

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

เอไอเอส ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรคมนาคมมา 29 ปี โดยเริ่มดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมการทำงาน หรือสัมปทาน ซึ่งผู้ให้บริการได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 โดยสัญญาร่วมดำเนินงานมีระยะเวลา 25 ปี ต่อมา กสทช. ถูกตั้งขึ้นในปี 2553 และจัดประมูลคลื่นความถี่และจัดสรรใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ชุดแรกในปี 2555 เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย เนื่องจากใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของนานาชาติในการส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุนให้ผู้ให้บริการได้ให้บริการเทคโนโลยีใหม่ เช่น 3G และ 4G เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

เอไอเอสดำเนินงานด้วยวิสัยทัศน์ที่จะ “เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย” โดยมีเป้าหมายเสริมสร้างการดำเนินชีวิตด้วยบริการเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านพันธกิจ ดังนี้

- ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนินชีวิตรวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ
- ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระตือรือร้นให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวกและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



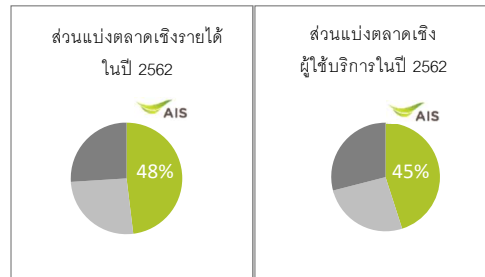
ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล

ปัจจุบันเอไอเอสเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่

1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้บริการระบบรายเดือน (AIS Postpaid), บริการระบบเติมเงิน (AIS One2Call), และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ หรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 229 ประเทศทั่วโลก
2. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 โดยให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านใยแก้วนำแสง (FTTx) พร้อมวีดีโอแพลงพอร์ม
3. บริการดิจิทัลเซอร์วิส เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นจากฐานธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

ในปี 2562 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 289,669 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 633,287 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 4 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

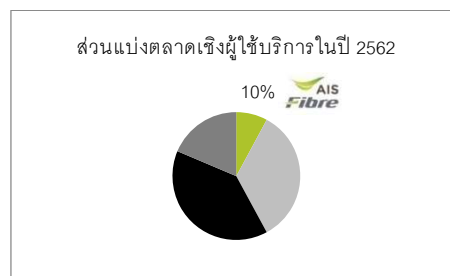
ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ”

ณ สิ้นปี 2562 เอไอเอสยังคงเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 48 และมีผู้ให้บริการจำนวน 42 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 71 ของรายได้รวม และในปีที่ผ่านมา มีรายได้เติบโตร้อยละ 4.2 ด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสมีสิทธิใช้งานในปัจจุบัน สามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้เริ่มเตรียมความพร้อมสู่ 5G ผ่านการวิจัยพัฒนาและทดลองทดสอบเทคโนโลยี 5G ร่วมกับพันธมิตรและคู่ค้าทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีโครงข่าย การเตรียมความพร้อมในเชิงเทคนิคและกระบวนการทำงาน รวมถึงการทดลองบริการและการใช้งานในรูปแบบต่างๆ ของหลายอุตสาหกรรม

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู ทีโอที และ 3BB”

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ ตั้งแต่ปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 57 จังหวัด ครอบคลุมถึง 7 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 29 จากปีก่อน และคิดเป็นร้อยละ 3.7 ของรายได้การให้บริการรวม โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ให้บริการอยู่ที่ 1,037,600 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ให้บริการกว่าร้อยละ 10 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจส่วนที่สามของเอไอเอส คือ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่โครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันเพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้า

องค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสในส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ กสทช. ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ รวมทั้งเป็นพันธมิตรในการใช้งานคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์กับทีโอที ทำให้เอไอเอสมีคลื่นความถี่ใช้งานรวม ณ สิ้นปี 2562 ทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสบทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

พัฒนาการที่สำคัญเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้านสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตยุคดิจิทัล

2560

- ร่วมกับ Netflix ให้บริการคอนเทนต์ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต
- ขยายบริการดิจิทัลคอนเทนต์ กับพันธมิตรผู้ให้บริการกว่า 100 ช่อง ให้บริการลูกค้าผ่านแพลตฟอร์ม AIS PLAY และกล่อง AIS PLAYBOX
- พัฒนา "My AIS App" แอปพลิเคชัน บริการเอไอเอส ช้อป บนมือถือและแท็บเล็ต ที่สามารถทำรายการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง
- ร่วมกับ Samsung Pay พัฒนาการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านมือถือ Samsung ด้วย AIS mPAY MasterCard
- ร่วมมือกับไมโครซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น เพิ่มความสะดวก, ความปลอดภัย, และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงคลาวด์ ไมโครซอฟท์ในต่างประเทศ
- เอไอเอส ไฟเบอร์ เปิดตัวแพ็คเกจคอนเวอร์เจนซ์ Power4 รวมบริการ ไฟเบอร์ โทรศัพท์ คอนแท้ และ SuperWiFi เพื่อการเชื่อมต่อตลอดเวลา
- เปิดบริการ "AIS mPAY พร้อมเพย์" บริการโอนเงินและรับเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และบริการ PromptPay QR Code สำหรับการชำระค่าสินค้า

2561

- เปิดให้บริการ "NU MOBILE" ซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้บริการออนไลน์ครบวงจร
- เข้าซื้อกิจการ ซีเอส ล็อกซอินโฟ (CSL) เพื่อให้บริการด้านดิจิทัลโซลูชันส์แบบครบวงจร (End-to-End) เช่น คลาวด์ดาต้าเซ็นเตอร์ และระบบการบริหารจัดการ

- เข้าร่วมลงทุนในบริษัทร่วม (JV) ของแรบบิท-ไลน์เพย์ (RLP) ร้อยละ 33.33 เพื่อให้บริการแพลตฟอร์มกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์
 - ร่วมมือกับสิงเทลและธนาคารกสิกรไทย เปิดตัวเครือข่ายชำระเงินผ่านมือถือข้ามประเทศ ในชื่อ VIA ด้วย Singtel Dash และ Rabbit LINE Pay
 - ร่วมมือกับโรบอเวอร์ ดอยอดแอป “โอดีนี่” ที่ใช้เทคโนโลยี AI ช่วยจัดพอร์ตและเลือกกองทุนให้อัตโนมัติ และจับมือธนาคารไทยพาณิชย์ ให้บริการชำระค่าลงทุนผ่าน E-Wallet Platform
- 2562
- ยกกระดับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผ่าน 5 กลยุทธ์ ความเร็วสูงสุด, ความครอบคลุม, ส่งเสริม E-sport, เพิ่ม/ลดความเร็วด้วยตัวเอง, และปรับความต้องการลูกค้าทุกราย
 - เปิดตัว AIS Insurance Service โบรกเกอร์ประกันภัยทางออนไลน์สามารถกำหนดข้อมูลการเดินทางและระยะเวลาคุ้มครองได้ โดยบริษัทในเครือเอไอเอส (ADD) ที่ได้รับอนุญาตจาก คปภ.
 - ปรับแผนการดำเนินงานและเปลี่ยนชื่อ ซีเอส ล็อกซอินโฟ เป็น ซีเอสแอล (CSL) โดยมีกลยุทธ์ 3Ss คือ 1. Data Center & Cloud Solutions, 2. Managed Services, และ 3. System Integration ให้ธุรกิจองค์กรตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ
 - เปิดตัว AIS eBiz Shop ช่องทางออนไลน์สำหรับซื้อสินค้าและบริการจาก AIS Business ได้
 - ร่วมกับ สิงเทล ขยายบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน ไปยังประเทศญี่ปุ่น
 - นำโซลูชัน NB-IoT Motor Tracker เข้ามาในธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดย บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการประกันรถเปิดปิด เพื่อจ่ายค่าเบี้ยประกันตามการใช้งานจริง
 - จับมือแสนสิริร่วมกับไร่ก้านกล้วยสร้างโรงเรียนอัจฉริยะ ควบคุมการทำงานผ่านระบบฟาร์มอัจฉริยะ iFarm โดยสามารถควบคุมอุณหภูมิ, วัดความชื้นในดิน, และปริมาณฝุ่น PM2.5 พร้อมแสดงผลการวัดบน Dashboard แบบตอบสนองทันที

ด้านนวัตกรรมเครือข่าย

2560

- เปิดบริการ Narrow Band IOT Live (NB-IoT) เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และการพัฒนาสมาร์ต ซิตี้
- พัฒนาและทดสอบเทคโนโลยี 4G Massive MIMO 32T 32R ในระบบ FDD เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่เทคโนโลยี 5G
- ร่วมกับ ควอลคอมม์ เทคโนโลยีส์ อิงค์ พัฒนาเครือข่าย LTE Advanced (LTE-A) โดยอัตราการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย LTE-A แบบ Downlink เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 Uplink เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 50
- เปิดบริการเอไอเอส 4.5G ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยี 256QAM MIMO 4x4 และ Carrier Aggregation เพื่อเพิ่มความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงสุดถึง 550 เมกะบิตต่อวินาที
- เปิดตัวเครือข่าย “AIS NEXT G” ด้วยการผสมผสานประสิทธิภาพของความเร็ว AIS 4G ADVANCED และ AIS SUPER WiFi เข้าด้วยกันผ่านเทคโนโลยี Multipath TCP ทำให้เกิดเครือข่ายใหม่ที่มีความเร็วมากกว่าเดิม

2561

- ลงนามเป็นพันธมิตรกับทีโอทีสำหรับการใช้คลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ เพื่อรองรับผู้ใช้งานบนเทคโนโลยี 4G และ 3G
- ชนะการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 2x5 เมกะเฮิร์ตซ์ ส่งผลให้ผู้ให้บริการ 4G สามารถใช้งานดาต้าบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยความเร็วเพิ่มขึ้นร้อยละ 15-30

- ขยายบริการเครือข่าย AIS NEXT G ให้สามารถครอบคลุมทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ด้วยความเร็วถึงระดับ 1 กิกะบิตต่อวินาที
 - ร่วมกับโนเกีย, หัวเหว่ย, และแซดทีอี เปิดทดสอบเทคโนโลยี 5G บนคลื่นความถี่ 26.5-27.5 GHz
 - ขยายโครงข่าย NB-IoT และแพลตฟอร์มแบบครบวงจร โดยร่วมกับพันธมิตรในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น พร็อพเพอร์ตี้เพอร์เฟค และซัมซุง เพื่อพัฒนาโซลูชันด้าน Smart Home
- 2562
- ทดสอบเทคโนโลยี 5G ที่สามย่านมิตรทาวน์เพื่อการเรียนรู้และทดลองใช้งาน 5G ในสภาพแวดล้อมจริง โดยมี เทคโนโลยี 3D Hologram, การสื่อสารระยะไกลถ่ายทอดภาพ 3 มิติ, 5G VDO Call, 5G Remote Control Vehicle, 5G Connected Drones, และ 5G The Robotics เป็นต้น
 - เปิดทดสอบ 5G ในพื้นที่ภาคกลาง ที่ พร้อมทดสอบ 5G บนสภาพแวดล้อมจริง โดยเปิดพื้นที่ให้เหล่านักพัฒนาสถาบันการศึกษา และพันธมิตรในภาคอีสาน ที่สนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G ได้เข้ามาร่วมพัฒนา
 - ลงนามใน MOU หัวเหว่ย, โนเกีย, และแซดทีอีร่วมศึกษาวิจัย แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พร้อมร่วมทดลอง ทดสอบ เทคโนโลยีเกี่ยวกับ 5G ที่ตอบโจทย์ทั้งในระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมต่างๆ และการยกระดับบริการเพื่อประโยชน์ในการใช้ชีวิตของผู้บริโภค
 - ได้จัดสรรใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 700MHz ความถี่วิทยุ 723 - 733MHz คู่กับ 778 - 788MHz (ความกว้าง 2 x 10MHz) ระยะเวลาใบอนุญาต 15 ปี นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต ด้วยราคารวมทั้งสิ้น 17,584 ล้านบาท

ด้านการขยายโอกาสทางธุรกิจด้วยการพัฒนาเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม

2560

- เปิดตัว “AIS D.C.” พื้นที่สำหรับนักพัฒนา และผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ สามารถเข้าใช้งาน ทดสอบเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ก่อนออกสู่ตลาดจริง
- เปิดศูนย์พัฒนาบุคลากรงานบริการและศูนย์คอนแทค เซ็นเตอร์ ที่จังหวัดโคราช เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับสายของลูกค้า 8-10 ล้านสายต่อเดือน และเพื่อเป็นศูนย์กระจายความรู้ให้แก่พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์
- ได้รับ “การขึ้นทะเบียนการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” (Carbon Footprint for Organization) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งยืนยันความถูกต้องและประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมดำเนินงาน

2561

- ร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี IoT เพื่อสนับสนุนสมรรถนะที่ดี ด้านสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการคมนาคม เป็นต้น
- พัฒนาและให้บริการ Free WiFi อินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงภายใน 25 สนามบินทั่วประเทศ
- ร่วมกับ “CIRBOX” (เซอร์บ็อกซ์) ผู้นำธุรกิจเครื่องหยอดเหรียญและเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ร่วมกันนำเทคโนโลยี IoT มาเชื่อมต่อกับระบบ VMS (Vending Management Systems) เพื่อช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจร้านซักผ้าหยอดเหรียญ
- นำเทคโนโลยีดิจิทัล Smart Terminal พัฒนาระบบขนส่ง Eastern Economic Corridor (EEC) โดยท่าอากาศยานนานาชาติ อุตะภา ให้บริการ แอปพลิเคชัน U-Tapao บริการข้อมูลด้านการบินและสนามบินแบบครบครันโดยใช้

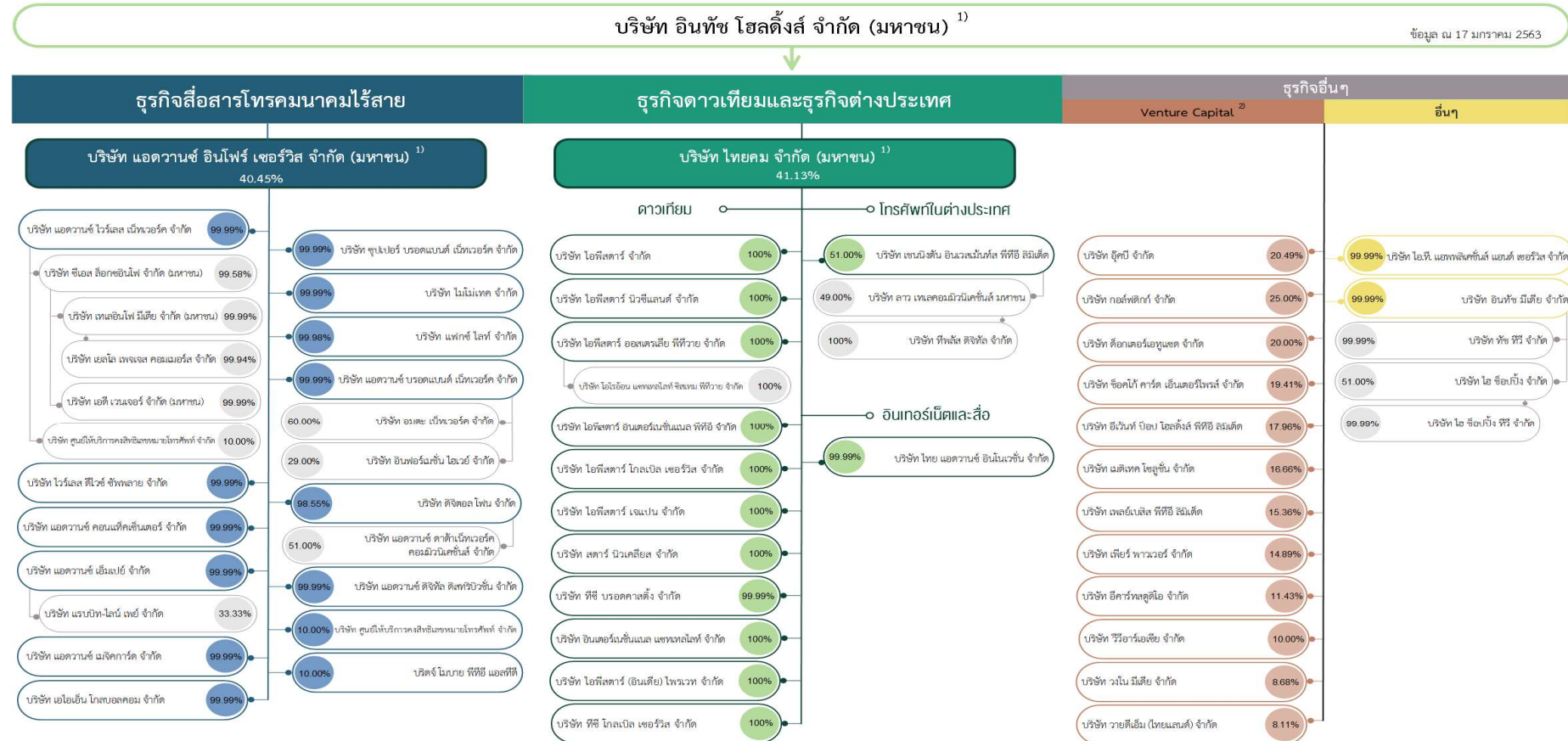
เทคโนโลยี Video Analytics ประยุกต์ใช้เป็นระบบตรวจจับและรู้จำใบหน้าบุคคล (Face Recognition) ในพื้นที่สนามบิน และ ระบบแสดงข้อมูลความหนาแน่นของผู้โดยสาร (Heat Map Analytics)

2562

- เปิดศูนย์เรียนรู้เทคโนโลยีเกษตรฟาร์มสุข เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านการทำการเกษตร Smart Farmer โดยนำแพลตฟอร์ม IoT ฟาร์มอัจฉริยะ หรือ Intelligent Farm (iFarm) มาช่วยบริหารจัดการฟาร์มอย่างมีประสิทธิภาพ แม่นยำ และสะดวกมาก
- ร่วมมือกับพันธมิตร ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อจัดกิจกรรม “กรีน พหุโยธิน” รณรงค์รับขยะอิเล็กทรอนิกส์ E-Waste เพื่อรณรงค์ ผลักดันให้เกิดการคัดแยก และการทิ้งขยะ E-Waste อย่างถูกต้อง
- จัดกิจกรรมอุ่นใจไซเบอร์เชิญคุณครูเข้าร่วมโครงการกว่า 150 โรงเรียน มอบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะและความฉลาดทางด้านดิจิทัล DQ (Digital Quotient) ทั้ง 8 ทักษะ

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



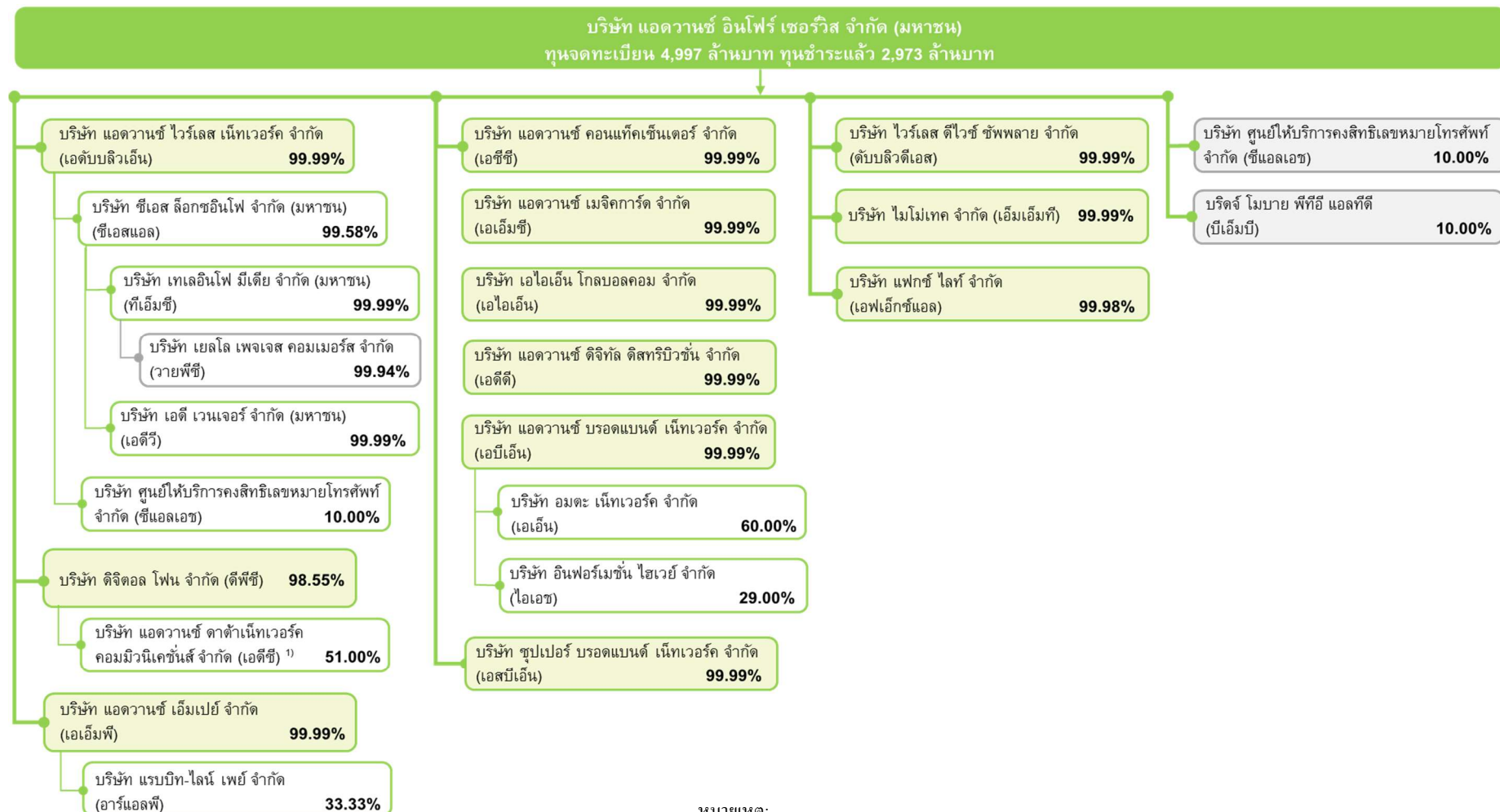
หมายเหตุ :

1) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2) ไม่รวมเงินลงทุนที่เป็นตราสารหนี้

3) INTCH โฮลดิ้ง (TV (52.92%) ซึ่งปัจจุบันหยุดการค้าเงินธุรกิจ และอยู่ระหว่างการพิจารณาซื้อกิจการกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โครงการการถือหุ้นของเอไอเอส ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



หมายเหตุ:

- 1) สัดส่วนการถือหุ้นในเอสซี ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลที่ไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน
- 2) ☒ บริษัทย่อย, ☒ บริษัทย่อยโดยอ้อม, ☐ บริษัทที่เข้าร่วมลงทุน

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ ประจำปี 2562

ด้านองค์กรและแบรนด์

- รางวัล “Thailand’s Most Admired Brand & Company” โดย BrandAge ในฐานะ แบรนด์ที่ครองใจผู้บริโภคและได้รับความน่าเชื่อถือเป็นอันดับ 1
- รางวัล “แบรนด์โทรคมนาคมที่แข็งแกร่งที่สุดในโลก อันดับ 1” โดย Brand Finance องค์กรที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์และคุณค่าของแบรนด์ที่มีชื่อเสียงระดับโลก
- รางวัล “No.1 Brand Thailand 2019” รางวัลแบรนด์ยอดเยี่ยมอันดับ 1 ด้าน Mobile Operator โดยนิตยสาร Marketeer
- รางวัล “Outstanding Brand” องค์กรที่โดดเด่นประจำปี ในงานประกาศรางวัล 2 019ASIA CEO SUMMIT & AWARD CEREMONY ในฐานะองค์กรที่มีความโดดเด่นในประเทศต่างๆ ทั่วเอเชีย
- รางวัล “ความดีตอบแทนคุณแผ่นดิน ประจำปี 2562” สาขาพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสังคมไทย จากโครงการหนึ่งล้านกล้าความดีตอบแทนคุณแผ่นดิน ที่จัดขึ้นโดย มูลนิธิเพื่อสังคมไทย
- รางวัล “The Best Accelerator and Incubator Program” และ “People Choice Award” ซึ่งมอบให้กับองค์กรที่ส่งเสริมสตาร์ทอัพให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม ในงาน ASEAN Rice Bowl StartUp Awards
- รางวัล “Best Companies to Work for in Asia 2019” จัดขึ้นโดยนิตยสารเอชอาร์ เอเชีย (HR Asia) โดยบริษัท Business Media International ประเทศมาเลเซีย ใช้เกณฑ์ในการประเมินผลเพื่อมอบรางวัล
- รางวัลเกียรติยศ “องค์กรดีเด่นแห่งปี 2562” (Organization of The Year 2019) สาขา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากโครงการหนึ่งล้านกล้าความดีตอบแทนคุณแผ่นดิน
- รางวัล “The Best of DRIVE AWARD 2019” สุดยอดองค์กรชั้นนำอันดับ 1 ที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในสาขาเทคโนโลยี และ DRIVE AWARD 2019 Excellence Technology องค์กรที่เป็นเลิศในสาขาธุรกิจเทคโนโลยี มาตรฐานได้สำเร็จต่อเนื่องเป็นปีที่ 3

ด้านสินค้า บริการ และการตลาด

- รางวัล “Customer Relationship Excellence Awards 2019” จัดโดย Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC)) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 โดยมีองค์กรในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเข้าประกวดกว่า 100บริษัท
- รางวัล “องค์กรที่สนับสนุนงานด้านคนพิการระดับดีเด่น” ประจำปี 2562 ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นปีที่ 4 นับตั้งแต่ปี 2559 - 2562 จัดขึ้นโดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- รางวัล “Fastest Growing VMware Cloud Provider of the Year 2018” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในงาน “VMware Partner Executive” ในฐานะผู้ให้บริการ Cloud ที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าองค์กร
- รางวัล “Thailand IOT Services Provider of the Year” ในงาน 2019 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards จัดโดย บริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน
- รางวัล “นายหน้าประกันภัยนิติบุคคลที่มีการส่งเสริมกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประชาชนดีเด่น” จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

- รางวัล “Most engaged official account” ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ที่สร้าง Engagement มากที่สุด และ “Most used sponsored stickers” สติกเกอร์แบรนด์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด จาก LINE ประเทศไทย ในฐานะที่ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ AIS บนแอปพลิเคชัน LINE
ด้านสังคมและความยั่งยืน
- ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิก “Dow Jones Sustainability Indices” หรือดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ ในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market Index) ประจำปี 2562
- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “Thailand Sustainability Investment” (THSI) หรือหุ้นยั่งยืนประจำปี 2562 ของกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท ติดต่อกันเป็นปี

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้แบ่งลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

| | 2560 | | 2561 | | 2562* | |
|---|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | ล้านบาท | ร้อยละ | ล้านบาท | ร้อยละ | ล้านบาท | ร้อยละ |
| 1. รายได้ร่วมจากการให้บริการ | 132,947 | 84.29 | 144,005 | 84.78 | 154,010 | 83.96 |
| 1.1 รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ | 122,979 | 77.97 | 124,784 | 73.46 | 130,062 | 70.90 |
| 1.2 รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง | 3,128 | 1.98 | 4,436 | 2.61 | 5,722 | 3.12 |
| 1.3 รายได้จากบริการอื่นๆ | 2,476 | 1.57 | 4,208 | 2.48 | 4,670 | 2.55 |
| 1.4 รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่ายและค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์ | 4,364 | 2.77 | 10,576 | 6.23 | 13,557 | 7.39 |
| 2. รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์ | 24,775 | 15.71 | 25,851 | 15.22 | 29,422 | 16.04 |
| รายได้รวม | 157,722 | 100.00 | 169,856 | 100.00 | 183,432 | 100.00 |

*ผลประกอบการที่แสดงในปี 2562 ไม่รวมผลของมาตรฐานบัญชีไทยฉบับที่ 15 (IFRS15) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้าได้

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. ปัจจุบันเอไอเอสมีคลื่นความถี่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นความถี่ย่าน 2100, 1800, และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ นอกจากนี้ ในปี 2562 เอไอเอสได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิร์ตซ์ โดยคลื่นความถี่ชุดนี้จะเริ่มใช้ได้ในช่วงปลายปี 2563 หรือจนกว่า กสทช. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น ในปัจจุบันโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร อีกทั้งมีการติดตั้ง AIS Super WiFi กว่า 100,000 จุด ในปีนี้เอไอเอสได้นำ WiFi 6 มาตรฐานใหม่ที่มีจุดเด่นในด้านการเชื่อมต่อ ความเร็ว และสัญญาณรบกวนที่น้อยลง พร้อมกับพัฒนา AIS NEXT G ที่รวบรวมความเร็วของเครือข่าย WiFi และ 4G เข้าด้วยกัน

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ในรูปแบบบริการรายเดือนและระบบเติมเงิน ปัจจุบันเอไอเอสมีสถานลูกค้าทั้งสิ้น 42 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 9.1 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 32.9 ล้านเลขหมาย โดยปีนี้ เอไอเอสมีการออกแพ็คเกจรายเดือน NEXT G FLEXI SPED ที่ลูกค้าสามารถปรับสปีดได้เองตามต้องการ นอกจากนี้ เอไอเอสมีบริการ READY2FLY แพ็คเกจเสริมใช้อินเทอร์เน็ตต่างประเทศโดยไม่ต้องเปลี่ยนซิมเพิ่มความ

สะดวกให้กับลูกค้าปัจจุบันที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตในต่างประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก www.ais.co.th



2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ ในปี 2558 ด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (ใยแก้วนำแสง) ต่อยอดจากไฟเบอร์ที่มีบนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันครอบคลุมกว่า 57 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 1 ล้านราย โดยในปีนี้อีเอไอเอส ไฟเบอร์ ไม่เพียงให้ความสำคัญกับความเร็วและความเสถียรเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ตให้ดีทั่วถึงทุกห้องภายในบ้าน โดยเสนอแพ็คเกจ SUPER MESH x 3 ที่ใช้เทคโนโลยีเชื่อมต่อไร้สายโดยมีอุปกรณ์ MESH WiFi ในการสร้างเครือข่ายในบ้าน นอกจากนี้ เอไอเอส ไฟเบอร์ ยังให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าอีสปอร์ต โดยเปิดให้บริการ Dual Bandwidth หรือ เครือข่ายคู่ เสมือนกับการติดอินเทอร์เน็ต 2 เส้น คือ สำหรับอินเทอร์เน็ตในบ้าน และสำหรับเล่นเกม ทำให้ประสิทธิภาพด้านความเร็ว, ความเสถียร, ความหน่วงที่ดีขึ้น นอกเหนือจากบริการอินเทอร์เน็ตผ่านไฟเบอร์แล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ให้บริการคอนเทนต์ระดับโลกเพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬา ความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX และมุ่งนำเสนอครบทุกบริการในแพ็คเกจเดียวทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับชมคอนเทนต์ระดับโลก และการใช้งาน AIS Super WiFi แบบไม่จำกัด รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.ais.co.th/fibre



3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

สำหรับปี 2562 เอไอเอสยังคงมุ่งพัฒนาการให้บริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ๆ และมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบโดยเน้นการเป็นพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสเน้นใน 5 ด้าน ดังนี้

● วิดีโอแพลตฟอร์ม

เอไอเอสได้เปิดให้บริการเผยแพร่โทรทัศน์และวิดีโอ รวมถึงความบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ละคร เพลง คาราโอเกะ และเกมส์ ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต รวมทั้งในรูปแบบผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ ทั้งนี้ ในปี 2562 เอไอเอสให้ความสนใจกับลูกค้าที่สนใจอีสปอร์ตมากขึ้นโดยการเปิดช่องสำหรับการแข่งขันทัวร์นาเมนต์ อีสปอร์ตทั่วโลกผ่าน AIS PLAY และ AIS PLAYBOX

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



● คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์สำหรับองค์กร

เอไอเอสร่วมกับบริษัทย่อย ซีเอสแอลเอชไอพี ซึ่งได้ปรับสู่แบรนด์ใหม่ ซีเอสแอล (CSL) ให้เป็นผู้ให้บริการ ICT สำหรับองค์กรแบบครบวงจร (One-Stop ICT Service) ด้วยการชูกลยุทธ์ 3S อันได้แก่ S-Solutions ที่เน้นบริการด้าน Data Center, Cloud และ ICT S-Services ให้บริการ Managed Service ครบวงจร และ S-System Integration เพื่อเสริมธุรกิจของลูกค้าองค์กรที่ต้องปรับเปลี่ยนในยุค Digital Transformation ด้วยสินค้าและบริการร่วมกับพันธมิตรชั้นนำระดับโลก

ซีเอสแอลสามารถให้บริการ Data Center แก่ลูกค้าองค์กรได้ทั่วทุกภูมิภาคในไทยด้วยจำนวน Data Center 9 แห่งทั่วประเทศ และได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการระดับสากล ISO 9001, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 50001, ISO 14001 และ CSA Star พร้อมเปิดกว้างให้เชื่อมต่อกับผู้ให้บริการโครงข่ายได้ทุกราย (Carrier Neutral Provider) ซึ่งทำให้ ซีเอสแอล กลายเป็นศูนย์กลางระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Internet Exchange) ในนาม CSL Thai-IX ให้บริการกลุ่มธุรกิจต่างๆ เช่น ผู้ให้บริการ IP Transit ผู้ให้บริการ OTT ผู้ให้บริการ Content ต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เข้ามาเชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าการเชื่อมต่อไปยังต่างประเทศ

นอกจากการร่วมมือกับพันธมิตรผู้ให้บริการคลาวด์ชั้นนำระดับโลกต่างๆ แล้ว เอไอเอส และ ซีเอสแอล ยังได้พัฒนาบริการ Hybrid Cloud Solutions เพื่อตอบสนองโจทย์ลูกค้าองค์กรที่มีความต้องการใช้งานคลาวด์ในหลากหลายรูปแบบได้พร้อมกัน ทั้งแบบคลาวด์ส่วนตัว (Private) คลาวด์สาธารณะ (Public) และคลาวด์ภายในองค์กรเอง (On-premise)

นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้านคลาวด์ของเอไอเอส และ ซีเอสแอล ได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/cloud/index.html> และ <https://www.csl.co.th/csl/>



● รุขกรรมทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอส ยังคงผลักดันนโยบายภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) เพื่อสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างต่อเนื่อง โดยในปีนี้มีภารกิจจับมือกับคู่ค้าทั้งในและต่างประเทศขยายบริการชำระเงินผ่านมือถือข้ามประเทศ (Cross border mobile payment) ให้บริการในเอเชียโดยลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศสามารถชำระเงินผ่าน e-wallet ด้วยสกุลเงินของประเทศตัวเอง และไม่ต้องกังวลกับอัตราแลกเปลี่ยนหรือการถือเงินสดระหว่างเดินทาง

นอกจากนี้ เอไอเอสให้บริการด้านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) แก่ทั้งลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY (B2B) และแก่ลูกค้าทั่วไป (B2C) ผ่านการลงทุนในบริษัทร่วมค้า แรบบิท ไลน์ เพย์ (Rabbit LINE Pay) โดยการให้บริการลูกค้าองค์กร mPAY นั้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร เพื่อให้ธุรกิจองค์กรสามารถมีกระแสเงินสดหมุนเวียนสำหรับรับชำระสินค้าและบริการจากลูกค้า โดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงานด้วยตนเอง ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.ais.co.th/mPAY/gateway



● IoT หรือ Internet of Things

เอไอเอสต่อยอดบริการด้านไอโอที เน้นการสร้าง IoT Ecosystem ที่แข็งแกร่งทั้งด้านอุปกรณ์ เครือข่าย แพลตฟอร์ม โซลูชันสำหรับธุรกิจ การสร้างชุมชนนักพัฒนาร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร ทั้งภาครัฐและเอกชน ผ่านการทำงานของโครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) ตอบสนองการเติบโตของภาคธุรกิจทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัล และนำไอโอทีเข้าไปใช้ อาทิ ภาคการเงิน, การขนส่ง, อสังหาริมทรัพย์ และสมาร์ตซิตี

ในปี 2562 เอไอเอสมีเครือข่าย NB-IoT ที่ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อรองรับบริการด้าน IoT และมีจำนวนอุปกรณ์ไอโอที ที่เชื่อมต่อผ่านโครงข่ายเอไอเอสสำหรับภาคธุรกิจมากกว่า 750,000 อุปกรณ์ การสร้างบริการด้าน IoT นั้นอาศัยการพัฒนาแบบการทำธุรกิจ (Business Model) และรูปแบบการใช้งาน (Application) ใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจ ตัวอย่างของบริษัทที่เปิดตัวในปีที่ผ่านมาได้แก่ การนำโซลูชัน NB-IoT Motor Tracker ไปต่อยอดบริการประกันให้กับ บมจ. ประกันภัยไทยวิวัฒน์ ในรูปแบบประกันภัยจ่ายตามการใช้งานจริง (UBI: Usage-based Insurance)

ด้วยการสร้างโอกาสสำหรับธุรกิจด้าน IoT ยังเป็นเรื่องใหม่ ดังนั้น การสนับสนุนและร่วมพัฒนานวัตกรรมด้านไอโอทีกับทุกภาคส่วนจึงเป็นส่วนสำคัญ ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสร่วมมือกับสมาคมไทยไอโอที และมหาวิทยาลัยศรีปทุมจัดงาน Thai IoT

International Conference ซึ่งเป็นงานประชุมวิชาการด้าน IoT ระดับสากลเป็นครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้ เอไอเอสได้มีการจัดตั้ง AIS Playground ในมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อเป็นศูนย์บ่มเพาะและพัฒนาบ่มสภาพแวดล้อมจริง ด้วยเครือข่ายพันธมิตรที่สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการไอโอทีอย่างต่อเนื่อง ทำให้เอไอเอสได้รับรางวัล 2019 Thailand IoT Services Provider of the Year จาก Frost & Sullivan และได้รับรางวัล Best Practices Award ด้าน IoT เป็นปีที่สองติดต่อกัน นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้าน IoT สำหรับธุรกิจได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/iot>



- แพลตฟอร์มอื่นๆ
ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง

ภายใต้ความร่วมมือกับบริษัท เอดี เวนเจอร์ และบริษัท เทเลอินโฟมีเดีย (ในเครือบริษัท ซีเอสแอลกซ์อินโฟ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส) ที่มีความสามารถในการดำเนินการทำสื่อโฆษณาออนไลน์ เอไอเอสได้นำจุดแข็งบริการด้านมือถือที่มีฐานลูกค้ากว่า 42 ล้านราย ให้บริการด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งแก่ลูกค้าองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าองค์กรในการเข้าถึงตลาดของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีแพลตฟอร์มการส่งข้อความสั้น (SMS) ที่สามารถเลือกพื้นที่เป้าหมาย (Location base) และแพลตฟอร์มเครือข่ายโฆษณาในไทย (THAN: Thailand Ads Network) ที่รวบรวมพื้นที่โฆษณาจากเว็บไซต์ยอดนิยมสูงสุดจำนวน 100 เว็บไซต์ของไทย ซึ่งสามารถให้บริการได้หลากหลาย ตั้งแต่การสร้างคอนเทนต์รูปแบบต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า (Digital Content Creation) การสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือ (Website & Mobile Application Development) การดูแลบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในนามลูกค้าองค์กร (Social Media Management) การวางแผนสื่อโฆษณาดิจิทัลต่างๆ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด (Digital Advertising Media Management) รวมถึงการรับทำกิจกรรมทางการตลาดให้แบบครบวงจร (Turnkey Marketing Campaign Solutions)



วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

เอไอเอสส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME ด้วยการมีสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของ SME ตั้งแต่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับธุรกิจที่เน้นการติดต่อสื่อสาร, บริการสำหรับธุรกิจออนไลน์, บริการเอไอเอสไฟเบอร์สำหรับ SME, บริการโซลูชันด้าน IoT และบริการซอฟต์แวร์สำหรับการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

นอกจากนี้ เอไอเอส ยังมีสิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับลูกค้า SME นิติบุคคลโดยเฉพาะ ภายใต้โครงการ AIS Biz Up โดยให้สิทธิประโยชน์ที่คำนึงถึงความต้องการเฉพาะกลุ่มเพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของเจ้าของธุรกิจและคนทำงาน โดยผนวกสินค้าและบริการจากเอไอเอสและ partners, ส่วนลดจากธุรกิจชั้นนำ, การทดลองใช้บริการฟรีหรือรับสิทธิราคาพิเศษ, และการให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ สำหรับคนทำธุรกิจ

นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสำหรับ SME ได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/sme/> และ Biz Up ได้จาก <https://business.ais.co.th/bizup/>



การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



1. เอไอเอส ช้อป เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการรวมกว่า 191 สาขา มีการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส

2. ตัวแทนจำหน่าย เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz) ซึ่งมีกว่า 431 แห่ง มีศักยภาพแข็งแรงในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส, ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้” กว่า 1,179 สาขา ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล และตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกรายย่อยอื่นๆ รวมไปถึงกลุ่มตัวแทนจำหน่ายประเภทห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ กลุ่มเจมาร์ท คอมพิวเตอร์ซิสเทม ไอบิส พลัส เน็ทเวอร์ค และ ห้าง Tesco Lotus

3. การจำหน่ายตรง (Direct Sales) โดยทีมงาน AIS Direct Sales ซึ่งเน้นลูกค้าระบบรายเดือน เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงถึงกลุ่มลูกค้า เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยส่งเสริมการขายผ่านการใช้แอปพลิเคชัน “AIS Easy App” ทำให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จัดทะเบียน และบริการอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น

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

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัล เอไอเอสใช้แนวคิดในการบริการลูกค้า “ที่ 1 ดูแลด้วยใจ ให้ชีวิตดิจิทัล” โดยผนวกทั้งความเข้าใจและความใส่ใจลูกค้าในรายละเอียดให้บริการที่ผสมผสานเทคโนโลยีและการบริการด้วยพนักงาน (Human Touch) เข้าด้วยกัน โดยให้ความสำคัญในการบริการด้วยความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการจัดการด้วยตนเอง รวมทั้งบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละคน (Personalization) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด โดยสร้างความแตกต่างให้กับงานบริการและเสริมศักยภาพด้วยเทคโนโลยีในงานบริการ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าดำเนินการใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่

1.1 บริการ “Full-E” ให้บริการอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับ การเช็คยอดใช้จ่าย การชำระเงิน และการรับใบเสร็จ ผ่านแอปพลิเคชัน myAIS ช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้า เช่น บิลค่าใช้บริการสูญหาย การชำระค่าบริการไม่ทันตามกำหนด ไม่สะดวกไปที่จุดชำระเงิน รวมถึงไม่สามารถเรียกดูรายการย้อนหลัง ประกอบด้วย

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

1.2 การดูแลเรื่องความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าด้วยระบบแสดงตนแบบพิสูจน์อัตลักษณ์ (Face Recognition) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว สำหรับการจดทะเบียนเลขหมายใหม่ผ่านช่องทางการจำหน่ายรวมถึงการให้บริการด้วยตัวเอง (Self service) เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมที่ต้องการการยืนยันตัวตน

1.3 “Ask Aunjai” Virtual Agent ผู้ช่วยอัจฉริยะ ที่พัฒนาจากการผสานเทคโนโลยีอัจฉริยะ ทั้ง Artificial Intelligence (AI), Chatbot และ Smart Knowledge Base ทำให้สามารถตอบคำถามลูกค้าบน Online, Social Media อาทิ เว็บไซต์เอไอเอส Facebook และบนแอปพลิเคชัน myAIS ได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งมีการพัฒนาให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเหมือนการคุยกับพนักงานมืออาชีพ และให้บริการที่ครบถ้วนตั้งแต่ การรับเรื่อง วิเคราะห์ปัญหา เสนอแนวทาง และ ดำเนินการผ่าน Digital Self Service รวมถึงการแลก AIS Points, เสนอ AIS Privilege ประจำเดือน หรือ แนะนำบริการ ดูหนัง ฟังเพลง ผ่าน AIS Play

2. “AIS Privileges” เป็นช่องทางในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าผ่านการร่วมมือกันของเอไอเอสและพาร์ทเนอร์ โดยในปีนี้อีเอสยังคงมุ่งมั่นตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในทุกมิติกับโปรแกรม “7 ช่วงเวลาดีๆ กับ AIS Privileges” เช่น Coffee time กับร้านกาแฟท้องถิ่นชื่อดังทั่วไทยและส่วนลด 10-50%, Dining time อิมพอร์ต ร้านอาหารพร้อมรับส่วนลดสูงสุด 50%, Family time มีความสุขทั้งครอบครัว, Entertaining time ชมหนังดังเข้าใหม่ เพียง 80 บาท, Shopping time ช้อปปี้งสุดคุ้มในห้างและร้านดัง, Traveling time มอบความพิเศษให้ทุกการเดินทาง, Lucky time 4 พอยท์ ลุ้นโชคกับเอไอเอส ปัจจุบันเอไอเอสมีพาร์ทเนอร์ที่ร่วมนำเสนอสิทธิพิเศษจำนวน 28,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และมีการใช้สิทธิพิเศษ 17 ล้านสิทธิต่อปี นอกจากนี้ลูกค้าสามารถนำ AIS Points ที่สะสมจากยอดค่าใช้จ่าย มาแลกส่วนลด เช่น LINE Stickers, สิทธิลุ้นรับรางวัลพิเศษ, แพ็กเกจโทร, อินเทอร์เน็ต, และส่วนลดค่าเครื่องมือถือ เป็นต้น ปัจจุบันมีลูกค้าสะสม AIS Points จำนวน 13 ล้านเลขหมาย และมียอดการแลกสิทธิพิเศษจำนวน 28 ล้านสิทธิต่อปี

3. “เอไอเอส เซเรเนด” เป็นโปรแกรมมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าเอไอเอสกลุ่มที่มียอดการใช้งานสูง รวมถึงระยะเวลาที่ใช้บริการเอไอเอสนานตามเกณฑ์ที่กำหนด มุ่งรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เซเรเนดเป็นสิ่งที่เอไอเอสทำมาอย่างต่อเนื่องตลอด 15 ปี โดยมีปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าหลัก 3 ปัจจัย คือ 1. ใส่ใจความต้องการของลูกค้า 2. สร้างพาร์ทเนอร์ตอบโจทย์ความต้องการใหม่ๆ 3. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในทุกมิติ เพื่อยกระดับงานบริการและสิทธิพิเศษภายใต้แนวคิด “ที่สุดของประสบการณ์พิเศษ” (The Ultimate Life Experience) และด้วยการศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสจึงจัดแบ่งสิทธิพิเศษตามความต้องการเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มประสบการณ์พิเศษ (Serenade Club, บริการผู้ช่วยส่วนตัว, บริการจองรถ, สิทธิพิเศษที่สนามบิน) 2. กลุ่มดิจิทัลไลฟ์ (ส่วนลดสมาร์ตโฟน, แกดเจ็ต) 3. กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังและแรงบันดาลใจ (กิจกรรมกีฬา Gen C, กิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจเพื่อต่อยอดเชิงธุรกิจ) 4. กลุ่มประสบการณ์ใหม่

(ประสบการณ์ท่องเที่ยวและประสบการณ์ร้านอาหาร) ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าเซเรเนดจำนวน 5.2 ล้านราย ได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

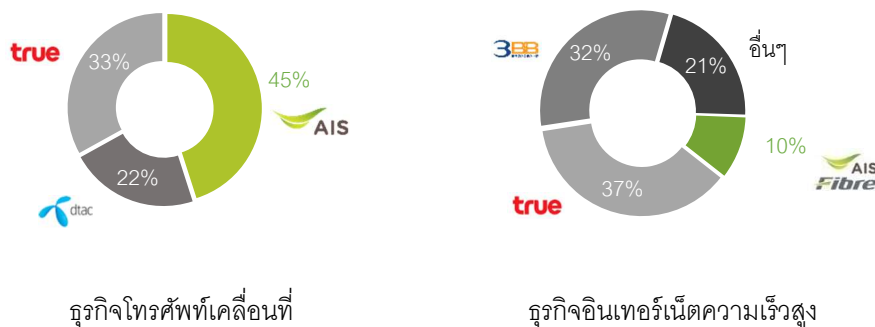
4. การส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก เอไอเอสปรับเปลี่ยนวิธีการทำการตลาดและการนำเสนอสินค้าและบริการ โดยเน้นการให้กับลูกค้า “สร้างคุณค่า” โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Customer Value Management (CVM) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง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

5. การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ ของลูกค้าผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การกดให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน หรือการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยมีการประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของเอไอเอสซ็อป ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำการรายการผ่านตู้อัตโนมัติ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลความพึงพอใจจากการประเมินดังนี้

| | ปี 2562 | ปี 2561 |
|---|-----------|-----------|
| ผลความพึงพอใจในรูปแบบ Human touch point | ร้อยละ 84 | ร้อยละ 83 |
| ผลความพึงพอใจในรูปแบบ Non-Human touch point | ร้อยละ 72 | ร้อยละ 72 |

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2562 และแนวโน้มในปี 2563

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ให้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่เติบโต จากการใช้งาน 4G ที่เติบโตต่อเนื่อง

ภาพรวมของปี 2562 อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่เติบโตต่อเนื่อง โดยมีรายได้รวมของอุตสาหกรรมของปี 2562 มูลค่าประมาณ 330,000 ล้านบาท เติบโตที่ร้อยละ 4 สูงกว่าปีก่อนที่มีอัตราการเติบโตร้อยละ 2 และเติบโตเหนือกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เติบโตร้อยละ 2.4 โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งตลาดรวมกว่า 93 ล้านราย เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 2 คิดเป็นอัตราการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 140 ของประชากร โดยมีจำนวนลูกค้าระบบรายเดือนเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 9 ในขณะที่ลูกค้าระบบเติมเงินยังคงเท่าเดิม เกิดจากแนวโน้มความนิยมในการใช้งานแบบรายเดือนที่มีแคมเปญให้ส่วนลดโทรศัพท์ และการมีแพ็คเกจที่เหมาะสมต่อการใช้งาน 4G ที่มากขึ้น ทำให้สัดส่วนลูกค้าระบบรายเดือนของทั้งอุตสาหกรรมเติบโตจากร้อยละ 24 ในปีก่อน เป็นร้อยละ 26 ในปีนี้ และมีลูกค้าที่ใช้เทคโนโลยี 4G คิดเป็นประมาณร้อยละ 66 ของตลาดรวม เติบโตจากปีก่อนที่อยู่ประมาณร้อยละ 60 ด้วยการใช้งาน 4G ที่เพิ่มขึ้นประกอบกับการแข่งขันด้านราคาและการปรับราคาแพ็คเกจในปีที่ผ่านมา ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของทั้งอุตสาหกรรมในช่วงปลายปีเติบโตขึ้น โดยการแข่งขันในปีที่ผ่านมาการปรับตัวดีขึ้นบ้างจากปีก่อน แต่ยังคงเป็นด้านการแข่งขันราคาแพ็คเกจดาต้าเป็นหลัก และยังคงมีการนำเสนอแพ็คเกจแบบใช้งานดาต้าไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ (Fixed-speed Unlimited) ซึ่งทำให้ลูกค้าใช้งานปริมาณดาต้าสูงแต่สร้างรายได้จำกัดด้วยค่าบริการเหมาจ่าย นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังคงใช้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นกลยุทธ์สำคัญ เพื่อดึงดูดลูกค้าที่ต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์มือถือและผูกแพ็คเกจรายเดือน

การจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการเตรียมความพร้อมพร้อมกับเทคโนโลยี 5G

ในเดือนมิถุนายน กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ 700 เมกะเฮิรตซ์ ให้แก่ เอไอเอส ทู และดีแทค โดยทั้งสามผู้ให้บริการได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ร้อยละ 2x10 เมกะเฮิรตซ์ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการเตรียมความพร้อมพร้อมกับเทคโนโลยี 5G ที่กำลังจะเกิดขึ้นในระยะเวลา 1-2 ปีข้างหน้า ซึ่งจะสามารถเริ่มต้นใช้งานคลื่นความถี่พร้อมชำระเงินงวดแรกช่วงประมาณปลายปี 2563 หรือจนกว่า กสทช. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น โดยคลื่นความถี่ 700 เมกะเฮิรตซ์ ถือเป็นคลื่นความถี่มาตรฐานของเทคโนโลยี 5G ในย่านความถี่ต่ำที่มีคุณสมบัติเด่นในด้านความครอบคลุม ช่วยให้บริการ 5G มีความครอบคลุมที่ดี ทั้งนี้ จากการรับการจัดสรรดังกล่าว ทำให้งวดการชำระเงินเดิมของใบอนุญาต 900 เมกะเฮิรตซ์ ขยายออกไปจนถึงปี 2568

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยกระดับความเร็วเข้าสู่ 200 – 300 เมกะบิตต่อวินาที

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังคงมีการเติบโตได้ดีในปี 2562 ตามฐานผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เติบโตจาก 9.2 ล้านครัวเรือนในปี 2561 เป็นกว่า 10 ล้านครัวเรือนในปี 2562 หรือคิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 10 ผลักดันให้อัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อจำนวนครัวเรือนในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็นประมาณร้อยละ 47 เมื่อเทียบกับร้อยละ 43 ในปี 2561 เนื่องจากผู้บริโภคมีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตในที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม รายได้รวมของอุตสาหกรรมเติบโตเพียงร้อยละ 2 และมีมูลค่ารวมประมาณ 58,000 ล้านบาท จากการแข่งขันทางด้านราคาที่ยืดหยุ่นต่อเนื่อง โดยในปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการทุกรายยังคงเน้นไปที่การให้ส่วนลดครั้งราคาเพื่อป้องกันการไหลของลูกค้าเก่า และเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ รวมถึงมีแคมเปญส่วนลดเพื่อแย่งชิงลูกค้าจากผู้ให้บริการรายเดิม และแม้ระดับราคาในตลาดยังคงอยู่ในช่วง 500 – 600 บาทต่อเดือน แต่ผู้ให้บริการได้เน้นไปที่การปรับความเร็วอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจาก 50 เมกะบิตต่อวินาที เป็น 200 เมกะบิตต่อวินาทีในช่วงปลายปี นอกจากนี้ ผู้ให้บริการได้นำเสนอแพ็คเกจที่มีระดับความเร็ว 1 กิกะบิตต่อวินาที ในราคาที่เข้าถึงได้มากขึ้นประมาณ 800-1,000 บาท ส่งผลให้ภาพรวมรายได้ต่อรายต่อเดือน (ARPU) ของอุตสาหกรรมจึงลดลงจากปีก่อน ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีบริการครบวงจร ยังคงดึงดูดลูกค้าด้วยการเน้นการขายแพ็คเกจที่รวมหลายบริการ (Convergence) เข้าไว้ด้วยกัน ทั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซิมอินเทอร์เน็ตสำหรับโทรศัพท์มือถือ และคอนเทนต์ โดยมุ่งหวังลูกค้าที่มีคุณภาพในระยะยาว

แนวโน้มในปี 2563

ลงทุนในเทคโนโลยี 5G ต่อยอดสร้างรูปแบบทางธุรกิจและแหล่งรายได้ใหม่

ในเดือนธันวาคม 2562 กสทช. ได้ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์, 1800 เมกะเฮิรตซ์, 2600 เมกะเฮิรตซ์ และ 26 กิกะเฮิรตซ์ ประกอบด้วย รายละเอียดในแต่ละชุดคลื่นความถี่ ราคาขั้นต่ำ เงื่อนไขการชำระเงิน เป็นต้น ทุกคลื่นมีระยะเวลาการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 15 ปี และการประมูลจัดขึ้นในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2563 โดยในปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการต่างเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีและเพื่อเตรียมรับ 5G กันอย่างคึกคัก และได้ร่วมมือกับผู้ผลิตอุปกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งมหาวิทยาลัยและภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในการวิจัยและพัฒนา เพื่อทดสอบทดลองหารูปแบบการใช้งาน (use case) ก่อนเปิดให้ใช้งานจริงเชิงพาณิชย์ พร้อมหาพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliance) เพื่อหารูปแบบทางธุรกิจใหม่ร่วมกัน และส่งเสริมการเติบโตในหลากหลายอุตสาหกรรม โดยเทคโนโลยี 5G จะหนุนบริการในตลาดผู้บริโภค เช่น การดูวิดีโอความละเอียดสูง (Video streaming) การเล่นเกมผ่านระบบคลาวด์ และการนำเสนอสื่อและความบันเทิงในรูปแบบที่ตอบสนองกับผู้ใช้ (Interactive content) ที่ขับเคลื่อนด้วยบริการเสมือนจริง (Augmented Reality/Virtual Reality: AR/VR) สำหรับบริการในตลาดลูกค้าองค์กรหรือกลุ่มธุรกิจ 5G สามารถสร้างบริการในรูปแบบใหม่ผ่านหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น ภาคการผลิต การบริการ การเกษตร ตัวอย่างบริการเช่น ระบบการผลิตอัตโนมัติ การควบคุมอุปกรณ์เครื่องมือนระยะทางไกล ระบบการดูแลบ้านแบบอัจฉริยะ เป็นต้น โดยในเบื้องต้น การให้บริการ 5G น่าจะเริ่มในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) และพื้นที่เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ (Smart city) และจะเริ่มมีโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ที่จะรองรับเทคโนโลยี 5G เข้ามาในตลาดไทย

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงขยายตัว และการใช้งาน 4G จะยังคงเติบโต

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่คาดว่าจะเติบโตต่อเนื่อง จากแนวโน้มความต้องการใช้งานดาต้าที่เพิ่มสูงขึ้นตามการใช้งานโซเชียลมีเดีย เกมส์ และการสตรีมคอนเทนต์ด้านวิดีโอที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของชุมชนเมือง ในแง่จำนวนลูกค้าของตลาดรวมอาจจะไม่ได้เพิ่มมากนัก แต่ปัจจัยที่ส่งเสริมการเติบโตจะเป็นการเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้งานดาต้า โดยเฉพาะในระบบ 4G จากปัจจุบันที่มีจำนวนลูกค้าที่ใช้งาน 4G ประมาณร้อยละ 66 ของฐานลูกค้ารวม เติบโตจากร้อยละ 59 ในปีก่อน อย่างไรก็ตาม ด้วยสถานะเศรษฐกิจโดยรวมอาจเป็นปัจจัยกดดันทำให้ผู้บริโภคอาจจะยังต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้น การแข่งขันในอุตสาหกรรมของปี 2563 จึงน่าจะยังคงมีต่อเนื่อง ด้วยการนำเสนอแพ็คเกจที่คุ้มค่าเพื่อดึงดูดลูกค้า มีแคมเปญการตลาดโดยให้ส่วนลดโทรศัพท์มือถือ โดยคาดว่าแนวโน้มการเติบโตในตลาดรายเดือนจะยังคงมีอย่างต่อเนื่องจากการย้ายจากระบบรายเดือนเป็นรายเดือน และผู้ให้บริการต่างมุ่งเน้นขยายฐานลูกค้าระบบรายเดือนเนื่องจากมีรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนที่สูงกว่าระบบรายเดือน

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเติบโต เสริมด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบบไร้สาย

การขยายตัวของชุมชนเมือง (Urbanization rate) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะช่วยส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมากขึ้น ประกอบกับอัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ยังสามารถขยายตัวได้จากระดับปัจจุบันที่ร้อยละ 47 ทำให้ผู้ให้บริการทุกรายยังคงเน้นขยายความครอบคลุมของบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน โดยการให้บริการหลักยังคงผ่านเทคโนโลยี FTTx ซึ่งมีความเร็วสูงได้ถึงระดับ 1Gbps (กิกะบิตต่อวินาที) แต่ก็ต้องพิจารณาการลงทุนในพื้นที่ที่มีความต้องการของตลาดอย่างชัดเจนและคุ้มค่ากับการลงทุน สำหรับในบางพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รอบนอกตัวเมืองหรือพื้นที่ห่างไกลซึ่งมีข้อจำกัดเรื่องความคุ้มค่าในการเดินสายไฟเบอร์ เทคโนโลยี 5G จะเข้ามามีส่วนเสริมการครอบคลุมในพื้นที่เหล่านี้ให้สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้โดยผ่านเครือข่าย 5G หรือที่เรียกว่า WTTx ด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบบไร้สาย (Fixed Wireless Access) ซึ่งเป็นการใช้ 5G เราเตอร์สำหรับอินเทอร์เน็ตบ้านเพื่อรับสัญญาณ แทนการลากสายไฟเบอร์ที่มีข้อจำกัด และยังส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถบริหารต้นทุนการติดตั้งโครงข่ายให้เหมาะสมกับพื้นที่และความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจใน 3 ปี

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลได้สร้างการเปลี่ยนแปลงกับอุตสาหกรรมอย่างมาก โดยเฉพาะการสร้างให้เกิดการผลิตสินค้าและการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย อุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่จะได้เริ่มเห็นการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ในเชิงพาณิชย์ในช่วงอีก 2-3 ปีข้างหน้า โดยมีบริการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในยุคเทคโนโลยีสื่อสาร 5G เช่น สื่อสามมิติ การจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง โฮโลแกรม การออกอากาศแบบเรียลไทม์ เป็นต้น ซึ่งความสามารถของเทคโนโลยีเหล่านี้จะนำเสนอประสบการณ์แปลกใหม่ที่นำตื่นเต้นให้กับผู้ใช้บริการ ในขณะเดียวกันเทคโนโลยี 5G ก็ถือเป็นความเสี่ยงต่อธุรกิจรูปแบบเดิมจากความสามารถของเทคโนโลยีที่ช่วยปฏิวัติการทำธุรกิจ ด้วยการนำเสนอรูปแบบธุรกิจใหม่ และการให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมที่แตกต่าง ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลรายใหม่ๆ หรือที่เรียกว่า ผู้ให้บริการ over the top (OTT) เป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มคอนเทนต์ต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่ได้เป็นเจ้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเอง และมีบทบาทในการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกกับลูกค้าในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะเป็นเพียงการเชื่อมต่อเพื่อเข้าถึงแพลตฟอร์มเหล่านั้น

เอไอเอสจึงมุ่งมั่นเพื่อไปสู่เป้าหมายของการเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” (Digital Life Service Provider) ด้วยการเสริมความแข็งแกร่งในธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูง และดิจิทัลโซลูชัน อีกทั้งยังมีความตั้งใจที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีล่าสุดมานำเสนอและให้บริการเพื่อสนับสนุนวิถีชีวิตของคนไทย รวมไปถึงสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของไทยด้วยเทคโนโลยีที่จะช่วยเสริมความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทย และสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลกอย่างยั่งยืน

การเสริมความแข็งแกร่งในธุรกิจหลักและคงความเป็นผู้นำด้วยคุณภาพบริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นผลมาจากราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ตโฟนที่ลดลงและสามารถเข้าถึงได้สำหรับประชากรในวงกว้าง รวมถึงการเติบโตของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ เช่น การให้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน อี-คอมเมิร์ซ วิดีโอสตรีมมิ่ง ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวันของคนไทย เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ มุ่งมั่นที่จะลงทุนเพื่อพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมและความสามารถในการให้บริการ ทั้งด้วยเทคโนโลยี 4G ในปัจจุบันและเทคโนโลยี 5G ที่กำลังมาถึงในอนาคตอันใกล้ด้วยการค้นคว้าพัฒนาร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งนี้ในช่วง 2-3 ปีข้างหน้า คาดว่าบริการ 4G จะยังคงควบคู่ไปกับพร้อมกับบริการใหม่อย่าง 5G เอไอเอสจะมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำเพื่อนำเสนอสื่อและความบันเทิงที่หลากหลายมิติในยุคใหม่ รวมทั้งการให้บริการที่เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคแต่ละรายผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและดียิ่งขึ้น อีกทั้งมีเป้าหมายสำคัญในการคงความเป็นผู้นำของอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ พร้อมด้วยระบบเครือข่ายที่มีคุณภาพ

ในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 5G นั้น เอไอเอสให้ความสำคัญที่จะสร้างองค์ความรู้ในเชิงเทคโนโลยี และร่วมศึกษาตัวอย่างการใช้งานเทคโนโลยีกับคู่ค้าซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม เพื่อเสริมสร้างระบบนิเวศของ 5G ที่แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของเทคโนโลยี 5G ทั้งด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูล (Speed) ความว่องไวในการตอบสนอง (Latency) และความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูลในปริมาณมาก (Massive connectivity) ส่งผลให้สามารถนำเทคโนโลยี 5G ไปใช้เพื่อเสนอบริการรูปแบบใหม่ๆ อย่างไม่จำกัดให้กับผู้บริโภค รวมถึงการใช้งานสำหรับองค์กร อาทิ การประชุมทางวิดีโอแบบสามมิติ การทำงานในระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติสำหรับอุตสาหกรรม ซอฟต์แวร์ในระดับ Mission Critical และสมาร์ตซิตี้/สมาร์ตโฮม/สมาร์ตคาร์ เป็นต้น สำหรับลูกค้าองค์กร เอไอเอสเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาการใช้เทคโนโลยี 5G เพื่อสร้างระบบอัตโนมัติในกระบวนการต่างๆ ของอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดการข้อมูลลูกค้าสำหรับองค์กรโดยเฉพาะ โดยมีจุดมุ่งหมายในการใช้ความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านเครือข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางของธุรกิจแต่ละประเภท รวมถึงการสร้างรายได้รูปแบบใหม่ๆ

ขยายความครอบคลุมของบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ โดยอาศัยความแข็งแกร่งร่วมจากเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอส

อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ภายในบ้านที่มีคุณภาพดีกลายเป็นสิ่งจำเป็นของคนไทยในยุคดิจิทัล อันเนื่องมาจากความนิยมในการดูวิดีโอสตรีมมิ่ง และการเข้าถึงคอนเทนต์และเกมที่มีความละเอียดสูง ดังนั้นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์จึงต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความเสถียรที่สูง และสามารถรองรับข้อมูลในปริมาณที่เพิ่มขึ้น เอไอเอสจึงมุ่งมั่นที่จะขยายเครือข่ายความครอบคลุมของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ที่มีความเจริญได้ขยายตัวไปถึงโดยใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการในปัจจุบัน ทั้งนี้อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูงภายในบ้านจะได้ประโยชน์จากการปรับใช้สัญญาณ 5G เป็นเพื่อให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายแบบประจำที่ (FWA) ซึ่งสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เข้าถึงพื้นที่ที่สายไฟเบอร์เข้าถึงได้ยาก ด้วยต้นทุนที่สูงหรือมีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ในการติดตั้งและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้จุดเด่นของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายแบบประจำที่คือการลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตั้ง เนื่องจากไม่ต้องพึ่งพาการเชื่อมต่อสายไฟเบอร์ออฟติกเข้าไปในพื้นที่ แต่ใช้การเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ไร้สายแทน

การขยายเข้าสู่บริการอินเทอร์เน็ตภายในบ้านเป็นการเปิดโอกาสให้เอไอเอสสามารถขยายเข้าสู่บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองการใช้ชีวิตในครอบครัวที่เพิ่มขึ้นในอนาคต อาทิ บริการสื่อบันเทิงภายในบ้าน บริการความปลอดภัยในที่พักอาศัย รวมไปถึงระบบอัตโนมัติต่างๆ ภายในที่พักอาศัย เป็นต้น โดยเอไอเอสมุ่งมั่นที่จะให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพทั้งภายในและภายนอกอาคารทั้งสำหรับลูกค้ารายบุคคลและครอบครัว เพื่อที่จะตอบสนองการใช้ชีวิตที่ต้องการการเชื่อมต่ออย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ด้วยบริการที่ราบรื่น บนอุปกรณ์เคลื่อนที่หลากหลายประเภท นอกจากนี้ เอไอเอสยังคงต่อยอดการขยายฐานลูกค้าบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ภายในบ้าน โดยนำเสนอบริการกับฐานลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันเพื่อนำเสนอบริการที่ครบถ้วนในแพ็คเกจเดียว ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน รวมไปถึงบริการ AIS PLAY ซึ่งเสนอเนื้อหาวิดีโอและบริการ OTT (Over the Top)

ผลักดันบริการรูปแบบใหม่ที่สร้างมูลค่าเพิ่มและสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล และเสริมศักยภาพขององค์กร

ในขณะที่การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ความสนใจของผู้บริโภคนั้นไม่ใช่ว่าเพียงการเข้าถึง แต่อยู่ที่บริการดิจิทัลที่ลูกค้าได้รับซึ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการอยู่ที่ปลายทางมากกว่าเส้นทางไปสู่ปลายทางนั้น เอไอเอสจึงมุ่งหวังที่จะขยายการให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ซึ่งออกแบบให้ตรงความต้องการของผู้บริโภครายบุคคลที่สามารถเลือกสรรตามรูปแบบการใช้ชีวิตของตนเองแบบเรียลไทม์ เช่น วิดีโอสตรีมมิ่ง บริการด้านการเงินในโทรศัพท์เคลื่อนที่ IoT (Internet of Things) หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ถูกสั่งการได้จากการเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต ระบบคลาวด์ การให้บริการเกมออนไลน์ และบริการประกันภัยออนไลน์ ด้วยแนวคิดในการขยายสู่บริการดิจิทัลกับฐานลูกค้าในวงกว้างนั้น ต้องอาศัยการสร้างร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน ร่วมกันสร้างบริการหรือแพลตฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งานและสร้างความสะดวกสบายให้ลูกค้า และมีรูปแบบการสร้างรายได้การให้บริการที่หลากหลาย ทั้งรายได้ในรูปแบบการสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียม ไปจนถึงรายได้จากการโฆษณา

สำหรับลูกค้าประเภทองค์กร เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการปรับโครงสร้างธุรกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยนำเสนอบริการที่ก้าวล้ำในรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถของบริการระบบคลาวด์ เพื่อตอบสนองความต้องการในระบบคลาวด์ที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต และด้วยร่วมความ

ร่วมมือกับผู้ให้บริการไอซีทีชั้นนำ เอไอเอสจะสามารถช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความปลอดภัยและเสถียรเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งขององค์กร และส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะช่วยยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

การบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพของธุรกิจและพัฒนาบุคลากรไปอีกขั้น

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของการให้บริการทั้งด้วย 1) Data Analytics การวิเคราะห์ Big data เพื่อใช้คาดการณ์อนาคต, 2) กระบวนการ RPA (Robotic Process Automation) หรือการนำกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ มาปรับใช้ในงานที่ทำเป็นประจำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และ 3) การพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ในลำดับแรกเริ่มจากการบริหารจัดการคุณค่าของลูกค้า (Customer Value Management หรือ CVM) โดยการปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ระบบฐานข้อมูล ซึ่งลูกค้าจะได้รับบริการตรงกับความต้องการในช่องทางที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย โดยเอไอเอสไม่เพียงแต่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้แพลตฟอร์มต่างๆ ที่เอไอเอสมีอยู่แล้วเท่านั้น แต่ยังสามารถนำเสนอบริการอื่นๆ ที่หลากหลายจากพันธมิตรเพื่อสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประการที่สอง เอไอเอสจะผนวกรวมเทคโนโลยีต่างๆ เช่น RPA, ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) และแมชชีน เลิร์นนิง (Machine Learning หรือ ML) เพื่อปรับปรุงการบริการลูกค้าและกระบวนการทำงานภายใน โดยระบบปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามาเติมเต็มความสามารถของบุคลากรทั้งในการเสริมประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดของบุคลากร อีกทั้งยังสามารถให้บริการแบบ On-demand โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านเวลา นอกจากนี้การผนวกรวมเทคโนโลยีเข้าด้วยกันจะช่วยให้เอไอเอสสามารถเพิ่มประสิทธิภาพต้นทุนได้อีกด้วย ท้ายที่สุด บุคลากรยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนั้นท่ามกลางการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เอไอเอสจึงเน้นย้ำให้พนักงานเตรียมรับมือต่อการเติบโตในอนาคต พร้อมสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้บริษัทได้เปิดสถาบัน เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ดิจิทัลซึ่งเปิดสอนหลักสูตรที่หลากหลายและเข้าถึงได้ตลอดเวลาโดยจะช่วยเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากรได้เป็นอย่างดี การเสริมสร้างความแข็งแกร่งดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรของเอไอเอสจะพร้อมใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในกระบวนการทำงานและเข้าสู่เป้าหมายโดยรวมของการเป็น 'ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์' ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

ปัจจุบันเอไอเอสใช้งานคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 2x70 เมกะเฮิร์ตซ์ โดย 2x55 เมกะเฮิร์ตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที โดยมี เอดับบลิวเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับสิทธิในการดำเนินงาน โดยรายละเอียดของคลื่นความถี่ทั้งหมดจะระบุไว้ในหัวข้อที่ 4. ทรรศนะที่ผู้ประกอบการธุรกิจ ส่วนที่ 1 หน้า 36

การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อไม่ต้องพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น (Multi-vendor Policy) ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน และช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านราคา ด้านเทคนิค และแผนงานการพัฒนาของผู้ผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในระยะยาวเอไอเอสเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายจากผู้ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคมชั้นนำ เช่น Huawei, Nokia และ ZTE เป็นยี่ห้อหลัก และยังมีอุปกรณ์ส่วนอื่นๆ ในโครงข่ายที่เลือกจากซัพพลายเออร์อื่น เช่น CISCO และ Juniper เป็นต้น

การจัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์อื่นๆ และบริการด้านดิจิทัล

สำหรับการจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หลากหลายทั้งคุณภาพและราคา แปรผันส่วนใหญ่ที่จัดจำหน่ายคือ iPhone, Samsung, Oppo, Huawei, VIVO เป็นต้น สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คือแบรนด์ Nokia และ Huawei สำหรับการจัดหาบริการด้านดิจิทัลรวมถึงการบริการลูกค้าองค์กร เอไอเอสได้ร่วมมือเป็นพันธมิตรกับผู้ประกอบการในหลากหลายอุตสาหกรรมเพื่อให้บริการ

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในกระบวนการจัดหา

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน นับตั้งแต่การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการดำเนินงานตลอดจนการกำจัดขยะหรือของเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ

- การจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการ เอไอเอสกำหนดแนวทางแก่ คู่ค้า ผู้รับเหมาและผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินธุรกิจสอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง และดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ เอไอเอสยังจัดทำการศึกษาประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าในด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของระบบนิเวศทางธุรกิจและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับพันธมิตร อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/supply-chain-risk-management-th.pdf>
- กระบวนการดำเนินงานและการกำจัดของเสีย เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดกลยุทธ์สู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติของสิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1) ส่งเสริมใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เนื่องจากในกระบวนการดำเนินงานจำเป็นต้องใช้พลังงานไฟฟ้าในการหล่อเลี้ยงโครงข่ายและศูนย์ข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ เอไอเอสยังประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อลดการใช้กระดาษและการเดินทาง เช่น ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการรับใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการส่งใบแจ้งค่าบริการผ่านไปรษณีย์ เป็นต้น การลดและรีไซเคิล 2) การลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก รายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน <http://sustainability.ais.co.th/th/sustainability-priorities/waste>

เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายสิ่งแวดล้อม มีจุดประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดำเนินการประเมิน ควบคุม จัดการและติดตามผล เพื่อลดผลกระทบโดยรวมต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงดำเนินการอย่างสอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง สามารถดาวน์โหลดนโยบายสิ่งแวดล้อมได้ที่ <http://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-environmental-policy-th-2018.pdf>

งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

ไม่มี

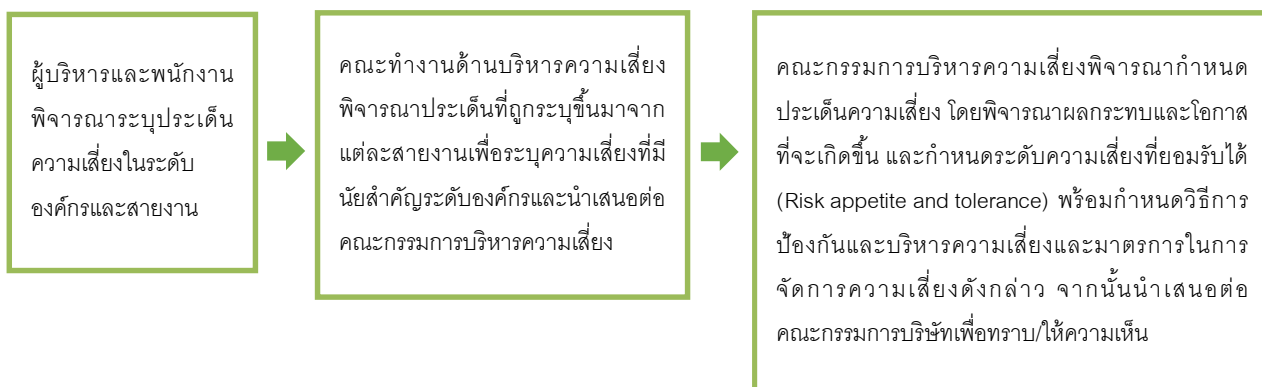
3. ปัจจัยความเสี่ยง

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอสและบริษัทในกลุ่ม หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จากหลายๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สถานการณ์โควิด ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึง อุทกภัย การเกิดไฟฟ้า หรือ ภัยธรรมชาติต่างๆ
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปสามารถจำแนกเป็นความเสี่ยงดังนี้

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กสทช. ซึ่ง มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของหน่วยงานภาครัฐ อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแล โดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทันท่วงทีและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อการดำเนินธุรกิจ ในกรณีที่มี กฎ ระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎ ระเบียบนั้นๆ กระทบสิทธิ และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|---|---|
| การดำเนินธุรกิจ รายได้และต้นทุน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง | ไม่เปลี่ยนแปลง |

2. ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่คู่สัญญาภาครัฐ ตลอดจนนำส่งส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดีอันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกัน เช่น เรื่องส่วนแบ่งรายได้ เป็นต้น รวมทั้งในบางกรณี กสทช. ได้ออกประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งที่ส่งผลกระทบต่อประกอบธุรกิจหรือมีปัญหาในทางปฏิบัติ ที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ หรือส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจและ/หรือรายได้ของบริษัท และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอสได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่างๆ ของ กสทช. (ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญา ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อพิจารณาตัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|--|---|
| 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

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ดังนี้

- การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่างๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญของบริษัท
- เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น
- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศ

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|---|---|
| รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง | คาดว่าจะมีผลกระทบหรือมีน้อยเพิ่มขึ้นในระยะยาว (Emerging risk) |

2. ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง

จากการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผู้ให้บริการต่างก็มุ่งขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งการเสนอโปรโมชั่นที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเสนอแพ็คเกจการใช้งานข้อมูลผ่านเครือข่ายแบบไม่จำกัดปริมาณ (Unlimited package) และการเสนอโปรโมชั่นพร้อมดีไวซ์ที่หลากหลาย เพื่อดึงดูดผู้ให้บริการ ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคามากขึ้น เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมในการนำเสนอรูปแบบบริการใหม่ด้านดิจิทัลไลฟ์ภายใต้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปให้กับลูกค้า
- การขยายโครงข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบ Fixed Mobile Convergence (FMC) เพื่อนำเสนอบริการที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การพัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายเพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะการเสนอสิทธิประโยชน์ เซเรเนด (Serenade Privileges Program) บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาสิทธิประโยชน์และมูลค่าของ เซเรเนดในหลายด้าน เช่น ขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าเซเรเนด การเสนอส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์พิเศษแก่ลูกค้าเซเรเนด ขยายสิทธิประโยชน์การให้บริการแก่ลูกค้าเซเรเนดโดยร่วมกับพาร์ทเนอร์ชื่อดังด้านต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ท่องเที่ยว เอนเตอร์เทนเมนต์
- พัฒนากลยุทธ์เพื่อรักษาสถานลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมายโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools)

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|---|---|
| รายได้ทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาด ภาพลักษณ์ชื่อเสียง | เพิ่มขึ้น |

3. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่เอื้อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการ เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางในโลกดิจิทัล สำหรับบริการในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้บริษัทต้องปรับตัวและพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่จะเกิดขึ้น และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรักษาสถานลูกค้า สร้างรายได้ในช่องทางใหม่ และรักษาการเติบโตในระยะยาว

โดยเอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|---|---|
| รายได้ทางการเงิน, ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด | คาดว่าจะมีผลกระทบหรือมีน้อยจะเพิ่มขึ้นในระยะยาว (Emerging risk) |

4. ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทัน่วงที่ บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|--|---|
| ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด | ไม่เปลี่ยนแปลง |

5. ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

เอไอเอสต้องซื้ออุปกรณ์โครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักน้อยราย เนื่องด้วยข้อจำกัดในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีของผู้ขาย ซึ่งรวมไปถึงการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐาน ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|--|---|
| รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือภาพลักษณ์ชื่อเสียง | ไม่เปลี่ยนแปลง |

6. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทได้ทั้งในเชิงของโอกาสและอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทานภายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่มีผลกระทบต่อกำลังซื้อของผู้ใช้บริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการใช้งานการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ไร้สายไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านเสียง หรือการสื่อสารผ่านข้อมูลต่างๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในประเทศ รวมทั้งค่าบริการในการใช้งานที่ผู้ให้บริการกำหนดอยู่ในระดับที่สามารถจับจ่ายได้ (Affordable price) ทำให้บริษัทได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองในระดับที่ยอมรับได้

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|--|---|
| รายได้/ค่าใช้จ่ายทางการเงิน | ไม่เปลี่ยนแปลง |

7. ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ

กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ

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

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|---|---|
| ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน | ไม่เปลี่ยนแปลง |

8. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นปัญหาระดับสากล ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินการทางธุรกิจ การดูแลรักษาโครงสร้าง อุปกรณ์โครงข่าย ความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมสื่อสารและจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือ เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบจากของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การติดตั้งเสาสัญญาณตามมาตรฐานการออกแบบ EIA-222C ให้สามารถรองรับความแรงลมในระดับที่สูงกว่าข้อมูลความแรงลมที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย การยกความสูงของสถานีฐานโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงจากอุทกภัยร้ายแรงสุดในปี 2554 ดังนั้นการดำเนินโครงการเพื่อเป็นแกนกลางในการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือและนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี และโครงการอื่นๆ บริษัทถือเป็นบทบาทหน้าที่อย่างหนึ่งในการบริหารจัดการกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปในแนวทางตามมาตรฐานสากล โดยในปี 2562 เอไอเอสมีการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการผ่านคณะทำงานด้านต่างๆ ดังนี้

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียจากการดำเนินธุรกิจ โดยการประเมินสภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คัดแยกส่วนเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลและกำจัดอย่างถูกวิธี

- กำหนดเป้าหมายปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม
- เพิ่มสัดส่วนการใช้งานพลังงานทดแทนของบริษัท เช่นพลังงานจากแสงอาทิตย์ เป็นต้น

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|--|---|
| การหยุดชะงักทางธุรกิจ/ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ และภาพลักษณ์ชื่อเสียง | คาดว่าจะมีผลกระทบหรือมีนัยยะเพิ่มขึ้นในระยะยาว (Emerging risk) |

ความเสี่ยงด้านการเงิน

1. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่างๆ ดังนั้น ความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัทเอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

| ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว | การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2561 |
|--|---|
| รายได้/ค่าใช้จ่ายทางการเงิน | ไม่เปลี่ยนแปลง |

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของเอไอเอสในปัจจุบัน ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

- 1) สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานบริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน
- 2) ใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม รวมถึงใบอนุญาตให้บริการประเภทต่างๆ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 รายละเอียดของทรัพย์สินหลักที่มีสาระสำคัญ มีดังต่อไปนี้

สินทรัพย์ถาวร ของเอไอเอสและบริษัทย่อย

| ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน | ประมาณอายุการใช้งาน (ปี) | หน่วย: ล้านบาท |
|---|--------------------------|----------------|
| เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง | 2 - 20 | 219,957 |
| โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน | 5-10 | 11,487 |
| โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง | - | 4,814 |
| สินทรัพย์อื่นๆ | | 5,655 |
| รวม | | 241,913 |
| หัก ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม | | (116,403) |
| รวม - สุทธิ | | 125,510 |

ทั้งนี้ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของเอไอเอสและบริษัทย่อยตามตารางข้างต้น ได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินในส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน และยานพาหนะ เป็นมูลค่าจำนวน 114 ล้านบาทไว้แล้ว

นอกเหนือจากสินทรัพย์ถาวรหลักตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว เอไอเอสและบริษัทย่อยยังมีการเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสำนักงานบริการสาขาเพื่อประกอบกิจการ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังต่อไปนี้

| ประเภท/ลักษณะสินทรัพย์ | ลักษณะกรรมสิทธิ์ | อัตราค่าเช่าต่อเดือน (ล้านบาท) | ภาระผูกพัน |
|--|--------------------|--------------------------------|------------|
| สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน 9 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และสำนักงานสาขาบริการใน 28 จังหวัด* | ทำสัญญาเช่า 1-3 ปี | ประมาณ 70 ล้านบาท | ไม่มี |

หมายเหตุ: *จังหวัดเชียงใหม่, สุราษฎร์ธานี, นครสวรรค์, นครราชสีมา, นครปฐม, พิษณุโลก, สงขลา, ชลบุรี, อโยธยา, 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

| ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ | ค่าธรรมเนียม | วันที่ใบอนุญาตมีผล | อายุใบอนุญาต | วันสิ้นสุดอายุใบอนุญาต |
|---|--|--|--------------|---|
| สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz <ul style="list-style-type: none"> ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ (1950-1965 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 2140-2155 เมกะเฮิรตซ์) ใช้กับเทคโนโลยี 3G/4G จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 2 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี | ชำระค่าตอบแทนการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราและเงื่อนไขการชำระเงินที่กสทช. กำหนด | 7 ธ.ค. 2555 | 15 ปี | 6 ธ.ค. 2570 |
| สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 900 MHz <ul style="list-style-type: none"> ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิรตซ์ (895-905 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 940-900 เมกะเฮิรตซ์) ใช้กับเทคโนโลยี 2G/3G/4G จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 8 ปี | | 1 ก.ค. 2559 | 15 ปี | 30 มิ.ย. 2574 |
| สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz <ul style="list-style-type: none"> ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ (1725-1740 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 1820-1835 เมกะเฮิรตซ์) ใช้กับเทคโนโลยี 4G จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี | | 26 พ.ย. 2558 | 18 ปี | 15 ก.ย. 2576 |
| สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz <ul style="list-style-type: none"> ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิรตซ์ (1740-1745 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 1835-1840 เมกะเฮิรตซ์) ใช้กับเทคโนโลยี 4G จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี | | 24 ก.ย. 2561 | 15 ปี | 15 ก.ย. 2576 |
| สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 MHz <ul style="list-style-type: none"> ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิรตซ์ (723-733 เมกะเฮิรตซ์ คู่กับ 778-788 เมกะเฮิรตซ์) ใช้กับเทคโนโลยี 4G/5G | | จะเริ่มในช่วงปลายปี 2563 ตามที่ กสทช. จะประกาศ | 15 ปี | นับแต่วันเริ่มต้นการได้รับอนุญาตจนครบ 15 ปี |

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 เมกะเฮิร์ตซ์ ของทีโอที | เอสบีเอ็นได้รับค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์จากทีโอทีตามอัตราและปริมาณการใช้งานที่กำหนดไว้ในสัญญา | 7 ปี 5 เดือน | 3 ส.ค. 2568 |

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้ต้องมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และการประชุมผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ในอดีตเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) (“สัญญาอนุญาต 900”) กับ ทีโอที เป็นระยะเวลา 25 ปี นับแต่ที่เริ่มเปิดให้บริการ (1 ตุลาคม 2553 - 30 กันยายน 2558) ขณะที่ดีซีพี บริษัทย่อย เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ Digital PCN (Personal Communication Network) 1800 (“สัญญาให้ดำเนินการ 1800”) กับ กสท ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2539 ถึง 15 กันยายน 2556 ซึ่งตลอดระยะเวลาดำเนินการ เอไอเอสและ ดีพีซีมีหน้าที่ลงทุนจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการและส่งมอบให้เป็นกรรมสิทธิ์ของทีโอที/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. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่เอไอเอสและ ดีพีซีมีข้อพิพาทที่เป็นสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายจากการดำเนินงานภายใต้สัญญาอนุญาต 900

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.1.1 | เงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กทช.”) |
| คู่ความ | เอไอเอส และทีโอที |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 9 มี.ค. 2554 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 7 พ.ย. 2561 ศาลปกครองกลาง 11 พ.ย. 2561 ศาลปกครองกลาง 3 ส.ค. 2561 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | <u>เอไอเอสเป็นผู้ยื่นข้อพิพาท</u> วันที่ 9 มี.ค.2554 เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนตามสัญญาอนุญาต 900 จากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17-20 เป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน เนื่องจากเหตุที่เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อนคำนวณส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ทีโอที วันที่ 23 ส.ค. 2559 เอไอเอสได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปี 23-25 เป็นจำนวนเงิน 8,367.90 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน |

| | |
|-------------------|---|
| 5.1.1 | เงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กทช.”) |
| คู่ความ | เอไอเอส และทีโอที |
| ข้อพิพาท | <p><u>ทีโอทีเป็นผู้ยื่นข้อพิพาท</u></p> <p>วันที่ 29 ก.ค. 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะกรรมการไต่สวนการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีดำเนินการที่ 21-22 เป็นจำนวนเงิน 9,984 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน</p> |
| ผลการพิจารณาคดี | <p>วันที่ 17 ส.ค. 2561 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ยกข้อเรียกร้องแย้งของทีโอทีที่ให้อเอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 17 – 20 กรณีปีดำเนินการที่ 21 – 22 ให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของทีโอที และชี้ขาดให้ทีโอทีชำระคืนผลประโยชน์ตอบแทนจากกรณีพิพาทนี้ที่เอไอเอสชำระเกินไว้เป็นจำนวนเงิน 110.08 ล้านบาทภายใน 60 วันนับแต่ได้รับคำชี้ขาด</p> <p>วันที่ 30 เม.ย. 2562 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 23-25 แบบสุทธิ จำนวน 224.42 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ย ซึ่งเอไอเอสตกลงชำระให้ทีโอทีโดยนำส่วนแบ่งรายได้ของค่าเชื่อมต่อโครงข่ายที่เอไอเอสได้ชำระไว้เกินในข้อพิพาทปีดำเนินการที่ 17 – 20 กรณีปีดำเนินการที่ 21 – 22 จำนวน 111 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยมาหักลบกับเงินที่เอไอเอสต้องชำระให้แก่ทีโอที คงเหลือจำนวนต้องชำระ 144 ล้านบาทโดยเอไอเอสได้นำเงินไปวางต่อสำนักงานวางทรัพย์แล้ว เนื่องจากทีโอทีปฏิเสธการรับเงิน</p> |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 7 พ.ย. 2561 วันที่ 11 พ.ย. 2561 และ วันที่ 3 ส.ค.2562 ทีโอที ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเพื่อขอให้ศาลเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการในข้อพิพาทของปีดำเนินการที่ 17 – 20 และ 21 – 22 และปีที่ 23-25 ตามลำดับ ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|------------------------------|--|
| 5.1.2 | เงินส่วนแบ่งรายรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ |
| คู่ความ | เอไอเอส และทีโอที |
| วันเริ่มคดี และผู้พิจารณาคดี | <p>16 ม.ค. 2556 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม</p> <p>17 ก.ค. 2560 ศาลปกครองกลาง</p> |
| ข้อพิพาท | เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาต 900 ครั้งที่ 3 และครั้งที่ 4 พร้อมดอกเบี้ย ซึ่งทีโอทีผิดนัดชำระให้แก่บริษัทตั้งแต่วันที่เดือนพ.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 ตั้งแต่วันที่เดือน ต.ค. 2555 เป็นต้นไปจนกว่าจะหมดภาระผูกพันตามสัญญาอนุญาต 900 และเมื่อวันที่ 17 ก.ค. 2560 ทีโอที ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลปกครองกลาง |

| | |
|-------------------|--|
| 5.1.2 | เงินส่วนแบ่งรายรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ |
| คู่ความ | เอไอเอส และทีโอที |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 23 พ.ค.62 เอไอเอสยื่นคำร้องต่อศาลปกครองกลางขอให้บังคับตามคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ ซึ่งชี้ขาดให้ทีโอทีชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในช่วงเดือน พ.ย. 2551 – ก.ย. 2555 คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.1.3 | การส่งมอบเสาติดตั้งสายอากาศตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ |
| คู่ความ | เอไอเอส และทีโอที |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 21 ก.ค. 2557 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดว่าเสาสัญญาณจำนวน 13,198 ต้นมิใช่ทรัพย์สินที่เอไอเอสจะต้องส่งมอบกรรมสิทธิ์ให้แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาตและขอคืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเช่าใช้เสาจำนวน 516.31 ล้านบาท |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 26 ก.ย.2562 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำสั่งจำหน่ายคำเสนอข้อพิพาทออกจากสารบบความตามคำร้องของเอไอเอสและทีโอที เนื่องจากทั้งสองฝ่ายได้ตกลงระงับข้อพิพาทตามสัญญาฉบับข้อพิพาทและให้บริการเกี่ยวกับเสาโทรคมนาคม เมื่อวันที่ 4 ก.ย.2562 |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทนี้ยุติ เนื่องจากเอไอเอสและทีโอทีตกลงระงับข้อพิพาท ตามสัญญาฉบับข้อพิพาทและให้บริการเกี่ยวกับเสาโทรคมนาคม ฉบับลงวันที่ 4 ก.ย.2562 โดยเอไอเอสตกลงให้บริการเสาโทรคมนาคมจากทีโอที และทีโอทีตกลงให้บริการพื้นที่และบริการบำรุงรักษาจาก AWN เป็นระยะเวลา 10 ปี เริ่มตั้งแต่มกราคม 2562 เป็นต้นไป |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.1.4 | กรณีผู้ใช้บริการในระบบ 900 MHz โอนย้ายไปใช้บริการในระบบ 3G 2100 MHz ของเอ็ดดับบลิวเอ็น |
| คู่ความ | ทีโอที และเอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 1. 25 ก.ย. 2557 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม 2. 15 พ.ค. 2562 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสหยุดการให้ลูกค้าย้ายผู้ใช้บริการไปยังเอ็ดดับบลิวเอ็น โดยวิธีการ กด *988* เนื่องจากเป็นการผิดสัญญาอนุญาต และเรียกร้องค่าเสียหาย 9,126 ล้านบาท (ตั้งแต่ พ.ค. 2556 - มิ.ย. 2557) พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ในวันที่ 25 มิ.ค. 2559 ทีโอทีได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขจำนวนค่าเสียหายใหม่ โดยคำนวณตั้งแต่ พ.ค. 2556 จนถึงวันสิ้นสุดสัญญาอนุญาต 900 (30 ก.ย. 2558) เป็นเงินจำนวน 32,813 ล้านบาท |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 14 ก.พ. 2562 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของทีโอที ทั้งหมด โดยเห็นว่าเอไอเอสมิได้ปฏิบัติผิดสัญญาอนุญาต 900 ตามที่ทีโอที กล่าวอ้าง |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 15 พ.ค.2562 ทีโอทียื่นคำร้องเพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.1.5 | กรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ("สัญญาอนุญาตฯ") ครั้งที่ 6 และ 7 |
| คู่ความ | ทีโอที และ เอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 30 ก.ย. 2558 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | เอไอเอสยื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาต 900 ให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มีผลผูกพันเอไอเอสและทีโอที และเอไอเอสไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม จำนวน 72,036 ล้านบาท ตามที่ทีโอทีกล่าวอ้างว่าข้อตกลงท้ายสัญญาดังกล่าวเป็นการแก้ไขในสาระสำคัญที่ทำให้ทีโอทีได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก |
| ผลการพิจารณา | วันที่ 29 มกราคม 2563 เอไอเอสได้รับคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการลงวันที่ 23 มกราคม 2563 ชี้ขาดด้วยคะแนนเสียงข้างมาก ให้เอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจำนวน 31,076 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือนนับตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 ให้แก่ ทีโอที จนกว่าจะชำระแล้วเสร็จ เอไอเอสไม่เห็นด้วยกับคำชี้ขาดดังกล่าว โดยจะดำเนินการยื่นคำร้องเพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลปกครองกลางต่อไป |
| ความคืบหน้าของคดี | เอไอเอสอยู่ระหว่างการดำเนินการยื่นคำร้องเพื่อขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ ซึ่งมีกำหนดภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รับคำชี้ขาด |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.1.6 | ค่าเช่าสถานที่ติดตั้งเสาและอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ("สัญญาอนุญาตฯ") |
| คู่ความ | ทีโอที และ เอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 30 ก.ย. 2558 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสดำเนินการเช่าสถานที่จำนวน 11,883 สถานีฐาน ที่ใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเสาและอุปกรณ์ในการให้บริการตามสัญญาอนุญาตฯ ต่อเนื่องไปอีก 2 ปี หลังจากสัญญาอนุญาต 900 สิ้นสุดลง หากไม่สามารถปฏิบัติได้ ให้เอไอเอสชำระเงินค่าเช่าสถานที่ พร้อมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดระยะเวลา 2 ปี นับแต่สิ้นสุดสัญญาอนุญาต 900 คิดเป็นเงิน 1,911 ล้านบาท หรือนำเงินจำนวนดังกล่าวมาวางที่ศาล |
| ผลการพิจารณา | วันที่ 18 มิ.ย. 2562 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำสั่งอนุญาตให้ทีโอทีถอนคำเสนอข้อพิพาทตามที่ทีโอทีร้องขอ และจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทยุติ เนื่องจากเอไอเอสและทีโอทีตกลงระงับข้อพิพาท ตามสัญญาฉบับข้อพิพาทและให้บริการเกี่ยวกับเสาโทรคมนาคม ฉบับลงวันที่ 4 ก.ย. 2562 โดยเอไอเอสตกลงให้บริการเสาโทรคมนาคมจากทีโอที และทีโอทีตกลงให้บริการพื้นที่และบำรุงรักษาจาก AWN เป็นระยะเวลา 10 ปี เริ่มตั้งแต่มกราคม 2562 เป็นต้นไป |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.1.7 | ผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากรายได้ค่าเช่าระบบสื่อสารสัญญาณ |
| คู่ความ | ทีโอที และเอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 15 ธ.ค. 2560 และ 12 ม.ค. 2561 สถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากรายได้ค่าเช่าเคเบิลใยแก้วและค่าเช่าวงจรที่เอไอเอสได้รับจากผู้ประกอบการต่างๆ ตามข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 5 ในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2554 ถึง ไตรมาสที่ 3 ของปี 2555 รวมเป็นเงิน 19.54 ล้านบาท และในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2555 ถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2558 โดยคำนวณจากอัตราค่าเช่าของทีโอทีที่สูงกว่าอัตราที่เอไอเอสเรียกเก็บ รวมเป็นเงิน 1,121.91 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.1.8 | ค่าใช้บริการร่วมใช้เสาอากาศ ค่าบริการพื้นที่ และค่าเช่าใช้อุปกรณ์ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ |
| คู่ความ | ทีโอที และเอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 15 ก.พ. 2561 สถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระเงินค่าใช้พื้นที่และทรัพย์สินของทีโอที ในช่วงระยะเวลา (30 กันยายน 2558 – 30 มิถุนายน 2559) ของมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 MHz เป็นเงินจำนวน 171.48 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน |
| | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.1.9 | ผลประโยชน์ตอบแทนจากการให้บริการเครือข่ายร่วม |
| คู่ความ | ทีโอที และเอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 27 ก.ย. 2561 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | ทีโอทียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้เอไอเอสชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการให้เอ็ดดับบลิวเอ็น ใช้บริการเครือข่ายร่วมซึ่งให้ส่วนลดค่าร่วมเครือข่ายโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากทีโอทีก่อน ในช่วงเดือน ก.ค. 2556 ถึงเดือน ก.ย. 2558 รวมเป็นเงิน 16,252.66 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ |

5.2 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายจากการดำเนินงานภายใต้สัญญาให้ดำเนินการ 1800

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.2.1 | กรณีการนำภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 9 ม.ค. 2551 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 3 มิ.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง 3 ก.ย. 2558 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซี ชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการนำภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 จำนวน 2,449 ล้านบาท พร้อมเรียกเบี้ยปรับร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น รวมเป็นเงิน 3,949 ล้านบาท โดยดีพีซีโต้แย้งว่าเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ดีพีซีได้นำส่งไปแล้วตั้งแต่ 16 ก.ย. 2546 - 15 ก.ย. 2550 และได้นำมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 ก.พ. 2546 |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 1 มี.ค. 2554 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าการชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้นและระงับไปแล้ว ดีพีซีจึงไม่เป็นผู้ผิดสัญญา วันที่ 3 มิ.ย. 2554 กสท ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง วันที่ 28 ก.ค. 2558 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท เนื่องจากเห็นว่า กสท เป็นผู้มีหนังสือแจ้งความประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากการชำระภาษีสรรพสามิตตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือพร้อมกับคืนหนังสือคำประกันให้แก่ดีพีซีมาโดยตลอด โดยมีได้หักทวงแต่อย่างใด คำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการจึงเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 25 ส.ค. 2558 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.2 | การนำค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) มาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 29 ก.ค. 2551 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 25 มิ.ย. 2555 ศาลปกครองกลาง 15 ต.ค. 2557 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีพีซีหักไว้และไม่ได้นำส่งให้ กสท. จำนวน 22 บาทต่อเลขหมาย ซึ่งดีพีซีปฏิบัติตามมติที่ประชุมซึ่งที่โธที่ตกลงไว้ร่วมกับ กสท. ซึ่งยินยอมให้ DPC หักค่าส่วนลดได้ ดังนี้ 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 |

| | |
|-------------------|---|
| 5.2.2 | การนำค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) มาหักออกจากเงินส่วนแบ่งรายได้ |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| ผลการพิจารณาคดี | <p>วันที่ 23 มี.ค. 2555 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด เนื่องจากเห็นว่า กสท ยังมิได้ชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในส่วนที่ดีพีซีต้องชำระแก่ทีโอทีตามบันทึกข้อตกลงค่าเชื่อมโยงโครงข่ายไตรมาสแรก จึงถือว่า กสท ยังไม่มีสิทธิเรียกร้องดังกล่าว และในทางนำสืบของ กสท พังไม่ได้ว่าการที่ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท ในแต่ละปี เป็นการชำระไม่ครบถ้วน</p> <p>วันที่ 25 มิ.ย. 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ต่อมาในวันที่ 16 ก.ย. 2557 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท</p> |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 15 ต.ค. 2557 กสท ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ต่อมาเมื่อวันที่ 7 ส.ค.2562 ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษายืนตามศาลปกครองกลางยกคำร้องของ กสท คดีเป็นที่สิ้นสุด |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.3 | กรณีปรับลดอัตราค่าใช้จ่ายเครือข่ายร่วม (Roaming) |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | <p>7 เม.ย. 2553 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม</p> <p>3 ก.ค. 2562 ศาลปกครองกลาง</p> |
| ข้อพิพาท | <p>ดีพีซียื่นคำเสนอข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ กสท ยกเลิกการกล่าวหาว่าดีพีซีเป็นฝ่ายผิดสัญญา อันเนื่องมาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีพีซีที่ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท พร้อมทั้งชดเชยค่าเสียหายแก่ดีพีซีเป็นเงินจำนวน 50 ล้านบาท</p> <p>โดยในวันที่ 15 ก.ค. 2553 กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการปรับลดอัตราค่าใช้จ่ายเครือข่ายร่วม (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 และเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน นับแต่เดือนเม.ย. 2553 เป็นต้นไป และเมื่อวันที่ 12 ก.ย. 2554 กสท ได้ยื่น คำเสนอข้อพิพาทเพิ่มเติมในกรณีดังกล่าวในส่วนปีดำเนินการที่ 12 (1 เม.ย. 2552 - 15 มิ.ย. 2552) เป็นเงิน 113 ล้านบาท</p> |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 28 มี.ค.2562 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ดีพีซีชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มของปีดำเนินการที่ 10-12 ให้แก่ กสท เนื่องจากเห็นว่าข้อตกลงเรื่องผลประโยชน์ตอบแทนการให้บริการเครือข่ายร่วม (Roaming) (อัตรา 2.10 บาท) ขอบด้วยกฎหมาย การปรับลดอัตราค่า Roaming เป็นอำนาจและสิทธิของ กสท |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 3 ก.ค.2562 ดีพีซียื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดต่อศาลปกครองกลาง ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.2.4 | ค่าเสียหายจากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 8 เม.ย. 2554 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระบวนพิจารณา สำนักงานศาลยุติธรรม 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/ลายมือชื่อเป็นเหตุให้ กสท ได้รับความเสียหายเนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บค่าใช้บริการระหว่างประเทศได้ เมื่อเลขหมายดังกล่าวมีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ กสท |
| ผลการพิจารณาคดี | ในวันที่ 28 พ.ค. 2556 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท เนื่องจากเห็นว่าข้อพิพาทในคดีนี้เป็นเรื่องพิพาททางละเมิด มิได้เป็นการกระทำอันเกิดจากการผิดสัญญาให้ดำเนินการ 1800 ดังนั้นข้อพิพาทในคดีนี้จึงไม่อยู่ในอำนาจพิจารณาของ อนุญาโตตุลาการ |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 6 ก.ย. 2556 กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|------------------------------|--|
| 5.2.5 | ค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) |
| คู่ความ | ทีโอที และกสท/ ดีพีซี |
| วันเริ่มคดี และผู้พิจารณาคดี | 9 พ.ค. 2554 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | ทีโอทียื่นฟ้อง กสท และดีพีซี ต่อศาลปกครองกลาง ให้ร่วมกันชำระค่า Access Charge ตามข้อตกลงเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของดีพีซี ลงวันที่ 8 ก.ย. 2540 ซึ่งประกอบด้วย 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 และดีพีซีนำส่วนลด ค่า Access Charge ในอัตรา 22 บาทต่อเลขหมายต่อเดือนมาหักออกก่อน เป็นเงินรวม 222 ล้านบาท รวม 3 รายการ เป็นเงินทั้งสิ้น 5,454 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ย |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 31 พ.ค. 2562 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำฟ้องของทีโอที โดยให้เหตุผลว่าอัตราค่า Access Charge มิได้เป็นไปตามกฎหมายและประกาศ กสทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม โดยให้คิดอัตราค่าเชื่อมโยงตามหลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช.ดังกล่าว |
| ความคืบหน้าของคดี | ทีโอที กสท และดีพีซี มิได้ยื่นอุทธรณ์ คดีเป็นที่สิ้นสุด |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.6 | ผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 24 ส.ค. 2555 และ 1 เม.ย 57 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 17 ธ.ค. 2562 ศาลปกครองกลาง |
| 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 | วันที่ 26 ก.ย. 2562 และวันที่ 10 ต.ค.2562 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาด ยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสท |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 17 และ 25 ธ.ค.2562 กสท ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.7 | การขอคืนหนังสือคำประกันการชำระผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ |
| คู่ความ | ดีพีซี และ กสท |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 8 ต.ค. 2555 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 15 ก.ย. 2558 ศาลปกครองกลาง 11 ต.ค.2561 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 กสท มีหน้าที่ต้องคืนหนังสือคำประกันในแต่ละปีดำเนินการให้แก่ดีพีซีทันทีที่ ดีพีซีได้ชำระรายได้และเงินเพิ่มให้แก่ กสท. เนื่องจาก กสท ไม่ส่งคืนหนังสือคำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ ปีดำเนินการที่ 10-14 ให้แก่ดีพีซี รวมเป็นเงิน 2,606 ล้านบาท โดยอ้างว่าดีพีซี ชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนไม่ครบถ้วนจากกรณีการนำเงินค่าภาษีสรรพสามิตมาหักออกจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนและกรณีรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายและกรณีปรับลดอัตราค่า roaming ซึ่งเป็นข้อพิพาทอยู่ ดีพีซีจึงยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ กสท คืนหนังสือคำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 10-14 และห้ามมิให้เรียกร้องเงินใดๆ จากธนาคาร พร้อมทั้งชำระค่าเสียหายในส่วนของการธรรมเนียมหนังสือคำประกัน และค่าเสียหายจากความเสียหายแก่ชื่อเสียงและเครดิตทางการเงินอีก 109 ล้านบาทให้กับดีพีซี |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 28 พ.ค. 2558 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้ กสท คืนหนังสือคำประกันและชดใช้ค่าธรรมเนียมธนาคารแก่ดีพีซี วันที่ 15 ก.ย. 2558 กสท ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ต่อมาในวันที่ 13 ก.ย. 2561 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท |

| | |
|-------------------|---|
| 5.2.7 | การขอคืนหนังสือคำประกันการชำระผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ |
| คู่ความ | ดีพีซี และ กสท |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 11 ต.ค.2561 กสท ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.2.8 | การแก้ไขข้อความหนังสือคำประกันการชำระผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำ |
| คู่ความ | กสท และ ดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 28 ส.ค. 2556 สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม 8 ธ.ค. 2560 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 ดีพีซีจะต้องส่งมอบหนังสือคำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละปีดำเนินการให้แก่ กสท ซึ่งในปีดำเนินการที่ 15-16 ดีพีซีได้ปรับปรุงแก้ไขข้อความในหนังสือคำประกันจากเดิมให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของการชำระผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำในแต่ละปี ตามเงื่อนไขแห่งสัญญาให้ดำเนินการ 1800 แต่ กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเรียกร้องให้ดีพีซี ส่งมอบหนังสือคำประกันผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำปีดำเนินการที่ 15 - 16 ฉบับใหม่ โดยอ้างว่าหนังสือคำประกันที่ดีพีซีส่งมอบให้นั้น มีข้อความไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 30 ส.ค. 2560 คณะอนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสท |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 8 ธ.ค. 2560 กสท ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.9 | การเรียกค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว |
| คู่ความ | กสท และ ดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 20 พ.ค. 2558 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | <p>กสท ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. กทค. กสทช. ทูมูฟ และ ดีพีซี ต่อศาลปกครองกลาง ให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท ช่วงระยะเวลาคุ้มครองนับแต่วันที่ 16 ก.ย. 2556 ถึง 15 ก.ย. 2557 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยในส่วนของดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. กทค. และ กสทช. จำนวน 6,083 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี</p> <p>วันที่ 11 ก.ย. 2558 กสท ได้ยื่นคำฟ้องให้ผู้ถูกฟ้องชำระค่าใช้จ่าย/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</p> <p>วันที่ 27 พ.ค. 2559 กสท ได้ยื่นคำฟ้องให้ผู้ถูกฟ้องชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท นับแต่วันที่ 18 ก.ค. 2558 ถึงวันที่ 25 พ.ย.</p> |

| | |
|-------------------|--|
| 5.2.9 | การเรียกค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| ผลการพิจารณาคดี | 2558 เพิ่มเติม โดยในส่วนของดีพีซี ร่วมกับ สำนักงาน กสทช.กทค. และ กสทช. จำนวน 673 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี วันที่ 24 ก.ย.2562 กสท ได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขคำขอท้ายฟ้อง โดยลดจำนวนเงินที่เรียกร้องทั้ง 3 ช่วงเวลาจากเดิม 6,083 ล้านบาท 1,635 ล้านบาท และ 673 ล้านบาท เป็น 1,457 ล้านบาท 1,223 ล้านบาท และ 522 ล้านบาท ตามลำดับ |
| ความคืบหน้าของคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.10 | กรณีการติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอสบน สถานีฐานของดีพีซี โดยไม่ได้รับอนุญาต |
| คู่ความ | กสท และเอไอเอส |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 19 มี.ค. 2561 ศาลแพ่ง |
| ข้อพิพาท | กสท ยื่นคำฟ้องต่อศาลแพ่งเรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าเสียหายจากกรณีที่ไปติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอส 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 | ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลแพ่ง |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.2.11 | กรณีการติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอดับบลิวเอ็นบน สถานีฐานของดีพีซี โดยไม่ได้รับอนุญาต |
| คู่ความ | กสท และเอดับบลิวเอ็น และ กสท |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 19 มี.ค. 2561 ศาลแพ่ง |
| ข้อพิพาท | กสท ยื่นฟ้องต่อศาลแพ่งให้เอดับบลิวเอ็นชำระค่าเสียหายจากกรณีที่ไปติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอดับบลิวเอ็น ณ สถานีฐานของดีพีซี จำนวน 67 แห่ง ที่ได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 โดยมีได้รับความยินยอมจาก กสท ตั้งแต่เดือน ม.ค. 2556 - มิ.ย. 2559 เป็นเงินจำนวน 57.531 ล้านบาท รวมดอกเบี้ยผิดนัดจำนวน 5.205 ล้านบาท เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 62.736 ล้านบาท และค่าเสียหายนับแต่วันฟ้องอีกเดือนละ 2 ล้านบาท จนกว่าจะมีการรื้อถอนอุปกรณ์ออกไป |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลแพ่ง |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.2.12 | การนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ ไปให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นร่วมใช้ |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 30 มิ.ย. 2559 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซี รื้อถอนอุปกรณ์โทรคมนาคมของเอไอเอสและเอดับบลิวเอ็น บริษัทย่อยของเอไอเอส ที่ติดตั้งอยู่บนโครงข่ายของดีพีซี ที่ได้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ให้แก่ กสท ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 จำนวน 97 แห่ง โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก กสท ตั้งแต่เดือนม.ค. 2556 ถึงเดือนมิ.ย. 2559 และเรียกร้องให้ชำระค่าเสียหาย รวมเป็นเงิน 175.19 ล้านบาท |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.2.13 | การส่งมอบเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการ 1800 |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 28 มี.ค. 2561 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | กสท ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซี ส่งมอบเสาโทรคมนาคมจำนวน 4,657 ต้น ตู้ container จำนวน 3,012 ตู้ ระบบ Call Center, ระบบจ่ายไฟ และระบบบางคงสิทธิเลขหมายที่ ดีพีซี ขอใช้งานร่วมกับเอไอเอส เนื่องจากเห็นว่าดีพีซีไม่ปฏิบัติตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 ที่กำหนดให้ ดีพีซีต้องจัดหาและส่งมอบกรรมสิทธิ์เครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ กสท หากส่งมอบไม่ได้ให้ชดใช้เป็นเงินและชำระค่าเสียหาย ค่าเสียโอกาสทางธุรกิจรวมเป็นเงิน 13,431.45 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยผิดนัดร้อยละ 7.5 ต่อปี |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.2.14 | การส่งมอบเสาโทรคมนาคมและตู้คอนเทนเนอร์ ตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ |
| คู่ความ | กสท และดีพีซี |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 31 ต.ค. 2561 สถาบันอนุญาตโตตุลาการ สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม |
| ข้อพิพาท | ดีพีซีขอเรียกคืนเสาโทรคมนาคมจำนวน 155 ต้นที่เคยส่งมอบให้แก่ กสท โดยเห็นว่าเสาโทรคมนาคมมิใช่เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับให้บริการ ตามสัญญาให้ดำเนินการ 1800 กสท จึงยื่นคำเสนอข้อพิพาทเพื่อให้มีคำชี้ขาดให้ ดีพีซี ส่งมอบเสาโทรคมนาคมดังกล่าว หากส่งมอบไม่ได้ให้ชดใช้เป็นเงินและชำระค่าเสียหาย ค่าเสียโอกาสทางธุรกิจรวมเป็นเงิน 501.42 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยผิดนัดร้อยละ 7.5 ต่อปี |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ข้อพิพาทอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ |

5.3 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายจากการดำเนินงานภายใต้ พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ และ พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.3.1 | การฟ้องเพิกถอนมติและคำสั่งที่ให้เอไอเอสดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน (Pre-Paid) |
| คู่ความ | เอไอเอส กสทช. และเลขาธิการ กสทช. |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 13 ก.ย. 2554 ศาลปกครองกลาง 18 ธ.ค. 2558 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | กทช. (ปัจจุบัน คือ กสทช.) และเลขาธิการ กทช. (ปัจจุบัน คือ เลขาธิการ กสทช.) มีคำสั่งให้เอไอเอสจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน (Pre-Paid) ย้อนหลังก่อนวันที่ประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 ต.ค. 2551 เอไอเอสยื่นฟ้อง กทช. และเลขาธิการ กทช. ต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้เอไอเอสดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน (Pre-Paid) ที่ให้บริการอยู่ก่อนวันที่ประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 ต.ค. 2551 ทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันนับตั้งแต่วันที่ประกาศ กทช. ฉบับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ และคำสั่งที่กำหนดให้เอไอเอสชำระค่าปรับทางปกครองวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 ก.ค. 2555 จนกว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ |
| ผลการพิจารณาคดี | ในวันที่ 19 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่งของ กทช. ตามข้อเรียกร้องของเอไอเอส เนื่องจากเห็นว่า เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ กทช. มิได้มีมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบการระงับหรือยกเลิกบริการได้อีกทั้งจำนวนผู้ใช้บริการมีมาก ดังนั้น หากไม่ได้รับความร่วมมือจะดำเนินการได้ยาก มติและคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น และเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการ |
| ความคืบหน้าของคดี | ในวันที่ 18 ธ.ค. 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.3.2 | การฟ้องเพิกถอนคำสั่ง กทท.กรณีไม่ให้เอไอเอสมีเงื่อนไขเกี่ยวกับวันหมดอายุการใช้งาน (Validity) ในแบบสัญญา |
| คู่ความ | เอไอเอส และ กทท. |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 27 พ.ค. 2554 ศาลปกครองกลาง 9 ธ.ค. 2559 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | กทท. (ปัจจุบัน คือ กสทช.) มีคำสั่งห้ามมิให้เอไอเอสกำหนดระยะเวลาการใช้งาน (Validity) โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจ่ายเงินล่วงหน้า (Pre-paid) โดยให้เอไอเอสแก้ไขแบบร่างสัญญาให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจ่ายเงินล่วงหน้าระหว่างเอไอเอสกับผู้ให้บริการ ห้ามไม่ให้มีเงื่อนไขเกี่ยวกับวันหมดอายุการใช้งาน (Validity) เอไอเอสยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนคำสั่ง กทท. ที่ให้เอไอเอสแก้ไขแบบร่างสัญญาให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจ่ายเงินล่วงหน้า (Pre-paid) โดยที่ห้ามไม่ให้มีเงื่อนไขเกี่ยวกับวันหมดอายุการใช้งาน (Validity) |
| ผลการพิจารณาคดี | ในวันที่ 10 พ.ย. 2559 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกฟ้องเอไอเอส เนื่องจากเห็นว่าเป็นการนำคดีมาฟ้องเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาฟ้องคดี และการที่ผู้ฟ้องคดีนำคดีมาฟ้องล่าช้าดังกล่าว ไม่ได้เกิดจากเหตุจำเป็นอื่นและไม่เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์สาธารณะ หากแต่เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์ของเอไอเอสเอง และเนื่องจากประกาศดังกล่าวยังคงมีผลบังคับใช้มิได้ถูกยกเลิกเพิกถอน ดังนั้น คำสั่งที่ออกตามประกาศดังกล่าวจึงชอบด้วยกฎหมายแล้ว |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 9 ธ.ค. 2559 เอไอเอสยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด |

| | |
|------------------------------|--|
| 5.3.3 | กรณีฟ้องเพิกถอนประกาศ กสทช.ที่ห้ามเอไอเอสเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าอัตราขั้นสูง |
| คู่ความ | เอไอเอส กสทช. และเลขาธิการ กสทช. |
| วันเริ่มคดี และผู้พิจารณาคดี | 2 ก.ค. 2555 ศาลปกครองกลาง 21 เม.ย. 2560 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | เอไอเอสยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้มีคำพิพากษาเพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่องอัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 ที่ให้เรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงภายในประเทศได้ไม่เกิน 0.99 บาทต่อนาที โดยมีผลบังคับใช้เฉพาะกับผู้ที่มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเห็นว่าเป็นคำสั่งที่มีชอบและเป็นการเลือกปฏิบัติ |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 24 มี.ค. 2560 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกฟ้อง เอไอเอสยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดเมื่อวันที่ 21 เม.ย. 2560 |
| ความคืบหน้าของคดี | คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.3.4 | การฟ้องเพิกถอนประกาศ กสทช. กรณีให้เอไอเอสนำส่งรายได้รายได้จากการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว |
| คู่ความ | เอไอเอส และ กสทช. |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 18 ธ.ค. 2558 ศาลปกครองกลาง 11 ต.ค.2562 ศาลปกครองสูงสุด |
| ข้อพิพาท | เอไอเอส ยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง ขอให้เพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการชั่วคราว (ฉบับที่ 2) ภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ในส่วนที่กำหนดเพิ่มเติมให้ต้องนำส่งรายได้ในช่วงคุ้มครอง อย่างน้อยไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ตามสัญญาอนุญาต 900 เพราะเป็นประกาศที่ไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ เนื่องจากประกาศฉบับก่อนหน้าไม่ได้มีข้อกำหนดในเรื่องดังกล่าว |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 11 ก.ย.2562 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษาให้เพิกถอนประกาศ กสทช.ฉบับดังกล่าวในส่วนของการกำหนดให้ต้องนำส่งเงินรายได้ขั้นต่ำไม่น้อยกว่าจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้ตามสัญญาอนุญาต 900 - |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 11 ต.ค.2562 กสทช. ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5.3.5 | การฟ้องเพิกถอนมติคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค”) ที่มีคำสั่งให้นำส่งรายได้จากการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว |
| คู่ความ | เอไอเอส และสำนักงาน กสทช. กสทช. กทค. |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 1 พ.ค. 2560 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | เอไอเอส ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. กสทช. และ กทค. ต่อศาลปกครองกลาง ขอให้เพิกถอนหนังสือสำนักงาน กสทช. และมติ กทค.ที่มีคำสั่งให้เอไอเอส นำส่งรายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทานระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2558 - 30 มิ.ย. 2559 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการชั่วคราวเป็นจำนวนเงิน 7,221 ล้านบาท เนื่องจากเห็นว่าบริษัทฯ มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ จึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะต้องนำส่งให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่อย่างใด |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.3.6 | การฟ้องเพิกถอนมติคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค”) ที่มีคำสั่งให้นำส่งรายได้จากการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว |
| คู่ความ | ดีพีซี และสำนักงาน กสทช.กทค. และ กสทช. |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 16 พ.ย. 2558 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | ดีพีซียื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้ดีพีซีดำเนินการส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ พ.ศ. 2556 ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 เป็นเงินจำนวน 628 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 16 ก.ย. 2559 คณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลาง ให้ดีพีซีนำส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ พ.ศ. 2556 จนถึงวันที่มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ช่วงระหว่างวันที่ 16 ก.ย. 2556 - 17 ก.ค. 2557 จำนวน 628 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ย วันที่ 12 ก.ค.2562 กสทช.ยื่นคำร้องขอแก้ไขคำฟ้องโดยเรียกร้องให้ดีพีซีนำส่งเงินรายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการทั้งหมด (16 ก.ย.2556 – 25 พ.ย.2558) เป็นเงินรวม 869.51 ล้านบาท ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.3.7 | การฟ้องเพิกถอนมติคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (“กทค”) ที่มีคำสั่งให้นำส่งรายได้จากการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว |
| คู่ความ | ดีพีซี และสำนักงาน กสทช.และ กสทช. |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 7 ธ.ค. 2561 ศาลปกครองกลาง |
| ข้อพิพาท | ดีพีซียื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางให้เพิกถอนมติและคำสั่ง ที่ให้ดีพีซีนำส่งรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ นับแต่วันที่เข้าสู่มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวฯ 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 พร้อมดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น |
| ผลการพิจารณาคดี | - |
| ความคืบหน้าของคดี | ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง |

5.4 กรณีข้อพิพาททางกฎหมายอื่น ๆ

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.4.1 | กรณีกรมสรรพากรมีคำสั่งให้เอไอเอสชำระเงินเพิ่ม |
| คู่ความ | เอไอเอส และกรมสรรพากร |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 10 พ.ย. 2559 ศาลภาษีอากรกลาง 10 ก.ค. 2562 ศาลฎีกา |
| ข้อพิพาท | เอไอเอส ยื่นฟ้องกรมสรรพากรต่อศาลภาษีอากรกลางขอให้เพิกถอนการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน และเพิกถอนคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ และลดหรืองดเงินเพิ่มทั้งหมดกรณีที่เจ้าพนักงานประเมินมีคำสั่งให้เอไอเอสชำระเงินเพิ่มจำนวนรวมทั้งหมด 128.21 ล้านบาท เนื่องจากหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายจากเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องจ่ายให้ทีโอทีไม่ถูกต้อง โดยนำภาษีสรรพสามิตไปหักออกก่อนตามมติคณะรัฐมนตรี |
| ผลการพิจารณาคดี | วันที่ 29 ก.ย.2560 ศาลภาษีอากรกลางพิพากษายกฟ้อง วันที่ 11 มี.ค. 2562 ศาลอุทธรณ์พิพากษตามศาลภาษีอากรกลางยื่นให้ยกฟ้อง |
| ความคืบหน้าของคดี | วันที่ 10 ก.ค. 2562 เอไอเอสยื่นขออนุญาตฎีกา ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา |

| | |
|-----------------------------|---|
| 5.4.2 | กรณีเรียกร้องให้ชำระค่าเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ค่าบริการระบบสื่อสารสัญญาณในอาคารและค่าร่วมใช้ไฟฟ้าในทรัพย์สินตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ |
| คู่ความ | เอดับบลิวเอ็น และทีโอที |
| วันเริ่มคดีและผู้พิจารณาคดี | 31 ม.ค. 2560 ศาลแพ่ง |
| ข้อพิพาท | ทีโอทีได้ยื่นฟ้องเอดับบลิวเอ็นต่อศาลแพ่ง เรียกร้องให้เอดับบลิวเอ็นชำระค่าใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ค่าบริการระบบสื่อสารสัญญาณในอาคารและค่าร่วมใช้ไฟฟ้าในทรัพย์สินระหว่างวันที่ 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 2 ต.ค. 2562 เอดับบลิวเอ็นได้ยื่นคำร้องขอถอนอุทธรณ์ที่ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลแพ่งไว้เมื่อวันที่ 19 พ.ย.61 เนื่องจากทีโอทีและเอดับบลิวเอ็น ได้ทำสัญญาระงับข้อพิพาทดังกล่าวโดย เอดับบลิวเอ็นได้ชำระค่าใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมพร้อมดอกเบี้ยให้แก่ทีโอทีตามคำพิพากษาของศาลแพ่ง และทีโอทีไม่คัดค้านการขอถอนอุทธรณ์ (อยู่ระหว่างศาลอุทธรณ์พิจารณาสั่งคำร้อง) |

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

| | |
|---|--|
| ชื่อบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ | : บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) |
| ชื่อย่อหลักทรัพย์ | : ADVANC |
| วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ | : 5 พฤศจิกายน 2534 |
| มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด | : 633,287 ล้านบาท (ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562) |
| ทุนจดทะเบียน | : 4,997,459,800 บาท |
| ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว | : 2,973,178,632 บาท |
| จำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด | : 37,087 (ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2562 วันกำหนด Record Date ล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล) |
| สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายย่อย (Free float) | : 36.22% |
| ประเภทธุรกิจ | : ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม โดยรวมถึงธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 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 |

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 กิจกรรมร่วมค้า และบริษัทที่เข้าร่วมลงทุน

| ลำดับ | บริษัทย่อย | ประเภทธุรกิจ | ทุน จดทะเบียน (ล้านบาท) | มูลค่าที่ ตราไว้ต่อ หุ้น (บาท) | ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท) | สัดส่วน การถือหุ้น (%) |
|-------|--|---|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1 | บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค 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 ผู้ ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้บริการโทรคมนาคม บริการโครงข่าย โทรคมนาคม และบริการโครงข่าย กระจายเสียงและโทรทัศน์ ที่ไม่ใช่คลื่น ความถี่ | 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 | ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่าย สายโทรศัพท์ และ สาย Optical Fiber | 95.75 | 10 | 957.52 | 51.00 ¹⁾ |
| 3 | บริษัท ดิจิทัล โฟน จำกัด (ดีพีซี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 | ปัจจุบันยุติการให้บริการ เนื่องจากสิ้นสุด ระยะเวลาตามสัญญาให้ดำเนินการ ให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ Digital PCN 1800 | 91.39 | 10 | 913.86 | 98.55 |
| 4 | บริษัท แอดวานซ์ เอ็มपी จำกัด (เอเอ็มพี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 | ให้บริการการชำระเงินค่าสินค้าและ บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และบัตรเงินสด | 30 | 10 | 300 | 99.99 |
| 5 | บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 เว็บไซต์ : www.sbn.co.th | ให้บริการโทรคมนาคม และบริการ โครงข่ายโทรคมนาคม เช่น บริการ อินเทอร์เน็ต (ISP) บริการอินเทอร์เน็ต ระหว่างประเทศและบริการชุมสาย อินเทอร์เน็ต บริการโครงข่ายโทรคมนาคม ระหว่างประเทศ (IPLC & IP VPN) บริการเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) และบริการโทรทัศน์ผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (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 | ทุน จดทะเบียน (ล้านบาท) | มูลค่าที่ ตราไว้ต่อ หุ้น (บาท) | ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท) | สัดส่วน การถือหุ้น (%) |
|-------|--|--|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 7 | บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสรทิ บิวชั่น จำกัด (เอดีดี) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท จังหวัด กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5157 โทรสาร : (66) 2029 5019 | ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย | 0.054 | 100 | 54 | 99.99 |
| 8 | บริษัท แอดวานซ์ เมจิการ์ดี จำกัด (เอเอ็มซี) 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) ²⁾ (บริษัทย่อยโดยซื้อผ่าน 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) ²⁾ (บริษัทย่อยโดยซื้อผ่าน เอดับบลิว เอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2263 8000 โทรสาร : (66) 2263 8132 เว็บไซต์ : www.csloxinfo.com | ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าองค์กรธุรกิจ | 594.51 | 0.25 | 148.63 | 99.58 |
| 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 พรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอบีเอ็น) สำนักงานเลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 | ให้บริการจัดอบรมแก่บริษัทในกลุ่ม | 0.75 | 100 | 75 | 99.99 |

หมายเหตุ:

¹⁾ สัดส่วนการถือหุ้นในเอดีดี ที่เหลืออีกร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกัน

²⁾ เอดับบลิวเอ็นซื้อถือหุ้นในซีเอสแอลผ่านการทำค่าเสนอซื้อหลักทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 99.58 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของซีเอสแอล เป็นผลให้ ทีเอ็มซี, เอดีดี และวายพีซี มีสถานะเป็นบริษัทย่อยโดย
ซื้อผ่านซีเอสแอล

| ลำดับ | บริษัทย่อย | ประเภทธุรกิจ | ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท) | มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท) | ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท) | สัดส่วนการถือหุ้น (%) |
|-------|---|---|------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 13 | บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ด๊บบลิวดีเอส) 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 เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (เอดีวี) ²⁾ (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 แฟกซ์ ไลต์ จำกัด (เอฟเอ็กซ์แอล) สำนักงานเลขที่ 1291/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ : (66) 2029 5000 โทรสาร : (66) 2029 5019 | ให้เช่าและบริการพื้นที่ที่ดินและอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ | 0.01 | 100 | 1 | 99.98 |
| 17 | บริษัท เอลโล เพจเจส คอมเมอร์ส จำกัด (วายุพีซี) ²⁾ (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 งานโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางธุรกิจโดยสื่อโฆษณาทุกประเภท | 0.01 | 10 | 0.1 | 99.94 |

| 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 อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โทรศัพท์ : (66) 2029 5055 โทรสาร : (66) 2029 5019 | ให้บริการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสงภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ | 1 | 100 | 100 | 60.00 |
| 2 | บริษัท แรบบิท-ไลน์ เพย์ จำกัด (อาร์แอลพี) ³ 127 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:

³ อาร์แอลพี เป็นกิจการร่วมค้าระหว่าง เอเอ็นพี กับบริษัท แรบบิทเพย์ซิสเต็ม จำกัด และ ไลน์เพย์ คอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2561

| ลำดับ | บริษัทที่เข้าร่วมลงทุน | ประเภทธุรกิจ | ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท) | มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท) | ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท) | สัดส่วนการถือหุ้น (%) |
|-------|--|--|------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | บริดจ์ โมบาย พีทีอี แอลทีดี (บีเอ็มบี) 750 Chai Chee Road, #03-02/03, Technopark @ Chai Chee, ประเทศสิงคโปร์ โทรศัพท์ : (65) 6424 6270 โทรสาร : (65) 6745 9453 | ให้บริการเกี่ยวกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก เพื่อให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ | 9 | 1 เหรียญสหรัฐ | 9 ล้านเหรียญสหรัฐ | 10.00 |
| 2 | บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด (ซีแอลเอช) ⁴ 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 |

หมายเหตุ:

⁴ สัดส่วนการถือหุ้นในซีแอลเอช เป็นการถือหุ้นผ่านเอไอเอสร้อยละ 10 และถือผ่านอดับบลิวเอ็นอีร้อยละ 10

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 ฟูซ 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