

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่ให้บริการทางเสียง ข้อมูล และบริการเสริมอื่น ๆ ผ่านโครงข่ายหลักในระบบ GSM 1800 และ HSPA 850 โครงข่ายของบริษัทมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศและบริษัทเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่อันดับสองของประเทศเมื่อพิจารณาจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งมีอยู่ประมาณ 28.0 ล้านเลขหมาย¹ โดยเป็นลูกค้าในระบบเติมเงินประมาณ 24.2 ล้านเลขหมาย และลูกค้าในระบบรายเดือนประมาณ 3.8 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 86.4 และร้อยละ 13.6 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดตามลำดับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาดประมาณร้อยละ 30.2 ของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดของประเทศ

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 ดีแทค ไตรเนต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามารถเคลื่อนความถี่ดังกล่าว นอกจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ แล้ว ดีแทค ไตรเนต ยังมีสิทธิให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อเช่าใช้และเพื่อให้บริการโทรคมนาคม (Network Provider and Service Provider) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility) โดยมีขอบเขตในการประกอบกิจการโทรคมนาคมดังกล่าวทั่วราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ กิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตรวมถึงลักษณะและประเภทของบริการดังนี้

- (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 ดีแทค ไตรเนต ได้เริ่มเปิดให้บริการ 3G อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2556 โดยในปีนี้อาจวางระบบโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ได้ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นที่เรียบร้อยแล้วในเดือนมิถุนายน 2557 ที่ผ่านมา และยังเห็นหน้าขยายสถานีฐานเพิ่มเติมโดยมีเป้าหมาย 6,500 สถานี ภายในสิ้นเดือนมีนาคม 2558 รวมถึงการติดตั้งโครงข่าย 4G ในกรุงเทพมหานคร และเมืองใหญ่ทั่วประเทศ ซึ่งสามารถส่งมอบประสบการณ์การใช้งานข้อมูลในรูปแบบ 4G ให้ลูกค้าได้สัมผัสแล้วในหลายพื้นที่และยังคงขยายอย่างต่อเนื่อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีบริษัทย่อยทั้งสิ้น 10 บริษัท และถือหุ้นในบริษัทร่วมจำนวน 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ยูไนเต็สดิสทริบิวชั่น บิซิเนส จำกัด (ยูดี) และ บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด

¹ จำนวนลูกค้านับรวมทุกเลขหมายของผู้ใช้บริการระบบเติมเงินที่ยัง Active อยู่ แต่ไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วันที่เป็นการระงับการใช้งานสองทาง

ความเป็นมาในการจัดตั้งบริษัทย่อยสามารถสรุปได้ดังนี้

- บริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการบริหารสินทรัพย์และ/หรือพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ อันได้แก่ บริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดการอสังหาริมทรัพย์ โดยถือครองที่ดินในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ในการติดตั้งสถานีฐาน บริษัท อีสเทิร์น บิซ จำกัด มีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และเป็นเจ้าของที่ดินที่ตั้งอาคาร Call Center ถนนศรีนครินทร์
- ในปี 2549-2553 บริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยเพื่อดำเนินธุรกิจที่เสริมประโยชน์กับธุรกิจหลักของบริษัท ได้แก่ (ก) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และบริการอินเทอร์เน็ต และเมื่อปลายปี 2555 ก็ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามเพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เพิ่มเติม (ข) บริษัท ดีแทค ดิจิตอล มีเดีย จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ดีแทค อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส จำกัด) เพื่อดำเนินการให้บริการโฆษณาสินค้าและบริการผ่านสื่อดิจิทัล (ปัจจุบันยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ) และ (ค) บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด เพื่อดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม ปัจจุบันได้ให้บริการ Wi-Fi
- ในปี 2550 บริษัทได้ลงทุนในบริษัทย่อยสองแห่ง ได้แก่ (ก) บริษัท เพย์สบาย จำกัด (บริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการรับ/ส่งเงิน โอนเงินหรือรับชำระเงินแบบออนไลน์ บริการบัตรเครดิต และในปี 2555 บริษัท เพย์สบาย จำกัด ได้ขยายขอบเขตการประกอบกิจการเพิ่มเติมโดยได้รับใบอนุญาตให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระเงิน และ (ข) บริษัท ครีเอ จำกัด (บริษัทถือหุ้นร้อยละ 51) เพื่อรองรับการขยายธุรกิจด้านการพัฒนาและให้บริการโปรแกรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในส่วนของบริการเสริมที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- นอกจากนี้ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทในปี 2550 บริษัท ยูไนเต็ท คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) (ยูคอม) ได้กลายเป็นบริษัทย่อยของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรเครดิตเงินและให้บริการเติมเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเครดิตเงิน (E-Refill)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพอันจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ จุดเด่นประการหนึ่งของบริษัท คือ ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติในเชิงบวกเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดได้จากการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการเปิดเสรีด้านกิจการสื่อสารโทรคมนาคม

ข้อมูลสรุปสำหรับบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
บริษัท ดีแทค ดิจิตอล มีเดีย จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ดีแทค อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส จำกัด)	ให้บริการโฆษณาสินค้าและบริการผ่านสื่อดิจิทัล (ปัจจุบันยังไม่ได้ดำเนินการ)	100
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	ให้บริการโทรคมนาคม โดยได้รับอนุญาตจาก กสทช. (ปัจจุบันให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์)	100
บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด	ให้บริการโทรคมนาคม โดยได้รับอนุญาตจาก กสทช. (ปัจจุบันให้บริการ Wi-Fi)	100
บริษัท เพย์สบาย จำกัด	ให้บริการชำระเงินออนไลน์ บัตรเงินสด บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระเงิน	100

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
บริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	บริหารสินทรัพย์	100
บริษัท อีสเทิร์น บีช จำกัด	บริหารสินทรัพย์	100 ⁽¹⁾
บริษัท ดีแทค แอ็คเซ็ลเรท จำกัด (จัดตั้งเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2557)	ลงทุนและให้การสนับสนุนแก่บริษัท Start-up ในการพัฒนา แอปพลิเคชันต่าง ๆ	100 ⁽²⁾
บริษัท เวลดีโฟน ซีโอพี จำกัด	อยู่ระหว่างการชำระบัญชี	100
บริษัท ยูเนิตี คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) (ยูคอม)	หยุดดำเนินการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2556	99.81
บริษัท ศรีใจ จำกัด	พัฒนาและให้บริการโปรแกรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	51
บริษัท ยูเนิตี ดิสทริบิวชัน บีชชีเนล จำกัด (ยูดี)	จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซิมการ์ด บัตรเติมเงินและ อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ	25 ⁽³⁾
บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลข หมายโทรศัพท์ จำกัด	ให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการ โอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์	20

หมายเหตุ

- (1) สัดส่วนการถือหุ้นผ่าน บริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
- (2) สัดส่วนการถือหุ้นผ่าน ดีแทค ไตรเนต
- (3) ส่วนที่เหลือร้อยละ 75 ถือหุ้นโดย บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด แม้ว่าการที่บริษัทถือหุ้นในยูดีเพียงร้อยละ 25 โดยมี บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งกับบริษัทถือหุ้นในยูดีร้อยละ 75 นั้นอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท แต่อย่างไรก็ดี บริษัทเห็นว่าโครงสร้างการถือหุ้นดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของบริษัท เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อนึ่ง บริษัทมีมาตรการป้องกันการถ่ายเททางผลประโยชน์และขั้นตอนในการควบคุมรายการระหว่างกันอย่างรัดกุม เป็นไปตามกฎเกณฑ์เรื่องการเข้าทำรายการระหว่างกันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 12.3 – มาตรการขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน)

ทั้งนี้ ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด มีรายชื่อผู้ถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นดังต่อไปนี้

นายบุญชัย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 40.0
นายวิชัย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 30.0
นางวรรณภา จิรिति	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 ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าว ไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อบริษัทเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญในการช่วยผลักดันโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่คนไทย โดยดีแทคได้มุ่งเน้นในการส่งเสริมการใช้งานข้อมูลให้ครอบคลุมองค์ประกอบทุกด้าน ทั้งในด้านแพ็คเกจ การเข้าถึงสมาร์ทโฟน เนื้อหาและบริการดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอแพ็คเกจทั้งระบบเติมเงินและรายเดือนที่ตอบสนองความต้องการการใช้งานข้อมูลที่มากขึ้น มีการนำเสนอแพ็คเกจใหม่ที่ใช้ความเร็วอินเทอร์เน็ตสูงสุดอย่างต่อเนื่องตามปริมาณการใช้งานของลูกค้าแต่ละคน (Love Buffet) การนำเสนอสมาร์ทโฟนเข้าสู่ตลาดอย่างต่อเนื่องในทุกระดับราคาเพื่อให้ตอบรับกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จจากการนำเสนอสมาร์ทโฟน ดีแทคโฟน ทั้ง 7 รุ่น ซึ่งเป็นสมาร์ทโฟนราคาย่อมเยา และแฮปปี้โฟน ซึ่งเป็นพีเจอาร์โฟนที่รองรับการใช้งานข้อมูลในระดับเริ่มต้น ซึ่งทั้งหมดได้รับผลตอบแทนเป็นอย่างดี สามารถสร้างยอดขายได้มากกว่า 1 ล้านเครื่อง และมีส่วนแบ่งถึงร้อยละ 58 ของยอดขายเครื่องโทรศัพท์ทั้งหมดของดีแทค

Best in Digital Services

การจัดหาคอนเทนต์หรือเนื้อหาที่ดี ดึงดูด และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานผ่านความร่วมมือจากหุ้นส่วนต่าง ๆ เพื่อเป็น 1 ใน 10 สุดยอดช่องทางคอนเทนต์สำหรับผู้บริโภค ซึ่งบริษัทมุ่งพัฒนาเนื้อหาและบริการต่าง ๆ โดยยึดกลยุทธ์ “Best in Digital Services” โดยสร้างความร่วมมือแบบพันธมิตรกับผู้พัฒนาคอนเทนต์ต่าง ๆ เช่น Facebook นับเป็นผู้ให้บริการรายแรกและรายเดียวของไทยที่นำเสนอบริการที่แตกต่างให้กับผู้บริโภค รวมถึงการเปิดตัวบริการทางการเงินภายใต้ชื่อ “แจ๋ว” ผ่านตัวแทนให้บริการทั่วประเทศเพื่อยกระดับการเข้าถึงการบริการทางการเงินของลูกค้าของบริษัทและประชาชนทั่วไป

Loved by Customers

การมอบประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจในบริการและรักบริษัท จนอยากแนะนำและบอกต่อให้ครอบครัวและเพื่อน โดยในปี 2557 ที่ผ่านมา บริษัทได้เน้นย้ำถึงเป้าหมายในการเป็นที่รักของลูกค้าผ่านทางกลยุทธ์ “Loved by Customers” เนื่องจากบริษัทเห็นว่า การรักษาของลูกค้าของบริษัทเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขัน โดยบริษัทจะสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและยั่งยืนโดยการส่งมอบคุณค่าที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้ใช้กลยุทธ์ดังกล่าวเป็นหัวใจในการขับเคลื่อน และสะท้อนผ่านการดำเนินการในทุกส่วนของบริษัท โดยมุ่งหวังที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของบริษัท

1.1.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

นอกเหนือจากการรักษาตำแหน่งหนึ่งในผู้นำของตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแล้ว บริษัทมีเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทดังต่อไปนี้

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

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจเหล่านี้ บริษัทได้ปรับใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ และจะทำการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสม โดยกระบวนการตรวจสอบและทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริษัทสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงรวมถึงปัจจัยภายนอกด้านอื่น ๆ ได้

นอกเหนือจากเป้าหมายข้างต้น บริษัทยังมีเป้าหมายหลักใน “การทำให้องค์กรและสังคมเจริญเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน” โดยคืนกำไรและมุ่งเน้นการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ จนเกิดแนวทางและกลยุทธ์สู่ความยั่งยืนเพื่อเป็นหลักปฏิบัติของบริษัทได้ก้าวเดินไปพร้อมกับสังคมไทย

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

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

ในปี 2538 บริษัทนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแห่งประเทศสิงคโปร์ โดยเป็นบริษัทไทยบริษัทแรกที่นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ

ในปี 2543 เทเลนอร์ได้เข้าถือหุ้นในบริษัทคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.9 และในเดือนตุลาคม 2548 เทเลนอร์และ บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ได้ทำข้อเสนอซื้อหุ้นของบริษัทเป็นการทั่วไปซึ่งเป็นผลมาจากการที่ บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ได้เข้าซื้อหุ้นของยูคอม

ในปี 2550 บริษัทได้ปรับโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทและนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สาระสำคัญของการปรับโครงสร้างการถือหุ้นประกอบด้วยการทำข้อเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดของยูคอม 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 “เวโลดีโฟน”

ในเดือนกันยายน 2557 บริษัทได้เพิกถอนหุ้นของบริษัทจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนบนกระดานหลักของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยสมัครใจ เนื่องจากปริมาณการซื้อขายหุ้นของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีจำนวนค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณการซื้อขายหุ้นของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งบริษัทไม่ประสงค์จะทำการระดมทุนเพิ่มเติมโดยวิธีการออกหุ้นเพิ่มทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และการเพิกถอนหุ้นดังกล่าวยังช่วยให้บริษัทลดค่าใช้จ่ายด้านกฎหมายและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การจดทะเบียนหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และทำให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การจดทะเบียนหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ดังนี้

มิถุนายน 2550 - บริษัทนำหุ้นเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยที่มีหลักทรัพย์จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์สองแห่ง (Dual Listing)

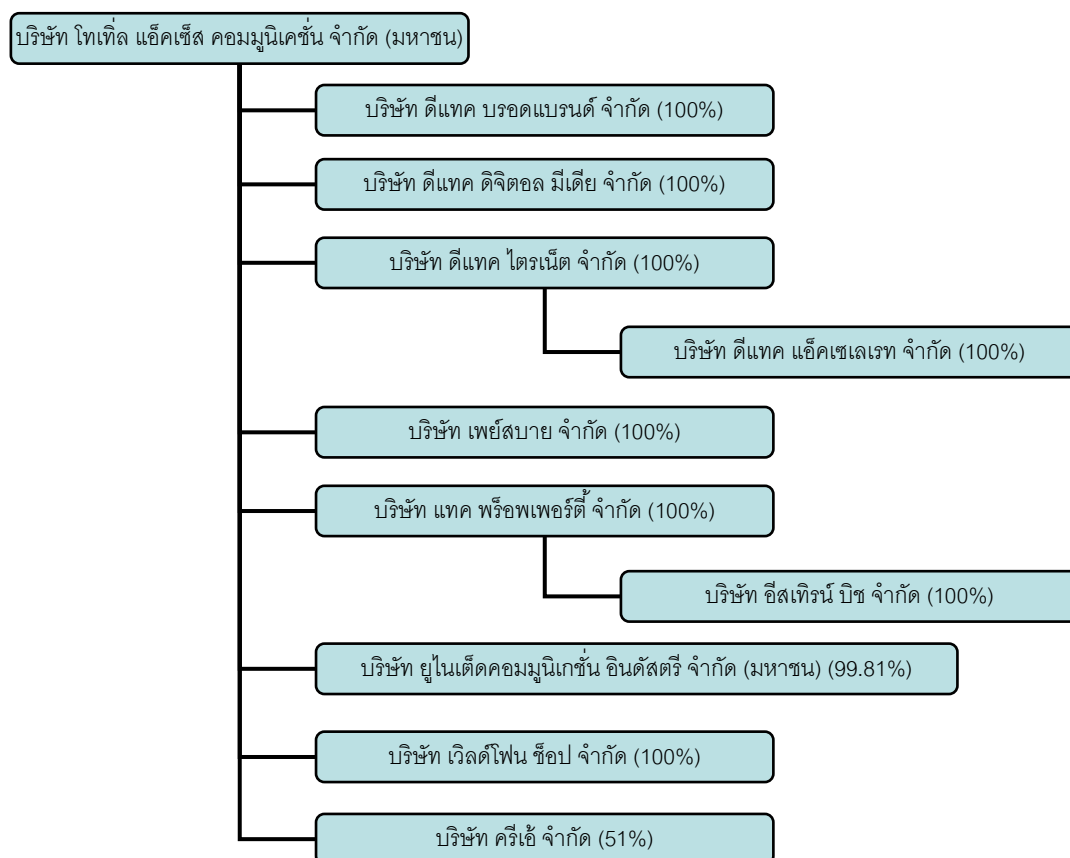
	- บริษัทได้รับรางวัล “Mobile Operator of the Year” ของประเทศไทยในฐานะเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยอดเยี่ยมจากนิตยสาร Asian MobileNews
สิงหาคม 2550	- บริษัทได้รับรางวัลพระราชทาน “Thailand Corporate Excellence” ประเภทความเป็นเลิศด้านการตลาด จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทยและสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตุลาคม 2550	- บริษัทปรับภาพลักษณ์แบรนด์ดีแทค โดยเน้นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ลูกค้า (feel goood)
มกราคม 2551	- บริษัทลงทุนใน บริษัท เพย์สบาย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการระบบชำระเงินออนไลน์
	- บริษัทร่วมกับ กสท ทดลองให้บริการ 3G บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิร์ตซ์ ที่สถานีฐานจังหวัดมหาสารคาม
มีนาคม 2551	- บริษัทร่วมกับธนาคารกรุงไทยเปิดตัว “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	- บริษัทเข้าทำสัญญาเอ็กส์คลูซีฟสร้างยุทธศาสตร์พันธมิตรพัฒนาบริการร่วมกันกับ 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 เมกะเฮิร์ตซ์ และมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมใจกลางกรุงเทพมหานคร
พฤศจิกายน 2552	- โครงการทำดีทุกวันจากดีแทคได้รับรางวัลยอดเยี่ยม บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้าน CSR จากงาน SET Awards 2009
ธันวาคม 2552	- บริษัทเปิดให้บริการ BlackBerry ในประเทศไทย พร้อมทั้งเปิดตัวโทรศัพท์ BlackBerry
มีนาคม 2553	- บริษัท ดีแทค อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้รับรางวัล “สุดยอดนวัตกรรมทางเทคโนโลยี” (Commart Innovation Awards 2010)
	- บริษัทเปิดตัวเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์ iPhone ในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ
กรกฎาคม 2553	- บริษัทเข้าทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายกับ กสท
	- บริษัทจำหน่ายไมโครซิม (Micro SIM) ซึ่งเป็นซิมขนาดเล็กสำหรับอุปกรณ์ไอทีรุ่นใหม่
พฤศจิกายน 2553	- บริษัทประกาศจ่ายเงินปันผลพิเศษแก่ผู้ถือหุ้นเป็นครั้งแรกนอกเหนือจากการจ่ายเงินปันผลปกติประจำปี

	- บริษัทได้รับรางวัล “สุดยอดแบรนด์แห่งปี” สาขา Mobile Operator ในพิธีมอบรางวัล Excellent Brand Survey Awards 2010 จากนิตยสาร HWM Thailand
ธันวาคม 2553	- บริษัทร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อีก 4 ราย เปิดทดลองให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP)
สิงหาคม 2554	- บริษัทเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี HSPA บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้สัญญาร่วมการทำงาน
กันยายน 2554	- บริษัทเปิดตัวเป็นผู้จำหน่าย iPad ในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ
ตุลาคม 2554	- บริษัทได้รับรางวัล “Hall of Fame: A Decade of Excellence 2001-2010” ในฐานะหนึ่งในสิบองค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศไทยที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศมาตลอดหนึ่งทศวรรษจากการเก็บข้อมูลโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ธันวาคม 2554	- บริษัทได้รับรางวัลดีเด่น “Outstanding Corporate Social Responsibility Awards 2011” เป็นปีที่ 3 จากการประกวดรางวัล SET Awards ประจำปี 2554 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
	- บริษัทประกาศแผนการปรับโครงสร้างทางการเงิน พร้อมกับประกาศจ่ายเงินปันผลพิเศษเพื่อปรับโครงสร้างทางการเงินในอัตราหุ้นละ 16.46 บาท
	- โครงการทำดีทุกวันจากดีแตก ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้าน CSR จากงาน SET Awards 2011 เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
มีนาคม 2555	- บริษัทเปิดให้บริการ Wi-Fi อย่างเป็นทางการ ณ ห้างสรรพสินค้าและคอมมูนิตีมอลล์ทั่วกรุงเทพมหานคร
กรกฎาคม 2555	- บริษัทประกาศนโยบายการจ่ายเงินปันผลใหม่ ซึ่งจะจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในระดับที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของกำไรสุทธิของบริษัท ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานะทางการเงินของบริษัทและโครงการประกอบธุรกิจของบริษัทในอนาคต ด้วยความตั้งใจที่จะจ่ายเงินปันผลทุกไตรมาส
สิงหาคม 2555	- บริษัทได้รับรางวัลรางวัลการพัฒน์ ประจำปี 2554 ซึ่งจัดขึ้นโดยกรมสรรพากรเพื่อเชิดชูเกียรติผู้เสียภาษีคุณภาพ
กันยายน 2555	- บริษัทได้รับรางวัลผู้บริหารระดับสูงที่ส่งเสริมการลงทุนสัมพันธ์ที่ดีที่สุดและนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุดจาก อัลฟา เซาท์ อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบัน
ตุลาคม 2555	- ดีแทค ไตรเน็ต เข้าร่วมการประมูลคลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งจัดโดย กสทช. และเป็นผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าวจำนวน 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์
ธันวาคม 2555	- ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ และใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กสทช.
	- บริษัทดำเนินการยกระดับเครือข่าย 2G ทั่วประเทศแล้วเสร็จ รวมถึงติดตั้งสถานีฐาน 3G บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิร์ตซ์ ครอบคลุมทุกจังหวัดหลักทั่วประเทศ
กุมภาพันธ์ 2556	- บริษัทดำเนินการยกระดับโครงข่ายทั่วประเทศทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์เพื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารในโลกโทรคมนาคมที่ทันสมัยที่สุดมาสู่ผู้บริโภค

พฤษภาคม 2556	- บริษัทเปิดตัว “ดีแทคไดรเนต” ภายใต้แนวคิดการให้บริการผ่าน 3 เครือข่าย 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ 850 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์
มิถุนายน 2556	- บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคไดรเนตรุ่นแรก ซีต้าห์ โจอี้ และ แม้าซี
กรกฎาคม 2556	- บริษัทให้บริการ 3G HSPA บนคลื่น 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์
สิงหาคม 2556	- บริษัทได้รับรางวัลผู้บริหารระดับสูงที่ส่งเสริมนักลงทุนสัมพันธ์ที่ดีที่สุดและนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุดจาก อัลฟา เซาท์อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบันเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน
กันยายน 2556	- บริษัทได้รับรางวัล Thailand's Corporate Brand Rising Star 2013 จากการวิจัยโดยสาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยงานนี้ได้จัดขึ้นเพื่อประกาศผลรางวัลและทำพิธีมอบรางวัลเกียรติยศให้กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด
พฤศจิกายน 2556	- บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคไดรเนตรุ่นที่สอง ไล้ออน ซีต้าห์เทอร์โบ และโจอี้เทอร์โบ
มกราคม 2557	- บริษัทภายใต้แบรนด์ แสบปี เปิดโปรโมชันต้อนรับปีใหม่ 2557 ให้เล่นอินเทอร์เน็ตฟรี 6GB ในช่วง 6 เดือน (เดือนละ 1GB) ให้กับลูกค้าแสบปีที่เปลี่ยนจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่พีเจริโฟนเป็นสมาร์ตโฟนเครื่องแรก
เมษายน 2557	- บริษัทเปิดตัว “โจอี้ จัมพ์” ดีแทคไดรเนตโฟนรุ่นใหม่ล่าสุดตามแนวคิด “สมาร์ตกว่ากับดีแทคสมาร์ตโฟน” โดยมีคุณสมบัติที่สูงกว่าในราคาย่อมเยา
พฤษภาคม 2557	- บริษัทเปิดให้บริการ 4G ในย่านใจกลางกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสเทคโนโลยี 4G ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวกและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ช่วยให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือได้อย่างต่อเนื่อง
มิถุนายน 2557	- บริษัทเปิดตัวโปรโมชันเสริมขนาดเล็ก “แสบปีสโนว์ไวท์” สำหรับลูกค้าระบบเติมเงิน Happy โดย “แสบปีสโนว์ไวท์” มีความหลากหลาย เงื่อนไขการใช้งานที่ยืดหยุ่นและสมัครง่าย โดยโปรโมชัน “แสบปีสโนว์ไวท์” เปิดตัวด้วย 7 โปรเสริมเริ่มต้นเพียงโปรละ 7 บาทต่อวัน
กรกฎาคม 2557	- บริษัทนำเสนอหนังโฆษณาชุดใหม่ “The Power of Love” ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดีเยี่ยมโดยมียอดผู้ชมบน YouTube มากกว่า 12 ล้านวิวในเวลาไม่ถึงหนึ่งเดือน โดยในหนังโฆษณานี้ ดีแทคได้สื่อถึงการใช้เทคโนโลยีอย่างพอดี
กันยายน 2557	- บริษัทประกาศลงทุนเพิ่มสถานีฐานใหม่อีก 6,500 สถานีทั่วประเทศ ภายใน 31 มีนาคม 2558 เพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยและมีเครือข่าย 4G ที่ดีที่สุดในกรุงเทพมหานคร ปริมาณ และอีก 30 เมืองใหญ่
	- บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์เคลื่อนที่ Happy Phone 3G พีเจริโฟนที่รองรับระบบ 3G จากแบรนด์แสบปีที่เน้นการใช้งานที่ง่าย พังค์ขึ้นครบด้วยคุณสมบัติที่สูงกว่าในราคาย่อมเยา
	- บริษัทได้รับรางวัลนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุด จาก อัลฟา เซาท์อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบันเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
	- บริษัทเพิกถอนหุ้นของบริษัทจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนบนกระดานหลักของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยสมัครใจ

- | | |
|----------------|--|
| ตุลาคม 2557 | <ul style="list-style-type: none"> - Facebook จับมือแอปเปิ้ลจากดีแทคเป็นพันธมิตรรายแรกในไทยเพื่อสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ให้ลูกค้าเปิดซิมใหม่แอปเปิ้ลใช้ Facebook ฟรี นาน 6 เดือน - ดีแทคประสบความสำเร็จในการวางโครงข่าย 4G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เสร็จสมบูรณ์ครอบคลุมเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT - ดีแทคเปิดตัวแพ็คเกจ Love Buffet สำหรับลูกค้ารายเดือน โทรทุกเครือข่ายไม่จำกัดสูงสุด 16 ชั่วโมง และใช้อินเทอร์เน็ตได้เต็มสปีด |
| พฤศจิกายน 2557 | <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดบริการข้ามแดนอัตโนมัติแบบไม่จำกัดการใช้งาน (Unlimited Data Roaming) ซึ่งใช้งานได้ครอบคลุมถึง 60 ประเทศทั่วโลก |
| ธันวาคม 2557 | <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MoU) กับ กสท เพื่อการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาวและส่งเสริมแนวทางการใช้โครงข่ายร่วมกันในประเทศไทย - บริษัทเปิดให้บริการ 4G สู่นามบินสุวรรณภูมิและดอนเมือง เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ตให้นักเดินทาง - บริษัทพร้อมด้วยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หลักอย่างเอไอเอส และ ทรูมูฟ เอช ผสานเสียงสนับสนุนและแสดงความพร้อมในการเข้าร่วมการประมูลคลื่น 4G ในปี 2558 เพื่อสนองตอบนโยบายและแนวคิดของรัฐบาลที่ก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล |

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557



2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2555 ถึงปี 2557 มีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2555		2556		2557	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากการขายและการให้บริการ						
รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์	78,235	87	80,659	85	74,993	83
รายได้จากการขายเครื่องโทรศัพท์และชุดเลขหมาย	10,998	12	13,798	15	15,143	17
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ⁽¹⁾	265	0	160	0	279	0
รวมรายได้จากการขายและการให้บริการ	89,497	100	94,617	100	90,415	100

หมายเหตุ

(1) รายได้จากการดำเนินงานอื่นของบริษัทประกอบด้วยรายได้จากบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ (IDD) และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นหลัก

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาความร่วมมือกับ กสท มีอายุสัญญาสิ้นสุดในปี 2561 บริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับลูกค้าในหลายรูปแบบด้วยกันทั้งแบบเสียง (Voice) และแบบไม่ใช้เสียง (Non-Voice) โดยบริการแบบไม่ใช้เสียงรวมถึง 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 ดีแทค ไตรเนต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามบนคลื่นความถี่ดังกล่าว นอกจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ แล้ว ดีแทค ไตรเนต ยังมีสิทธิให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อเช่าใช้และเพื่อให้บริการโทรคมนาคม (Network Provider and Service Provider) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility) โดยมีขอบเขตในการประกอบกิจการโทรคมนาคมดังกล่าวทั่วราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ กิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตรวมถึงลักษณะและประเภทของบริการมีดังนี้

- (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 ดีแทค ไตรเน็ต ได้เริ่มเปิดให้บริการ 3G อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2556 โดยในปีสามารถวางระบบโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ได้ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นที่เรียบร้อยแล้วในเดือนมิถุนายน 2557 ที่ผ่านมา ข้อมูลเกี่ยวกับฐานลูกค้าของบริษัทในระยะ 3 ปีที่ผ่านมาสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
จำนวนผู้ใช้บริการ⁽¹⁾ (หน่วย : พันเลขหมาย)			
ระบบรายเดือน	2,816	3,502	3,849
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	17.4	24.4	9.9
CAGR ⁽²⁾ 2555 – 2557		16.9	
ระบบเติมเงิน	23,502	24,440	24,159
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	8.7	4.0	-1.2
CAGR ⁽²⁾ 2555 – 2557		1.39	
รวม	26,318	27,942	28,008
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	9.6	6.2	0.2
CAGR ⁽²⁾ 2555 – 2557		3.16	

หมายเหตุ

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

ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU)^{(1) (2)} โดยคำนวณจากรายได้สุทธิต่อจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย

	2555	2556	2557
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (หน่วย : บาท)			
ระบบรายเดือน	715	681	621
ระบบเติมเงิน	211	189	164
รวม	262	245	222

หมายเหตุ

- (1) ตั้งแต่ปี 2549 ผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ได้ลงนามในสัญญาเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างกันได้เริ่มคิดค่าเชื่อมต่อโครงข่ายซึ่งกันและกัน และเพื่อให้สะท้อนรายได้ที่เกิดจากการเชื่อมต่อโครงข่าย รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนของบริษัทจึงคำนวณโดยรวมค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจากผู้ให้บริการที่มีการลงนามในสัญญาเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับบริษัท ซึ่ง ณ สิ้นปี 2557 ได้แก่ ทูมูฟ, เอไอเอส, บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน), ดีแทค ไตรเน็ต, ดีพีซี, กสท, บริษัท ทู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์ชันส์ จำกัด, บริษัท เรียวล ฟิวเจอร์ จำกัด, บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด และ บริษัท ทู อินเตอร์เนชั่นแนล คอมมูนิเคชั่น จำกัด
- (2) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2556 อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายมีการปรับตัวลดลงจาก 1 บาทต่อนาที เป็น 0.45 บาทต่อนาที

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 2557 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรายเดือนรวม 3,849,083 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 13.7 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน ณ สิ้นปี 2556 เนื่องมาจากกระแสนิยมในเครือข่ายสังคมออนไลน์และการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
ผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน (เลขหมาย)	2,815,952	3,502,235	3,849,083
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	17.4	24.4	9.9
สัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (ร้อยละ)	10.7	12.5	13.7
ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน โดยคำนวณจากรายได้สุทธิต่อจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย มีดังนี้			
	2555	2556	2557
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (หน่วย : บาท)			
ระบบรายเดือน	715	681	621
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	3.2	(4.7)	(8.7)

ระหว่างปี 2555 ถึง 2557 รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) สำหรับลูกค้าในระบบรายเดือนจะอยู่ในช่วงระหว่าง 715 บาท ถึง 621 บาท ทั้งนี้ เหตุที่ ARPU ของบริษัทในปี 2557 ลดลง มีปัจจัยหลักมาจากการปรับลดของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจาก 1 บาทต่อนาที เป็น 0.45 บาทต่อนาที หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย จะพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนสำหรับลูกค้าในระบบรายเดือนยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการเติบโตของบริการเสริม โดยเฉพาะบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

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

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าในระบบรายเดือนในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
BlackBerry	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตเหมาจ่าย หรือเน้นการแชท รับ-ส่งอีเมล หรือ Social Network	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ BlackBerry
iPhone	- ค่าบริการใช้งานอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ iPhone
Faster Series	- ค่าบริการตามความต้องการใช้งานด้านข้อมูลที่หลากหลาย ให้บริการข้อมูลอย่างเดียว หรือให้บริการข้อมูลรวมกับการโทร หรือรวมกับการส่งข้อความ SMS และ MMS	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
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
Love Buffet	- เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการโทรสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วสูงสุด	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
UP	- เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการโทรสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้โทรศัพท์รุ่นใหม่อยู่เสมอ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้ iPhone

ปี 2553

จากกระแสความนิยมโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน บริษัทจึงเริ่มเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์ BlackBerry และ iPhone และมีการนำเสนอโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับการใช้งานของโทรศัพท์กลุ่มนี้ และเน้นการให้บริการด้านข้อมูลรวมถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังมีการจำหน่ายอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายด้วย

ขณะเดียวกัน ในการให้บริการเสียง บริษัทยังรักษาภาพลักษณ์ feel good ซึ่งเน้นความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โปรโมชั่นที่น่าสนใจใหม่อย่าง “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 เพื่อติดต่อกันได้โดยไม่คิดค่าบริการในช่วงเวลาที่กำหนด แพ็คเกจ dtac voice ที่มีอัตราค่าบริการต่อนาทีพิเศษตามการใช้งาน

ปี 2555

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

ปี 2556

จากความนิยมในการใช้งานสมาร์ทโฟนที่ยังคงเติบโตต่อเนื่อง บริษัทเปิดตัวแพ็คเกจสมาร์ทโฟนหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานที่แตกต่างกันของลูกค้าในปี 2556 และส่งผลให้บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา จำนวนผู้สมัครใช้แพ็คเกจสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าและขณะนี้มากกว่าผู้สมัครใช้บริการเสียงเพียงอย่างเดียวทั้งในแง่จำนวนผู้ใช้บริการและในแง่รายได้ จำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนที่ใช้บริการข้อมูลเพิ่มขึ้นร้อยละ 67 จากปีก่อนและคิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนทั้งหมด

ปี 2557

ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟนยังคงเติบโตอย่างสูงจากความครอบคลุมของเครือข่ายโทรศัพท์ 3G ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเติบโตของรายได้ถูกจำกัดด้วยแพ็คเกจที่ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่าง “ไม่จำกัด” โดยยังคงสามารถใช้บริการได้ต่อเนื่องที่ความเร็วที่ต่ำลง บริษัทเล็งเห็นถึงข้อจำกัดในการใช้งานของแพ็คเกจประเภทนี้ จึงได้เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าที่มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วสูงสุด โดยการออกแพ็คเกจ “Love Buffet” ซึ่งให้ลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อเนื่องได้ที่ความเร็วสูงสุดเท่าเดิม โดยจ่ายค่าบริการเพิ่มในส่วนที่ใช้เกิน แพ็คเกจ Love Buffet ทำให้บริษัทสามารถเก็บเงินในส่วนของการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นจากแพ็คเกจปกติได้ ซึ่งส่งผลให้รายได้จากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเติบโตควบคู่ไปกับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น

(ข) บริการด้านเสียงสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงิน

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

บริษัทเริ่มให้บริการระบบเติมเงินภายใต้ชื่อ “Dprompt” ในปี 2542 โดยบริษัทเปลี่ยนตราสินค้าในการให้บริการและนำเสนอภายใต้ชื่อบริการ “Happy” ในเดือนพฤษภาคม 2546 ซึ่งบริการดังกล่าวประสบความสำเร็จในด้านการตลาดเป็นอย่างมาก ทำให้จำนวนลูกค้าระบบเติมเงินมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบเติมเงิน 24,158,690 คิดเป็นร้อยละ 86.3 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ซึ่งส่งผลให้รายได้ของบริษัทเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) สำหรับผู้ใช้บริการในระบบเติมเงินลดลงจากปีก่อนที่ร้อยละ 13.1 เนื่องจากการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายและจำนวนผู้ใช้บริการระบบเติมเงินที่มีจำนวนมากขึ้น

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
จำนวนผู้ใช้บริการในระบบเติมเงิน (เลขหมาย)	23,502,307	24,440,009	24,158,690
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	8.7	4.0	(1.2)
สัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (ร้อยละ)	89.3	87.5	86.3
ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของผู้ใช้บริการในระบบเติมเงิน โดยคำนวณจากรายได้สุทธิต่อจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย มีดังนี้			
	2555	2556	2557
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (หน่วย : บาท)			
ระบบเติมเงิน	211	189	164
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	(3.2)	(10.6)	(13.1)

ปัจจุบันการให้บริการระบบเติมเงินของบริษัทค่อนข้างหลากหลายตามความต้องการใช้งานของลูกค้า โดยเน้นเรื่องความประหยัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยในปี 2557 บริษัทเน้นการนำเสนอรูปแบบการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า และเน้นการใช้กลยุทธ์เจาะจงเฉพาะกลุ่ม (Micro-Segmentation) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันและหลากหลาย นอกจากนี้ เมื่อคำนึงถึงสภาพตลาดโดยรวมที่จำนวนผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรสูงกว่าร้อยละ 100 บริษัทจึงได้พัฒนาและนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นการรักษาสถานลูกค้าปัจจุบันมากขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะฐานลูกค้าที่มีคุณภาพ โดยบริษัทได้เปิดตัวบริการภายใต้แนวความคิดใจดี ประกอบด้วย “ใจดีให้ยิ้ม” “ใจดีให้แลก” “ใจดีแจ้งเครือข่าย” “ใจดีให้โอน” “ใจดีแจกวิน” “ใจดีถูกเงิน” “ใจดีโทรผิดไม่คิดดั่งค์” “ใจดีเจ้าบุญทุ่ม” และ “ใจดีให้ยิ้มบีบี” รวมทั้งจะเปิดให้บริการเพิ่มเติมอีกในอนาคต

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าใหม่ในระบบเติมเงิน มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ซิมกันแดด	- อัตราค่าบริการต่ำในช่วงกลางวัน	กลุ่มลูกค้าเพศหญิงที่มีปริมาณการโทรมากในช่วงกลางวัน
ซิมสะดวก	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรระยะเวลานาน	กลุ่มลูกค้าคนได้
ซิมแอปพลิเคชันอินเทอร์เน็ต	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
ซิมไอโฟนอินเทอร์เน็ต	- ค่าอินเทอร์เน็ต 5 บาท/MB และค่าโทรอัตราเดียวทุกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ iPhone
ซิมแบล็คเบอร์รี่	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตเหมาจ่าย หรือเน้นการแชท รับ-ส่งอีเมล หรือ Social Network	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ BlackBerry
ซิมม่วนชื่นทั้งปี	- อัตราค่าบริการพิเศษช่วงเทศกาล	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมากช่วงเทศกาล
ซิมแอปพลิเคชันโซเชียล	- บริการ Application ประเภทโซเชียลเน็ตเวิร์ก	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่นที่ต้องการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก
ซิมแอปพลิเคชันทีวี	- อัตราค่าบริการพิเศษสำหรับบริการเสียงบริการด้านข้อมูล และบริการโทรต่างประเทศ	กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ
ซิมแอปพลิเคชัน 40 สตางค์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรระยะเวลานาน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
ซิมแอปพลิเคชันสมาร์ทโฟน	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน
ซิมปาหองโก	- 2 ซิมในแพ็คเกจเดียวกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรหาเบอร์คู่กันในอัตราพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง	กลุ่มลูกค้าที่ต้องการโทรหาเบอร์คนพิเศษ
ซิม 15 หยกๆ 16 หย่อนๆ (ใหม่)	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด อัตราค่าบริการ SMS ต่ำ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราพิเศษ	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น
ซิม 2499 แอปพลิเคชัน	- อัตราค่าบริการโทรและ SMS ต่ำ สำหรับในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรและส่ง SMS
ซิมสามก๊ก	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรในช่วงเวลาที่กำหนด	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
แอปพลิเคชันฟรีรายเดือน	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
แอปพลิเคชันฟรีรายสัปดาห์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
ซิมใจป้ำ	- ใช้บริการครบ 50 บาท รับค่าโทรคืน 100 บาท	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานมาก และเน้นความคุ้มค่าในการใช้งาน

รูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าเก่าและแพ็คเกจเสริมในระบบเติมเงิน มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
แอปปี 15 สต.	- โทรนาทีละ 16 สตางค์ (รวม VAT) ใน เครือข่ายระหว่างเวลา 4 ทุ่มถึง 6 โมงเย็น	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานในเครือข่าย
แอปปี BlackBerry	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับ BBM ไม่ จำกัด	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้ BBM
แอปปีซูเปอร์เน็ตเวิร์ก	- แพคเกจแบบไม่จำกัดขนาดเล็กสำหรับ ผู้ใช้บริการที่ต้องการเลือกใช้บริการใดบริการ หนึ่ง มีให้ซื้อเหมาใช้งานแบบรายชั่วโมงใช้ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง หรือจะซื้อเฉพาะช่วงเวลา ที่ต้องการโทรฟรีได้ มีให้เลือกทั้งแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน	กลุ่มลูกค้าทั่วไปเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้งานจาก แพ็คเกจหลักที่มีงบประมาณจำกัด
แอปปีอินเทอร์เน็ต	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับใช้งาน อินเทอร์เน็ต	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต
แอปปี โซเชียล	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับใช้งาน แอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ไม่จำกัด	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้แอปพลิเคชันเครือข่าย สังคมออนไลน์
แอปปีสโนว์ไวท์	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายต่อวันสำหรับใช้ บริการเสียง อินเทอร์เน็ต หรือข้อความสั้น	กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการเฉพาะ อย่างเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งวัน

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าในระบบเติมเงินในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

ปี 2553

จากแพ็คเกจ “ซูเปอร์เน็ต” ที่ประสบความสำเร็จอย่างดีในปีที่ผ่านมา บริษัทจึงขยายระยะเวลาการใช้งานต่อมาในปี 2553 ด้วย
และบริษัทได้ต่อยอดความสำเร็จจากกลยุทธ์ Micro Segmentation ผสมกับ Target Intelligence เพื่อใช้เป็นแนวทางหลักในการ
มัดใจลูกค้า เราจะกลุ่มลูกค้าแยกตามภาคโดยนำเสนอ “ซิมสะดวก” สำหรับคนใต้ เน้นพฤติกรรมพูดเร็ว โทรยังสั้นยิ่งถูก 30 วินาทีแรก
จ่ายแค่ 30 สตางค์

นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดตัวบริการใหม่ “แอปปีอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์” สำหรับลูกค้าที่ใช้แอปปีอินเทอร์เน็ตซิม ไมโครซิม และ dtac
aircard แบบเติมเงิน ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าให้สามารถเช็คยอดเงินและแพ็คเกจ ยอดการใช้งาน เติมนเงินด้วยบัตรเติมเงิน
หรือสมัครแพ็คเกจแอปปีอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพียงใส่ซิมในอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่าง ๆ เช่น โน้ตบุ๊ก เน็ตบุ๊ก แอร์
การ์ด หรือ iPad แล้วเข้าไปที่ www.happy.co.th/internetwebservices ก็สามารถใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องสมัครบริการและไม่
ต้องล็อกอิน

ปี 2554

เพื่อมุ่งสู่ความเป็น King of Voice ในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดยรุกสู่ภาคอีสานของประเทศไทย บริษัทเปิดตัว “ซิม
ม่วงขึ้นทั้งปี” ให้สิทธิลูกค้าโทรฟรี 5 เทศกาลวันหยุด เทศกาลละ 100 นาที ใช้ได้นาน 3 วัน ในเครือข่ายของบริษัทตลอด 24 ชั่วโมง
และ “ซิมแอปปีน้ำทีละ 40 สตางค์” จากกลยุทธ์ Customer Centricity ซึ่งเป็นซิมสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีพฤติกรรมโทรหา
ปลายทางหลากหลายเครือข่ายและต้องการความคุ้มค่าเมื่อโทรนาน

ในปี 2554 กระแสความนิยมในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลมาถึงผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน บริษัทได้ริเริ่ม “โซเชียลแอฟ” และ “ซิม
แอปปีโซเชียล” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟนสามารถเข้าถึงโลกสังคมออนไลน์ได้ โดยเป็นศูนย์รวมแอฟพลิเคชัน
ประเภทสังคมออนไลน์ยอดนิยมครบทุกรายการ Facebook Twitter MSN (Windows Live Messenger) Google Talk และ Hi5

นอกจากนี้ สำหรับลูกค้า BlackBerry บริษัทได้เปิดตัว “BB Mini” ที่ให้ลูกค้าใช้บริการ BBM ได้ไม่จำกัด และบริการ “ใจดีให้ยืมปี” เพื่อลูกค้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่องแม้กระทั่งในช่วงเงินหมดจากกลยุทธ์ Customer Centricity นี้ บริษัทได้คิดค้นบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น “ซิมแอปปีทัวริสต์” เพื่อนักท่องเที่ยวที่มาเยือนประเทศไทยโดยเฉพาะ ด้วยค่าโทรอัตราพิเศษ พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ต และอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวติดต่อสื่อสารกันได้ ในราคาประหยัดด้วยค่าโทรไปต่างประเทศอัตราพิเศษ “ซิมแอปปีสมาร์ตโฟน” สำหรับลูกค้าที่ใช้สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และแอร์การ์ดที่ต้องการใช้งานด้านข้อมูลความเร็วสูง โดยคิดค่าบริการตามปริมาณเมกะไบต์ที่ใช้งาน (Volume Based)

ปี 2555

จากกลยุทธ์ “ลูกค้าคือศูนย์กลาง” (Customer Centricity) ในปี 2555 บริษัทได้นำเสนอ “ซิมปาท่องเที่ยว” ที่มี 2 ซิมในแพ็คเกจเดียวกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรหาเบอร์คู่กันในอัตราพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง “แอปปีซูปเปอร์เม้าท์จิ๋ว” ซึ่งเป็นแพ็คเกจแบบไม่จำกัดขนาดเล็กสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่งโดยเฉพาะในแต่ละช่วงเวลาได้ และ “แอปปีซูปเปอร์เม้าท์” ซึ่งเป็นแพ็คเกจที่เหมาค่าโทรตามช่วงเวลาและวันที่กำหนด ซิม “15 หยก ๆ 16 หย่อน ๆ” ซึ่งเป็นซิมระบบเติมเงินที่ขายดีที่สุดกลับมาเปิดตัวอีกครั้ง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่ต้องการโทรภายในเครือข่ายในอัตราที่ต่ำมากในช่วงเวลาที่กำหนด ซิม “15 หยก ๆ 16 หย่อน ๆ” นี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการ ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการใหม่สุทธิของบริษัทเพิ่มขึ้นสูงอย่างมากภายหลังการเปิดตัว

ปี 2556

ปี 2556 สมาร์ทโฟนและบริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จทั้งในการเติบโตของรายได้และจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตนี้ ระบบเติมเงินได้มีการออกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายและน่าสนใจ มีการออกแพ็คเกจขนาดเล็กสำหรับทั้งบริการเสียงและบริการอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นบริการที่ช่วยกระตุ้นการใช้งานของลูกค้าการเปิดตัวที่ประสบความสำเร็จในปีนี้ได้แก่ Facebook Messenger สติกเกอร์ LINE และ Deezer ฯลฯ

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

ปี 2557

ในช่วงปี 2557 บริษัทได้เปิดตัวแคมเปญใหม่ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าระบบเติมเงินแบบรายวันในการใช้บริการเสียงและข้อมูล โดยมีการแนะนำแพ็คเกจเติมเงินที่ราคาไม่สูงมากสำหรับการใช้บริการข้อมูลอย่างเดียว และการใช้บริการเสียงและข้อมูล เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าระบบเติมเงินและตอบสนองความต้องการของตลาด

การฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจได้รับผลกระทบจากความไม่สงบทางการเมืองในช่วงครึ่งแรกของปีเป็นไปอย่างช้า ๆ ส่งผลให้การบริโภคของภาคเอกชนได้รับผลกระทบไปด้วย บริษัทจึงได้เปิดตัว “ซิมใจป้ำ” เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าในการใช้งาน โดยลูกค้าจะได้รับเงินคืนจำนวน 100 บาท เมื่อมีการใช้งานครบทุก 50 บาท นอกจากนี้ ยังได้ออกแพ็คเกจเสริมขนาดเล็ก “แอปปี สโนว์ไวท์” เพื่อเป็นการกระตุ้นการใช้งาน ลูกค้าสามารถเลือกสมัครบริการจากทั้งหมด 7 บริการโดยเหมาจ่ายเป็นรายวันที่ราคา 7 บาทต่อวันต่อบริการ นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริษัทยังได้ร่วมมือกับ Facebook ให้ลูกค้าใหม่ของบริษัทใช้บริการ Facebook ฟรี เป็นเวลา 6 เดือนนับตั้งแต่เปิดให้บริการ

ช่องทางการเติมเงิน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของช่องทางการเติมเงินในระบบเติมเงินจึงได้นำเสนอช่องทางใหม่ ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการและเพิ่มทางเลือกในการเติมเงินนอกเหนือจากการซื้อบัตรเติมเงินเท่านั้น ช่องทางการเติมเงินในปัจจุบันที่บริษัทให้บริการ ได้แก่

- (1) ช่องทางบัตรเติมเงิน ซึ่งมีจำหน่ายที่สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย สำนักงานบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และร้านของตัวแทนจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์โทรคมนาคม รวมทั้งร้านค้าทั่วไปที่มีใช้ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าโทรคมนาคมโดยตรง อาทิ ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการน้ำมัน ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น
- (2) ช่องทางแอปพลิเคชัน (E-Refill) คือบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งลูกค้าสามารถเติมเงินกับเครือข่ายแอปพลิเคชันที่มีอยู่ทั่วประเทศและมีอัตราการโตของเครือข่ายค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปสามารถสมัครเข้าร่วมเครือข่ายเป็นอาชีพเสริมได้
- (3) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลูกค้าสามารถเติมเงินผ่านร้านค้าของบริษัทที่ให้บริการเติมเงิน อาทิ ร้านสะดวกซื้อห้างสรรพสินค้า 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
 - บริการอดิโอสแตทัส ได้แก่ บริการดูวงชะตา 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 Wi-Fi
 - บริการ Social Applications
 - บริการ Deezer
 - บริการด้าน Content ต่างๆ เช่น บริการดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า โลโก้ สกรีนเซฟเวอร์ เกมส์ เป็นต้น

รายได้จากบริการเสริมเปรียบเทียบกับรายได้จากบริการทั้งหมด

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
รายได้จากบริการเสริม (ล้านบาท)	15,175	22,583	27,820
รายได้จากบริการเสริมคิดเป็นร้อยละของรายได้รวมจากการให้บริการ	19.4	28.0	37.1

รายได้จากบริการเสริมต่าง ๆ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเนื่องจากมีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่บริษัทได้นำเครื่องสาร์ทโฟนเข้ามาจำหน่าย สะท้อนถึงสัดส่วนรายได้จากบริการเสริมต่อรายได้รวมจากการให้บริการของบริษัทที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ดี อนาคตสำหรับธุรกิจด้านบริการเสริมยังคงสามารถพัฒนาได้อีกมากโดยเฉพาะการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการเติบโตของตลาดโทรศัพท์สาร์ทโฟน (Smartphone) และอุปกรณ์เสริมสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์ (Aircard) ซึ่งช่วยกระตุ้นปริมาณการใช้งานบริการเสริมโดยเฉพาะการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ต

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

บริษัทได้ดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บริการเสริมมากขึ้น จากการดำเนินการพบว่าปัจจัยดังต่อไปนี้มีผลอย่างมากในการตัดสินใจใช้บริการเสริมของผู้ใช้บริการ

(1) คุณภาพของโครงข่าย

บริษัทสามารถขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทยในเดือนมิถุนายน 2557 ที่ผ่านมา ทำให้บริษัทมีโครงข่ายคลื่นความถี่และแบนด์วิธที่กว้างที่สุดรวมกัน 3 คลื่น คือ 1800 เมกะเฮิรตซ์ 850 เมกะเฮิรตซ์ และ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ บริษัทยังได้เดินหน้าขยายโครงข่ายเพิ่มอีกจำนวนมากกว่า 6,000 สถานีด้วยเงินลงทุน 1 หมื่นล้านบาท เพื่อขยายโครงข่าย 3G และ 4G LTE ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงอีก 30 เมืองใหญ่ภายใน 6 เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2558) ตามแผนที่วางไว้ด้วยกลยุทธ์ “Internet for All” ที่ต้องการให้บริการอินเทอร์เน็ตกับคนไทยทั่วประเทศ อนึ่ง ณ สิ้นปี 2557 บริษัทได้ดำเนินการติดตั้งสถานีฐานจำนวน 2,700 จาก 6,500 สถานี ซึ่งรวมถึงการติดตั้งโครงข่าย 4G ในพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นและย่านสำคัญ อาทิเช่น สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สถานีขนส่งผู้โดยสาร (หมอชิต) สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง เชียงใหม่ และภูเก็ต เป็นต้น ลูกค้าที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สามารถใช้บริการโครงข่าย 4G ตั้งแต่ต้นสถานีถึงปลายสถานีแล้ววันนี้

บริษัทกำลังเร่งพัฒนาขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง และได้เพิ่มสถานีฐานหลักและสถานีฐานย่อยเพื่อขยายความครอบคลุมของโครงข่าย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการใช้งานสาร์ทโฟนอย่างหนาแน่น สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และพื้นที่ที่มีความต้องการการใช้บริการโครงข่าย 3G และ 4G สูง เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ พัทยา ขอนแก่น สุราษฎร์ธานี สงขลา นครราชสีมา ชลบุรี และระยอง เป็นต้น คาดว่าการขยายโครงข่ายดังกล่าวจะแล้วเสร็จภายในไตรมาสแรกของปี 2558 นี้ตามแผนที่ได้วางไว้

บริษัทเน้นย้ำกลยุทธ์หลักคือ “Loved by Customers” หรือการเป็นที่รักของลูกค้า โดยการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงานเมื่อลูกค้าเกิดข้อสงสัย ทั้งในคุณภาพของสัญญาณและความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้น ข้อติชมและสถิติต่าง ๆ ของลูกค้าจะถูกนำมาใช้เพื่อวางแผนพัฒนาคุณภาพของสัญญาณอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทยังได้เพิ่มสถานีฐานเคลื่อนที่และสถานีฐานย่อยต่าง ๆ ขึ้นอีกเท่าตัว เพื่อเพิ่มความจุและพื้นที่การให้บริการทั่วประเทศ และยังมีการประเมินความครอบคลุมและคุณภาพของ

สัญญาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาสัญญาณในพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่น โดยผู้บริหารและวิศวกรได้เข้าร่วมเดินตรวจสอบสภาพสัญญาณของโครงข่ายเพื่อความแม่นยำของพื้นที่ที่ควรพัฒนา พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าอีกด้วย

(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

อนึ่ง บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการด้านข้อมูลที่เพิ่มขึ้น ด้วยการนำเสนอเครื่องและแพ็คเกจใหม่ ๆ ที่คุ้มค่า คุ้มราคา เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าให้ได้ใช้งานเครื่องที่มีคุณภาพ ได้รับบริการที่ดี และสิ่งต่าง ๆ อันเป็นองค์ประกอบให้บริษัทบรรลุเป้าหมายที่จะทำให้ลูกค้ารักบริษัท

(3) คุณลักษณะของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน

สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของการเติบโตของบริการอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทได้มีการนำเสนอสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตรุ่นใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามที่จะกระตุ้นการใช้งานบริการข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทยังได้ร่วมกับผู้ผลิตโทรศัพท์ชั้นนำต่าง ๆ ในการนำเสนอแพ็คเกจข้อมูลควบคู่ไปกับการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ทันที

ในปี 2557 บริษัทประสบความสำเร็จในการจำหน่ายโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต ซึ่งเป็นผลจากคุณสมบัติและความสามารถที่ครบครันสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยราคาที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมกับแพ็คเกจที่มอบมูลค่าที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า โดยบริษัทมีการเปิดตัวโทรศัพท์แอนดรอยด์คุณภาพสูงทั้งหมด 7 รุ่นในปี 2557 เพื่อเจาะตลาดผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้สมาร์ทโฟน และเพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับเทคโนโลยี 3G ในเครือข่าย นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดตัว Happy Phone เมื่อเดือนกันยายน 2557 ซึ่งเป็นพีเจอาร์โฟนที่รองรับเทคโนโลยี 3G และได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยบริษัทสามารถจำหน่ายโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ตและ Happy Phone ในปี 2557 ได้ 1,064,000 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 58 ของยอดจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์ทั้งหมดของบริษัท และเป็นยอดขายอันดับหนึ่งแข่งหน้า Apple และ Samsung ทั้งนี้ ฤกษ์แจสำคัญที่ทำให้โทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต และ Happy Phone ประสบความสำเร็จ คือ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถขยายไปยังผู้ค้าปลีกขนาดเล็กทั่วประเทศเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าที่อยู่ห่างไกลได้ โทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต และ Happy Phone ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นโทรศัพท์ที่มีความคุ้มค่าสำหรับผู้ใช้เครือข่าย 3G ด้วยราคาและแพ็คเกจที่ยอดเยียม เช่น ใช้ LINE และ Facebook ฟรี เป็นต้น นอกเหนือจากช่องทางการจำหน่ายโดยทั่วไป บริษัทได้ขยายสู่ช่องทางดิจิทัลเพื่อให้บริการลูกค้าได้มากขึ้นและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการซื้อสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตทางอินเทอร์เน็ต

(4) การตั้งค่าโทรศัพท์

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

(5) ผู้ให้บริการด้าน Content และโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ

บริษัทให้ความสำคัญกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า โดยมุ่งเน้นพัฒนาสินค้าและบริการด้านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังพัฒนาช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ เพิ่มขึ้น (ทำให้แอปพลิเคชันของบริษัทมียอดดาวน์โหลดสูงที่สุดใน iOS Store ช่วงเดือนกันยายนที่ผ่านมา รวมทั้งได้รับหลากหลายรางวัลในสาขาของ Social Media Award ในเวทีระดับภูมิภาค)

ด้วยความสำเร็จของ Facebook กับกิจกรรมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการ Facebook ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในประเทศไทย บริษัทได้ให้ลูกค้าใช้บริการ Facebook โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเป็นผู้ให้บริการรายแรกของประเทศไทย และเป็นอันดับที่สองของโลกในการให้บริการสติ๊กเกอร์ในการคุยผ่าน Facebook Messenger อนึ่ง ประเทศไทยมีความต้องการบริการโซเชียลเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัทจึงได้เริ่มเข้าสู่บริการคุยผ่าน LINE โดยการมีบัญชีอย่างเป็นทางการและให้บริการสติ๊กเกอร์ดีแทค

ในปี 2557 บริษัทยังคงเห็นความสำคัญของการพัฒนาและสร้างชุมชนผู้สร้างแอปพลิเคชันระดับท้องถิ่น บริษัทจึงจัดให้มีการแข่งขันภายใต้ชื่อ “ดีแทค แอคเซลเลอเรท” เป็นปีที่สองเพื่อพัฒนาผู้สร้างแอปพลิเคชันคนไทยให้มีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับโลก

บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ตไร้สายภายใต้แนวคิด Ecosystem โดยบริษัทได้จับมือกับพันธมิตรต่าง ๆ ระดับโลก มุ่งเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการในโลกอินเทอร์เน็ตและริเริ่มการให้บริการด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า และหนึ่งในศักยภาพสำคัญ คือ การพัฒนาระบบธุรกรรมด้านการเงินที่เรียกว่า DoB (Direct Operator Billing) ซึ่งทำให้ลูกค้าของบริษัทสามารถซื้อสติ๊กเกอร์ LINE หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ จากร้านต่าง ๆ ที่เป็นพันธมิตรกับบริษัท แล้วเรียกเก็บเงินผ่านบัญชีลูกค้าของบริษัทได้

(6) กิจกรรมการให้ความรู้และกิจกรรมด้านการตลาด

ในปี 2557 ระดับการแข่งขันในตลาดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้ขยายเครือข่าย 3G ให้มีความครอบคลุมเท่ากับ 2G เดิมเสร็จเรียบร้อยในช่วงกลางปี และได้ดำเนินกลยุทธ์สำหรับบริการด้านข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการเติบโตของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตลอดทั้งปี ในปีนี้ บริษัทได้เพิ่มความแข็งแกร่งด้วยเครื่องสมาร์ตโฟน การตั้งราคา และการนำเสนอเนื้อหา เพื่อกระตุ้นการปรับเปลี่ยนจากการใช้บริการเสียงสู่ข้อมูล บริษัทได้เปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคไดเรกต์รุ่นใหม่ นำพาอุตสาหกรรมด้วยการตั้งราคาสมาร์ตโฟนแนวใหม่ และการนำเสนอเนื้อหาผ่านช่องทางผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมถึงการร่วมมือกับ Facebook เพื่อให้ลูกค้าของบริษัทใช้บริการ Facebook ฟรี บริษัทจะยังคงสร้างเนื้อหาและเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างต่อเนื่องอันเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของบริษัท อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของภาครัฐ ในการใช้โครงข่าย 3G อันี่ ตลาดได้เคลื่อนสู่การแข่งขันในการนำเสนอแพ็คเกจค่าบริการควบคู่ไปกับเครื่องโทรศัพท์ รวมถึงการให้ส่วนลดในการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์ใหม่ เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้สมาร์ตโฟนให้มากที่สุด บริษัทต้องต่อสู้เพื่อรักษาพื้นที่ในทุก ๆ ด้าน และคาดว่า การแข่งขันจะยังคงอยู่ในระดับสูงอยู่ในปี 2558 หรืออย่างน้อยในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2558

(ง) บริการระหว่างประเทศ

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

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2550 ดีแทค ไดเรกต์ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศจาก กทช. ปัจจุบัน ดีแทค ไดเรกต์ ได้เปิดให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส “004” เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ลูกค้าของบริษัทยังสามารถเลือกโทรออกไปยังต่างประเทศผ่านโครงข่ายของ กสท “001 และ 009” หรือที่โอที “007 และ 008” ซึ่งค่าบริการจะถูกรวมไว้ในใบเรียกเก็บค่าบริการของลูกค้าระบบรายเดือน ส่วนลูกค้าระบบเติมเงินจะมีการตัดยอดค่าบริการโดยอัตโนมัติ

สำหรับบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ลูกค้าของบริษัททั้งในระบบรายเดือนและระบบเติมเงินเมื่อเดินทางไปต่างประเทศจะสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายผู้ร่วมให้บริการโทรศัพท์ในต่างประเทศทั้งบริการเสียง บริการเสริม และบริการรับส่งข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ให้บริการกว่า 160 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ บริษัทยังให้บริการแพ็คเกจ Daily Data Roaming ให้ลูกค้าได้ใช้บริการข้อมูลในต่างประเทศใน 50 ประเทศยอดฮิตทั่วโลก ทั้งในยุโรป อเมริกา เอเชีย ออสเตรเลีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้งานด้านข้อมูลของลูกค้าสมาร์ตโฟน โดยมีจำนวนวันให้เลือกใช้ได้ตามความต้องการ คือ แพ็คเกจแบบ 1 วัน 3 วัน และ 7 วัน มีบริการ SMS Roaming ให้ลูกค้าสามารถส่งข้อความข้ามแดนในอัตราเดียวจากต่างประเทศ และเพิ่มบริการ

Wi-Fi Roaming ที่รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบไม่จำกัดในต่างประเทศกว่า 7 แสนจุด อาทิ สนามบิน โรงแรม ร้านค้า และ ศูนย์การค้าชั้นนำต่าง ๆ ใน 117 ประเทศทั่วโลก

รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติสำหรับลูกค้าที่เดินทางออกนอกประเทศและผู้เดินทางมายังประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในบริการที่บริษัทให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อการเติบโตของรายได้บริการข้ามแดนอัตโนมัติคือการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวประกอบกับสภาพเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมืองโดยรวมของประเทศ

ในปี 2557 รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติลดลงร้อยละ 30.3 จากปีก่อน มาอยู่ที่ 1.5 พันล้านบาท อันเนื่องมาจากปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมืองส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวชะงัก โดยเฉพาะในส่วนของลูกค้าต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาใช้งานในประเทศไทย

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (ล้านบาท)	2,285	2,102	1,466
รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละของรายได้รวมจากการให้บริการ	2.9	2.6	2.0

(จ) การให้บริการอินเทอร์เน็ต

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

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

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

(ฉ) ลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ

ลูกค้าในกลุ่มองค์กรธุรกิจประกอบด้วยลูกค้าองค์กรที่เป็นนิติบุคคล ทั้งกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งครอบคลุมธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การธนาคารและการเงิน (Banking and Finance) ธุรกิจการผลิต (Manufacturing) ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก (Wholesale and Retail) การค้าและบริการ (Services) ธุรกิจก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ (Construction and Property) ธุรกิจเทคโนโลยีและโซลูชันพาร์ตเนอร์ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานราชการ (State Enterprise and Government)

บริษัทมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาและนำเสนอบริการและโซลูชันแก่ลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ด้วยความหลากหลายและเหมาะสมของบริการและโซลูชันสำหรับแต่ละประเภทของอุตสาหกรรม เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กรในแต่ละภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยปัจจุบัน บริษัทได้นำเสนอบริการและโซลูชันเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าธุรกิจ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้นดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการต่อลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละองค์กรจะได้รับบริการหลังการขายจากทีมงานที่จัดสรรมาดูแลโดยเฉพาะ รวมถึงได้รับสิทธิพิเศษและกิกกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นให้โดยเฉพาะสำหรับลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ

(ข) การให้บริการลูกค้า

การให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนั้น ปรัชญาองค์กรของบริษัทจึงเน้นในเรื่องการให้บริการที่เป็นมิตร ดูแลใส่ใจ และให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นการตอบย้ำถึงความตั้งใจของบริษัทที่จะให้บริการอันเป็นเลิศและมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า โดยบริษัทมุ่งพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

(1) Call Center

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมี Call Center 3 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ประมาณ 1,200 คน ซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการใหม่ ๆ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาการใช้บริการ เปลี่ยนแปลงประเภทการใช้บริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าบริการ รับแจ้งปัญหาการใช้บริการโครงข่ายและปัญหาอื่น ๆ รวมทั้งรับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ จากลูกค้า โดยสามารถให้บริการทั้งในภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฮาวาย ภาษาจีน ภาษาพม่า ภาษาลาว ภาษากัมพูชา ภาษามลายู ภาษาเวียดนาม และภาษาญี่ปุ่น และในอนาคตจะเปิดให้บริการภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมอีก

ลูกค้าสามารถติดต่อ Call Center ที่หมายเลข 1678 ได้ทั้งจากโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์พื้นฐานตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด รวมทั้งสามารถติดต่อผ่านเว็บไซต์ของบริษัท แอปพลิเคชันออนไลน์ หรือทางอีเมล ได้เช่นกัน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งต่อเป้าหมายการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า จึงได้นำกลยุทธ์การให้บริการลูกค้าเป็นกลุ่มย่อยมาปรับใช้ โดยจัดแบ่งพนักงานให้บริการออกเป็นกลุ่มเพื่อให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มและรองรับความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น อาทิ ลูกค้าระบบรายเดือน ลูกค้าระบบเติมเงิน ลูกค้ารายวันที่สนใจบริการเสริมต่าง ๆ ลูกค้า SMEs และลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจอื่น ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดทีมงานเฉพาะเพื่อดูแลกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรับส่งข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ 3G และ EDGE เพื่อให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า รวมทั้งทีมงานรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อให้บริการแจ้งเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการ โรงพยาบาลต่าง ๆ หรือช่วยเหลือในการประสานงานให้แก่ลูกค้า

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

นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response System) ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการที่ติดต่อมายัง Call Center สามารถทำรายการบางประเภทได้ด้วยตนเองจากระบบอัตโนมัติที่ได้ตั้งไว้โดยไม่ต้องผ่านพนักงาน เช่น การตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้บริการ 3G หรือ EDGE และการสมัครบริการเสริมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ บริษัทยังมีบริการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Post Call Satisfaction Survey) และการแจ้งข้อมูลระหว่างลูกค้ารอสายพนักงาน (Message on Hold) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ Call Center มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทยังอยู่ระหว่างการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเน้นการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

(2) สำนักงานบริการ (Service Hall)

บริษัทนำกลยุทธ์ “ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” (Customer Centricity) สร้างแนวคิดศูนย์บริการรูปแบบใหม่ ปรับมาตรฐานทุกร้านให้สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ศูนย์บริการดีแทคได้ปรับเปลี่ยนและลงทุนครั้งใหญ่โดยนำความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมาเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่าง ๆ ตามแนวคิด Customer Centricity แนวคิดใหม่ที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสุดท้ายบริษัทได้จัดรูปแบบร้านเป็น 3 รูปแบบคือ ดีแทคฮอลล์ ดีแทคเซ็นเตอร์ และดีแทคเอ็กซ์เพรส

วิธีการหลัก ๆ ที่บริษัทใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการของทุกร้านให้เป็นแบบเดียวกันมี 2 วิธีการ คือ การขายและบริการแบบครบวงจร (Sales & Service Integration) ซึ่งมีมุมที่ลูกค้าจะได้ทดลองใช้งานและเลือกซื้อสมาร์ตโฟนและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีบริการแนะนำการใช้งานเครื่องและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสม บริการหลังการขายรวมถึงบริการพื้นฐานต่าง ๆ และการจัดข้อเสนอตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มาใช้บริการภายในศูนย์บริการ (Segmentation) ซึ่งให้บริการโดยพนักงานที่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ที่จะสามารถแนะนำการใช้งานและเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมได้

สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้เวลาพิจารณาด้วยตัวเอง บริษัทเพิ่มเติมมุมบริการแบบ DIY (Do It Yourself) ในร้านระดับดีแทคฮอลล์ที่จะให้ลูกค้าได้เลือกชมโทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต โพรโมชันข้อเสนอพิเศษและเลือกแพ็คเกจหรือบริการเสริมตามความต้องการนับเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจให้กับลูกค้าก่อนที่จะเลือกใช้งานจริง

ศูนย์บริการดีแทครูปแบบใหม่เปิดตัวสาขาแรกกรกฎาคม 2555 เป็นต้นแบบการให้บริการครบวงจรทั้งการขายและบริการ พร้อมจัดข้อเสนอให้ตรงใจลูกค้าแต่ละกลุ่ม ด้วยแนวคิดศูนย์บริการรูปแบบใหม่นี้ ลูกค้าจะได้รับประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการอย่างครบวงจรในลักษณะ One Stop Service ได้รับความสบายใจจากการให้คำแนะนำปรึกษา จำหน่ายและบริการหลังการขายที่ต่อเนื่องเป็นระบบเดียวกันในรูปแบบ Sales & Service Integration มีประสบการณ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น (Better Experience) จากบรรยากาศและระบบบริการที่พัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพตอบรับกับความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง รวมทั้งได้รับข้อมูลในการช่วยตัดสินใจจากการจัดข้อเสนอที่แบ่งตามลักษณะการใช้งานในกลุ่ม (Segment) ต่าง ๆ เหนือสิ่งอื่นใด รูปแบบใหม่ของศูนย์บริการนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกรักและความผูกพันที่ตรงระหว่างบริษัทกับลูกค้า และสร้างความแตกต่างทางธุรกิจในระยะยาวด้วย

บริการต่าง ๆ ที่สำนักงานบริการจัดเตรียมไว้สำหรับลูกค้า อาทิ

- บริการครบครัน ณ จุดเดียวหรือ One-Stop Service ซึ่งลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ เช่น เปิดใช้บริการ ชำระค่าบริการ เปลี่ยนโปรโมชัน 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 ซึ่งบริษัทจัดทำขึ้นเพื่อจัดลำดับการให้บริการและเพื่อให้บริการได้ตรงตามความประสงค์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

อีกทั้งเพื่อสามารถให้บริการลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามแนวคิด “Loved by Customers” และ “Customer Centricity” ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง บริษัทได้ผลักดันโครงการ Closed Feedback Loop (“CFL”) ซึ่งเป็นกระบวนการและเครื่องมือ

รูปแบบใหม่ให้เกิดขึ้น โดยใช้ NPS หรือ Net Promoter Score เป็นตัววัดค่าแนวโน้มที่ลูกค้าอยากจะแนะนำบริษัทให้กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง ช่วยให้บริษัทเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

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

(3) กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

เนื่องจากปัจจุบันอัตราส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรรวมอยู่ในระดับสูงมาก การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยบริษัทมุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อรักษาสถานะลูกค้าที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือไปจากการนำเสนอโปรโมชั่นสูงใจและแคมเปญทางการตลาดต่าง ๆ แล้ว บริษัทได้คิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานที่จะมุ่งไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Operational Excellence) เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

บริการใจดีก็เป็นอีกหนึ่งแนวทางในการรักษาสถานะลูกค้าที่สำคัญ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นผู้ให้บริการที่เน้นความคุ้มค่าและเป็นมิตรกับลูกค้า บริการใจดีเป็นหัวใจหลักของแบรนด์ที่สะท้อนความเป็นผู้ให้บริการที่ใจดีและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

หนึ่ง หลังจากการปรับภาพลักษณ์ตราสินค้าสำหรับบริการในระบบเติมเงินมาเป็น “แสบปี้” ตั้งแต่ปี 2546 บริษัทได้ทยอยเปิดตัวบริการใจดีออกมาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ “ใจดีให้ยิ้ม” บริการเติมเงินฉุกเฉินเมื่อเงินใกล้หมด “ใจดีแปลให้” บริการแปลภาษาไทย/อังกฤษเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวัน “ใจดีแจ้งเครือข่าย” บริการเสียงแจ้งให้ลูกค้าทราบหากเลขหมายปลายทางอยู่ในเครือข่ายของบริษัท “ใจดีให้โอน” บริการโอนค่าโทรคงเหลือในระบบเติมเงินให้เลขหมายอื่นในระบบเติมเงินของบริษัท “ใจดีแจกวิน” บริการเพิ่มจำนวนวิน “ใจดีฉุกเฉิน” บริการส่งข้อความสั้นให้หมายเลขปลายทางโทรกลับ ทั้งนี้ บริษัทจะยังคงพัฒนานวัตกรรมด้านการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

(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 ซึ่งจะช่วยในการจัดทำกิจกรรมทางการตลาดมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

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 บริษัทยังคงบริหารงานการจัดจำหน่ายในส่วนที่เกี่ยวกับการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายประจำเขตและร้านค้า เพื่อดูแลให้ตัวแทนจำหน่ายประจำเขตและร้านค้าได้รับสินค้าอย่างเพียงพอและได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของบริษัทอยู่ตลอดเวลา

สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย (dtac Center)

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

ในปัจจุบัน บริษัทมีระบบตรวจเช็คและตรวจสอบการให้บริการและการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมาตรฐาน โดยจัดตั้งทีมงานปฏิบัติการกล่าวคือ ผู้ให้การปรึกษาทางธุรกิจ (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 ซึ่งไม่มีธุรกิจหลักเกี่ยวกับการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์หรืออุปกรณ์โทรคมนาคม รวมถึงตัวแทนให้บริการเติมเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ “แอปพลิเคชัน” ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้ขยายช่องทางจำหน่ายผ่านร้านค้าทั่วไปและตัวแทนจำหน่ายแอปพลิเคชันครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

2.2.3 การพัฒนาด้านโครงข่าย

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะโครงข่ายมีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2555	2556	2557
จำนวนสถานีฐาน (แห่ง)			
จำนวนสถานีฐานของ 2G-1800 เมกะเฮิร์ตซ์	10,713	10,779	10,830
จำนวนสถานีฐานของ 3G-850 เมกะเฮิร์ตซ์	4,867	5,190	5,912
จำนวนสถานีฐานของ 3G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์	-	5,900	11,619
จำนวนสถานีฐานของ 4G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์	-	-	1,056

ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมีจำนวนสถานีฐานทั้งหมด 29,417 สถานีทั่วประเทศ เพิ่มขึ้นจากการขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานด้านข้อมูลความเร็วสูง ซึ่งในปัจจุบันบริการ 3G บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ มีพื้นที่ให้บริการใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากกว่าร้อยละ 87 ของจำนวนประชากรทั้งหมด บริษัทยังคงเดินหน้าขยายโครงข่าย 3G และ 4G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตของลูกค้ายิ่งเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่อง

2.3 การตลาดและการแข่งขัน

2.3.1 ตลาดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

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

ในการให้บริการด้านโทรคมนาคมในประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบการเอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการสื่อสาร โดยเป็นการให้บริการภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานกับรัฐวิสาหกิจสองแห่ง ซึ่งปัจจุบันได้แปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว ได้แก่ ทีโอที (เดิมคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) และ กสท (เดิมคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย) ทั้งนี้ ได้มีการเข้าทำสัญญาความร่วมมือการงานในช่วงหลังปี 2533 เพื่อให้รัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านโทรคมนาคมและการให้บริการด้านการสื่อสารไร้สายที่เพิ่มขึ้นในประเทศไทยได้

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

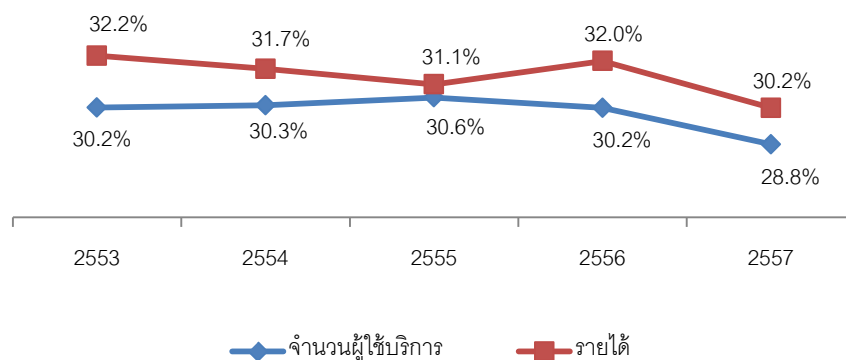
บริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ และในย่านความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ โดยบริษัทได้รับสัมปทานจาก กสท ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นระยะเวลา 27 ปี ภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานในรูปแบบของสัญญา “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” (Build-Transfer-Operate) ซึ่งสัญญาความร่วมมือการงานดังกล่าวจะสิ้นสุดในปี 2561 และบริษัทต้องชำระส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ กสท ตั้งแต่วันที่ 2534 (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 6.7.1 – รายละเอียดสัญญาความร่วมมือการงานและสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม)

อนึ่ง จากความนิยมในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ และบริการบนอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อคิดเป็นสัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการโดยรวมแล้วจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัทยังคงอยู่ที่ประมาณร้อยละ 40 และบริษัทมีเป้าหมายที่จะเพิ่มอัตราส่วนนี้เป็นร้อยละ 80 ในช่วง 2-3 ปีข้างหน้า จึงคาดว่าอัตราการเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะยังคงอยู่ในระดับที่สูงอยู่

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

สำหรับจำนวนผู้ใช้บริการของบริษัทในปี 2557 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นสุทธิอยู่ที่ 65,529 ราย และมียอดผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 28,007,773 ราย มีส่วนแบ่งทางการตลาดของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณร้อยละ 30.2 และมีส่วนแบ่งทางการตลาดของรายได้จากการให้บริการรวมของบริษัทประมาณร้อยละ 32.0

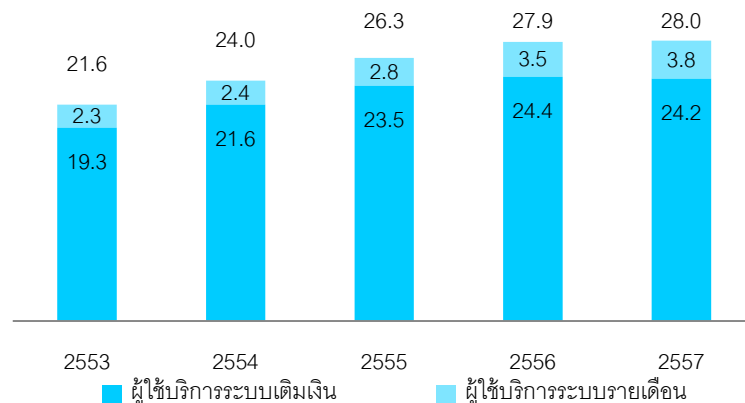
ส่วนแบ่งทางการตลาดของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และรายได้ของบริษัท



หมายเหตุ

- ในปี 2550 บริษัทได้เปลี่ยนวิธีนับจำนวนผู้ใช้บริการระบบเติมเงินเพื่อให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ใช้ในประเทศ จากเดิมที่รวมทุกเลขหมายที่ยังอยู่ในระยะเวลา 45 วันหลังจากสิ้นสุด Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ด เปลี่ยนเป็นรวมทุกเลขหมายที่ยัง Active อยู่ โดยไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วัน แม้ว่าจะยังมี Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ดก็ตาม ซึ่งส่งผลต่อการคำนวณส่วนแบ่งทางการตลาดในปี 2550 เป็นต้นไป
- แหล่งข้อมูลของเอไอเอส ดีพีซี ทรูมูฟ และทรูมูฟ เอช ได้มาจากข้อมูลที่เปิดเผยอยู่ในเว็บไซต์ของบริษัทดังกล่าวและข้อมูลจากการประมาณการของบริษัท

สัดส่วนฐานลูกค้าระบบเติมเงินและระบบรายเดือน (ล้านเลขหมาย)

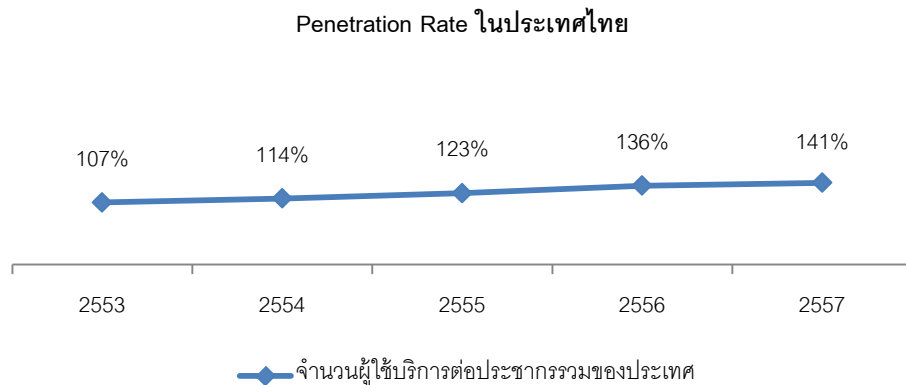


หมายเหตุ

- คำจำกัดความของจำนวนผู้ใช้บริการที่บริษัทใช้เป็นคำจำกัดความที่อ้างอิงกับหลักปฏิบัติที่ใช้ในประเทศ อนึ่ง ตั้งแต่ปี 2550 บริษัทได้เปลี่ยนคำจำกัดความของจำนวนผู้ใช้บริการของระบบเติมเงินใหม่เพื่อให้สะท้อนตัวเลขจำนวนผู้ใช้บริการที่มีการใช้งานจริง จากเดิมที่

รวมทุกเลขหมายที่ยังอยู่ในระยะเวลา 45 วันหลังจากสิ้นสุด Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ด เปลี่ยนเป็นรวมทุกเลขหมายที่ยัง Active อยู่ โดยไม่รวมเลขหมายที่ไม่ได้ใช้งานเกิน 90 วัน แม้ว่ายังคงมี Validity ตามอายุที่กำหนดไว้ของซิมการ์ดก็ตาม

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



แหล่งข้อมูลจากประมาณการของบริษัท

ในปี 2557 รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของลูกค้าบริษัทอยู่ที่ 222 บาท ปรับตัวลดลงจาก 245 บาทในปี 2556 โดยมีสาเหตุหลักจากการปรับลดของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายจาก 1 บาทต่อนาที เป็น 0.45 บาทต่อนาทีตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจที่ซบเซาและการแข่งขันในตลาดที่สูงขึ้น หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย จะพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนอยู่ที่ 202 บาทในปี 2557 ลดลงจากปี 2556 ที่ 211 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนสำหรับลูกค้าในระบบรายเดือนปรับตัวลดลงจาก 681 บาทในปี 2556 เป็น 621 บาทในปี 2557 หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนปรับตัวลดลงจาก 602 บาทในปี 2556 เป็น 586 บาทในปี 2557 ในขณะที่รายได้ต่อเลขหมายต่อเดือนสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงินลดลงจาก 189 บาทในปี 2556 เป็น 164 บาทในปี 2557 หากไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนปรับตัวลดลงเล็กน้อยจาก 161 บาทในปี 2556 เป็น 147 บาทในปี 2557 จากการแข่งขันที่สูงขึ้น

จากภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในปี 2557 รวมถึงภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา บริษัทจึงมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในการให้บริการ การเป็นผู้นำทางนวัตกรรม ซึ่งรวมถึงความหลากหลายและคุณภาพของสินค้า การบริการในด้านต่าง ๆ การขยายช่องทางการจัดจำหน่าย และการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายให้มีคุณภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ

2.3.2 กลยุทธ์หลักของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตของรายได้และสัดส่วนการขยายตัวของตลาด และบรรลุผลตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยกลยุทธ์หลักดังต่อไปนี้

การนำเสนอนวัตกรรมด้านบริการ

แนวคิดการนำเสนอนวัตกรรมที่บริษัทนำมาใช้มีได้เกี่ยวข้องกับเรื่องเทคโนโลยีเท่านั้น แต่รวมถึงนวัตกรรมด้านบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและวิถีชีวิตของลูกค้าได้เป็นอย่างดี นวัตกรรมด้านการจัดจำหน่ายและนำเสนอบริการต่อลูกค้า รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

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

การเสริมสร้างฐานะทางการตลาดให้แข็งแกร่ง

บริษัทได้สร้างฐานะทางการตลาดของบริษัทให้แข็งแกร่งโดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ใน 3 ด้านเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนี้

(1) การวางตำแหน่งทางการตลาด

บริษัทได้วางตำแหน่งทางการตลาดให้เป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกใจลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของการให้บริการ การคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

(2) ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทได้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายไปสู่ร้านค้าประเภทอื่นนอกเหนือจากร้านค้าโทรศัพท์มากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงและกระจายการจัดจำหน่ายไปสู่ลูกค้าได้มากขึ้น รวมถึงการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการเติมเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายไปพร้อมกับการขยายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกลในชนบท เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่เหล่านั้น

(3) การบริการลูกค้า

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

โครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทเชื่อมั่นและตระหนักถึงความสำคัญของการมีโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ อันจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่บริษัทได้ตั้งไว้ จุดเด่นประการหนึ่งขององค์กรของบริษัทคือความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติในเชิงบวกเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงในตลาด

ปัจจุบัน บริษัทได้ปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การพัฒนาปรับปรุง และการประสานงานระหว่างหน่วยงานให้สอดคล้องกับตลาดและสภาวะการแข่งขันที่แตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค และสามารถรองรับธุรกิจที่มีการกระจายไปสู่ภูมิภาคที่มากขึ้น โดยแบ่งฝ่ายงานหลักออกเป็น 5 กลุ่ม และอีกหนึ่งสายงานธุรกิจส่วนภูมิภาค (Regional Business) 5 ภูมิภาค ซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดังนี้

กลุ่มงานการตลาด : รับผิดชอบการบริหารจัดการกลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงงานบริการด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเสริม รวมถึงงาน Contact Center เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารธุรกิจ

กลุ่มงานเทคโนโลยี : รับผิดชอบการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งหมดเพื่อสนับสนุนธุรกิจและการประกอบการของบริษัท

กลุ่มงานการเงิน : รับผิดชอบการบริหารงานด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณทั้งหมด รวมทั้งตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายของทุกหน่วยงานในบริษัท การลงทุน และการระดมทุน

กลุ่มงานการบริหารทรัพยากรบุคคล : รับผิดชอบการบริหารงานด้านบุคลากร การพัฒนาองค์กร กระบวนการทำงาน และงานธุรการ

กลุ่มงานกิจการองค์กร : รับผิดชอบการบริหารงานด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ตลอดจนกิจกรรมทางด้านสังคมต่าง ๆ

สายงานธุรกิจส่วนภูมิภาค : รับผิดชอบการจำหน่ายและการจัดจำหน่าย รวมทั้งการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่และรายการส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่าง ๆ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในระบบเติมเงินและระบบรายเดือน รวมถึงงานบริการในสำนักงานบริการของดีแทคเองและร้านที่เป็นตัวแทนของบริษัท

2.3.3 แนวโน้มภาวะอุตสาหกรรม

ในปี 2556 ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในไทยได้เริ่มสัมผัสประสบการณ์การใช้งานโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ส่งผลให้มีความต้องการการใช้งานข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก รวมถึงความต้องการเนื้อหาที่หลากหลายมากขึ้น ในปี 2557 ความต้องการใช้บริการข้อมูลยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังมีโอกาสที่จะเติบโตได้อีกเนื่องจากสัดส่วนของผู้ใช้บริการข้อมูลเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมดยังคงอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก โดยบริษัทจะพยายามนำบริการอินเทอร์เน็ตให้เข้าถึงคนกลุ่มใหญ่ของประเทศภายใต้กลยุทธ์ “Internet for All”

ณ สิ้นปี 2557 ประเทศไทยจะมีอัตราผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือที่ร้อยละ 141 ของจำนวนประชากรทั้งหมด อัตราการใช้งานดังกล่าวจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันการให้บริการเชิงข้อมูล ทั้งคุณภาพของเครือข่าย ค่าบริการ และเนื้อหา (Content) ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีมากขึ้น โดยบริษัทได้ดำเนินการมาตรการเชิงรุกที่จะรองรับการแข่งขันดังกล่าวเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

บริษัทยังเตรียมพร้อมที่จะรองรับแนวโน้มทางธุรกิจใหม่ที่จะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป และการเติบโตของการใช้งานข้อมูลผ่านโครงข่าย เช่น การให้บริการทางการเงินผ่านอุปกรณ์พกพา การให้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งจะเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญนับจากนี้

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

บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาประสิทธิภาพของโครงข่ายและการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและการแข่งขันที่สูงขึ้น สอดรับการปรับตัวในภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยที่เปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารพื้นฐานในระบบเสียง ไปมุ่งเน้นทางด้านการให้บริการเชิงข้อมูล บริษัทจะยึดมั่นในการสร้างพันธมิตรสัญญาที่จะร่วมสร้างสังคมที่มีคุณภาพ ผ่านทางกลยุทธ์ต่าง ๆ ได้แก่ ‘Internet for all’ ‘Loved by customers’ และ ‘Best in Digital Services’

2.3.4 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

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

(ก) การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้กฎหมายเดิม

แต่เดิม การประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจที่ประกอบกิจการโทรคมนาคม 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

อนึ่ง บริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยจาก กสท โดยเข้าทำสัญญาร่วมการทำงานกับ กสท ภายใต้เงื่อนไขและภาระผูกพันหลายประการ ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขการ “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” ดังกล่าวข้างต้น แต่อย่างไรก็ดี ตามสัญญาร่วมการงานดังกล่าว บริษัทมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการครอบครองและดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงข่าย อุปกรณ์ และทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมตลอดระยะเวลาของสัญญา

(ข) การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้กฎหมายใหม่

จุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยได้แก่การตรา พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2543 และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งโดยผลของกฎหมายใหม่ทั้งสองฉบับดังกล่าว สิทธิและอำนาจผูกขาดของทีโอที และ กสท. ที่เคยมีอยู่ตามกฎหมายเดิม (กล่าวคือ พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 และ พ.ร.บ. การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ตามลำดับ) ได้ถูกยกเลิก และกฎหมายใหม่ทั้งสองฉบับได้บัญญัติให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกรายต้องแข่งขันกันโดยเสรีและเป็นธรรม

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กำหนดให้จัดตั้ง กสทช. เพื่อทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม 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 และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ด้านเทคนิคของกิจการโทรคมนาคม
- กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม
- กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม
- กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- 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 กำหนดให้บุคคลที่เป็นคู่สัญญาากับทีโอทีหรือ 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 ดีแทค ไตรเน็ต) ได้รับใบอนุญาตที่สำคัญจาก กสทช. กล่าวคือ (ก) ใบอนุญาตแบบที่สามในการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (ข) ใบอนุญาตแบบที่หนึ่งในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และล่าสุดเมื่อเดือนธันวาคม 2555 ได้รับ (ค) ใบอนุญาตแบบที่สามเพิ่มเติมซึ่งเป็นใบอนุญาตสำหรับใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เพื่อให้ประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

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 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 ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ที่ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เพื่อใช้สำหรับการประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (“คสช.”) ได้มีคำสั่ง คสช. ฉบับที่ 94/2557 เรื่อง การระงับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยมีสาระสำคัญกำหนดให้ กสทช. ระงับการดำเนินการเกี่ยวกับการประมูลคลื่นความถี่ เพื่อกิจการโทรคมนาคม ออกไปเป็นระยะเวลาหนึ่งปี นับตั้งแต่วันที่คำสั่งนี้ และให้ กสทช. ดำเนินการให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายออกกฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง หรือแก้ไขปรับปรุง หรือยกเลิกกฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการดำเนินการให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 – ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายของรัฐ หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม)

(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. ถือเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ” เรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงจากผู้ใช้บริการเกินกว่า 99 สตางค์ต่อนาที ซึ่งบริษัทไม่เห็นชอบด้วยประกาศดังกล่าวของ กสทช. ที่ใช้บังคับกับผู้ให้บริการเพียงบางราย จึงได้โต้แย้งเหตุดังกล่าวต่อศาล ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

นอกจากนี้ กสทช. ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งรวมถึงบริษัท ย่อย (กล่าวคือ ดีแทค ไตรเน็ต) ต้องลดอัตราค่าบริการลงโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละสิบห้าของอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการประเภทเสียง (Voice) และบริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (Non-voice) ที่มีการให้บริการอยู่ในตลาด ณ วันที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งบริษัท เห็นว่าเงื่อนไขเรื่องการลดอัตราค่าบริการดังกล่าวยังไม่ชัดเจน ซึ่ง 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. ออกประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม มีผลทำให้ทั้งทีโอทีและ บริษัทมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว โดยบริษัทเห็นว่าอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของทีโอทีตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายที่จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายเดิมไม่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอีกต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ง) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม)

เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556 กสทช. ได้มีคำสั่งที่ 34/2556 กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ทุกสายซึ่งรวมถึง ดีแทค ไตรเนต ให้ใช้อัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราว ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท (Call Termination และ Call Origination) และ 0.06 บาท (Call Transit)

ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556 กสทช. ได้มีหนังสือแจ้งมายังบริษัท เพื่อขอความร่วมมือให้บริษัทดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ 22/2556 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556 โดยใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม หรือแก้ไขสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมในส่วนของอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมให้เป็นอัตราเดียวกัน ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการโทรศัพท์ประจำที่ ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท (Call Termination และ Call Origination) และ 0.06 บาท (Call Transit) เช่นกัน

นอกจากนี้ กสทช. ก็มีแนวนโยบายที่จะทบทวนอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมสำหรับผู้ประกอบการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม จึงมีความเป็นไปได้ว่าอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทจะลดลง ซึ่งการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอาจส่งผลกระทบต่อรายได้จากการประกอบธุรกิจ กำไร และผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้ (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ฉ) – ความเสี่ยงจากการลดอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม)

ในปี 2556 กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2556 มาใช้บังคับแทนประกาศ กสทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์ดังกล่าวมิได้เปลี่ยนแปลงหน้าที่ของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแต่อย่างใด ผู้ประกอบการซึ่งหมายรวมถึงบริษัท ยังคงมีหน้าที่ให้ผู้ประกอบการรายอื่นเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของตนนอกจากนี้ กสทช. ยังได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้อีกคือ ประกาศ เรื่อง การใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ พ.ศ. 2556 และ ประกาศ เรื่องการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ซึ่งบริษัทและ ดีแทค ไตรเนต และผู้ประกอบการรายอื่น ๆ จะมีหน้าที่ต้องให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ เข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ตนนำออกให้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศดังกล่าว โดยคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงเงื่อนไขของสัญญาได้โดยอิสระและหากมีข้อพิพาทในเรื่องอัตราค่าตอบแทน กสทช. จะกำหนดอัตราค่าตอบแทนโดยคำนวณจากต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงโดยวิธีการจัดสรรต้นทุนทั้งหมด (Fully Distributed Cost) รวมถึงราคาค้าปลีกด้วยในกรณีที่เป็นการขอใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรคมนาคม

นอกจากประกาศทั้งสองฉบับแล้ว กสทช. ยังได้ประกาศใช้ ประกาศ กสทช. เรื่อง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน พ.ศ. 2556 โดยกำหนดว่าผู้ที่ประสงค์จะขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะต้องได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. ดังนั้น อาจเป็นไปได้ว่ากฎเกณฑ์ต่าง ๆ จะทำให้การแข่งขันในธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ก) – ยังมีความไม่ชัดเจนในการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม)

(ซ) กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้เลขหมายโทรคมนาคม

กทข. ได้ประกาศใช้บังคับประกาศ กทข. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 ภายใต้ประกาศดังกล่าว เฉพาะผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม (รวมถึงบริษัท (ในฐานะผู้รับสัมปทานจาก กทข.) และ ดีแทค ไตรเนต) มีสิทธิขอรับการอนุญาตและการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมจาก กทข. และมีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคมในอัตรา 2 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน

นอกจากนี้ ประกาศดังกล่าว ยังได้กำหนดให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า (Prepaid) มีหน้าที่ต้องจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดตามที่ประกาศกำหนด

(ฅ) พันธะในการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (Universal Service Obligations)

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2553 ได้กำหนดหน้าที่ให้ กทข. กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ซึ่งเมื่อเดือนพฤษภาคม 2555 กทข. ได้ออกประกาศ กทข. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งเป็นแผนระยะเวลา 5 ปี โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตทุกราย (แต่ไม่รวมผู้รับสัมปทาน เช่น บริษัท) ต้องจัดสรรเงินรายได้ภายหลังหักค่าใช้จ่ายบางประเภทให้แก่กองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะในอัตราร้อยละ 3.75 ต่อปี

ดีแทค ไตรเนต ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กทข. เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2550 และได้เริ่มประกอบกิจการแล้วตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2550 ดีแทค ไตรเนต ได้ชำระค่า USO ให้แก่ กทข. ในอัตราร้อยละ 4 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราเดิมมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามตามประกาศ กทข. ฉบับใหม่ ได้ขยายหน้าที่ในการชำระค่า USO ให้ครอบคลุมถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่งซึ่งบริษัทย่อยอื่นของบริษัทก็อาจต้องมีการชำระค่า USO ให้แก่ กทข. ในอัตราร้อยละ 3.75 ต่อปีเช่นกันหากรายได้ของบริษัทย่อยดังกล่าวจนถึงเกณฑ์ที่ กทข. กำหนด อย่างไรก็ตาม รายได้รวมของบริษัทย่อยดังกล่าวนั้นคิดเป็นจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับรายได้ของบริษัท

(ญ) ข้อจำกัดการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวและการห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว

ข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวที่กำหนดโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมายและสัญญาแต่ละฉบับจะแตกต่างกัน การฝ่าฝืนข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวตามที่กำหนดโดยกฎหมายหรือสัญญาดังกล่าวอาจทำให้มีการยกเลิกใบอนุญาตที่บริษัทและบริษัทย่อยได้รับ หรือบอกเลิกสัญญาที่บริษัทเป็นคู่สัญญา และ/หรืออาจเป็นผลให้บริษัทและบริษัทย่อยไม่สามารถประกอบกิจการได้อีกต่อไป

ข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวและข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวดังกล่าวข้างต้นนี้ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ฉ) – ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างด้าว และข้อ 3.1.2 (ซ) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว)

(ฎ) การให้ความเห็นชอบสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบริษัทกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ

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

กทข. ได้ออกประกาศ กทข. เรื่อง การขอความเห็นชอบสัญญาอันเนื่องเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ พ.ศ. 2549 (“ประกาศว่าด้วยสัญญาต่างประเทศ”) เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลสัญญาประเภทนี้ โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งสำเนาสัญญาที่จะทำกับ

ต่างประเทศให้ กสทช. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนการทำสัญญาดังกล่าว ทั้งนี้ เว้นแต่สัญญาที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติ หรือสัญญาที่ กสทช. ประกาศยกเว้นไว้ นอกจากนี้ กสทช. ยังมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขหรือยกเลิกสัญญาใด ๆ ที่ทำกับต่างประเทศที่มีลักษณะหรือเงื่อนไขที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดการผูกขาด หรือจำกัดการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น อำนาจการเข้าทำสัญญาของบริษัทอาจถูกจำกัดโดยกฎเกณฑ์ดังกล่าว

(ง) การคุ้มครองผู้บริโภค

กสทช. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ตลอดจนมาตรการและวิธีการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ดังนี้

(1) มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

สัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งผู้ให้บริการจะนำไปใช้กับผู้รับบริการจะต้องเป็นสัญญาที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน โดยอย่างน้อยจะต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 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 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกาศไว้เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2549

(3) ข้อมูลส่วนบุคคล

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

(4) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

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

(5) การจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บเงินล่วงหน้า

กสทช. ได้มีมติลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2554 ยืนตามคำสั่งเลขาธิการ กทช. ให้บริษัทและผู้ประกอบการอื่น ๆ จัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ให้ครบถ้วนตามข้อ 38 และข้อ 96 ของประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 และต่อมามีคำสั่งลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2555 กำหนดค่าปรับทางปกครองแก่บริษัทเป็นจำนวนเงินวันละ 80,000 บาท เนื่องจากเห็นว่าบริษัทยังเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ยังไม่ครบถ้วนตามที่ กสทช. กำหนด ปัจจุบัน บริษัทพยายามเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ให้ได้ครบถ้วนที่สุดตามข้อ 38 และข้อ 96 ของประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 เพื่อให้ กสทช. ยุติค่าปรับทางปกครองแก่บริษัท ในขณะเดียวกัน บริษัทได้โต้แย้งคำสั่ง กสทช. ต่อศาลปกครองเนื่องจากไม่เห็นด้วยกับคำสั่งดังกล่าวในหลายประการ

(ฐ) 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. หรือ ที่โอที ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ก่อนวันที่ 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 (ค) – ผลของกฎหมายของสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการทำงาน และกระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ยังไม่มีความชัดเจน)

(ท) การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากบริการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ผู้ประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ มีสิทธินำค่าภาษีสรรพสามิตที่ผู้ประกอบการได้ชำระแล้วตลอดทั้งปี (ไม่รวมดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือเงินเพิ่มใด ๆ) มาหักออกจากจำนวนเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ประกอบการต้องนำส่งแก่ กสทช. หรือที่โอทีตามสัญญาร่วมการทำงาน ซึ่งต่อมาบริษัทได้รับหนังสือจาก กสทช. ลงวันที่ 27 มีนาคม 2546 แจ้งให้บริษัทดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550 คณะรัฐมนตรีได้มีมติยกเลิกมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยได้ยกเลิกสิทธิของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการนำค่าภาษีสรรพสามิตที่จะต้องชำระให้แก่รัฐไปหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องนำส่งให้แก่ กสทช. หรือที่โอที ตามสัญญาร่วมการทำงาน และกระทรวงการคลังได้ออกประกาศลดอัตราภาษีสรรพสามิตจากอัตราร้อยละ 10 เป็นอัตราร้อยละ 0 ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 เพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีภาระทางการเงินเกินสมควร ทำให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมจึงไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีภาษีสรรพสามิตอีกต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ญ) – ภาระต้นทุนของบริษัทและบริษัทย่อยอาจเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต)

(ฒ) สิทธิในการตั้งเสา เดินท่อหรือสาย หรือติดตั้งเครื่องอุปกรณ์โทรคมนาคม

กสทช. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสาหรือเดินสาย วางท่อหรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 18 มีนาคม 2552 ประกาศฉบับดังกล่าวได้ให้สิทธิแก่ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้มีสิทธิขออนุญาตต่อ กสทช. เพื่อปักเสา เดินสายหรือท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ บนที่ดินหรือ

สิ่งก่อสร้างที่ไม่ใช่ของตนได้ ทั้งนี้ โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขและวิธีการที่ประกาศกำหนดไว้ เช่น ต้องแจ้งเจ้าของที่ดินก่อนและชำระค่าใช้ประโยชน์ตามที่ตกลงกัน เป็นต้น หากตกลงกันไม่ได้ กสทช. มีอำนาจกำหนดค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์ในอัตราที่สะท้อนต้นทุนส่วนเพิ่มระยะยาว

(ณ) มาตรการป้องกันการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือจำกัดการแข่งขัน

กสทช. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 โดยมีสาระสำคัญห้ามผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมไม่ให้กระทำการบางอย่างที่ถือว่าการเป็นการจำกัดการแข่งขัน รวมทั้งห้ามมิให้ผู้ที่มีส่วนแบ่งการตลาดเกินกว่าร้อยละ 25 ของแต่ละประเภทการบริการหรือผู้ที่ กสทช. ประกาศว่าเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดกระทำการบางอย่างที่ถือว่าการเป็นการจำกัดการแข่งขัน เช่น การเลือกปฏิบัติในด้านอัตราค่าบริการอย่างไม่เป็นธรรม ปฏิเสธการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เป็นต้น ซึ่งหากผู้ประกอบการรายใดกระทำการอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน กสทช. อาจมีคำสั่งกำหนดมาตรการเฉพาะให้ผู้ประกอบการรายดังกล่าวปฏิบัติได้ เช่น การสั่งให้หยุดการกระทำอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน หรือการบังคับให้แยกขายบริการ เป็นต้น

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553 กสทช. ได้แจ้งแก่บริษัทว่าบริษัทถือเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญทั้งในตลาดค่าปลีกโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ และตลาดบริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ โดยกำหนดให้บริษัทมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการเฉพาะที่ กสทช. จะประกาศกำหนด โดย กสทช. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขึ้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 กำหนดห้ามมิให้บริษัทเรียกเก็บค่าบริการประเภทเสียงจากผู้ใช้บริการในอัตราเกินกว่า 99 สตางค์ต่อนาที และยังมีคำสั่งลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 กำหนดค่าปรับทางปกครองแก่บริษัทในอัตราร้อยละ 157,947 บาทเนื่องจากเห็นว่าบริษัทไม่ปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง อัตราขึ้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่เห็นด้วยกับคำสั่งดังกล่าวของ กสทช. ในหลายประการและอยู่ในระหว่างขั้นตอนการโต้แย้งคำสั่งดังกล่าว

นอกจากนั้น กสทช. ได้แจ้งอีกว่า บริษัทในฐานะผู้ที่มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญมีหน้าที่ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2555 ในการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทและต้องนำส่งรายงานที่ผ่านการสอบทานจากผู้สอบบัญชีอนุญาตต่อสำนักงาน กสทช. ตามประกาศดังกล่าวด้วย

(ด) บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

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

(ด) คดีฟ้องร้องที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553 ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองพิพากษาให้ยึดทรัพย์ของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร จำนวน 46,373 ล้านบาท เนื่องจากขณะดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีได้ใช้อำนาจโดยมิชอบในการเอื้อประโยชน์ให้แก่บริษัทเอกชน โดยการแก้ไขสัญญาสัมปทานในกิจการโทรคมนาคม และตราพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิทักษ์อัตราภาษีสรรพสามิต 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 มิได้มุ่งเอาผิดแก่บริษัทเอกชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีโดยสุจริตในขณะนั้น อีกทั้งบริษัทมิได้เข้าเป็นคู่ความในคดีดังกล่าวและคำพิพากษาดังกล่าวไม่ได้มีผลผูกพันบริษัทแต่ประการใด บริษัทจึงมีความเชื่อว่าคดีดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.4.1 การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

ปัจจุบันบริษัทมีผู้จัดหาอุปกรณ์ (Supplier) ดังนี้

Suppliers	ลักษณะของบริการ
บริษัท อีริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บริษัท บีบี เทคโนโลยี จำกัด	ผู้ให้บริการติดตั้งโครงข่าย
บริษัท อัลคาเทล-ลูเซ่น (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บริษัท เอลเทค วาเลียร์ (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บริษัท Kathrein Indochina จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บริษัท เอ็นอีซี คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย
บริษัท ไอ ทเวนตี วัน อินเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย

หมายเหตุ

(1) บริษัทได้ชำระค่าใช้จ่ายข้างต้นนี้เป็นเงินสกุลบาท สกุลดอลลาร์สหรัฐ และสกุลยูโร

บริษัท อีริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ (Supplier) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายของบริษัทให้รองรับเทคโนโลยี 3G รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต และเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าด้านการรับส่งข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ตามความมุ่งหมายของบริษัทที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

2.4.2 Content

ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมีผู้พัฒนา Content รวมทั้งสิ้นประมาณ 154 ราย เช่น บริษัท สามารท มัลติมีเดีย จำกัด บริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น. เรดิโอ จำกัด บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) โดย Content ที่ได้รับจากผู้พัฒนาส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 50) จะนำมาเพื่อสนับสนุนการให้บริการดาวน์โหลดเสียงเพลงรอสาย เสียงเรียกเข้า ข่าวด่วนรายวัน ดวงชะตาพยากรณ์ และผลกีฬา โดยบริษัทจะเป็นผู้เก็บรายได้จากผู้ใช้และนำมาแบ่งให้กับผู้พัฒนา 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 ทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และสนับสนุนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นบริการหลักของบริษัท และเพื่อรองรับความนิยมในสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตที่ยังเติบโตต่อเนื่อง 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 ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยหนึ่ง ปัจจัยความเสี่ยงดังที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นเพียงปัจจัยความเสี่ยงสำคัญบางประการที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย ทั้งนี้ อาจมีปัจจัยความเสี่ยงอื่น ๆ ที่บริษัทไม่ทราบในปัจจุบัน และอาจมีปัจจัยความเสี่ยงบางประการที่บริษัทเห็นว่าไม่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยในอนาคตได้

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ**3.1.1 ความเสี่ยงจากการที่สัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงก่อนครบกำหนดเวลา**

บริษัทประกอบธุรกิจหลักเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยภายใต้สัญญาร่วมการงานกับ กสท. โดยสัญญาร่วมการงานดังกล่าวมีระยะเวลาทั้งสิ้น 27 ปี ซึ่งจะครบกำหนดในวันที่ 15 กันยายน 2561

นอกจากนี้ ดีแทค ไตรเนต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunications – IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม จาก กสท. เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2555 ซึ่งทำให้ ดีแทค ไตรเนต สามารถให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างต่อเนื่องภายหลังจากสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงในปี 2561

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันบริษัทมีข้อพิพาทจำนวนมากกับ กสท. ซึ่งบริษัทไม่อาจคาดการณ์ได้ว่า กสท. จะบอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงหรือไม่ ดังนั้น หาก กสท. บอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลง ตามเหตุเลิกสัญญาที่กำหนดไว้ในสัญญาร่วมการงาน และบริษัทไม่ได้รับความคุ้มครองจากการดำเนินการดังกล่าวของ กสท. เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.1.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายของรัฐ หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม**(ก) ยังมีความไม่ชัดเจนในการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม**

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

กสท. มีอำนาจออกหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม เช่น การกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการ การกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวอาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทและบริษัทย่อยลดลง และ/หรือต้นทุนในการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อยสูงขึ้น แล้วแต่กรณี ซึ่งความไม่แน่นอนต่าง ๆ ดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย

ในทางตรงกันข้าม แม้ว่า กสท. จะได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันหรือใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคม แต่การบังคับใช้กฎเกณฑ์ดังกล่าวอาจยังไม่มี ความชัดเจนในทางปฏิบัติ หรืออาจเกิดความล่าช้า หรืออาจเกิดการปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกัน หรืออาจมีข้อโต้แย้งจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของ ดีแทค ไตรเนต ในการขยายโครงข่ายบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งอาจทำให้ ดีแทค ไตรเนตต้องสูญเสียโอกาสในการแข่งขันสูงลูกค้ากับผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งความไม่แน่นอนต่าง ๆ ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย

- (ข) การระงับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามประกาศของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 94/2557 และความไม่แน่นอนในหลักเกณฑ์การประมูลคลื่นความถี่

การจัดสรรคลื่นความถี่

ในเดือนกรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (“คสช.”) ได้มีคำสั่งให้ กสทช. ชะลอการดำเนินการเกี่ยวกับการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งเป็นคลื่นความถี่ที่ครบอายุสัมปทานของ ทูร มูฟ และ ดีพีซี และคลื่นความถี่ย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งเป็นคลื่นความถี่ที่ใกล้จะครบอายุสัมปทานของ เคไอเอส ที่จะขึ้นในเดือนกันยายน 2557 ออกไปเป็นระยะเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ มีคำสั่ง และให้ กสทช. ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการดำเนินการให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้

หากการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องใช้เวลานานกว่าที่คาดการณ์ไว้ อาจทำให้การประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าวเลื่อนออกไปมากกว่าหนึ่งปี และอาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของบริษัทเนื่องจากบริษัทอาจมีคลื่นความถี่สำหรับรองรับการให้บริการ 4G ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ หากการประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าวเลื่อนออกไปจนครบอายุสัมปทานตามสัญญาความร่วมมืองานของบริษัท หรือไม่มีการประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าว หรือหากบริษัทไม่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าว หรือคลื่นความถี่ในย่านอื่นๆ ในอนาคต อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ สถานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

ความไม่แน่นอนของหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรคลื่นความถี่

หลักเกณฑ์หรือวิธีการจัดสรรคลื่นความถี่อาจมีการเปลี่ยนแปลงให้แตกต่างไปจากหลักเกณฑ์หรือวิธีการในปัจจุบัน เช่น อาจมีการแก้ไขกฎหมายเพื่อไม่ใช้วิธีการประมูลในการจัดสรรคลื่นความถี่ แต่อาจใช้หลักเกณฑ์หรือวิธีการอื่น อาทิ วิธีการประกวดราคา (Beauty Contest) ซึ่งผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องแข่งขันเสนอผลประโยชน์ให้แก่รัฐเพื่อพิจารณา หากการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ ไม่ใช้วิธีการประมูล อาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการจัดสรรคลื่นความถี่แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละราย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

บริษัทเชื่อว่าการจัดสรรคลื่นความถี่ให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยวิธีการประมูลจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่า อีกทั้งเป็นแนวทางการจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นสากล โปร่งใส เป็นธรรม อนึ่ง เพื่อบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทได้เตรียมความพร้อมในหลาย ๆ ด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานและบรรเทาผลกระทบในทางลบต่อธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต หากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้น

- (ค) ผลทางกฎหมายของสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาความร่วมมืองาน และกระบวนการออกไปอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ยังไม่มีความชัดเจน

สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาความร่วมมืองาน

พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนดให้หน่วยงานราชการที่ประสงค์จะให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในโครงการของรัฐที่มีวงเงินลงทุนตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไปปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนด รวมถึงกระบวนการแก้ไขสัญญาระหว่างหน่วยงานราชการและเอกชนซึ่งเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในโครงการของรัฐ อนึ่ง ภายหลังจากที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน มีผลใช้บังคับแล้ว บริษัทได้เข้าทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาความร่วมมืองานกับ กสท จำนวน 3 ครั้ง โดยมีการแก้ไขระยะเวลาการดำเนินการตามสัญญาและอัตราผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทจะพึงชำระให้แก่ กสท ด้วย

ต่อมาคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ให้ความเห็น (เรื่องเสร็จที่ 292/2550) ว่าการแก้ไขสัญญาความร่วมมืองานทั้ง 3 ครั้ง ไม่ได้มีการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการประสานงานตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวพิจารณา และได้มีการนำเสนอให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ จึงถือว่าเป็นการทำผิดขั้นตอนที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามก็ดี คณะกรรมการกฤษฎีกามีความเห็นที่เห็นว่า สัญญาแก้ไขสัญญาความร่วมมืองานทั้ง 3 ฉบับยังคงมีผลใช้บังคับอยู่ แต่คณะรัฐมนตรีมีสิทธิเพิกถอนสัญญาแก้ไขสัญญาความร่วมมืองานทั้ง 3 ฉบับได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐและประโยชน์สาธารณะ

อนึ่ง ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงความเห็นทางกฎหมายที่ไม่มีผลผูกพันบริษัท

ต่อมา คณะกรรมการประสานงานตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวได้ให้ความเห็นเบื้องต้นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีความเห็นไม่รับรองการแก้ไขสัญญาร่วมการงานครั้งที่ 3 ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ส่งเรื่องให้ กสทช. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาหลักเกณฑ์และมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบัน พ.ร.บ. 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 เพิ่งมีผลใช้บังคับไม่นาน บริษัทจึงไม่อาจทราบถึงความชัดเจนของแนวทางการตีความและการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เพิกถอนสัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการงาน หรือมีมติให้บริษัทต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม แม้ว่าบริษัทจะได้ดำเนินการโต้แย้งมติคณะรัฐมนตรีตามกระบวนการทางกฎหมายก็ตาม เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทได้

กระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

การออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ กสทช. ที่ผ่านมาเป็นการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่แก่ภาคเอกชน เพื่อการประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นครั้งแรกภายหลังจาก พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ มีผลใช้บังคับ ดังนั้น ที่ผ่านมามีบุคคลหลายฝ่ายออกมาโต้แย้งขั้นตอนและกระบวนการออกใบอนุญาตดังกล่าวของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้โต้แย้งกระบวนการออกใบอนุญาตของ กสทช. โดยได้ยื่นฟ้องสำนักงาน กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง และขอให้ศาลปกครองกลางออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวขอให้มีการระงับกระบวนการออกใบอนุญาตของ กสทช. ไว้ก่อน ซึ่งศาลปกครองกลางได้มีคำสั่งเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2555 ไม่รับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อุทธรณ์คำสั่งของศาลปกครองกลางที่มีคำสั่งไม่รับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าวซึ่งมีผลทำให้คดียังไม่ยุติ โดยคำอุทธรณ์ยังอยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินการของ ดีแทค ไตรเน็ต ตามใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ กสทช. นั้นยังมีความไม่แน่นอน และหากคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดตรงข้ามกับคำสั่งของศาลปกครองกลาง เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท และ ดีแทค ไตรเน็ต ได้

(ง) ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีโอทีเป็นคู่สัญญากับบริษัทตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายซึ่งทำขึ้นในปี 2537 และ 2544 ซึ่งกำหนดให้บริษัทต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราคงที่ต่อเลขหมายสำหรับลูกค้าระบบรายเดือน และอัตราร้อยละของราคาหน้าบัตรสำหรับลูกค้าระบบเติมเงิน

อย่างไรก็ดี ภายหลังจากการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม การเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งกำหนดให้มีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เป็นธรรม สะท้อนต้นทุน และไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น ในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทจึงได้แจ้งให้ทีโอทีและ กสทช ทราบว่าบริษัทจะชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามหลักเกณฑ์และในอัตราที่กฎหมายกำหนดแทนการชำระในอัตราที่กำหนดในข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย โดยบริษัทเห็นว่าค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีโอทีได้แจ้งว่า บริษัทมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราเดิมที่กำหนดไว้ในข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย โดยเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 ทีโอทีได้ยื่นฟ้องบริษัทต่อศาลปกครองกลางเรียกร้องให้ กสท และบริษัทร่วมกันรับผิดชอบชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 113,319 ล้านบาท พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย และให้ กสท และบริษัทปฏิบัติตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายต่อไป ต่อมาบริษัทได้รับแจ้งเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2557 ว่า ทีโอทีได้แก้ไขเพิ่มเติมคำฟ้องเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 โดยแก้ไขเพิ่มเติมจำนวนค่าเสียหาย พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยจากเดิมจำนวนประมาณ 113,319 ล้านบาท เป็นจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 245,638 ล้านบาท (คำนวณถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2557) ส่วนประเด็นอื่น ๆ ในคดีนี้ไม่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแต่อย่างใด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

จากความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทมีความเชื่อว่าบริษัทไม่มีภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ทีโอทีเรียกร้อง เนื่องจากข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และบริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายแล้ว

อย่างไรก็ดี หากศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ทีโอทีเรียกร้อง เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

(จ) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชี ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบันทึกบัญชีเรื่องวิธีการคิดคำนวณค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของบริษัท

ภายหลังจากที่บริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายกับทีโอที เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2550 แล้ว บริษัทได้เปลี่ยนวิธีการบันทึกบัญชีที่เกี่ยวข้องเนื่องกับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) โดยบริษัทได้หยุดบันทึกค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในงบการเงินของบริษัท เนื่องจากบริษัทเห็นว่าภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายได้สิ้นสุดลงแล้ว และบริษัทได้บันทึกบัญชีรายรับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (Interconnection Charge) ตามข้อเสนอการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (RIO) ของบริษัทและของทีโอทีตามที่ได้รับความเห็นชอบจาก กทช.

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันยังไม่มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชีรายรับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในลักษณะดังกล่าว และยังไม่มีความพิพากษาของศาลเป็นที่สุดในเรื่องค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ซึ่งต่อมามีแนวปฏิบัติทางบัญชีในเรื่องนี้ หรือศาลมีคำพิพากษาเป็นที่สุดในเรื่องค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) บริษัทอาจต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการบันทึกบัญชีในเรื่องดังกล่าว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการบันทึกบัญชีอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อกำไรและฐานะการเงินของบริษัท (โปรดพิจารณาประกอบกับความเสี่ยงในหัวข้อ “(ง) ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม” ข้างต้น)

(ฉ) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างด้าว

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 หรือบอกเลิกสัญญา ร่วมการทำงาน และส่งผลให้บริษัท และ/หรือ บริษัทย่อยไม่สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

บริษัทเชื่อว่าบริษัทมิได้เป็น “คนต่างด้าว” ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ประมวลกฎหมาย ที่ดิน และพ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของประเทศไทยอย่างครบถ้วนและ ถูกต้อง

บริษัทเห็นว่ารัฐบาลไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการตีความและการใช้บังคับ พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวในเรื่องที่ เกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ ทำให้บริษัทต้องเผชิญกับความเสียดังกล่าวในการประกอบกิจการของบริษัท เนื่องจาก พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว แม้ว่าจะมีการใช้บังคับมากกว่า 10 ปี แต่ยังไม่มีความพิพากษาของศาลฎีกาหรือแนว ปฏิบัติที่ชัดเจนของกระทรวงพาณิชย์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการถือหุ้นแทนหรือ “โนมินี” (Nominee) ตามมาตรา 36 แห่ง พ.ร.บ. การ ประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว เพื่อให้บริษัทสามารถนำมาใช้ในการประเมินหรือคาดการณ์ผลกระทบจากการใช้บังคับ หรือการ ตีความบทบัญญัติดังกล่าวที่อาจมีต่อบริษัทและบริษัทย่อยได้

จากปัญหาคความไม่ชัดเจนในเรื่องการตีความและการใช้บังคับ พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวดังกล่าว ทำให้ เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2554 ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมรายหนึ่ง ยื่นข้อกล่าวหาทักท้วงสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ดำเนินคดีอาญากับบริษัท (รวมทั้งกรรมการ ผู้ถือหุ้นบางรายของบริษัท และกรรมการของผู้ถือหุ้นดังกล่าว) โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกอบกิจการโทรคมนาคม ฝ่าฝืน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และวันที่ 22 กันยายน 2554 ผู้ถือหุ้นรายย่อยรายหนึ่งของบริษัท (ซึ่งถือหุ้นจำนวน 100 หุ้น) ได้ยื่นฟ้องหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรวมถึง กสทช. ต่อศาลปกครอง โดยกล่าวหาว่า บริษัทเป็น “คนต่างด้าว” ตาม พ.ร.บ. การ ประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ซึ่งทั้งสองกรณีดังกล่าวยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและศาลปกครอง กลาง

บริษัทยังคงเชื่อว่าบริษัทมิได้เป็น “คนต่างด้าว” และได้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว อย่างถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ดี หากท้ายที่สุด บริษัทถูกตัดสิน (โดยคำพิพากษาของศาลซึ่งถึงที่สุดแล้ว) ว่าไม่มีสถานะเป็นบริษัทไทยตาม พ.ร.บ. การ ประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และเหตุดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข อาจถือเป็นเหตุให้ กสทช. บอกเลิกสัญญาร่วมการทำงาน หรือสิทธิของบริษัทในการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาร่วมการทำงานอาจถูกเพิก ถอน หรือ กสทช. อาจยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามของ ดีแทค ไตรเน็ต ได้ ซึ่งจะมีผลทำให้บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

(ข) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว

กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว พ.ศ. 2555 (“ประกาศครอบงำกิจการ”) ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 ซึ่งประกาศครอบงำกิจการได้กำหนดว่า “การครอบงำ กิจการ” หมายถึง การที่คนต่างด้าวมียอำนาจควบคุมหรือมีอิทธิพลในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการกิจการโทรคมนาคมของ ผู้ขอรับใบอนุญาต โดยการถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงตั้งแต่หนึ่งของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมด เป็นต้น ในเรื่องนี้ บริษัทเห็นว่า ประกาศครอบงำกิจการไม่สามารถใช้บังคับกับบริษัทที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานอยู่ก่อน และได้รับการคุ้มครองตามมาตรา 305 (1) ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ประกอบกับมาตรา 80 ของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ได้ เนื่องจาก บริษัทไม่ใช่ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ซึ่งที่ปรึกษากฎหมายต่างมีความเห็นทางกฎหมายที่ สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทดังกล่าว และสำหรับ ดีแทค ไตรเน็ต นั้น ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดทำหนังสือรับรองยื่นต่อ กสทช. ไป แล้วในคราวยื่นคำขอรับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม เมื่อปี 2555 ที่ผ่านมาว่า ดีแทค ไตรเน็ต จะปฏิบัติตามประกาศครอบงำกิจการของ กสทช.

อนึ่ง กสทช. อาจไม่เห็นพ้องด้วยกับแนวทางการตีความของบริษัทตามที่ระบุข้างต้น และสำหรับกรณีของ ดีแทค ไตรเน็ต นั้น ยังมี ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว อย่างไรก็ดี ตามแนวทาง คำอธิบายที่ กสทช. ซึ่งแจ้งต่อประชาชนในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเกี่ยวกับความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของประกาศ ครอบงำกิจการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำนิยาม “การครอบงำกิจการ” ในปี 2555 นั้น บริษัทเชื่อว่าบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ไม่เข้า ข่ายเป็นบริษัทที่ถูกครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวตามแนวทางคำนิยาม “การครอบงำกิจการ” ของ กสทช. อย่างไรก็ดี ความเสี่ยง

จากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว อาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

(ซ) การกำหนดอัตราค่าบริการขึ้นสูงโดย กสทช.

เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 กสทช. ได้ออกประกาศเรื่องอัตราขึ้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 โดยได้กำหนดให้ผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในตลาดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (กล่าวคือ เฉพาะเอไอเอส และบริษัท) มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการได้ไม่เกิน 99 สตางค์ต่อนาที อนึ่ง บริษัทไม่เห็นด้วยกับการที่ กสทช. ออกประกาศใช้บังคับกับผู้ให้บริการเพียงบางราย จึงได้ยื่นฟ้องเรื่องดังกล่าวต่อศาล ขณะนี้ คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

อนึ่ง เมื่อเดือนกันยายน 2557 กสทช. ได้ออกประกาศเกี่ยวกับความหมายของผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งยังไม่ได้มีการระบุไว้ชัดเจนว่าผู้ประกอบการรายใดจะถือเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ และมีความเป็นไปได้ว่าอาจไม่มีการระบุว่าผู้ประกอบการรายใดเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ หาก กสทช. พิจารณาว่าธุรกิจโทรคมนาคมมีการแข่งขันกันอย่างเสรีตามสมควรแล้ว

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

(ณ) ความเสี่ยงจากการลดอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556 กสทช. ได้มีคำสั่งที่ 34/2556 กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ทุกฝ่าย ซึ่งรวมถึง ดีแทค ไตรเน็ต ใช้อัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราว ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท

เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556 กสทช. ได้แจ้งขอความร่วมมือมายังบริษัท ให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ 22/2556 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556 โดยใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม หรือแก้ไขสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ในส่วนของอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ให้เป็นอัตราเดียวกัน 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) การต้นทุนของบริษัทและบริษัทย่อยอาจเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

ยังไม่มีมีความแน่นอนว่ารัฐบาลจะมีนโยบายเรียกเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับบริการโทรคมนาคมหรือไม่ ซึ่งหากมีการเรียกเก็บภาษีดังกล่าว จะมีผลทำให้ค่าบริการโทรคมนาคมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจทำให้รายได้ค่าบริการลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกำไร ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

นอกจากนี้ ในเรื่องเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2551 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนในปีสัมปทานที่ 12 ถึง 16 เพิ่มเติม พร้อมเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมเป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ 23,164 ล้านบาท เนื่องจากในช่วงปีสัมปทานดังกล่าว บริษัทได้นำค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่กรมสรรพสามิตไปแล้วมาหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่จะต้องนำส่งให้แก่ กสท ตามมติคณะรัฐมนตรีและตามหนังสือของ กสท

และเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกค่าเสนอข้อพิพาทของ กสท. ดังกล่าวโดยให้เหตุผลว่า บริษัทได้ชำระหนี้ผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท. เสร็จสิ้นแล้ว และหนี้ทั้งหมดดังกล่าวได้ระงับไปแล้ว อย่างไรก็ตาม กสท. ได้แย้งคำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ขณะนี้ คดีอยู่ในการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

(ง) ความเสี่ยงจากการไม่สามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อให้บริการในย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

กสท. ได้ออกประกาศการใช้โครงข่ายพื้นฐานร่วมกัน มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2556 ซึ่งสาระสำคัญของประกาศดังกล่าวกำหนดให้มีการใช้โครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยอาคารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับส่งสัญญาณและระบบสื่อสารสัญญาณของสถานีฐาน

ภายหลังจากที่ กสท. ได้ออกประกาศการใช้โครงข่ายพื้นฐานร่วมกันแล้ว กสท. ได้ยื่นฟ้อง กสท. ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้เพิกถอนประกาศดังกล่าวในประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในการให้ใช้โครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน และได้ยื่นคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางได้ยกคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวของ กสท. ในเวลาต่อมา ปัจจุบัน คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

นอกจากนี้ กสท. ยังได้ยื่นฟ้อง กสท. ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้เพิกถอนมติที่ประชุม กสท. ที่เห็นชอบข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทตามประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งสาระสำคัญของประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมมีหน้าที่ต้องยินยอมให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของตน และได้ยื่นคำร้องขอทุเลาการบังคับตามมติดังกล่าวของ กสท. ด้วย อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางได้ยกคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวของ กสท. ในเวลาต่อมา ปัจจุบัน คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลางเช่นกัน

เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557 ดีแทค ไตรเนต ได้รับคำฟ้องที่ กสท. ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางโดยอ้างว่า ดีแทค ไตรเนต ได้ทำละเมิดต่อ กสท. ด้วยการนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับเคลื่อนที่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ ดีแทค ไตรเนต ไปเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ตามสัญญาความร่วมมืองานของ บริษัท กสท. จึงเรียกร้องให้ ดีแทค ไตรเนต รื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมดังกล่าวและห้ามมิให้ติดตั้งหรือเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของ ดีแทค ไตรเนต กับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมืองานของ บริษัท รวมทั้งยังเรียกร้องให้ ดีแทค ไตรเนต ชดเชยค่าเสียหายให้แก่ กสท. จำนวนประมาณ 449.66 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และหากไม่ยอมรื้อถอน ดีแทค ไตรเนต จะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ กสท. เป็นเงินเดือนละ 44 ล้านบาท นับถัดจากวันยื่นคำฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ กสท. ได้ยื่นคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษาโดยขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามมิให้ ดีแทค ไตรเนต นำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับเคลื่อนที่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ไปเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมืองานของ บริษัท อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางมีคำสั่งยกคำร้องของ กสท. ในเวลาต่อมา ปัจจุบัน คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลางเช่นกัน

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 กสท. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ โดยอ้างว่าได้รับความเสียหายจากการที่บริษัท ปฏิบัติผิดสัญญาความร่วมมืองานตามข้อ 2.1 และข้อ 2.3 ด้วยการนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมืองานไปให้ ดีแทค ไตรเนต ร่วมใช้เพื่อติดตั้งและเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ นอกจากนี้ กสท. ยังเรียกร้องให้บริษัทชดเชยค่าเสียหายจำนวนประมาณ 658 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี หากไม่ยอมรื้อถอน บริษัทจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ กสท. เป็นเงินเดือนละประมาณ 44 ล้านบาท นับแต่เดือนที่ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเป็นต้นไป จนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ กสท. ยังได้ยื่นคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษาต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามมิให้บริษัทนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมืองานไปให้ ดีแทค ไตรเนต ร่วมใช้เพื่อติดตั้งและเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ปัจจุบัน คดีดังกล่าวและคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวยังอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของสถาบันอนุญาโตตุลาการและศาลปกครองกลาง

อนึ่ง บริษัทและ ดีแทค ไตรเนต ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันและการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอย่างเคร่งครัดเสมอมา ประกอบกับการใช้โครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ และเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการทุกราย รวมถึงบริษัทและ ดีแทค ไตรเนต เนื่องจากการใช้โครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกัน

ทำให้สามารถขยายโครงข่ายบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุมประชากรได้อย่างทั่วถึง และด้วยต้นทุนต่ำ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ห่างไกลในชนบท มีโอกาสเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้นและในราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังเป็นการลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผู้ให้บริการ และประเทศชาติโดยรวม

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน มีการฟ้องร้องเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับประกาศและมติดังกล่าวข้างต้นของ กสทช. ทั้งนี้ หากศาลปกครองมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้เพิกถอนประกาศและมติดังกล่าว จะทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับสัมปทาน รวมถึงบริษัท ไม่อาจนำโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมให้ผู้ประกอบการรายอื่น รวมถึง ดีแทค ไตรเน็ต ใช้ได้ ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท และอาจทำให้การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมและการให้บริการโทรคมนาคมบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ ดีแทค ไตรเน็ต มีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท และ ดีแทค ไตรเน็ต

3.1.3 ความเสี่ยงที่เกิดจากการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

(ก) กิจกรรมโทรคมนาคมของไทยมีการแข่งขันสูงและมีความอ่อนไหวต่อการแข่งขันด้านราคา

ธุรกิจให้บริการโทรคมนาคมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยนับเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีความอ่อนไหวต่อการแข่งขันด้านราคา เนื่องจากตลาดโทรคมนาคมมีการเติบโตอย่างมาก โดยเฉพาะปริมาณการใช้ข้อมูลในปีที่ผ่านมา โดยมีการแข่งขันสูงทั้งในด้านราคา โปรโมชัน รวมถึงกิจกรรมทางการตลาดอื่น ๆ หากการแข่งขันทางด้านราคาเพิ่มความรุนแรงขึ้น และหากบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม การแข่งขันดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจในทางลบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ข) บริษัทอาจเผชิญกับการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นจากผู้ประกอบการรายใหม่

ปัจจุบัน ผู้ที่ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมมีสิทธิขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ได้โดยเสรี หากมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายและกฎเกณฑ์ของ กสทช. กำหนด อีกทั้ง กสทช. ยังได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการปัจจุบันได้ เช่น การออกประกาศ กสทช. เรื่องการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ พ.ศ. 2556 และประกาศการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน ซึ่งประกาศทั้งสองฉบับกำหนดให้ผู้ประกอบการที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมให้บริการอยู่ในขณะนี้มีหน้าที่ต้องให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ตนนำออกให้บริการ นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ออกประกาศ กสทช. เรื่องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน พ.ศ. 2556 ซึ่งมีสาระสำคัญว่าเมื่อได้รับอนุญาตจาก กสทช. แล้ว ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมสามารถขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบโครงข่ายเสมือนได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการแข่งขันในธุรกิจ

การปฏิรูปกฎหมายและการเปิดเสรีกิจการสื่อสารโทรคมนาคมจึงอาจทำให้การแข่งขันในตลาดที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น บริษัทไม่สามารถประเมินได้ว่าจะมีผู้ประกอบการรายใหม่จำนวนเท่าใดที่จะได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. และหาก กสทช. ออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่ อาจทำให้การแข่งขันในตลาดมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่อาจมีต้นทุนในการให้บริการที่ต่ำกว่า และอาจใช้วิธีการลดราคาอย่างรุนแรง หรืออาจใช้กลยุทธ์ช่วยเหลือหนุน (Subsidy Approach) เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของตน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของบริษัท และ ดีแทค ไตรเน็ต ในการแข่งขันในตลาด และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ค) บริษัทอาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต จะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้นจากการนำเทคโนโลยีใหม่ หรือการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งมีอยู่แล้วในปัจจุบันมาใช้ในประเทศไทย ซึ่งหากบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่ และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

3.1.4 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการดำเนินงาน

(ก) ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่าย และระบบสำคัญอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ

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

บริษัทและ 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 ดีแทค ไตรเน็ต ยังได้กำหนดแผนสำรองเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งครอบคลุมถึงการลงทุนเพิ่มเติมในอุปกรณ์สำคัญและระบบป้องกันภัยต่าง ๆ เช่น ระบบป้องกันเพลิงไหม้อัตโนมัติที่ชุมสายทั่วประเทศ และระบบควบคุมการใช้งานโครงข่ายและอุปกรณ์แบบ Real Time โดยบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดให้มีการฝึกฝนพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ รวมถึงมีการทดสอบแผนรองรับต่าง ๆ อย่างเข้มงวด

นอกจากนี้ บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ได้ทำสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองกรณีที่เกิดเหตุทำให้โครงข่ายและอุปกรณ์ของบริษัทได้รับความเสียหาย เพื่อลดผลกระทบของปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวที่จะมีต่อบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

ทั้งนี้ บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต มีความมั่นใจว่า บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต มีความพร้อมและมีแผนรองรับเหตุฉุกเฉินและการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบสำคัญอื่น ๆ ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม อาจมีเหตุที่ไม่อาจคาดหมายได้ ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อโครงข่ายโทรคมนาคมและความสามารถของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ในการให้บริการแก่ลูกค้า และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

(ข) การต้องพึ่งพามัคคภายนอกในการบำรุงรักษาอุปกรณ์โทรคมนาคม

บริษัทต้องให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งรวมถึงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และสถานีฐานจำนวน 29,417 แห่งทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) ดังนั้น ความสำเร็จของธุรกิจของบริษัทและของ ดีแทค ไตรเน็ต (ซึ่งอาจใช้สถานีฐานบางส่วนร่วมกันกับบริษัทในการให้บริการบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์) จึงขึ้นอยู่กับ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมโครงข่ายและอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน บริษัทได้ว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมสถานีฐานและระบบเครือข่ายส่งสัญญาณทั้งหมดของบริษัท หากบุคคลภายนอกไม่สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาได้ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้ทันเวลาที่และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม อาจทำให้บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต มีต้นทุนในการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งอาจมีผลทำให้บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ต้องสูญเสียลูกค้าและรายได้ในจำนวนที่มีนัยสำคัญ เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

(ค) ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงทางธุรกิจกับบริษัท ยูนิเด็ด ดิสทริบิวชั่น บิซิเนส จำกัด (ยูดี)

เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จัดจำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงิน (ปัจจุบัน เปลี่ยนเป็นรูปแบบบัตรเงินสด (Cash Card)) ให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ บริษัทจึงได้แต่งตั้งให้ยูดีซึ่งเป็นบริษัทร่วมของบริษัท (โดยบริษัทและ บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 25 และร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของยูดีตามลำดับ) เป็นผู้จัดจำหน่ายหลักของบริษัทในการจำหน่ายชุดเลขหมาย และสินค้าต่าง ๆ ให้แก่ตัวแทนจำหน่าย ร้านค้าส่ง และร้านค้าปลีกต่าง ๆ ในประเทศไทย สินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่บริษัทจะจำหน่ายให้แก่ยูดีเพื่อนำไปจำหน่ายต่อให้แก่ตัวแทนจำหน่ายของบริษัทต่อไป บริษัทให้ระยะเวลา

ชำระหนี้ (Credit Term) 45 – 50 วัน และให้การสนับสนุนทางการเงินการตลาดแก่ผู้ดีโดยพิจารณาเป็นรายโครงการ ในปี 2557 ยอดจำหน่ายชุดเลขหมายและสินค้าต่าง ๆ ผ่านยูดีมีจำนวนทั้งสิ้น 13,571 ล้านบาท

ปัจจุบัน บริษัทได้ดำเนินการให้ บริษัท เพย์สบาย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เป็นผู้จำหน่ายบัตรเงินสด (Cash Card) และเป็นผู้ให้บริการเติมเงินออนไลน์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมียอดลูกหนี้การค้าจากยูดีจำนวนทั้งสิ้น 2,048 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 19.6 ของยอดลูกหนี้การค้าทั้งหมดของบริษัท ดังนั้น การผัดผ่อนชำระหนี้หรือการชำระหนี้ล่าช้าของยูดีอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.2 ความเสี่ยงทางการเงิน

3.2.1 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทมีความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากรายได้หลักของบริษัทเป็นสกุลเงินบาท แต่บริษัทมีค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในรูปของเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนหนึ่ง โดยบางส่วนเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินตราต่างประเทศ และบางส่วนเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนหรือการดำเนินงานในรูปของเงินตราต่างประเทศ (ได้แก่ ค่าหนี้การค้าจากการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีหนี้เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินตราต่างประเทศจำนวน 164.4 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหนี้เงินกู้ระยะยาวสกุลเงินตราต่างประเทศมีกำหนดระยะเวลาการชำระคืนที่แน่นอน บริษัทจึงได้ทำการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน โดยการเข้าทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Cross Currency Swap Contracts) ซึ่งครอบคลุมกำหนดระยะเวลาการชำระคืนหนี้เงินกู้ดังกล่าว

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

บริษัทไม่สามารถรับรองได้ว่าบริษัทจะได้รับข้อเสนอและเงื่อนไขที่ดีที่สุดในการเข้าทำสัญญาป้องกันความเสี่ยงแต่ละครั้งภายใต้สถานะของตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในขณะนั้น ๆ ซึ่งในกรณีเช่นนี้อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น

3.2.2 ความเสี่ยงจากการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความเสี่ยงจากลูกหนี้การค้าโดยหลักมาจากลูกค้าระบบรายเดือน (Postpaid Customers) ที่ไม่ชำระหรือชำระค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังจากการใช้บริการล่าช้า ส่งผลให้ยอดลูกหนี้การค้าค่าบริการโทรศัพท์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 3,890 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 5.19 ของรายได้รวมของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีการบันทึกสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือนตามช่วงของอายุหนี้ที่ค้างชำระในอัตราก้าวหน้า โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีลูกหนี้ค้างชำระเกินกว่า 180 วัน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 385 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10 ของยอดลูกหนี้การค้าค่าบริการโทรศัพท์รวม (Accounts Receivable from Telephone Services)

3.2.3 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาดส่งผลกระทบต่อหนี้สินทางการเงินของบริษัท โดยทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากอัตราดอกเบี้ยตามความเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ มีการติดตามความเคลื่อนไหวและแนวโน้มของตลาดเงินและตลาดทุนอย่างใกล้ชิด ทำให้บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบริหารและจัดการความเสี่ยงในส่วนนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.4 ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว

เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น การเกิดอุทกภัย การชะลอตัวของภาคการผลิต การส่งออก และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาการว่างงาน และสถานการณ์ทางการเมือง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อรายได้และกำไรสุทธิ พฤติกรรมการใช้จ่าย และระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

สภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากการใช้บริการที่ลดน้อยลงและผู้ประกอบการต้องรับความเสี่ยงมากขึ้นจากการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันถือเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน จึงอาจได้รับผลกระทบน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น อีกทั้งบริษัทได้พัฒนารูปแบบการให้บริการและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นการใช้บริการของลูกค้าและลดความเสี่ยงจากการยกเลิกการใช้บริการ รวมทั้งจัดทำและดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่าย (Cost Efficiency Program) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่สามารถรับรองได้ว่าธุรกิจ ฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเนต จะไม่ได้รับผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ หากสภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวยังคงดำเนินต่อไป

3.3 ความเสี่ยงอื่น ๆ

3.3.1 ผู้ถือหุ้นรายใหญ่อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัท

เทเลนอร์และ บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ต่างเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยถือหุ้นรวมกันคิดเป็นร้อยละ 65 (ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2557) ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท

อนึ่ง บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ได้มีการปรับโครงสร้างการถือหุ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม 2555 โดยกลุ่มเบญจรงค์กุล ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท ได้เข้ามาถือหุ้นในบริษัท ผ่านการถือหุ้นใน บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด โดยถือหุ้นทั้งสิ้นร้อยละ 51 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของ บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด

ดังนั้น เทเลนอร์และบริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด (รวมถึงกลุ่มเบญจรงค์กุล) อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัท เว้นแต่กรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีส่วนได้เสียเป็นพิเศษหรือมีส่วนได้เสียในเรื่องดังกล่าว

4 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

รายละเอียดสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 (ล้านบาท)	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 (ล้านบาท)
ทรัพย์สินประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์	เป็นเจ้าของ	15,120.5	22,736.5
ทรัพย์สินประเภทสิทธิการใช้อุปกรณ์	เป็นเจ้าของสิทธิ	50,349.1	42,264.0
รวม		65,469.6	65,000.5

4.1 ทรัพย์สินประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรหลักของบริษัทและบริษัทย่อยมีดังนี้ ทั้งนี้ สินทรัพย์ดังกล่าวไม่มีภาระผูกพันใด ๆ

รายละเอียดสินทรัพย์	อายุการใช้งาน	ขนาด	ที่ตั้ง	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 (ล้านบาท)	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 (ล้านบาท)
ที่ดิน	-	365.85 ไร่	กรุงเทพ / ปริมณฑล	เป็นเจ้าของ	1,021.3	1,010.5
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	20-40 ปี	-	กรุงเทพ / ปริมณฑล	เป็นเจ้าของ	610.5	512.5
ส่วนปรับปรุงอาคารสำนักงานเช่า	5-20 ปี	-	-	เป็นเจ้าของ	601.4	616.0
สิทธิการใช้อุปกรณ์ในการ ดำเนินงานสนับสนุนการให้บริการ วิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์	5 ปี 7 ปี และ อายุที่เหลือของ สัมปทาน	-	-	เป็นเจ้าของ	10,517.4	18,109.3
ส่วนปรับปรุงอาคารสถานีรับส่ง สัญญาณ	20 ปี	-	-	เป็นเจ้าของ	56.6	46.1
สินทรัพย์ถาวรอื่น	3 และ 5 ปี	-	-	เป็นเจ้าของ	2,313.2	2,442.1
รวม					15,120.4	22,736.5

ปัจจุบันบริษัทมีที่ดินและอาคารพาณิชย์ คิดเป็นมูลค่ารวมประมาณ 1,523.0 ล้านบาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) โดยส่วนใหญ่ใช้เป็นพื้นที่สำหรับการติดตั้งสถานีฐาน นอกจากนี้ สัญญาร่วมการงานระหว่างบริษัทกับ กสท อนุญาตให้บริษัทใช้พื้นที่ของ กสท ในการติดตั้งสถานีฐาน โดยมีค่าตอบแทนในบางกรณีตามที่กำหนดไว้ในสัญญาร่วมการงาน ทั้งนี้ พื้นที่บางส่วนที่บริษัทใช้ในการติดตั้งสถานีฐานได้มีการโอนไปยัง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เนื่องจากการแปลงสภาพของ กสท เป็นบริษัทมหาชนจำกัด

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีการเช่าอาคารที่สำคัญสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ลักษณะ/สถานที่ตั้ง	ผู้ให้เช่า	พื้นที่ (โดยประมาณ)	อัตราค่าเช่า (บาท/ตร.ม.)	ระยะเวลาการเช่า
อาคารคลังสินค้านวนคร	บริษัท ไทยพลอริส จำกัด (บริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	11,109.6 ตร.ม.	100	ปี 2556 ถึง ปี 2557
ค่าเช่าสำนักงานอาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 22-41	สำนักงานจัดการทรัพย์สิน (ส่วนอาคารจัตุรัสจามจุรี) (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	61,123.88 ตร.ม.	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

หนึ่งในสัญญาเช่าอาคารบางฉบับ ผู้ให้เช่าได้ให้คำมั่นที่จะต่ออายุสัญญาให้แก่บริษัทเมื่อสัญญาเช่านั้นสิ้นสุดลง ดังนั้น บริษัทจึงมีสิทธิที่จะต่ออายุสัญญาเช่าอาคารดังกล่าวได้ตามแต่บริษัทจะเห็นสมควร

นอกจากการเช่าอาคารข้างต้น บริษัทยังมีการเช่าอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

- (1) การเช่าพื้นที่ในอาคารศูนย์การค้าเพื่อดำเนินการสำนักงานบริการของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 รวมทั้งสิ้น 24 สาขา รวมพื้นที่เช่าประมาณ 6,233.17 ตารางเมตร มีระยะเวลาเช่าระหว่าง 1-3 ปี และ 12 ปี ซึ่งมีอัตราค่าเช่าแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละศูนย์การค้า
- (2) บริษัทมีสิทธิเช่าพื้นที่สำหรับ Service Hall โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 สิทธิเช่ามีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 31.6 ล้านบาท ซึ่งบริษัทบันทึกบัญชีในลักษณะสิทธิเช่าและตัดจำหน่ายตามอายุสัญญาเช่า
- (3) การเช่าที่ดินและพื้นที่ในอาคารเพื่อใช้ในการทำสถานีฐานและชุมสาย มีระยะเวลาเช่าเฉลี่ย 1-3 ปี โดยทั่วไปบริษัทจะทำสัญญาเช่าที่ดินเพื่อใช้ในการติดตั้งสถานีฐานและต่ออายุสัญญาเมื่อระยะเวลาเช่าสิ้นสุดลง ถึงแม้ภาวะการแข่งขันในทางธุรกิจจะเพิ่มขึ้นแต่บริษัทยังไม่เคยประสบปัญหาในการจัดหาที่ดินและการต่ออายุสัญญา

4.2 ทรัพย์สินประเภทสิทธิการใช้อุปกรณ์

บริษัทมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมือการทำงานและตามความในมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.3.4 – การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย และข้อ 6.7 – สรุปสัญญาที่มีสาระสำคัญ)

ตามสัญญาความร่วมมือการทำงาน บริษัทจะต้องจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหมดในการดำเนินการและโอนกรรมสิทธิเครื่องมือและอุปกรณ์นั้นให้แก่ กสท โดยบริษัทมีสิทธิในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการให้บริการตลอดอายุสัญญา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 สิทธิการใช้อุปกรณ์รูดบัญชี (สุทธิ) ตามงบการเงินรวมของบริษัทมีมูลค่าประมาณ 65,000.5 ล้านบาท

4.3 สิทธิทรัพย์สินไม่มีตัวตน

บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แก่เครื่องหมายบริการต่าง ๆ ซึ่งมีอายุ 10 ปี นับแต่วันที่ได้จดทะเบียนต่อกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีเครื่องหมายบริการหลัก เช่น “DTAC” “TAC” “Happy” “ZAD” “WORK” “โอ” “happy BANK” “happy bank” “แอปป์แบงก์” เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อสิ้นสุดอายุเครื่องหมายบริการ บริษัทสามารถต่ออายุได้ทุก ๆ 10 ปี โดยยื่นคำขอภายใน 90 วันต่อกรมทรัพย์สินทางปัญญา ก่อนวันหมดอายุ

4.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ปัจจุบัน บริษัทมุ่งเน้นธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นหลักเท่านั้น โดยบริษัทลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนกิจการหลักของบริษัทในแง่ของการบริหารสินทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในการดูแลบริหารกิจการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม บริษัทได้แต่งตั้งกรรมการที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับกิจการนั้น ๆ เพื่อเป็นตัวแทนของบริษัทในการดำเนินการดังนี้

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

5 ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทและบริษัทย่อยของบริษัทเป็นคู่ความหรือคู่กรณีในคดีหรือข้อพิพาทที่ยังไม่สิ้นสุดมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คดีหรือข้อพิพาทที่ยังไม่สิ้นสุดโดยเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์เกินกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น

5.1.1 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและทีโอทีเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Access Charge)

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

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

ภายหลังจากที่ประกาศดังกล่าวใช้บังคับ เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทได้ร้องรับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ทั้งแบบจดทะเบียนรายเดือน (Postpaid) และแบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ทีโอทีทราบว่าเป็นค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (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) ส่วนแบ่งรายได้จำนวนครึ่งหนึ่งที่ กสท ได้รับจากบริษัท (เนื่องจากบริษัทและ กสท มิได้ชำระให้แก่ทีโอทีตามข้อตกลงการเชื่อมโยงโครงข่าย) ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2549 ถึงวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 113,319 ล้านบาท ต่อมาบริษัทได้รับแจ้งเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2557 ว่าทีโอทีได้แก้ไขเพิ่มเติมคำฟ้องเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 โดยแก้ไขเพิ่มเติมจำนวนค่าเสียหายพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย เป็นจำนวน 245,638 ล้านบาท (คำนวณถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2557) ส่วนประเด็นอื่น ๆ ในคดีไม่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแต่อย่างใด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

จากความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทเชื่อว่า บริษัทไม่มีภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงเดิมทั้งสองฉบับ เนื่องจากข้อตกลงดังกล่าวไม่เป็นไปตามหลักกฎหมายในปัจจุบัน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งประกาศ ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม) และบริษัทได้มีหนังสือบอกเลิกข้อตกลงเดิมแล้ว ดังนั้น บริษัทเชื่อว่าผลสรุปของข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรมในอนาคต ไม่น่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีสาระสำคัญต่อฐานะการเงินของบริษัท

ผลกระทบสุทธิ (ก่อนภาษีเงินได้) จากการที่บริษัทหยุดบันทึกค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามข้อตกลงเดิม (Access Charge) ตั้งแต่วันที่ 18 พฤศจิกายน 2549 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายลดลงประมาณ 67,240 ล้านบาท และถึงแม้ว่าบริษัทจะหยุดบันทึกค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตั้งแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2550 แล้วก็ตาม บริษัท ได้บันทึกสำรองค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากผลสรุปของข้อพิพาทหรือกระบวนการพิจารณาตัดสินกล่าวข้างต้นไว้ในบัญชีจำนวนหนึ่งตามที่บริษัทเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

5.1.2 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากการให้บริการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมซึ่งรวมถึงบริษัทที่มีสิทธินำเงินค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่รัฐแล้วตลอดทั้งปี (ไม่รวมดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือเงินเพิ่มใด ๆ) มาหักออกจากจำนวนเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทต้องนำส่งให้แก่ กสท เมื่อสิ้นปีดำเนินการตามสัญญาความร่วมมือการงานได้ และเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2546 กสท ได้มีหนังสือแจ้งให้บริษัทดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ซึ่งต่อมามีมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวถูกยกเลิกเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมิได้บันทึกผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมตามที่ กสท เรียกเก็บข้างต้นไว้ในงบการเงิน เนื่องจากบริษัทเชื่อว่าค่าพิพาทของศาลปกครองจะไม่ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

5.1.3 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับวิธีการคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนอันเกิดจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge)

กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมตามสัญญาความร่วมมือการงาน อันเกิดจากรายได้ค่า IC หลายข้อพิพาท ดังนี้

- ในปี 2549 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับการเรียกเก็บผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีสัมปทานที่ 11 ถึงปีสัมปทานที่ 13 จากระยะรายได้ค่า IC ที่บริษัทเรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่น อันเนื่องมาจากการที่บริษัท ยินยอมให้ผู้ให้บริการรายอื่นสามารถเข้ามาใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทได้จำนวน 8 ล้านบาท
- ในปี 2553 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีสัมปทานที่ 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 โดยการหักกลบระหว่างรายได้ค่า IC ที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นและรายจ่ายค่า IC ที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บ แต่ กสท เรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนของรายได้ค่า IC ที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นทั้งหมดโดยไม่ให้นำรายจ่ายค่า IC ที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออก ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ
- นอกจากนี้ ในปี 2554 กสท ยังได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการอีกคดีหนึ่ง ในข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 90/2554 เพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC ในปีสัมปทานที่ 16 อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2557 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาด (ข้อพิพาทหมายเลขแดงที่ 75/2557) ให้ยกข้อเรียกร้องที่ กสท ขอให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 16 เป็นจำนวนเงิน 4 ล้านบาทแล้ว
- 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 อีก เป็นจำนวน 3,338.92 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ

บริษัทเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการไม่น่าส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมิได้บันทึกผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมที่ กสท เรียกเก็บข้างต้นไว้ในงบการเงิน เนื่องจากที่ปรึกษากฎหมายของบริษัทและบริษัทเห็นว่า บริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่ กสท ตามที่ กสท เรียกร้องแต่อย่างใด

5.1.4 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับการส่งมอบเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศ (Towers) ที่ติดตั้งและเปิดให้บริการแล้วให้แก่ กสท ตามสัญญาร่วมการทำงาน

เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2551 กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศที่ติดตั้งและเปิดให้บริการแล้วจำนวน 121 ต้นให้แก่ กสท ในปี 2552 กสท ได้เพิ่มจำนวนเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศที่เรียกร้องให้บริษัทส่งมอบจากเดิมจำนวน 121 ต้น เป็นจำนวน 3,873 ต้น และในปี 2555 กสท ได้เพิ่มจำนวน เสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศจากเดิมจำนวน 3,873 ต้น เป็นจำนวน 4,968 ต้น โดยหากบริษัทไม่สามารถส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ได้ กสท เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าเสียหายแทนเป็นเงิน รวมเป็นมูลค่าความเสียหายทั้งสิ้น 2,392 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556 กสท ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลาง เรียกร้องให้บริษัทส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาโครงเหล็กเพิ่มเติมอีก 696 ต้น หรือรวมเป็นมูลค่าความเสียหายตามฟ้องจำนวนทั้งสิ้น 351 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ย)

บริษัทเห็นว่าเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศพิพาทมิได้เป็นเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาร่วมการทำงาน แต่เป็นอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงไม่มีหน้าที่ต้องโอนกรรมสิทธิ์ในเสาอากาศและอุปกรณ์พิพาทให้แก่ กสท แต่อย่างใด ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ภายใต้กระบวนการอนุญาโตตุลาการและศาลซึ่งอาจใช้ระยะเวลาหลายปี บริษัทเห็นว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการและคำพิพากษาของศาลปกครองกลางไม่น่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของบริษัท

5.1.5 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ โดยอ้างว่าบริษัทปฏิบัติผิดข้อ 2.1 และข้อ 2.3 ของสัญญาร่วมการทำงาน เนื่องจากบริษัทได้อนุญาตให้ ดีแทค ไตรเน็ต และผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของตนเข้ามาติดตั้งหรือเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์ที่บริษัทจัดหาเพื่อให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงาน ซึ่ง กสท อ้างว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ กสท และบริษัทไม่มีสิทธิอนุญาตให้ผู้อื่นมาเชื่อมต่อหรือร่วมใช้ ดังนั้น กสท จึงเรียกร้องให้บริษัทหรือถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของ ดีแทค ไตรเน็ต หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นออก และให้ชดเชยค่าเสียหายจำนวนประมาณ 658 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และหากไม่รื้อถอน กสท เรียกร้องให้บริษัทชดเชยค่าเสียหายรายเดือนประมาณเดือนละ 44 ล้านบาท นับถัดจากวันยื่นคำเสนอข้อพิพาทเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนแล้วเสร็จ นอกจากนี้ กสท ยังขอให้อนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดโดยห้ามมิให้บริษัทนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่บริษัทจัดหาเพื่อให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงานไปให้ ดีแทค ไตรเน็ต หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นร่วมใช้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก กสท เป็นลายลักษณ์อักษร ปัจจุบัน ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ภายใต้ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

นอกจากนี้ กสท ได้มีคำร้องขอให้ศาลปกครองกลางกำหนดวิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของ กสท ในระหว่างที่อนุญาโตตุลาการยังไม่ได้มีคำชี้ขาดข้อพิพาทดังกล่าว โดย กสท ได้ขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามมิให้บริษัทนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่บริษัทจัดหาเพื่อให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงานไปให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นร่วมใช้โดยการติดตั้งและ/หรือเชื่อมต่อ ทั้งนี้ เป็นการชั่วคราวในระหว่างการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ บริษัทเห็นว่าคำขอและประเด็นต่าง ๆ ในคดีนี้มีลักษณะเดียวกับคำขอของ กสท ในคดีหมายเลขดำที่ 555/2557 (โปรดดูรายละเอียดในข้อ 5.1.6 คดีฟ้องร้องระหว่าง ดีแทค ไตรเน็ต และ กสท เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาร่วมการทำงาน) ที่ศาลปกครองกลางมีคำสั่งยกคำขอให้ศาลกำหนดวิธีการชั่วคราวของ กสท ดังนั้น บริษัทเห็นว่าคำสั่งของศาลปกครองกลางในกรณีนี้น่าจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินการของบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทได้บันทึกค่าเสียหายตามที่ กสท เรียกร้อง เนื่องจากเมื่อพิจารณาความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทเห็นว่าการกระทำของบริษัทสอดคล้องกับสัญญาร่วมการทำงานและกฎหมายทุกประการ และเชื่อว่าบริษัทมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเข้าร่วมใช้โครงข่ายโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม นอกจากนี้ บริษัทเห็นว่า บริษัทย่อมมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้ตามกฎหมายและสัญญาร่วมการทำงานทุกประการ

5.1.6 คดีฟ้องร้องระหว่าง ดีแทค ไตรเน็ต และ กสท เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาร่วมการทำงาน

เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557 ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับคำฟ้องที่ กสท ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางโดยอ้างว่า ดีแทค ไตรเน็ต ได้ทำลายเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ของ ดีแทค ไตรเน็ต ไปเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ตามสัญญาร่วมการทำงานของบริษัท กสท จึงเรียกร้องให้ ดีแทค ไตรเน็ต รื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์ออกไปและห้ามมิให้ติดตั้งหรือเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์ของ ดีแทค ไตรเน็ต กับเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาร่วมการทำงานของบริษัท และให้ชดเชยค่าเสียหายจำนวนประมาณ 449 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และหากไม่รื้อถอน กสท ขอให้ชดเชยค่าเสียหายแก่ กสท เป็นเงินเดือนละ 44 ล้านบาท นับถัดจากวันยื่นฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนอุปกรณ์โทรคมนาคมของ ดีแทค ไตรเน็ต ออกจากเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาร่วมการทำงานของบริษัท

บริษัทและบริษัทย่อยเห็นว่าการติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ของ ดีแทค ไตรเน็ต กับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของบริษัท เป็นการกระทำภายใต้สัญญาการใช้โครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันและสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต่อกัน ซึ่งเป็นไปตามสิทธิและหน้าที่ที่มีอยู่ตามกฎหมายและประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องทุกประการ จึงไม่อาจถือว่าการกระทำการละเมิดต่อ กสท ทั้งนี้ ความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัทและบริษัทย่อย

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
จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมด	:	2,367,811,000 หุ้น

6.2 นายทะเบียนหลักทรัพย์ในประเทศไทย

ชื่อนายทะเบียน	:	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (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 นายทะเบียนหุ้นกู้

หุ้นกู้ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส 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
เว็บไซต์	:	www.bangkokbank.com

6.4 ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

หุ้นกู้ บริษัท โทเทิล แอคเซส 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

เว็บไซต์ : www.bangkokbank.com

6.5 ผู้สอบบัญชี

ชื่อผู้สอบบัญชี : นายโสภณ เพ็ญศิริวัฒน (ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3182)

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

โทรศัพท์ : +66 2264 0777

โทรสาร : +66 2264 0789-90

เว็บไซต์ : www.ey.com

6.6 ข้อมูลของนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของนิติบุคคลนั้น

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้นทั้งหมด
1	บริษัท ดีแทค ดิจิตอล มีเดีย จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท ดีแทค อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส จำกัด) เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034467	ให้บริการโฆษณาสินค้าและบริการผ่านสื่อดิจิทัล (ปัจจุบันยังไม่ได้ดำเนินการ)	หุ้นสามัญ	100	1,000,000
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	ให้บริการโทรคมนาคม โดยได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. (ปัจจุบันให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์)	หุ้นสามัญ	100	11,600,000

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้นทั้งหมด
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	ให้บริการโทรคมนาคม (Wi-Fi) โดยได้รับใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง	หุ้นสามัญ	100	1,750,000
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 บัตรเงินสด บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระ	หุ้นสามัญ	100.00	2,000,000
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	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 (ผ่านบริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด)	800,000
7	บริษัท ดีแทค แอ็คเซลเรท จำกัด⁽¹⁾ เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 24 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0105557065767	ลงทุนและให้การสนับสนุนแก่บริษัท Start-up ในการพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ	หุ้นสามัญ	100.00 (ผ่านบริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด)	150,000

ลำดับ	ชื่อและข้อมูลบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด
8	บริษัท เวิลด์โฟน ซีโอป 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
9	บริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินคัสตรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 โทรสาร +66 2202 8885 เลขทะเบียนบริษัท 0107536000871	หยุดดำเนินการชั่วคราว ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม 2556	หุ้นสามัญ	99.81	434,668,207
10	บริษัท ครีเอ จำกัด เลขที่ 99 อาคารซอฟต์แวร์พาร์ค ชั้น 11 ห้องเลขที่ 2101 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 โทรศัพท์ +66 2962 1033 โทรสาร +66 2962 1097 เลขทะเบียนบริษัท 0125551002658	พัฒนาและให้บริการโปรแกรมบน โทรศัพท์เคลื่อนที่	หุ้นสามัญ	51	2,039
11	บริษัท ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชั่น บิซิเนส จำกัด⁽²⁾ เลขที่ 499 หมู่ที่ 3 อาคารเบญจจินดา ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ +66 2953 2222 โทรสาร +66 2953 1269 เลขทะเบียนบริษัท 0105545040951	จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซิม การ์ด บัตรเติมเงิน และ อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ	หุ้นสามัญ	25.00	20,000,000
12	บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลข หมายโทรศัพท์ จำกัด เลขที่ 598 ชั้น 6 อาคารคิวเ้าส์เพลิน จิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2663 7899 โทรสาร +66 2663 7880 เลขทะเบียนบริษัท 0115553001471	บริการระบบสารสนเทศและ ฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการ โอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์	หุ้นสามัญ	10.00	20,000

หมายเหตุ:

- (1) ในปี 2557 ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้เข้าถือหุ้นใน บริษัท ดีแทค แอคเซลเรท จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2557 เพื่อประกอบธุรกิจสนับสนุนการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอินเทอร์เน็ตให้กับ ดีแทค ไตรเน็ต
- (2) บริษัทถือหุ้นในยูดีร้อยละ 25 โดยมีบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นส่วนที่เหลือร้อยละ 75 ซึ่งบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด เป็นบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งกับบริษัทและอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท แต่อย่างไรก็ดี บริษัทเห็นว่าโครงสร้างการถือหุ้นดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของบริษัท เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อนึ่ง บริษัทมีมาตรการป้องกันการถ่ายเททางผลประโยชน์และขั้นตอนในการควบคุมรายการระหว่างกันอย่างรัดกุม เป็นไปตามกฎหมายที่เรื่องการเข้าทำรายการระหว่างกันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด มีรายชื่อผู้ถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นดังต่อไปนี้

นายบุญชัย เบญจรงคกุล	ร้อยละ 40.0
นายวิชัย เบญจรงคกุล	ร้อยละ 30.0
นางวรรณมา จิริกิติ	ร้อยละ 15.0
นายสมชาย เบญจรงคกุล	ร้อยละ 15.0

6.7 สรุปสัญญาที่มีสาระสำคัญ

รายละเอียดในส่วนนี้เป็นการสรุปหรือคัดย่อเฉพาะเนื้อหาของข้อสัญญาบางข้อในสัญญาฉบับที่มีสาระสำคัญซึ่งบริษัทได้เข้าทำกับคู่สัญญา ทั้งนี้ สัญญาฉบับได้ทำขึ้นก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและ/หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น ข้อสัญญาบางข้อในสัญญาฉบับจึงอาจไม่มีผลใช้บังคับเนื่องจากขัดหรือแย้งกับกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมซึ่งได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ข้อมูลที่ระบุต่อไปนี้จึงเป็นการนำเสนอข้อสัญญาที่สำคัญเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

6.7.1 รายละเอียดสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์และสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม (“สัญญาร่วมการทำงาน”)

สัญญาร่วมการทำงานเป็นสัญญาที่บริษัททำขึ้นในขณะที่ กสท มีอำนาจผูกขาดในการประกอบกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่ใช้ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม 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 อนุญาตให้บริษัทจัดให้มีการขยายและดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์เพื่อเป็นบริการสาธารณะแก่ประชาชนตลอดอายุสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของ กสท

คำตอบแทน

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

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		

ถ้าสัญญาร่วมการทำงานสิ้นสุดลงก่อนถึงกำหนด บริษัทยอมไม่มีภาระที่จะต้องจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ตามระยะเวลาของสัญญาร่วมการทำงานที่เหลือ 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 บอกเลิกสัญญาเนื่องจากบริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือปฏิบัติผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดและทำให้ กสท ได้รับความเสียหายและบริษัทมิได้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 90 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจาก กสท
- (3) เมื่อคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันเลิกสัญญา
- (4) เมื่อบริษัทล้มละลาย
- (5) เมื่อ กสท บอกเลิกสัญญาในกรณีที่บริษัทตกเป็นผู้ขาดคุณสมบัติตาม 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 โดยบริษัทไม่ต้องชำระค่าเช่าหรือค่าตอบแทนอื่นใดให้แก่ กสท. และในกรณีที่บริษัทต้องการใช้อาคารอื่นนอกเหนือจากนี้เพื่อเป็นสถานที่ติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์ บริษัทจะต้องแจ้งขออนุมัติจาก กสท. ก่อน ซึ่งหากสถานที่ดังกล่าวบริษัทไม่ได้มีกรรมสิทธิ์ บริษัทต้องทำการเช่าในนามของบริษัท โดยบริษัทเป็นผู้ออกค่าเช่าและค่าใช้จ่ายใด ๆ เองทั้งสิ้น
- (3) ในกรณีที่ กสท. จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้ผู้ประกอบการเอกชนให้บริการโทรคมนาคมและแข่งขันกันโดยเสรีที่ไม่มีอยู่ในปัจจุบันแต่มีการบังคับใช้ในอนาคต กสท. ไม่ต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นตามสัญญานี้ให้แก่บริษัท
- (4) ในการดำเนินงานตามสัญญาไม่ว่าการบริหาร การหาผู้ให้บริการ การโฆษณา หรือการดำเนินการใด ๆ กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ บริษัทจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการเองในนามบริษัท โดย กสท. จะไม่รับผิดชอบต่อผู้ผูกพันทั้งหลายที่บริษัทมีต่อบุคคลภายนอก
- (5) ตลอดอายุสัญญา บริษัทจะไม่ขออนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมและใช้เครื่องวิทยุโทรคมนาคมตาม พ.ร.บ. วิทยุโทรคมนาคม พ.ศ. 2498 เพื่อการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ไม่ว่าระบบใดแก่สาธารณชนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข สถานีวิทยุคมนาคมทั้งหมดที่ใช้ในการให้บริการตามสัญญาจะต้องเป็นสถานีวิทยุคมนาคมของ กสท.
- (6) บริษัทต้องไม่รับจัดให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์หรือรับขยายโครงข่ายการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์จากหน่วยงานหรือบุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการแข่งขันหรืออาจเกิดความเสียหายต่อการให้บริการตามสัญญา
- (7) บริษัทเป็นผู้ชำระภาษีและ/หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามกฎหมายที่เกิดจากการให้บริการนี้
- (8) บริษัทยินยอมให้ตัวแทนของ กสท. เข้าเป็นกรรมการบริหารของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ด้วยอย่างน้อย 1 คน
- (9) ในการเรียกเก็บเงินค่าใช้บริการหรือค่าธรรมเนียมจากผู้ให้บริการ บริษัทสามารถลดหรือยกเว้นการเรียกเก็บได้ในกรณีที่บริษัทจัดรายการส่งเสริมการขายของบริษัทตามความเหมาะสมกับภาวะตลาด
- (10) บริษัทจะแต่งตั้งบุคคลอื่นเป็นตัวแทนเพื่อจัดให้บริการ (Service Provider) ของบริษัทไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจาก กสท. ก่อน โดยการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อจัดให้บริการดังกล่าวไม่ทำให้บริษัทหลุดพ้นความรับผิดชอบตามสัญญา การกระทำใด ๆ ของตัวแทนถือเสมือนเป็นการกระทำของบริษัทและผู้ผูกพันบริษัททุกประการ
- (11) ในกรณีที่ กสท. ทำสัญญาให้ผู้ประกอบการเอกชนรายอื่นดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ในลักษณะเดียวกัน โดยมีข้อกำหนด เงื่อนไข อัตราค่าบริการ และ/หรืออัตราส่วนแบ่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่แตกต่างไปที่ทำให้บริษัทเสียเปรียบในประการที่สำคัญหรือมีผลกระทบในทางลบต่อบริษัท บริษัทและ กสท. จะพิจารณาร่วมกันเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่บริษัท

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

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

ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537 ดังต่อไปนี้จึงเป็นการสรุปข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

วันที่ทำสัญญา วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2537

ลักษณะสัญญา ค่าเชื่อมโยงสัญญาณของผู้ใช้โทรศัพท์ของบริษัทเข้ากับโครงข่ายของทีโอที

คำตอบแทน ทีโอทีจะคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- (1) ตามจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าในอัตราเลขหมายละ 200 บาทต่อเดือน (ภายหลัง ทีโอที ตกลงลดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายลงเลขหมายละ 22 บาทต่อเดือน)
- (2) ครึ่งหนึ่งของส่วนแบ่งรายได้ที่ กสท. ได้รับจากบริษัทตามสัญญาระหว่าง กสท. และบริษัท ยกเว้นส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในเครือข่ายของ กสท. และบริษัท

ในกรณีที่บริษัทปฏิบัติผิดข้อตกลงฉบับนี้เป็นเหตุให้ทีโอทีเรียกให้ กสท. ชำระเงินค่าเชื่อมโยงโครงข่ายหรือเงินอื่นใด รวมทั้งค่าเสียหายแทนบริษัทแล้ว บริษัทยินยอมชำระเงินให้ กสท. เป็น 2 เท่าของจำนวนเงินที่ กสท. ชำระแทนบริษัทไป นอกจากนี้ หาก กสท. ร้องขอ บริษัทยินยอมวางหลักประกันให้ กสท. เป็นจำนวนเงินเท่าที่บริษัทต้องชำระให้ทีโอที

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 (ง) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม)

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

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

ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2544 ตามรายละเอียดข้างล่างนี้จึงเป็นการสรุปข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

วันที่ทำสัญญา วันที่ 2 เมษายน 2544

ลักษณะสัญญา

- (1) บริษัทตกลงชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายสำหรับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้าให้แก่ทีโอทีในอัตราร้อยละ 18 ของราคาหน้าบัตร (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- (2) กสท โทรคมนาคมตกลงชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายสำหรับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้าให้แก่ทีโอทีเป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของส่วนแบ่งรายได้ที่ 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 (ง) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม)

6.7.4 สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่าง (1) บริษัทและทรูมูฟ (2) บริษัทและเอไอเอส (3) บริษัท และ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (4) บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต (5) บริษัทและ ดิจิตอล โฟน (6) บริษัทและ กสท และ (7) บริษัทและบริษัท ทรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์เจนซ์ จำกัด

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) บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2549 (4) ดีแทค ไตรเน็ต – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 และบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ครั้งที่ 1 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 (5) ดิจิตอล โฟน – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2550 (6) กสท – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2553 และ (7) บริษัท ทรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์เจนซ์ จำกัด – สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2554 โดยจัดทำเป็นสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกรณีที่บริษัทเป็นผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายฉบับหนึ่งและกรณีที่บริษัทเป็นผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายอีกฉบับหนึ่ง แต่สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างบริษัทกับ 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 การประมาณการทราฟฟิค (Traffic)

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อ ประโยชน์ของตนเอง

คู่สัญญาแต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์หรืออยู่ในความครอบครองของตนเอง ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในส่วนที่ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง

การชำระเงิน

- (1) ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายจะต้องชำระเงินให้แก่ผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายภายใน 30 วันนับจากวันที่ระบุไว้ในใบเรียกเก็บเงิน
- (2) ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายจะต้องเป็นผู้รับภาระหนี้สูญ ในกรณีที่ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการต้นทางได้

ดอกเบี้ยผิดนัด

ร้อยละ 7.5 ต่อปี โดยคำนวณตั้งแต่วันที่ผิดนัดจนถึงวันที่คู่สัญญาชำระเงินตามใบเรียกเก็บเงินเต็มจำนวน

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