AIAP) จึงได้มีส่วนร่วมในการนำโซลูชัน IoT เข้าไปเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของภาคธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรมที่เริ่มนำมาใช้งานจริง ทั้งในองค์กรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เช่น การนำโซลูชันจักรยานอัจฉริยะ Mobike ไปใช้ในสถานที่ต่างๆ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใช้จักรยานผ่านการชำระเงินจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งได้ริเริ่มพัฒนาโซลูชันเพื่อตอบโจทย์ด้าน Smart City เพื่อเน้นการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยและดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การร่วมมือกับโครงการเพอร์เฟค สมาร์ทซิตี ของ บมจ.เพอร์เฟกต์ เพอร์เฟค และโครงการ AMATA Smart City ของนิคมอุตสาหกรรมอมตะ เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังร่วมส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในภาคธุรกิจ เช่น การนำ IoT ไปใช้ในระบบบำรุงรักษาท่อก๊าซธรรมชาติ ของ บมจ.ปตท. และการนำเสนอโซลูชัน IoT ในระบบป้องกันน้ำท่วมโรงงานของ บจ.บุญรอด พร้อมร่วมพัฒนาขีดความสามารถใหม่ให้กับธุรกิจขนาดย่อย เช่น การร่วมมือกับ บจ.โคตรดอน และ บจ.เชอร์บ็อกซ์ ในการใช้ IoT เพื่อเปลี่ยนธุรกิจเครื่องหยอดเหรียญให้เป็น Smart Kiosk เป็นต้น

นักลงทุนสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้าน IoT ได้จากเว็บไซต์ <http://www.ais.co.th/nb-iot/>



บริการแพลตฟอร์มอื่นๆ

การให้บริการแพลตฟอร์มเป็นวิสัยทัศน์ของเอไอเอสในการทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อสร้างบริการที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้า โดยอาศัยความแข็งแกร่งของฐานลูกค้ากว่า 41 ล้านรายของเอไอเอส และความร่วมมือกับคู่ค้าทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สร้างให้เกิดแพลตฟอร์มการให้บริการใหม่ที่เน้นเจาะกลุ่มลูกค้าได้เฉพาะกลุ่ม โดยสร้างรายได้ทั้งในรูปแบบค่าธรรมเนียมและส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการ ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสมีแพลตฟอร์มที่เริ่มให้บริการในเชิงพาณิชย์ เช่น แพลตฟอร์มเกม แพลตฟอร์มการโฆษณา และแพลตฟอร์มการขายประกันภัย เป็นต้น

การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



1. **เอไอเอส ช็อป** เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการรวมกว่า 160 สาขา มีการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส

2. **ตัวแทนจำหน่าย** เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น **ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz)** ซึ่งมีกว่า 430 แห่ง มีศักยภาพแข็งแกร่งในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส ไปจนถึงตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้” กว่า 1,100 สาขา ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล พร้อมขยายไปสู่ตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกรายย่อยอื่นๆ รวมไปถึงกลุ่มตัวแทนจำหน่ายประเภทห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ กลุ่มเจมาร์ท คอมพิวเตอร์ซีเอสเอ็ม ไอบิส พลัส เน็ทเวอร์ค และ ห้าง Tesco Lotus

3. **การจำหน่ายตรง (Direct Sales)** โดยทีมงาน AIS Direct Sales ซึ่งเน้นลูกค้าระบบรายเดือน เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงถึงกลุ่มลูกค้า เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยเอไอเอสยังคงเน้นเพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมการขายผ่านการใช้แอปพลิเคชัน “AIS Easy App” ทำให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จัดทะเบียน และบริการอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. **การจำหน่ายและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Channel)** เป็นช่องทางที่ส่งเสริมให้ลูกค้าทำรายการได้ด้วยตนเอง (Self-Service) ได้แก่ เว็บไซต์ AIS Online Store, แอปพลิเคชัน myAIS ตู้ Kiosk รวมถึงการทำรายการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ATM, USSD, Chatbot, IVR และโซเชียลมีเดีย เป็นต้น

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

เอไอเอสเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัล ตอกย้ำแนวคิด “ที่ 1 ดูแลด้วยใจ ให้ชีวิตดิจิทัล” โดยใช้ทั้งความเข้าใจและความใส่ใจลูกค้าในทุกรายละเอียดมาออกแบบงานบริการที่สร้างสรรค์ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยี และ Human Touch เข้าด้วยกัน เพื่อตอบสนองโจทย์เทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวหน้าและเข้ามามีบทบาทกับชีวิตเรามากขึ้น และให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความต้องการจัดการสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งความขึ้นขอบบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละคน (Personalization) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด และสร้างความแตกต่างให้กับงานบริการและเสริมศักยภาพในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่งการบริหารความสัมพันธ์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการให้บริการลูกค้า เพื่อยกระดับงานบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

1.1 บริการ “Full-E” ยกระดับความสะดวกสบายที่ครบทั้ง เช็ค จ่าย รับ บิลและใบเสร็จในแอปพลิเคชัน myAIS เพียงแอปพลิเคชันเดียว ช่วยคลายความกังวลของลูกค้า เช่น กรณีบิลค่าใช้บริการสูญหาย การชำระค่าบริการไม่ทันตามกำหนด ไม่สะดวกไปที่จุดชำระเงิน รวมถึงไม่สามารถเรียกดูรายการย้อนหลัง โดยบริการ “Full-E” ช่วยให้ลูกค้าสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น ประหยัดทั้งเวลาและลดการใช้กระดาษ ซึ่งประกอบไปด้วย

- eBill ให้ลูกค้าสามารถเช็คบิลค่าใช้บริการผ่านมือถือ พร้อม SMS แจ้งเตือน และเปิดดูบิลได้ทันที
- ePay เพิ่มช่องทางการชำระบิลออนไลน์ให้แก่ลูกค้า ทั้งผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ Rabbit LINE Pay และผูกตัดอัตโนมัติกับบัตรเครดิตทุกธนาคาร
- eReceipt ให้ลูกค้าสามารถเรียกดูใบเสร็จย้อนหลังจากแอปพลิเคชันได้สูงสุดถึง 3 เดือน

1.2 การดูแลเรื่องความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างดีที่สุดด้วยด้วยระบบแสดงตนแบบพิสูจน์อัตลักษณ์ (Face Recognition) ที่มีประสิทธิภาพ และความถูกต้องแม่นยำสูงสุด ปลดล็อกความกังวลใจเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว สำหรับการเปิดเบอร์ใหม่ครบทุกช่องทางการจำหน่ายทั้งที่เอไอเอส ช้อปป เทเลวิซ และเอไอเอส บัดดี้ กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ อีกทั้งเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการรายแรกในประเทศไทยที่พัฒนาระบบ Face Recognition บนตู้ Service Kiosk 80 ตู้ เพื่อให้บริการจดทะเบียนเลขหมายใหม่ที่เอไอเอส ช้อปป 67 สาขาอีกด้วย

1.3 “Ask Aunjai” Virtual Agent ผู้ช่วยอัจฉริยะ ที่พัฒนามาจากการผสานเทคโนโลยีอัจฉริยะ ทั้ง Artificial Intelligence (AI), Chatbot และ Smart Knowledge Base ทำให้สามารถตอบคำถามลูกค้าบน Online, Social Media อาทิ เว็บไซต์เอไอเอส และบนแอปพลิเคชัน myAIS ได้ทุกคำถาม ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งเพิ่มความเป็น Humanity มากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกใกล้ชิดเหมือนได้คุยกับพนักงาน ซึ่งช่วยให้การให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงปัญหา และทำให้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. “AIS Privileges” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการตอบแทนลูกค้าทุกคนที่ไว้วางใจใช้บริการของเอไอเอสมาโดยตลอด เอไอเอสจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและคัดสรรความพิเศษให้แก่ลูกค้ามาอย่างต่อเนื่อง ผ่านโปรแกรมสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้าเอไอเอส และลูกค้า เอไอเอส ไฟเบอร์ ทั่วประเทศ กับ “7 ช่วงเวลาดีๆ กับ AIS Privileges” เพื่อตอบรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในทุกมิติการใช้ชีวิต ทั้งร้านอาหาร ร้านกาแฟ ช้อปปี้ บันทึกลง และท่องเที่ยว ด้วยสิทธิพิเศษส่วนลดที่มีอยู่ทุกที่ และในทุกช่วงเวลา ปัจจุบันมีพาร์ทเนอร์ร่วมมอบสิทธิพิเศษมากกว่า 25,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และมีการใช้สิทธิพิเศษมากกว่า 15 ล้านสิทธิต่อปี นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถนำ AIS Points ที่สะสมจากยอดค่าใช้บริการ มาแลกส่วนลดเพิ่มเติม เช่น แลกส่วนลดสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม 30-50% จากพาร์ทเนอร์แบรนด์ดัง แลกส่วนลดซื้อบัตรชมภาพยนตร์จากเครือ Major ทุกโรงทั่วประเทศ แลกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตฟรี โทรฟรี แลกส่วนลดมือถือ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าสมัครสะสม AIS Points จำนวน 9 ล้านเลขหมาย

3. “เอไอเอส เซเรเนด” เป็นโปรแกรมมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าเอไอเอสกลุ่มที่มียอดการใช้งานสูง รวมถึงระยะเวลาที่ใช้บริการเอไอเอสนานตามเกณฑ์ที่กำหนด มุ่งรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เซเรเนดเป็นสิ่งที่เอไอเอสทำมาอย่างต่อเนื่องตลอด 14 ปี ยกระดับงานบริการและสิทธิพิเศษภายใต้แนวคิด “ที่สุดของประสบการณ์พิเศษ” (The Ultimate Life Experience) มอบความพิเศษให้ลูกค้าเซเรเนดมากยิ่งขึ้น ด้วย 4 ความเป็นที่สุด ทั้งการบริการ กิจกรรมความบันเทิง ด้านธุรกิจ และสิทธิพิเศษ เช่น สิทธิพิเศษร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว ที่จอดรถพิเศษ บริการห้องพักที่สนามบิน รวมทั้งผู้ช่วยส่วนตัว เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ขยายจำนวนเซเรเนด คลับ เป็น 13 สาขา ครอบคลุมกรุงเทพ และตัวเมืองใหญ่ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าเซเรเนดที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจาก 4.5 ล้านราย เป็น 5.2 ล้านราย

4. การส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก เอไอเอสปรับเปลี่ยนวิธีการทำการตลาดและการนำเสนอสินค้าและบริการ โดยเน้นการให้กับลูกค้า “สร้างคุณค่า” โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Customer Value Management (CVM) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และสามารถเสนอบริการแบบครบวงจรที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น ช่วยเน้นการเพิ่มระดับความพึงพอใจและบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการของเอไอเอส

5. การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ ของลูกค้าผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การกดให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน หรือการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยมีการประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของเอไอเอสซอปร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำรายการผ่านตู้อัตโนมัติ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลความพึงพอใจจากการประเมินดังนี้

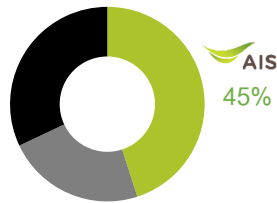
	ปี 2561	ปี 2560
ผลความพึงพอใจในรูปแบบ Human touch point	ร้อยละ 83*	ร้อยละ 88
ผลความพึงพอใจในรูปแบบ Non-Human touch point	ร้อยละ 72*	ร้อยละ 76

* ผลความพึงพอใจในปี 2561 ไม่สามารถเปรียบเทียบกับผลของปี 2560 ได้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการวัดผล โดยในปี 2560 ให้คะแนน 3 ระดับ (1 = ดีมาก 2 = ดี 3 = ควรปรับปรุง) และใช้คะแนนดีมากและดีในการคำนวณ ส่วนปี 2561 เปลี่ยนเป็น 5 ระดับ (5 = พอใจมาก 4 = พอใจ 3 = ปานกลาง 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจมาก) และใช้คะแนนเฉพาะพอใจมากในการคำนวณเท่านั้น

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2561 และแนวโน้มในปี 2562

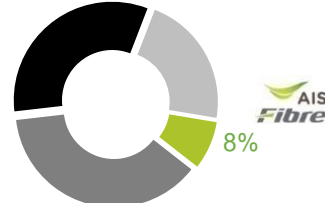
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2561

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ”



ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู ทีโอที และ 3BB”

อุตสาหกรรมเปลี่ยนผ่านจากระบบสัมปทานไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์

ในเดือนสิงหาคมและตุลาคม กสทช. ได้จัดประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ และ 900 เมกะเฮิรตซ์ ตามลำดับ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นคลื่นความถี่ล่าสุดท้ายที่หมดอายุจากระบบสัมปทานเดิม โดยเอไอเอสและดีแทคเป็นผู้ชนะการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ ทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยเปลี่ยนจากระบบสัมปทานไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการใช้คลื่นความถี่ผ่านการประมูลจาก กสทช. แล้วนั้น ผู้ให้บริการทั้งสามรายได้มีการทำสัญญาร่วมพันธมิตรทางธุรกิจกับรัฐวิสาหกิจ (ทีโอทีและกสท.) ในการร่วมใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่รัฐวิสาหกิจถือครองบางส่วน รวมทั้งสินทรัพย์ที่ได้ส่งมอบภายใต้สัมปทาน เช่น เสาโทรคมนาคม และอุปกรณ์โครงข่ายอื่นๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่ยังมีอายุการใช้งาน ชะลอการลงทุนซ้ำโดยไม่จำเป็น และเสริมการให้บริการโครงข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้งาน 4G เติบโตต่อเนื่อง แต่รายได้ถูกกดดันด้วยแพ็คเกจแบบใช้งานดาด้าไม่จำกัด

ณ สิ้นปี 2561 ลูกค้ำที่ใช้บริการเทคโนโลยี 4G คิดเป็นประมาณร้อยละ 60 ของฐานลูกค้ารวมในตลาด เติบโตจากปีก่อนที่อยู่ต่ำกว่าร้อยละ 50 อย่างไรก็ตาม รายได้ของอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 3 ลดลงจากปีก่อนที่เติบโตร้อยละ 6 โดยอัตราการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อจำนวนประชากร (Penetration Rate) ของไทยอยู่ในช่วงร้อยละ 130-140 สะท้อนถึงตลาดที่ค่อนข้างอิ่มตัวในเชิงจำนวนผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ให้บริการต่างแข่งขันในการรักษารฐานลูกค้าเดิมและแย่งชิงส่วนแบ่งลูกค้าในตลาดอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันด้านราคาในปีที่ผ่านมาเน้นไปที่การนำเสนอแพ็คเกจแบบใช้งานดาด้าไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ (Fixed-speed Unlimited) ตั้งแต่ 1-6 เมกะบิตต่อวินาที เป็นต้น ซึ่งได้รับความนิยมจากลูกค้าเพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าสามารถใช้ดาด้าได้อย่างไม่ต้องกังวล อย่างไรก็ตาม ลักษณะของแพ็คเกจดังกล่าวกดดันการเติบโตของรายได้ของอุตสาหกรรม ทำให้ผู้ให้บริการเริ่มลดทอนการนำเสนอแพ็คเกจดังกล่าวในช่วงปลายปี โดยทดแทนด้วยการเน้นนำเสนอแพ็คเกจที่ให้ความเร็ว 4G สูงสุด พร้อมปริมาณดาด้าที่เหมาะสมตามระดับราคาแพ็คเกจที่ลูกค้าเลือก

การให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้ให้บริการใช้ดึงดูดลูกค้าที่ต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์มือถือผูกแพ็คเกจ (Bundled) โดยเฉพาะการทำแคมเปญในกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือน อย่างไรก็ตาม เม็ดเงิน

โดยรวมที่ผู้ให้บริการใช้ในการทำแคมเปญการตลาด รวมทั้งการให้ส่วนลดดังกล่าว มีแนวโน้มลดลงจากปีที่ผ่านมา โดยเน้น การทำการตลาดแบบรายพื้นที่มากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงการควบคุมประสิทธิภาพของแคมเปญและค่าใช้จ่ายที่เข้มงวดขึ้น

ลูกค้าเปลี่ยนมาใช้ระบบรายเดือนต่อเนื่อง สนับสนุนด้วยการใช้งานสมาร์ทโฟนและโซเชียลมีเดียที่เพิ่มขึ้น

ในปี 2561 อัตราการใช้งานดาต้าของตลาดรวมยังคงเพิ่มขึ้น โดยลูกค้ามีการใช้งานเกินกว่า 10 กิกะไบต์/เลขหมาย ที่ใช้งานดาต้า/เดือน ซึ่งแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดียและการเติบโตของตลาด e-commerce รวมถึงอัตราการใช้สมาร์ทโฟน ที่เติบโตขึ้นมาอยู่ที่ประมาณร้อยละ 77 ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้ามีความต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ทำให้ แนวโน้มการย้ายจากระบบเติมเงินมาเป็นระบบรายเดือนยังคงเกิดขึ้นต่อเนื่องในปีที่ผ่านมา โดยสัดส่วนเลขหมายระบบราย เดือนต่อเลขหมายรวมได้เติบโตจากร้อยละ 22 ในปีก่อน มาเป็นร้อยละ 26 ในปีนี้ และทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อ เดือน (ARPU) ของทั้งอุตสาหกรรมเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 2 จากปีก่อน มาอยู่ที่ประมาณ 240 บาทในช่วงปีนี้

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายตัวตามความต้องการใช้งานไฟเบอร์

ในปีที่ผ่านมาตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังคงมีการเติบโตของรายได้กว่าร้อยละ 10 ตามปริมาณความต้องการ ใช้งานอินเทอร์เน็ตในที่อยู่อาศัยที่ยังคงเพิ่มขึ้น ซึ่งตลาดโดยรวมเติบโตจาก 8.2 ล้านครัวเรือนในปี 2560 เป็นกว่า 9.3 ล้าน ครัวเรือนในปี 2561 หรือคิดเป็นอัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่ที่ประมาณร้อยละ 43 โดยผู้ให้บริการทุก รายยังคงเน้นขยายความครอบคลุมของบริการไฟเบอร์มากขึ้น และพยายามหาลูกค้าใหม่ พร้อมรักษารฐานลูกค้าเดิม โดย ใช้กลยุทธ์ด้านราคาที่เข้มข้นมากขึ้น เช่น การออกแพ็คเกจไฟเบอร์ความเร็ว 10 เมกะบิตต่อวินาที ด้วยราคาเริ่มต้นที่ 250 บาท และผู้ให้บริการพยายามเสนอส่วนลดที่จูงใจแก่ลูกค้าเดิมในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการยกเลิกหรือเปลี่ยนผู้ ให้บริการ ด้วยเหตุนี้ ภาพรวมรายได้ต่อราย (ARPU) ของอุตสาหกรรมจึงลดลงในปีก่อนมาอยู่ที่ประมาณ 580 บาท อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มครัวเรือนที่มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับหลายสมาชิกในครอบครัว หรือเชื่อมต่อกับ หลายอุปกรณ์ ผู้ให้บริการยังคงนำเสนอแพ็คเกจไฟเบอร์ที่มีความเร็วสูง เช่น แพ็คเกจระดับความเร็ว 1 กิกะบิตต่อวินาที ใน ราคา 2,999 บาท รวมถึงผู้ให้บริการที่มีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ยังคงทยอยนำเสนอแพ็คเกจ แบบคอนเวอร์เจนซ์ (Convergence) ที่รวมหลายบริการไว้ในแพ็คเกจเดียวกัน ทั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซิมอินเทอร์เน็ต สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และคอนเทนต์ โดยจุดเด่นด้านมูลค่าของแพ็คเกจโดยรวมที่มากกว่าแพ็คเกจอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงเพียงอย่างเดียว ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้น

แนวโน้มในปี 2562

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงขยายตัวจากบริการ 4G และมีการแข่งขันต่อเนื่อง

สำหรับปี 2562 คาดว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงขยายตัวจากการใช้งาน 4G เพื่อรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอและ การใช้งานโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้ จากการทยอยลดการนำเสนอแพ็คเกจประเภทใช้งานดาต้าได้ไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ คาดว่าจะช่วยสนับสนุนให้การหารายได้ของผู้ให้บริการค่อยๆ ปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาด โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2562 ยังคงมีต่อเนื่อง โดยคาดว่าผู้ให้บริการแต่ละรายมีแนวโน้มการทำการตลาดโดยเน้นลูกค้าที่มี คุณภาพ เพื่อควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย และสร้างกระแสเงินสดเพื่อรองรับการชำระค่าใบอนุญาตและการลงทุนใน อนาคต คุณภาพโครงข่าย 4G ทั้งด้านความครอบคลุมและความเร็ว ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของลูกค้า รวมถึงภาพลักษณ์ของแบรนด์และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่จะมีความสำคัญมากขึ้นสำหรับการแข่งขันในพื้นที่ที่

คุณภาพโครงข่ายของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันมาก โดยผู้ให้บริการมีแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าเข้ามาปรับใช้ ซึ่งจะช่วยให้การนำเสนอสินค้าและบริการตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละรายได้ดีมากขึ้น

ในด้านความต้องการใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการ เมื่อพิจารณาจากการจัดสรรคลื่นความถี่ในปีที่ผ่านมาและการแสดงความสนใจในการเข้าประมูลที่ค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการแต่ละรายมีคลื่นความถี่ที่ค่อนข้างเพียงพอในการให้บริการลูกค้าในระยะเวลาหนึ่ง รวมถึงเงื่อนไขและราคาประมูลอาจยังไม่เป็นที่สนใจหรือสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งปัจจุบันมีลูกค้าที่เปลี่ยนจากการใช้งาน 3G มาสู่ 4G มากขึ้น ทำให้สามารถจัดสรรความถี่ระหว่างเทคโนโลยีได้เพิ่มเติม ดังนั้น ความต้องการคลื่นความถี่โดยการประมูลเพิ่มเติมสำหรับบริการ 4G นั้นจึงอาจมีความไม่ชัดเจนนักในปี 2562

เตรียมความพร้อมสำหรับเทคโนโลยี 5G

ในอีก 2-3 ปี แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี 5G จะเริ่มมีความชัดเจนมากขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างความตื่นตัวและเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี พร้อมร่วมกันหารูปแบบทางธุรกิจใหม่ร่วมกัน จะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งความชัดเจนด้านการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับใช้งานเทคโนโลยี 5G เพิ่มเติม โดยหากมีเงื่อนไขการจัดสรรคลื่นความถี่ที่มีความเหมาะสม จะช่วยสนับสนุนให้การลงทุนในเทคโนโลยี 5G เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการเติบโตของประเทศในหลากหลายธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยย่านความถี่ที่สามารถนำมาให้บริการเทคโนโลยี 5G ตามมาตรฐานปัจจุบันประกอบด้วย ย่านความถี่ต่ำกว่า 1 กิกะเฮิรตซ์ (Low Band) เช่น 700 เมกะเฮิรตซ์ ย่านความถี่ระหว่าง 1 กิกะเฮิรตซ์ และ 6 กิกะเฮิรตซ์ (Mid Band) เช่น 2.6 กิกะเฮิรตซ์ 3.4-3.8 กิกะเฮิรตซ์ รวมถึงย่านความถี่สูงกว่า 24 กิกะเฮิรตซ์ (High Band) เช่น 26-28 กิกะเฮิรตซ์ เป็นต้น

ทั้งนี้ คาดว่าผู้ให้บริการจะเริ่มเตรียมความพร้อมด้านโครงข่ายให้รองรับเทคโนโลยี 5G มากขึ้น ผ่านการทำงานร่วมกับคู่ค้า เช่น การวางแผนการลงทุนใน Massive MIMO ซึ่งเป็นรูปแบบการรับส่งสัญญาณโดยใช้เสาอากาศหลายต้น พร้อมทั้งสื่อสารกับ กสทช. เพื่อเปิดโอกาสให้มีการเริ่มทดสอบเทคโนโลยี 5G เบื้องต้นในบางพื้นที่ ก่อนจะมีการลงทุนเพื่อเปิดให้ใช้งานจริงเชิงพาณิชย์ และให้ข้อมูลแก่ กสทช. ถึงภาวะของอุตสาหกรรมและภาระทางการเงินของผู้ให้บริการในปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนให้ กสทช. สามารถวางแผนการใช้งานคลื่นความถี่ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขยายพื้นที่ให้บริการไฟเบอร์ต่อเนื่อง สร้างข้อได้เปรียบจากบริการคอนเวอร์เจนซ์

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงคาดว่าจะยังคงมีแนวโน้มการเติบโตที่ใกล้เคียงกับปีก่อนที่ประมาณร้อยละ 10 จากความต้องการใช้งานเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบ้าน และอัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ยังสามารถขยายตัวได้จากระดับปัจจุบันที่ร้อยละ 43 โดยคาดว่าผู้ให้บริการจะยังคงเน้นขยายพื้นที่ให้บริการไฟเบอร์ และเร่งอัปเกรดลูกค้าที่ใช้เทคโนโลยีเดิมให้มาใช้งานเทคโนโลยีไฟเบอร์ ในขณะที่ความน่าสนใจและความคุ้มค่าของแพ็คเกจ รวมทั้งการบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ จะมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้ามากขึ้น โดยคาดว่าผู้ให้บริการที่สามารถนำเสนอแพ็คเกจที่มีหลากหลายบริการ (Convergence) จะสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการดึงดูดลูกค้าได้มากกว่าผู้ให้บริการที่นำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพียงอย่างเดียว

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจใน 3 ปี

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ขณะที่ผู้บริโภคใหม่มีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจ (Digital Transformation) เพื่อขยายโอกาสในการสร้างสรรค์บริการไปสู่ตลาดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะเอสเอ็มอีจนถึงแนวโน้มดังกล่าวและได้ปรับตัวจากการเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปสู่ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider) ที่ดำเนิน 3 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลเซอร์วิส เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน พัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ และขยายขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเน้นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

สร้างโครงข่ายที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ใช้งานที่เหนือกว่า

ผู้บริโภคมีแนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟนเพิ่มสูงขึ้นและสามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านโครงข่าย 4G โดยคาดการณ์การเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ดังกล่าวจะดำเนินต่อไป และเพิ่มบทบาทมากกว่าเป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งข้อมูลพื้นฐาน โดยดิจิทัลแพลตฟอร์มจะเข้ามาเป็นช่องทางหลักในการใช้งานของผู้บริโภคทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ในฐานะผู้นำตลาด เอไอเอสจะยังคงมุ่งพัฒนาคุณภาพของโครงข่าย 4G ผ่านการค้นคว้าและพัฒนาร่วมกับคู่ค้า เพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายทั้งด้านความครอบคลุม (coverage) และความจุ (capacity) รวมถึงด้านการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

อีกทั้งในอีก 3-5 ปี มาตรฐานของเทคโนโลยี 5G จะมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งในด้านคลื่นความถี่และรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ด้านความเร็ว (Enhanced Mobile Broadband) เวลาในการรับส่งข้อมูลที่สั้น (Ultra Low Latency) รวมทั้งความสามารถในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ในปริมาณมาก (Massive Machine-Type Communications) พร้อมทั้งการใช้งานโครงข่ายบนระบบคลาวด์และซอฟต์แวร์ (Network Function Virtualization หรือ NFV) ที่จะทำให้โครงข่ายมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีต้นทุนต่อหน่วยลดลง ด้วยเหตุนี้ เทคโนโลยี 5G จะเปิดโอกาสให้บริษัทเข้าไปช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรมนอกเหนือจากโทรคมนาคม เช่น การให้บริการ NB-IoT (Narrow-Band Internet of Things) ซึ่งเป็นหนึ่งในบริการสำคัญที่จะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มรูปแบบเมื่อมีการเปิดให้บริการ 5G เป็นต้น โดยเอไอเอสได้เริ่มสร้างการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดังกล่าวแก่ทุกภาคส่วน และพร้อมสนับสนุนการให้บริการ 5G เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อประเทศ โดยปริมาณคลื่นความถี่ที่สามารถนำมาให้บริการ อุปกรณ์ที่รองรับ รวมทั้งแอปพลิเคชันและรูปแบบการหารายได้ใหม่ๆ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการลงทุนที่เหมาะสมในระยะยาว

ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (โครงข่ายใยแก้วนำแสง)

นอกเหนือจากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในครัวเรือนมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยดิจิทัลเซอร์วิสในยุคอนาคตมีแนวโน้มที่จะพัฒนาขีดจำกัดและคุณภาพของบริการให้สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น คอนเทนต์ที่มีความละเอียดสูงในการแสดงผลบนหน้าจอโทรทัศน์ เช่น 4K และ 8K จะต้องอาศัยความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้นกว่าการสตรีมคอนเทนต์แบบ Full HD ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งโครงข่ายไฟเบอร์นับเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบโจทย์การใช้งานดังกล่าว ด้วยความเร็วและความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เหนือกว่าเทคโนโลยี ADSL เอไอเอสได้เล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและตั้งเป้าหมายที่จะก้าวไปเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรายหลักภายในปี 2563 ซึ่งเอไอเอส ไฟเบอร์จะขยายบริการไปสู่พื้นที่ใหม่ๆ ในเขตเมือง เพื่อ

ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ที่ยังขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีคุณภาพ รวมไปถึงพื้นที่ที่ยังใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเทคโนโลยีเดิมอย่าง ADSL โดยเน้นการให้บริการที่แตกต่างผ่านรูปแบบบริการแบบคอนเวอร์เจนซ์ (Fixed-Mobile Convergence หรือ FMC) ที่เอไอเอสสามารถนำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมทั้งแพ็คเกจโทรศัพท์เคลื่อนที่และคอนเทนต์ที่น่าสนใจ เพื่อตอบโจทย์การใช้งานในครอบครัวแบบครบวงจร ทั้งนี้ การลงทุนในโครงข่ายไฟเบอร์ของเอไอเอสเป็นการต่อยอดจากโครงข่ายที่ใช้สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ ทำให้การขยายพื้นที่ให้บริการและฐานลูกค้าจะส่งผลให้เอไอเอสส่งมอบบริการเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต และยังคงส่งผลให้เอไอเอสมีต้นทุนต่อหน่วยที่ลดลงจากขนาดของธุรกิจที่ขยายตัว (Economies of Scale)

สร้างแหล่งรายได้ใหม่จากดิจิทัลเซอร์วิสสำหรับลูกค้าทั่วไป และส่งเสริมศักยภาพองค์กรธุรกิจ ด้วยบริการไอซีทีโซลูชันแบบครบวงจร

จากคุณภาพของสมาร์ทโฟนที่พัฒนาแบบก้าวกระโดดทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งโครงข่าย 4G ที่มีคุณภาพของเอไอเอส ทำให้สมาร์ทโฟนกลายเป็นอุปกรณ์หลักในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคทั่วไป รวมทั้งการเป็นช่องทางเพื่อรับชมคอนเทนต์ต่างๆ และการชำระสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน บริษัทคาดว่าแนวโน้มดังกล่าวจะยังคงมีอัตราเพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เอไอเอสจึงยังคงเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการให้บริการวิดีโอคอนเทนต์ (AIS PLAY) และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Rabbit LINE Pay) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการใช้งาน และเปิดโอกาสให้บริษัทได้ต่อยอดการหารายได้เพิ่มจากรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ โดยใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าและข้อมูลบนแพลตฟอร์ม

ในขณะเดียวกัน โลกธุรกิจได้ตอบรับเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ระบบคลาวด์และไอซีทีโซลูชันนับเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้องค์กรธุรกิจก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและมีบทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงต่อยอดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดลูกค้าองค์กร โดยเข้าซื้อกิจการของซีเอส ล็อกซอินโฟ และร่วมมือกับพันธมิตรแนวหน้าในอุตสาหกรรมไอซีที พร้อมทั้งขยายการให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ไปสู่พื้นที่ใหม่ โดยอาศัยจุดเด่นด้านการให้บริการครบวงจรที่รองรับการเติบโตของตลาดลูกค้าองค์กร เช่น ไอซีทีโซลูชัน ดาต้าเซ็นเตอร์ และระบบคลาวด์ พร้อมข้อได้เปรียบจากการมีโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนศักยภาพของธุรกิจ ส่งเสริมประสิทธิภาพของต้นทุน ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงให้แก่ลูกค้าองค์กร นอกจากนี้ การพัฒนาด้านไอซีทีดังกล่าวยังเป็นปัจจัยในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

พัฒนาบุคลากรเข้าสู่ยุคดิจิทัล ปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

เอไอเอสมีเป้าหมายในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มประสิทธิภาพ เอไอเอสเชื่อว่าพนักงานเป็นหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน และได้เปิด เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Centre) เพื่อสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะและกรอบความคิดของพนักงานเพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ในอนาคตอันใกล้ การนำเทคโนโลยีที่เรียนรู้จากข้อมูลเพื่อทำนายพฤติกรรม (Predictive Analytics Tools) และการบริหารจัดการคุณค่าของลูกค้า (Customer Value Management หรือ CVM) ซึ่งผนวกรวมเทคโนโลยีด้านแมชชีน เลิร์นนิง (Machine learning) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) จะถูกนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ และทำให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมากขึ้น

การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

ปัจจุบันเอไอเอสใช้งานคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ โดย 2x45 เมกะเฮิร์ตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที

เอดับบลิวเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับสิทธิในการดำเนินงานบนคลื่นความถี่ภายใต้ระบบใบอนุญาตรวม 4 ชุดคลื่นความถี่ดังต่อไปนี้

คลื่นความถี่ที่ใช้สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ระบบใบอนุญาตจาก กสทช.

คลื่นความถี่	ช่วงกว้าง	แถบย่านความถี่	เทคโนโลยี	ระยะเวลาใบอนุญาต
2.1 กิกะเฮิร์ตซ์	2 x 15	1950-1965 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 2140-2155 เมกะเฮิร์ตซ์	3G/4G	7 ธ.ค. 2555 - 6 ธ.ค. 2570
900 เมกะเฮิร์ตซ์	2 x 10	895-905 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 940-900 เมกะเฮิร์ตซ์	2G/3G/4G	1 ก.ค. 2559 - 30 มิ.ย. 2574
1800 เมกะเฮิร์ตซ์	2 x 15	1725-1740 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 1820-1835 เมกะเฮิร์ตซ์	4G	25 พ.ย. 2558 - 15 ก.ย. 2576
	2 x 5	1740-1745 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 1835-1840 เมกะเฮิร์ตซ์	4G	24 ก.ย. 2561 - 15 ก.ย. 2576

นอกจากนั้นในเดือนมกราคม 2561 ที่ผ่านมา เอดับบลิวเอ็นได้เซ็นสัญญาอย่างเป็นทางการในการเป็นพันธมิตรกับทีโอทีเพื่อใช้งานคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ที่ทีโอทีมีใบอนุญาตในการใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

คลื่นความถี่	ช่วงกว้าง	แถบย่านความถี่	เทคโนโลยี	ระยะเวลาดำเนินการ
2.1 กิกะเฮิร์ตซ์	2 x 15	1965-1980 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 2155-2170 เมกะเฮิร์ตซ์	3G/4G	1 มี.ค. 2560 - 3 ส.ค. 2568

อุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อไม่ต้องพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น (Multi-vendor Policy) ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน และช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านราคา ด้านเทคนิค และแผนงานการพัฒนาของผู้ผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว

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

เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำหรับธุรกิจการขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้ผลิตอุปกรณ์ชั้นนำทั่วโลก เช่น Apple, Samsung, Xiaomi, Huawei, Oppo, Vivo เป็นต้น เพื่อเพิ่มความหลากหลายและให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ เอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ LAVA, ZTE และ Kingcomm เพื่อผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้แบรนด์และการรับประกันจากเอไอเอส (Co-branded handset) สนับสนุนการทำแคมเปญการตลาดและตอบใจกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้งานสมาร์ทโฟนในระดับราคา 2,000 – 3,000 บาท

งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

ไม่มี

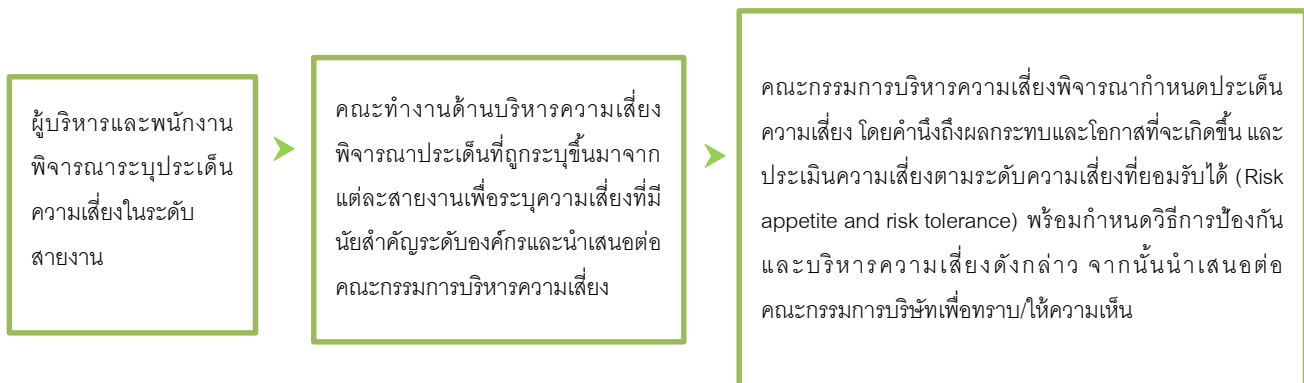
ปัจจัยเสี่ยง

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จากหลายๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น อุทกภัย การเกิดไฟฟ้า หรือภัยธรรมชาติต่างๆ หรือสถานการณ์ใดๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

3.1 กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปสามารถจำแนกเป็นความเสี่ยงดังนี้

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่ง กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของ กสทช. อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. โดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทันทั่วถึงและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับ กสทช. เพื่อให้ กสทช. ได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อธุรกิจ ในกรณีที่มี กฎ ระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎ ระเบียบ นั้นๆ กระทบสิทธิ และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
การดำเนินธุรกิจ รายได้และต้นทุน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่คู่สัญญาภาครัฐ ตลอดจนนำส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดีอันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกัน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นพิพาทในเรื่องจำนวนส่วนแบ่งรายได้ รวมทั้งในบางกรณี กสทช. ได้ใช้อำนาจออกประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจที่อาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอสได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่างๆ ของ กสทช.

(ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญในแบบ 56-1)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติตามถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญา ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อพิจารณาตัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ฐานะการเงินและภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

1. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของเอไอเอส เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ให้บริการ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้อาจมีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของพนักงานที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ

- ระบบความปลอดภัยของสารสนเทศหากไม่เพียงพอหรือไม่สมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงได้ โดยเฉพาะความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในระบบ
- ภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เช่น การก่อกวนเครือข่าย (DDoS Attack) การปลอมหน้าเว็บไซต์ (Phishing) การติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware/Virus) เป็นต้น อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจได้

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ ดังนี้

- การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น PCI-DSS, ISO 27001:2013 ISMS เป็นต้น
- ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญทั้งหมดของบริษัท
- เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

2. ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ

กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ

เอไอเอสมีการสร้างระบบสำรองที่จำเป็นในบางส่วนเพื่อรองรับ (redundancy) สำหรับระบบปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ และจำเป็นในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM Policy) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน โดยให้มีการซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ในปี 2561 เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2012 Business Continuity Management System ในฐานะที่ได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดการบริหารความยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรได้อย่างแท้จริง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง

3. ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง

จากการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่อยู่ในระดับสูง ผู้ให้บริการต่างก็มุ่งขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งการเสนอโปรโมชั่นที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเสนอแพ็คเกจการใช้งานข้อมูลผ่านเครือข่ายแบบไม่จำกัดปริมาณ (Unlimited package) และการเสนอโปรโมชั่นพร้อมดีไวซ์ที่หลากหลาย เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคามากขึ้น

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- การขยายโครงข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบ Fixed Mobile Convergence (FMC) เพื่อนำเสนอบริการที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การพัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายเพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะการเสนอสิทธิประโยชน์เซเรเนด (Serenade Privileges Program) บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาสิทธิประโยชน์และมูลค่าของเซเรเนดในหลายด้าน เช่น ขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าเซเรเนด การเสนอส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์พิเศษแก่ลูกค้าเซเรเนด ขยายสิทธิประโยชน์การให้บริการแก่ลูกค้าเซเรเนดโดยร่วมกับพาร์ทเนอร์ชื่อดังด้านต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ท่องเที่ยว เอนเตอร์เทนเมนต์
- พัฒนากลยุทธ์เพื่อรักษาสถานลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาด ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เพิ่มขึ้น

4. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการ เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางในโลกดิจิทัล สำหรับบริการในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้บริษัทต้องปรับตัวและพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่จะเกิดขึ้น เพื่อรักษาสถานลูกค้า สร้างรายได้ในช่องทางใหม่ และรักษาการเติบโตในระยะยาว

โดยเอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี
- พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ติดตั้งช่องทางการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า
- นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ที่ทำให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และยังเป็นการเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า
- เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
- พัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี
- พัฒนาการเติบโตในธุรกิจลูกค้าองค์กร (Corporate) และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ (Content) เช่น ขยายการให้บริการเกี่ยวกับ IoT พัฒนาระบบ Cloud Business Ecosystem
- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน, ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	เพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

5. ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทันเวลาที่ บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- สรรหาพนักงานที่มีทักษะตรงตามความต้องการของบริษัท รวมถึงการเสนอทุนการศึกษาแก่พนักงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจขององค์กรในอนาคต
- ร่วมมือกับสถาบันระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อวางรากฐาน พัฒนาความรู้และเตรียมความพร้อมแก่พนักงานเฉพาะกลุ่มในการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล รวมถึงสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession plan) พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation) ไปสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	ไม่เปลี่ยนแปลง

6. ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

เอไอเอสต้องซื้ออุปกรณ์โครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักน้อยราย เนื่องจากข้อจำกัดในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีของผู้ขาย ซึ่งรวมไปถึงการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐาน ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดนโยบายการจัดซื้อ/จัดจ้าง จากผู้ขาย/ผู้ให้บริการแบบ Multi-vendor สำหรับอุปกรณ์และการบริการที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพึ่งพาผู้ขาย/ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นหลัก
- จัดเตรียมรายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการได้ หากผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้
- ควบคุมปริมาณอุปกรณ์สำรอง อะไหล่ และ/หรือ สินค้าคงคลัง ให้อยู่ปริมาณที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์/สินค้าหลักที่สำคัญ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2561

7. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นปัญหาระดับสากล ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินการ, โครงสร้าง รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท เอไอเอส ในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เช่น การติดตั้งเสาสัญญาณตามมาตรฐานการออกแบบ EIA-222C ให้สามารถรองรับความแรงลมในระดับที่สูงกว่าข้อมูลความแรงลมที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย การยกความสูงของสถานีฐานโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงจากอุทกภัยร้ายแรงสุดในปี 2554 รวมทั้งในฐานะส่วนหนึ่งของประเทศ บริษัทถือเป็นบทบาทหน้าที่อย่างหนึ่งในการบริหารจัดการกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปในแนวทางตามมาตรฐานสากล โดยในปี 2561 เอไอเอสมีการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการผ่านคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กำหนดเป้าหมายปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม
- เพิ่มสัดส่วนการใช้งานพลังงานทดแทนของบริษัท เช่นพลังงานจากแสงอาทิตย์ เป็นต้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	มีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

8. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัท ได้ทั้งในเชิงของโอกาส และอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทานภายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่มีผลกระทบต่อกำลังการซื้อของผู้ใช้บริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการใช้งานการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ไร้สายไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารผ่านเสียง หรือการสื่อสารผ่านข้อมูลต่างๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในประเทศ รวมทั้งค่าบริการในการใช้งานที่ผู้ให้บริการกำหนดอยู่ในระดับที่สามารถจับจ่ายได้ (Affordable price) ทำให้บริษัทได้รับผลกระทบจากความเสถียรทางด้านการเศรษฐกิจและการเมืองในระดับที่ยอมรับได้

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	มีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

ความเสี่ยงด้านการเงิน

1. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่างๆ ดังนั้นความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- การทำสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward Contract) โดยกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าไว้ ณ วันที่ทำสัญญาเพื่อการส่งมอบในอนาคตตามจำนวนเงิน สกุลเงิน ในระยะเวลาที่ระบุไว้
- การชำระค่าสินค้าและบริการที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศด้วยการใช้เงินฝากในสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีอยู่ (Natural Hedge)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนเพื่อการรักษาสภาพคล่อง

เอไอเอสมีหนี้สินทางการค้าและเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินและการออกหุ้นกู้ รวมถึงยังมีการลงทุนในการขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง จึงอาจมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องซึ่งเกิดจากการที่บริษัทไม่สามารถจัดหาเงินทุนหมุนเวียนมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเพียงพอในเวลาที่ต้องการ

เอไอเอสได้มีการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยมีการจัดทำประมาณการเงินสดและมีการปรับปรุงข้อมูลประมาณการทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ การเตรียมวงเงินสินเชื่อล่วงหน้าทั้งแบบผูกพันและไม่ผูกพัน รวมถึงการจัดให้มีวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน การมีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย และการดำรงเงินสดสำรองส่วนเกินให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ความน่าเชื่อถือ การดำเนินธุรกิจ	ไม่เปลี่ยนแปลง

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของเอไอเอสในปัจจุบัน ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

- 1) สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานบริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน
- 2) ใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม รวมถึงใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทต่างๆ

โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 รายละเอียดของทรัพย์สินหลักที่มีสาระสำคัญ มีดังต่อไปนี้

สินทรัพย์ถาวร ของเอไอเอสและบริษัทย่อย

ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ประมาณอายุการใช้งาน (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	2 - 20	200,857
โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	5-10	10,713
โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	-	4,483
สินทรัพย์อื่นๆ			5,668
รวม			221,722
หัก ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม			(91,510)
รวม - สุทธิ			130,212

ทั้งนี้มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของเอไอเอสและบริษัทย่อยตามตารางข้างต้น ได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินในส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินกิจการ และยานพาหนะ เป็นมูลค่าจำนวน 273 ล้านบาทไว้แล้ว

นอกเหนือจากสินทรัพย์ถาวรหลักตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว เอไอเอสและบริษัทย่อยยังมีการเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสำนักงานบริการสาขาเพื่อประกอบกิจการ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังต่อไปนี้

ประเภท/ลักษณะสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	อัตราค่าเช่าต่อเดือน (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน 9 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และสำนักงานสาขาบริการใน 28 จังหวัด*	ทำสัญญาเช่า 1-3 ปี	ประมาณ 75 ล้านบาท	ไม่มี

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

ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

ปัจจุบัน เอไอเอสและบริษัทย่อยมีการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G, 3G และ 4G และบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมอื่นๆ ภายใต้ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการจากสำนักงาน กสทช. ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สอง ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ตแบบที่สองที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง โดยมีขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาตเป็นไปตามประกาศของ กสทช. ดังแสดงที่ https://www.nbtc.go.th/Business/commu/telecom/telecom_licensing.aspx

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทได้รับหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ และใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินธุรกิจด้านธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Money) ซึ่งรวมถึงการขายบัตรเติมเงินบนระบบเติมเงิน และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet)

สรุปใบอนุญาตให้ประกอบกิจการที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท เรียงตามวันหมดอายุใบอนุญาต

ผู้ออกใบอนุญาต	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	วันที่ได้รับใบอนุญาต	อายุใบอนุญาต	หมดอายุ
สำนักงาน กสทช.	สิทธิในการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม <ul style="list-style-type: none"> ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 2 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี 	ชำระค่าตอบแทนการใช้ความถี่วิทยุตามอัตราและกำหนดเวลาที่สำนักงาน กสทช. กำหนด	7 ธ.ค. 2555	15 ปี	6 ธ.ค. 2570
	สิทธิในการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน <ul style="list-style-type: none"> ย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์ ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิรตซ์ จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 8 ปี 		30 มิ.ย. 2559	15 ปี	30 มิ.ย. 2574
	สิทธิในการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน <ul style="list-style-type: none"> ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี 		25 ธ.ค. 2558	18 ปี	15 ก.ย. 2576
	สิทธิในการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคมย่าน <ul style="list-style-type: none"> ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิรตซ์ จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี 		21 ก.ย. 2561	15 ปี	15 ก.ย. 2576

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับทีโอที

1. สัญญาการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอ็น	เป็นการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (roaming) บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ ของทีโอทีตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา	ชำระค่าตอบแทนในอัตราต่อจำนวนผู้ใช้บริการเป็นรายเดือนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	7 ปี 5 เดือน	3 ส.ค. 2568

2. สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอสบีเอ็น	เป็นผู้ให้เช่าเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมแก่ทีโอที เพื่อให้ทีโอทีนำไปใช้ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ของทีโอที	เอสบีเอ็นได้รับค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์จากทีโอทีตามอัตราและปริมาณการใช้งานที่กำหนดไว้ในสัญญา	7 ปี 5 เดือน	3 ส.ค. 2568

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้ต้องมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และการประชุมผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง

ข้อพิพาทที่สำคัญ

ในอดีตเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) (“สัญญาอนุญาต 900”) กับ ทีโอที เป็นระยะเวลา 25 ปี นับแต่ที่เริ่มเปิดให้บริการ (1 ตุลาคม 2553 - 30 กันยายน 2558) ขณะที่ดีซีที บริษัทย่อย เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ Digital PCN (Personal Communication Network) 1800 (“สัญญาให้ดำเนินการ 1800”) กับ กสท ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2539 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2556 ซึ่งตลอดระยะเวลาดำเนินการ เอไอเอสและดีซีทีมีหน้าที่ลงทุนจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการและส่งมอบให้เป็นกรรมสิทธิ์ของทีโอที/ กสท และต้องจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนในอัตราร้อยละของรายได้ตามที่กำหนดไว้

ต่อมาได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กทช.”) ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ในที่นี้เรียกรวมกันว่า “พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่” การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการโทรคมนาคมอื่นๆ ของบริษัท รวมถึงของบริษัทย่อยต่างๆ จึงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กทช. และ กสทช. ตามลำดับ

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานภายใต้สัญญาอนุญาต 900 สัญญาให้ดำเนินการ 1800 และ พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ เอไอเอสและดีซีทีมีข้อพิพาทที่เป็นสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. กรณีข้อพิพาททางกฎหมายจากการดำเนินงานภายใต้สัญญาอนุญาต 900

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	9 มี.ค. 2554 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 7 พ.ย. 2561 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<p><u>เอไอเอสเป็นผู้ยื่นข้อพิพาท</u></p> <ul style="list-style-type: none"> วันที่ 26 ม.ค. 2554 เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนตามสัญญาอนุญาต 900 จากรายได้ค่าเช่าต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17-20 เป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน เนื่องจากเหตุที่เอไอเอสนำค่าเช่าต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อนคำนวณส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ทีโอที วันที่ 23 ส.ค. 2559 เอไอเอสได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาท ให้คณะอนุญาโตตุลาการ มีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากรายได้ค่าเช่าต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปี 23-25 เป็นจำนวนเงิน 8,367.90 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน <p><u>ทีโอทีเป็นผู้ยื่นข้อพิพาท</u></p> <ul style="list-style-type: none"> วันที่ 29 ก.ค. 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีดำเนินการที่ 21-22 เป็นจำนวนเงิน 9,984 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 17 ส.ค. 2561 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ยกข้อเรียกร้องแย้งของทีโอทีที่ให้เอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17 – 20 กรณีปีดำเนินการที่ 21 – 22 ให้ยกค่าเสนอข้อพิพาทของทีโอที และชี้ขาดให้ทีโอทีชำระคืนผลประโยชน์ตอบแทนจากกรณีพิพาทนี้ที่เอไอเอสชำระเกินไว้เป็นจำนวนเงิน 110.08 ล้านบาทภายใน 60 วันนับแต่ได้รับคำชี้ขาด
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทของปีดำเนินการที่ 23 – 25 อยู่ระหว่างการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการ วันที่ 7 และ 16 พ.ย. 2561 ทีโอที ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเพื่อขอให้ศาลเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทของปีดำเนินการที่ 17 – 20 และ 21 – 22 ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดี และ ผู้พิจารณาคดี	1. 16 ม.ค. 2556 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 17 ก.ค. 2560 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาต 900 ครั้งที่ 3 และครั้งที่ 4 พร้อมดอกเบี้ย ซึ่งทีโอทีคัดค้านชำระให้แก่บริษัทตั้งแต่เดือนพ.ย. 2551 - ก.ย. 2555 รวมเป็นเงิน 1,528 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 1 พ.ค. 2560 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในช่วงเดือน พ.ย. 2551 – ก.ย. 2555 เป็นเงินรวม 1,354 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี หากพ้นกำหนดเวลา 60 วันนับแต่ได้รับคำชี้ขาดให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้ฯ ตั้งแต่เดือน ต.ค. 2555 เป็นต้นไปจนกว่าจะหมดภาระผูกพันตามสัญญาอนุญาต 900 และเมื่อวันที่ 17 ก.ค. 2560 ทีโอที ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลปกครองกลาง
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและ ผู้พิจารณาคดี	21 ก.ค. 2557 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าเสาสัญญาณจำนวน 13,198 ต้น มิใช่ทรัพย์สินที่เอไอเอสจะต้องส่งมอบกรรมสิทธิ์ให้แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาตและขอคืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเช่าใช้เสาจำนวน 516.31 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 12 มี.ค. 2558 ทีโอที ยื่นคำคัดค้านและข้อเรียกร้องแย้งให้ เอไอเอส ส่งมอบเสาเพิ่มเติมจำนวน 1,429 ต้น หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้ชดเชยเป็นเงิน 1,200 ล้านบาท ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	25 ก.ย. 2557 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาตโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสหยุดการให้ลูกค้าย้ายผู้ให้บริการไปยังเอดับบลิวเอ็น โดยวิธีการ กต *988* เนื่องจากเป็นการผิดสัญญาอนุญาต และเรียกร้องค่าเสียหาย 9,126 ล้านบาท (ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 - มิ.ย. 2557) พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ในวันที่ 25 มี.ค. 2559 ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขจำนวนค่าเสียหายใหม่ โดยคำนวณตั้งแต่ พ.ศ. 2556 จนถึงวันสิ้นสุดสัญญาอนุญาต 900 (30 ก.ย. 2558) เป็นเงินจำนวน 32,813 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 14 ก.พ. 2562 คณะอนุญาตโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของทีโอที ทั้งหมด โดยเห็นว่าเอไอเอสได้ปฏิบัติตามสัญญาอนุญาต 900 ตามที่ทีโอที กล่าวอ้าง
ความคืบหน้าของคดี	ทีโอที มีสิทธิยื่นคำร้องเพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาตโตตุลาการภายใน 90 วันนับแต่ได้รับคำชี้ขาดฯ

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 ก.ย. 2558 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาตโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาต 900 ให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มีผลผูกพันเอไอเอสและทีโอที และเอไอเอสไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม จำนวน 72,036 ล้านบาท ตามที่ทีโอที กล่าวอ้างว่าข้อตกลงท้ายสัญญาดังกล่าวเป็นการแก้ไขในสาระสำคัญที่ทำให้ทีโอทีได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 30 พ.ย. 2558 ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทในประเด็นเดียวกัน โดยเรียกร้องให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมในกรณีข้างต้นเป็นเงินจำนวน 62,774 ล้านบาท ซึ่งคณะอนุญาตโตตุลาการ มีคำสั่งให้รวมการพิจารณาข้อพิพาททั้งสอง ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาตโตตุลาการ

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 ก.ย. 2558 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสดำเนินการเช่าสถานที่จำนวน 11,883 สถานีฐานที่ใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเสาและอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาตฯ ต่อเนื่องไปอีก 2 ปี หลังจากสัญญาอนุญาต 900 สิ้นสุดลง หากไม่สามารถปฏิบัติได้ ให้เอไอเอสชำระเงินค่าเช่าสถานที่ พร้อมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดระยะเวลา 2 ปี นับแต่สิ้นสุดสัญญาอนุญาต 900 คิดเป็นเงิน 1,911 ล้านบาท หรือนำเงินจำนวนดังกล่าวมาวางที่ศาล
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	15 ธ.ค. 2560 และ 12 ม.ค. 2561 สถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากรายได้ค่าเช่าเคเบิลใยแก้วและค่าเช่าวงจรที่เอไอเอสได้รับจากผู้ประกอบการต่างๆ ในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2554 ถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2555 รวมเป็นเงิน 19.54 ล้านบาท และในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2555 ถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2558 รวมเป็นเงิน 1,121.91 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย 1.25 ต่อเดือน
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	15 ก.พ. 2561 สถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระเงินค่าใช้พื้นที่และทรัพย์สินของทีโอที ในช่วงระยะเวลาของมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 MHz เป็นเงินจำนวน 171.48 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยผิดนัด
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	เอไอเอส และทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	27 ก.ย. 2561 สถาบันอนุญาตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการให้เอดับบลิวเอ็น ใช้บริการเครือข่ายร่วมซึ่งให้ส่วนลดค่าร่วมเครือข่ายโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากทีโอทีก่อน ในช่วงเดือน ก.ค. 2556 ถึงเดือน ก.ย. 2558 รวมเป็นเงิน 16,252.66 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาตตุลาการ

2. กรณีข้อพิพาททางกฎหมายจากการดำเนินงานภายใต้สัญญาให้ดำเนินการ 1800

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 9 ม.ค. 2551 สถาบันอนุญาตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 3 มิ.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง 3. 3 ก.ย. 2558 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซี ชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากกรณีภาษีสรรพสามิต จำนวน 2,449 ล้านบาท ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 พร้อมเรียกเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันที่นัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น รวมเป็นเงิน 3,949 ล้านบาท โดยดีพีซีชี้แจงว่าเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ดีพีซีได้นำส่งไปแล้วตั้งแต่ 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 คณะอนุญาตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าการชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้นและระงับไปแล้ว ดีพีซีจึงไม่เป็นผู้ผิดสัญญา วันที่ 3 มิ.ย. 2554 กสท ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง วันที่ 28 ก.ค. 2558 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท เนื่องจากเห็นว่า กสท เป็นผู้ที่มีหนังสือแจ้งความประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการชำระภาษีสรรพสามิตตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือพร้อมกับคืนหนังสือค้ำประกันให้แก่ดีพีซีมาโดยตลอด โดยมีได้หักทั้งงวดอย่างใด คำวินิจฉัยของคณะอนุญาตตุลาการจึงเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 25 ส.ค. 2558 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ดีพีซียื่นคำคัดค้านคำอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดเมื่อวันที่ 14 มี.ค. 2559 ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 29 ก.ค. 2551 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 25 มิ.ย. 2555 ศาลปกครองกลาง 3. 15 ต.ค. 2557 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีพีซีหักไว้และไม่ได้นำส่งให้ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 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 รวม 2 ข้อพิพาทเป็นเงินทั้งสิ้น 248 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	<ul style="list-style-type: none"> วันที่ 23 มี.ค. 2555 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่า กสท ยังมีได้ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในส่วนที่ดีพีซีต้องชำระแก่ทีโอทีตามบันทึกข้อตกลงค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม จึงถือว่า กสท ยังไม่มีสิทธิเรียกร้องดังกล่าว และในทางนำสืบของ กสท พังไม่ได้ว่าการที่ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท ในแต่ละปี เป็นการชำระไม่ครบถ้วน วันที่ 25 มิ.ย. 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ต่อมาในวันที่ 16 ก.ย. 2557 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 15 ต.ค. 2557 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	7 เม.ย. 2553 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	ดีพีซียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ กสท ยกเลิกการกล่าวหาว่าดีพีซีเป็นฝ่ายผิดสัญญา อันเนื่องมาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีพีซีที่ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท พร้อมทั้งชดเชยค่าเสียหายแก่ดีพีซีเป็นเงินจำนวน 50 ล้านบาท <p>โดยในวันที่ 15 ก.ค. 2553 กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี - เอไอเอส จาก 2.10 บาทต่อนาที เป็น 1.10 บาทต่อนาที 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 และเบี้ยปรับในอัตรา ร้อยละ 1.25 ต่อเดือน นับแต่เดือนเม.ย. 2553 เป็นต้นไป และเมื่อวันที่ 12 ก.ย. 2554 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพิ่มเติมในกรณีดังกล่าวในส่วนปีดำเนินการที่ 12 (1 เม.ย. 2552 - 15 มิ.ย. 2552) เป็นเงิน 113 ล้านบาท</p>

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	สถาบันอนุญาตโตตุลาการได้มีคำสั่งให้รวมพิจารณาทั้ง 3 ข้อพิพาทเข้าด้วยกัน ขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาตโตตุลาการ

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 8 เม.ย. 2554 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 6 ก.ย. 2556 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระเงินจำนวน 33 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปีของเงินต้นดังกล่าว รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 35 ล้านบาท โดย กสท อ้างว่า ดีพีซีผิดสัญญาให้ดำเนินการ 1800 เนื่องจากสัญญาเช่าใช้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ระหว่างดีพีซีกับผู้ให้บริการในระหว่างปี 2540 - 2546 จำนวน 1,209 เลขหมาย มีการปลอมแปลงเอกสาร/ลายมือชื่อ เป็นเหตุให้ กสท ได้รับความเสียหายเนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บค่าใช้บริการระหว่างประเทศได้ เมื่อเลขหมายดังกล่าวมีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ กสท
ผลการพิจารณาคดี	ในวันที่ 28 พ.ค. 2556 คณะอนุญาตโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท เนื่องจากเห็นว่าข้อพิพาทในคดีนี้เป็นเรื่องพิพาททางละเมิด มิได้เป็นการกระทำอันเกิดจากการผิดสัญญาให้ดำเนินการ 1800 ดังนั้นข้อพิพาทในคดีนี้จึงไม่อยู่ในอำนาจพิจารณาของอนุญาตโตตุลาการ
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 6 ก.ย. 2556 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ดีพีซี และ ทีโอที
วันเริ่มคดี และ ผู้พิจารณาคดี	9 พ.ค. 2554 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ทีโอทียื่นฟ้อง กสท และดีพีซี ต่อศาลปกครองกลาง ให้ร่วมกันชำระค่า Access Charge ตามข้อตกลงเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของดีพีซี ลงวันที่ 8 ก.ย. 2540 ซึ่งประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ค่า Access Charge ซึ่งคำนวณจากจำนวนเลขหมายที่ดีพีซีมีการให้บริการในแต่ละเดือนในอัตรา 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 รวม 3 รายการ เป็นเงินทั้งสิ้น 5,454 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ย
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	24 ส.ค. 2555 สถาบันอนุญาตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ดีพีซี ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-14 เพิ่มเติมจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (IC) ที่ได้รับทั้งหมด (ขารับ) ก่อนหักค่า IC ที่จ่ายออกไปเป็นจำนวน 183 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน ต่อมา ในวันที่ 1 เม.ย.2557 กสท เรียกร้องให้ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 15 เพิ่มเติมเป็นจำนวน 114 ล้านบาท และปีดำเนินการที่ 16 จำนวน 88.80 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 324 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 8 ต.ค. 2555 สถาบันอนุญาตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 15 ก.ย. 2558 ศาลปกครองกลาง 3. 11 ต.ค.2561 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	ดีพีซียื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ กสท คืนหนังสือค้ำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 10-14 และห้ามมิให้เรียกร้องเงินใดๆ จากธนาคาร พร้อมทั้งชำระค่าเสียหายในส่วน of ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าเสียหายจากความเสียหายแก่ชื่อเสียงและเครดิตทางการเงิน อีก 109 ล้านบาทให้กับดีพีซี
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 28 พ.ค. 2558 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ กสท คืนหนังสือค้ำประกันและชดใช้ ค่าธรรมเนียมธนาคารแก่ดีพีซี วันที่ 15 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ต่อมาในวันที่ 13 ก.ย. 2561 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 11 ต.ค.2561 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 28 ส.ค. 2556 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 8 ธ.ค. 2560 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซี ส่งมอบหนังสือคำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 15 - 16 ฉบับใหม่ โดยอ้างว่าหนังสือคำประกันที่ดีพีซีส่งมอบให้นั้น มีข้อความไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 30 ส.ค. 2560 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสท
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 8 ธ.ค. 2560 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	20 พ.ค. 2558 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	<ul style="list-style-type: none"> กสท ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. กทค. กสทช. ทรูมพ์ และดีพีซี ให้ชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท ช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงระยะเวลาคุ้มครองนับแต่วันที่ 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 มิ.ย. 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	เอไอเอส และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	29 เม.ย. 2559 ศาลปกครองกลาง 19 มี.ค. 2561 ศาลแพ่ง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางเรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าเสียหายจากกรณีที่เกิดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอส ณ สถานีฐานของดีพีซี จำนวน 95 แห่ง ซึ่งได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท ตามสัญญาให้ดำเนินการฯ โดยมีได้รับความยินยอมจาก กสท ตั้งแต่เดือนม.ค. 2556 - เม.ย. 2559 เป็นเงิน 125.52 ล้านบาท และค่าเสียหายนับแต่วันฟ้องอีกเดือนละ 2.83 ล้านบาท จนกว่าจะมีการรื้อถอนอุปกรณ์ออกไป
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 19 มี.ค. 2561 ศาลปกครองกลางมีคำสั่งให้โอนคดีนี้ไปศาลแพ่ง โดยขณะนั้นคดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาของศาลแพ่ง

คู่ความ	เอดับบลิวเอ็น และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 มิ.ย. 2559 ศาลปกครองกลาง 19 มี.ค. 2561 ศาลแพ่ง
ข้อพิพาท	กสท ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เอดับบลิวเอ็นชำระค่าเสียหายจากกรณีที่เกิดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอดับบลิวเอ็น ณ สถานีฐานของดีพีซี จำนวน 67 แห่ง ที่ได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 โดยมีได้รับความยินยอมจาก กสท ตั้งแต่เดือน ม.ค. 2556 - มิ.ย. 2559 เป็นเงินจำนวน 57.531 ล้านบาท รวมดอกเบี่ยผิดนัดจำนวน 5.205 ล้านบาท เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 62.736 ล้านบาท และค่าเสียหายนับแต่วันฟ้องอีกเดือนละ 2 ล้านบาท จนกว่าจะมีการรื้อถอนอุปกรณ์ออกไป
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 19 มี.ค. 2561 ศาลปกครองกลางมีคำสั่งให้โอนคดีนี้ไปศาลแพ่ง โดยขณะนั้นคดีดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลแพ่ง

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	30 มิ.ย. 2559 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซีรื้อถอนอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอสและเอดับบลิวเอ็น บริษัทย่อยของเอไอเอส ที่ติดตั้งอยู่บนโครงข่ายของดีพีซี ที่ได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 จำนวน 97 แห่ง โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก กสท ตั้งแต่เดือน ม.ค. 2556 ถึงเดือนมิ.ย. 2559 และเรียกร้องให้ชำระค่าเสียหาย รวมเป็นเงิน 175.19 ล้านบาท
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	28 มี.ค. 2561 สถาบันอนุญาตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซี ส่งมอบเสาโทรคมนาคมจำนวน 4,657 ต้น ตู้ container จำนวน 3,012 ตู้ ระบบ Call Center, ระบบจ่ายไฟ และระบบงานคงสิทธิเลขหมายที่ ดีพีซี ขอใช้งานร่วมกับเอไอเอส หากส่งมอบไม่ได้ให้ชดใช้เป็นเงินและชำระค่าเสียหาย ค่าเสียโอกาสทางธุรกิจรวมเป็นเงิน 13,431.45 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยผิดนัดร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

คู่ความ	ดีพีซี และ กสท
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	31 ต.ค. 2561 สถาบันอนุญาตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
ข้อพิพาท	กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซี ส่งมอบเสาโทรคมนาคมจำนวน 155 ต้น หากส่งมอบไม่ได้ให้ชดใช้เป็นเงินและชำระค่าเสียหาย ค่าเสียโอกาสทางธุรกิจรวมเป็นเงิน 501.42 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยผิดนัดร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ

3. กรณีข้อพิพาททางกฎหมายจากการดำเนินงานภายใต้ พรบ.องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และ พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม

คู่ความ	เอไอเอส กสทท. และเลขาธิการ กสทท.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 13 ก.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง 2. 18 ธ.ค. 2558 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้อง กทท. (ปัจจุบัน คือ กสทท.) และเลขาธิการ กทท. (ปัจจุบันคือ เลขาธิการ กสทท.) ต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้เอไอเอสดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน (Pre-Paid) ที่ให้บริการอยู่ก่อนวันที่ประกาศ กทท. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 ต.ค. 2551 ทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันนับตั้งแต่วันที่ประกาศ กทท. ฉบับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ และคำสั่งที่กำหนดให้เอไอเอสชำระค่าปรับทางปกครองวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 ก.ค. 2555 จนกว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ

คู่ความ	เอไอเอส กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ผลการพิจารณาคดี	<p>ในวันที่ 19 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่งของ กทช. ตามข้อเรียกร้องของเอไอเอส เนื่องจากเห็นว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ กทช. มิได้มีมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบการระงับหรือยกเลิกบริการได้อีกทั้งจำนวนผู้ใช้บริการมีมาก ดังนั้น หากไม่ได้รับความร่วมมือจะดำเนินการได้ยาก มติและคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น และเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการ
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 18 ธ.ค. 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	เอไอเอส และ กสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	<p>1. 27 พ.ค. 2554 ศาลปกครองกลาง</p> <p>2. 9 ธ.ค. 2559 ศาลปกครองสูงสุด</p>
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนคำสั่ง กทช. (ปัจจุบัน คือ กสทช.) ที่ให้เอไอเอสแก้ไขแบบร่างสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจ่ายเงินล่วงหน้า (Pre-paid) โดยห้ามไม่ให้มีเงื่อนไขเกี่ยวกับวันหมดอายุการใช้งาน (Validity)
ผลการพิจารณาคดี	<p>ในวันที่ 10 พ.ย. 2559 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกฟ้องเอไอเอส เนื่องจากเห็นว่าเป็นการนำคดีมาฟ้องเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาฟ้องคดี และการที่ผู้ฟ้องคดีนำคดีมาฟ้องล่าช้าดังกล่าว ไม่ได้เกิดจากเหตุจำเป็นและไม่เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์สาธารณะ หากแต่เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์ของเอไอเอสเอง และเนื่องจากประกาศดังกล่าวยังคงมีผลบังคับใช้มิได้ถูกยกเลิกเพิกถอน ดังนั้น คำสั่งที่ออกตามประกาศดังกล่าวจึงชอบด้วยกฎหมายแล้ว</p>
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 9 ธ.ค. 2559 เอไอเอสยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	เอไอเอส กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
วันเริ่มคดี และ ผู้พิจารณาคดี	1. 2 ก.ค. 2555 ศาลปกครองกลาง 2. 21 เม.ย. 2560 ศาลปกครองสูงสุด
ข้อพิพาท	เอไอเอสยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่องอัตราขึ้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 ที่ให้เรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงภายในประเทศได้ไม่เกิน 0.99 บาทต่อนาที โดยมีผลบังคับใช้เฉพาะกับผู้ที่มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเห็นว่าเป็นคำสั่งที่มีชอบและเป็นการเลือกปฏิบัติ
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 24 มี.ค. 2560 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกฟ้อง เอไอเอสยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด เมื่อวันที่ 21 เม.ย. 2560
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

คู่ความ	เอไอเอส และ กสทช.
วันเริ่มคดีและ ผู้พิจารณาคดี	18 ธ.ค. 2558 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอส ยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง ขอให้เพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการชั่วคราว (ฉบับที่ 2) ภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ในส่วนที่กำหนดเพิ่มเติมให้ต้องนำส่งรายได้ในช่วงคุ้มครอง อย่างน้อยไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ตามสัญญาอนุญาต 900 เพราะเป็นประกาศที่ไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ เนื่องจากประกาศฉบับก่อนหน้าไม่ได้มีข้อกำหนดในเรื่องดังกล่าว
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	เอไอเอส และสำนักงาน กสทช. กสทช. กทค.
วันเริ่มคดีและ ผู้พิจารณาคดี	1 พ.ค. 2560 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอส ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. กสทช. และ กทค. ต่อศาลปกครองกลาง ขอให้เพิกถอนหนังสือสำนักงาน กสทช. และมติ กทค. ที่มีคำสั่งให้เอไอเอส นำส่งรายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทานระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2558 - 30 มิ.ย. 2559 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการชั่วคราวเป็นจำนวนเงิน 7,221 ล้านบาท เนื่องจากเห็นว่าบริษัท มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ จึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะต้องนำส่งให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่อย่างใด
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ดีพีซี และสำนักงาน กสทช.กทค. และ กสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	16 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ดีพีซียื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้ดีพีซีดำเนินการส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาความคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2556 ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 เป็นเงินจำนวน 628 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยที่เกิ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ในวันที่ 16 ก.ย. 2559 คณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้ดีพีซีนำส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระยะเวลาความคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2556 จนถึงวันที่มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 จำนวน 628 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ย ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

คู่ความ	ดีพีซี และสำนักงาน กสทช.และ กสทช.
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	7 ธ.ค. 2561 ศาลปกครองกลาง
ข้อพิพาท	ดีพีซียื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้ดีพีซีนำส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาความคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2556 ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 25 พ.ย. 2558 เป็นเงินจำนวน 869.51 ล้านบาท โดยที่ กสทช. ได้เคยมีคำสั่งให้ ดีพีซี นำส่งรายได้ช่วงที่หนึ่ง (16 ก.ย. 2556 – 17 ก.ค.57) เป็นจำนวน 627.63 บาทไปแล้ว จึงมีเงินรายได้ที่ต้องนำส่งเพิ่มเติมเป็นเงิน 241.87 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยที่เกิ
ผลการพิจารณาคดี	-
ความคืบหน้าของคดี	ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

4. กรณีข้อพิพาททางกฎหมายอื่น ๆ

คู่ความ	เอไอเอส และกรมสรรพากร
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	10 พ.ย. 2559 ศาลภาษีอากรกลาง
ข้อพิพาท	เอไอเอส ยื่นฟ้องกรมสรรพากรต่อศาลภาษีอากรกลางขอให้เพิกถอนการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน และเพิกถอนคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และลดหรืองดเงินเพิ่มทั้งหมดกรณีที่เจ้าพนักงานประเมินมีคำสั่งให้เอไอเอสชำระเงินเพิ่มจำนวนรวมทั้งหมด 128.21 ล้านบาท เนื่องจากหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องจ่ายให้ทีโอทีไม่ถูกต้อง โดยนำภาษีสรรพสามิตไปหักออกก่อนตามมติคณะรัฐมนตรี
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 29 ก.ย. 2560 ศาลภาษีอากรกลางพิพากษายกฟ้อง
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 20 ก.ค. 2561 เอไอเอสยื่นอุทธรณ์ต่อฎีกา ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

คู่ความ	ดีพีซี และ กรมสรรพากร
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	1. 22 ก.ค. 2558 ศาลภาษีอากรกลาง 2. 28 มิ.ย. 2559 ศาลฎีกา
ข้อพิพาท	ดีพีซี ได้ยื่นฟ้องกรมสรรพากรต่อศาลภาษีอากรกลางขอให้เพิกถอนการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน และเพิกถอนคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และลดหรืองดเงินเพิ่มทั้งหมดกรณีที่เจ้าพนักงานประเมินมีคำสั่งให้ ดีพีซี ชำระเงินเพิ่มจำนวนรวมทั้งหมด 5.59 ล้านบาท เนื่องจากหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องจ่ายให้ กสท ไม่ถูกต้อง โดยนำภาษีสรรพสามิตไปหักออกก่อนตามมติ ครม.
ผลการพิจารณาคดี	เมื่อวันที่ 29 เม.ย. 2559 ศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง ดีพีซี โดยให้เหตุผลว่า เงินค่าภาษีสรรพสามิตถือเป็นส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ตอบแทนที่โจทก์จะต้องชำระให้แก่ กสท ตามสัญญาสัมปทาน ดังนั้น ดีพีซี จึงมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายและนำส่งซึ่งเมื่อไม่ได้หักและนำส่ง จึงต้องรับผิดชำระเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน รวมเป็นเงินเพิ่มจำนวน 5.59 ล้านบาท
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 28 มิ.ย. 2559 ดีพีซียื่นอุทธรณ์ต่อศาลฎีกา วันที่ 20 เม.ย. 2561 ศาลฎีกามีคำพิพากษายืนให้ ดีพีซี ชำระเงินเพิ่มดังกล่าว คดีเป็นที่ยุติ

คู่ความ	เอดับบลิวเอ็น และ ทีโอที
วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี	31 ม.ค. 2560 ศาลแพ่ง
ข้อพิพาท	ทีโอทีได้ยื่นฟ้องเอดับบลิวเอ็นต่อศาลแพ่ง เรียกร้องให้เอดับบลิวเอ็นชำระค่าใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ค่าบริการระบบสื่อสารสัญญาณในอาคารและค่าร่วมใช้ไฟฟ้าในระหว่างวันที่ 1 ต.ค.2558 ถึงวันที่ 30 มิ.ย. 2559 เป็นเงินจำนวน 559.62 ล้านบาท และดอกเบี้ยผิดนัดร้อยละ 7.5 ต่อปี
ผลการพิจารณาคดี	วันที่ 31 พ.ค. 2561 ศาลแพ่งมีคำพิพากษาให้เอดับบลิวเอ็น ชำระเงินให้แก่ ทีโอที ตามฟ้องพร้อมดอกเบี้ยผิดนัด
ความคืบหน้าของคดี	วันที่ 31 พ.ค. 2561 เอดับบลิวเอ็น ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลแพ่ง ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัทที่ออกหลักทรัพย์	: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อหลักทรัพย์	: ADVANC
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	: 5 พฤศจิกายน 2534
มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด	: 512,858 ล้านบาท (ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2561)
ทุนจดทะเบียน	: 4,997,459,800 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,973,095,330 บาท
จำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด	: 41,478 ราย (ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2561 วันกำหนด Record Date ล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล)
สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นราย ย่อย (Free float)	: 36.22%
ประเภทธุรกิจ	: ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม โดยรวมถึงธุรกิจให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 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

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย บริษัทร่วม กิจการร่วมค้า และบริษัทที่เข้าร่วมลงทุน

ลำดับ	บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโทรคมนาคมที่ใช้คลื่นความถี่ ในย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ผู้จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้บริการโทรคมนาคม บริการโครงข่ายโทรคมนาคม และบริการโครงข่ายกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่	13.5	100	1,350	99.99
2	บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (เอดีซี) (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่าน ดีพีซี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.adc.co.th	ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ และ สาย Optical Fiber	95.75	10	957.52	51.00 ¹⁾
3	บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ปัจจุบันยุติการให้บริการ เนื่องจากสิ้นสุดระยะเวลาตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลล์ูล่า Digital PCN 1800	91.39	10	913.86	98.55
4	บริษัท แอดวานซ์ เอ็มแปย์ จำกัด (เอเอ็มพี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการการชำระเงินค่าสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์และบัตรเครดิต	30	10	300	99.99
5	บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.sbn.co.th	ให้บริการโทรคมนาคม และบริการโครงข่ายโทรคมนาคม เช่น บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) บริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศและบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต บริการโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (IPLC & IP VPN) บริการเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) และบริการโทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Television)	3	100	300	99.99
6	บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด (เอซีซี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการศูนย์ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์	27.2	10	272	99.99

ลำดับ	บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
7	บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสตรี บิวชั่น จำกัด (เอ็ดดี) ²⁾ สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท จังหวัด กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5157 โทรสาร : (66) 2029 5019	ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย	0.04	100	4	99.99
8	บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ด จำกัด (เอเอ็มจี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	จำหน่ายบัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์	25	10	250	99.99
9	บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) (ทีเอ็มซี) ³⁾ (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่าน ซีเอสแอล) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2262 8888 โทรสาร : (66) 2262 8899 เว็บไซต์ : www.teleinfomedia.co.th	จัดพิมพ์และโฆษณา สมุดรายนามผู้ใช้ โทรศัพท์ฉบับธุรกิจ	15.65	10	156.54	99.99
10	บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (ซีเอสแอล) ³⁾ (บริษัทย่อยโดยอ้อมผ่าน เอ็ดบิลลิเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2263 8000 โทรสาร : (66) 2263 8132 เว็บไซต์ : www.csloxinfo.com	ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรธุรกิจ	594.51	0.25	148.63	99.11
11	บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.ain.co.th	ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	2	100	100	99.99
12	บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอบีเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการจัดอบรมแก่บริษัทในกลุ่ม	0.75	100	75	99.99

ลำดับ	บริษัทย่อย	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
13	บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ดับบลิวดีเอส) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	นำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่	0.5	100	50	99.99
14	บริษัท ไมโมเทค จำกัด (เอ็มเอ็มที) 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
15	บริษัท เอที เวบเจอร์ จำกัด (มหาชน) (เอทีวี)³⁾ (บริษัทย่อยโดยซื้อผ่าน ซีเอสแอล) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2262 8888 โทรสาร : (66) 2262 8877 เว็บไซต์ : www.shinee.com	คัดสรรและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และสาระความบันเทิงที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Content Provider) และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Community Portal) รวมถึงบริการแอปพลิเคชันต่าง ๆ ผ่านระบบ IOS และ Android	1.07	10	10.75	99.99
16	บริษัท แพกซ์ โลท์ จำกัด (เอฟเอ็กซ์แอล) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้เช่าและบริการพื้นที่ ที่ดินและอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	0.01	100	1	99.98
17	บริษัท เยลโล เพจเจส คอมเมอร์ส จำกัด (วายพีซี)³⁾ (บริษัทย่อยโดยซื้อผ่าน ทีเอ็มซี) เลขที่ 1126/2 อาคารวานิช 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2262 8888 โทรสาร : (66) 2262 8823	ประกอบกิจการเกี่ยวกับการโฆษณาและเผยแพร่ธุรกิจ กิจกรรม ของบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคลและหน่วยงานของรัฐ โดยใช้สื่อโฆษณาทุกประเภท และประกอบกิจการจำหน่าย จัดหา เป็นตัวแทนจำหน่าย ตัวแทนจัดหา งานโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ทางธุรกิจโดยสื่อโฆษณาทุกประเภท	0.01	10	0.1	99.94

หมายเหตุ:

¹⁾ สัดส่วนการถือหุ้นในเอทีวี ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน

²⁾ เอทีวีจดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2561

³⁾ เอดับบลิวดีเอสเข้าถือหุ้นในซีเอสแอลผ่านการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 99.11 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของซีเอสแอล เป็นผลให้ ทีเอ็มซี, เอทีวี และวายพีซี มีสถานะเป็นบริษัทย่อยโดยซื้อผ่านซีเอสแอล

ลำดับ	บริษัทร่วม	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1	บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (ไอเอช) 52/1 หมู่ที่ 5 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โทรศัพท์ : (66) 2029 5055 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้เช่าอุปกรณ์โครงข่ายสื่อสารสัญญาณโทรคมนาคม	0.5	100	50	29.00

ลำดับ	กิจการร่วมค้า	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1	บริษัท อมตะ เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอเอ็น) 700/2 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โทรศัพท์ : (66) 2029 5055 โทรสาร : (66) 2029 5019	ให้บริการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสงภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ	1	100	100	60.00
2	บริษัท แรบบิท-ไลน์ เพย์ จำกัด (อาร์แอลพี)⁴⁾ 127 อาคารเกษรทาวเวอร์ ชั้น 18 ห้อง A,B ถนนราชดำริ แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2026 3779 เว็บไซต์ : https://contact-cc.line.me/th/	บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	6	100	600	33.33

หมายเหตุ:

⁴⁾อาร์แอลพี เป็นกิจการร่วมค้าระหว่าง เอเอ็นพี กับ บริษัท แรบบิทเพย์ซิสเต็ม จำกัด และ ไลน์ เพย์ คอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2561

ลำดับ	บริษัทที่เข้าร่วมลงทุน	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1	บริดจ์ โมบาย พิตีอี แอลทีดี (บีเอ็มบี) 750 Chai Chee Road, #03-02/03, Technopark @ Chai Chee, ประเทศสิงคโปร์ โทรศัพท์ : (65) 6424 6270 โทรสาร : (65) 6745 9453	ให้บริการเกี่ยวกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคพื้นเอเชีย แปซิฟิก เพื่อให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ	9	1 เหรียญสหรัฐ	9 ล้านเหรียญสหรัฐ	10.00
2	บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด (ซีแอลเอช) สำนักงานเลขที่ 98 อาคารสาทร สแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 403 ชั้นที่ 4 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2646 2523 โทรสาร : (66) 2168 7744	ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ (Mobile Number Portability: MNP)	0.02	100	2	20.00

ข้อมูลของบุคคลอ้างอิงอื่น ๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์หุ้นสามัญ

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

ผู้สอบบัญชี

ดร. ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3356
บริษัท ดีลรอยท์ ฟูซุ โทมัสส์ ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด
อาคาร เอไอเอ สาทร์ เทาวเวอร์ ชั้น 23-27
11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ : (66) 2034 0000
โทรสาร : (66) 2034 0100