

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่ให้บริการทางเสียง ข้อมูล และบริการเสริมอื่น ๆ ผ่านโครงข่ายหลักในระบบ GSM 1800 และ HSPA 850 โครงข่ายของบริษัทมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศและบริษัทเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่อันดับสองของประเทศเมื่อพิจารณาจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ซึ่งมีอยู่ประมาณ 27.9 ล้านเลขหมาย¹ โดยเป็นลูกค้าในระบบเติมเงินประมาณ 24.4 ล้านเลขหมาย และลูกค้าในระบบรายเดือนประมาณ 3.5 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 12.53 และร้อยละ 87.47 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดตามลำดับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาดประมาณร้อยละ 30.2 ของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดของประเทศ

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามบนคลื่นความถี่ดังกล่าว นอกจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ แล้ว บจก. ดีแทค ไตรเน็ตยังมีสิทธิให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อเช่าใช้และเพื่อให้บริการโทรคมนาคม (Network Provider and Service Provider) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility) โดยมีขอบเขตในการประกอบกิจการโทรคมนาคมดังกล่าวที่ราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ กิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตรวมถึงลักษณะและประเภทของบริการ ดังนี้

- (1) บริการโครงข่ายโทรคมนาคมไร้สาย
- (2) บริการโทรคมนาคม ดังนี้
 - (2.1) บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - (2.2) บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
 - (2.3) บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service) ของบริการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาต
 - (2.4) บริการขายส่งบริการ สำหรับบริการในข้อ (2.1) (2.2) และ (2.3)
- (3) บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility)

สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ดังกล่าวข้างต้นนั้น บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้เริ่มเปิดให้บริการ 3G อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2556 ปัจจุบันสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วประเทศและครอบคลุมร้อยละ 55 ของจำนวนประชากร และคาดว่าจะสามารถให้บริการครอบคลุมได้ร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรภายใน 3 ปี นับจากวันที่ได้รับใบอนุญาต

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีบริษัทย่อยทั้งสิ้น 9 บริษัท และถือหุ้นในบริษัทรวมจำนวน 2 บริษัท ได้แก่ บจก. ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชั่น บิซิเนส (ยูดี) และ บจก. ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์

ความเป็นมาในการจัดตั้งบริษัทย่อยสามารถสรุปได้ดังนี้

- บริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการบริหารสินทรัพย์และ/หรือพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ อันได้แก่ บจก. แทค พร็อพเพอร์ตี้ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดการอสังหาริมทรัพย์ โดยถือครองที่ดินในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็น

¹ จำนวนลูกค้านับรวมทุกเลขหมายของผู้ใช้บริการระบบเติมเงินที่ยัง Active อยู่ แต่ไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วันที่เป็นการระงับการใช้งานสองทาง

พื้นที่ในการติดตั้งสถานีสฐาน บจก. อีสเทิร์น บีช มีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาส่งเสริมและเป็นเจ้าของที่ดินที่ตั้งอาคาร Call Center ถนนศรีนครินทร์

- ในปี 2549-2553 บริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยเพื่อดำเนินธุรกิจที่เสริมประโยชน์กับธุรกิจหลักของบริษัท ได้แก่ (ก) บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และบริการอินเทอร์เน็ต และเมื่อปลายปี 2555 ก็ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามเพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เพิ่มเติม (ข) บจก. ดีแทค อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส เพื่อดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม (ปัจจุบันยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ) และ (ค) บจก. ดีแทค บรอดแบนด์ เพื่อดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม ปัจจุบันได้ให้บริการ Wi-Fi
- ในปี 2550 บริษัทได้ลงทุนในบริษัทย่อยสองแห่ง ได้แก่ (ก) บจก. เพย์สบาย (บริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการรับ/ส่งเงิน โอนเงินหรือรับชำระเงินแบบออนไลน์ บริการบัตรเครดิต และในปี 2555 บจก. เพย์สบาย ได้ขยายขอบเขตการประกอบกิจการเพิ่มเติมโดยได้รับใบอนุญาตให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระเงิน และได้รับใบอนุญาตดังกล่าวเมื่อเดือนพฤศจิกายน และ (ข) บจก. ครีเอ (บริษัทถือหุ้นร้อยละ 51) เพื่อรองรับการขยายธุรกิจด้านการพัฒนาและให้บริการโปรแกรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในส่วนของบริการเสริมที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- นอกจากนี้ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทในปี 2550 บมจ. ยูนิคิตีคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี (ยูคอม) ได้กลายเป็นบริษัทย่อยของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงินและให้บริการเติมเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเติมเงิน (E-Refill)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพอันจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ จุดเด่นประการหนึ่งของบริษัท คือ ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติในเชิงบวกเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดได้จากการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการเปิดเสรีด้านกิจการสื่อสารโทรคมนาคม

ข้อมูลสรุปสำหรับบริษัทย่อยและบริษัทรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
บจก. เวิลด์โฟน ซ็อบ	อยู่ระหว่างการชำระบัญชี	100
บจก. แทค พร็อพเพอร์ตี้	บริหารสินทรัพย์	100
บจก. ดีแทค ไตรเน็ต (เดิมชื่อ บจก. ดีแทค เนทเวอร์ค)	ให้บริการโทรคมนาคม โดยได้รับอนุญาตจาก กสทช. (ปัจจุบันให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์)	100
บจก. ดีแทค บรอดแบนด์	ให้บริการโทรคมนาคม โดยได้รับอนุญาตจาก กสทช. (ปัจจุบันให้บริการ Wi-Fi)	100
บจก. ดีแทค อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส	จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการให้บริการอินเทอร์เน็ต (ปัจจุบันยังไม่ได้ดำเนินการ)	100
บมจ. ยูนิคิตีคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี (ยูคอม)	ตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงินและการให้บริการเติมเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเติมเงิน (E-Refill)	99.81

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
บจก. เพย์สบาย	ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ บริการบัตรเครดิต บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระเงิน	100
บจก. ศรีใจ	พัฒนาและให้บริการโปรแกรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	51
บจก. อีสเทิร์น บิซ	บริหารสินทรัพย์	100 ⁽¹⁾
บจก. ยูไนเต็ท ดิสทริบิวชั่น บิซซิเนส (ยูดี)	จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซิมการ์ด บัตรเติมเงินและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ	25 ⁽²⁾
บจก. ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์	ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์	20

หมายเหตุ

- (1) สัดส่วนการถือหุ้นผ่าน บจก. แทค พร็อพเพอร์ตี้
- (2) ส่วนที่เหลือร้อยละ 75 ถือหุ้นโดย บจก. เบญจจินดา โฮลดิ้ง แม้ว่าบริษัทที่บริษัทถือหุ้นในยูดีเพียงร้อยละ 25 โดยมี บจก. เบญจจินดา โฮลดิ้ง ซึ่งเป็นบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งกับบริษัทถือหุ้นในยูดีร้อยละ 75 นั้นอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทเห็นว่าโครงสร้างการถือหุ้นดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของบริษัท เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อนึ่ง บริษัทมีมาตรการป้องกันการถ่ายเททางผลประโยชน์และขั้นตอนในการควบคุมรายการระหว่างกันอย่างรัดกุม เป็นไปตามกฎเกณฑ์เรื่องการเข้าทำรายการระหว่างกันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 12.3 - มาตรการขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน)

ทั้งนี้ ณ วันที่ 30 เมษายน 2556 บจก. เบญจจินดา โฮลดิ้ง มีรายชื่อผู้ถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นดังต่อไปนี้

นายบุญชัย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 40.0
นายวิชัย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 30.0
นางวรรณภา จิรกิติ	ร้อยละ 15.0
นายสมชาย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 15.0

1.1 นโยบายในการดำเนินงานของบริษัท

1.1.1 วิสัยทัศน์ (Empower Societies)

การสร้างเสริมสังคมให้เข้มแข็งด้วยเทคโนโลยีที่บริษัทมีอยู่ในมือ การมอบโอกาสให้ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลและเชื่อมต่อกันได้อย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสรรค์สังคมสำหรับอนาคตที่ดีกว่า

1.1.2 พันธกิจ (We are here to help our customers)

หน้าที่ของบริษัทคือ การช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากการติดต่อสื่อสาร ความสำเร็จของบริษัทจึงวัดได้จากความรู้สึกของลูกค้าที่รักบริษัทและอยากแนะนำบริการที่ดีของบริษัทนั้นให้กับครอบครัวและคนที่เขารัก

1.1.3 กลยุทธ์

Internet for All

การทำให้คนไทยทั่วประเทศสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

Loved by Customers

การมอบประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจในบริการและรักบริษัท จนอยากแนะนำและบอกต่อให้ครอบครัวและเพื่อน

Efficient Operations

การเพิ่มประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต และความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ดียิ่งขึ้น

1.1.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

นอกเหนือจากการรักษาตำแหน่งหนึ่งในผู้นำของตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแล้ว บริษัทมีเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทดังต่อไปนี้

- (1) เพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทโดยการเพิ่มความสามารถในการทำกำไร
- (2) รักษาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านการบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย การจัดกลยุทธ์ตามกลุ่มลูกค้า เครือข่ายช่องสัญญาณ และความรวดเร็วในการส่งข้อมูล
- (3) นำเสนอนวัตกรรมใหม่ด้านการบริการอย่างต่อเนื่องด้วยความหลากหลายและมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและวิถีชีวิตของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม
- (4) เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าและบริการหลังการขาย
- (5) พัฒนาศักยภาพและองค์กรเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดด้วยหลักพึงปฏิบัติและจรรยาบรรณที่ดี

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจเหล่านี้ บริษัทได้ปรับใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ และจะทำการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสม โดยกระบวนการตรวจสอบและทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริษัทสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงรวมถึงปัจจัยภายนอกด้านอื่น ๆ ได้

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัทจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดในเดือนสิงหาคม 2532 โดยกลุ่มเบญจรงค์กุล เพื่อประกอบธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยได้เริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาความร่วมมือกับ กสท. ในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ตั้งแต่ปี 2534 และในย่านความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ตั้งแต่ปี 2537

ในปี 2538 บริษัทนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นบริษัทไทยบริษัทแรกที่นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ

ในปี 2543 เทเลนอร์ได้เข้าถือหุ้นในบริษัทคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.9 และในเดือนตุลาคม 2548 เทเลนอร์และ บจก. ไทย เทลโคโฮลดิ้งส์ ได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นของบริษัทเป็นการทั่วไปซึ่งเป็นผลมาจากการที่ บจก. ไทย เทลโคโฮลดิ้งส์ ได้เข้าซื้อหุ้นของยูคอม

ในปี 2550 บริษัทได้ปรับโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทและนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สาระสำคัญของการปรับโครงสร้างการถือหุ้นประกอบด้วยการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดของยูคอม โดยบริษัทได้ออกหุ้นสามัญใหม่ของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้นของยูคอมเพื่อเป็นค่าตอบแทนหุ้นของยูคอมที่นำมาเสนอขาย (Share Swap) และการลดทุนของบริษัทแบบเฉพาะเจาะจง (Selective Capital Reduction) โดยการลดหุ้นสามัญของบริษัทที่ยูคอมถืออยู่ทั้งหมด

ภายหลังจากการปรับโครงสร้างการถือหุ้นและนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว บริษัทกลายเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของยูคอม และได้ทำการเพิกถอนหุ้นของยูคอมออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนกันยายน 2550

ในเดือนมีนาคม 2544 บริษัทเริ่มใช้ชื่อทางการค้า “ดีแทค” (dtac) และในเดือนตุลาคม 2550 บริษัทได้ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของบริษัทโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของบริษัทในวิธีการดำเนินธุรกิจการตลาด ทั้งนี้ ก่อนปี 2544 บริษัทใช้ชื่อทางการค้า “เวลดิโฟน”

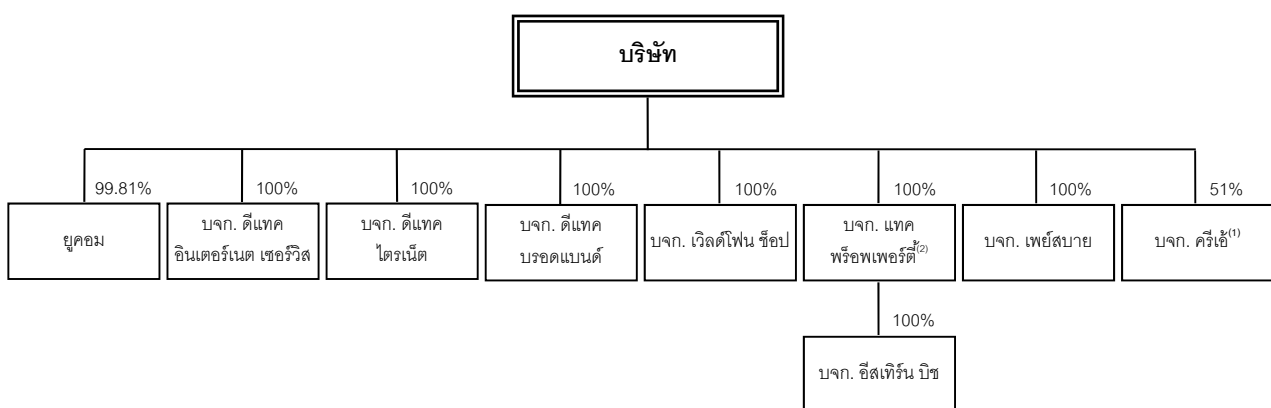
ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ดังนี้

- | | |
|----------------|--|
| มิถุนายน 2550 | - บริษัทนำหุ้นเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยที่มีหลักทรัพย์จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์สองแห่ง (Dual Listing) |
| | - บริษัทได้รับรางวัล “Mobile Operator of the Year” ของประเทศไทยในฐานะเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยอดเยี่ยมจากนิตยสาร Asian MobileNews |
| สิงหาคม 2550 | - บริษัทได้รับรางวัลพระราชทาน “Thailand Corporate Excellence” ประเภทความเป็นเลิศด้านการตลาด จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทยและสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| ตุลาคม 2550 | - บริษัทปรับภาพลักษณ์แบรนด์ดีแทค โดยเน้นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ลูกค้า (feel good) |
| มกราคม 2551 | - บริษัทลงทุนใน บจก. เพย์สกาย ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการระบบชำระเงินออนไลน์ |
| | - บริษัทร่วมกับ กสท โทรล้งให้บริการ 3G บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิรตซ์ ที่สถานีฐานจังหวัดมหาสารคาม |
| มีนาคม 2551 | - บริษัทร่วมกับธนาคารกสิกรไทยเปิดตัว “ATM SIM” บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ครั้งแรกของประเทศไทย |
| พฤศจิกายน 2551 | - ATM SIM ได้รับรางวัล Best Mobile Service จาก Asia Mobile Award 2008 ซึ่งจัดขึ้นโดย GSMA's Mobile Congress |
| มกราคม 2552 | - ATM SIM ได้รับรางวัล Project of the Year จากงาน Thailand ICT Excellence Awards 2008 |
| | - โครงการ *1677 บริการทางด่วนข้อมูลการเกษตรได้รับรางวัลการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดีเด่นแห่งปี (Business Enabler) จากงาน Thailand ICT Excellence Awards 2008 |
| มีนาคม 2552 | - บริษัทเข้าทำสัญญาเอ็กชัญซ์คลูซี่ฟสร้างยุทธศาสตร์พันธมิตรพัฒนาบริการร่วมกันกับ Vodafone |
| มิถุนายน 2552 | - ATM SIM ได้รับรางวัล “Most Innovative Application of the Year” จากงาน “2009 Frost & Sullivan Asia Pacific ICT Awards” |
| กรกฎาคม 2552 | - บริษัทย้ายสำนักงานใหญ่จากอาคารชัย ถนนวิภาวดี ไปยังอาคารจัตุรัสจามจุรี ถนนพญาไท |
| สิงหาคม 2552 | - บริษัทเปิดทดลองให้บริการ “โมบายล์ อินเทอร์เน็ตบน 3G” โดยใช้เทคโนโลยี HSPA บนย่านความถี่ 850 เมกะเฮิรตซ์ และมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมใจกลางกรุงเทพมหานคร |
| พฤศจิกายน 2552 | - โครงการทำดีทุกวันจากดีแทคได้รับรางวัลยอดเยี่ยม บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้าน CSR จากงาน SET Awards 2009 |
| ธันวาคม 2552 | - บริษัทเปิดให้บริการ BlackBerry ในประเทศไทย พร้อมทั้งเปิดตัวโทรศัพท์ BlackBerry |

มีนาคม 2553	<ul style="list-style-type: none"> - บจก. ดีแทค อินเทอร์เน็ต ได้รับรางวัล “สุดยอดนวัตกรรมทางเทคโนโลยี” (Commart Innovation Awards 2010) - บริษัทเปิดตัวเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์ iPhone ในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ
กรกฎาคม 2553	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเข้าทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายกับ กสท - บริษัทจำหน่ายไมโครซิม (Micro SIM) ซึ่งเป็นซิมขนาดเล็กสำหรับอุปกรณ์ไอทีรุ่นใหม่
พฤศจิกายน 2553	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทประกาศจ่ายเงินปันผลพิเศษแก่ผู้ถือหุ้นเป็นครั้งแรกนอกเหนือจากการจ่ายเงินปันผลปกติประจำปี - บริษัทได้รับรางวัล “สุดยอดแบรนด์แห่งปี” สาขา Mobile Operator ในพิธีมอบรางวัล Excellent Brand Survey Awards 2010 จากนิตยสาร HWM Thailand
ธันวาคม 2553	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อีก 4 ราย เปิดทดลองให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP)
สิงหาคม 2554	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี HSPA บนย่านความถี่ 850 เมกะเฮิร์ตซ์ภายใต้สัญญาความร่วมมือ
กันยายน 2554	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดตัวเป็นผู้จำหน่าย iPad ในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ
ตุลาคม 2554	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้รับรางวัล “Hall of Fame: A Decade of Excellence 2001-2010” ในฐานะหนึ่งในสิบองค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศไทยที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศมาตลอดหนึ่งทศวรรษจากการเก็บข้อมูลโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ธันวาคม 2554	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้รับรางวัลดีเด่น “Outstanding Corporate Social Responsibility Awards 2011” เป็นปีที่ 3 จากการประกวดรางวัล SET Awards ประจำปี 2554 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - บริษัทประกาศแผนการปรับโครงสร้างทางการเงิน พร้อมกับประกาศจ่ายเงินปันผลพิเศษเพื่อปรับโครงสร้างทางการเงินในอัตราหุ้นละ 16.46 บาท - โครงการทำดีทุกวันจากดีแทค ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้าน CSR จากงาน SET Awards 2011 เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
มีนาคม 2555	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดให้บริการ WiFi อย่างเป็นทางการ ณ ห้างสรรพสินค้าและคอมมูนิตีมอลล์ทั่วกรุงเทพมหานคร
กรกฎาคม 2555	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทประกาศนโยบายการจ่ายเงินปันผลใหม่ ซึ่งจะจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในระดับที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของกำไรสุทธิของบริษัท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานะทางการเงินของบริษัทและโครงการประกอบธุรกิจของบริษัทในอนาคต ด้วยความตั้งใจที่จะจ่ายเงินปันผลทุกไตรมาส
สิงหาคม 2555	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้รับรางวัลรางวัลการพัฒน์ ประจำปี 2554 ซึ่งจัดขึ้นโดยกรมสรรพากรเพื่อเชิดชูเกียรติผู้เสียภาษีคุณภาพ
กันยายน 2555	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้รับรางวัลผู้บริหารระดับสูงที่ส่งเสริมการลงทุนสัมพันธ์ที่ดีที่สุดและนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุดจาก อัลฟา เซาท์ อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบัน

- ตุลาคม 2555 - บจก. ดีแทค ไตรเน็ต เข้าร่วมการประมูลคลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งจัดโดย กสทช. และเป็นผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าวจำนวน 2x15 เมกะเฮิรตซ์
- ธันวาคม 2555 - บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กสทช.
- บริษัทดำเนินการยกระดับเครือข่าย 2G ทั่วประเทศแล้วเสร็จ รวมถึงการติดตั้งฐานของ 3G 850 เมกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมทุกจังหวัดหลักทั่วประเทศ
- กุมภาพันธ์ 2556 - บริษัทดำเนินการยกระดับโครงข่ายทั่วประเทศทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์เพื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารในโลกโทรคมนาคมที่ทันสมัยที่สุดมาสู่ผู้บริโภค
- พฤษภาคม 2556 - บริษัทเปิดตัว “ดีแทค ไตรเน็ต” ภายใต้แนวคิดการให้บริการผ่าน 3 เครือข่าย 1800 เมกะเฮิรตซ์ 850 เมกะเฮิรตซ์ และ 2.1 กิกะเฮิรตซ์
- มิถุนายน 2556 - บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทค ไตรเน็ตรุ่นแรก ซีต้าห์ โจอี้ และ เม้าชี
- กรกฎาคม 2556 - บริษัทให้บริการ 3G HSPA บนคลื่น 2.1 กิกะเฮิรตซ์
- สิงหาคม 2556 - บริษัทได้รับรางวัลผู้บริหารระดับสูงที่ส่งเสริมการลงทุนสัมพันธ์ที่ดีที่สุดและนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุดจาก อัลฟา เซาท์อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบันเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน
- กันยายน 2556 - บริษัทได้รับรางวัล Thailand's Corporate Brand Rising Star 2013 จากการวิจัยโดยสาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยงานนี้ได้จัดขึ้นเพื่อประกาศผลรางวัลและทำพิธีมอบรางวัลเกียรติยศให้กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด
- พฤศจิกายน 2556 - บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทค ไตรเน็ตรุ่นที่สอง ไลอ้อน ซีต้าห์เทอร์โบ และโจอี้เทอร์โบ

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556



หมายเหตุ

- (1) ไม่มีบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งถือหุ้นใน บจก. ครีเอ
- (2) ไม่รวม บจก. วิภาวดี ออฟฟิต บิลดิ้ง บจก. พับบลิค เรดิโอ และบริษัท แทค ไฟแนนซ์ ปิ.วี. ซึ่งเสร็จสิ้นการชำระบัญชีในปี 2556

2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2556 มีดังนี้

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2554		2555		2556	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากการขายและการให้บริการ						
รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์	73,188	92	78,235	87	80,659	85
รายได้จากการขายเครื่องโทรศัพท์และชุดเลขหมาย	5,747	7	10,998	12	13,798	15
รายได้จากการดำเนินงานอื่น(1)	264	0	265	0	160	0
รวมรายได้จากการขายและการให้บริการ	79,199	100	89,497	100	94,617	100

หมายเหตุ

- (1) รายได้จากการดำเนินงานอื่นของบริษัทประกอบด้วยรายได้จากบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ (IDD) และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นหลัก

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาความร่วมมือกับ กสท มีอายุสัญญาสิ้นสุดในปี 2561 บริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับลูกค้าในหลายรูปแบบด้วยกันทั้งแบบเสียง (Voice) และแบบไม่ใช่เสียง (Non-Voice) โดยบริการแบบไม่ใช่เสียงรวมถึง การให้บริการ SMS การให้บริการ MMS การดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า ภาพกราฟิก และบริการอินเทอร์เน็ตทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งบริการเสริมอื่น ๆ ซึ่งบริษัทดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการเสริมต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติแก่ลูกค้าที่นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้งานในต่างประเทศ และลูกค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศที่เลือกใช้โครงข่ายของบริษัทเมื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างพำนักรอยู่ในประเทศไทย ทั้งนี้ ภายใต้ข้อตกลงการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติที่บริษัททำกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรรวมมากกว่าร้อยละ 100 ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หลายรายต่างขยายโครงข่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อขยายพื้นที่ให้บริการและเพื่อให้สินค้าและบริการเข้าถึงผู้ใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้การคิดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราที่เหมาะสม และการให้บริการระบบเติมเงินที่สามารถทำได้ง่ายเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าถึงประชากรที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่หลากหลายมากขึ้น ในปัจจุบันแม้ว่าผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะใช้งานบริการเสียงเป็นหลัก แต่บริการทางด้านข้อมูลโดยเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนหนึ่งมาจากความนิยมที่เพิ่มขึ้นของการใช้งานสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ต่าง ๆ (Social Network Applications)

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 บจก. ดีแทค ไตรเนต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามบนคลื่นความถี่ดังกล่าว นอกจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ แล้ว บจก. ดีแทค ไตรเนตยังมีสิทธิให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อเช่าใช้และเพื่อให้บริการโทรคมนาคม (Network Provider and Service Provider) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility) โดยมีขอบเขตในการประกอบกิจการโทรคมนาคมดังกล่าวที่ราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ กิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตรวมถึงลักษณะและประเภทของบริการ ดังนี้

- (1) บริการโครงข่ายโทรคมนาคมไร้สาย
- (2) บริการโทรคมนาคม
 - (2.1) บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - (2.2) บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
 - (2.3) บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service) ของบริการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาต
 - (2.4) บริการขายส่งบริการ สำหรับบริการในข้อ (2.1) (2.2) และ (2.3)
- (3) บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility)

สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ดังกล่าวข้างต้นนั้น บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้เริ่มเปิดให้บริการ 3G อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2556 ปัจจุบันสามารถเปิดให้บริการใน 77 จังหวัดทั่วประเทศและครอบคลุมร้อยละ 55 ของจำนวนประชากร และคาดว่าจะสามารถให้บริการครอบคลุมได้ร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรภายใน 3 ปี นับจากวันที่ได้รับใบอนุญาต ข้อมูลเกี่ยวกับฐานลูกค้าของบริษัทในระยะ 3 ปีที่ผ่านมาสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
จำนวนผู้ใช้บริการ⁽¹⁾ (หน่วย : พันเลขหมาย)			
ระบบรายเดือน	2,399	2,816	3,502
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	3.1	17.4	24.4
CAGR ⁽²⁾ 2554 – 2556		20.8	
ระบบเติมเงิน	21,617	23,502	24,440
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	12.0	8.7	4.0
CAGR ⁽²⁾ 2554 – 2556		6.3	
รวม	24,016	26,318	27,942
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	11.1	9.6	6.2
CAGR ⁽²⁾ 2554 – 2556		7.9	

หมายเหตุ

- (1) จำนวนผู้ใช้บริการตามคำจำกัดความจะรวมทุกเลขหมายที่ยัง Active อยู่ โดยไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วัน
- (2) CAGR (Compound Annual Growth Rate) หมายถึง อัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU)^{1,2} โดยคำนวณจากรายได้สุทธิต่อจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย

	2554	2555	2556
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (หน่วย : บาท)			
ระบบรายเดือน	692	715	681
ระบบเติมเงิน	218	211	189

¹ ตั้งแต่ปี 2549 ผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ได้ลงนามในสัญญาเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างกันได้เริ่มคิดค่าเชื่อมต่อโครงข่ายซึ่งกันและกัน และเพื่อให้สะท้อนรายได้ที่เกิดจากการเชื่อมต่อโครงข่าย รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนของบริษัทจึงคำนวณโดยรวมค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจากผู้ให้บริการที่มีการลงนามในสัญญาเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับบริษัท ซึ่ง ณ สิ้นปี 2556 ได้แก่ ทรูมูฟ เอชไอเอส ทริปเปิลที บรอดแบนด์ ดีแทค ไตรเน็ต ดิจิตอลโฟน กสท โทรคมนาคม ทรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์เจนซ์ เรียล ฟิวเจอร์ และ แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค

² เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2556 อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายมีการปรับตัวลดลงจาก 1 บาทต่อนาที เป็น 0.45 บาทต่อนาที

	2554	2555	2556
รวม	266	262	245

2.2.1 การให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(ก) บริการด้านเสียงสำหรับลูกค้าในระบบรายเดือน

“ใช้สบาย จ่ายรายเดือน” คือ ลักษณะเด่นของบริการในระบบรายเดือนที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการให้เครดิตโดยลูกค้าสามารถชำระค่าบริการภายหลังการใช้ การให้บริการในระบบรายเดือนเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งต่อจุดยืนของบริษัทในการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นมิตรและให้ความใส่ใจต่อลูกค้าและเข้าใจถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้า

ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการในระบบรายเดือนจะต้องทำการจดทะเบียนโดยกรอกแบบสัญญาขอใช้บริการ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและแนบเอกสารหลักฐานแสดงตนพร้อมแจ้งที่อยู่สำหรับจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการ สัญญาขอใช้บริการไม่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำ ดังนั้น ลูกค้าสามารถยกเลิกการใช้บริการได้โดยยื่นเอกสารตามที่กำหนด ณ สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัททุกสาขา หรือโทรไปยกเลิกการใช้บริการได้ที่ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการยกเลิกการใช้บริการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรายเดือนรวม 3,502,235 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน ณ สิ้นปี 2555 เนื่องจากกระแสนิยมในเครือข่ายสังคมออนไลน์และการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
ผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน (เลขหมาย)	2,399,371	2,815,952	3,502,235
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	3.1	17.4	24.4
สัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (ร้อยละ)	10.0	10.7	12.5

ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน โดยคำนวณจากรายได้สุทธิต่อจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย มีดังนี้

	2554	2555	2556
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (หน่วย : บาท)			
ระบบรายเดือน	692	715	681
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	2.2	3.2	(4.7)

ระหว่างปี 2554 ถึง 2556 รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) สำหรับลูกค้าในระบบรายเดือนจะอยู่ในช่วงระหว่าง 692 บาท ถึง 681 บาท ทั้งนี้ เหตุที่ ARPU ของบริษัทในปี 2556 ลดลง มีปัจจัยหลักมาจากการปรับลดของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจาก 1 บาทต่อนาที เป็น 0.45 บาทต่อนาที หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย จะพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนสำหรับลูกค้าในระบบรายเดือนยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการเติบโตของบริการเสริม โดยเฉพาะบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริษัทได้นำเสนอรูปแบบการให้บริการและรูปแบบการคิดค่าบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มซึ่งมีความต้องการในการใช้งานและวิถีชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ ในการให้บริการทุกรูปแบบ บริษัทจะคิดค่าบริการอัตราเดียวทั่วประเทศ และได้รวมบริการเสริมพื้นฐาน เช่น บริการรับสายเรียกซ้อนและบริการโอนสายอัตโนมัติไว้ด้วย และลูกค้ายังสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการได้โดยอาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในบางกรณี บริษัทนำเสนอรูปแบบการคิดค่าบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อจูงใจกลุ่มลูกค้า และเป็นการสร้างความแปลกใหม่ต่อตลาด รวมทั้งเป็นการเสนอบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและสภาวะการแข่งขันในตลาด

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าในระบบรายเดือนในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
WE	- อัตราค่าบริการพิเศษระหว่างเบอร์คู่ในแพ็คเกจเดียวกัน	กลุ่มลูกค้าที่โทรมาก
LITE	- ค่าบริการรายเดือนต่ำ - อัตราค่าบริการต่อนาทีเท่ากันทุกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่โทรน้อยถึงปานกลาง และต้องการรูปแบบการคิดค่าบริการแบบเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน
HALF PRICE	- คิดค่าบริการเพียงครึ่งเดียวของจำนวนการใช้งานที่ระดับราคาต่าง ๆ	กลุ่มลูกค้าที่โทรปานกลางถึงสูง และต้องการรูปแบบการคิดค่าบริการแบบเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน
Good	- คิดค่าบริการเหมาะสมในช่วงเวลาที่กำหนดสำหรับการโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่โทรมาก
โสด	- โทรฟรีในเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด	กลุ่มลูกค้าโทรน้อยถึงปานกลาง
SIM LITE FOR LOVE	- โทรฟรี 1 เบอร์คนพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรน้อยและเน้นโทรเฉพาะเบอร์
โทรมันส์จังดี	- คิดค่าบริการเหมาะสมต่อนาทีราคาพิเศษที่ระดับราคาต่าง ๆ และจำกัดการโทรนอกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าโทรปานกลางถึงโทรมาก
ทศกัณฐ์	- ให้สิทธิโทรฟรีต่อวันรวมในค่าบริการเหมาะสม	กลุ่มลูกค้าที่โทรปานกลางถึงมาก
ฟรีไม้	- โทรฟรี 4 เบอร์พิเศษในช่วงเวลาจำกัดการโทรต่อครั้ง	กลุ่มลูกค้าที่โทรเฉพาะเบอร์
SMS Internet SIM	- คิดค่าบริการส่งข้อความและใช้บริการด้านข้อมูลราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานบริการเสริม หรือเป็นซิมที่สองสำหรับลูกค้าที่มีซิมหลักสำหรับแพ็คเกจบริการเสียงอื่น ๆ
Sweetheart	- โทรฟรีเบอร์พิเศษในช่วงเวลาจำกัดการโทรต่อครั้ง	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรน้อยและเน้นโทรเฉพาะเบอร์
เม้าท์ S,M,L	- คิดค่าบริการเหมาะสมจำกัดการโทรในและนอกเครือข่ายตามปริมาณการใช้งาน	กลุ่มลูกค้าที่มีการใช้งานทั้งในและนอกเครือข่าย
one	- คิดค่าโทรในเครือข่ายและนอกเครือข่ายเท่ากันนาทีละ 1 บาท ตลอด 24 ชั่วโมง	ลูกค้าทั่วไปที่ต้องการแพ็คเกจที่เข้าใจง่าย มีราคาและคุณภาพบริการที่เหมาะสม
BlackBerry	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตเหมาะสม หรือเน้นการแชท รับ-ส่งอีเมล หรือ Social Network	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ BlackBerry
iPhone	- ค่าบริการใช้งานอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ iPhone
Faster Series	- ค่าบริการตามความต้องการใช้งานด้านข้อมูลที่หลากหลาย ใช้บริการข้อมูลอย่างเดียว หรือใช้บริการข้อมูลรวมกับการโทร หรือรวมกับการส่งข้อความ SMS และ MMS	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
BB Me	- ค่าบริการใช้งาน BlackBerry messenger (BBM) และอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ BlackBerry
MiniME	- โทรฟรี 1 หมายเลขโทรศัพท์ในช่วงเวลาที่กำหนด และบริการป้องกันข้อความสำหรับหลายเลขโทรศัพท์ลูก	กลุ่มลูกค้าผู้ปกครอง
dtac Voice	- อัตราค่าบริการต่อนาทีพิเศษตามปริมาณการใช้งาน	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการโทรศัพท์
Voice Buffet	- อัตราค่าบริการต่อนาทีพิเศษตามปริมาณการใช้งาน ซึ่งมีหลากหลายขนาด	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการโทรศัพท์
แพ็คเกจ Aircard-Tablet	- ค่าบริการใช้อินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้งาน Aircard, iPad, Tablet
Smartphone More Net	- เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการโทร	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
Smartphone More Choice	- เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการโทรโดยให้เลือกจับคู่แพ็คเกจอินเทอร์เน็ตและโทรได้ตามการใช้งาน	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
Smartphone Family	- เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการโทรโดยให้แชร์การใช้งานได้ในกลุ่มทั้งเน็ต ทั้งโทร	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
Smartphone Starter	- เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการโทรสำหรับลูกค้าที่เริ่มใช้สมาร์ทโฟน	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

ปี 2551

ในปี 2551 บริษัทได้เปิดตัวแพ็คเกจเพิ่มขึ้นอีกสำหรับผู้ให้บริการในกลุ่มต่างๆ เช่น “WE” “HALF-PRICE” และ “Goood” สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานมาก และ “LITE” สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานน้อยถึงปานกลาง

ปี 2552

ในปี 2552 บริษัทได้นำเสนอแพ็คเกจเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งานของลูกค้าที่มีแนวโน้มใช้งานบริการเสริม โดยเฉพาะบริการด้านข้อมูล (Data) มากขึ้น เช่น SMS Internet SIM เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานด้านข้อมูลและรับส่งข้อความโดยเฉพาะ นอกจากนี้ แนวโน้มการแข่งขันของผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็มุ่งเน้นการใช้งานในเครือข่ายมากขึ้น โดยบริษัทได้เปิดตัวแพ็คเกจที่มีค่าโทรสูงในเครือข่ายสำหรับผู้ให้บริการที่มีลักษณะการใช้งานต่าง ๆ กันทั้งในด้านของปริมาณการใช้งาน ลักษณะการโทรต่อครั้ง เช่น “โสด” “SIM LITE in LOVE” “Sweetheart” “ทศกัณฐ์” “โทรมันส์จังดี” และ “โฟรีไม่”

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง บริษัทยังให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ อันได้แก่ กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.2.1(ข) – ลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ)

ปี 2553

จากกระแสความนิยมโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน บริษัทจึงเริ่มเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์ BlackBerry และ iPhone และมีการนำเสนอโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับการใช้งานของโทรศัพท์กลุ่มนี้ และเน้นการให้บริการด้านข้อมูลรวมถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังมีการจำหน่ายอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายด้วย

ขณะเดียวกัน ในการให้บริการเสียง บริษัทยังรักษาภาพลักษณ์ feel good ซึ่งเน้นความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โปรโมชันที่น่าสนใจใหม่อย่าง “one” คิดค่าโทรในอัตราเดียวทุกเครือข่าย ไม่จำกัดช่วงเวลา ทำให้ลูกค้าที่ต้องการใช้งานโทรปกติทั่วไปสามารถใช้งานได้ ในราคาที่คุ้มค่า สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้งานมากขึ้น สามารถเลือกแพ็คเกจได้ตามความต้องการในการใช้งาน และยังมีบริการเสริมเพื่อช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า เช่น บริการเล่นเน็ตสบายใจหายห่วง (Cap Max) และบริการแจ้งเตือนยอดการใช้งานผ่าน SMS (Internet Alert) ฟรีโดยไม่ต้องสมัคร โดยบริษัทยังคงให้ลูกค้าใช้บริการได้ต่อเนื่อง แต่เก็บค่าบริการเท่าที่กำหนดเท่านั้น

ปี 2554

ในปี 2554 ความต้องการใช้บริการด้านข้อมูลอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้เปิดตัวแพ็คเกจใหม่ Faster Series ที่คิดค่าบริการตามความต้องการใช้งานของผู้ใช้สมาร์ทโฟนที่มีความหลากหลาย มีทั้งแบบใช้บริการข้อมูลอย่างเดียว และแบบใช้บริการข้อมูลร่วมกับการโทร หรือร่วมกับการส่งข้อความ SMS และ MMS และแพ็คเกจรายเดือน BB Me ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โทรศัพท์ BlackBerry ได้อย่างครบครัน

สำหรับการให้บริการเสียง บริษัทยังคงมุ่งเน้นในการออกแบบแพ็คเกจให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น แพ็คเกจ MiniME สำหรับผู้ปกครองและลูก เพื่อติดต่อถึงกันได้โดยไม่คิดค่าบริการในช่วงเวลาที่กำหนด แพ็คเกจ dtac voice ที่มีอัตราค่าบริการต่อ นาทีพิเศษตามการใช้งาน

ปี 2555

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทภายใต้กลยุทธ์ ลูกค้าคือศูนย์กลาง (Customer Centricity) ในปี 2555 บริษัทได้นำเสนอหลากหลายแพ็คเกจใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ และในขณะเดียวกันเพื่อกระตุ้นการใช้งานของผู้ใช้บริการ แพ็คเกจยอดนิยม Voice Buffet ซึ่งผู้ให้บริการสามารถโทรฟรีไม่จำกัดได้ทุกเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด แพ็คเกจเสริม Voice เพื่อเพิ่มปริมาณการโทรในอัตราพิเศษเพิ่มเติมจากแพ็คเกจหลัก

ปี 2556

จากค่านิยมในการใช้งานสมาร์ทโฟนที่ยังคงเติบโตต่อเนื่อง บริษัทเปิดตัวแพ็คเกจสมาร์ทโฟนหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานที่แตกต่างกันของลูกค้าในปี 2556 และส่งผลให้บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา จำนวนผู้สมัครใช้แพ็คเกจสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าและขณะนี้มีความมากกว่าผู้สมัครใช้บริการเสียงเพียงอย่างเดียวทั้งในแง่จำนวนผู้ใช้บริการและในแง่รายได้ จำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนที่ให้บริการข้อมูลเพิ่มขึ้นร้อยละ 67 จากปีก่อนและคิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนทั้งหมด

(ข) บริการด้านเสียงสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงิน

บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าระบบเติมเงินซึ่งมีจุดเด่นคือ “จ่ายง่าย ๆ ใช้ได้ทันที” ลูกค้าระบบเติมเงินสามารถใช้บริการได้เมื่อซื้อซิมการ์ดระบบเติมเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าระบบรายเดือน นอกจากนี้ ลูกค้าไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ทุก ๆ เดือนหรือค่าบริการแบบเหมาจ่ายซึ่งลูกค้าอาจใช้ไม่ครบในบางเดือน แม้ว่าจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้าแต่ลูกค้าระบบเติมเงินก็สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามที่ต้องการและมีความคล่องตัวในการใช้บริการสูง บริการนี้ยังช่วยลดอุปสรรคสำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการเพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ลูกค้าสามารถเติมเงินได้ตามความต้องการ และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องตราบเท่าที่ยังมีจำนวนเงินและระยะเวลาการใช้งานเหลืออยู่ โดยเมื่อจำนวนเงินที่มีอยู่หมดลูกค้าจะไม่สามารถโทรออกได้ แต่ยังสามารถรับสายได้ไปอีกระยะเวลาหนึ่ง บริษัทยังคงพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ของระบบเติมเงินเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

บริษัทเริ่มให้บริการระบบเติมเงินภายใต้ชื่อ “Dprompt” ในปี 2542 โดยบริษัทเปลี่ยนตราสินค้าในการให้บริการและนำเสนอภายใต้ชื่อบริการ “Happy” ในเดือนพฤษภาคม 2546 ซึ่งบริการดังกล่าวประสบความสำเร็จในด้านการตลาดเป็นอย่างมาก ทำให้จำนวนลูกค้าระบบเติมเงินมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบเติมเงิน 24,440,009 คิดเป็นร้อยละ 87.5 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ซึ่งส่งผลให้รายได้ของบริษัทเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปีที่

ผ่านมา อย่างไรก็ตาม รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) สำหรับผู้ให้บริการในระบบเติมเงินลดลงจากปีก่อนที่ร้อยละ 10.6 เนื่องจากการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายและจำนวนผู้ให้บริการระบบเติมเงินที่มีจำนวนมากขึ้น

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
จำนวนผู้ให้บริการในระบบเติมเงิน (เลขหมาย)	21,616,924	23,502,307	24,440,009
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	12.0	8.7	4.0
สัดส่วนต่อจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (ร้อยละ)	90.0	89.3	87.5
ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของผู้ให้บริการในระบบเติมเงิน โดยคำนวณจากรายได้สุทธิต่อจำนวนผู้ให้บริการเฉลี่ย มีดังนี้			
	2554	2555	2556
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (หน่วย : บาท)			
ระบบเติมเงิน	218	211	189
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	(1.4)	(3.2)	(10.6)

ปัจจุบันการให้บริการระบบเติมเงินของบริษัทค่อนข้างหลากหลายตามความต้องการใช้งานของลูกค้า โดยเน้นเรื่องความประหยัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยในปี 2556 บริษัทเน้นการนำเสนอรูปแบบการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า และเน้นการใช้กลยุทธ์เจาะจงเฉพาะกลุ่ม (Micro-Segmentation) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันและหลากหลาย นอกจากนี้ เมื่อคำนึงถึงสภาวะตลาดโดยรวมที่จำนวนผู้ให้บริการต่อจำนวนประชากรสูงกว่าร้อยละ 100 บริษัทจึงได้พัฒนาและนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นการรักษาสถานลูกค้าปัจจุบันมากขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะฐานลูกค้าที่มีคุณภาพ โดยบริษัทได้เปิดตัวบริการภายใต้แนวความคิดใจดี ประกอบด้วย “ใจดีให้ยิ้ม” “ใจดีให้แลก” “ใจดีแจ้งเครือข่าย” “ใจดีให้อิน” “ใจดีแจกวิน” “ใจดีถูกเงิน” “ใจดีโทรผิดไม่คิดตังค์” “ใจดีเจ้าบุญทุ่ม” และ “ใจดีให้ยิ้มบีบี” รวมทั้งจะเปิดให้บริการเพิ่มเติมอีกในอนาคต

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าใหม่ในระบบเติมเงิน มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ซิมรับสายรับทรัพย์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย - ได้ค่าโทรเพิ่มจากการรับสายที่โทรมาจากนอกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรปานกลาง เน้นรับสายเป็นหลัก
ซิมเปิด	- อายุการใช้งานนาน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานน้อย
ซิมคงกระพัน	- อายุการใช้งานนานที่สุด	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานน้อย
ซิมเจียยุ้ย	- อัตราค่าบริการอัตราเดียวทุกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรน้อยถึงปานกลาง
ซิม 15 หยก ๆ 16 หยอน ๆ	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด และอัตราค่าบริการ SMS ต่ำ	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น
ซิมเกาะสุดประหยัด	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย และราคาซิมถูกกว่าประเภทอื่น	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรน้อยถึงปานกลาง

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ซิมกันแดด	- อัตราค่าบริการต่ำในช่วงกลางวัน	กลุ่มลูกค้าเพศหญิงที่มีปริมาณการโทรมากในช่วงกลางวัน
ซิมสะดวก	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรระยะเวลานาน	กลุ่มลูกค้าคนใต้
ซิมแอปปีอินเทอร์เน็ต	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
ซิมไอโฟนอินเทอร์เน็ต	- ค่าอินเทอร์เน็ต 5 บาท/MB และค่าโทรอัตราเดียวทุกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ iPhone
ซิมแบล็คเบอร์รี่	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตเหมาจ่าย หรือเน้นการแชท รับ-ส่งอีเมล หรือ Social Network	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ BlackBerry
ซิมม่วนขึ้นทั้งปี	- อัตราค่าบริการพิเศษช่วงเทศกาล	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมากช่วงเทศกาล
ซิมแอปปีโซเชียล	- บริการ Application ประเภทโซเชียลเน็ตเวิร์ก	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่นที่ต้องการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก
ซิมแอปปีทัวร์วิส	- อัตราค่าบริการพิเศษสำหรับบริการเสียงบริการด้านข้อมูล และบริการโทรต่างประเทศ	กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ
ซิมแอปปีนาทีละ 40 สตางค์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรระยะเวลานาน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
ซิมแอปปีสมาร์ทโฟน	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
ซิมปาทองโก	- 2 ซิมในแพ็คเกจเดียวกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรหาเบอร์คู่กันในอัตราพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง	กลุ่มลูกค้าที่ต้องการโทรหาเบอร์คนพิเศษ
ซิม 15 หยกๆ 16 หย่อนๆ (ใหม่)	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด อัตราค่าบริการ SMS ต่ำ และ ค่าบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราพิเศษ	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น
ซิม 2499 แอปปีทั่วประเทศ	- อัตราค่าบริการโทรและ SMS ต่ำ สำหรับในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรและส่ง SMS
ซิมสามก๊ก	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรในช่วงเวลาที่กำหนด	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
แอปปีบุฟเฟอเรย์เดือน	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
แอปปีบุฟเฟอเรย์สัปดาห์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก

รูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าเก่าและแพ็คเกจเสริมในระบบเติมเงิน มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
แอปปีบุฟเฟอเรย์ในเครือข่าย 4 ทุ่ม - 11 โมงเช้า	- โทรฟรีเวลากลางคืน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานมากในช่วงเวลา
แอปปีบุฟเฟอเรย์ในเครือข่าย ติ 5 - 5 โมงเย็น	- โทรฟรีเวลากลางวัน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานมากในช่วงเวลา

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
แอปปีปู้ฟเฟต์ในเครือข่าย 4 ทุ่ม - 6 โมงเย็น	- โทรฟรีเวลา 4 ทุ่ม - 6 โมงเย็น รายสัปดาห์	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานมากในช่วงเวลาดังกล่าว
แอปปีเบอร์คนโปรด	- ค่าโทรต่ำสำหรับเลขหมายพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่โทรเฉพาะเลขหมาย
นาทิละ 25 สต. นาที่แรก 2 บาท	- ค่าโทรต่ำในกรณีโทรนาน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมากต่อครั้ง
แอปปีซูปเปอร์เม้าท์	- แพ็คเกจเสริมให้ลูกค้าซื้อเพิ่มในช่วงที่คาดว่าจะมีการใช้งานมาก	กลุ่มลูกค้าทั่วไปเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้งานจากแพ็คเกจหลัก
แอปปี 15 สต.	- โทรนาทิละ 16 สตางค์ (รวม VAT) ในเครือข่ายระหว่างเวลา 4 ทุ่มถึง 6 โมงเย็น	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานในเครือข่าย
แอปปี BlackBerry	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับ BBM ไม่จำกัด	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้ BBM
แอปปีซูปเปอร์เม้าท์จิ๋ว	- แพ็คเกจแบบไม่จำกัดขนาดเล็กสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่ง มีให้ซื้อเหมาใช้งานแบบรายชั่วโมงใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือจะซื้อเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องการโทรฟรีได้ มีให้เลือกทั้งรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน	กลุ่มลูกค้าทั่วไปเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้งานจากแพ็คเกจหลักที่มีงบประมาณจำกัด
แอปปีอินเทอร์เน็ต	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต
แอปปี ไซเชี่ยล	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับใช้งานแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ไม่จำกัด	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าในระบบเดิมเงินในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

ปี 2551

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2551 บริษัทได้เปิดตัว “ซิมสุริยัน-จันทร์รา” ซึ่งคิดค่าบริการพิเศษอัตราเดียวทุกเครือข่ายในช่วงเวลากลางวันสำหรับซิมสุริยัน และในช่วงเวลากลางคืนสำหรับซิมจันทร์รา เพื่อเป็นการบริหารปริมาณการใช้งานเครือข่าย (Traffic) ของบริษัทในช่วงเวลาต่าง ๆ กันของวัน จากนั้นในเดือนมิถุนายน 2551 บริษัทได้เปิดตัว “ซิมแอปปี 75 สตางค์” ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยเป็นการคิดค่าบริการอัตราเดียวทุกเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง

ต่อมาในเดือนสิงหาคม 2551 บริษัทได้เปิดตัว “ซิมรับสายรับทรัพย์” ซึ่งคิดอัตราค่าบริการเป็นแบบในและนอกเครือข่าย และให้ผู้ให้บริการได้รับค่าโทรเพิ่มจากการรับสายที่โทรมาจากนอกเครือข่าย นอกจากนี้ บริษัทยังขยายระยะเวลาจำหน่ายซิมประหยัด ซิมม่วนชื่น ซิมบุฟเฟต์ และยังร่วมมือกับ KFC ในการออก “KFC Happy SIM”

ปี 2552

ในเดือนมกราคม 2552 บริษัทได้เปิดตัว “ซิมเจียยุ่อ” ซึ่งคิดค่าบริการอัตราเดียวทุกเครือข่าย 24 ชั่วโมงเพื่อทดแทนโปรโมชั่นเดิมที่หมดระยะเวลาการเปิดให้บริการไป จากนั้นในเดือนมีนาคม 2552 บริษัทได้เปิดตัว “ซิมคงกระพัน” โดยมีจุดเด่นคือมีวันใช้งานยาวนานถึง 1,000 ชั่วโมง (ประมาณ 41 วัน) นานที่สุดในแพ็คเกจที่มีอยู่ในตลาด

ในเดือนพฤษภาคม 2552 บริษัทได้เปิดตัว “ซิม 15 หยก ๆ 16 หย่อน ๆ” โดยเน้นอัตราค่าโทรและค่าบริการ SMS ต่ำในเครือข่ายเพื่อตอบสนองของสภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและเพิ่มปริมาณการโทรในเครือข่ายให้มากขึ้นเพื่อลดต้นทุนค่าเชื่อมต่อโครงข่าย ต่อมา

ในเดือนมิถุนายน 2552 บริษัทได้เปิดตัว “ซิมโก๊ะสุดประหยัด” ซึ่งมีค่าบริการโทรในเครือข่ายต่ำ รวมทั้งราคาซิมที่ถูกพิเศษกว่าซิมอื่น ๆ เพื่อกระตุ้นยอดขายในภาวะเศรษฐกิจอ่อนตัว

ในเดือนกันยายน 2552 บริษัทได้เปิดตัว “ซูเปอร์เม้าท์” โดยเป็นแพ็คเกจเสริมให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อเพิ่มเมื่อต้องการใช้งานได้มีให้เลือกทั้งแบบเน้นการโทรในเครือข่ายและการโทรนอกเครือข่าย โดยลูกค้าสามารถบริหารการใช้งานได้คุ้มค่าที่สุดและเป็นการกระตุ้นการใช้งานโดยรวม

นอกจากนั้น บริษัทได้พัฒนาระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response) เพื่อนำเสนอแพ็คเกจต่าง ๆ รวมทั้งบริการเสริมต่าง ๆ เช่น บริการใจดี ให้แก่ลูกค้าในปัจจุบัน ซึ่งลูกค้าสามารถโทรไปที่หมายเลข *1003 เพื่อรับฟังและเลือกแพ็คเกจที่ต้องการได้ ทำให้บริษัทมีความคล่องตัวสูงในการนำเสนอแพ็คเกจต่าง ๆ ให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้บริษัทสามารถสื่อสารข้อมูลของแพ็คเกจใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

บริษัทมีกลยุทธ์สำหรับนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และการที่บริษัทได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องสะท้อนให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หลักของบริษัทในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

ปี 2553

จากแพ็คเกจ “ซูเปอร์เม้าท์” ที่ประสบความสำเร็จอย่างดีในปีที่ผ่านมา บริษัทจึงขยายระยะเวลาการใช้งานต่อมาในปี 2553 ด้วย และบริษัทได้ต่อยอดความสำเร็จจากกลยุทธ์ Micro Segmentation ผสมกับ Target Intelligence เพื่อใช้เป็นแนวทางหลักในการมัดใจลูกค้า เราจะกลุ่มลูกค้าแยกตามภาคโดยนำเสนอ “ซิมสะดวก” สำหรับคนได้ เน้นพฤติกรรมพูดเร็ว โทรยิ่งสั้นยิ่งถูก 30 วินาทีแรกจ่ายแค่ 30 สตางค์

นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดตัวบริการใหม่ “แฮปปี้อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์” สำหรับลูกค้าที่ใช้แฮปปี้อินเทอร์เน็ตซิม ไมโครซิม และ dtac aircard แบบเติมเงิน ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าให้สามารถเช็คยอดเงินและแพ็คเกจ ยอดการใช้งาน เติมนเงินด้วยบัตรเครดิตเติมเงิน หรือสมัครแพ็คเกจแฮปปี้อินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพียงใส่ซิมในอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่าง ๆ เช่น โน้ตบุ๊ก เน็ตบุ๊ก แอร์การ์ด หรือ iPad แล้วเข้าไปที่ www.happy.co.th/internetwebservices ก็สามารถใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องสมัครบริการและไม่ต้องล็อกอิน

ปี 2554

เพื่อมุ่งสู่ความเป็น King of Voice ในตลาดมือถือแบบเติมเงิน โดยรุกสู่ภาคอีสานของประเทศไทย บริษัทเปิดตัว “ซิมม่วนขึ้นทั้งปี” ให้สิทธิลูกค้าโทรฟรี 5 เทศกาลวันหยุด เทศกาลละ 100 นาที ใช้ได้นาน 3 วัน ในเครือข่ายของบริษัทตลอด 24 ชั่วโมง และ “ซิมแฮปปี้นาทีละ 40 สตางค์” จากกลยุทธ์ Customer Centricity ซึ่งเป็นซิมสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีพฤติกรรมโทรหาปลายทางหลากหลายเครือข่ายและต้องการความคุ้มค่าเมื่อโทรนาน

ในปี 2554 กระแสความนิยมในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลมาถึงผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน บริษัทได้ริเริ่ม “ไซเชี่ยลแอฟ” และ “ซิมแฮปปี้ไซเชี่ยล” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟนสามารถเข้าถึงโลกสังคมออนไลน์ได้ โดยเป็นศูนย์รวมแอฟพลีเคชันประเภทสังคมออนไลน์ยอดนิยมครบทุกรายการ Facebook Twitter MSN (Windows Live Messenger) Google Talk และ Hi5 นอกจากนี้ สำหรับลูกค้า BlackBerry บริษัทได้เปิดตัว “BB Mini” ที่ให้ลูกค้าใช้บริการ BBM ได้ไม่จำกัด และบริการ “ใจดีให้ยืมบีบี” เพื่อลูกค้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่องแม้กระทั่งในช่วงเงินหมด

จากกลยุทธ์ Customer Centricity นี้ บริษัทได้คิดค้นบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น “ซิมแฮปปี้ทัวริสต์” เพื่อนักท่องเที่ยวที่มาเยือนประเทศไทยโดยเฉพาะ ด้วยค่าโทรอัตราพิเศษ พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ต และอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวติดต่อสื่อสารกันได้ในราคาประหยัดด้วยค่าโทรไปต่างประเทศอัตราพิเศษ “ซิมแฮปปี้สมาร์ตโฟน” สำหรับลูกค้าที่ใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และแอร์การ์ดที่ต้องการใช้งานด้านข้อมูลความเร็วสูง โดยคิดค่าบริการตามปริมาณเมกะไบต์ที่ใช้งาน (Volume Based)

ปี 2555

จากกลยุทธ์ ลูกค้าคือศูนย์กลาง (Customer Centricity) ในปี 2555 บริษัทได้นำเสนอ ซิมปาท่องโก๋ ที่มี 2 ซิมในแพ็คเกจเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรหาเบอร์คู่กันในอัตราพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง แอปพลิเคชันมือถือฟรี ซึ่งเป็นแพ็คเกจแบบไม่จำกัดขนาดเล็ก สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่งโดยเฉพาะในแต่ละช่วงเวลาได้ และ แอปพลิเคชันมือถือฟรี ซึ่งเป็นแพ็คเกจที่เหมาะสมค่าโทรตามช่วงเวลาและวันที่กำหนด ซิม 15 หยกๆ 16 หยกๆ ซึ่งเป็นซิมระบบเติมเงินที่ขายดีที่สุดกลับมาเปิดตัวอีกครั้ง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่ต้องการโทรภายในเครือข่ายในอัตราที่ต่ำมากในช่วงเวลาที่กำหนด ซิม 15 หยกๆ 16 หยกๆ นี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้บริโภค ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการใหม่สุทธิของบริษัทเพิ่มขึ้นสูงอย่างมากภายหลังการเปิดตัว

ปี 2556

ปี 2556 สมาร์ทโฟนและบริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จทั้งในการเติบโตของรายได้และจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตนี้ ระบบเติมเงินได้มีการออกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายและน่าสนใจ มีการออกแพ็คเกจขนาดเล็ก สำหรับทั้งบริการเสียงและบริการอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นบริการที่ช่วยกระตุ้นการใช้งานของลูกค้าการเปิดตัวที่ประสบความสำเร็จ ในปีนี้ได้แก่ Facebook Messenger สติกเกอร์ LINE และ Deezer ฯลฯ

ด้วยการมุ่งเน้นให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางจากปี 2555 ต่อเนื่องสู่ปี 2556 ระบบเติมเงินได้ดำเนินการตลาดแบบ contextual ที่เน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะกลุ่ม ระบบเติมเงินมีข้อเสนอพิเศษสำหรับแต่ละภูมิภาค และกลุ่มลูกค้า เช่น การออกดีแทคไดเรกต์โฟนที่มี 3 รุ่น (ซีต้าห์ โจอี้ และเม้าท์ซี่) การออกแพ็คเกจเสริมสำหรับเพื่อนและครอบครัว (ค่าบริการ 8 บาทต่อวัน นาทีละ 40 สตางค์) แพ็คเกจเสริมสำหรับเพื่อนและครอบครัวแบบไม่จำกัด (ค่าบริการ 11 บาทต่อวัน) บริการ Facebook ฟรี 99 วัน สำหรับซิมระบบเติมเงิน Facebook Messenger แพ็คเกจโปรซูเปอร์เซฟ (ค่าบริการวันละ 49 บาท สัปดาห์ละ 99 บาท เดือนละ 299 บาท หรือ 399 บาท) โปรมาราธอน และดีแทค Deezer (ค่าบริการวันละ 5 บาท)

ช่องทางการเติมเงิน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของช่องทางการเติมเงินในระบบเติมเงินจึงได้นำเสนอช่องทางใหม่ ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการและเพิ่มทางเลือกในการเติมเงินนอกเหนือจากการซื้อบัตรเติมเงินเท่านั้น ช่องทางการเติมเงินในปัจจุบันที่บริษัทให้บริการ ได้แก่

- (1) ช่องทางบัตรเติมเงิน ซึ่งมีจำหน่ายที่สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย สำนักงานบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และร้านของตัวแทนจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์โทรคมนาคม รวมทั้งร้านค้าทั่วไปที่มีใช้ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าโทรคมนาคมโดยตรง อาทิ ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการน้ำมัน ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น
- (2) ช่องทางแอปพลิเคชัน (E-Refill) คือบริการเติมเงินผ่านมือถือ ซึ่งลูกค้าสามารถเติมเงินกับเครือข่ายแอปพลิเคชันที่มีอยู่ทั่วประเทศและมีอัตราการโตของเครือข่ายค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปสามารถสมัครเข้าร่วมเครือข่ายเป็นอาชีพเสริมได้
- (3) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลูกค้าสามารถเติมเงินผ่านร้านค้าของบริษัทที่ให้บริการเติมเงิน อาทิ ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าปลีก (Discount Store) ร้านหนังสือ ที่ทำการไปรษณีย์ไทย ซูเปอร์มาร์เก็ต ธนาคาร บริการเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม บริการเติมเงินด่วน (Express Refill) ที่สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย
- (4) ช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยการตัดชำระจากบัตรเครดิต ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการและทำรายการได้เองผ่านอินเทอร์เน็ต

บริษัทยังคงขยายช่องทางการจำหน่ายซิมการ์ดและช่องทางการเติมเงิน ทั้งร้านค้าปลีกและเครือข่ายผู้ให้บริการเติมเงินแบบแอปพลิเคชัน รวมทั้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อย่างต่อเนื่องตามการขยายเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทไปยังพื้นที่ห่างไกลในชนบท เพื่อรองรับการขยายตัวของผู้ใช้บริการที่ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ดังกล่าว

(ค) บริการเสริม (Value Added Services)

บริการเสริม ได้แก่ บริการทางเสียงและบริการที่มีใช้บริการทางเสียง

(1) บริการเสริมที่เป็นบริการทางเสียง (Voice Based)

- บริการด้าน Call Management เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าในการใช้งานโทรเข้ารับสายเป็นหลัก เช่น บริการรับฝากข้อความด้วยเสียง บริการแจ้งเตือนสายที่ไม่ได้รับ บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการโอนสายอัตโนมัติ บริการเลือกรับสายและเลือกไม่รับสาย เป็นต้น
- บริการออกดีโอเท็กซ์ ได้แก่ บริการดูดวงชะตา บริการตรวจผลรางวัลสลากกินแบ่ง บริการรายงานผลกีฬา เป็นต้น
- บริการเสียงเพลงขณะเรียกรอสายหรือ Ring4U
- บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ให้บริการร่วมกับพันธมิตร ได้แก่ บริการ BUG 1113 เป็นต้น

(2) บริการเสริมที่มีใช้บริการทางเสียง (Non-Voice)

- บริการ SMS
- บริการ MMS
- บริการอินเทอร์เน็ตทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านทางโครงข่าย WAP 3G และ EDGE
- บริการ WiFi
- บริการ Social Applications
- บริการ Deezer
- บริการด้าน Content ต่างๆ เช่น บริการดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า โลโก้ สกรีนเซฟเวอร์ เกมส์ เป็นต้น

รายได้จากบริการเสริมเปรียบเทียบกับรายได้จากบริการทั้งหมด

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
รายได้จากบริการเสริม (ล้านบาท)	10,169	15,175	22,583
รายได้จากบริการเสริมคิดเป็นร้อยละของรายได้รวมจากการให้บริการ	13.9	19.4	28.0

รายได้จากบริการเสริมต่าง ๆ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเนื่องจากมีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่บริษัทได้นำเครื่องสมาร์ตโฟนเข้ามาจำหน่าย สะท้อนถึงสัดส่วนรายได้จากบริการเสริมต่อรายได้รวมจากการให้บริการของบริษัทที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ดี อนาคตสำหรับธุรกิจด้านบริการเสริมยังคงสามารถพัฒนาได้อีกมากโดยเฉพาะการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการเติบโตของตลาดโทรศัพท์สมาร์ตโฟน (Smartphone) และอุปกรณ์เสริมสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์ (Aircard) ซึ่งช่วยกระตุ้นปริมาณการใช้งานบริการเสริมโดยเฉพาะการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ต

ในปัจจุบัน รายได้จากการให้บริการเสริมมีสัดส่วนไม่มากเท่ากับรายได้จากการให้บริการเสียง แต่นับเป็นแหล่งรายได้ที่มีอัตราการเติบโตสูงและมีศักยภาพการเติบโตในอนาคต เนื่องจากการชะลอตัวของการขยายตัวของจำนวนผู้ใช้บริการรวมอันเป็นผลมาจากอัตราผู้ใช้บริการต่อประชากรรวม (Penetration Rate) ที่ปัจจุบันอยู่ในระดับสูงและส่งผลต่อการเติบโตของรายได้จากบริการเสียง ประกอบกับแนวโน้มการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wireless Broadband) ที่จะช่วยกระตุ้นการใช้งานด้าน

ข้อมูล อนึ่ง บริษัทตระหนักถึงความต้องการการใช้งานดังกล่าวจึงได้เตรียมความพร้อมภายในองค์กรเพื่อรองรับการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

บริษัทได้ดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บริการเสริมมากขึ้น จากการดำเนินการพบว่าปัจจัยดังต่อไปนี้มีผลอย่างมากในการตัดสินใจใช้บริการเสริมของผู้ใช้บริการ

(1) คุณภาพของโครงข่าย

บริษัทสามารถขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ได้ประมาณ 6,000 สถานีใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากกว่าร้อยละ 55 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และจากจำนวนสถานีทั้งหมดนี้ ประมาณ 2,000 สถานีอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริษัทยังคงเดินหน้าขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ พร้อมตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินการติดตั้งสถานีฐานของ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ควบคู่ไปกับสถานีฐานเดิมทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในครึ่งปีแรกของปี 2557

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของสัญญาณอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามผลการทดสอบคุณภาพของสัญญาณและการร้องเรียนของลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยในปี 2556 บริษัทประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพของสัญญาณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทได้ลงทุนกว่า 300 ล้านบาท สำหรับการเปลี่ยนแบตเตอรี่และเครื่องปั่นไฟประจำสถานีฐาน เพื่อปรับปรุงขีดความสามารถในการรักษาลังงานไฟฟ้าในกรณีที่เกิดภาวะไฟฟ้าดับ นอกจากนี้ บริษัทยังคงให้ความสนใจในเรื่องของเส้นทางสื่อสารสัญญาณ (Transmission) ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดปัญหา โดยการเพิ่มเส้นทางสื่อสารสัญญาณให้มากขึ้นอีก ทั้งนี้ บริษัทได้ทำการเพิ่มสายใยแก้วสายที่สาม (Third Route Transmission) จากกรุงเทพมหานครถึงภาคใต้ในปี 2013 เช่นเดียวกันกับที่กำลังดำเนินการในภาคเหนืออยู่ในขณะนี้ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในต้นปี 2557

ด้วยความทุ่มเทอย่างหนักของพนักงานและการลงทุนอย่างต่อเนื่องของบริษัท ทำให้สัญญาณของบริษัทคงความเสถียรภาพต่อเนื่องมากกว่า 2 ปี ไม่ว่าจะเป็นบัพทิสันจากกรณีน้ำท่วมในเดือนกันยายน หรือพายุใหญ่ที่หัวหินและโดยรอบจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากทั้งสองเหตุการณ์นี้ไม่มีสถานีฐานของบริษัทได้รับผลกระทบใด ๆ เลย

(2) ปัจจัยด้านราคา

บริษัทมีรายการส่งเสริมการขายสำหรับบริการ SMS บริการ MMS และบริการดาวน์โหลดต่าง ๆ ผ่านโครงข่าย 3G/EDGE โดยนำเสนอแพ็คเกจหลากหลายที่คุ้มค่า ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการในการส่ง SMS และ/หรือ MMS ในอัตราค่าบริการต่อครั้งที่ต่ำกว่าอัตราปกติโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือน หรือเลือกแพ็คเกจ 3G/EDGE เพื่อดาวน์โหลดผ่านโครงข่าย 3G/EDGE โดยลูกค้าสามารถเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน ได้แก่ แพ็คเกจค่าบริการเป็นรายเดือนคิดตามเวลาที่ใช้งาน หรือแพ็คเกจค่าบริการรายเดือนคิดตามปริมาณข้อมูลที่ดาวน์โหลด หรือแพ็คเกจค่าบริการเป็นรายวัน ซึ่งแพ็คเกจค่าบริการดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ปริมาณการใช้บริการเสริมเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากลูกค้าได้รับความคุ้มค่ามากขึ้นจากอัตราค่าบริการต่อครั้งที่ต่ำลง

(3) คุณลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน

สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของการเติบโตของบริการอินเทอร์เน็ตในปี 2556 โดยบริษัทได้มีการนำเสนอสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตรุ่นใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามที่จะกระตุ้นการใช้งานบริการข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทยังได้ร่วมกับผู้ผลิตโทรศัพท์ชั้นนำต่าง ๆ ในการนำเสนอแพ็คเกจข้อมูลควบคู่ไปกับการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ทันที

ในปี 2556 บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต รุ่นแรก ซีต้าห์ โจอี้ และเม้าท์ซี่ ในไตรมาส 2 ปี 2556 ยอดขายในส่วนนี้สูงถึงร้อยละ 20 ของยอดขายรวม ฟังก์ชันดับ 3 (รองจากแอปเปิ้ลและซัมซุง) ภายใน 3 เดือน ในไตรมาส 4 ปี 2556 บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต รุ่นที่ 2 ด้วยรูปแบบใหม่ ไลอ้อน ที่เป็น HD ในขณะที่ ซีต้าห์ และ โจอี้ มีการยกระดับให้เร็วขึ้นเป็น ซีต้าห์เทอร์โบ และ โจอี้เทอร์โบ ความสำเร็จหลักของโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต เป็นผลจากคุณสมบัติและความสามารถที่ครบครันตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยราคาที่เหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มลูกค้า บริษัทยังมีเครื่องโทรศัพท์ที่จำหน่ายพร้อมกับแพ็คเกจที่มอบมูลค่าที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

นอกเหนือจากช่องทางการจำหน่ายโดยทั่วไป บริษัทได้ขยายช่องทางดิจิทัลเพื่อให้บริการลูกค้าได้มากขึ้นและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการซื้อสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตทางอินเทอร์เน็ต เช่น Nexus 4 และ Nexus 5 ซึ่งถือเป็นตัวอย่างของความสำเร็จโดย Nexus 4 จำหน่ายหมดภายใน 1 วันหลังเปิดตัวผ่านร้านดีแทคออนไลน์

(4) การตั้งค่าโทรศัพท์

บริษัทได้พัฒนาระบบการให้บริการ Terminal Management เพื่อให้พนักงานทราบว่าผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใดและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้บริการ MMS หรือ 3G/EDGE ได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อ Call Center ของบริษัทหรือเข้าไปยังเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อขอรับบริการตั้งค่าโทรศัพท์อย่างรวดเร็วผ่านทางบริการ SMS ด้วยตนเอง

(5) ผู้ให้บริการด้าน Content และโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ

ด้วยความสำเร็จของ Facebook กับกิจกรรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการ Facebook ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในประเทศไทย บริษัทได้เฉลิมฉลองผ่านการให้บริการ Facebook Messenger โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย พร้อมกันกับการเป็นรายแรกของประเทศไทย และเป็นอันดับที่สองของโลกในการให้บริการสติ๊กเกอร์ในการคุยผ่าน Facebook Messenger ประเทศไทยมีความต้องการบริการโซเชียลเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัทจึงได้เริ่มเข้าสู่บริการคุยผ่าน LINE โดยการมีบัญชีอย่างเป็นทางการและให้บริการสติ๊กเกอร์ดีแทค

ในปี 2555 บริษัทได้เปิดตัวบริการ Deezer แอปพลิเคชันทางดนตรีที่ดีที่สุดที่มีเพลงกว่า 25 ล้านเพลงทั่วโลก และในปี 2556 นี้ บริษัทได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจดั้งเดิมสู่เศรษฐกิจดิจิทัลสำหรับอุตสาหกรรมโทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสิ่งพิมพ์ ด้วยการเปิดตัว 2 แอปพลิเคชันของดีแทค Watchever และ Readever นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาและสร้างชุมชนผู้สร้างแอปพลิเคชันระดับท้องถิ่น บริษัทจึงจัดให้มีการแข่งขันภายใต้ชื่อ “ดีแทค แอคเซลเลอเรท” เพื่อพัฒนาผู้สร้างแอปพลิเคชันคนไทยให้มีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับโลก

(6) กิจกรรมการให้ความรู้และกิจกรรมด้านการตลาด

ปี 2556 เป็นปีแห่งการเปลี่ยนแปลงในด้านการตลาด ผู้ให้บริการทุกรายได้เริ่มเปิดให้บริการ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งถือว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญแห่งปี บจก. ดีแทค ไตรเน็ต แสดงถึงจุดแข็งในการรวม 3 โครงข่าย (2G บนคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ 3G บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิรตซ์ และ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์) ที่ทำให้บริษัทสามารถให้บริการได้อย่างเป็นเลิศ บริษัทได้ดำเนินกลยุทธ์สำหรับบริการด้านข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการเติบโตตลอดทั้งปี ในปีนี้ บริษัทได้เพิ่มความแข็งแกร่งด้วยเครื่องสมาร์ทโฟน การตั้งราคา และการนำเสนอเนื้อหา เพื่อกระตุ้นการปรับเปลี่ยนจากเสียงสู่ข้อมูล บริษัทได้เปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคไตรเน็ตเป็นครั้งแรก นำพาอุตสาหกรรมด้วยการตั้งราคาสmartphone ใหม่และการนำเสนอเนื้อหาผ่านแบนด์วิดท์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านดนตรีกับแอปพลิเคชัน Deezer ด้านวิดีโอกับแอปพลิเคชัน Watchever และด้านหนังสือกับแอปพลิเคชัน Readever บริษัทจะยังคงสร้างทั้งเนื้อหาและเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างต่อเนื่องอันเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของบริษัทในการใช้โครงข่าย 3G ใหม่ ตลาดได้เคลื่อนสู่การแข่งขันที่มีแรงกดดันทางด้านราคาเพิ่มขึ้น บริษัทต้องต่อสู้เพื่อรักษาพื้นที่ในทุก ๆ ด้าน บริษัทคาดว่าแรงกดดันทางด้านราคานี้จะยังคงมีต่อเนื่องในปี 2557 หรืออย่างน้อยในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2557

(ง) บริการระหว่างประเทศ

บริการระหว่างประเทศ ได้แก่ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) ที่ให้ลูกค้าของบริษัทสามารถโทรออกต่างประเทศโดยตรงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเมื่อเดินทางไปต่างประเทศ (Outbound) และแก่ผู้เดินทางมายังประเทศไทยและเชื่อมโยงโครงข่ายกับบริษัท (Inbound)

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2550 บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศจาก กทช. ปัจจุบัน บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้เปิดให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส “004” เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ลูกค้าของบริษัทยังสามารถเลือกโทรออกไปยังต่างประเทศผ่านโครงข่ายของ กสท “001

และ 009” หรือที่ไอที “007 และ 008” ซึ่งค่าใช้จ่ายบริการจะถูกรวมไว้ในใบเรียกเก็บค่าบริการของลูกค้าระบบรายเดือน ส่วนลูกค้าระบบเติมเงินจะมีการตัดยอดค่าใช้จ่ายบริการโดยอัตโนมัติ

สำหรับบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ลูกค้าของบริษัททั้งในระบบรายเดือนและระบบเติมเงินเมื่อเดินทางไปต่างประเทศจะสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายผู้ร่วมให้บริการโทรศัพท์ในต่างประเทศทั้งบริการเสียง บริการเสริม และบริการรับส่งข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ให้บริการกว่า 160 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ บริษัทยังให้บริการแพ็คเกจ Daily Data Roaming ให้ลูกค้าได้ใช้บริการข้อมูลในต่างประเทศใน 50 ประเทศยอดฮิตทั่วโลก ทั้งในยุโรป อเมริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้งานด้านข้อมูลของลูกค้าสมาร์ทโฟน โดยมีจำนวนวันให้เลือกใช้ได้ตามความต้องการ คือ แพ็คเกจแบบ 1 วัน 3 วัน และ 7 วัน มีบริการ SMS Roaming ให้ลูกค้าสามารถส่งข้อความข้ามแดนในอัตราเดียวจากต่างประเทศ และเพิ่มบริการ WiFi Roaming ที่รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบไม่จำกัดในต่างประเทศกว่า 7 แสนจุด อาทิ สนามบิน โรงแรม ร้านค้า และศูนย์การค้าชั้นนำต่าง ๆ ใน 117 ประเทศทั่วโลก

รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติสำหรับลูกค้าที่เดินทางออกนอกประเทศและผู้เดินทางมายังประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในบริการที่บริษัทให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อรายได้ของรายได้บริการข้ามแดนอัตโนมัติคือการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวประกอบกับสภาพเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมืองโดยรวมของประเทศ

ในปี 2556 รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติลดลงร้อยละ 8.0 จากปีก่อน มาอยู่ที่ 2.1 พันล้านบาท อันเนื่องมาจากปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมืองส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวชะงัก โดยเฉพาะในส่วนของลูกค้าต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาใช้งานในประเทศไทย

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (ล้านบาท)	2,106	2,285	2,102
รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละของรายได้รวมจากการให้บริการ	2.9	2.9	2.6

(จ) การให้บริการอินเทอร์เน็ต

บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตจาก กทช. และได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบ Dedicated Broadband Internet Access แก่กลุ่มลูกค้าประเภทองค์กร ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2552 ด้วยการเชื่อมต่อวงจรเฉพาะลูกค้าแต่ละราย (Dedicated Access) ผ่านโครงข่ายวงจรเช่า (Ethernet)

ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต นั้น บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้เชื่อมต่อตรงกับ Internet Gateway ของผู้ให้บริการ Internet Gateway รายใหญ่ของประเทศไทย รวมทั้งเชื่อมต่อตรงกับ International Internet Gateway และผู้ให้บริการ IP Transit ขึ้นนำในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต สามารถรับ-ส่งข้อมูลอินเทอร์เน็ตทั้งในประเทศ และไปยังประเทศปลายทางต่าง ๆ ทั่วโลก ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมกันนี้ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ยังได้นำเสนอบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ให้กับผู้ใช้บริการควบคู่ไปด้วย ดังนี้

- บริการเพิ่มความปลอดภัยการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Security Solution) อาทิ Firewall, Anti-virus และ Anti-SPAM
- บริการด้านอีเมลเพื่อติดต่อธุรกิจ (Business Email Solution)
- บริการเพื่อการจัดเก็บข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (Log Management Solution)
- บริการปิดกั้นเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม (Web blocking/ URL Filtering Solution) เป็นต้น

(จ) ลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ

ลูกค้าในกลุ่มองค์กรธุรกิจประกอบด้วยลูกค้าองค์กรที่เป็นนิติบุคคลทั้งกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งครอบคลุมธุรกิจหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การธนาคารและการเงิน (Banking and Finance) ธุรกิจการผลิต (Manufacturing) ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก (Wholesale and Retail) การค้าและบริการ (Services) ธุรกิจก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ (Construction and Property) ธุรกิจเทคโนโลยีและโซลูชันพาร์ตเนอร์ รัฐบาลกิจ และหน่วยงานราชการ (State Enterprise and Government)

บริษัทมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาและนำเสนอบริการและโซลูชันแก่ลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ด้วยความหลากหลายและเหมาะสมของบริการและโซลูชันสำหรับแต่ละประเภทของอุตสาหกรรม เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กรในแต่ละภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยปัจจุบัน บริษัทได้นำเสนอบริการและโซลูชันเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าธุรกิจ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้นดังนี้

- Corporate Prepaid บริการที่ช่วยลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจบริหารงบประมาณค่าโทรศัพท์ได้เต็มประสิทธิภาพสำหรับค่าโทรของพนักงานในแต่ละเดือน โดยลูกค้าสามารถจัดสรรค่าโทรให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม พนักงานสามารถเลือกใช้โปรโมชั่นต่าง ๆ จากบริษัทหรือแอปพลิเคชันที่ลงตัวกับการใช้งานของแต่ละคนและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อพนักงานใช้ค่าโทรที่ลูกค้าจัดสรรให้หมดแล้วก็สามารถเติมเงินได้เองด้วยบัตรเครดิตเติมเงินหรือผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทจัดให้ รวมถึงปรับเปลี่ยนหรือลดค่าโทรให้กับพนักงานได้ทุกเวลาตามความต้องการ
- Vehicle Monitoring System บริการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานระบบขนส่งอย่างเต็มประสิทธิภาพตามกำหนดการและแผนที่วางไว้ เพียงใช้ Data SIM ของบริษัทลูกค้าสามารถติดตามสถานะการปฏิบัติงานที่แท้จริงของทั้งยานพาหนะและพนักงานผู้ขับขี่ได้แบบ Real Time ด้วยเครือข่ายส่งข้อมูลความเร็วสูง 3G/EDGE ของบริษัทที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ
- Withholding Tax Calculation Service บริการที่ช่วยจัดการการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายโดยอัตโนมัติ พร้อมแสดงยอดในใบแจ้งค่าใช้บริการทุกรอบชำระเงินอย่างแม่นยำ โดยไม่ต้องสมัครหรือเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการต่อลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละองค์กรจะได้รับการบริการหลังการขายจากทีมงานที่จัดสรรมาดูแลโดยเฉพาะ รวมถึงได้รับสิทธิพิเศษและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นให้โดยเฉพาะสำหรับลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ

(ข) การให้บริการลูกค้า

การให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนั้น ปรัชญาองค์กรของบริษัทจึงเน้นในเรื่องการให้บริการที่เป็นมิตร ดูแลใส่ใจ และให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นการตอกย้ำถึงความตั้งใจของบริษัทที่จะให้บริการอันเป็นเลิศและมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า โดยบริษัทมุ่งพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

(1) Call Center

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมี Call Center 3 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ประมาณ 1,200 คน ซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการใหม่ ๆ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาการใช้บริการ เปลี่ยนแปลงประเภทการใช้บริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้บริการ รับแจ้งปัญหาการใช้บริการโครงข่ายและปัญหาอื่น ๆ รวมทั้งรับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ จากลูกค้า โดยสามารถให้บริการทั้งในภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฮาวาย ภาษาจีน ภาษาพม่า ภาษาลาว และภาษาญี่ปุ่น และในอนาคตจะเปิดให้บริการภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมอีก

ลูกค้าสามารถติดต่อ Call Center ที่หมายเลข 1678 ได้ทั้งจากโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์พื้นฐานตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด รวมทั้งสามารถติดต่อผ่านเว็บไซต์ของบริษัท แชนแนลออนไลน์หรือทางอีเมลได้เช่นกัน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งต่อเป้าหมายการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าจึงได้นำกลยุทธ์การให้บริการลูกค้าเป็นกลุ่มย่อย มาปรับใช้ โดยจัดแบ่งพนักงานให้บริการออกเป็นกลุ่มเพื่อให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มและรองรับความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น อาทิ ลูกค้าระบบรายเดือน ลูกค้าระบบเติมเงิน ลูกค้าวัยรุ่นที่สนใจบริการเสริมต่าง ๆ ลูกค้า SMEs และลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจอื่น ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดทีมงานเฉพาะเพื่อดูแลกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรับส่งข้อมูลบน คอมพิวเตอร์ผ่านระบบ 3G และ EDGE เพื่อให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า รวมทั้งทีมงานรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อให้ บริการแจ้งเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการ โรงพยาบาลต่าง ๆ หรือช่วยเหลือในการประสานงานให้แก่ลูกค้า

สำหรับการสนับสนุนการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ นั้น บริษัทได้พัฒนาระบบให้บริการ Terminal Management เพื่อให้พนักงานทราบ ว่าผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใดและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้งานบริการ MMS 3G หรือ EDGE ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response System) ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการที่ติดต่อมายัง Call Center สามารถทำการรายการบางประเภทได้ด้วยตนเองจากระบบอัตโนมัติที่ได้ตั้งไว้โดยไม่ต้องผ่านพนักงาน เช่น การตั้งค่า โทรศัพท์เพื่อใช้บริการ 3G หรือ EDGE และการสมัครบริการเสริมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ บริษัทยังมีบริการสำรวจความพึง พพอใจของลูกค้า (Post Call Satisfaction Survey) และการแจ้งข้อมูลระหว่างลูกค้ารอสายพนักงาน (Message on Hold) เพื่อเพิ่ม ความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ Call Center มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทยังอยู่ระหว่างการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งจะเน้นการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

(2) สำนักงานบริการ (Service Hall)

บริษัทนำกลยุทธ์ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) สร้างแนวคิดศูนย์บริการรูปแบบใหม่ ปรับมาตรฐานทุกร้านให้สร้าง ประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ศูนย์บริการดีแทคได้ปรับเปลี่ยนและลงทุนครั้งใหญ่โดยนำความต้องการของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายมาเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่าง ๆ ตามแนวคิด Customer Centricity แนวคิดใหม่ที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐาน เดียวกัน ซึ่งสุดท้ายบริษัทได้จัดรูปแบบร้านเป็น 3 รูปแบบคือ ดีแทคฮอลล์ ดีแทคเซ็นเตอร์ และดีแทคเอ็กซ์เพรส

วิธีการหลัก ๆ ที่บริษัทใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการของทุกร้านให้เป็นแบบเดียวกันมี 2 วิธีการคือ การขายและบริการแบบครบ วงจร (Sales & Service Integration) ซึ่งมีมุมที่ลูกค้าจะได้ทดลองใช้งานและเลือกซื้อสมาร์ทโฟนและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีบริการ แนะนำการใช้งานเครื่องและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสม บริการหลังการขายรวมถึงบริการพื้นฐานต่าง ๆ และการจัดข้อเสนอตาม ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มาใช้บริการภายในศูนย์บริการ (Segmentation) ซึ่งให้บริการโดยพนักงานที่ได้รับการอบรมให้ มีความรู้ที่จะสามารถแนะนำการใช้งานและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมได้

สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้เวลาพิจารณาด้วยตัวเอง บริษัทเพิ่มเติมมุมบริการแบบ DIY (Do It Yourself) ในร้านระดับดีแทคฮอลล์ที่ จะให้ลูกค้าได้เลือกชมมือถือ แท็บเล็ต โพรโมชันข้อเสนอพิเศษและเลือกแพ็คเกจหรือบริการเสริมตามความต้องการ นับเป็น เครื่องมือช่วยตัดสินใจให้กับลูกค้าก่อนที่จะเลือกใช้งานจริง

ศูนย์บริการดีแทครูปแบบใหม่เปิดตัวสาขาแรกกรกฎาคม 2555 เป็นต้นแบบการให้บริการครบวงจรทั้งการขายและบริการ พร้อมจัด ข้อเสนอให้ตรงใจลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งวางแผนจะเปิดให้บริการลูกค้าครบ 300 สาขาภายในปี 2557 นี้ ด้วยแนวคิดศูนย์บริการ รูปแบบใหม่นี้ ลูกค้าจะได้รับประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการอย่างครบวงจรในลักษณะ One Stop Service ได้รับความ สบายใจจากการให้คำแนะนำปรึกษา จำหน่าย และบริการหลังการขายที่ต่อเนื่องเป็นระบบเดียวกันในรูปแบบ Sales & Service Integration มีประสบการณ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น (Better Experience) จากบรรยากาศและระบบบริการที่พัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ตอบรับกับความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง รวมทั้งได้รับข้อมูลในการช่วยตัดสินใจจากการจัดข้อเสนอที่แบ่งตามลักษณะการใช้งาน ในกลุ่ม (Segment) ต่าง ๆ เหนือสิ่งอื่นใด รูปแบบใหม่ของศูนย์บริการนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกและความผูกพันที่ดีระหว่างบริษัทกับ ลูกค้า และสร้างความแตกต่างทางธุรกิจในระยะยาวด้วย

บริการต่าง ๆ ที่สำนักงานบริการจัดเตรียมไว้สำหรับลูกค้า อาทิ

- บริการครบครัน ณ จุดเดียวหรือ One-Stop Service ซึ่งลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ เช่น เปิดใช้บริการ ชำระค่าบริการ เปลี่ยนโปรโมชั่น เปิดหรือระงับการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เปลี่ยนชื่อผู้จดทะเบียนใช้บริการ โอนเลขหมาย ขอซิมการ์ดใหม่ สมัครบริการเสริม และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น
- ‘Segment Wall’ เพื่อแสดงเครื่องโทรศัพท์และแพ็คเกจต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- มุมให้บริการเสริม เป็นจุดนำเสนอบริการเสริมใหม่ ๆ ให้ลูกค้าได้รับทราบและทดลองใช้ด้วยตนเอง รวมทั้งบริการตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้บริการ MMS 3G หรือ EDGE บริการพิมพ์ภาพ ซึ่งลูกค้าสามารถพิมพ์ภาพจากเครื่องโทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง
- มุมบริการตนเอง ซึ่งลูกค้าสามารถดูข้อมูลหรือทำรายการต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตหรือผ่านคอมพิวเตอร์ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังมีกล้องเว็บแคมเพื่อให้บริการโทรศัพท์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านวีดิทัศน์บริการ Queue Plus ซึ่งบริษัท จัดทำขึ้นเพื่อจัดลำดับการให้บริการและเพื่อให้บริการได้ตรงตามความประสงค์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

อีกทั้งเพื่อสามารถให้บริการลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามแนวคิด “Loved by Customers” และ “Customer Centricity” ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง บริษัทได้ผลักดันโครงการ Closed Feedback Loop (“CFL”) ซึ่งเป็นกระบวนการและเครื่องมือรูปแบบใหม่ให้เกิดขึ้น โดยใช้ NPS หรือ Net Promoter Score เป็นตัววัดค่าแนวโน้มที่ลูกค้าอยากจะแนะนำบริษัท ให้กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง ช่วยให้บริษัทเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

ปัจจุบันนี้ บริษัทได้นำ CFL มาพัฒนาการให้บริการและวิธีการทำงานของพนักงาน Call Center และดีแทคฮอลล์ ทั่วประเทศ และบริษัทเชื่อมั่นว่า ด้วย CFL นี้จะช่วยทำให้ลูกค้ารักและรู้สึกผูกพันกับบริษัทมากยิ่งขึ้น จนทำให้ลูกค้าแนะนำให้คนรอบข้างมาใช้บริษัท ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็วิธีที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับฟังปัญหา แก้ไขปัญหา และติดตามผล โดยจะมีการส่งต่อข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ ของลูกค้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำปัญหามาวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง พร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถเข้าใจและดูแลลูกค้าของบริษัทได้อย่างครบวงจรมากที่สุด

(3) กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

เนื่องจากปัจจุบันอัตราส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรรวมอยู่ในระดับสูงมาก การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยบริษัทมุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อรักษารฐานลูกค้าที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือไปจากการนำเสนอโปรโมชั่นสูงใจและแคมเปญทางการตลาดต่าง ๆ แล้ว บริษัทได้คิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานที่มุ่งไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Operational Excellence) เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

ในปี 2552 บริษัทได้นำระบบปฏิบัติการเครือข่ายรูปแบบใหม่ หรือ dsmart เข้ามาใช้ในองค์กรซึ่งเป็นระบบเฝ้าระวัง จัดการเครือข่าย และดูแลด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรจากจุดเดียว โดยเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจสอบหาที่มาของปัญหาและแก้ไขได้รวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งช่วยป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นภายในระบบอย่างทันท่วงทีก่อนที่จะเกิดผลกระทบกับการใช้งานของลูกค้า การลงทุนครั้งนี้ บริษัทถือเป็นส่วนสำคัญต่อเป้าหมายในการให้บริการที่ดีเลิศรวมทั้งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าในระยะยาว

บริการใจดีก็เป็นอีกหนึ่งแนวทางในการรักษารฐานลูกค้าที่สำคัญ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นผู้ให้บริการที่เน้นความคุ้มค่าและเป็นมิตรกับลูกค้า บริการใจดีเป็นหัวใจหลักของแบรนด์ที่สะท้อนความเป็นผู้ให้บริการที่ใจดีและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

อนึ่ง หลังจากการปรับภาพลักษณ์ตราสินค้าสำหรับบริการในระบบเติมเงินมาเป็น “แฮปปี้” ตั้งแต่ปี 2546 บริษัทได้ทยอยเปิดตัวบริการใจดีออกอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ “ใจดีให้ยิ้ม” บริการเติมเงินถูกเงินเมื่อเงินใกล้หมด “ใจดีแปลให้” บริการแปลภาษาไทย/อังกฤษเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวัน “ใจดีแจ้งเครือข่าย” บริการเสียงแจ้งให้ลูกค้าทราบหากเลขหมายปลายทางอยู่ในเครือข่ายของบริษัท “ใจดีให้ออน” บริการโอนค่าโทรคงเหลือในระบบเติมเงินให้เลขหมายอื่นในระบบเติมเงินของบริษัท “ใจดีแจกวิน” บริการ

เพิ่มจำนวนวัน “ใจดีถูกเงิน” บริการส่งข้อความสั้นให้หมายเลขปลายทางโทรกลับ ทั้งนี้ บริษัทจะยังคงพัฒนานวัตกรรมด้านการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

(4) การปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร

บริษัทมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยได้จัดทำระบบติดตามตรวจสอบและทบทวนเพื่อดูแลมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center และสำนักงานบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดดัชนีและระดับค่ามาตรฐานเพื่อวัดประเมินประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่บริการ อาทิ ระยะเวลาการรับบริการเมื่อลูกค้าโทรเข้ามายัง Call Center หรือลูกค้าติดต่อสำนักงานบริการ จำนวนครั้งที่โทรมารับบริการ จำนวนสายที่รับ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้กับลูกค้า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดโครงการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการไว้

2.2.2 การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

(ก) กิจกรรมทางการตลาด

บริษัทใช้ชื่อ “ดีแทค” (dtac) เป็นชื่อทางการค้ามาตั้งแต่ปี 2544 ซึ่งกลายเป็นชื่อที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในประเทศไทย บริษัทเป็นผู้ริเริ่มนำเสนอนวัตกรรมต่าง ๆ ด้านการตลาด รวมถึงการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ บริการ และรายการส่งเสริมการขายใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมทางการตลาดนับเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจในบริการต่าง ๆ ที่บริษัทนำเสนอ และตระหนักว่าบริษัทเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจและการดำเนินชีวิตของลูกค้า กิจกรรมทางการตลาดนอกเหนือจากการเปิดตัวผลิตภัณฑ์แล้วยังประกอบด้วยกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างฐานะทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร และกิจกรรมเพื่อสังคม นอกจากนี้ บริษัทยังทำการสำรวจตลาดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้การจัดทำกิจกรรมทางการตลาดมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

บริษัทยังจัดกิจกรรมทางการตลาดกับร้านค้าตัวแทนจำหน่ายและตัวแทนจำหน่ายประจำเขต (Distributor) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ร้านค้าและตัวแทนจำหน่ายประจำเขตเข้าใจถึงนวัตกรรมต่าง ๆ ด้านการบริการ บริการเสริม และกลยุทธ์ด้านราคา รวมทั้งการพัฒนาโครงข่ายของบริษัท นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมที่ตัวแทนของบริษัทไปเยี่ยมร้านค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและตรวจสอบการดำเนินงานและการให้บริการกับลูกค้าของร้านค้าแต่ละรายเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของบริษัท

(ข) การจัดจำหน่าย

การจัดจำหน่ายนับเป็นเครื่องมือและช่องทางที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทและการขยายเครือข่ายการจัดจำหน่ายเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทได้อย่างแพร่หลายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นการขยายฐานลูกค้ารายใหม่และรักษากลุ่มลูกค้าปัจจุบันไว้ ทั้งนี้ การจัดจำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินของบริษัทมี 4 ช่องทางหลักคือ

- (1) การจำหน่ายผ่านสำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย (เดิมคือร้านดีแทค)
- (2) การจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายประจำเขต ซึ่งจะเป็นผู้ช่วยกระจายสินค้าให้ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย
- (3) การจำหน่ายผ่านร้านค้าปลีกที่มีเครือข่าย (Chain Store)
- (4) การจำหน่ายโดยบริษัทไปยังลูกค้าโดยตรง

ทั้งนี้ การจำหน่ายในช่องทางที่ 1-3 จะกระทำผ่านยูดี ซึ่งเป็นบริษัทร่วมของบริษัท (โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 25 ของจำนวนหุ้นที่ได้จำหน่ายแล้วทั้งหมดของยูดี) ส่วนช่องทางที่ 4 บริษัทจะทำการจำหน่ายโดยตรงให้กับลูกค้า การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของบริษัทดังกล่าวอยู่ภายใต้สัญญา Service Level Agreement ที่ยูดีเข้าทำกับบริษัท ซึ่งสัญญาดังกล่าวได้กำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการตั้งราคาและผลการดำเนินงาน โดยยูดีมีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงิน ซึ่งรวมถึงการจัดจำหน่าย การเก็บรักษา การเรียกคืนสินค้า และการประเมินความน่าเชื่อถือของตัวแทนจำหน่ายประจำเขต อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงบริหารงานการจัดจำหน่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายประจำเขตและร้านค้า เพื่อดูแลให้ตัวแทนจำหน่ายประจำเขตและร้านค้าได้รับสินค้าอย่างเพียงพอและได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของบริษัทอยู่ตลอดเวลา

สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย (dtac Center)

สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย (dtac Center) พัฒนามาจากร้านดีแทค (dtac Shop) ที่เป็นแฟรนไชส์ โดยเป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายและให้บริการลูกค้าของบริษัท สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อยนับเป็นหนึ่งในเครือข่ายร้านค้าปลีกโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ ซิมการ์ดในระบบรายเดือนและเติมเงิน รวมถึงการให้บริการหลังการขายในด้านอื่น ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกซื้อเครื่องโทรศัพท์ ชุดเลขหมาย บัตรเติมเงิน และบริการเติมเงินอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ รวมทั้งรับชำระค่าใช้บริการและให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้า และบางสาขาย่อยยังให้บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกด้วย

ในปัจจุบัน บริษัทมีระบบตรวจเช็คและตรวจสอบการให้บริการและการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมาตรฐาน โดยจัดตั้งทีมงานปฏิบัติการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการปรึกษาทางธุรกิจ (Business Consultant) ของบริษัทเข้าไปให้คำปรึกษาถึงการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าในทุกระดับ อีกทั้งได้เน้นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของร้านแฟรนไชส์ในทุกระดับเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเป็นมืออาชีพ

ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายย่อยที่เป็นร้านจำหน่ายโทรศัพท์ (Telecommunications Dealer) และร้านค้าทั่วไป (Non-Telecommunications Dealer)

นอกจากสำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อยแล้ว บริษัทยังมีเครือข่ายการจัดจำหน่ายสินค้าทั่วประเทศผ่านตัวแทนจำหน่าย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นร้านค้าปลีกหรือร้านค้าปลีกที่มีเครือข่าย (Chain Stores) ที่จำหน่ายสินค้าและบริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ผู้บริโภคเป็นหลักหรือในบางกรณีอาจจำหน่ายสินค้าต่อให้กับตัวแทนจำหน่ายรายอื่นโดยการจำหน่ายผ่านยูดี

ร้านค้าทั่วไป ได้แก่ ร้านค้าปลีกซึ่งจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายหนังสือ และสถานบริการน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งไม่มีธุรกิจหลักเกี่ยวข้องกับการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์หรืออุปกรณ์โทรคมนาคม รวมถึงตัวแทนให้บริการเติมเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ “แอปพลิเคชัน” ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้ขยายช่องทางจำหน่ายผ่านร้านค้าทั่วไปและตัวแทนจำหน่ายแอปพลิเคชันครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

2.2.3 การพัฒนาด้านโครงข่าย

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีโครงข่าย GSM มีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
จำนวนสถานีฐาน (แห่ง)			
จำนวนสถานีฐานของ 2G-1800 เมกะเฮิร์ตซ์	10,488	10,713	10,779
จำนวนสถานีฐานของ 3G-850 เมกะเฮิร์ตซ์	1,150	4,867	5,190
จำนวนสถานีฐานของ 3G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์			5,900

ณ สิ้นปี 2556 บริษัทมีจำนวนสถานีฐานทั้งหมด 21,869 สถานีทั่วประเทศ เพิ่มขึ้นจากการขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานด้านข้อมูลความเร็วสูง ซึ่งในปัจจุบันบริการ 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ มีพื้นที่ให้บริการใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากกว่าร้อยละ 55 ของจำนวนประชากรทั้งหมด บริษัทยังคงเดินหน้าขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ พร้อมตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินการติดตั้งสถานีฐานของ 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ควบคู่ไปกับสถานีฐานเดิมทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในครึ่งปีแรกของปี 2557

2.3 การตลาดและการแข่งขัน

2.3.1 ตลาดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในปัจจุบันตลาดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผู้ประกอบการหลัก 3 ราย ได้แก่ เอไอเอส (รวมดีพีซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส) ทรูมูฟ และบริษัท โดยบริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ชื่อทางการค้า “ดีแทค” (dtac) ตั้งแต่ปี 2544 ด้วยนโยบายการนำเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในการให้บริการด้านโทรคมนาคมในประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบการเอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการสื่อสาร โดยเป็นการให้บริการภายใต้สัญญาความร่วมมือการทำงานกับรัฐวิสาหกิจสองแห่ง ซึ่งปัจจุบันได้แปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว ได้แก่ ทีโอที (เดิมคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) และ กสท (เดิมคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย) ทั้งนี้ ได้มีการเข้าทำสัญญาความร่วมมือการทำงานในช่วงหลังปี 2533 เพื่อให้รัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านโทรคมนาคมและการให้บริการด้านการสื่อสารไร้สายที่เพิ่มขึ้นในประเทศได้

ในลักษณะการดำเนินการแบบ “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” (Build-Transfer-Operate) นั้น ผู้ประกอบการเอกชนในฐานะผู้รับสัมปทานจะเป็นผู้ลงทุนสร้างโครงข่ายพร้อมกับโอนกรรมสิทธิ์ในอุปกรณ์โครงข่ายเหล่านั้นให้แก่หน่วยงานเจ้าของสัมปทาน โดยหน่วยงานเจ้าของสัมปทานให้สิทธิแก่ผู้ประกอบการเอกชนในการใช้อุปกรณ์โครงข่ายเหล่านั้นตลอดอายุสัญญาความร่วมมือการทำงานแต่เพียงผู้เดียวและมีสิทธิดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ประชาชนโดยต้องชำระส่วนแบ่งรายได้ให้กับหน่วยงานเจ้าของสัมปทานเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่ที่ได้รับการจัดสรร

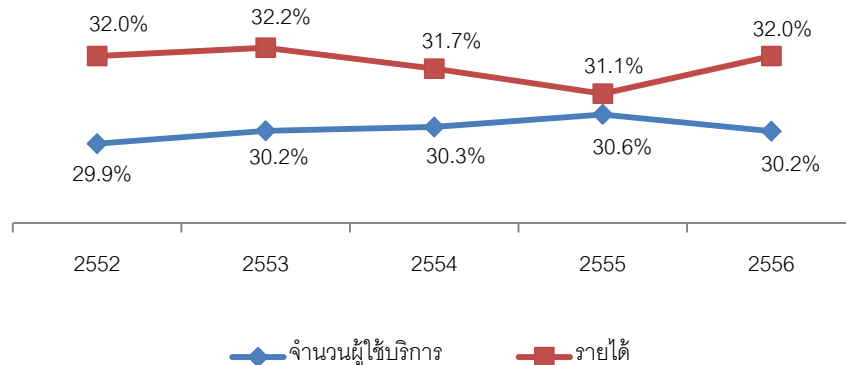
บริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิรตซ์ และในย่านความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ โดยบริษัทได้รับสัมปทานจาก กสท ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นระยะเวลา 27 ปี ภายใต้สัญญาความร่วมมือการทำงานในรูปแบบของสัญญา “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” (Build-Transfer-Operate) ซึ่งสัญญาความร่วมมือการทำงานดังกล่าวจะสิ้นสุดในปี 2561 และบริษัทต้องชำระส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ กสท ตั้งแต่ปี 2534 (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 6.8.1 - รายละเอียดสัญญาความร่วมมือการทำงานและสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม)

หนึ่ง ปัจจุบันบริษัทมุ่งเน้นเป้าหมายการเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดของรายได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการรวมต่อประชากรอยู่ในระดับสูงจึงทำให้การเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการรวมลดความสำคัญลงไป ณ สิ้นปี 2556 บริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาดของรายได้ประมาณร้อยละ 32.0 โดยแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาดของรายได้เป็นผลมาจากการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ สมาร์ทโฟนกำลังได้รับความนิยมและมีอัตราการใช้งานที่เติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งราคาเฉลี่ยของสมาร์ทโฟนในตลาดมีอัตราที่ลดลง ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสมาร์ทโฟนรวมทั้งบริการอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ปริมาณการใช้งานและรายได้จากการให้บริการด้านข้อมูลเดิมโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด ซึ่งในปี 2556 นี้ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งเป็นคลื่นความถี่มาตรฐานสำหรับการให้บริการ HSPA ซึ่งนอกจากจะเป็นการส่งเสริมให้กลุ่มบริษัทมีรายได้จากการให้บริการด้านข้อมูลมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังจะช่วยส่งเสริมธุรกิจการขายเครื่องสมาร์ทโฟนของบริษัทให้เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ในส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการของบริษัท ในปี 2556 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นสุทธิอยู่ที่ 1,623,985 ราย และมียอดผู้ใช้บริการรวม ทั้งสิ้น 27,942,244 ราย มีส่วนแบ่งทางการตลาดของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณร้อยละ 30.2 และมีส่วนแบ่งทางการตลาดของรายได้จากการให้บริการรวมของบริษัทประมาณร้อยละ 32.0

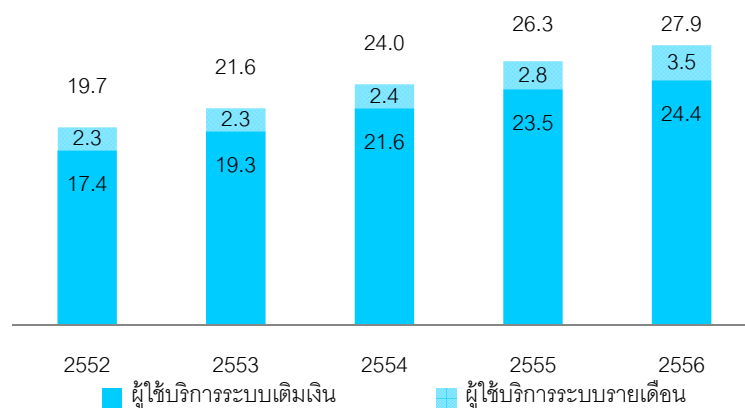
ส่วนแบ่งทางการตลาดของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และรายได้ของบริษัท



หมายเหตุ

- ในเดือนเมษายน 2548 บริษัทได้เปลี่ยนนโยบายการตัดเลขหมายออกจากระบบจึงทำให้จำนวนเลขหมายที่ถูกตัดออกจากระบบสูงกว่าปกติและส่งผลกระทบต่อการคำนวณส่วนแบ่งทางการตลาดในปี 2548 – 2551
- ในปี 2550 บริษัทได้เปลี่ยนวิธีนับจำนวนผู้ใช้บริการระบบเติมเงินเพื่อให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ใช้ในประเทศ จากรวมทุกเลขหมายที่ยังอยู่ในระยะเวลา 45 วันหลังจากสิ้นสุด Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ด เป็นรวมทุกเลขหมายที่ยัง Active อยู่ โดยไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วัน แม้ว่ายังคงมี Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ดก็ตาม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการคำนวณส่วนแบ่งทางการตลาดในปี 2550 เป็นต้นไป
- แหล่งข้อมูลของเอไอเอส ดีพีซี ทรูมูฟ และทรูมูฟ เอช ได้มาจากข้อมูลที่เปิดเผยอยู่ในเว็บไซต์ของบริษัทดังกล่าวและข้อมูลจากการประมาณการของบริษัท

สัดส่วนฐานลูกค้าระบบเติมเงินและระบบรายเดือน (ล้านเลขหมาย)

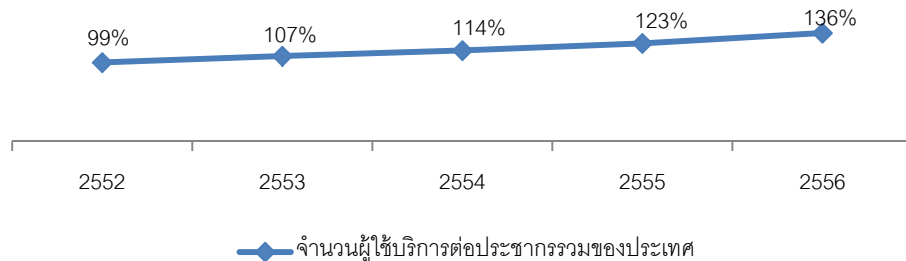


หมายเหตุ

- ค่าจำกัดความของจำนวนผู้ใช้บริการที่บริษัทใช้เป็นค่าจำกัดความที่อ้างอิงกับหลักปฏิบัติที่ใช้ในประเทศ อนึ่ง ตั้งแต่ปี 2550 บริษัทได้เปลี่ยนค่าจำกัดความของจำนวนผู้ใช้บริการของระบบเติมเงินใหม่เพื่อให้สะท้อนตัวเลขจำนวนผู้ใช้บริการที่มีการใช้งานจริง จากรวมทุกเลขหมายที่ยังอยู่ในระยะเวลา 45 วันหลังจากสิ้นสุด Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ด เป็นรวมทุกเลขหมายที่ยัง Active อยู่ โดยไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วัน แม้ว่ายังคงมี Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ดก็ตาม

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยนับว่ามีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างมากในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา โดยมีอัตราผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อจำนวนประชากร (Penetration Rate) ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากประมาณร้อยละ 99 ในปี 2552 เป็นประมาณร้อยละ 136 ในปี 2556 บริษัทเชื่อว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงขยายตัวต่อไปทั้งในด้านรายได้และจำนวนผู้ใช้บริการแต่ในอัตราที่ลดลงจากในอดีตที่ผ่านมา

Penetration Rate ในประเทศไทย



แหล่งข้อมูล ประเมินการของบริษัท

ในปี 2556 รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของลูกค้าบริษัทอยู่ที่ 245 บาท ปรับตัวลดลงจาก 262 บาทในปี 2555 โดยมีสาเหตุหลักจากการปรับลดของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจาก 1 บาทต่อนาที เป็น 0.45 บาทต่อนาทีตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจที่ซบเซาและการแข่งขันในตลาดที่สูงขึ้น หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย จะพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนค่อนข้างทรงตัวอยู่ที่ 211 บาทในปี 2556 ใกล้เคียงกับในปี 2555 ที่ 212 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนสำหรับลูกค้าในระบบรายเดือนปรับตัวลดลงจาก 715 บาทในปี 2555 เป็น 681 บาทในปี 2556 หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนปรับตัวเพิ่มขึ้นจาก 592 บาทในปี 2555 เป็น 602 บาทในปี 2556 จากการเติบโตของการใช้งานด้านข้อมูล ในขณะที่รายได้ต่อเลขหมายต่อเดือนสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงินลดลงจาก 211 บาทในปี 2555 เป็น 189 บาทในปี 2556 หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนปรับตัวลดลงเล็กน้อยจาก 169 บาทในปี 2555 เป็น 161 บาทในปี 2556 จากการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น

จากภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในปี 2556 รวมถึงภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา บริษัทจึงมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในการให้บริการ การเป็นผู้นำทางนวัตกรรม ซึ่งรวมถึงความหลากหลายและคุณภาพของสินค้า การบริการในด้านต่าง ๆ การขยายช่องทางการจัดจำหน่าย และการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายให้มีคุณภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ

2.3.2 กลยุทธ์หลักของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตของรายได้และสัดส่วนการขยายตัวของตลาด และบรรลุผลตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยกลยุทธ์หลักดังต่อไปนี้

การนำเสนอนวัตกรรมด้านบริการ

แนวคิดการนำเสนอนวัตกรรมที่บริษัทนำมาใช้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องเทคโนโลยีเท่านั้น แต่รวมถึงนวัตกรรมด้านบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและวิถีชีวิตของลูกค้าได้เป็นอย่างดี นวัตกรรมด้านการจัดจำหน่ายและนำเสนอบริการต่อลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาช่องทางทางการจัดจำหน่าย เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

บริษัทเป็นผู้นำที่ริเริ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจด้านโทรคมนาคมของประเทศ โดยลูกค้าต่างให้การยอมรับว่า "ดีแทค" (dtac) คือ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมต่าง ๆ (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.2 – ลักษณะการให้บริการ)

การเสริมสร้างฐานะทางการตลาดให้แข็งแกร่ง

บริษัทได้สร้างฐานะทางการตลาดของบริษัทให้แข็งแกร่งโดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ใน 3 ด้านเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนี้

(1) การวางตำแหน่งทางการตลาด

บริษัทได้วางตำแหน่งทางการตลาดให้เป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกใจลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของการให้บริการ การคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

(2) ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทได้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายไปสู่ร้านค้าประเภทอื่นนอกเหนือจากร้านค้าโทรศัพท์มากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงและกระจายการจัดจำหน่ายไปสู่ลูกค้าได้มากขึ้น รวมถึงการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการเติมเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายไปพร้อมกับการขยายสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกลในชนบท เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่เหล่านั้น

(3) การบริการลูกค้า

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในคุณภาพการให้บริการลูกค้า โดยบริษัทใส่ใจในทุกรายละเอียดและมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือดูแลลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านที่มีการให้บริการ นอกจากนี้ บริษัทได้ออกแคมเปญ “feel good” เมื่อประมาณปลายปี 2550 ซึ่งได้เปิดตัวบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการที่ดีให้กับลูกค้า และยังเป็นการเสริมสร้างแบรนด์ของบริษัทให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

โครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทเชื่อมั่นและตระหนักถึงความสำคัญของการมีโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ อันจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่บริษัทได้ตั้งไว้ จุดเด่นประการหนึ่งขององค์กรของบริษัทคือความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติในเชิงบวกเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงในตลาด ปัจจุบัน บริษัทได้ปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การพัฒนาปรับปรุง และการประสานงานระหว่างหน่วยงานให้สอดคล้องกับตลาดและสภาพการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยแบ่งฝ่ายงานหลักออกเป็น 5 กลุ่ม รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดังนี้

- (1) กลุ่มพาณิชย์ รับผิดชอบการจำหน่ายและการจัดจำหน่าย รวมทั้งการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่และรายการส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่าง ๆ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในระบบเติมเงินและระบบรายเดือน
- (2) กลุ่มลูกค้า รับผิดชอบการบริการหลังการขาย ซึ่งประกอบด้วยบริการลูกค้า ดีแทคช็อป ศูนย์บริการลูกค้า และ Call Center
- (3) กลุ่มเทคโนโลยี รับผิดชอบการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งหมดเพื่อสนับสนุนธุรกิจและการประกอบการของบริษัท รวมถึงงานพัฒนาโครงข่ายและระบบสารสนเทศ
- (4) กลุ่มการเงินและบัญชี รับผิดชอบการบริหารงานด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณทั้งหมด รวมทั้งตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายของทุกหน่วยงานในบริษัท การลงทุน และการระดมทุน
- (5) กลุ่ม People รับผิดชอบการบริหารงานด้านบุคลากร การพัฒนาองค์กร และกระบวนการทำงาน

2.3.3 แนวโน้มภาวะอุตสาหกรรม

ในปี 2556 ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในไทยได้เริ่มสัมผัสประสบการณ์การใช้งานโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ส่งผลให้มีความต้องการการใช้งานข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างมาก รวมถึงความต้องการเนื้อหาที่หลากหลายมากขึ้น

ณ สิ้นปี 2556 ประเทศไทยจะมีอัตราผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือที่ร้อยละ 136 ของจำนวนประชากรทั้งหมด อัตราการใช้งานดังกล่าวจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันการให้บริการเชิงข้อมูล ทั้งคุณภาพของเครือข่าย ค่าบริการ และเนื้อหา (Content) ที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีมากขึ้น โดยบริษัทได้ดำเนินการมาตรการเชิงรุกที่จะรองรับการแข่งขันดังกล่าวเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

บริษัทยังเตรียมพร้อมที่จะรองรับแนวโน้มทางธุรกิจใหม่ที่จะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป และการเติบโตของการใช้งานข้อมูลผ่านโครงข่าย เช่น การให้บริการทางการเงินผ่านอุปกรณ์พกพา การให้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งจะเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญนับจากนี้

การเข้าถึงอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต รวมถึงอุปกรณ์พกพาอื่นๆ จะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนการใช้งานข้อมูลและเข้าถึงเนื้อหาแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้ประกอบการต่าง ๆ รวมถึงผู้ให้บริการโครงข่าย จะมุ่งนำเสนอทางเลือกของอุปกรณ์พกพาทั้งรูปแบบ ราคาค่าที่หลากหลาย ช่องทางการจัดจำหน่าย รวมถึงการส่งเสริมเงื่อนไขด้านการเงินเพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงอุปกรณ์เหล่านี้ของผู้บริโภค

บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาประสิทธิภาพของโครงข่ายและการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและการแข่งขันที่สูงขึ้น สอดรับการปรับตัวในภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยที่เปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารพื้นฐานในระบบเสียง ไปมุ่งเน้นทางด้านการให้บริการเชิงข้อมูล บริษัทจะยึดมั่นในการสร้างพันธะสัญญาที่จะร่วมสร้างสังคมที่มีคุณภาพ ผ่านทางกลยุทธ์ต่างๆ ได้แก่ 'Internet for all' 'Loved by customers' และ 'Efficient operations'

2.3.4 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

ในปัจจุบัน การประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ภายใต้กฎหมายหลักสองฉบับ ได้แก่ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ก่อนปี 2554 กทช. เป็นผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม หลังจากปี 2554 กสทช. เป็นผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมต่อมา

(ก) การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้กฎหมายเดิม

แต่เดิม การประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจซึ่งประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งประกอบด้วยกระทรวงคมนาคม กรมไปรษณีย์โทรเลข องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ปัจจุบัน คือ ทีโอที) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ปัจจุบัน คือ กสท) โดยทีโอทีและ กสท มีสิทธิผูกขาดในการให้บริการด้านโทรคมนาคม บุคคลอื่นที่ประสงค์จะให้บริการด้านโทรคมนาคมจะต้องได้รับอนุญาตจากทีโอทีหรือ กสท (แล้วแต่กรณี) โดยทั่วไป ทีโอที และ กสท จะอนุญาตให้เอกชนให้บริการด้านโทรคมนาคมโดยวิธีการเข้าทำสัญญากับเอกชน โดยมีข้อผูกพันที่เรียกว่าการ “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” (Build-Transfer-Operate) กล่าวคือ เอกชนผู้รับดำเนินการภายใต้สัญญาจะเป็นผู้ลงทุนในการจัดหาเครื่องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม และจะต้องโอนกรรมสิทธิ์เครื่องและอุปกรณ์เหล่านี้ให้แก่ทีโอที และ กสท (แล้วแต่กรณี) โดยเอกชนมีสิทธิใช้ประโยชน์จากเครื่องและอุปกรณ์ที่โอนให้แก่ทีโอที และ กสท (แล้วแต่กรณี) ตลอดอายุของสัญญา

หนึ่ง บริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยจาก กสท โดยเข้าทำสัญญาร่วมการงานกับ กสท ภายใต้เงื่อนไขและภาระผูกพันหลายประการ ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขการ “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งตามสัญญาร่วมการงานดังกล่าว บริษัทมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการครอบครองและดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์ที่โอนให้แก่ กสท ตลอดระยะเวลาของสัญญา

(ข) การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้กฎหมายใหม่

(1) การแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม

จุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยได้แก่การตรา พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2543 และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งโดยผลของกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าว สิทธิและอำนาจผูกขาดของทีโอที และ กสท ที่เคยมีอยู่ตามกฎหมายเดิม (กล่าวคือ พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 และ

พ.ร.บ. การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ตามลำดับ) ได้ถูกยกเลิก และกฎหมายทั้งสองฉบับได้บัญญัติให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกรายต้องแข่งขันกันโดยเสรีและเป็นธรรม

ต่อมา พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กำหนดให้จัดตั้ง กสทช. เพื่อทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (แทน กทช. ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2543) ซึ่ง กสทช. ได้มีการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2554

พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม เป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งที่กำหนดกรอบเงื่อนไขต่าง ๆ ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมถึงเงื่อนไขการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ประกอบการที่ให้บริการอยู่ก่อนแล้วก่อนการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม เงื่อนไขในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โดย กสทช. จะเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการบังคับใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งกำหนดกฎระเบียบที่ออกภายใต้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ที่ผ่านมา กสทช. ได้ออกประกาศและกฎระเบียบต่าง ๆ หลายฉบับ รวมถึงกฎระเบียบเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมและเงื่อนไขในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ กสทช. ได้ออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมหลายประเภทให้แก่ผู้ประกอบการแล้วหลายราย

(ค) กสทช.

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งสรุปสาระสำคัญโดยสังเขปได้ ดังนี้

- จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ และแผนเลขหมายโทรคมนาคม
- กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ด้านเทคนิคของกิจการโทรคมนาคม
- กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม
- กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม
- กำหนดมาตรการให้มีกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม
- คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ฯลฯ

(ง) ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

(1) ผู้ประกอบการเดิม

แม้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม จะกำหนดให้ผู้ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. แต่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้โดยไม่ต้องขอรับใบอนุญาต

มาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้บุคคลที่เป็นคู่สัญญากับทีโอทีหรือ กสท. ซึ่งให้บริการโทรคมนาคมอยู่ก่อนวันที่ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีผลใช้บังคับ ยังคงมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามขอบเขตและสิทธิที่มีอยู่เดิมตามสัญญาจนกว่าการอนุญาตหรือสัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดลง ดังนั้น บริษัทในฐานะคู่สัญญาร่วมการทำงานจึงมีสิทธิในการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาร่วมการทำงานได้โดยไม่ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ จนกว่าสัญญาร่วมการทำงานจะสิ้นสุดลง

(2) ผู้ประกอบการใหม่

ภายใต้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม บุคคลใดที่ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมนอกเหนือจากการให้บริการโทรคมนาคมที่มีอยู่เดิมตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม จะต้องขอรับใบอนุญาตจาก กสทช.

พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้มีใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 3 แบบ ดังนี้

- ใบอนุญาตแบบที่หนึ่ง ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง และเป็นกิจการที่ กสทช. เห็นว่ามีลักษณะสมควรให้มีการบริการได้โดยเสรี โดย กสทช. จะออกใบอนุญาตให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทุกรายที่มีคุณสมบัติครบถ้วน
- ใบอนุญาตแบบที่สอง ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ประสงค์จะให้บริการด้านโทรคมนาคมจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล หรือเป็นการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ไม่มีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม หรือต่อประโยชน์สาธารณะและผู้บริโภค โดย กสทช. จะออกใบอนุญาตให้กับผู้ขอรับใบอนุญาตหากผู้ขอรับใบอนุญาตนั้นได้ปฏิบัติตามต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด และ
- ใบอนุญาตแบบที่สาม ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายเป็นของตนเองและเป็นกิจการโทรคมนาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่บุคคลทั่วไปจำนวนมาก หรือเป็นการให้บริการที่อาจมีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม หรืออาจกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือมีเหตุจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นพิเศษ กสทช. มีดุลพินิจในการพิจารณาออกใบอนุญาตให้กับผู้ขอรับใบอนุญาต

ปัจจุบัน บริษัทย่อยของบริษัท (กล่าวคือ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต) ได้รับใบอนุญาตที่สำคัญจาก กสทช. กล่าวคือ (ก) ใบอนุญาตแบบที่สามในการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (ข) ใบอนุญาตแบบที่หนึ่งในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และล่าสุดเมื่อเดือนธันวาคม 2555 ได้รับ (ค) ใบอนุญาตแบบที่สามเพิ่มเติมซึ่งเป็นใบอนุญาตสำหรับใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เพื่อใช้ประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 กสทช. ได้มีประกาศ กสทช. เรื่อง ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกแบบ (ไม่รวมผู้รับสัมปทาน เช่น บริษัท) มีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราขั้นบันไดที่ กสทช. กำหนด ในอัตราที่เท่ากัน โดยมีอัตราสูงสุดที่ร้อยละ 1.5 ของรายได้จากการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามใบอนุญาต โดยบริษัทย่อยของบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามประกาศนี้

(จ) การจัดสรรคลื่นความถี่

เดิมกรมไปรษณีย์โทรเลขเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจในการจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2543 และพ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กสทช. เป็นผู้ที่มีอำนาจในการจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่โทรคมนาคมแต่ผู้เดียว

เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2555 กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2555) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555 - 2559) และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555 - 2559) ซึ่งประกาศลงราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2555 แล้ว และ กสทช. ได้มีประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 GHz พ.ศ. 2555 และได้จัดการประมูลคลื่นความถี่ตามประกาศนี้ขึ้นในเดือน ตุลาคม 2555 ซึ่งในเดือนธันวาคม 2555 บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ที่ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เพื่อใช้สำหรับการประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

(จ) การกำหนดอัตราค่าบริการและการควบคุมราคา

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม รวมถึงอัตราค่าใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

สำหรับโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 กทช. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 โดยผู้ให้บริการโทรคมนาคม (รวมถึงบริษัท) ไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการโทรคมนาคมนอกเหนือหรือเกินกว่าอัตราขั้นสูง เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2555 โดยประกาศฉบับดังกล่าว กสทช. ห้ามมิให้บริษัท ซึ่ง กสทช. ถือว่าเป็น “ผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ” เรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงจากผู้ให้บริการเกินกว่า 99 สตางค์ต่อนาที ซึ่งบริษัทไม่เห็นชอบด้วยประกาศดังกล่าวของ กสทช. ที่ใช้บังคับกับผู้ให้บริการเพียงบางราย จึงได้โต้แย้งเหตุดังกล่าวต่อศาล ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

นอกจากนี้ กสทช. ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งรวมถึงบริษัท ย่อย (กล่าวคือ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต) ต้องลดอัตราค่าบริการลงโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละสิบห้าของอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการประเภทเสียง (Voice) และบริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (Non-voice) ที่มีการให้บริการอยู่ในตลาด ณ วันที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งบริษัทเห็นว่าเงื่อนไขเรื่องการลดอัตราค่าบริการดังกล่าวยังไม่ชัดเจน ซึ่ง บจก. ดีแทค ไตรเน็ต และผู้รับใบอนุญาตรายอื่นจะต้องร่วมหารือกับ กสทช. เพื่อทราบความชัดเจนต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2(ข) – การกำหนดอัตราค่าบริการขั้นสูงโดย กสทช.)

(ข) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (Access and Interconnection)

พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้การเรียกเก็บค่าตอบแทนการใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมต้องเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและเป็นธรรมต่อผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมและผู้ขอใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และต้องให้เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ขอใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมทุกราย ปัจจุบัน กสทช. อยู่ระหว่างการจัดทำมาตรฐานการคำนวณอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งหากมาตรฐานการคำนวณดังกล่าวมีผลใช้บังคับ อาจส่งผลกระทบต่ออัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทเรียกเก็บจากผู้ประกอบการรายอื่นในปัจจุบัน

นอกจากนี้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ยังกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายต้องยินยอมให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของตน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กสทช. กำหนด แม้ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนั้นยังมิได้ตกลงชำระค่าใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมดังกล่าว การปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงข่ายสามารถทำได้ก็ต่อเมื่อพิสูจน์ได้ว่าโครงข่ายที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอแก่การให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้โครงข่ายได้ หรือการให้ใช้โครงข่ายดังกล่าวอาจเป็นผลให้เกิดปัญหาด้านเทคนิคที่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือเป็นเหตุขัดขวางการโทรคมนาคมได้ หรือกรณีอื่นที่ กสทช. ประกาศกำหนด

และเมื่อ กทช. (ซึ่งเป็นองค์กรกำกับดูแลในขณะนั้น) ได้ออกประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม มีผลทำให้ทั้งทีโอทีและบริษัทมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว โดยบริษัทเห็นว่าอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของทีโอที

ตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายที่จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายเดิมไม่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทท. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอีกต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ค) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม)

เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556 กทท. ได้มีคำสั่งที่ 34/2556 กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ทุกสาย ซึ่งรวมถึง บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ให้ใช้อัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราว ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท (Call Termination และ Call Origination) และ 0.06 บาท (Call Transit)

ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556 กทท. ได้มีหนังสือแจ้งมายังบริษัท เพื่อขอความร่วมมือให้บริษัทดำเนินการตามมติที่ประชุม คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ 22/2556 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556 โดยใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม หรือ แก๊วสัญญาณการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ในส่วนของอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมให้เป็นอัตราเดียวกัน ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์ประจำที่ ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท (Call Termination และ Call Origination) และ 0.06 บาท (Call Transit) เช่นกัน

นอกจากนี้ กทท. ก็มีแนวนโยบายที่จะทบทวนอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมสำหรับผู้ประกอบการรายต่างๆ ในอุตสาหกรรม จึงมีความเป็นไปได้ว่าอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทจะลดลง ซึ่งการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอาจส่งผลกระทบต่อรายได้จากการประกอบธุรกิจ กำไร และผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้ (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ง) – ความเสี่ยงจากการลดอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม)

นอกจากนี้ กทท. ยังได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ก็คือ ประกาศ กทท. เรื่องการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ พ.ศ. 2556 และประกาศ กทท. เรื่องการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ซึ่งบริษัทและบจก. ดีแทค ไตรเน็ต และผู้ประกอบการรายอื่น ๆ จะมีหน้าที่ต้องให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ เข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ตนนำออกให้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศดังกล่าว โดยคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงเงื่อนไขของสัญญาได้โดยอิสระและหากมีข้อพิพาทในเรื่องอัตราค่าตอบแทน กทท. จะกำหนดอัตราค่าตอบแทนโดยคำนวณจากต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงโดยวิธีการจัดสรรต้นทุนทั้งหมด (Fully Distributed Cost) รวมถึงราคาค่าปลีกด้วยในกรณีที่เป็นการขอใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรคมนาคม

นอกจากประกาศทั้งสองฉบับแล้ว กทท. ยังได้ประกาศใช้ ประกาศ กทท. เรื่องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน พ.ศ. 2556 โดยกำหนดว่าผู้ที่ประสงค์จะขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องได้รับใบอนุญาตจาก กทท. ดังนั้น อาจเป็นไปได้ว่ากฎเกณฑ์ต่าง ๆ จะทำให้การแข่งขันในธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ง) – กิจการโทรคมนาคมยังมีความไม่ชัดเจนในการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง)

(ซ) กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้เลขหมายโทรคมนาคม

กทท. ได้ประกาศใช้บังคับประกาศ กทท. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 ภายใต้ประกาศฯ ดังกล่าว เฉพาะผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม (รวมถึงบริษัท (ในฐานะผู้รับสัมปทานจาก กทท.) และ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต) มีสิทธิขอรับการอนุญาตและการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมจาก กทท. และมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคมในอัตรา 2 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน

นอกจากนี้ ประกาศฯ ดังกล่าว ยังได้กำหนดให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า (Prepaid) มีหน้าที่ต้องจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดตามที่ประกาศฯ กำหนด

(ณ) พันธะในการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (Universal Service Obligations)

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2553 ได้กำหนดหน้าที่ให้ กทท. กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ซึ่งเมื่อเดือนพฤษภาคม 2555 กทท. ได้ออกประกาศ กทท. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งเป็นแผนระยะเวลา 5 ปี โดยกำหนดให้ผู้รับ

ใบอนุญาตทุกราย (แต่ไม่รวมผู้รับสัมปทาน เช่น บริษัท) ต้องจัดสรรเงินรายได้ภายหลังหักค่าใช้จ่ายบางประเภทให้แก่กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะในอัตราร้อยละ 3.75 ต่อปี

บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กทช. เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2550 และได้เริ่มประกอบบริการแล้วตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2550 บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้ชำระค่า USO ให้แก่ กทช. ในอัตราร้อยละ 4 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราเดิมมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม ตามประกาศ กทช. ฉบับใหม่ ได้ขยายขอบข่ายในการชำระค่า USO ให้ครอบคลุมถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่งซึ่งบริษัทย่อยอื่นของบริษัทก็อาจต้องมีภาระต้องชำระค่า USO ให้แก่ กทช. ในอัตราร้อยละ 3.75 ต่อปีเช่นกันหากรายได้ของบริษัทย่อยดังกล่าวจนถึงเกณฑ์ที่ กทช. กำหนด อย่างไรก็ตาม รายได้รวมของบริษัทย่อยดังกล่าวนี้คิดเป็นจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับรายได้ของบริษัท

(ญ) ข้อจำกัดการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวและการห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว

ข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวที่กำหนดโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมายและสัญญาแต่ละฉบับจะแตกต่างกัน การฝ่าฝืนข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวตามที่กำหนดโดยกฎหมายหรือสัญญาดังกล่าวอาจทำให้มีการยกเลิกใบอนุญาตที่บริษัทและบริษัทย่อยได้รับ หรือบอกเลิกสัญญาที่บริษัทเป็นคู่สัญญา และ/หรืออาจเป็นผลให้บริษัทและบริษัทย่อยไม่สามารถประกอบกิจการได้อีกต่อไป

ข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวและข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวดังกล่าวข้างต้นนี้ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2(จ) – ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างด้าว และข้อ 3.1.2(ข) – การห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว)

(ฎ) การให้ความเห็นชอบสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบริษัทกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ

มาตรา 54 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ได้บัญญัติให้สัญญาหรือความตกลงใด ๆ เกี่ยวกับการประกอบกิจการและการให้บริการโทรคมนาคมตามที่ กทช. ประกาศกำหนดระหว่างผู้รับใบอนุญาตและรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาหรือความตกลงดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจาก กทช. ก่อน ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติ

กทช. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง การขอความเห็นชอบสัญญาอันเกี่ยวเนื่องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ พ.ศ. 2549 (“ประกาศว่าด้วยสัญญาต่างประเทศ”) เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลสัญญาประเภทนี้ โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งสำเนาสัญญาที่จะทำกับต่างประเทศให้ กทช. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนการทำสัญญาดังกล่าว ทั้งนี้ เว้นแต่สัญญาที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติ หรือสัญญาที่ กทช. ประกาศยกเว้นไว้ นอกจากนี้ กทช. ยังมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขหรือยกเลิกสัญญาใด ๆ ที่ทำกับต่างประเทศที่มีลักษณะหรือเงื่อนไขที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดการผูกขาด หรือจำกัดการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ให้บริการ ดังนั้น อำนาจการเข้าทำสัญญาของบริษัทอาจถูกจำกัดโดยกฎเกณฑ์ดังกล่าว (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2(ข) – การตรวจสอบสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบริษัทกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ)

(ฏ) การคุ้มครองผู้บริโภค

กทช. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ตลอดจนมาตรการและวิธีการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ดังนี้

(1) มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

สัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งผู้ให้บริการจะนำไปใช้กับผู้ให้บริการจะต้องเป็นสัญญาที่ได้รับความเห็นชอบจาก กทช. ก่อน โดยอย่างน้อยจะต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

มาตรฐานในการให้บริการ โดยข้อสัญญาจะต้องอยู่บนพื้นฐานที่เป็นธรรมและมีความชัดเจน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2549

(2) การร้องเรียน

ผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีสิทธิยื่นข้อร้องเรียนต่อผู้ให้บริการได้ โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาแก้ปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และหากผลการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียนไม่ได้ข้อยุติ ผู้ให้บริการต้องเสนอรายงานให้แก่สำนักงาน กสทช. ภายใน 3 วันนับถัดจากวันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้นเพื่อพิจารณาและหาข้อยุติในลำดับต่อไป โดยกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ ซึ่งประกาศไว้เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2549

(3) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบที่เหมาะสม ตลอดจนจัดทำหลักเกณฑ์การคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารของผู้ใช้บริการ ให้สอดคล้องกับกฎหมายที่ กสทช. ประกาศกำหนด โดยต้องส่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้ กสทช. เห็นชอบและจัดให้ผู้ให้บริการรับทราบ รวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไป ทั้งนี้ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลนี้จะต้องเป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ซึ่งประกาศไว้เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2549

(4) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

กสทช. ได้มีมติลงวันที่ 29 มกราคม 2556 เห็นชอบกำหนดแนวปฏิบัติกรณีการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าบริการเป็นการล่วงหน้าจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ให้บริการต้องให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 11 ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 โดยกำหนดหลักเกณฑ์ว่าในการเติมเงินทุกมูลค่า ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับระยะเวลาใช้งานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยระยะเวลาการสะสมวันจะต้องไม่น้อยกว่า 365 วัน ทั้งนี้ ต้องไม่เกินระยะเวลาอายุสัมปทานที่ยังคงเหลืออยู่ และเมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ

(๕) สัญญาร่วมการทำงาน

พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้บุคคลใดที่ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องขอรับใบอนุญาตจาก กสทช. เว้นแต่เป็นการให้บริการโทรคมนาคมที่มีอยู่แล้วตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม

มาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาจาก กสทช. หรือที่ใดที่ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ก่อนวันที่ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีผลใช้บังคับ ยังคงมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามขอบเขตและสิทธิที่มีอยู่เดิมตามที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้นต่อไป จนกว่าการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดลง

และมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. ตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น ซึ่งปัจจุบัน กสทช. ยังมีได้ออกหลักเกณฑ์ใด ๆ ในเรื่องดังกล่าว

(โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2(ข) - ผลของกฎหมายของสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการทำงาน และกระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ยังไม่มีความชัดเจน)

(ท) การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากบริการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ผู้ประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ มีสิทธินำค่าภาษีสรรพสามิตที่ผู้ประกอบกิจการได้ชำระแล้วตลอดทั้งปี (ไม่รวมดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือเงินเพิ่มใด ๆ) มาหักออกจากจำนวนเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ประกอบกิจการต้องนำส่งแก่ กสท. หรือที่ไอทีตามสัญญาร่วมงาน ซึ่งต่อมาบริษัทได้รับหนังสือจาก กสท. ลงวันที่ 27 มีนาคม 2546 แจ้งให้บริษัทดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550 คณะรัฐมนตรีได้มีมติยกเลิกมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยได้ยกเลิกสิทธิของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการนำค่าภาษีสรรพสามิตที่จะต้องชำระให้แก่รัฐไปหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องนำส่งให้แก่ กสท. หรือที่ไอที ตามสัญญาร่วมงาน และกระทรวงการคลังได้ออกประกาศลดอัตราภาษีสรรพสามิตจากอัตราร้อยละ 10 เป็นอัตราร้อยละ 0 ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 เพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีภาระทางการเงินเกินสมควร ทำให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมจึงไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิตอีกต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2(ญ) – ภาระต้นทุนของบริษัทและบริษัทย่อยอาจเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต)

(ฒ) สิทธิในการตั้งเสา เดินท่อหรือสาย หรือติดตั้งเครื่องอุปกรณ์โทรคมนาคม

กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสาหรือเดินสาย วางท่อหรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 18 มีนาคม 2552 ประกาศฉบับดังกล่าวได้ให้สิทธิแก่ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้มีสิทธิขออนุญาตต่อ กสท. เพื่อปักเสา เดินสายหรือท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ บนที่ดินหรือสิ่งก่อสร้างที่ไม่ใช่ของตนได้ ทั้งนี้ โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขและวิธีการที่ประกาศกำหนดไว้ เช่น ต้องแจ้งเจ้าของที่ดินก่อนและชำระค่าใช้ประโยชน์ตามที่ตกลงกัน เป็นต้น หากตกลงกันไม่ได้ กสท. มีอำนาจกำหนดค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์ในอัตราที่สะท้อนต้นทุนส่วนเพิ่มระยะยาว

(ณ) มาตรการป้องกันการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือจำกัดการแข่งขัน

กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 โดยมีสาระสำคัญห้ามผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมไม่ให้กระทำการบางอย่างที่ถือว่าเป็นการจำกัดการแข่งขัน รวมทั้งห้ามมิให้ผู้ที่มีส่วนแบ่งการตลาดเกินกว่าร้อยละ 25 ของแต่ละประเภทการบริการหรือผู้ที่ กสท. ประกาศว่าเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดกระทำการบางอย่างที่ถือว่าเป็นการจำกัดการแข่งขัน เช่น การเลือกปฏิบัติในด้านอัตราค่าบริการอย่างไม่เป็นธรรม ปฏิเสธการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เป็นต้น ซึ่งหากผู้ประกอบการรายใดกระทำการอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน กสท. อาจมีคำสั่งกำหนดมาตรการเฉพาะให้ผู้ประกอบการรายดังกล่าวปฏิบัติได้ เช่น การสั่งให้หยุดการกระทำอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน หรือการบังคับให้แยกขายบริการ เป็นต้น

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553 กสท. ได้แจ้งแก่บริษัทว่าบริษัทถือเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญทั้งในตลาดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ และตลาดบริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ โดยกำหนดให้บริษัทมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการเฉพาะที่ กสท. จะประกาศกำหนด โดย กสท. ได้ออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขึ้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 กำหนดห้ามมิให้บริษัทเรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงจากผู้ใช้บริการในอัตราเกินกว่า 99 สตางค์ต่อนาที อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่เห็นด้วยกับคำสั่งดังกล่าวของ กสท. และอยู่ในขั้นตอนการโต้แย้งคำสั่งดังกล่าว

(ด) บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2552 กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบริการการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยร่วมกันลงทุนจัดตั้งศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง (Clearing House) เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารและจัดการกระบวนการโอนย้ายผู้ให้บริการโดยคงเลขหมายเดิมอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะนี้ บริษัทได้เปิดให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถโอนย้ายผู้ให้บริการได้แล้ว

(ด) คดีฟ้องร้องที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553 ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองพิพากษาให้ยึดทรัพย์ของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร จำนวน 46,373 ล้านบาท เนื่องจากขณะดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีได้ใช้อำนาจโดยมิชอบในการเอื้อประโยชน์ให้แก่บริษัทเอกชน โดยการแก้ไขสัญญาสัมปทานในกิจการโทรคมนาคม และตราพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติกักอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ศ. 2546 สำหรับกิจการโทรคมนาคม และคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้คู่สัญญาภาคเอกชนนำภาษีสรรพสามิตที่ต้องชำระให้แก่กรมสรรพสามิตมาหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ตามสัญญาสัมปทานที่ต้องชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เป็นเหตุให้รัฐเสียหาย

บริษัทเห็นว่า เนื่องจากคดีดังกล่าวมุ่งเอาผิดกับ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร โดยตรง มิได้มุ่งเอาผิดกับบริษัทเอกชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีโดยสุจริตในขณะนั้น อีกทั้งบริษัทมิได้เข้าเป็นคู่ความในคดีดังกล่าวและคำพิพากษาดังกล่าวไม่ได้มีผลผูกพันบริษัทแต่ประการใด บริษัทจึงมีความเชื่อว่าคดีดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.4.1 การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

ปัจจุบันบริษัทมีผู้จัดหาอุปกรณ์ (Supplier) ดังนี้

Supplier	ลักษณะของบริการ
บจก. อีริคสัน (ประเทศไทย)	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บจก. หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย)	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บจก. บีบี เทคโนโลยี	ผู้ให้บริการติดตั้งโครงข่าย
บจก. อัลคาเทล-ลูเซ่น (ประเทศไทย)	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บจก. เอลเทค วาเลียร์ (ประเทศไทย)	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บจก. Kathrein Indochina	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บจก. เอ็นอีซี คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บจก. ไอ ทเวนตี วัน อินเตอร์ คอร์ปอเรชั่น	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย

หมายเหตุ

(1) บริษัทได้ชำระค่าใช้จ่ายข้างต้นนี้เป็นเงินสกุลบาท สกุลดอลลาร์สหรัฐ และสกุลยูโร

บจก. อีริคสัน (ประเทศไทย) และบจก. หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) เป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ (Supplier) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายของบริษัทให้รองรับเทคโนโลยี 3G รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต และเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าด้านการรับส่งข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ตามความมุ่งหมายของบริษัทที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

2.4.2 Content

ณ สิ้นปี 2556 บริษัทมีผู้พัฒนา Content รวมทั้งสิ้นประมาณ 213 ราย เช่น บจก. สามารต มัลติมีเดีย บจก. ไอ.เอ็น.เอ็น. เรดิโอ บมจ. จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ โดยข้อมูลที่ได้รับจากผู้พัฒนาส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 50) จะนำมาเพื่อสนับสนุนการให้บริการดาวน์โหลดเสียงเพลงรอสาย เสียงเรียกเข้า ขาวด่วนรายวัน ดวงชะตาพยากรณ์ และผลกีฬา โดยบริษัทจะเป็นผู้เก็บรายได้จากผู้ใช้นำมาแบ่งให้กับผู้พัฒนา Content ตามที่ได้ตกลงกัน

2.4.3 การจัดหาเลขหมายโทรคมนาคม

ในการจัดหาเลขหมายโทรคมนาคม บริษัทจะต้องยื่นคำขอรับการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมต่อ กสทช. ตามประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551

ภายหลังจากที่บริษัทได้รับการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมจาก กสทช. บริษัทมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นทราบถึงเลขหมายโทรคมนาคมที่ได้รับการจัดสรรจาก กสทช. เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นดำเนินการให้เลขหมายโทรคมนาคมสามารถติดต่อกันได้ในทุกโครงข่าย

นอกจากนี้ บริษัทมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคมเป็นรายเดือนในอัตรา 2 บาทต่อเลขหมาย

2.4.4 การจัดหาซิมการ์ด

การจัดซื้อซิมการ์ดมิได้เป็นต้นทุนหลักของบริษัท ในปัจจุบันบริษัทได้จัดซื้อซิมการ์ดจากผู้จัดจำหน่ายทั้งสิ้นจำนวน 4 ราย ซึ่งเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบริษัท

2.4.5 การจัดหาบัตรเติมเงิน

การจัดซื้อบัตรเติมเงินมิได้เป็นต้นทุนหลักของบริษัท ในปัจจุบันบริษัทได้จัดซื้อบัตรเติมเงินจากผู้จัดจำหน่ายทั้งสิ้นจำนวน 2 ราย ซึ่งเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบริษัท

2.4.6 การจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่

การจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มมีสัดส่วนสำคัญของรายได้หลักของบริษัท ทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและสนับสนุนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นบริการหลักของบริษัท และเพื่อรองรับความนิยมในสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตที่ยังเติบโตต่อเนื่อง บริษัทได้ทำสัญญาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยกับ Brightstar ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์โทรศัพท์ไร้สายรายใหญ่ที่สุดของโลก เพื่อเสริมความสามารถในการบริหารจัดการ Device Supply Chain แบบครบวงจรให้ดีขึ้น

2.4.7 ความสามารถของโครงข่ายในการให้บริการลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการโดยเฉพาะความสามารถในการรองรับจำนวนลูกค้าของระบบโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถและความชำนาญในการบริหารระบบโครงข่ายให้สามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีหน่วยงานที่ดำเนินการวางแผน จัดหา และติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเพื่อขยายความสามารถในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการและขยายพื้นที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มากขึ้น

2.5 งานที่ยังไม่ส่งมอบ

- ไม่มี -

3 ปัจจัยความเสี่ยง

การดำเนินธุรกิจของบริษัทต้องเผชิญกับปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย อนึ่ง ปัจจัยความเสี่ยงดังที่จะกล่าวต่อไปข้างล่างนี้เป็นเพียงปัจจัยความเสี่ยงสำคัญบางประการที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย ทั้งนี้ อาจมีปัจจัยความเสี่ยงอื่น ๆ ที่บริษัทไม่ทราบในปัจจุบัน และอาจมีปัจจัยความเสี่ยงบางประการที่บริษัทเห็นว่าไม่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยในอนาคตได้

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.1.1 ความเสี่ยงจากการที่สัญญาความร่วมมือการงานสิ้นสุดลงก่อนครบกำหนดเวลา

บริษัทประกอบธุรกิจหลักเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานกับ กสท. โดยสัญญาความร่วมมือการงานดังกล่าวมีระยะเวลาทั้งสิ้น 27 ปี ซึ่งจะครบกำหนดในวันที่ 15 กันยายน 2561

นอกจากนี้ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunications – IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม จาก กสท. เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2555 ซึ่งทำให้ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต สามารถให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างต่อเนื่องภายหลังจากสัญญาความร่วมมือการงานสิ้นสุดลงในปี 2561 แต่ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต จะต้องใช้เวลาและเงินลงทุนในการดำเนินการจัดสร้างโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมพื้นที่บริการทั่วประเทศไทยเช่นเดียวกับบริษัท

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันบริษัทมีข้อพิพาทจำนวนมากกับ กสท. ซึ่งบริษัทไม่อาจคาดการณ์ได้ว่า กสท. จะบอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาความร่วมมือการงานสิ้นสุดลงหรือไม่ ดังนั้น หาก กสท. บอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาความร่วมมือการงานสิ้นสุดลง ตามเหตุเลิกสัญญาที่กำหนดไว้ในสัญญาความร่วมมือการงาน และบริษัทไม่ได้รับความคุ้มครองจากการดำเนินการดังกล่าวของ กสท. เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.1.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายของรัฐ หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

(ก) กิจการโทรคมนาคมยังมีความไม่ชัดเจนในการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ภายใต้กฎหมายหลักสองฉบับ ได้แก่ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม

กสท. มีอำนาจออกหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม เช่น การกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการ การกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค เช่น กฎเกณฑ์ในการให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรคมนาคม ในปัจจุบัน กฎเกณฑ์ดังกล่าวได้สร้างข้อจำกัดในการโอนย้ายผู้ใช้บริการ ซึ่งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวอาจทำให้ผู้ใช้บริการของบริษัทและของผู้ประกอบการรายอื่นไม่อาจย้ายไปใช้บริการบน บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้อย่างรวดเร็วตามที่ควรจะเป็นจนอาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทและบริษัทย่อยลดลงและ/หรือต้นทุนในการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อยสูงขึ้น แล้วแต่กรณี ซึ่งความไม่แน่นอนต่าง ๆ ดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินการของบริษัทและบริษัทย่อย

ในทางตรงกันข้าม แม้ว่า กสท. จะได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน หรือใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคม หรือการใช้สิทธิแห่งทาง (Right of way)

แต่การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวอาจยังไม่มีผลชัดเจนในทางปฏิบัติ หรืออาจเกิดความล่าช้า หรืออาจเกิดการปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกัน หรืออาจมีข้อโต้แย้งจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือมีกรณีที่บริษัทหรือบริษัทย่อยอาจได้รับผลกระทบจากนโยบายของภาครัฐในเรื่องการจัดวางโครงข่ายบริการสาธารณะ (เช่น เสาหรือท่อ) เช่น การนำสายใยแก้วนำแสงลงใต้ดิน หรือการปฏิเสธมิให้ใช้เสาเพื่อการพาดสาย เป็นต้น ซึ่งหากกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น อาจทำให้บริษัทและบจก. ดีแทค ไตรเน็ต อาจได้รับผลกระทบ โดยอาจต้องสูญเสียโอกาสในการแข่งขันลูกค้ากับผู้ให้บริการรายอื่น หรือมีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งความไม่แน่นอนต่าง ๆ ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย

(ข) ผลทางกฎหมายของสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการทำงาน และกระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ยังไม่มีความชัดเจน

สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการทำงาน

พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 (“พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน”) กำหนดให้หน่วยงานราชการที่ประสงค์จะให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในโครงการของรัฐที่มีวงเงินลงทุนตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไปปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนด รวมถึงกระบวนการแก้ไขสัญญาระหว่างหน่วยงานราชการและเอกชนซึ่งเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในโครงการของรัฐ

ภายหลังจากที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน มีผลใช้บังคับแล้ว บริษัทได้เข้าทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการทำงานกับ กสท จำนวน 3 ครั้ง โดยมีการแก้ไขระยะเวลาการดำเนินการตามสัญญาและอัตราผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทจะพึงชำระให้แก่ กสท ด้วย

ต่อมาคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ให้ความเห็น (เรื่องเสร็จที่ 292/2550) ว่าการแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานทั้ง 3 ครั้ง ไม่ได้มีการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการประสานงานตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวพิจารณา และได้มีการนำเสนอให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ จึงถือว่าเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนดไว้ อย่างไรก็ดี คณะกรรมการกฤษฎีกามีความเห็นที่เห็นว่า สัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานทั้ง 3 ฉบับยังคงมีผลใช้บังคับอยู่ แต่คณะรัฐมนตรีมีสิทธิเพิกถอนสัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานทั้ง 3 ฉบับได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐและประโยชน์สาธารณะ

อนึ่ง ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงความเห็นทางกฎหมายที่ไม่มีผลผูกพันบริษัท

ต่อมา คณะกรรมการประสานงานตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวได้ให้ความเห็นเบื้องต้นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีความเห็นไม่รับรองการแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานครั้งที่ 3 ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ส่งเรื่องให้ กสท. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาหลักเกณฑ์และมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบัน พรบ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน ฉบับดังกล่าว ได้ถูกยกเลิกไปแล้วโดยพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 (“พ.ร.บ. การให้เอกชนร่วมลงทุน”) ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2556 โดย พ.ร.บ. การให้เอกชนร่วมลงทุน กำหนดว่าหากปรากฏต่อสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจว่า มีโครงการใดมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานแจ้งหน่วยงานเจ้าของโครงการเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ และหากคณะกรรมการดังกล่าวเห็นสมควรยกเลิกหรือแก้ไขสัญญาร่วมลงทุน ให้เสนอขอความเห็นชอบต่อคณะรัฐมนตรี

เนื่องจาก พ.ร.บ. การให้เอกชนร่วมลงทุน เพิ่งมีผลใช้บังคับ บริษัทจึงไม่อาจทราบถึงความชัดเจนของแนวทางการตีความและการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เพิกถอนสัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการทำงาน หรือมีมติให้

บริษัทต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม แม้ว่าบริษัทจะได้ดำเนินการโต้แย้งมติคณะรัฐมนตรีตามกระบวนการทางกฎหมายก็ตาม เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทได้

กระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

การออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ของ กสทช. ที่ผ่านมาเป็นการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่แก่ภาคเอกชน เพื่อการประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการครั้งแรกภายหลังจาก พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ มีผลใช้บังคับ ดังนั้น ที่ผ่านมาก็มีบุคคลหลายฝ่ายออกมาโต้แย้งขั้นตอนและกระบวนการออกใบอนุญาตดังกล่าวของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้โต้แย้งกระบวนการออกใบอนุญาตของ กสทช. โดยได้ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง และขอให้ศาลปกครองกลางออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวขอให้มีการระงับกระบวนการออกใบอนุญาตของ กสทช. ไว้ก่อน ซึ่งศาลปกครองกลางได้มีคำสั่งเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2555 ไม่รับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อุทธรณ์คำสั่งของศาลปกครองกลางที่มีคำสั่งไม่รับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าว ซึ่งมีผลทำให้คดียังไม่ยุติ โดยคำอุทธรณ์ยังอยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินการของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ตามใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ กสทช. นั้นยังมีความไม่แน่นอน และหากคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดออกมาตรงข้ามกับศาลปกครองกลาง เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทได้

(ค) ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีโอทีเป็นคู่สัญญา กับบริษัทตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายซึ่งทำขึ้นในปี 2537 และ 2544 ซึ่งกำหนดให้บริษัทต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราคงที่ต่อเลขหมายสำหรับลูกค้าระบบรายเดือน และอัตราร้อยละของราคารับบริการสำหรับลูกค้าระบบเติมเงิน

อย่างไรก็ดี ภายหลังจากการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม การเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งกำหนดให้มีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เป็นธรรม สะท้อนต้นทุน และไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น ในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทจึงได้แจ้งให้ทีโอทีและ กสท. ทราบว่าบริษัทจะชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามหลักเกณฑ์และในอัตราที่กฎหมายกำหนดแทนการชำระในอัตราที่กำหนดในข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย โดยบริษัทเห็นว่าค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีโอทีโต้แย้งว่าบริษัทมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราเดิมที่กำหนดไว้ในข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย โดยเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 ทีโอทีได้ยื่นฟ้องบริษัทต่อศาลปกครองเรียกร้องให้ กสท. และบริษัทร่วมกันรับผิดชอบชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 113,319 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย และให้ กสท. และบริษัทปฏิบัติตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายต่อไป ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครอง

จากความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทไม่มีภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ทีโอทีเรียกร้อง เนื่องจากข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และบริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายแล้ว

อย่างไรก็ดี หากศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ทีโอทีเรียกร้อง เหตุดังกล่าวก็อาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

(ง) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชี ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบันทึกบัญชีเรื่องวิธีการคิดคำนวณค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของบริษัท

ภายหลังจากที่บริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายกับทีโอทีเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2550 แล้ว บริษัทได้เปลี่ยนวิธีการบันทึกบัญชีที่เกี่ยวข้องกับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) โดยบริษัทได้หยุดบันทึกค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในงบการเงินของบริษัท เนื่องจากบริษัทเห็นว่าภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายได้สิ้นสุดลงแล้ว และบริษัทได้บันทึกบัญชีรายรับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (Interconnection Charge) ตามข้อเสนอการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (RIO) ของบริษัทและของทีโอทีตามที่ได้รับความเห็นชอบจาก กทช.

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันยังไม่มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชีรายรับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในลักษณะดังกล่าว และยังไม่มีคำพิพากษาของศาลเป็นที่สุดในเรื่องค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ซึ่งต่อมาหากมีแนวปฏิบัติทางบัญชีในเรื่องนี้ หรือศาลมีคำพิพากษาเป็นที่สุดในเรื่องค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) บริษัทอาจต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการบันทึกบัญชีในเรื่องดังกล่าว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการบันทึกบัญชีอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อกำไรและฐานะการเงินของบริษัท (โปรดพิจารณาประกอบกับความเสี่ยงในหัวข้อ “ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม” ข้างต้น)

(จ) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างด้าว

กฎหมายหลัก ๆ ซึ่งกำหนดข้อจำกัดเกี่ยวกับสัดส่วนการถือหุ้นของคนต่างด้าวไว้ ได้แก่

- ประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งมีบทบัญญัติห้ามมิให้คนต่างด้าว (ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน) ถือครองที่ดิน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตตามกฎหมาย สำหรับคนต่างด้าวที่ถือครองที่ดินโดยไม่ได้รับอนุญาตจะต้องจำหน่ายที่ดินดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งไม่น้อยกว่า 180 วันและไม่เกิน 1 ปี
- พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ซึ่งมีบทบัญญัติห้ามมิให้ “คนต่างด้าว” (ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว) ประกอบธุรกิจบางประเภท ซึ่งรวมถึงการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งมีบทบัญญัติห้ามมิให้ “คนต่างด้าว” (ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว) ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สองและแบบที่สาม
- นอกจากนี้ สัญญาร่วมการงานยังได้กำหนดให้บริษัทดำรงคุณสมบัติตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวด้วย

การฝ่าฝืนสัดส่วนการถือหุ้นของคนต่างด้าวอาจส่งผลให้มีการยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม หรือบอกเลิกสัญญาร่วมการงาน และส่งผลให้บริษัท และ/หรือ บริษัทย่อยไม่สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

บริษัทเชื่อมั่นว่าบริษัทมิได้เป็น “คนต่างด้าว” ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ประมวลกฎหมายที่ดิน และพ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของประเทศไทยอย่างครบถ้วนและถูกต้อง

บริษัทเห็นว่ารัฐบาลไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการตีความและการใช้บังคับ พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวในเรื่องที่เกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ ทำให้บริษัทต้องเผชิญกับความเสียดังกล่าวในการประกอบกิจการของบริษัท เนื่องจาก พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว แม้ว่าจะมีการใช้บังคับมากกว่า 10 ปี แต่ยังไม่มีความชัดเจนของศาลฎีกาหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนของกระทรวงพาณิชย์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการถือหุ้นแทนหรือ “นอมินี” (Nominee) ตามมาตรา 36 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว เพื่อให้บริษัทสามารถนำมาใช้ในการประเมินหรือคาดการณ์ผลกระทบจากการใช้บังคับ หรือการตีความบทบัญญัติดังกล่าวที่อาจมีต่อบริษัทและบริษัทย่อยได้

จากปัญหาคำถามไม่ชัดเจนในเรื่องการตีความและการใช้บังคับ พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวดังกล่าว ทำให้เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2554 ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมรายหนึ่ง ยื่นข้อกล่าวหาเกี่ยวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ดำเนินคดีอาญากับบริษัท (รวมทั้งกรรมการ ผู้ถือหุ้นบางรายของบริษัท และกรรมการของผู้ถือหุ้นดังกล่าว) โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกอบกิจการโทรคมนาคมฝ่าฝืน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และวันที่ 22 กันยายน 2554 ผู้ถือหุ้นรายย่อยรายหนึ่งของบริษัท (ซึ่งถือหุ้นจำนวน 100 หุ้น) ได้ยื่นฟ้องหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรวมถึง กสทช. ต่อศาลปกครอง โดยกล่าวหาว่า บริษัทเป็น “คนต่างด้าว” ตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ซึ่งทั้งสองกรณีดังกล่าวยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและศาลปกครอง

บริษัทยังคงเชื่อมั่นว่าบริษัทมิได้เป็น “คนต่างด้าว” และได้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว อย่างถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากท้ายที่สุด บริษัทถูกตัดสิน (โดยคำพิพากษาของศาลซึ่งถึงที่สุดแล้ว) ว่าไม่มีสถานะเป็นบริษัทไทยตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และเหตุดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข อาจถือเป็นเหตุให้ กสทช. บอกเลิกสัญญาความร่วมมือร่วมการทำงาน หรือสิทธิของบริษัทในการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาความร่วมมือร่วมการทำงานถูกเพิกถอน หรือ กสทช. อาจยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้ ซึ่งจะมีผลทำให้บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

(จ) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว

กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว พ.ศ. 2555 (“ประกาศครอบงำกิจการ”) ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 ซึ่งประกาศครอบงำกิจการได้กำหนดว่า “การครอบงำกิจการ” หมายถึง การที่คนต่างด้าวมียอำนาจควบคุมหรือมีอิทธิพลในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการกิจการโทรคมนาคมของผู้ขอรับใบอนุญาต โดยการถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงตั้งแต่หนึ่งของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมด เป็นต้น ในเรื่องนี้ บริษัทเห็นว่า ประกาศครอบงำกิจการไม่สามารถใช้บังคับกับบริษัทที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานอยู่ก่อน และได้รับการคุ้มครองตามมาตรา 305 (1) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ประกอบกับมาตรา 80 ของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ได้ เนื่องจากบริษัทไม่ใช่ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ซึ่งที่ปรึกษากฎหมายต่างมีความเห็นทางกฎหมายที่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทดังกล่าว และสำหรับ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต นั้น บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดทำหนังสือรับรองยื่นต่อ กสทช. ไปแล้วในคราวยื่นคำขอรับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามเมื่อปี 2555 ที่ผ่านมามาว่า บจก. ดีแทค ไตรเน็ต จะปฏิบัติตามประกาศครอบงำกิจการของ กสทช.

อนึ่ง กสทช. อาจไม่เห็นพ้องด้วยกับแนวทางการตีความของบริษัทตามที่ระบุข้างต้น และสำหรับกรณีของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต นั้น ยังมีความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว อย่างไรก็ตาม ตามแนวทางคำอธิบายที่ กสทช. ซึ่งแจ้งต่อประชาชนในคราวการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเกี่ยวกับความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของประกาศครอบงำกิจการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำนิยาม “การครอบงำกิจการ” ในปี 2555 นั้น บริษัทเชื่อมั่นว่าบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ไม่เข้าข่ายเป็นบริษัทที่ถูกครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวตามแนวทางคำ

นิยาม “การครอบงำกิจการ” ของ กสทช. อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว อาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต

(ข) การตรวจสอบสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบริษัทกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ

มาตรา 54 แห่ง พรบ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. เรื่องการขอความเห็นชอบสัญญาอันเกี่ยวเนื่องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ พ.ศ. 2549 (“ประกาศ กทช. ว่าด้วยสัญญาต่างประเทศ”) กำหนดให้สัญญาหรือข้อตกลงใด ๆ เกี่ยวกับการประกอบกิจการและการให้บริการโทรคมนาคมตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด ซึ่งผู้รับใบอนุญาตได้ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาหรือข้อตกลงดังกล่าว ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน เว้นแต่สัญญาที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติหรือสัญญาที่ กสทช. ประกาศยกเว้นไว้ นอกจากนี้ กสทช. ยังมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขหรือยกเลิกสัญญาใด ๆ ที่ทำกับต่างประเทศที่มีลักษณะหรือเงื่อนไขที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดการผูกขาด หรือจำกัดการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น อำนาจการเข้าทำสัญญาของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต อาจถูกจำกัดโดยกฎเกณฑ์ดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต

(ข) การกำหนดอัตราค่าบริการขั้นสูงโดย กสทช.

เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 กสทช. ได้ออกประกาศเรื่องอัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 โดยได้กำหนดให้ผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในตลาดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (กล่าวคือ เฉพาะเอไอเอส และบริษัท) มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการได้ไม่เกิน 99 สตางค์ต่อนาที หนึ่ง บริษัทไม่เห็นชอบด้วยกับการที่ กสทช. ออกประกาศใช้บังคับกับผู้ให้บริการเพียงบางราย จึงได้ยื่นฟ้องเรื่องดังกล่าวต่อศาล ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

นอกจากนี้ กสทช. ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งรวมถึง บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ต้องลดอัตราค่าบริการลงโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการประเภทเสียง (Voice) และบริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (Non-voice) ที่มีการให้บริการอยู่ในตลาด ณ วันที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งบริษัทเห็นว่าเงื่อนไขเรื่องการลดอัตราค่าบริการดังกล่าวยังไม่มีความชัดเจน ซึ่ง บจก. ดีแทค ไตรเน็ต และผู้รับใบอนุญาตรายอื่นจะต้องร่วมหารือกับ กสทช. เพื่อทราบความชัดเจนต่อไป อย่างไรก็ตาม หาก กสทช. บังคับตามเงื่อนไขเรื่องการลดอัตราค่าบริการโดยเคร่งครัด เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อกำไร ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ณ) ความเสี่ยงจากการลดอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556 กสทช. ได้มีคำสั่งที่ 34/2556 กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ทุกสายซึ่งรวมถึง บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ใช้อัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวในอัตรานาทีละ 0.45 บาท

เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556 กสทช. ได้แจ้งขอความร่วมมือมายังบริษัท ให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ 22/2556 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556 โดยใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม หรือแก้ไขสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ในส่วนของอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ให้เป็นอัตรา

เดียวกัน ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์ประจำที่ ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท (Call Termination และ Call Origination) และ 0.06 บาท (Call Transit)

นอกจากนี้ กสทช. มีนโยบายที่จะทบทวนอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมสำหรับผู้ประกอบการรายต่าง ๆ รวมถึงบริษัท ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่าอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทอาจมีแนวโน้มลดลง ซึ่งการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอาจส่งผลกระทบต่อรายได้จากการประกอบธุรกิจ กำไร และผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้

(ญ) ภาระต้นทุนของบริษัทและบริษัทย่อยอาจเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

นโยบายของรัฐบาลยังไม่มีแนวโน้มว่าจะเรียกเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับบริการโทรคมนาคมหรือไม่ ซึ่งหากมีการเรียกเก็บ จะมีผลทำให้ค่าบริการโทรคมนาคมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจทำให้รายได้ค่าบริการลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกำไรฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

นอกจากนี้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาษีสรรพสามิต เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2551 กสทช. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนในปีสัมปทานที่ 12 ถึง 16 เพิ่มเติม พร้อมเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมเป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ 23,164 ล้านบาท เนื่องจากในช่วงปีสัมปทานดังกล่าว บริษัทได้นำค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่กรมสรรพสามิตไปแล้วมาหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่จะต้องนำส่งให้แก่ กสทช. ตามมติของคณะรัฐมนตรี และตามหนังสือของ กสทช. และเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสทช. ดังกล่าวโดยให้เหตุผลว่าบริษัทได้ชำระหนี้ผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสทช. เสร็จสิ้นแล้ว และหนี้ทั้งหมดดังกล่าวได้ระงับไปแล้ว อย่างไรก็ตาม กสทช. ได้แย้งคำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการดังกล่าวต่อศาลปกครอง ขณะนี้ คดีอยู่ในการพิจารณาของศาลปกครอง

(ฎ) ความเสี่ยงจากการไม่สามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการให้บริการในย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง การใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 (“ประกาศการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน”) มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2556 ซึ่งสาระสำคัญของประกาศดังกล่าวกำหนดให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยอาคารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับส่งสัญญาณและระบบสื่อสารสัญญาณของสถานีฐาน

ภายหลังจากที่ กสทช. ได้ออกประกาศการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันแล้ว กสทช. ได้ยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลางเพื่อขอให้เพิกถอนประกาศดังกล่าวในประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในการให้ใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน และได้ยื่นคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางได้ยกคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวของ กสทช. ในเวลาต่อมา ปัจจุบัน คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้เพิกถอนมติของที่ประชุม กสทช. ที่เห็นชอบข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทตามประกาศ กสทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งสาระสำคัญของประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมมีหน้าที่ต้องยินยอมให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของตน และได้ยื่นคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ตามมติดังกล่าวของ กสทช. ด้วย ปัจจุบัน คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลางเช่นกัน

อนึ่ง บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันและการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอย่างเคร่งครัดเสมอมา ประกอบกับการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายใน

ต่างประเทศ และเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการทุกราย รวมถึงบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต เนื่องจากการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกันทำให้สามารถขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุมประชากรได้อย่างทั่วถึง และด้วยต้นทุนต่ำ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ห่างไกลในชนบท มีโอกาสเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น และในราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังเป็นการลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผู้ให้บริการ และประเทศชาติโดยรวม

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน ยังไม่มีความแน่นอนในการดำเนินการเกี่ยวกับประกาศและมติดังกล่าวข้างต้นของ กสทช. ทั้งนี้ หากศาลปกครองมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้เพิกถอนประกาศและมติดังกล่าว จะทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับสัมปทาน รวมถึงบริษัท ไม่อาจนำโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมให้ผู้ประกอบการรายอื่น รวมถึง บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ใช้ได้ ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท และอาจทำให้การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมและการให้บริการโทรคมนาคมบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศต้องล่าช้าออกไปหรือมีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลดำเนินงานและโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ง) ความเสี่ยงเกี่ยวกับคลื่นความถี่

กสทช. เป็นผู้มีอำนาจในการจัดสรรคลื่นความถี่ และเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่ ดังนั้น จึงไม่เป็นที่แน่นอนว่าบริษัทหรือบริษัทย่อยจะได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมจาก กสทช. หรือได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเพิ่มเติมจาก กสทช. หรือไม่ ทั้งนี้ หากบริษัทหรือบริษัทย่อยไม่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมจาก กสทช. ภายใต้ระบบใบอนุญาต บริษัทและบริษัทย่อยอาจมีความเสียเปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่สัญญาสัมปทานสิ้นสุดลงและอาจมีแถบความกว้างของคลื่นความถี่เพื่อใช้ในการให้บริการน้อยกว่าคู่แข่ง ซึ่งอาจทำให้บริษัทหรือบริษัทย่อยเสียโอกาสในการประกอบธุรกิจ และอาจทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งได้ ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.1.3 ความเสี่ยงที่เกิดจากการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

(ก) กิจการโทรคมนาคมของไทยมีการแข่งขันสูงและมีความอ่อนไหวต่อการแข่งขันด้านราคา

ธุรกิจให้บริการโทรคมนาคมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยนับเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีความอ่อนไหวต่อการแข่งขันด้านราคา เนื่องจากตลาดโทรคมนาคมมีการเติบโตอย่างมากในปีที่ผ่านมา โดยมีการแข่งขันสูงทั้งในด้านราคา โปรโมชัน รวมถึงกิจกรรมทางการตลาดอื่น ๆ หากการแข่งขันทางด้านราคาเพิ่มความรุนแรงขึ้น และหากบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม การแข่งขันดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ข) บริษัทอาจเผชิญกับการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นจากผู้ประกอบการรายใหม่

ปัจจุบัน ผู้ที่ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมมีสิทธิขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ได้โดยเสรี หากมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายและกฎเกณฑ์ของ กสทช. กำหนด อีกทั้ง กสทช. ยังได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการปัจจุบันได้ เช่น การออกประกาศ กสทช. เรื่องการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ พ.ศ. 2556 และประกาศการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน ซึ่งประกาศทั้งสองฉบับกำหนดให้ผู้ประกอบการที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมให้บริการอยู่ในขณะนี้มีหน้าที่ต้องให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ตนนำออกให้บริการ นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ออกประกาศ กสทช.

เรื่องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน พ.ศ. 2556 ซึ่งมีสาระสำคัญว่าเมื่อได้รับอนุญาตจาก กสทช. แล้ว ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมสามารถขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบโครงข่ายเสมือนได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการแข่งขันในธุรกิจ

การปฏิรูปกฎหมายและการเปิดเสรีกิจการสื่อสารโทรคมนาคมจึงอาจทำให้การแข่งขันในตลาดที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น บริษัทไม่สามารถประเมินได้ว่าจะมีผู้ประกอบการรายใหม่จำนวนเท่าใดที่จะได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. และหาก กสทช. ออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่ อาจทำให้การแข่งขันในตลาดที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่ อาจมีต้นทุนในการให้บริการที่ต่ำกว่า และอาจใช้วิธีการลดราคาอย่างรุนแรง หรืออาจใช้กลยุทธ์ช่วยเหลือหนุน (Subsidy Approach) เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของตน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ในการแข่งขันในตลาด และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ค) บริษัทอาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต จะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากการนำเทคโนโลยีใหม่ หรือการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งมีอยู่แล้วในปัจจุบันมาใช้ในประเทศไทย ซึ่งหากบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่ และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต

3.1.4 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการดำเนินงาน

(ก) ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่าย และระบบสำคัญอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ

บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ตระหนักถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่าย และระบบสำคัญอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ โดยบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต มีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาแผนเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินและการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบสำคัญอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดทำระบบการบริหารจัดการโครงข่าย (Network Management System) ควบคุมและกำหนดขั้นตอนการบำรุงรักษาโครงข่ายและอุปกรณ์ เพื่อให้โครงข่ายและอุปกรณ์ทั้งหมดอยู่ในสภาพที่สามารถให้บริการด้านโทรคมนาคมแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการเสียงและบริการข้อมูล รวมถึงได้จัดทำและพัฒนาแผนรองรับการหยุดชะงักของระบบที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดเก็บข้อมูล (Information System) ระบบการจัดเก็บค่าบริการ (Billing System) และการให้บริการลูกค้า (Customer Services) เพื่อให้สามารถดำเนินการและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ยังได้กำหนดแผนสำรองเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งครอบคลุมถึงการลงทุนเพิ่มเติมในอุปกรณ์สำคัญและระบบป้องกันภัยต่าง ๆ เช่น ระบบป้องกันเพลิงไหม้ อัคคีภัยที่ชุมสายทั่วประเทศ และระบบควบคุมการใช้งานโครงข่ายและอุปกรณ์แบบ Real Time โดยบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดให้มีการฝึกฝนพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ รวมถึงมีการทดสอบแผนรองรับต่าง ๆ อย่างเข้มงวด

นอกจากนี้ บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ได้ทำสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองกรณีที่เกิดเหตุทำให้โครงข่ายและอุปกรณ์ของบริษัทได้รับความเสียหาย เพื่อลดผลกระทบของปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวที่จะมีต่อบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต

ทั้งนี้ บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต มีความมั่นใจว่า บริษัทและบริษัท ไตรเน็ต มีความพร้อมและมีแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน และการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบสำคัญอื่น ๆ ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม อาจมี เหตุที่ไม่อาจคาดหมายได้ ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อโครงข่ายโทรคมนาคมและความสามารถของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ในการให้บริการแก่ลูกค้า และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาส ทางธุรกิจของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต

(ข) การต้องพึ่งพาศูนย์กลางนอกในการบำรุงรักษาอุปกรณ์โทรคมนาคม

บริษัทต้องให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งรวมถึงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสถานีฐานจำนวน 22,480 แห่งทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556) แยกเป็นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 5,904 แห่ง ความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 5,166 แห่ง และความถี่ 1,800 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 28,237 แห่ง ดังนั้น ความสำเร็จของธุรกิจของบริษัทและของ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต (ซึ่งอาจใช้สถานีฐานบางส่วนร่วมกันกับบริษัทในการ ให้บริการ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์) จึงขึ้นอยู่กับ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมโครงข่ายและอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันบริษัทได้ว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมสถานีฐานและระบบเครือข่ายส่งสัญญาณ ทั้งหมดของบริษัท หากบุคคลภายนอกไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาได้ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลาที่และ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม อาจทำให้บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต มีต้นทุนในการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจ ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งอาจมีผลทำให้บริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต ต้องสูญเสีย ลูกค้าและรายได้ในจำนวนที่มีนัยสำคัญ เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และ โอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ค) ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงทางธุรกิจกับบริษัท ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชัน บิซิเนส จำกัด (ยูดี)

เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จัดจำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการ เพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสาร ต่าง ๆ บริษัทจึงได้แต่งตั้งให้ยูดีซึ่งเป็นบริษัทร่วมของบริษัท (โดยบริษัทและ บจก. เบญจจินดา โฮลดิ้ง ถือหุ้นร้อยละ 25 และร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของยูดีตามลำดับ) เป็นผู้จัดจำหน่ายหลักของบริษัทในการ จำหน่ายชุดเลขหมาย บัตรเติมเงิน และสินค้าต่าง ๆ ให้แก่ตัวแทนจำหน่าย ร้านค้าส่ง และร้านค้าปลีกต่าง ๆ ในประเทศ ไทย สินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่บริษัทจะจำหน่ายให้แก่ยูดีเพื่อนำไปจำหน่ายต่อให้แก่ตัวแทนจำหน่ายของบริษัทต่อไป บริษัท ให้ระยะเวลาชำระหนี้ (Credit Term) 45 – 50 วัน และให้การสนับสนุนทางการตลาดแก่ยูดีโดยพิจารณาเป็นรายโครงการ ในปี 2556 ยอดจำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินผ่านยูดีมีจำนวนทั้งสิ้น 13,968 ล้านบาท

ปัจจุบันบริษัทมีการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายบริการเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยบริษัทจัดให้มีบริการเติมเงินออนไลน์ (Happy Online) ให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งทำให้สัดส่วนในการพึ่งพาระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) ของผู้จัด จำหน่ายลดลง นอกจากนี้ ยอดการเติมเงินออนไลน์ของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมียอดลูกหนี้การค้าจากยูดีจำนวนทั้งสิ้น 2,293 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 22.15 ของ ยอดลูกหนี้การค้าทั้งหมดของบริษัท ดังนั้น การผิมนัดชำระหนี้หรือการชำระหนี้ล่าช้าของยูดีอาจส่งผลกระทบในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.2 ความเสี่ยงทางการเงิน

3.2.1 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทมีความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากรายได้หลักของบริษัทเป็นสกุลเงินบาท แต่บริษัทมีค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในรูปแบบของสกุลเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนหนึ่ง โดยบางส่วนเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินตราต่างประเทศ และบางส่วนเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนหรือการดำเนินงานในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ (ได้แก่ เจ้าหนี้การค้าจากการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีหนี้เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินตราต่างประเทศจำนวน 460.32 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.5 ของหนี้สินรวมทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหนี้เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินตราต่างประเทศมีกำหนดระยะเวลาการชำระคืนที่แน่นอน บริษัทจึงได้ทำการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอัตราแลกเปลี่ยน โดยการเข้าทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Cross Currency Swap Contracts) ซึ่งครอบคลุมกำหนดระยะเวลาการชำระคืนหนี้เงินกู้ดังกล่าว

สำหรับการบริหารความเสี่ยงในส่วนของการลดเจ้าหนี้การค้าที่เกิดจากการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์นั้น บริษัทมีรายได้ส่วนหนึ่งเป็นเงินตราต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (Natural Hedge) และหลังจากนั้นบริษัทจะพิจารณาใช้เครื่องมือทางการเงิน (Financial Instruments) ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในการบริหารและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอัตราแลกเปลี่ยน

อย่างไรก็ดี ถึงแม้บริษัทจะได้เข้าทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอัตราแลกเปลี่ยนในส่วนของการใช้จ่ายที่ต้องชำระในรูปแบบของสกุลเงินตราต่างประเทศทั้งจำนวนหรือเกือบทั้งจำนวน แต่บริษัทไม่สามารถรับรองได้ว่าบริษัทจะได้รับข้อเสนอและเงื่อนไขที่ดีที่สุดในการเข้าทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงแต่ละครั้งภายใต้สภาวะของตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในขณะนั้น ๆ ซึ่งในกรณีเช่นนี้อาจส่งผลกระทบทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น

3.2.2 ความเสี่ยงจากการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความเสี่ยงจากลูกหนี้การค้าโดยหลักมาจากลูกค้าระบบรายเดือน (Postpaid Customers) ที่ไม่ชำระหรือชำระค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว ส่งผลให้ยอดลูกหนี้การค้าค่าบริการโทรศัพท์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีจำนวนทั้งสิ้น 4,007 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 4.97 ของรายได้รวมของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีการบันทึกสำรองค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญสำหรับรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือนตามช่วงของอายุหนี้ที่ค้างชำระในอัตราก้าวหน้า โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีลูกหนี้ค้างชำระเกินกว่า 180 วัน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 396 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10 ของยอดลูกหนี้การค้าค่าบริการโทรศัพท์รวม (Accounts Receivable from Telephone Services)

3.2.3 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาดส่งผลกระทบต่อหนี้สินทางการเงินของบริษัท โดยทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากอัตราดอกเบี้ยตามความเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ มีการติดตามความเคลื่อนไหวและแนวโน้มของตลาดเงินและตลาดทุนอย่างใกล้ชิด ทำให้บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบริหารและจัดการความเสี่ยงในส่วนนี้ได้มีประสิทธิภาพ

3.2.4 ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว

เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น การเกิดอุทกภัย การชะลอตัวของภาคการผลิต การส่งออก และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาการว่างงาน และสถานการณ์ทางการเมือง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อรายได้และกำลังซื้อ พฤติกรรมการใช้จ่าย และระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

สภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากการใช้บริการที่ลดน้อยลง และผู้ประกอบการต้องรับความเสี่ยงมากขึ้นจากการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันถือเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน จึงอาจได้รับผลกระทบน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น อีกทั้งบริษัทได้พัฒนารูปแบบการให้บริการและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นการให้บริการของลูกค้าและลดความเสี่ยงจากการยกเลิกการให้บริการ รวมทั้งจัดทำและดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่าย (Cost Efficiency Program) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่สามารถรับรองได้ว่าธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต จะไม่ได้รับผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ หากสภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวยังคงดำเนินต่อไป

3.3 ความเสี่ยงอื่น ๆ

3.3.1 ผู้ถือหุ้นรายใหญ่อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัท

เทเลนอร์และ บจก. ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ ต่างเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยถือหุ้นรวมกันคิดเป็นร้อยละ 65.05 (ข้อมูล ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2556) ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท

อนึ่ง บจก. ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ ได้มีการปรับโครงสร้างการถือหุ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม 2555 โดยกลุ่มเบญจรงค์กุล ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท ได้เข้ามาถือหุ้นในบริษัท ผ่านการถือหุ้นใน บจก. ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ โดยถือหุ้นทั้งสิ้นร้อยละ 51 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของ บจก. ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์

ดังนั้น เทเลนอร์และ บจก. ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ (รวมถึงกลุ่มเบญจรงค์กุล) อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัท เว้นแต่กรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีส่วนได้เสียเป็นพิเศษหรือมีส่วนได้เสียในเรื่องดังกล่าว

4 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

รายละเอียดสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 (ล้านบาท)	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 (ล้านบาท)
ทรัพย์สินประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์	เป็นเจ้าของ	5,449.6	15,120.5
ทรัพย์สินประเภทสิทธิการใช้อุปกรณ์	เป็นเจ้าของสิทธิ	56,452.8	50,349.1
รวม		61,902.4	65,469.6

4.1 ทรัพย์สินประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรหลักของบริษัทและบริษัทย่อย ทั้งนี้ สินทรัพย์ดังกล่าวไม่มีภาระผูกพันใด ๆ

รายละเอียดสินทรัพย์	อายุการใช้งาน	ขนาด	ที่ตั้ง	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 (ล้านบาท)	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 (ล้านบาท)
ที่ดิน	-	365.85 ไร่	กรุงเทพ / ปริมณฑล	เป็นเจ้าของ	1,029.3	1,021.3
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	20-40 ปี	-	กรุงเทพ / ปริมณฑล	เป็นเจ้าของ	743.9	610.5
ส่วนปรับปรุงอาคารสำนักงานเช่า	5-20 ปี	-	-	เป็นเจ้าของ	667.3	601.4
สิทธิการใช้อุปกรณ์ในการดำเนินงานสนับสนุนการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์	5 ปี 7 ปี และอายุที่เหลือของสัมปทาน	-	-	เป็นเจ้าของ	1,149.1	10,517.4
ส่วนปรับปรุงอาคารสถานีรับส่งสัญญาณ	20 ปี	-	-	เป็นเจ้าของ	67.7	56.6
สินทรัพย์ถาวรอื่น	3 และ 5 ปี	-	-	เป็นเจ้าของ	1,792.4	2,313.2
รวม					5,449.6	15,120.4

ทรัพย์สินของบริษัท

ปัจจุบันบริษัทมีที่ดินและอาคารพาณิชย์ คิดเป็นมูลค่ารวมประมาณ 1,631.8 ล้านบาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556) โดยส่วนใหญ่ใช้เป็นพื้นที่สำหรับการติดตั้งสถานีฐาน นอกจากนี้ สัญญาร่วมการทำงานระหว่างบริษัทกับ กสท อนุญาตให้บริษัทใช้พื้นที่ของ กสท ในการติดตั้งสถานีฐาน โดยมีค่าตอบแทนในบางกรณีตามที่กำหนดไว้ในสัญญาร่วมการทำงาน ทั้งนี้ พื้นที่บางส่วนที่บริษัทใช้ในการติดตั้งสถานีฐานได้มีการโอนไปยัง บจก. โปรเซสไทย เนื่องจากการแปลงสภาพของ กสท เป็นบริษัทมหาชนจำกัด

ณ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีการเช่าอาคารที่สำคัญสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ลักษณะ/สถานที่ตั้ง	ผู้ให้เช่า	พื้นที่ (โดยประมาณ)	อัตราค่าเช่า (บาท/ตร.ม.)	ระยะเวลาการเช่า
--------------------	------------	---------------------	--------------------------	-----------------

ลักษณะ/สถานที่ตั้ง	ผู้ให้เช่า	พื้นที่ (โดยประมาณ)	อัตราค่าเช่า (บาท/ตร.ม.)	ระยะเวลาการเช่า
อาคารคลังสินค้านคร	บริษัท ไทยพลอิสระ จำกัด (บริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	11,109.6 ตรม.	100	ปี 2556 ถึง ปี 2557
ค่าเช่าสำนักงานอาคารจัตุรัส จามจุรี ชั้น 22-41	สำนักงานจัดการทรัพย์สิน (ส่วนอาคารจัตุรัสจามจุรี) (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	61,123.88 ตรม.	250 (ไม่รวมค่าบริการ ตามสัญญาเช่า)	1 เมษายน 2552 ถึง 31 ธันวาคม 2564
ค่าเช่าที่ดินตั้งป้ายโฆษณา	สำนักงานจัดการทรัพย์สิน (ส่วนอาคารจัตุรัสจามจุรี) (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	-	100,000 บาท/เดือน	1 เมษายน 2552 ถึง 31 ธันวาคม 2564

หนึ่ง ในสัญญาเช่าอาคารบางฉบับ ผู้ให้เช่าได้ให้คำมั่นที่จะต่ออายุสัญญาให้แก่บริษัทเมื่อสัญญาเช่าสิ้นสุดลง ดังนั้น บริษัทจึงมีสิทธิที่จะต่ออายุสัญญาเช่าอาคารดังกล่าวได้ตามแต่บริษัทจะเห็นสมควร

นอกจากการเช่าอาคารข้างต้น บริษัทยังมีการเช่าอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

- (1) การเช่าพื้นที่ในอาคารศูนย์การค้าเพื่อดำเนินการสำนักงานบริการของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 รวมทั้งสิ้น 24 สาขา รวมพื้นที่เช่าประมาณ 6,233.17 ตารางเมตร มีระยะเวลาเช่าระหว่าง 1-3 ปี และ 12 ปี ซึ่งมีอัตราเช่าแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละศูนย์การค้า
- (2) บริษัทมีสิทธิการเช่าพื้นที่สำหรับ Service Hall โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 สิทธิการเช่ามีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 31.6 ล้านบาท ซึ่งบริษัทบันทึกบัญชีในลักษณะสิทธิการเช่าและตัดจำหน่ายตามอายุสัญญาเช่า
- (3) การเช่าที่ดินและพื้นที่ในอาคารเพื่อใช้ในการทำสถานีฐานและชุมสาย มีระยะเวลาเช่าเฉลี่ย 1-3 ปี โดยทั่วไป บริษัทจะทำสัญญาเช่าที่ดินเพื่อใช้ในการติดตั้งสถานีฐานและต่ออายุสัญญาเมื่อระยะเวลาเช่าสิ้นสุดลง ถึงแม้ว่าภาวะการแข่งขันในทางธุรกิจจะเพิ่มขึ้นแต่บริษัทยังไม่เคยประสบปัญหาในการจัดหาที่ดินและการต่ออายุสัญญา

4.2 ทรัพย์สินประเภทสิทธิการใช้อุปกรณ์

บริษัทมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาร่วมการทำงานและตามความในมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.3.4 – การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย และข้อ 6.8 – สรุปสัญญาที่มีสาระสำคัญ)

ตามสัญญาร่วมการทำงาน บริษัทจะต้องจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหมดในการดำเนินการและโอนกรรมสิทธิ์เครื่องมือและอุปกรณ์นั้นให้แก่ กสท โดยบริษัทมีสิทธิในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการให้บริการตลอดอายุสัญญา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 สิทธิการใช้อุปกรณ์รูดตัดบัญชี (สุทธิ) ตามงบการเงินรวมของบริษัทมีมูลค่าประมาณ 65,469.6 ล้านบาท

4.3 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แก่เครื่องหมายบริการต่าง ๆ ซึ่งมีอายุ 10 ปี นับแต่วันที่ได้จดทะเบียนต่อกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีเครื่องหมายบริการหลัก เช่น “DTAC” “TAC” “Happy” “ZAD” “WORK” “ไอ” “happy BANK” “happy bank” “แฮปปี้แบงก์” เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อสิ้นสุดอายุเครื่องหมายบริการ บริษัทสามารถต่ออายุได้ทุก ๆ 10 ปี โดยยื่นคำขอภายใน 90 วันต่อกรมทรัพย์สินทางปัญญาก่อนวันหมดอายุ

4.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ปัจจุบัน บริษัทมุ่งเน้นธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นหลักเท่านั้น โดยบริษัทลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนกิจการหลักของบริษัทในแง่ของการบริหารสินทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในการดูแลบริหารจัดการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม บริษัทได้แต่งตั้งกรรมการที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับกิจการนั้น ๆ เพื่อเป็นตัวแทนของบริษัทในการดำเนินการดังนี้

- (1) ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบให้เกิดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ดูแลและทบทวนผลการดำเนินงานของบริษัทเหล่านั้นทุกไตรมาสเป็นอย่างน้อย
- (3) ลงมติออกเสียงในการประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี

5 ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 บริษัทและบริษัทย่อยของบริษัทเป็นคู่ความหรือคู่กรณีในคดีหรือข้อพิพาทที่ยังไม่สิ้นสุดมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คดีหรือข้อพิพาทที่ยังไม่สิ้นสุดโดยเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์เกินกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น

5.1.1 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและทีโอทีเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Access Charge)

ตามที่ ทีโอที กสท และบริษัท ได้ร่วมกันทำข้อตกลงเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจตทเป็นรายเดือน (Postpaid) เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2537 และโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2544 โดยสาระสำคัญของข้อตกลงมีอยู่ว่าทีโอทีจะเชื่อมโยงโครงข่ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่บริษัทให้บริการให้สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ โดยทีโอทีจะคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราเลขหมายละ 200 บาทต่อเดือน สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจตทเป็นรายเดือน และในอัตราร้อยละ 18 ของราคาค่าบริการ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้า (Prepaid Card)

ภายหลังจากที่มีการทำข้อตกลงการเชื่อมโยงโครงข่ายกันแล้ว บริษัทได้ปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าวโดยชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายให้แก่ทีโอทีตลอดมา จนกระทั่งเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2549 กทช. ได้ออกประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge) ซึ่งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมทุกราย ต้องให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมรายอื่นเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับโครงข่ายของตนตามที่มีการร้องขอ และให้ผู้ให้บริการเชื่อมต่อโครงข่ายมีสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่าย (Interconnection Charge) ในอัตราที่สะท้อนต้นทุน

ภายหลังจากที่ประกาศดังกล่าวใช้บังคับ เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทได้รับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ทั้งแบบจตทเป็นรายเดือน (Postpaid) และแบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) พร้อมกับทำหนังสือแจ้งให้ทีโอทีทราบว่าบริษัทจะชำระเป็นค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (Interconnection Charge) แทน แต่ทีโอทีได้แย้งสิทธิของบริษัทและปฏิเสธที่จะรับชำระเงินค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (Interconnection Charge) โดยเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 ทีโอทีได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองเรียกร้องให้ กสท และบริษัทร่วมกันรับผิดชอบชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) อันได้แก่ (ก) ค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามข้อตกลงการเชื่อมโยงโครงข่ายตั้งแต่วันที่ 18 พฤศจิกายน 2549 ถึงวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 และ (ข) ส่วนแบ่งรายได้จำนวนครั้งที่ กสท ได้รับจากบริษัท (เนื่องจากบริษัทและ กสท มิได้ชำระให้แก่ทีโอทีตามข้อตกลงการเชื่อมโยงโครงข่าย) ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2549 ถึงวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 113,319 ล้านบาท ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครอง

5.1.2 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากการให้บริการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมซึ่งรวมถึงบริษัทมีสิทธินำเงินค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่รัฐแล้วตลอดทั้งปี (ไม่รวมดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือเงินเพิ่มใด ๆ) มาหักออกจากจำนวนเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทต้องนำส่งให้แก่ กสท เมื่อสิ้นปีดำเนินการตามสัญญาความร่วมมือกันได้ และเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2546 กสท ได้มีหนังสือแจ้งให้บริษัทดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ซึ่งต่อมามติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวถูกยกเลิกเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550

ภายหลังจากที่มีการยกเลิกมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2551 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนในปีสัมปทานที่ 12 ถึง 16 เพิ่มเติม พร้อมเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 23,164 ล้านบาท เสมือนหนึ่งว่า กสท ไม่เคยอนุญาตให้บริษัทนำค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่รัฐมาหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทต้องนำส่งให้แก่ กสท ตามสัญญาความร่วมมือกันแต่อย่างใด คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาด ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 ให้บริษัทชนะคดีและยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสท ทั้งหมด อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอให้ศาลปกครองกลางเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการดังกล่าว ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครอง

5.1.3 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับวิธีการคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนอันเกิดจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge)

ในปี 2549 กสท ได้ยื่นข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับการเรียกเก็บผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีสัมปทานที่ 11 ถึงปีสัมปทานที่ 13 จากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ("IC") ที่บริษัทเรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่น อันเนื่องมาจากการที่บริษัท ยินยอมให้ผู้ให้บริการรายอื่นสามารถเข้ามาใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทได้จำนวน 8 ล้านบาท ซึ่งต่อมาในปี 2553 กสท ได้ยื่นข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีสัมปทานที่ 15 ในเรื่องเดียวกันนี้อีกเป็นจำนวน 4.4 ล้านบาท ขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

ในปี 2554 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ เพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC ในปีสัมปทานที่ 16 (16 กันยายน 2549 - 15 กันยายน 2550) ที่ขาดไปอีกเป็นจำนวนประมาณ 4,025 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ เนื่องจากบริษัทคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท โดยการหักกลบระหว่างรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นและรายจ่ายค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บ แต่ กสท เรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนของรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นทั้งหมดโดยไม่ให้นายรายจ่ายค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออก ขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

ในปี 2555 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 17 เป็นจำนวน 3,859.85 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ ขณะนี้ข้อพิพาทอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

ณ วันที่ 23 เมษายน 2556 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 18 เป็นจำนวน 3,338.92 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ

นอกจากนี้ ณ วันที่ 25 มีนาคม 2556 และวันที่ 10 มีนาคม 2557 กสท ได้ส่งหนังสือเรียกให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มสำหรับรายได้ค่า IC ในปีสัมปทานที่ 19 จำนวน 3,427.11 ล้านบาท และปีสัมปทานที่ 20 อีกจำนวน 3,658.38 ล้านบาท

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 บริษัทมิได้บันทึกผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมที่ กสท เรียกเก็บข้างต้นไว้ในงบการเงิน เนื่องจากที่ปรึกษากฎหมายของบริษัทและฝ่ายบริหารของบริษัทเห็นว่าบริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่ กสท ตามที่ กสท เรียกร้อง ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

5.1.4 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับการส่งมอบเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศ (Towers) ที่ติดตั้งและเปิดให้บริการแล้วให้แก่ กสท ตามสัญญาร่วมการทำงาน

เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2551 กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศที่ติดตั้งและเปิดให้บริการแล้วจำนวน 121 ต้นให้แก่ กสท ในปี 2552 กสท ได้เพิ่มจำนวนเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศที่เรียกร้องให้บริษัทส่งมอบจากเดิมจำนวน 121 ต้นเป็นจำนวน 3,873 ต้น และในปี 2555 กสท ได้เพิ่มจำนวนเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศจากจำนวน 3,873 ต้นเป็นจำนวน 4,968 ต้น โดยหากบริษัทไม่สามารถส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ได้ กสท เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าเสียหายแทนเป็นเงิน รวมเป็นมูลค่าความเสียหายทั้งสิ้น 2,392 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556 กสท ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลาง เรียกร้องให้บริษัทส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาโครงเหล็กเพิ่มเติมอีก 696 ต้น หรือรวมเป็นมูลค่าความเสียหายตามฟ้องจำนวนทั้งสิ้น 351 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ย) ปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างจัดทำคำให้การเพิ่มเติมเพื่อยื่นต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งจะครบกำหนดยื่นในวันที่ 27 มีนาคม 2557

บริษัทเห็นว่าเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศพิพาทมิได้เป็นเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาสัมปทาน แต่เป็นอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงไม่มีหน้าที่ต้องโอนกรรมสิทธิ์ในเสาอากาศและอุปกรณ์พิพาทให้แก่ กสท แต่อย่างไรก็ดี ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ภายใต้กระบวนการทางอนุญาโตตุลาการและศาลซึ่งอาจใช้

ระยะเวลาหลายปี ฝ่ายบริหารของบริษัทเชื่อมั่นว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการและคำพิพากษาของศาลปกครองกลางไม่น่าส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของบริษัท

6 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น**6.1 ข้อมูลทั่วไป**

ชื่อบริษัท	:	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 22-41 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประเภทธุรกิจ	:	ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107538000037 (เลขทะเบียนเดิม บมจ. 526)
โทรศัพท์	:	+66 2202 8000
เว็บไซต์	:	www.dtac.co.th
ชนิดของหุ้น	:	หุ้นสามัญ
ทุนจดทะเบียน	:	4,744,161,260 บาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 2,372,080,630 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 2 บาท
จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด	:	2,367,811,000 หุ้น

6.2 นายทะเบียนหลักทรัพย์ในประเทศไทย

ชื่อนายทะเบียน	:	บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์	:	+66 2229 2800
โทรสาร	:	+66 2654 5427
ลูกค้าสัมพันธ์	:	+66 2229 2888
เว็บไซต์	:	www.tsd.co.th

6.3 นายทะเบียนหลักทรัพย์ในประเทศสิงคโปร์

ชื่อนายทะเบียน	:	Boardroom Limited
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	50 Raffles Place #32-01 Singapore Land Tower Singapore 048623
โทรศัพท์	:	+65 6536 5355
โทรสาร	:	+65 6536 1360
เว็บไซต์	:	www.boardroomlimited.com

6.4 นายทะเบียนหุ้นกู้

(ก) หุ้นกู้ บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2552 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2557

ชื่อนายทะเบียนหุ้นกู้ : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : +66 2470 1994 / 2470 6662
โทรสาร : +66 2470 1998

(ข) หุ้นกู้ บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2556 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2559

ชื่อนายทะเบียนหุ้นกู้ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : สำนักงานใหญ่ เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรศัพท์ : +66 2230 1136
โทรสาร : +66 2626 4545-6

6.5 ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

(ก) หุ้นกู้ บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2552 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2557

ชื่อผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 1 ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : +66 2470 1994 / 2470 6662
โทรสาร : +66 2470 1998

(ข) หุ้นกู้ บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2556 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2559

ชื่อผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : สำนักงานใหญ่ เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรศัพท์ : +66 2230 1136
โทรสาร : +66 2626 4545-6

6.6 ผู้สอบบัญชี

ชื่อผู้สอบบัญชี : นายไสมณ เพิ่มศิริวัลลภ (ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3182)

สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : สำนักงาน อีวาย จำกัด
ชั้น 33 อาคารเลอรัชดา 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ : +66 2264 0777

โทรสาร : +66 2264 0789-90

เว็บไซต์ : www.ey.com

6.7 ข้อมูลของนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของนิติบุคคลนั้น

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้นทั้งหมด
6.7.1	บริษัท ดีแทค อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034467	จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการ ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ปัจจุบันยังไม่ได้ดำเนินการ กิจการ)	หุ้นสามัญ	100	1,000,000
6.7.2	บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034548	บริการโทรคมนาคม โดยได้รับ ใบอนุญาตจาก กสทช. (ปัจจุบันให้บริการโทรศัพท์ ทางไกลระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต และ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์)	หุ้นสามัญ	100	11,600,000
6.7.3	บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034424	บริการโทรคมนาคม (Wi-Fi) โดยได้รับใบอนุญาตการ ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่ หนึ่ง	หุ้นสามัญ	100	1,750,000

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด
6.7.4	บริษัท เพย์สบาย จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 36 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2160 5463-5 โทรสาร +66 2160 5462 เลขทะเบียนบริษัท 0125547001804	ให้บริการชำระเงินออนไลน์ บัตรเครดิต บริการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการ รับชำระเงิน	หุ้นสามัญ	100.00	2,000,000
6.7.5	บริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105539049038	บริหารสินทรัพย์	หุ้นสามัญ	100	100,000
6.7.6	บริษัท อีสเทิร์น บิช จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105532038740	บริหารสินทรัพย์	หุ้นสามัญ	100.00 (ผ่าน บจก. แทค พร็อพเพอร์ตี้)	800,000
6.7.7	บริษัท เวิลด์โฟน ซ็อบ จำกัด เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105539069969	อยู่ระหว่างการชำระบัญชี	หุ้นสามัญ	100.00	4,500,000

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด
6.7.8	บริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0107536000871	ตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงิน และการให้บริการเติมเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเติมเงิน (E-Refill)	หุ้นสามัญ	99.81	434,668,207
6.7.9	บริษัท ครีเอ จำกัด เลขที่ 99 อาคารซอฟต์แวร์พาร์ค ชั้น 11 ห้องเลขที่ 2101 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โทรศัพท์ +66 2962 1033 โทรสาร +66 2962 1097 เลขทะเบียนบริษัท 0125551002658	พัฒนาและให้บริการโปรแกรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	หุ้นสามัญ	51	2,039

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้นทั้งหมด
6.7.10	บริษัท ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชั่น บิซซิเนส จำกัด เลขที่ 499 หมู่ที่ 3 อาคารเบญจจินดา ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ +66 2953 2222 โทรสาร +66 2953 1269 เลขทะเบียนบริษัท 0105545040951	จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซิมการ์ด บัตรเติมเงิน และ อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ	หุ้นสามัญ	25.00	20,000,000
6.7.11	บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด เลขที่ 598 ชั้น 6 อาคารคิวเฮาส์ เฟลิน จิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ +66 2663 7899 โทรสาร +66 2663 7880 เลขทะเบียนบริษัท 0115553001471	บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ประสานงาน การโอนย้ายผู้ให้บริการ โทรคมนาคมเพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์	หุ้นสามัญ	10.00	20,000

6.8 สรุปสัญญาที่มีสาระสำคัญ

รายละเอียดในส่วนนี้เป็นการสรุปหรือตัดตอนเฉพาะเนื้อหาของข้อสัญญาบางข้อในสัญญาบางฉบับที่มีสาระสำคัญซึ่งบริษัทได้เข้าทำกับคู่สัญญา ทั้งนี้ สัญญาบางฉบับได้ทำขึ้นก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและ/หรือระเบียบต่างๆ ที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น ข้อสัญญาบางข้อในสัญญาบางฉบับจึงอาจไม่มีผลใช้บังคับเนื่องจากขัดหรือแย้งกับกฎหมายหรือระเบียบที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมซึ่งได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ข้อมูลที่ระบุต่อไปนี้จึงเป็นการนำเสนอข้อสัญญาที่สำคัญเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

6.8.1 รายละเอียดสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์และสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม (“สัญญาร่วมการทำงาน”)

สัญญาร่วมการทำงานเป็นสัญญาที่บริษัททำขึ้นในขณะ ที่ กสท มีอำนาจผูกขาดในการประกอบกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ดี เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม รวมถึงการยกเลิกอำนาจผูกขาดในการประกอบกิจการโทรคมนาคมของ กสท ปัจจุบันบริษัทมีสิทธิในการประกอบกิจการโทรคมนาคมได้บนพื้นฐานของหลักการการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรมตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม

รายละเอียดข้อสัญญาร่วมการทำงานที่สรุปไว้ต่อไปนี้จึงเป็นการให้ข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

วันที่ทำสัญญา

วันที่ 14 พฤศจิกายน 2533 และ
สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1/2536 เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2536
สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 2/2539 เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2539 และ
สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2539

อายุสัญญา

27 ปี (นับตั้งแต่วันเริ่มเปิดให้บริการ คือ วันที่ 16 กันยายน 2534 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2561)

ลักษณะสัญญา

กสท อนุญาตให้บริษัทจัดให้มีการขยายและดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ เพื่อเป็นบริการสาธารณะแก่ประชาชนตลอดอายุสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของ กสท

คำตอบแทน

ในแง่ของสิ่งตอบแทนที่บริษัทต้องชำระให้แก่ กสท. นั้น ที่สำคัญมีอยู่ 2 ประการ คือ (1) การโอนกรรมสิทธิในเครื่องและอุปกรณ์วิทยุคมนาคมบางประเภทที่บริษัทจัดหามาเพื่อใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาความร่วมมือการทำงาน และ (2) การชำระเงินส่วนแบ่งรายได้ซึ่งกำหนดชำระเป็นรายปี (โดยบริษัทมีการประกันรายได้ขั้นต่ำให้แก่ กสท. ในรูปของส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำด้วย) ทั้งนี้ ค่าตอบแทนดังกล่าว (รวมถึงส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำ) หากเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นในปีใดเป็นเหตุให้บริษัทไม่อาจดำเนินการให้บริการได้ บริษัทและ กสท. มีหน้าที่ตามสัญญาความร่วมมือการทำงานที่จะต้องเจรจาปรับส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำรายปีด้วยเหตุและผล

บริษัทตกลงจะชำระผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท. เป็นรายปี คิดเป็นอัตราร้อยละของรายได้จากการให้บริการตามสัญญานี้ ก่อนหักค่าใช้จ่าย ค่าภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากการให้บริการ ผลประโยชน์ตอบแทนแต่ละปีที่ กสท. จะได้รับมีดังนี้

ปีที่ 1 – 4	ร้อยละ 12
ปีที่ 5	ร้อยละ 25
ปีที่ 6 – 15	ร้อยละ 20
ปีที่ 16 – 20	ร้อยละ 25
ปีที่ 21 – 27	ร้อยละ 30

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประกันรายได้ให้กับ กสท. บริษัทยินยอมชำระผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำให้แก่ กสท. เป็นเวลา 27 ปี รวมเป็นเงินไม่ต่ำกว่า 17,051.84 ล้านบาท โดยแบ่งชำระเป็นรายปีตามจำนวนดังต่อไปนี้

ปีที่ 1	22.16 ล้านบาท	ปีที่ 15	603.39 ล้านบาท
ปีที่ 2	32.53 ล้านบาท	ปีที่ 16	747.75 ล้านบาท
ปีที่ 3	126.60 ล้านบาท	ปีที่ 17	764.65 ล้านบาท
ปีที่ 4	154.06 ล้านบาท	ปีที่ 18	776.49 ล้านบาท
ปีที่ 5	352.48 ล้านบาท	ปีที่ 19	781.54 ล้านบาท
ปีที่ 6	382.09 ล้านบาท	ปีที่ 20	769.60 ล้านบาท
ปีที่ 7	411.69 ล้านบาท	ปีที่ 21	751.88 ล้านบาท
ปีที่ 8	441.30 ล้านบาท	ปีที่ 22	746.01 ล้านบาท
ปีที่ 9	470.90 ล้านบาท	ปีที่ 23	1,200.00 ล้านบาท
ปีที่ 10	500.51 ล้านบาท	ปีที่ 24	1,200.00 ล้านบาท
ปีที่ 11	524.45 ล้านบาท	ปีที่ 25	1,200.00 ล้านบาท
ปีที่ 12	544.19 ล้านบาท	ปีที่ 26	1,200.00 ล้านบาท
ปีที่ 13	563.92 ล้านบาท	ปีที่ 27	1,200.00 ล้านบาท
ปีที่ 14	583.65 ล้านบาท		

ถ้าสัญญาความร่วมมืองานสิ้นสุดลงก่อนถึงกำหนด บริษัทย่อมไม่มีภาระที่จะต้องจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ตามระยะเวลาของสัญญาความร่วมมืองานที่เหลือ แต่ กสท. อาจมีสิทธิเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้ถ้าหากบริษัททำผิดสัญญา ซึ่งเป็นข้อกำหนดของสัญญาทั่วไป

ลักษณะการชำระผลตอบแทน บริษัทต้องชำระเงินค่าผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท เป็นรายงวด ๆ ละ 3 เดือน เป็นจำนวนเงินงวดละเท่า ๆ กันของแต่ละปีของการดำเนินการตามสัญญา โดยบริษัทจะต้องชำระภายใน 30 วันนับแต่วันสิ้นงวดนั้น ๆ และยินยอมส่งมอบผลประโยชน์ส่วนที่จะต้องชำระเพิ่มขึ้นจากผลประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำให้ กสท ทั้งจำนวนภายใน 90 วันหลังจากวันครบ 12 เดือนของการดำเนินงานในแต่ละปี โดยบริษัทจะต้องจัดส่งงบดุลและงบกำไรขาดทุนให้ กสท ตรวจสอบภายใน 90 วันนับจากวันปิดงวดบัญชีประจำปีของบริษัท

การเลิกสัญญา

สัญญาจะสิ้นสุดลงหรือระงับสิ้นไปด้วยกรณีต่อไปนี้

- (1) เมื่อสัญญาครบกำหนด
- (2) เมื่อ กสท บอกลีกสัญญาเนื่องจากบริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือปฏิบัติผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดและทำให้ กสท ได้รับความเสียหายและบริษัทมิได้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 90 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจาก กสท
- (3) เมื่อคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันเลิกสัญญา
- (4) เมื่อบริษัทล้มละลาย
- (5) เมื่อ กสท บอกลีกสัญญาในกรณีที่บริษัทตกเป็นผู้ขาดคุณสมบัติตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และ กสท ได้แจ้งให้บริษัททราบเป็นหนังสือล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน

ในกรณีที่มีการเลิกสัญญา (ทำให้บริษัทไม่อาจให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงานได้อีกต่อไป) สัญญาร่วมการทำงานระบุให้ กสท และบริษัทมีสิทธิและหน้าที่โดยสรุปดังนี้

- (1) บริษัทต้องส่งมอบอาคารสถานที่บางแห่งซึ่งใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์ตามที่ระบุในสัญญาร่วมการทำงานและ/หรือเครื่องและอุปกรณ์ที่ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ กสท คืนให้แก่ กสท
- (2) บริษัทและ กสท จะต้องตรวจสอบและชำระหนี้ที่ค้างชำระให้เสร็จสิ้นภายใน 120 วัน
- (3) บริษัทต้องโอนหลักประกันการให้บริการทั้งหมดที่บริษัทได้รับจากผู้ให้บริการ และสัญญาให้บริการให้แก่ กสท ภายใน 90 วัน และ กสท จะคืนหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่บริษัทมอบไว้ให้ กสท คืนให้แก่บริษัทต่อไป
- (4) บริษัทจะต้องแจ้งให้ กสท ทราบถึงการปรับปรุงใด ๆ เกี่ยวกับระบบการให้บริการที่บริษัทได้ดำเนินการไปแล้ว
- (5) บริษัทต้องจัดการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ กสท
- (6) ในกรณีที่บริษัททำผิดสัญญา กสท มีสิทธิปรับบริษัทและริบหลักประกันที่บริษัทได้ให้ไว้กับ กสท (หนังสือค้ำประกันธนาคาร) ทั้งนี้ การเรียกเบี้ยปรับจะไม่ตัดสิทธิ กสท ในการเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทในการไม่ปฏิบัติตามสัญญา

เงื่อนไขอื่น ๆ

- (1) บริษัทเป็นผู้จัดหาเครื่อง รวมทั้งอะไหล่และอุปกรณ์ในส่วนที่เป็นโครงข่ายการให้บริการ โดยบริษัทจะโอนเครื่องและอุปกรณ์ดังกล่าวให้เป็นกรรมสิทธิ์ของ กสท และ กสท ให้สิทธิบริษัทในการใช้ทรัพย์สินนี้เพื่อนำไปให้บริการแต่เพียงผู้เดียวตลอดอายุสัญญา
- (2) กสท อนุญาตให้บริษัทใช้สถานที่ของ กสท. เพื่อติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์ตลอดจนอาคารสำหรับติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์ โดยบริษัทไม่ต้องชำระค่าเช่าหรือค่าตอบแทนอื่นใด

ให้แก่ กสท และในกรณีที่บริษัทต้องการใช้อาคารอื่นนอกเหนือจากนี้เพื่อเป็นสถานที่ติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์ บริษัทจะต้องแจ้งขออนุมัติจาก กสท ก่อน ซึ่งหากสถานที่ดังกล่าวบริษัทไม่ได้มีกรรมสิทธิ์ บริษัทต้องทำการเช่าในนามของบริษัท โดยบริษัทเป็นผู้ออกค่าเช่าและค่าใช้จ่ายใด ๆ เองทั้งสิ้น

- (3) ในกรณีที่ กสท จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้ผู้ประกอบการเอกชนให้บริการโทรคมนาคมและแข่งขันกันโดยเสรีที่ไม่มีอยู่ในปัจจุบันแต่มีการบังคับใช้ในอนาคต กสท ไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นตามสัญญานี้ให้แก่บริษัท
- (4) ในการดำเนินงานตามสัญญาไม่ว่าการบริหาร การหาผู้ให้บริการ การโฆษณา หรือการทำนิติกรรมใด ๆ กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ บริษัทจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการเองในนามบริษัท โดย กสท จะไม่รับผิดชอบต่อภาระผูกพันทั้งหลายที่บริษัทมีต่อบุคคลภายนอก
- (5) ตลอดอายุสัญญา บริษัทจะไม่ขออนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมและใช้เครื่องวิทยุโทรคมนาคมตาม พ.ร.บ. วิทยุโทรคมนาคม พ.ศ. 2498 เพื่อการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ไม่ว่าระบบใดแก่สาธารณชนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข สถานีวิทยุคมนาคมทั้งหมดที่ใช้ในการให้บริการตามสัญญาจะต้องเป็นสถานีวิทยุคมนาคมของ กสท
- (6) บริษัทต้องไม่รับจัดให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์หรือรับขยายโครงข่ายการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์จากหน่วยงานหรือบุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการแข่งขันหรือน่าจะเกิดความเสียหายต่อการให้บริการตามสัญญานี้
- (7) บริษัทเป็นผู้ชำระภาษีและ/หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามกฎหมายที่เกิดจากการให้บริการนี้
- (8) บริษัทยินยอมให้ตัวแทนของ กสท เข้าเป็นกรรมการบริหารของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ด้วยอย่างน้อย 1 คน
- (9) ในการเรียกเก็บเงินค่าใช้บริการหรือค่าธรรมเนียมจากผู้ให้บริการ บริษัทสามารถลดหรือยกเว้นการเรียกเก็บได้ในกรณีที่บริษัทจัดรายการส่งเสริมการขายของบริษัทตามความเหมาะสมกับภาวะตลาด
- (10) บริษัทจะแต่งตั้งบุคคลอื่นเป็นตัวแทนเพื่อจัดให้บริการ (Service Provider) ของบริษัทไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจาก กสท ก่อน โดยการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อจัดให้บริการดังกล่าวไม่ทำให้บริษัทหลุดพ้นความรับผิดชอบตามสัญญานี้ การกระทำใด ๆ ของตัวแทนถือเสมือนเป็นการกระทำของบริษัทและผูกพันบริษัททุกประการ
- (11) ในกรณีที่ กสท ทำสัญญาให้ผู้ประกอบการเอกชนรายอื่นดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ในลักษณะเดียวกัน โดยมีข้อกำหนด เงื่อนไข อัตราค่าบริการ และ/หรืออัตราส่วนแบ่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่แตกต่างไปที่ทำให้บริษัทเสียเปรียบในประการที่สำคัญหรือมีผลกระทบในทางลบต่อบริษัท บริษัทและ กสท จะพิจารณาร่วมกันเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่บริษัท

6.8.2 ข้อตกลงระหว่างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย เรื่อง การเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“สัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537”)

บริษัทเข้าทำสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537 ก่อนมีการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งกำกับดูแลระบบการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างผู้ประกอบการต่าง ๆ ปัจจุบันการเชื่อมต่อโครงข่ายจึงต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมดังกล่าว ดังนั้น บริษัทจึงมีสิทธิและหน้าที่ในการเชื่อมต่อโครงข่ายกับผู้ประกอบการรายอื่นตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ดังกล่าว

ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537 ดังต่อไปนี้จึงเป็นการสรุปข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

วันที่ทำสัญญา	วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2537
ลักษณะสัญญา	ค่าเชื่อมโยงสัญญาณของผู้ใช้โทรศัพท์ของบริษัทเข้ากับโครงข่ายของทีโอที
คำตอบแทน	<p>ทีโอทีจะคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามหลักเกณฑ์ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ตามจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าในอัตราเลขหมายละ 200 บาทต่อเดือน (ภายหลัง ทีโอที ตกลงลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายลงเลขหมายละ 22 บาทต่อเดือน) (2) ครึ่งหนึ่งของส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท. ได้รับจากบริษัทตามสัญญาระหว่าง กสท. และบริษัท ยกเว้นส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในเครือข่ายของ กสท. และบริษัท <p>ในกรณีที่บริษัทปฏิบัติผิดข้อตกลงฉบับนี้เป็นเหตุให้ทีโอทีเรียกให้ กสท. ชำระเงินค่าเชื่อมโยงโครงข่ายหรือเงินอื่นใด รวมทั้งค่าเสียหายแทนบริษัทแล้ว บริษัทยินยอมชำระเงินให้ กสท. เป็น 2 เท่าของจำนวนเงินที่ กสท. ชำระแทนบริษัทไป นอกจากนี้ หาก กสท. ร้องขอ บริษัทยินยอมวางหลักประกันให้ กสท. เป็นจำนวนเงินเท่าที่บริษัทต้องชำระให้ทีโอที</p>
วิธีการชำระคำตอบแทน	บริษัทยินยอมชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย ค่าเช่าวงจรเชื่อมโยง หรือเงินอื่นใดที่ต้องชำระให้แก่ทีโอทีตามกำหนดเวลา

หมายเหตุ

เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทได้แจ้งให้ทีโอทีและ กสท. ทราบว่าอัตราและการเก็บค่าเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวขัดแย้งกับกฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบัน และเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2550 บริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงดังกล่าวกับทีโอทีแล้ว (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.3.4(ข) – ข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (Access and Interconnection) และข้อ 3.1.2 (ค) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม)

6.8.3 ข้อตกลงระหว่างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย เรื่อง การคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรจ่ายเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) ของบริษัท (“สัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2544”)

บริษัทเข้าทำสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2544 ก่อนมีการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างผู้ประกอบการ ปัจจุบันการเชื่อมต่อโครงข่ายต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ดังนั้น บริษัทจึงมีสิทธิและหน้าที่ในการเชื่อมต่อโครงข่ายกับผู้ประกอบการรายอื่นตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ดังกล่าว

ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2544 ตามรายละเอียดข้างล่างนี้จึงเป็นการสรุปข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

วันที่ทำสัญญา

วันที่ 2 เมษายน 2544

ลักษณะสัญญา

- (1) บริษัทตกลงชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายสำหรับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้าให้แก่ทีโอทีในอัตราร้อยละ 18 ของราคาค่าหน้าบัตร (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- (2) กสท. ตกลงชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายสำหรับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้าให้แก่ทีโอทีเป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท. ได้รับจากบริษัท ยกเว้นส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในเครือข่ายของ กสท. และบริษัท

หมายเหตุ

เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทได้แจ้งให้ทีโอทีและ กสท. ทราบว่าอัตราและการเก็บค่าเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวขัดแย้งกับกฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบัน (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.3.4 (ข) – ข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (Access and Interconnection) และข้อ 3.1.2 (ค) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม)

6.8.4 สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่าง (1) บริษัทและทรูมูฟ (2) บริษัทและเอไอเอส (3) บริษัทและ บจก. ทริปเปิลที บรอดแบนด์ (4) บริษัทและบจก. ดีแทค ไตรเน็ต (5) บริษัทและบจก. ดิจิตอล โฟน (6) บริษัทและบมจ. กสท โทรคมนาคม และ (7) บริษัทและบจก. ทรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์เจนซ์

ปัจจุบัน บริษัทได้เข้าทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับคู่สัญญา 7 ราย ได้แก่ (1) ทรูมูฟ – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 (2) เอไอเอส – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2549 และบันทึกต่อท้ายสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ 1 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2551 (3) บจก. ทริปเปิลที บรอดแบนด์ – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2549 (4) บจก. ดีแทค ไตรเน็ต – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 และบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ 1 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 (5) บจก. ดิจิตอล โฟน – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2550 (6) บมจ. กสท โทรคมนาคม – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2553 และ (7) บจก. ทรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์เจนซ์ – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2554 โดยจัดทำเป็นสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกรณีบริษัทเป็นผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายฉบับหนึ่งและกรณีบริษัทเป็นผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายอีกฉบับหนึ่ง แต่สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างบริษัทกับ บจก. ดีแทค ไตรเน็ต บริษัทเป็นผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายแต่เพียงฝ่ายเดียว สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมข้างต้นมีสาระสำคัญที่คล้ายกัน ดังนี้

อายุสัญญา

มีผลใช้บังคับตลอดไปจนกว่าจะมีการบอกเลิก การระงับตามข้อกำหนดของสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

หน้าที่ของผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่าย

- (1) จัดให้ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายเชื่อมต่อโครงข่ายเข้ากับโครงข่ายโทรคมนาคมของผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายได้ที่จุดเชื่อมต่อใด ๆ ที่มีความเป็นไปได้ทางเทคนิค
- (2) จัดหาสถานที่หรือพื้นที่ตามที่ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายร้องขอใช้โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว ณ จุดเชื่อมต่อในอัตราอ้างอิงต้นทุน (Cost-based Basis) รวมถึงการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคต่าง ๆ
- (3) จัดระเบียบการเข้าสถานที่และการทำงานร่วมกัน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและบำรุงรักษา
- (4) ยินยอมให้ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายเข้าไปซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานที่หรือพื้นที่ร่วมได้ตามความเหมาะสมตลอดเวลา

หน้าที่ของผู้ขอเชื่อมต่อ โครงข่าย

- (1) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและดูแลอุปกรณ์และทรัพย์สินนับจากจุดเชื่อมต่อไปทางโครงข่ายของผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่าย ซึ่งขอใช้อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น
- (2) ยินยอมและให้ความร่วมมือกับผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายในขั้นตอนการตรวจตราในอาคารสถานที่เมื่อมีเหตุอันสมควร
- (3) ห้ามโอนสิทธิการใช้อาคารสถานที่ไม่ว่ากรณีใด ๆ ไปให้บุคคลอื่นใช้หรือยอมให้บุคคลอื่นเข้าครอบครอง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของอาคารสถานที่และ/หรือผู้ให้ใช้อาคารสถานที่

หน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

- (1) รายงานเหตุเสียหายตามหลักเกณฑ์การใช้งานและการบำรุงรักษาที่คู่สัญญาจะร่วมกันกำหนดขึ้นภายหลังวันทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- (2) ร่วมประชุมกำหนดรายละเอียดการทำงาน เช่น การประมาณการทราฟฟิก (Traffic)

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อ ประโยชน์ของตนเอง

คู่สัญญาแต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์หรืออยู่ในความครอบครองของตนเอง ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในส่วนที่ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง

การชำระเงิน

- (1) ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายจะต้องชำระเงินให้แก่ผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายภายใน 30 วันนับจากวันที่ระบุไว้ในใบเรียกเก็บเงิน
- (2) ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายจะต้องเป็นผู้รับประกันหนี้สูญ ในกรณีที่ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการต้นทางได้

ดอกเบี้ยผิดนัด

ร้อยละ 7.5 ต่อปี โดยคำนวณตั้งแต่วันผิดนัดจนถึงวันที่คู่สัญญาชำระเงินตามใบเรียกเก็บเงินเต็มจำนวน

การเลิกสัญญา

- (1) การยกเลิกและการระงับสัญญาต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของ กสทช.
- (2) การยกเลิกหรือการระงับการเชื่อมต่อโครงข่ายเนื่องจากการผิดนัดชำระเงินจะต้องได้รับความยินยอมจาก กสทช. ก่อน

การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการทบทวนสัญญาการ เชื่อมต่อโครงข่าย โทรคมนาคม

- คู่สัญญาจะต้องพิจารณาทบทวนสัญญาน้อยปีละ 1 ครั้ง
- คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายอาจตกลงเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาโดยความเห็นชอบจาก กสทช. เมื่อมีเหตุการณ์ดังต่อไปนี้เกิดขึ้น
- (1) มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎระเบียบด้านการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
 - (2) มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตของแต่ละฝ่าย
 - (3) ข้อสัญญาส่วนใดส่วนหนึ่งพันสภาพบังคับหรืออยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมจะนำมาใช้บังคับอีกต่อไป