

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัทเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่ให้บริการทางเสียง ข้อมูล และบริการเสริมอื่น ๆ ด้วยเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G กล่าวคือ ให้บริการด้วยเทคโนโลยี 4G โดยใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz และ 2100 MHz, ให้บริการด้วยเทคโนโลยี 3G โดยใช้คลื่นความถี่ 850 MHz และ 2.1 GHz และให้บริการด้วยเทคโนโลยี 2G โดยใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz โดยมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ บริษัทมีส่วนแบ่งในเชิงรายได้ประมาณร้อยละ 28 คิดเป็นอันดับสองของประเทศและมีจำนวนลูกค้าทั้งหมด (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558) ประมาณ 25.3 ล้านเลขหมาย เป็นลูกค้าในระบบเติมเงินประมาณ 21 ล้านเลขหมาย และลูกค้าในระบบรายเดือนประมาณ 4.3 ล้านเลขหมาย หรือมีลูกค้าในระบบเติมเงินคิดเป็นประมาณร้อยละ 83 และมีลูกค้าในระบบรายเดือนประมาณร้อยละ 17 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 GHz และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามบนคลื่นความถี่ดังกล่าว นอกจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz แล้ว ดีแทค ไตรเน็ต ยังมีสิทธิให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อเข้าใช้และเพื่อให้บริการโทรคมนาคม (Network Provider and Service Provider) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility) โดยมีขอบเขตในการประกอบกิจการโทรคมนาคมดังกล่าวทั่วราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ กิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตรวมถึงลักษณะและประเภทของบริการ ดังนี้

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

บริษัทได้ดำเนินการขยายโครงข่ายเทคโนโลยี 3G ได้ครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 94 ของจำนวนประชากรในสิ้นปี 2558 และจะครอบคลุมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 95 ภายในปี 2559 รวมทั้งบริษัทได้ขยายโครงข่าย 4G อย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายที่จะขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศภายในปี 2559 เช่นกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีบริษัทย่อยทั้งสิ้น 12 บริษัท และถือหุ้นในบริษัทรวมจำนวน 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ยูไนเต็ ดิสทริบิวชั่น บิซซิเนส จำกัด (ยูดี) และ บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และลงทุนในบริษัทย่อยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และการบริหารจัดการทรัพย์สินของบริษัทเป็นหลัก นอกจากนั้น บริษัทยังเน้นการลงทุนในกิจการที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัทในระยะยาวได้

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพอันจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ จุดเด่นประการหนึ่งของบริษัท คือ ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติในเชิงบวก

เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดได้จากการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการเปิดเสรีด้านกิจการสื่อสารโทรคมนาคม

ข้อมูลสรุปสำหรับบริษัทย่อยและบริษัทรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีดังนี้

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด
บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด	บริการโทรคมนาคม (Wi-Fi) โดยได้รับใบอนุญาต การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง	175	100	1,750,000
บริษัท ดีแทค ดิจิตอล มีเดีย จำกัด	ให้บริการโฆษณาสินค้าและบริการผ่านสื่อดิจิทัล	100	100	1,000,000
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	ให้บริการโทรคมนาคม	1,160	100	11,600,000
บริษัท ดีแทค แอ็คเซลเรท จำกัด	ลงทุนและให้การสนับสนุนแก่บริษัท Start-up ใน การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ	15	100 (ผ่าน ดีแทค ไตรเน็ต)	150,000
บริษัท ดีแทค เน็ตส์ จำกัด	บริหารและจัดการทรัพย์สิน	1	99.97 (ผ่าน ดีแทค ไตรเน็ต)	10,000
บริษัท ดีแทค เซอร์วิส จำกัด	บริหารและจัดการทรัพย์สิน	1	99.97 (ผ่าน ดีแทค ไตรเน็ต)	10,000
บริษัท เพย์สบาย จำกัด	ให้บริการชำระเงินออนไลน์ บัตรเงินสด บริการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระ เงิน	200	100	2,000,000
บริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	บริหารสินทรัพย์	1	99.99	100,000
บริษัท ชีสเทิร์น บิช จำกัด	บริหารสินทรัพย์	80	100 (ผ่านบริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด)	800,000
บริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)	ตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงินและการให้บริการ เติมเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเติมเงิน (E-Refill)	313.55	99.81	434,668,207
บริษัท เวิลด์โฟน ซ็อบ จำกัด	ระหว่างชำระบัญชี	450	100	4,500,000
บริษัท ศรีเอ จำกัด	ระหว่างชำระบัญชี	0.20	51	2,039
บริษัท ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชั่น บิช ซิเนส จำกัด ⁽¹⁾	จัดจำหน่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ซิมการ์ด บัตรเติมเงิน และอุปกรณ์ เสริม ต่าง ๆ	200	25	20,000,000
บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลข หมายโทรศัพท์ จำกัด	บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์	2	20 (โดยดีแทคและผ่าน ดีแทค ไตรเน็ต)	20,000

หมายเหตุ

- (1) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 75 ถือหุ้นโดย บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด แม้ว่า บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งกับ บริษัทได้ถือหุ้นในยูติร้อยละ 75 นั้นอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท แต่อย่างไรก็ดี บริษัทเห็นว่าโครงสร้างการถือหุ้นดังกล่าว เป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของบริษัท เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ หนึ่ง บริษัทมี

มาตรการป้องกันการถ่ายทอดทางผลประโยชน์และขั้นตอนในการควบคุมรายการระหว่างกันอย่างรัดกุม เป็นไปตามกฎเกณฑ์เรื่องการเข้าทำรายการระหว่างกันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ณ วันที่ 27 เมษายน 2558 บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด มีรายชื่อผู้ถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นดังต่อไปนี้

นายบุญชัย เบญจรงคกุล	ร้อยละ 40
นายวิชัย เบญจรงคกุล	ร้อยละ 30
นางวรรณภา จิรिति	ร้อยละ 15
นายสมชาย เบญจรงคกุล	ร้อยละ 15

1.1 นโยบายในการดำเนินงานของบริษัท

1.1.1 วิสัยทัศน์ (Empower Societies)

การสร้างเสริมสังคมให้เข้มแข็งด้วยเทคโนโลยีที่บริษัทมีอยู่ การมอบโอกาสให้ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลและเชื่อมต่อกันได้อย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสรรค์สังคมสำหรับอนาคตที่ดีกว่า

1.1.2 พันธกิจ (We are here to help our customers)

หน้าที่ของบริษัทคือ การช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากการติดต่อสื่อสาร ความสำเร็จของบริษัทจึงวัดได้จากความรู้สึกของลูกค้าที่รักบริษัทและอยากแนะนำบริการที่ดีของบริษัทนั้นให้กับครอบครัวและคนที่เขารัก

1.1.3 กลยุทธ์

Internet for All

อินเทอร์เน็ต คือ บริการที่กำลังเติบโต บริษัทจะสร้างรายได้และกระตุ้นให้เกิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยบริการที่แตกต่างและสร้างประสบการณ์ใช้งานที่ดีให้ลูกค้า บริษัทจะพัฒนางานขายและนำเสนอค่าบริการที่ส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้สามารถทดแทนการใช้บริการเสียงได้อย่างสมบูรณ์

Best in Digital Services

บริษัทต้องเตรียมคอนเทนต์ให้ลูกค้าใช้งานเมื่อลูกค้าเข้าถึงอินเทอร์เน็ต บริษัทจะนำเสนอคอนเทนต์ที่ดีและเป็นประโยชน์ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อให้บริษัทเป็น 1 ใน 10 สุดยอดคอนเทนต์สำหรับผู้บริโภค

Loved by Customers

บริษัทจะมอบประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้บริษัทเติบโตได้เหนือผู้ให้บริการรายอื่น

1.1.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

นอกเหนือจากการรักษาตำแหน่งหนึ่งในผู้นำของตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแล้ว บริษัทมีเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทดังต่อไปนี้

- (1) เพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทโดยการเพิ่มความสามารถในการทำกำไร
- (2) รักษาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านการบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย การจัดกลยุทธ์ตามกลุ่มลูกค้า เครือข่ายช่องสัญญาณ และความเร็วในการส่งข้อมูล
- (3) นำเสนอนวัตกรรมใหม่ด้านการบริการอย่างต่อเนื่องด้วยความหลากหลายและมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและวิถีชีวิตของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

- (4) เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าและบริการหลังการขาย
- (5) พัฒนาบุคลากรและองค์กรเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดด้วยหลักพึงปฏิบัติและจรรยาบรรณที่ดี

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจเหล่านี้ บริษัทได้ปรับใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ และจะทำการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสมโดยกระบวนการตรวจสอบและทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริษัทสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงรวมถึงปัจจัยภายนอกด้านอื่น ๆ ได้

นอกเหนือจากเป้าหมายข้างต้น บริษัทยังมีเป้าหมายหลักใน “การทำให้องค์กรและสังคมเจริญเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน” โดยคืบหน้าและมุ่งเน้นการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ จนเกิดแนวทางและกลยุทธ์สู่ความยั่งยืนเพื่อเป็นหลักปฏิบัติของบริษัทให้ก้าวเดินไปพร้อมกับสังคมไทย

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

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

ในปี 2538 บริษัทนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นบริษัทไทยบริษัทแรกที่นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ

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

ในปี 2550 บริษัทได้ปรับโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทและนำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สาเหตุสำคัญของการปรับโครงสร้างการถือหุ้นประกอบด้วย การทำข้อเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดของยูคอม 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

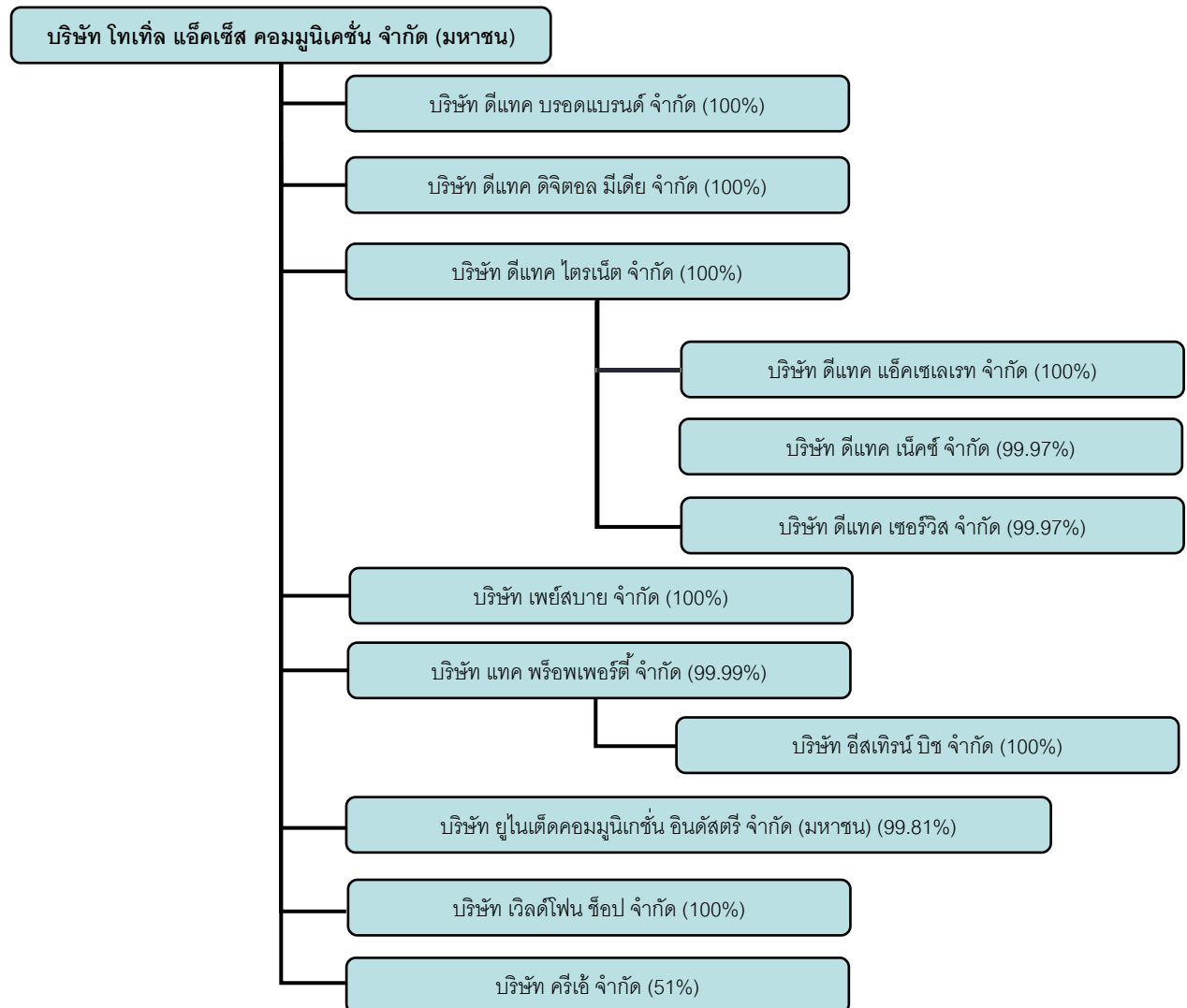
ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ ดังนี้

- | | |
|----------------|--|
| 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 | - บริษัทประกาศจ่ายเงินปันผลพิเศษแก่ผู้ถือหุ้นเป็นครั้งแรก นอกเหนือจากการจ่ายเงินปันผลปกติประจำปี |
| | - บริษัทได้รับรางวัล “สุดยอดแบรนด์แห่งปี” สาขา Mobile Operator ในพิธีมอบรางวัล Excellent Brand Survey Awards 2010 จากนิตยสาร HWM Thailand |
| ธันวาคม 2553 | - บริษัทร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อีก 4 ราย เปิดทดลองให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) |
| สิงหาคม 2554 | - บริษัทเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี HSPA บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิรตซ์ ภายใต้สัญญาร่วมการทำงาน |
| กันยายน 2554 | - บริษัทเปิดตัวเป็นผู้จำหน่าย iPad ในประเทศไทยอย่างเป็นทางการ |
| ตุลาคม 2554 | - บริษัทได้รับรางวัล “Hall of Fame: A Decade of Excellence 2001-2010” ในฐานะหนึ่งในสิบองค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศไทยที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศมาตลอดหนึ่งทศวรรษ จากการเก็บข้อมูลโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| ธันวาคม 2554 | - บริษัทได้รับรางวัลดีเด่น “Outstanding Corporate Social Responsibility Awards 2011” เป็นปีที่ 3 จากการประกวดรางวัล SET Awards ประจำปี 2554 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย |
| | - บริษัทประกาศแผนการปรับโครงสร้างทางการเงิน พร้อมกับประกาศจ่ายเงินปันผลพิเศษเพื่อปรับโครงสร้างทางการเงินในอัตราหุ้นละ 16.46 บาท |
| | - โครงการทำดีทุกวันจากดีแทค ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม บริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้าน CSR จากงาน SET Awards 2011 เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน |
| มีนาคม 2555 | - บริษัทเปิดให้บริการ Wi-Fi อย่างเป็นทางการ ณ ห้างสรรพสินค้าและคอมมูนิตี้ออลล์ทั่วกรุงเทพมหานคร |
| 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 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งจัดโดย กสทช. และเป็นผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าวจำนวน 2x15 เมกะเฮิรตซ์
ธันวาคม 2555	- ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กสทช.
	- บริษัทดำเนินการยกระดับเครือข่าย 2G ทั้งหมดทั่วประเทศแล้วเสร็จ รวมถึงติดตั้งสถานีฐาน 3G บนคลื่นความถี่ 850 เมกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมทุกจังหวัดหลักทั่วประเทศ
กุมภาพันธ์ 2556	- บริษัทดำเนินการยกระดับโครงข่ายทั่วประเทศทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์เพื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารในโลกโทรคมนาคมที่ทันสมัยที่สุดมาสู่ผู้บริโภค
พฤษภาคม 2556	- บริษัทเปิดตัว “ดีแทค ไตรเน็ต” ภายใต้แนวคิดการให้บริการผ่าน 3 เครือข่าย 1800 เมกะเฮิรตซ์ 850 เมกะเฮิรตซ์ และ 2.1 กิกะเฮิรตซ์
มิถุนายน 2556	- บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทค ไตรเน็ตรุ่นแรก ซีต้าห์ โจอี้ และ เม้าชี
กรกฎาคม 2556	- บริษัทให้บริการ 3G HSPA บนคลื่น 2.1 กิกะเฮิรตซ์
สิงหาคม 2556	- บริษัทได้รับรางวัลผู้บริหารระดับสูงที่ส่งเสริมนักลงทุนสัมพันธ์ที่ดีที่สุดและนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุดจาก อัลฟา เซาท์อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบันเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน
กันยายน 2556	- บริษัทได้รับรางวัล Thailand's Corporate Brand Rising Star 2013 จากการวิจัยโดยสาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดขึ้นเพื่อประกาศผลรางวัลและทำพิธีมอบรางวัลเกียรติยศให้กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด
พฤศจิกายน 2556	- บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์ดีแทค ไตรเน็ตรุ่นที่สอง โลชั่น ซีต้าห์เทอร์โบ และโจอี้เทอร์โบ
มกราคม 2557	- บริษัทภายใต้แบรนด์ แสบปี้ เปิดตัวโปรโมชันต้อนรับปีใหม่ 2557 ให้เล่นอินเทอร์เน็ตฟรี 6GB ในช่วง 6 เดือน (เดือนละ 1GB) ให้กับลูกค้าแสบปี้ที่เปลี่ยนจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่พีเจอาร์โฟนเป็นสมาร์ตโฟนเครื่องแรก
เมษายน 2557	- บริษัทเปิดตัว “โจอี้ จัมพ์” ดีแทค ไตรเน็ตโฟนรุ่นใหม่ล่าสุดตามแนวคิด “สมาร์ทกว่ากับดีแทคสมาร์ตโฟน” โดยมีคุณสมบัติที่สูงกว่าในราคาย่อมเยา
พฤษภาคม 2557	- บริษัทเปิดให้บริการ 4G ในย่านใจกลางกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสเทคโนโลยี 4G ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวกและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ช่วยให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือได้อย่างต่อเนื่อง
มิถุนายน 2557	- บริษัทเปิดตัวโปรโมชันเสริมขนาดเล็ก “แสบปี้สโนว์ไวท์” สำหรับลูกค้าระบบเติมเงิน Happy โดย “แสบปี้สโนว์ไวท์” มีความหลากหลาย เงื่อนไขการใช้งานที่ยืดหยุ่นและสมัครง่าย โดยโปรโมชัน “แสบปี้สโนว์ไวท์” 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 ปริมณฑล และอีก 30 เมืองใหญ่

	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดตัวโทรศัพท์เคลื่อนที่ Happy Phone 3G พีเจอรี่โฟนที่รองรับระบบ 3G จากแบรนด์แฮปปี้ที่เน้นการใช้งานที่ง่าย ฟังก์ชันครบด้วยคุณสมบัติที่สูงกว่าในราคาย่อมเยา - บริษัทได้รับรางวัลนโยบายปันผลที่มีความต่อเนื่องมากที่สุดจาก อัลฟา เซาท์อีสต์ เอเชีย ซึ่งเป็นนิตยสารที่มีชื่อเสียงด้านการลงทุนสถาบันเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน - บริษัทเพิกถอนหุ้นของบริษัทจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนบนกระดานหลักของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยสมัครใจ
ตุลาคม 2557	<ul style="list-style-type: none"> - Facebook จับมือแฮปปี้จากดีแทคเป็นพันธมิตรรายแรกในไทยเพื่อสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ให้ลูกค้าเปิดซิมใหม่แฮปปี้ใช้ Facebook ฟรี นาน 6 เดือน - ดีแทคประสบความสำเร็จในการวางโครงข่าย 4G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ เสร็จสมบูรณ์ตลอดเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดิน 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 เพื่อการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาวและส่งเสริมแนวคิดการใช้โครงข่ายร่วมกันในประเทศไทย - บริษัทเปิดให้บริการ 4G สู่นามบินสุวรรณภูมิและดอนเมือง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้นักเดินทาง
มีนาคม 2558	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดบริการแพ็คเกจ Love & Roll สำหรับลูกค้ารายเดือน ซึ่งสามารถนำจำนวนอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานไม่หมด ทบไปใช้งานเดือนถัดไปได้
เมษายน 2558	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทขยายพื้นที่ให้บริการ 4G ทั่วกรุงเทพฯและปริมณฑล และในอีก 40 เมืองใหญ่
พฤษภาคม 2558	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดตัว “อีเกิ้ล เอ็กซ์” สมาร์ทโฟนรุ่นแรกจากดีแทคที่รองรับการใช้งาน 4G
มิถุนายน 2558	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเปิดตัว “ซิมแฮปปี้ 4G” ซิมระบบเติมเงินเพื่อกระตุ้นการใช้งาน 4G ในตลาดบริการระบบเติมเงิน
สิงหาคม 2558	<ul style="list-style-type: none"> - ดีแทค ไตรเน็ต บรรลุข้อตกลงความร่วมมือกับบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ในการใช้โครงสร้างเสาสัญญาร่วมกันจากทั้ง 2 ฝ่าย รวมทั้งสิ้น 2,000 เสา ภายในปี 2558
พฤศจิกายน 2558	<ul style="list-style-type: none"> - ดีแทค ไตรเน็ต เข้าร่วมการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 MHz ซึ่งจัดโดย กสทช. - บริษัทเปิดให้บริการ 4G บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ภายใต้สัญญาร่วมการทำงานโดยครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล - บริษัทได้รับรางวัล “Top 50 ASEAN Publicly Listed Companies” จากงาน ASEAN Corporate Governance Conference and Awards
ธันวาคม 2558	<ul style="list-style-type: none"> - ดีแทค ไตรเน็ต เข้าร่วมการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 900 MHz ซึ่งจัดโดย กสทช. - บริษัทเพิ่มแบนด์วิดท์ 4G คลื่น 1800 MHz เป็น 15 MHz และเพิ่มสถานีขึ้นเป็น 2,200 สถานี ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558



2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2556 ถึงปี 2558 มีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2556		2557		2558	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากการขายและการให้บริการ						
รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์	80,659	85.2	75,012	82.9	71,858	81.9
รายได้จากการขายเครื่องโทรศัพท์และชุดเลขหมาย	13,798	14.6	15,143	16.7	15,411	17.6
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	160	0.2	338	0.4	483	0.5
รวมรายได้จากการขายและการให้บริการ	94,617	100	90,493	100	87,753	100

หมายเหตุ มีการจัดประเภทรายการใหม่ในปี 2557

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทเป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาความร่วมมือกับ กสท มีอายุสัญญาสิ้นสุดในปี 2561 และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบใบอนุญาตจาก กสทช. โดยดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับลูกค้าในหลายรูปแบบด้วยกันทั้งแบบเสียง (Voice) และแบบไม่ใช้เสียง (Non-Voice) โดยบริการแบบไม่ใช้เสียงรวมถึงบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ การให้บริการ SMS การให้บริการ MMS การดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า ภาพกราฟฟิก และบริการเสริมอื่น ๆ ซึ่งบริษัทดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการเสริมต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติแก่ลูกค้าที่นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้งานในต่างประเทศ และลูกค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศที่เลือกใช้โครงข่ายของบริษัทเมื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างพำนักรอยู่ในประเทศไทย ทั้งนี้ ภายใต้ข้อตกลงการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติที่บริษัททำกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรรวมมากกว่าร้อยละ 100 ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หลายรายต่างขยายโครงข่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อขยายพื้นที่ให้บริการและเพื่อให้สินค้าและบริการเข้าถึงผู้ใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้การคิดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราที่เหมาะสมและการใช้บริการระบบเติมเงินที่สามารถทำได้ง่าย เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าถึงประชากรที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่หลากหลายมากขึ้น ในปัจจุบัน ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการข้อมูลโดยเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแทนการใช้บริการเสียง โดยส่วนหนึ่งมาจากความนิยมที่เพิ่มขึ้นของการใช้งานสมาร์ตโฟนที่มีราคาถูกลง และแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ (Social Network Applications) และมีการมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเทคโนโลยี 4G และ 3G ที่ครอบคลุมทั่วประเทศไทย

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 GHz และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามบนคลื่นความถี่ดังกล่าว โดยนอกจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz แล้ว ดีแทค ไตรเน็ต ยังมีสิทธิให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อเช่าใช้และเพื่อให้บริการโทรคมนาคม (Network Provider and Service Provider) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม (Telecommunications Facility) โดยมีขอบเขตในการประกอบ

กิจการโทรคมนาคมดังกล่าวที่วราชนาจักรไทย 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 โดยในปีนี้อาจวางระบบโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz ได้ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นที่เรียบร้อยแล้วในปี 2557 รวมทั้งเปิดให้บริการ 4G โดยขยายโครงข่ายได้ครอบคลุมกรุงเทพ ปริมณฑลและอีก 40 เมืองใหญ่

ในปี 2558 บริษัทได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยพัฒนาโครงข่ายเทคโนโลยี 3G ให้มีความครอบคลุมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 94 ของจำนวนประชากรโดยใช้คลื่นความถี่ 2.1 GHz และ 850 MHz ในการให้บริการ 3G รวมทั้งขยายพื้นที่การให้บริการ 4G ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และอีก 40 เมืองใหญ่ด้วยคลื่นความถี่ 2.1 GHz และ 1800 MHz และมีแผนจะขยายพื้นที่ให้บริการ 4G ให้ครอบคลุมทั่วประเทศภายในปี 2559

ข้อมูลเกี่ยวกับฐานลูกค้าและรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมาย โดยไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่ายของบริษัทในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2557	2558
จำนวนผู้ใช้บริการ (หน่วย : ล้านเลขหมาย)			
ระบบรายเดือน	3.5	3.8	4.3
ระบบเติมเงิน	24.4	24.2	20.9
รวม	27.9	28.0	25.3
	2556	2557	2558
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนโดยไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย			
(หน่วย : บาท)			
ระบบรายเดือน	602	586	530
ระบบเติมเงิน	161	147	149
รวม	211	202	204

2.2.1 การให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(ก) บริการด้านเสียงสำหรับลูกค้าในระบบรายเดือน

“ใช้สบาย จ่ายรายเดือน” คือ ลักษณะเด่นของบริการในระบบรายเดือนที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการให้เครดิตโดยลูกค้าสามารถชำระค่าบริการภายหลังการใช้ การให้บริการในระบบรายเดือนเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งต่อจุดยืนของบริษัทในการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นมิตรและให้ความใส่ใจต่อลูกค้าและเข้าใจถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้า

ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการในระบบรายเดือนจะต้องลงทะเบียนในแบบสัญญาขอใช้บริการ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและแนบเอกสารหลักฐานแสดงตนพร้อมแจ้งที่อยู่สำหรับจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการ สัญญาขอใช้บริการไม่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรายเดือนรวม 4,323,568 เลขหมาย คิดเป็นประมาณร้อยละ 17 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน ณ สิ้นปี 2557

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2557	2558
ผู้ใช้บริการในระบบรายเดือน (เลขหมาย)	3,502,035	3,849,083	4,323,568
สัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (ร้อยละ)	12.5	13.7	17.1

บริษัทได้นำเสนอรูปแบบการให้บริการและรูปแบบการคิดค่าบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มซึ่งมีความต้องการในการใช้งานและวิถีชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ ในการให้บริการทุกรูปแบบ บริษัทจะคิดค่าบริการอัตราเดียวทั่วประเทศ และได้รับรวมบริการเสริมพื้นฐาน เช่น บริการรับสายเรียกซ้อนและบริการโอนสายอัตโนมัติได้ด้วย และลูกค้ายังสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการได้โดยอาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในบางกรณี บริษัทนำเสนอรูปแบบการคิดค่าบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อจูงใจกลุ่มลูกค้า และเป็นการสร้างความแปลกใหม่ต่อตลาด รวมทั้งเป็นการเสนอบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและสภาวะการแข่งขันในตลาด

ในปี 2558 บริษัทนำเสนอแพ็คเกจ Love & Roll ให้กับลูกค้าโดยมีปริมาณการโทรและการใช้อินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าเลือกในหลากหลายระดับราคา และมีจุดเด่นที่หากมีปริมาณอินเทอร์เน็ตที่ยังใช้ไม่หมดในเดือนนั้นให้สามารถยกยอดไปใช้ในเดือนถัดไปได้ โดยสามารถเลือกแบบที่ใช้งานได้ต่อเนื่อง (Non-Stop) และใช้งานได้เต็มความเร็ว (Max Speed) นอกจากนี้ บริษัทได้ทำกิจกรรมให้ส่วนลดค่าเครื่องเมื่อลูกค้าซื้ออุปกรณ์พร้อมสมัครใช้บริการรายเดือนของบริษัท รวมทั้งดำเนินกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องภายใต้ชื่อโครงการ ดีแทค รีวอร์ด (dtac reward) รวมทั้งเปิดโครงการใหม่อย่าง Blue Member สำหรับลูกค้าระดับพรีเมียมที่มียอดค่าใช้จ่ายและใช้บริการของดีแทคตามที่กำหนด โดยลูกค้าเหล่านี้จะได้บริการและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ซึ่งช่วยส่งเสริมกับโครงการดีแทค รีวอร์ด ที่มีอยู่แล้ว

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 หรือให้บริการข้อมูลร่วมกับการโทร หรือร่วมกับการส่งข้อความ SMS และ MMS	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

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

2554

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

สำหรับการให้บริการเสียง บริษัทยังคงมุ่งเน้นในการออกแบบแพ็คเกจให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น แพ็คเกจ MiniME สำหรับผู้ปกครองและลูก เพื่อติดต่อถึงกันได้โดยไม่คิดค่าบริการในช่วงเวลาที่กำหนด แพ็คเกจ dtac voice ที่มีอัตราค่าบริการต่อนาทีพิเศษตามการใช้งาน

ปี 2555

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทภายใต้กลยุทธ์ ลูกค้าคือศูนย์กลาง (Customer Centricity) ในปี 2555 บริษัทได้นำเสนอแพ็คเกจใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ และในขณะเดียวกันเพื่อกระตุ้นการใช้งานของผู้ใช้บริการ แพ็คเกจ

ยอดนิยม Voice Buffet ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถโทรฟรีไม่จำกัดได้ทุกเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด แพ็กเกจเสริม Voice เพื่อเพิ่มปริมาณการโทรในอัตราพิเศษเพิ่มเติมจากแพ็กเกจหลัก

ปี 2556

จากค่านิยมในการใช้งานสมาร์ทโฟนที่ยังคงเติบโตต่อเนื่อง บริษัทเปิดตัวแพ็กเกจสมาร์ทโฟนหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานที่แตกต่างกันของลูกค้าในปี 2556 และส่งผลให้บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา จำนวนผู้สมัครใช้แพ็กเกจสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าและมีจำนวนมากกว่าผู้สมัครใช้บริการเสียงเพียงอย่างเดียวทั้งในแง่จำนวนผู้ใช้บริการและในแง่รายได้ จำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนที่ใช้บริการข้อมูลเพิ่มขึ้นร้อยละ 67 จากปีก่อนและคิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบรายเดือนทั้งหมด

ปี 2557

ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟนยังคงเติบโตอย่างสูงจากความครอบคลุมของเครือข่ายโทรศัพท์ 3G ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเติบโตของรายได้ถูกจำกัดด้วยแพ็กเกจที่ลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่าง “ไม่จำกัด” โดยยังคงสามารถใช้บริการได้ต่อเนื่องในความเร็วที่ลดลง บริษัทเล็งเห็นถึงข้อจำกัดในการใช้งานของแพ็กเกจประเภทนี้ จึงได้เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าที่มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วสูงสุดด้วยการออกแพ็กเกจ “Love Buffet” ซึ่งให้ลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อเนื่องได้ด้วยความเร็วสูงสุดเท่าเดิม โดยจ่ายค่าบริการเพิ่มในส่วนที่ใช้เกิน แพ็กเกจ Love Buffet ทำให้บริษัทสามารถเก็บเงินในส่วนของการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นจากแพ็กเกจปกติได้ ซึ่งส่งผลให้รายได้จากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเติบโตควบคู่ไปกับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น

ปี 2558

บริการอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง และลูกค้ารับรู้ถึงบริการอินเทอร์เน็ตทั้ง 4G และ 3G อย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้รายได้จากการบริการข้อมูลมีจำนวนสูงกว่ารายได้จากการเสียงเป็นครั้งแรกในปีนี้ โดยเป็นผลจากการพัฒนาโครงข่ายเทคโนโลยี 3G อย่างต่อเนื่องและการเปิดให้บริการเทคโนโลยี 4G ที่ช่วยสร้างประสบการณ์ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดย ณ สิ้นปี 2558 บริษัทให้บริการ 4G ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และอีก 40 เมืองหลัก และมีพื้นที่ให้บริการ 3G ที่กว้างขึ้นเป็นร้อยละ 94 ของจำนวนประชากร นอกจากนี้ บริษัทยังได้นำเสนอแพ็กเกจค่าบริการและอุปกรณ์สมาร์ทโฟนที่ดึงดูดใจโดยการให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ลูกค้าเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟนและใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยบริษัทนำเสนอแพ็กเกจ “Love and Roll” ที่ช่วยให้ลูกค้าระบบรายเดือนสามารถนำจำนวนอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานไม่หมดในเดือนนั้นสามารถโอนไปใช้ในเดือนถัดไปได้ หรือกิจกรรม 4G เฟสดีวล์ที่นำเสนอสมาร์ทโฟนที่รองรับเทคโนโลยี 4G ในราคาย่อมเยาเมื่อลูกค้าเปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายเบอร์เดิม หรือเปลี่ยนจากระบบเติมเงินเป็นระบบรายเดือน

(ข) บริการด้านเสียงสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงิน

บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าระบบเติมเงินซึ่งมีจุดเด่นคือ “จ่ายง่าย ๆ ใช้ได้ทันที” ลูกค้าระบบเติมเงินสามารถใช้บริการได้เมื่อซื้อซิมการ์ดระบบเติมเงินและลงทะเบียนผู้ใช้บริการ ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าระบบรายเดือน นอกจากนี้ลูกค้าไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ทุก ๆ เดือนหรือค่าบริการแบบเหมาจ่ายซึ่งลูกค้าอาจใช้ไม่ครบในเดือน แม้ว่าจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้าแต่ลูกค้าระบบเติมเงินยังสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามที่ต้องการและมีความคล่องตัวในการใช้บริการสูง บริการนี้ยังช่วยลดอุปสรรคสำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการเพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ลูกค้าสามารถเติมเงินได้ตามความต้องการ และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องครบเท่าที่ยังมีจำนวนเงินและระยะเวลาการใช้งานเหลืออยู่ โดยเมื่อจำนวนเงินที่มีอยู่หมดลูกค้าจะไม่สามารถโทรออกได้ แต่จะยังสามารถรับสายได้ไปอีกระยะเวลาหนึ่ง บริษัทยังคงพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ของระบบเติมเงินเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

บริษัทเริ่มให้บริการระบบเติมเงินภายใต้ชื่อ “Dprompt” ในปี 2542 โดยบริษัทเปลี่ยนตราสินค้าในการให้บริการและนำเสนอภายใต้ชื่อบริการ “Happy” ในเดือนพฤษภาคม 2546 ซึ่งบริการดังกล่าวประสบความสำเร็จในด้านการตลาดเป็นอย่างมาก ทำให้จำนวนลูกค้าระบบเติมเงินมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบเติมเงิน 20,928,110 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 82.9 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ทั้งนี้ จำนวนผู้ใช้บริการในระบบเติมเงินที่ลดลงในปี 2558 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ กสทช. บังคับให้ผู้ใช้บริการระบบเติมเงินต้องลงทะเบียนแสดงตนก่อนเพื่อใช้บริการ ซึ่งหากชิมระบบเติมเงินใดไม่ลงทะเบียนในระยะเวลาที่กำหนดจะถูกระงับให้บริการ ดีแทคจึงได้ดำเนินกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทีมขายตรง เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าระบบเติมเงินมาลงทะเบียน ณ จุดบริการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบดังกล่าวให้มากที่สุด

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2557	2558
จำนวนผู้ใช้บริการในระบบเติมเงิน (เลขหมาย)	24,440,009	24,158,690	20,928,110
สัดส่วนต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (ร้อยละ)	87.5	86.3	82.9

ปัจจุบันการให้บริการระบบเติมเงินของบริษัทค่อนข้างหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของลูกค้า โดยบริษัทเน้นการนำเสนอรูปแบบการให้บริการด้านข้อมูลมากขึ้นตามแนวโน้มการเติบโตในตลาด และเน้นการใช้กลยุทธ์เจาะจงเฉพาะกลุ่ม (Micro-Segmentation) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันและหลากหลาย นอกจากนี้ เมื่อคำนึงถึงสภาวะตลาดโดยรวมที่จำนวนผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรสูงกว่าร้อยละ 100 บริษัทจึงได้พัฒนาและนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นการรักษาสถานลูกค้าปัจจุบันมากขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะฐานลูกค้าที่มีคุณภาพ โดยบริษัทได้เปิดตัวบริการภายใต้แนวความคิดใจดี ประกอบด้วย “ใจดีให้ยิ้ม” “ใจดีให้แลก” “ใจดีแจ้งเครือข่าย” “ใจดีให้โอน” “ใจดีแจกวิน” “ใจดีถูกเงิน” “ใจดีโทรผิดไม่คิดดั่งค์” “ใจดีเจ้าบุญทุ่ม” และ “ใจดีให้ยิ้มปิ๊” รวมทั้งจะเปิดให้บริการเพิ่มเติมอีกในอนาคต และในปี 2558 บริษัทได้นำเสนอแพ็คเกจที่เจาะกลุ่มลูกค้าที่นิยมใช้สังคมออนไลน์อย่างซิม Social Hero ที่ให้ลูกค้าใช้งานแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ได้ฟรีเมื่อเติมเงินตามที่เงื่อนไขกำหนด หรือนำเสนอแพ็คเกจเสริมที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น เช่น แพ็คเกจเสริมที่มีลักษณะเป็นรายวัน หรือมีลักษณะเป็นรายสัปดาห์ เป็นต้น รวมทั้งเปิดให้บริการ “ใจดีให้เน็ต” เพิ่มขึ้นเพื่อให้ลูกค้าระบบเติมเงินของเราสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ 30 นาทีสูงสุด 4 ครั้งต่อเดือนโดยมีค่าธรรมเนียมครั้งละ 1 บาท

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าใหม่ในระบบเติมเงิน มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ซิมแอปปี้อินเทอร์เน็ต	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์มือถือ
ซิมไอโฟนอินเทอร์เน็ต	- ค่าอินเทอร์เน็ต 5 บาท/MB และค่าโทรอัตราเดียวทุกเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ iPhone
ซิมม่วนขึ้นทั้งปี	- อัตราค่าบริการพิเศษช่วงเทศกาล	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมากช่วงเทศกาล
ซิมแอปปีไซเซี่ยล	- บริการ Application ประเภทโซเชียลเน็ตเวิร์ก	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่นที่ต้องการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก
ซิมแอปปีทัวร์วิส	- อัตราค่าบริการพิเศษสำหรับบริการเสียงบริการด้านข้อมูล และบริการโทรต่างประเทศ	กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ
ซิมแอปปีน่าทีละ 40 สตางค์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรระยะเวลานาน	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
ซิมแอปปีสมาร์ตโฟน	- ค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ	กลุ่มลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์มือถือ
ซิมปาท่องเที่ยว	- 2 ซิมในแพ็คเกจเดียวกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรหาเบอร์คู่กันในอัตราพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง	กลุ่มลูกค้าที่ต้องการโทรหาเบอร์คนพิเศษ

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ซิม 15 หยกๆ 16 หยกๆ (ใหม่)	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่ายในช่วงเวลาที่กำหนด อัตราค่าบริการ SMS ต่ำ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราพิเศษ	กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น
ซิม 2499 แสบปี่หัวเมือง	- อัตราค่าบริการโทรและ SMS ต่ำ สำหรับในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรและส่ง SMS
ซิมสามก๊ก	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับการโทรในช่วงเวลาที่กำหนด	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
แสบปี่ฟูเฟิงรายเดือน	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
แสบปี่ฟูเฟิงรายสัปดาห์	- อัตราค่าบริการต่ำสำหรับโทรในเครือข่าย	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการโทรมาก
ซิมใจป้ำ	- ใช้บริการครบ 50 บาท รับค่าโทรคืน 100 บาท	กลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการใช้งานมาก และเน้นความคุ้มค่าในการใช้งาน
ซิมแสบปี่ 4G	- อินเทอร์เน็ต 500 MB ต่อสัปดาห์ พร้อมฟรี อินเทอร์เน็ต 1 GB ต่อเดือน นาน 1 ปี (เมื่อเติมเงินสะสมครบ 300 บาทต่อเดือน)	กลุ่มลูกค้าที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต
ซิมแสบปี่โซเชียลไฮไฟ	- ฟรี 1 ปี 10 แอปพลิเคชัน Facebook, Facebook Messenger, LINE, Instagram, Twitter, WhatsApp, WeChat, Beetalk, Twitter, Pantip และ Kakao เมื่อเติมเงินตามที่กำหนด	กลุ่มลูกค้าที่ใช้งานสังคมออนไลน์

รูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าเก่าและแพ็คเกจเสริมในระบบเติมเงิน มีดังนี้

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
แสบปี่ 15 สต.	- โทรนาทีละ 16 สตางค์ (รวม VAT) ในเครือข่ายระหว่างเวลา 4 ทุ่มถึง 6 โมงเย็น	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานในเครือข่าย
แสบปี่ซูเปอร์เฝ้าหัจ	- แพ็คเกจแบบไม่จำกัดขนาดเล็กสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่ง สามารถซื้อเหมาใช้งานแบบรายชั่วโมงใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือจะซื้อเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องการโทรฟรีได้ และสามารถเลือกได้ทั้งรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน	กลุ่มลูกค้าทั่วไปเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้งานจากแพ็คเกจหลักที่มีงบประมาณจำกัด
แสบปี่อินเทอร์เน็ต	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต
แสบปี่โซเชียล	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายสำหรับใช้งานแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ไม่จำกัด	กลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์
แสบปี่สโนว์ไวท์	- อัตราค่าบริการเหมาจ่ายต่อวันสำหรับใช้บริการเสียง อินเทอร์เน็ต หรือข้อความสั้น	กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการเฉพาะอย่างเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งวัน

รูปแบบการให้บริการ	จุดเด่น	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ซูเปอร์โซเซียลรายวัน	- เล่น Facebook, LINE, WhatsApp ไม่อั้น 24 ชม.	กลุ่มลูกค้าที่ใช้สังคมออนไลน์ทั้งประมาณจำกัด
โซเซียลไม่จำกัด รายสัปดาห์	- เล่น Facebook, LINE, WhatsApp ไม่อั้น พร้อมฟรี เน็ต 3G/4G แรงเต็มสปีด 75 MB ใน 1 สัปดาห์	กลุ่มลูกค้าที่ใช้สังคมออนไลน์ทั้งประมาณจำกัด
โซเซียลไม่จำกัด รายเดือน	- เล่น Facebook, LINE, WhatsApp ไม่อั้น พร้อมฟรี เน็ต 3G/4G แรงเต็มสปีด 250 MB ใน 30 วัน	กลุ่มลูกค้าที่ใช้สังคมออนไลน์

รูปแบบการให้บริการหลักแก่ลูกค้าในระบบเดิมเงินในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

ปี 2554

เพื่อมุ่งสู่ความเป็น King of Voice ในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดิมเงิน โดยรุกสู่ภาคอีสานของประเทศไทย บริษัทเปิดตัว “ชิม ม่วนขึ้นทั้งปี” ให้สิทธิลูกค้าโทรฟรี 5 เทศกาลวันหยุด เทศกาลละ 100 นาที ใช้ได้นาน 3 วัน ในเครือข่ายของบริษัทตลอด 24 ชั่วโมง และ “ชิมแฮปปี้นาทีละ 40 สตางค์” จากกลยุทธ์ Customer Centricity ซึ่งเป็นชิมสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีพฤติกรรมโทรหาปลายทางหลากหลายเครือข่ายและต้องการความคุ้มค่าเมื่อโทรนาน

ในปี 2554 กระแสความนิยมในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลมาถึงผู้ใช้บริการระบบเดิมเงิน บริษัทได้ริเริ่ม “โซเซียลแอฟ” และ “ชิม แฮปปี้โซเซียล” เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟนสามารถเข้าถึงโลกสังคมออนไลน์ได้ โดยเป็นศูนย์รวมแอฟพลิเคชั่น ประเภทสังคมออนไลน์ยอดนิยมครบทุกรายการ Facebook Twitter MSN (Windows Live Messenger) Google Talk และ Hi5 นอกจากนี้ สำหรับลูกค้า BlackBerry บริษัทได้เปิดตัว “BB Mini” ที่ให้ลูกค้าใช้บริการ BBM ได้ไม่จำกัด และบริการ “ใจดีให้ยิ้มบีบี” เพื่อลูกค้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่องแม้กระทั่งในช่วงเงินหมดจากกลยุทธ์ Customer Centricity นี้ บริษัทได้คิดค้นบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น “ชิมแฮปปี้ทวิสเตอร์” เพื่อนักท่องเที่ยวที่มาเยือนประเทศไทยโดยเฉพาะ ด้วยค่าโทรอัตราพิเศษ พร้อมใช้งานอินเทอร์เน็ต และอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวติดต่อสื่อสารกันได้ในราคาประหยัดด้วยค่าโทรไปต่างประเทศอัตราพิเศษ “ชิมแฮปปี้สมาร์ทโฟน” สำหรับลูกค้าที่ใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และแอร์การ์ดที่ต้องการใช้งานด้านข้อมูลความเร็วสูง โดยคิดค่าบริการตามปริมาณเมกะไบต์ที่ใช้งาน (Volume Based)

ปี 2555

จากกลยุทธ์ “ลูกค้าคือศูนย์กลาง” (Customer Centricity) ในปี 2555 บริษัทได้นำเสนอ “ชิมปาต่องโก” ที่มี 2 ชิมในแพ็คเกจเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรหาเบอร์คู่กันในอัตราพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง “แฮปปี้ซูปเปอร์นาทีจิว” ซึ่งเป็นแพ็คเกจแบบไม่จำกัดขนาดเล็ก สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่งโดยเฉพาะในแต่ละช่วงเวลาได้ และ “แฮปปี้ซูปเปอร์นาที” ซึ่งเป็นแพ็คเกจที่เหมาค่าโทรตามช่วงเวลาและวันที่กำหนด ชิม “15 หยก ๆ 16 หย่อน ๆ” ซึ่งเป็นชิมระบบเดิมเงินที่ขายดีที่สุดกลับมาเปิดตัวอีกครั้ง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่ต้องการโทรภายในเครือข่ายในอัตราที่ต่ำมากในช่วงเวลาที่กำหนด ชิม “15 หยก ๆ 16 หย่อน ๆ” นี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้ใช้บริการ ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการใหม่สุทธิของบริษัทเพิ่มขึ้นสูงอย่างมากภายหลังการเปิดตัว

ปี 2556

ปี 2556 สมาร์ทโฟนและบริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จทั้งในการเติบโตของรายได้และจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตนี้ ระบบเดิมเงินได้มีการออกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายและน่าสนใจ มีการออกแพ็คเกจขนาดเล็ก

สำหรับทั้งบริการเสียงและบริการอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นบริการที่ช่วยกระตุ้นการใช้งานของลูกค้าการเปิดตัวที่ประสบความสำเร็จในปีนี้ได้แก่ Facebook Messenger สตีกเกอร์ LINE และ Deezer ฯลฯ

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

ปี 2557

ในช่วงปี 2557 บริษัทได้เปิดตัวแคมเปญใหม่ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าระบบเติมเงินแบบรายวันในการใช้บริการเสียงและข้อมูล โดยมีการแนะนำแพ็คเกจเติมเงินที่ราคาไม่สูงมากสำหรับการใช้บริการข้อมูลอย่างเดียว และการใช้บริการเสียงและข้อมูล เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าระบบเติมเงินและตอบสนองความต้องการของตลาด

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

ปี 2558

เนื่องจากแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมจากลูกค้าชาวไทยเป็นอย่างมาก บริษัทจึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรอย่าง Facebook หรือ Line ในการพัฒนาสินค้าสำหรับบริการระบบเติมเงินของบริษัทภายใต้แบรนด์ “แฮปปี้” โดยได้นำเสนอซิม Social Hero ที่ช่วยให้ลูกค้าใช้งานโซเชียลแอปพลิเคชันฟรีถึง 10 แอปพลิเคชันเพียงเติมเงินตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือนำเสนอซิมแฮปปี้ Facebook ที่ลูกค้าสามารถใช้งาน Facebook ได้ฟรีเมื่อเติมเงินตามที่กำหนด เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้ากลุ่ม อย่างซิมแฮปปี้ 4G เพื่อสร้างการรับรู้ถึงบริการ 4G หรือแฮปปี้ Tourist SIM ที่เจาะกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว ทั้งนี้ บริษัทใช้จุดเด่นในเรื่องของแพ็คเกจเสริมและแพ็คเกจขนาดเล็กในการตอบโต้ของลูกค้าเพื่อให้มีทางเลือกที่หลากหลาย ในการซื้อแพ็คเกจเสริมไม่ว่าจะซื้อในรูปแบบเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์หรือลูกค้าสามารถซื้อบริการแบบเฉพาะเจาะจง เช่น แพ็คเกจเสริม Line ในราคาที่ย่อมเยาที่ให้ลูกค้าใช้งานแชทแอปพลิเคชัน Line ได้ไม่จำกัด ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2558 บริษัทได้จัดแคมเปญใหญ่อย่าง “แฮปปี้ราชมงคล” ที่เมื่อลูกค้าระบบเติมเงินใช้งานหรือเติมเงินในช่วงดังกล่าวจะมีสิทธิ์ลุ้นรับรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ 9 คัน 9 สัปดาห์ ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

ช่องทางการเติมเงิน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของช่องทางการเติมเงินในระบบเติมเงินจึงได้นำเสนอช่องทางใหม่ ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการและเพิ่มทางเลือกในการเติมเงินนอกเหนือจากการซื้อบัตรเติมเงินเท่านั้น ช่องทางการเติมเงินในปัจจุบันที่บริษัทให้บริการ ได้แก่

- (1) ช่องทางบัตรเติมเงิน ซึ่งมีจำหน่ายที่สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย สำนักงานบริการทุกสาขาทั่วประเทศ และร้านของตัวแทนจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์โทรคมนาคม รวมทั้งร้านค้าทั่วไปที่ไม่มีร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าโทรคมนาคมโดยตรง อาทิ ร้านสะดวกซื้อ สถานีบริการน้ำมัน ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น
- (2) ช่องทางแอปพลิเคชัน (E-Refill) คือบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งลูกค้าสามารถเติมเงินกับเครือข่ายแอปพลิเคชันที่มีอยู่ทั่วประเทศและมีอัตราการโตของเครือข่ายค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปสามารถสมัครเข้าร่วมเครือข่ายเป็นอาชีพเสริมได้
- (3) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยลูกค้าสามารถเติมเงินผ่านคู่ค้าของบริษัทที่ให้บริการเติมเงิน อาทิ ร้านสะดวกซื้อห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าปลีก (Discount Store) ร้านหนังสือ ที่ทำการไปรษณีย์ไทย ซูเปอร์มาร์เก็ต ธนาคาร บริการเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม บริการเติมเงินด่วน (Express Refill) ที่สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย
- (4) ช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยการตัดชำระจากบัตรเครดิต ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการและทำการได้เองผ่านอินเทอร์เน็ต

บริษัทยังคงขยายช่องทางการจำหน่ายซิมการ์ดและช่องทางการเติมเงิน ทั้งร้านค้าปลีกและเครือข่ายผู้ให้บริการเติมเงินแบบแอปพลิเคชัน รวมทั้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อย่างต่อเนื่องตามการขยายเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทไปยังพื้นที่ห่างไกลในชนบท เพื่อรองรับการขยายตัวของผู้ใช้บริการที่ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ดังกล่าว

(ค) บริการข้อมูล

บริการข้อมูลหรือบริการเสริม ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต และยังหมายรวมถึงบริการทางเสียงและบริการที่มีใช้บริการทางเสียงอื่นที่มีรายละเอียดกล่าวคือ

- (1) บริการเสริมที่เป็นบริการทางเสียง (Voice Based)
 - บริการด้าน Call Management เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าในการใช้งานโทรเข้ารับสายเป็นหลัก เช่น บริการรับฝากข้อความด้วยเสียง บริการแจ้งเตือนสายที่ไม่ได้รับ บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการโอนสายอัตโนมัติ บริการเลือกรับสายและเลือกไม่รับสาย เป็นต้น
 - บริการอดิโเท็กซ์ ได้แก่ บริการดูดวงชะตา บริการตรวจผลรางวัลสลากกินแบ่ง บริการรายงานผลกีฬา เป็นต้น
 - บริการเสียงเพลงขณะเรียกสายหรือ Ring4U
 - บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ให้บริการร่วมกับพันธมิตร ได้แก่ บริการ BUG 1113 เป็นต้น
- (2) บริการเสริมที่มีใช้บริการทางเสียง (Non-Voice)
 - บริการ SMS
 - บริการ MMS
 - บริการอินเทอร์เน็ตทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านทางโครงข่ายเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G (EDGE)
 - บริการ Wi-Fi
 - บริการ Social Applications
 - บริการด้าน Content ต่าง ๆ เช่น บริการดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า โลโก้ สกรีนเซฟเวอร์ เกมส์ เป็นต้น

รายได้จากบริการข้อมูลเปรียบเทียบกับรายได้จากบริการทั้งหมด

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2557	2558
รายได้จากบริการข้อมูล (ล้านบาท)	22,583	27,810	30,746
รายได้จากบริการข้อมูล คิดเป็นร้อยละของรายได้รวมจากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่ายของบริษัทที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	32.2	40.7	46.4
รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย			

หมายเหตุ มีการจัดประเภทรายการใหม่ในปี 2557

รายได้จากบริการข้อมูลมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเนื่องจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่สมาร์ทโฟนมีราคาถูกลง และบริษัทขยายโครงข่ายเทคโนโลยี 4G และ 3G ได้ครอบคลุมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งสะท้อนได้จากสัดส่วนรายได้จากบริการข้อมูลต่อรายได้รวมจากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่ายของบริษัทที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จนในปี 2558 รายได้จากการให้บริการข้อมูลมีจำนวนสูงกว่ารายได้จากการให้บริการเสียงเป็นครั้งแรก

อย่างไรก็ดี อนาคตสำหรับธุรกิจด้านบริการข้อมูลยังคงสามารถพัฒนาได้อีกมากโดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการเติบโตของตลาดโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smartphone) จะช่วยกระตุ้นปริมาณการใช้งานบริการข้อมูลโดยเฉพาะการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ต การเพิ่มขึ้นของฐานผู้ใช้งานสังคมออนไลน์ รวมทั้งการให้บริการแอปพลิเคชันหรือโซลูชันผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยี 4G และ 3G

บริการข้อมูลเป็นบริการหลักที่ช่วยผลักดันรายได้ในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทตระหนักถึงแนวโน้มดังกล่าวจึงได้เตรียมความพร้อมภายในองค์กรเพื่อรองรับการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยบริษัทได้ดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บริการข้อมูลมากขึ้น จากการดำเนินการพบว่าปัจจัยดังต่อไปนี้มีผลอย่างมากในการตัดสินใจใช้บริการข้อมูลของผู้ใช้บริการ

(1) คุณภาพของโครงข่าย

บริษัทสามารถขยายโครงข่าย 3G ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศถึงร้อยละ 94 ของจำนวนประชากร ผ่านคลื่นความถี่ 2.1 GHz และ 850 MHz และบริษัทได้เปิดให้บริการ 4G LTE ผ่านคลื่นความถี่ 1800 MHz และ 2.1G Hz ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงอีก 40 เมืองใหญ่ในปี 2558 ตามกลยุทธ์ “Internet for All” ที่ต้องการให้บริการอินเทอร์เน็ตกับคนไทยทั่วประเทศ อนึ่ง ณ สิ้นปี 2558 บริษัทมีสถานีฐานเทคโนโลยี 4G จำนวน 6,342 สถานี และมีสถานีฐานเทคโนโลยี 3G จำนวน 24,319 สถานี

บริษัทกำลังเร่งพัฒนาขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง และได้เพิ่มสถานีฐานหลักและสถานีฐานย่อยเพื่อขยายความครอบคลุมของโครงข่ายโดยเฉพาะโครงข่าย 4G ในพื้นที่ที่มีการใช้งานสมาร์ทโฟนอย่างหนาแน่น สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และพื้นที่ที่มีความต้องการการให้บริการสูง เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ พัทยา ขอนแก่น สุราษฎร์ธานี สงขลา นครราชสีมา ชลบุรี และระยอง โดยบริษัทได้จัดสรรคลื่นความถี่ 1800 MHz จำนวน 15 MHz และคลื่นความถี่ 2.1G Hz จำนวน 5 MHz ในการให้บริการ 4G และมีแผนจะจัดสรรคลื่นความถี่ 1800 MHz สำหรับบริการ 4G เพิ่มเป็นจำนวน 20 MHz ในปี 2559 โดยจะเปิดให้บริการ 4G ทั่วประเทศไทยครบทุกจังหวัดภายในปี 2559

บริษัทเน้นย้ำกลยุทธ์หลักคือ “Loved by Customers” หรือการเป็นที่รักของลูกค้า โดยการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงานเมื่อลูกค้าเกิดข้อสงสัยทั้งในคุณภาพของสัญญาณและความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้น ข้อติชมและสถิติต่าง ๆ ของลูกค้าจะถูกนำมาใช้เพื่อวางแผนพัฒนาคุณภาพของสัญญาณอย่างต่อเนื่อง และยังมีการประเมินความครอบคลุมและคุณภาพของสัญญาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาสัญญาณในพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่น โดยผู้บริหารและวิศวกรได้เข้าร่วมเดินตรวจสอบสภาพสัญญาณของโครงข่ายเพื่อความแม่นยำของพื้นที่ที่ควรพัฒนา พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าอีกด้วย

(2) ปัจจัยด้านราคา

บริษัทมีรายการแพ็คเกจค่าบริการที่หลากหลาย รวมทั้งมีรายการส่งเสริมการขายและบริการเสริมอื่น ๆ เช่น แอปพลิเคชันส่งคอมออนไลน์, SMS, MMS และบริการดาวน์โหลดต่าง ๆ ผ่านโครงข่าย 4G/3G/EDGE โดยนำเสนอแพ็คเกจหลากหลายที่คุ้มค่าให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานของแต่ละบุคคล เช่น แพ็คเกจค่าบริการเป็นรายเดือนที่คิดตามปริมาณข้อมูลที่ใช้รวมทั้งแบบ Max Speed ที่ใช้งานได้เต็มความเร็ว หรือแบบ Non Stop ที่ใช้งานได้ต่อเนื่องไร้กังวล หรือแพ็คเกจเสริมที่คิดค่าบริการเป็นรายวันและรายสัปดาห์ ซึ่งแพ็คเกจบริการดังกล่าวช่วยให้ปริมาณการใช้บริการข้อมูลเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากลูกค้าได้รับความคุ้มค่ามากขึ้น

(3) เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟน

สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของการเติบโตของบริการอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทได้มีการนำเสนอสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตรุ่นใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามที่จะกระตุ้นการใช้งานบริการข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทยังได้ร่วมกับผู้ผลิตโทรศัพท์ชั้นนำต่าง ๆ ในการนำเสนอแพ็คเกจข้อมูลควบคู่ไปกับการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์หรือสมาร์ทโฟนที่รองรับเทคโนโลยี 4G และ 3G เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ทันทีในราคาที่เข้าถึงง่าย

บริษัทประสบความสำเร็จในการจำหน่ายโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต ซึ่งเป็นผลจากคุณสมบัติและความสามารถที่ครบครัน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยราคาที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมกับแพ็คเกจที่มอบมูลค่าที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า โดยบริษัทมีการเปิดตัวโทรศัพท์แอนดรอยด์คุณภาพสูงทั้งหมด 7 รุ่นในปี 2557 เพื่อเจาะตลาดผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้สมาร์ทโฟน และเพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับเทคโนโลยี 3G ในเครือข่าย นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดตัว Happy Phone เมื่อเดือนกันยายน 2557 ซึ่งเป็นพีเจียโฟนที่รองรับเทคโนโลยี 3G และได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยบริษัทสามารถจำหน่ายโทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต และ Happy Phone ในปี 2557 ได้ 1,064,000 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 58 ของยอดจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์ทั้งหมดของบริษัท ทั้งนี้ ความสำเร็จที่ทำให้โทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต และ Happy Phone ประสบความสำเร็จ คือ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถขยายไปยังผู้ค้าปลีกขนาดเล็กทั่วประเทศเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าที่อยู่ห่างไกลได้ โทรศัพท์ดีแทคไดรเน็ต และ Happy Phone ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นโทรศัพท์ที่มีความคุ้มค่าสำหรับผู้บริโภค 3G ด้วยราคาและแพ็คเกจที่ยอดเยียม โดยนอกเหนือจากช่องทางการจำหน่ายโดยทั่วไป บริษัทได้ขยายสู่ช่องทางดิจิทัลเพื่อให้บริการลูกค้าได้มากขึ้นและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการซื้อสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตทางอินเทอร์เน็ต และในปี 2558 บริษัทนำเสนออุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยี 4G มากยิ่งขึ้น โดยบริษัทได้เปิดตัวโทรศัพท์ดีแทคโฟนรุ่น Eagle X และรุ่น Eagle Blade ซึ่งรองรับเทคโนโลยี 4G รวมทั้งนำเสนอสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ภายใต้แบรนด์ของดีแทคอย่างต่อเนื่อง เช่น ดีแทค Joey Jet เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสมาร์ทโฟนได้ง่ายมากขึ้น รวมทั้งมีรายการส่งเสริมการขายและให้ส่วนลดค่าเครื่องเมื่อลูกค้าสมัครใช้บริการของบริษัท

(4) การตั้งค่าโทรศัพท์

บริษัทได้พัฒนาระบบการให้บริการ Terminal Management เพื่อให้พนักงานทราบว่าผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใดและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อ Call Center ของบริษัทหรือเข้าไปยังเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อขอรับบริการตั้งค่าโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว

(5) ผู้ให้บริการด้าน Content และโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ

บริษัทให้ความสำคัญกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า โดยมุ่งเน้นพัฒนาสินค้าและบริการด้านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังพัฒนาช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ เพิ่มขึ้น โดยในปี 2557 บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาและสร้างชุมชนผู้สร้างแอปพลิเคชันระดับท้องถิ่น บริษัทจึงจัดให้มีการแข่งขันภายใต้ชื่อ “ดีแทค แอ็คเซ็ลเรท” เป็นปีที่สองเพื่อพัฒนาผู้สร้างแอปพลิเคชันคนไทยให้มีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับโลก และในปี 2558 บริษัทได้เปิดตัว “แคปเจอร์ แอป” (Capture App) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน

สำหรับการจัดเก็บภาพถ่ายและวิดีโอบนสมาร์ทโฟน ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องกังวลว่าจะต้องลบรูป หรือกระทบต่อพื้นที่จัดเก็บบนโทรศัพท์ หรือกังวลว่าข้อมูลจะหายเมื่อโทรศัพท์หายไป โดยให้ลูกค้าของบริษัทใช้บริการได้ฟรี

บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ตไร้สาย ภายใต้แนวคิด Ecosystem โดยบริษัทได้จับมือกับพันธมิตรต่าง ๆ ระดับโลก มุ่งเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการในโลกอินเทอร์เน็ตและริเริ่มการให้บริการด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า และหนึ่งในศักยภาพที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบธุรกรรมด้านการเงินที่เรียกว่า DoB (Direct Operator Billing) ซึ่งทำให้ลูกค้าของบริษัทสามารถซื้อสติกเกอร์ LINE หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ จากร้านต่าง ๆ ที่เป็นพันธมิตรกับบริษัท แล้วเรียกเก็บเงินผ่านบัญชีลูกค้าของบริษัทได้

(6) กิจกรรมการให้ความรู้และกิจกรรมด้านการตลาด

ในปี 2558 การแข่งขันในตลาดยังคงมีอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยบริษัทใช้แนวคิด Reach Everywhere, Understand Every Heart เพื่อสื่อถึงโครงข่ายการให้บริการของบริษัทที่มีครอบคลุมและเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทได้พัฒนาโครงข่ายให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายพื้นที่ให้บริการ 4G ได้ครอบคลุมกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และอีก 40 เมืองใหญ่ รวมทั้งเพิ่มความต่อเนื่องและขยายโครงข่าย 3G ได้ครอบคลุมร้อยละ 94 ของจำนวนประชากรซึ่งเป็นพื้นที่ให้บริการที่กว้างที่สุดเท่าที่บริษัทเคยมี โดยตั้งเป้าหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตชั้นนำในประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทได้ทำกิจกรรมทางการตลาดทั้งการนำเสนอแพ็คเกจรูปแบบใหม่สำหรับกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือนอย่าง Love & Roll ที่ช่วยให้ลูกค้านำปริมาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ไม่หมดโอนไปใช้ในเดือนถัดไปได้ และนำเสนอแพ็คเกจเสริมสำหรับลูกค้าระบบเติมเงินให้มีความหลากหลาย ตอบสนองลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ในขณะที่บริษัทได้นำเสนอโปรโมชั่นเกี่ยวกับอุปกรณ์สมาร์ทโฟนเพื่อให้ลูกค้าเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน 4G และ 3G ได้ง่ายขึ้น ทั้งการให้ส่วนลดค่าเครื่องเมื่อสมัครแพ็คเกจที่กำหนด และการผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิต รวมทั้งบริษัทมีกิจกรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริษัทอย่างต่อเนื่อง

(ง) บริการระหว่างประเทศ

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

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2550 ดีแทค ไตรเน็ต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศจาก กทช. และได้เปิดให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส "004" นอกจากนี้ ลูกค้าของบริษัทยังสามารถเลือกโทรออกไปยังต่างประเทศผ่านโครงข่ายของ กสท โทรคมนาคมผ่านรหัส "001 และ 009" หรือทีโอที ผ่านรหัส "007 และ 008" ซึ่งค่าใช้จ่ายบริการจะถูกรวมไว้ในใบเรียกเก็บค่าบริการของลูกค้าระบบรายเดือน ส่วนลูกค้าระบบเติมเงินจะมีการตัดยอดค่าใช้จ่ายบริการโดยอัตโนมัติ

สำหรับบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ลูกค้าของบริษัททั้งในระบบรายเดือนและระบบเติมเงินเมื่อเดินทางไปต่างประเทศจะสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายผู้ร่วมให้บริการโทรศัพท์ในต่างประเทศทั้งบริการเสียง บริการเสริม และบริการรับส่งข้อมูล โดยบริษัทให้บริการแพ็คเกจ dtac non-stop data roaming ให้ลูกค้าได้ใช้บริการข้อมูลในต่างประเทศใน 15 ประเทศยอดฮิตได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ต้องเลือกเครือข่าย และบริษัทมีบริการ "dtac worry free" ที่ช่วยให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตในต่างประเทศได้อย่างสบายใจไม่ต้องกังวล

รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติสำหรับลูกค้าที่เดินทางออกนอกประเทศและผู้เดินทางมายังประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในบริการที่บริษัทให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อการเติบโตของรายได้บริการข้ามแดนอัตโนมัติคือ การขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวประกอบกับสภาพเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมืองโดยรวมของประเทศ

ในปี 2558 รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติลดลงร้อยละ 8.8 จากปีก่อน มาอยู่ที่ 1,336 ล้านบาท

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2557	2558
รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (ล้านบาท)	2,102	1,466	1,336
รายได้จากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละของรายได้	3.0	2.1	2.0
รวมจากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย			

(จ) การให้บริการอินเทอร์เน็ต

ดีแทค ไตรเน็ต ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแก่กลุ่มลูกค้าประเภทองค์กรด้วยการเชื่อมต่อวงจรเฉพาะลูกค้าแต่ละราย (Dedicated Access) ผ่านโครงข่ายวงจรรวมที่ได้เชื่อมต่อตรงกับ Internet Gateway ของผู้ให้บริการ Internet Gateway รายใหญ่ของประเทศไทย รวมทั้งเชื่อมต่อตรงกับ International Internet Gateway และผู้ให้บริการ IP Transit ขึ้นนำในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับ-ส่งข้อมูลอินเทอร์เน็ตทั้งในประเทศ และไปยังประเทศปลายทางทั่วโลกได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมกันนี้ ยังได้นำเสนอบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการควบคู่ไปด้วย ได้แก่

- 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

ลูกค้าในกลุ่มองค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย ลูกค้าองค์กรที่เป็นนิติบุคคล ทั้งกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งครอบคลุมธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การธนาคารและการเงิน (Banking and Finance) ธุรกิจการผลิต (Manufacturing) ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก (Wholesale and Retail) การค้าและบริการ (Services) ธุรกิจก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ (Construction and Property) ธุรกิจเทคโนโลยีและโซลูชันพาร์ตเนอร์ รัฐบาลกิจ และหน่วยงานราชการ (State Enterprise and Government) โดยบริษัทเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการและโซลูชันสำหรับลูกค้ากลุ่มองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยความหลากหลายและเหมาะสมของบริการและโซลูชันสำหรับแต่ละประเภทอุตสาหกรรมเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กรในแต่ละภาคอุตสาหกรรมนั้นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยจะได้รับการบริการหลังการขายจากทีมงานที่จัดสรรมาดูแลโดยเฉพาะ รวมถึงได้รับสิทธิพิเศษและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นให้โดยเฉพาะสำหรับลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ

(ซ) การให้บริการลูกค้า

การให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนั้น ปรัชญาองค์กรของบริษัทจึงเน้นในเรื่องการให้บริการที่เป็นมิตร ดูแลใส่ใจ และให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นการต่อยอดถึงความตั้งใจของบริษัทที่จะให้บริการอันเป็นเลิศและมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า โดยบริษัทมุ่งพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

(1) Call Center

Call Center ทำหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการใหม่ ๆ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาการใช้บริการ เปลี่ยนแปลงประเภทการใช้บริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้บริการ รับแจ้งปัญหาการใช้บริการโครงข่ายและปัญหาอื่น ๆ รวมทั้งรับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ จากลูกค้า โดยสามารถให้บริการทั้งในภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษายาวี ภาษาจีน ภาษาพม่า ภาษาลาว ภาษากัมพูชา ภาษามลายู ภาษาเวียดนาม และภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

ลูกค้าสามารถติดต่อ Call Center ที่หมายเลข 1678 ได้ทั้งจากโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์พื้นฐานตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด รวมทั้งสามารถติดต่อผ่านเว็บไซต์ของบริษัท แชนแนลออนไลน์ อีเมลหรือทางสังคมออนไลน์ ได้เช่นกัน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งต่อเป้าหมายการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า จึงได้นำกลยุทธ์การให้บริการลูกค้าเป็นกลุ่มย่อยมาปรับใช้ โดยจัดแบ่งพนักงานให้บริการออกเป็นกลุ่มเพื่อให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มและรองรับความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น อาทิ ลูกค้าระบบรายเดือน ลูกค้าระบบเติมเงิน ลูกค้าวัยรุ่นที่สนใจบริการเสริมต่าง ๆ ลูกค้า SMEs และลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response System) ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการที่ติดต่อมายัง Call Center สามารถทำรายการบางประเภทได้ด้วยตนเองจากระบบอัตโนมัติที่ตั้งไว้โดยไม่ต้องผ่านพนักงาน เช่น การตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตและการสมัครบริการข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ บริษัทยังมีบริการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและแจ้งข้อมูลระหว่างลูกค้ารอสายพนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ Call Center มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทยังอยู่ระหว่างการพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเน้นการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

(2) สำนักงานบริการ

บริษัทนำกลยุทธ์ “ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” (Customer Centricity) สร้างแนวคิดศูนย์บริการรูปแบบใหม่ ปรึมาตรฐานทุกร้านให้สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ศูนย์บริการดีแท้ได้ปรับเปลี่ยนและลงทุนครั้งใหญ่โดยนำความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมาเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่าง 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

ศูนย์บริการดีแทครูปแบบใหม่เปิดตัวสาขาแรกในปี 2555 เป็นต้นแบบการให้บริการครบวงจรทั้งการขายและบริการ พร้อมจัดข้อเสนอให้ตรงใจลูกค้าแต่ละกลุ่ม ด้วยแนวคิดศูนย์บริการรูปแบบใหม่นี้ ลูกค้าจะได้รับประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการอย่างครบวงจรในลักษณะ One Stop Service ได้รับความสบายใจจากการให้คำแนะนำปรึกษา จำหน่าย และบริการหลังการขายที่ต่อเนื่องเป็นระบบเดียวกันในรูปแบบ Sales & Service Integration มีประสบการณ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น (Better Experience) จากบรรยากาศและระบบบริการที่พัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพตอบรับกับความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง รวมทั้งได้รับข้อมูลในการช่วยตัดสินใจจากการจัดข้อเสนอที่แบ่งตามลักษณะการใช้งานในกลุ่ม (Segment) ต่าง ๆ เหนือสิ่งอื่นใด รูปแบบใหม่ของศูนย์บริการนี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกและความผูกพันที่ระหว่างบริษัทกับลูกค้า และสร้างความแตกต่างทางธุรกิจในระยะยาวด้วย

บริการต่าง ๆ ที่สำนักงานบริการจัดเตรียมไว้สำหรับลูกค้า อาทิ

- บริการครบครัน ณ จุดเดียวหรือ One-Stop Service ซึ่งลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ เช่น เปิดใช้บริการ ชำระค่าบริการ เปลี่ยนโปรโมชัน เปิดหรือระงับการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เปลี่ยนชื่อผู้จดทะเบียนใช้บริการ โอนเลขหมาย ขอชิมการ์ดใหม่ สมัครบริการข้อมูล และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น
- ‘Segment Wall’ เพื่อแสดงเครื่องโทรศัพท์และแพ็คเกจต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- มุมให้บริการข้อมูล เป็นจุดนำเสนอบริการเสริมใหม่ ๆ ให้ลูกค้าได้รับทราบและทดลองใช้ด้วยตนเอง รวมทั้งบริการตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต

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

ปัจจุบันนี้ บริษัทได้นำ CFL มาพัฒนาการให้บริการและวิธีการทำงานของพนักงาน Call Center และดีแทคฮอลล์ ทั่วประเทศ และบริษัทเชื่อมั่นว่า ด้วย CFL นี้จะช่วยทำให้ลูกค้ารักและรู้สึกผูกพันกับบริษัทมากยิ่งขึ้น จนทำให้ลูกค้าแนะนำให้ครอบครัวมาใช้บริการ ซึ่งกระบวนการนี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับฟังปัญหา แก้ไขปัญหา และติดตามผล โดยจะมีการส่งต่อข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ ของลูกค้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำปัญหามาวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง พร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถเข้าใจและดูแลลูกค้าของบริษัทได้อย่างครบวงจรมากที่สุด

(3) กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

เนื่องจากปัจจุบันอัตราส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรรวมอยู่ในระดับสูงมาก การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยบริษัทมุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อรักษาลูกค้าที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือไปจากการนำเสนอโปรโมชันจูงใจและแคมเปญทางการตลาดต่าง ๆ แล้ว บริษัทได้คิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานที่จะมุ่งไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Operational Excellence) เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

บริษัทมีโครงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยผ่านกิจกรรม ดีแทครีวอร์ด (dtac rewards) เพื่อมอบสิทธิพิเศษให้ลูกค้าของดีแทคนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ส่วนลดในการซื้อสินค้า หรือชิงรางวัล เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทมีกิจกรรม dtac rewards Xtra ที่มอบสิทธิพิเศษที่มากกว่าให้กับลูกค้าที่ใช้งานในระดับที่กำหนด และในปี 2558 บริษัทนำเสนอกิจกรรม Blue Member เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าระดับพรีเมียมของบริษัทโดยมอบสิทธิพิเศษในด้านต่าง ๆ เช่น สิทธิประโยชน์เรื่องโทรศัพท์มือถือ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น

บริการใจดีเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการรักษาลูกค้าที่สำคัญ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นผู้ให้บริการที่เน้นความคุ้มค่าและเป็นมิตรกับลูกค้า บริการใจดีเป็นหัวใจหลักของแบรนด์ที่สะท้อนความเป็นผู้ให้บริการที่ใจดีและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

หนึ่ง หลังจากการปรับภาพลักษณ์ตราสินค้าสำหรับบริการในระบบเติมเงินมาเป็น “แสบปี้” ตั้งแต่ปี 2546 บริษัทได้ทยอยเปิดตัวบริการใจดีออกอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ “ใจดีให้ยิ้ม” บริการเติมเงินฉุกเฉินเมื่อเงินใกล้หมด “ใจดีแปลให้” บริการแปลภาษาไทย/อังกฤษเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวัน “ใจดีแจ้งเครือข่าย” บริการเสียงแจ้งให้ลูกค้าทราบหากเลขหมายปลายทางอยู่ในเครือข่ายของบริษัท “ใจดีให้ออน” บริการโอนค่าโทรคงเหลือในระบบเติมเงินให้เลขหมายอื่นในระบบเติมเงินของบริษัท “ใจดีแจกวิน” บริการเพิ่มจำนวนวัน “ใจดีฉุกเฉิน” บริการส่งข้อความสั้นให้หมายเลขปลายทางโทรกลับ และเพื่อเป็นการตอบสนองการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่กำลังเติบโต บริษัทได้เปิดบริการ “ใจดีให้เน็ต” ที่ให้ลูกค้าใช้อินเทอร์เน็ตได้ 30 นาทีสูงสุด 4 ครั้งต่อเดือน

(4) การปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร

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

2.2.2 การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

(ก) กิจกรรมทางการตลาด

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

บริษัทยังจัดกิจกรรมทางการตลาดกับร้านค้าตัวแทนจำหน่ายและตัวแทนจำหน่ายประจำเขต (Distributor) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ร้านค้าและตัวแทนจำหน่ายประจำเขตเข้าใจถึงนวัตกรรมต่าง ๆ ด้านการบริการ และกลยุทธ์ด้านราคา รวมทั้งการพัฒนาโครงข่ายของบริษัท นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมที่ตัวแทนของบริษัทไปเยี่ยมร้านค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและตรวจสอบการดำเนินงานและการให้บริการกับลูกค้าของร้านค้าแต่ละรายเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของบริษัท

(ข) การจัดจำหน่าย

การจัดจำหน่ายนับเป็นเครื่องมือและช่องทางที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทและการขยายเครือข่ายการจัดจำหน่ายเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทได้อย่างแพร่หลายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นการขยายฐานลูกค้ารายใหม่และรักษากลุ่มลูกค้าปัจจุบันไว้ ทั้งนี้ การจัดจำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินของบริษัทมี 4 ช่องทางหลักคือ

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

สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย

สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อย เป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายและให้บริการลูกค้าของบริษัท สำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อยนับเป็นหนึ่งในเครือข่ายร้านค้าปลีกโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ ซิมการ์ดในระบบรายเดือนและเติมเงิน รวมถึงการให้บริการหลังการขายในด้านอื่น ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกซื้อเครื่องโทรศัพท์ ชุดเลขหมาย บัตรเติมเงิน และบริการเติมเงินอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ รวมทั้งรับชำระค่าใช้บริการและให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้า และบางสาขาย่อยให้บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกด้วย

ในปัจจุบัน บริษัทมีระบบตรวจเช็คและตรวจสอบการให้บริการและการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมาตรฐาน โดยจัดตั้งทีมงานปฏิบัติการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการปรึกษาทางธุรกิจ (Business Consultant) ของบริษัทเข้าไปให้คำปรึกษาถึงการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าในทุกระดับ อีกทั้งได้เน้นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของร้านแฟรนไชส์ในทุกระดับเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเป็นมืออาชีพ

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

นอกจากสำนักงานบริการลูกค้าสาขาย่อยแล้ว บริษัทยังมีเครือข่ายการจัดจำหน่ายสินค้าทั่วประเทศผ่านตัวแทนจำหน่าย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นร้านค้าปลีกหรือร้านค้าปลีกที่มีเครือข่าย (Chain Stores) ที่จำหน่ายสินค้าและบริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ผู้บริโภคเป็นหลักหรือในบางกรณีอาจจำหน่ายสินค้าต่อให้กับตัวแทนจำหน่ายรายอื่นโดยการจำหน่ายผ่านยูดี

ร้านค้าทั่วไป ได้แก่ ร้านค้าปลีกซึ่งจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายหนังสือ และสถานบริการน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งไม่มีธุรกิจหลักเกี่ยวข้องกับการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์หรืออุปกรณ์โทรคมนาคม รวมถึงตัวแทนให้บริการเติมเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ “แสบป๊อออนไลน์” ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้ขยายช่องทางจำหน่ายผ่านร้านค้าทั่วไปและตัวแทนจำหน่ายแสบป๊อออนไลน์ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

2.2.3 การพัฒนาด้านโครงข่าย

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีโครงข่ายมีดังนี้

	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2557	2558
จำนวนสถานีฐานของ 2G-1800 MHz	10,779	10,830	10,846
จำนวนสถานีฐานของ 3G-850 MHz	5,190	5,912	11,565
จำนวนสถานีฐานของ 3G-2.1 GHz	5,900	11,619	12,754
จำนวนสถานีฐานของ 4G-2.1 GHz	-	1,056	4,151
จำนวนสถานีฐานของ 4G-1800 MHz	-	-	2,191

ณ สิ้นปี 2558 บริษัทมีจำนวนสถานีฐานทั้งหมด 41,507 สถานีทั่วประเทศ เพิ่มขึ้นจากการขยายโครงข่าย 4G ทั้งบนคลื่นความถี่ 1800 MHz และ 2.1 GHz เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานด้านข้อมูลความเร็วสูงในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และอีก 40 เมืองใหญ่ รวมทั้งมีการขยายโครงข่าย 3G บนคลื่นความถี่ 850 MHz และ 2.1 GHz ซึ่งช่วยเพิ่มพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมร้อยละ 94 ของจำนวนประชากรทั้งหมด เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

2.3 การตลาดและการแข่งขัน

2.3.1 ตลาดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในปัจจุบันตลาดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผู้ประกอบการหลัก 3 ราย ได้แก่ เอไอเอส ทรู และบริษัท และมีผู้ให้บริการรายย่อย เช่น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนโครงข่ายเสมือน (Mobile Virtual Network Operator) โดยบริษัทให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้ชื่อทางการค้า “ดีแทค” (dtac) ตั้งแต่ปี 2544 ด้วยนโยบายการนำเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในการให้บริการด้านโทรคมนาคมในประเทศไทยนั้น ในช่วงแรก ผู้ประกอบการเอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการสื่อสาร โดยเป็นการให้บริการภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานกับรัฐวิสาหกิจสองแห่ง ซึ่งปัจจุบันได้แปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว ได้แก่

ทีโอที (เดิมคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) และ กสท (เดิมคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย) ทั้งนี้ ได้มีการเข้าทำสัญญาร่วมการทำงานในช่วงหลังปี 2533 เพื่อให้รัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านโทรคมนาคมและการให้บริการด้านการสื่อสารไร้สายที่เพิ่มขึ้นในประเทศได้

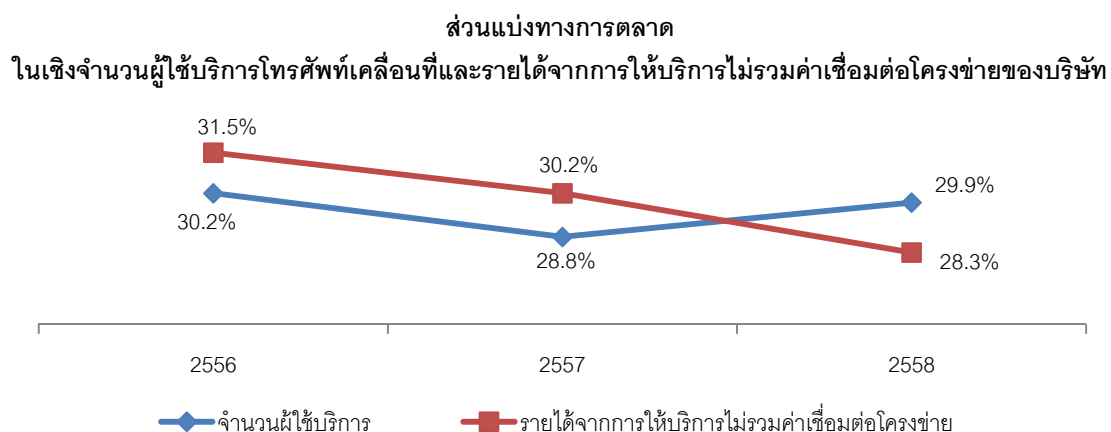
ในลักษณะการดำเนินการแบบ “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” (Build-Transfer-Operate) นั้น ผู้ประกอบการเอกชนในฐานะผู้รับสัมปทานจะเป็นผู้ลงทุนสร้างโครงข่ายพร้อมกับโอนกรรมสิทธิ์ในอุปกรณ์โครงข่ายเหล่านั้นให้แก่หน่วยงานเจ้าของสัมปทาน โดยหน่วยงานเจ้าของสัมปทานให้สิทธิแก่ผู้ประกอบการเอกชนในการใช้อุปกรณ์โครงข่ายเหล่านั้นตลอดอายุสัญญาร่วมการทำงานแต่เพียงผู้เดียว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

บริษัทเริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในย่านความถี่ 800 MHz และในย่านความถี่ 1800 MHz โดยบริษัทได้รับสัมปทานจาก กสท ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นระยะเวลา 27 ปี ภายใต้สัญญาร่วมการทำงานในรูปแบบของสัญญา “สร้าง-โอน-ดำเนินการ” (Build-Transfer-Operate) ซึ่งสัญญาร่วมการทำงานดังกล่าวจะสิ้นสุดในปี 2561 และบริษัทต้องชำระส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ กสท ตั้งแต่วันที่ 2534 (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 6.7.1 – รายละเอียดสัญญาร่วมการทำงานและสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม)

ต่อมาในปี 2555 กสท. ได้ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ด้วยวิธีการประมูลซึ่งผู้ให้บริการหลักทั้ง 3 รายซึ่งรวมถึงบริษัทย่อยของบริษัทเป็นหนึ่งในผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่และได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งได้เปิดบริการโทรคมนาคมด้วยคลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ตั้งแต่วันที่ 2556 เป็นต้นมา

ปัจจุบัน สมาร์ทโฟนกำลังได้รับความนิยมและมีอัตราการใช้งานที่เติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งราคาเฉลี่ยของสมาร์ทโฟนในตลาดมีอัตราที่ลดลง ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสมาร์ทโฟนรวมทั้งบริการอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้ให้บริการต่างขยายโครงข่ายเทคโนโลยี 3G และ 4G อย่างต่อเนื่องและนำเสนอแพ็คเกจเพื่อช่วงชิงตำแหน่งผู้นำในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ปริมาณการใช้งานและรายได้จากการให้บริการด้านข้อมูลเติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด

ในปี 2558 บริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ที่ประมาณร้อยละ 30 และมีส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงรายได้จากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่ายอยู่ที่ประมาณร้อยละ 28 โดยการเติบโตของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะหลังจากการเปิดให้บริการ 3G อย่างเต็มรูปแบบในปี 2556 ถือเป็นจุดเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของผู้บริโภค โดยการใช้งานบริการเสียงมีแนวโน้มลดลงทั้งจากการอึดตัวของผู้ใช้บริการเองและวิถีชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือใช้แอปพลิเคชันแทนการโทรในรูปแบบเดิม ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่ผลักดันการเติบโตของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยในปัจจุบันมาจากปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นและจากจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตรวมถึงผู้ใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น



2.3.2 กลยุทธ์หลักของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตของรายได้และสัดส่วนการขยายตัวของตลาด และบรรลุผลตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยกลยุทธ์หลักดังต่อไปนี้

การนำเสนอนวัตกรรมด้านบริการ

แนวคิดการนำเสนอนวัตกรรมที่บริษัทนำมาใช้ มิได้เกี่ยวข้องกับเรื่องเทคโนโลยีเท่านั้นแต่รวมถึงนวัตกรรมด้านบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและวิถีชีวิตของลูกค้าได้เป็นอย่างดี นวัตกรรมด้านการจัดจำหน่ายและนำเสนอบริการต่อลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาวัตกรรมการจัดจำหน่าย เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

บริษัทเป็นผู้นำที่ริเริ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจด้านโทรคมนาคมของประเทศ โดยลูกค้าต่างให้การยอมรับว่า "ดีแทค" (dtac) คือ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมต่าง ๆ

การเสริมสร้างฐานะทางการตลาดให้แข็งแกร่ง

บริษัทได้สร้างฐานะทางการตลาดของบริษัทให้แข็งแกร่งโดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ใน 3 ด้านเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนี้

(1) การวางตำแหน่งทางการตลาด

บริษัทได้วางตำแหน่งทางการตลาดให้เป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกใจลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของการให้บริการ การคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความคุ้มค่าให้กับลูกค้ามากที่สุด

(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 โดยแบ่งฝ่ายงานออกเป็น 7 กลุ่ม ซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดังนี้

กลุ่มการตลาด : รับผิดชอบการบริหารจัดการกลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงงานบริการด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงงาน Contact Center เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารธุรกิจ

กลุ่มเทคโนโลยี : รับผิดชอบการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งหมดเพื่อสนับสนุนธุรกิจและการประกอบการของบริษัท

กลุ่มการเงิน : รับผิดชอบการบริหารงานด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณทั้งหมด รวมทั้งตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายของทุกหน่วยงานในบริษัท การลงทุน และการระดมทุน

กลุ่มกลยุทธ์ : รับผิดชอบการวางแผนกลยุทธ์องค์กรธุรกิจขององค์กร พัฒนาธุรกิจและร่วมสร้างธุรกิจต่าง ๆ

กลุ่มบุคคล : รับผิดชอบการบริหารงานด้านบุคลากร การพัฒนาองค์กร กระบวนการทำงาน และงานธุรการ

กลุ่มกิจการองค์กร : รับผิดชอบการบริหารงานด้านกฎหมาย ภาวะเสี่ยง และความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ตลอดจนกิจกรรมทางด้านสังคมต่าง ๆ

กลุ่มส่งเสริมการขาย : รับผิดชอบการจำหน่ายและการจัดจำหน่าย รวมทั้งการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่และรายการส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่าง ๆ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.3.3 แนวโน้มภาวะอุตสาหกรรม

การเติบโตของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะหลังจากการเปิดให้บริการ 3G ของผู้ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในปี 2556 ถือเป็นจุดเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของผู้บริโภค โดยการใช้งานบริการเสียงมีแนวโน้มลดลงทั้งจากการอิมมูนิตีของผู้ใช้บริการเองและวิถีชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือใช้แอปพลิเคชันแทนการโทรในรูปแบบเดิม ปัจจัยหลักที่ผลักดันการเติบโตของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยในปัจจุบันจึงมาจากปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตรวมถึงผู้ใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น และการใช้งานสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันการส่งข้อความและคอนเทนต์ในรูปแบบวีดิโอสตรีมมิ่ง โดยการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความสะดวกมากขึ้นทั้งจากการโครงข่ายเทคโนโลยี 4G และ 3G ของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเปลี่ยนมาใช้สมาร์ทโฟนมากขึ้นโดยใช้กิจกรรมทางการตลาดทั้งการให้ส่วนลดค่าเครื่อง และนำเสนอสมาร์ทโฟนที่มีความหลากหลายตอบสนองได้ในทุกกลุ่มลูกค้า

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคนี้คือ คุณภาพในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตซึ่งต้องมีโครงข่ายที่ครอบคลุมและสร้างประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ตของลูกค้าได้ดีต่อเนื่อง มีเนื้อหาคอนเทนต์เพื่อกระตุ้นการใช้งานและบริการดิจิทัลต่าง ๆ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะแข่งขันกันนำเสนอสมาร์ทโฟนพร้อมกับบริการอินเทอร์เน็ตและข้อเสนอทางการเงินให้กับผู้บริโภค เช่น การผ่อน 0% หรือการให้ส่วนลด ซึ่งเป้าหมายคือการสร้างฐานผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายใหม่และเพิ่มการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการเดิม ซึ่งจะช่วยสร้างการเติบโตของรายได้ของผู้ให้บริการ

ในปี 2559 แนวโน้มการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยยังอยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง เพื่อชิงชิงตำแหน่งผู้นำการให้บริการ 4G หลังการประมูลคลื่นความถี่ในช่วงปลายปี 2558 ทั้งนี้ บริษัทมีเป้าหมายที่จะสร้างรายได้จากการให้บริการให้กลับมาเติบโตและรักษาส่วนแบ่งการตลาดในเชิงรายได้ ดังนั้น เราจะดำเนินกิจกรรมการตลาดรวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในโครงข่ายของเราอย่างต่อเนื่องและมีแผนที่จะลงทุนในโครงข่ายในระดับเดียวกับปี 2558 เพื่อพัฒนาโครงข่าย 4G ให้มีคุณภาพ ขยายพื้นที่ให้บริการ 3G ให้ครอบคลุมร้อยละ 95 ของจำนวนประชากร และพัฒนาโครงข่าย 2.1 GHz ให้มีความต่อเนื่องมากขึ้น

2.3.4 การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

ในปัจจุบัน การประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ภายใต้กฎหมายหลักสองฉบับ ได้แก่ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ 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 จะอนุญาตให้เอกชนให้บริการด้านโทรคมนาคมโดยวิธีการเช่าทำสัญญาเช่ากับเอกชน 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 ตามสัญญาร่วมการทำงานดังกล่าว บริษัทมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการครอบครองและดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงข่าย อุปกรณ์ และทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมตลอดระยะเวลาของสัญญา

(ข) การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้กฎหมายใหม่

จุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ได้แก่การตรา 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

- พิจารณานโยบายและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณานโยบายและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- พิจารณานโยบายและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม 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 กำหนดให้บุคคลที่เป็นคู่สัญญากับทีโอทีหรือ กสท. ซึ่งให้บริการโทรคมนาคมอยู่ก่อนวันที่ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีผลใช้บังคับ ยังคงมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามขอบเขตและสิทธิที่มีอยู่เดิมตามสัญญาจนกว่าการอนุญาตหรือสัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดลง ดังนั้น บริษัทในฐานะคู่สัญญาร่วมทำงานจึงมีสิทธิในการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามสัญญาร่วมทำงานได้โดยไม่ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ จนกว่าสัญญาร่วมทำงานจะสิ้นสุดลง

(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 หรือเป็นการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรมหรือต่อประโยชน์สาธารณะและผู้บริโภค โดย กสทช. จะออกใบอนุญาตให้กับผู้ขอรับใบอนุญาตหากผู้ขอรับใบอนุญาตนั้นได้ปฏิบัติตามต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด และ

- ใบอนุญาตแบบที่สาม ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายเป็นของตนเองและเป็นกิจการโทรคมนาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่บุคคลทั่วไปจำนวนมาก หรือเป็นการให้บริการที่อาจมีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม หรืออาจกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือมีเหตุจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นพิเศษ กสทช. มีดุลพินิจในการพิจารณาออกใบอนุญาตให้กับผู้ขอรับใบอนุญาต

ปัจจุบัน บริษัทย่อยของบริษัท (กล่าวคือ ดีแทค ไตรเนต) ได้รับใบอนุญาตที่สำคัญจาก กสทช. กล่าวคือ (ก) ใบอนุญาตแบบที่สามในการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (ข) ใบอนุญาตแบบที่หนึ่งในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และเมื่อเดือนธันวาคม 2555 ได้รับ (ค) ใบอนุญาตแบบที่สามเพิ่มเติมซึ่งเป็นใบอนุญาตสำหรับใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 GHz เพื่อใช้ประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เมื่อเดือนธันวาคม 2555 กสทช. ได้มีประกาศ กสทช. เรื่อง ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกแบบ (ไม่รวมผู้รับสัมปทาน เช่น บริษัท) มีหน้าที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราขั้นต่ำที่ 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 โดย กสทช. ได้จัดการประมูลคลื่นความถี่ซึ่งในเดือนธันวาคม 2555 ดีแทค ไตรเนต ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 GHz เพื่อใช้สำหรับการประกอบกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ กสทช. ได้จัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz ในเดือนพฤศจิกายน 2558 และคลื่นความถี่ย่าน 900 MHz ในเดือนธันวาคม 2558 เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายทั้งเทคโนโลยี 3G และ 4G

(ฉ) การกำหนดอัตราค่าบริการและการควบคุมราคา

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม รวมถึงอัตราค่าใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

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

นอกจากนี้ กสทช. ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ซึ่งรวมถึงบริษัทย่อย (กล่าวคือ ดีแทค ไตรเนต) ต้องลดอัตราค่าบริการลงโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละสิบห้าของอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการประเภท

เสียง (Voice) และบริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (Non-voice) ที่มีการให้บริการอยู่ในตลาด ณ วันที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งบริษัทเห็นว่าเงื่อนไขเรื่องการลดอัตราค่าบริการดังกล่าวยังไม่มีความชัดเจน 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 มีผลทำให้ทั้งทีโอทีและบริษัทมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว โดยบริษัทเห็นว่าอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของทีโอทีตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายที่จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายเดิมไม่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอีกต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ค) – ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม)

เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556 กสทช. ได้มีคำสั่งที่ 34/2556 กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ทุกราย ซึ่งรวมถึง ดีแทค ไตรเน็ต 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. มีแนวนโยบายที่จะทบทวนอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมสำหรับผู้ประกอบการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม จึงมีความเป็นไปได้ว่าอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทจะลดลง ซึ่งการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอาจส่งผลกระทบต่อรายได้จากการประกอบธุรกิจ กำไร และผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้ (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ข) – ความเสี่ยงจากการลดอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม)

ในปี 2556 กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2556 มาใช้บังคับแทนประกาศ กสทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์ดังกล่าวมิได้เปลี่ยนแปลงหน้าที่ของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแต่อย่างใด ผู้ประกอบการซึ่งหมายรวมถึงบริษัท

ยังคงมีหน้าที่ให้ผู้ประกอบการรายอื่นเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของตน นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ก็คือ ประกาศ เรื่อง การใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ พ.ศ. 2556 และ ประกาศ เรื่องการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ซึ่งบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต และผู้ประกอบการรายอื่น ๆ จะมีหน้าที่ต้องให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ เข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ตนนำออกให้บริการตามที่กำหนดไว้ในประกาศดังกล่าว โดยคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงเงื่อนไขของสัญญาได้โดยอิสระและหากมีข้อพิพาทในเรื่องอัตราค่าตอบแทน กสทช. จะกำหนดอัตราค่าตอบแทนโดยคำนวณจากต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงโดยวิธีการจัดสรรต้นทุนทั้งหมด (Fully Distributed Cost) รวมถึงราคาค่าปลั๊กด้วยในกรณีที่เป็นการขอใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรคมนาคม

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

(ซ) กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้เลขหมายโทรคมนาคม

กทช. ได้ประกาศใช้บังคับประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551 ภายใต้ประกาศดังกล่าว เฉพาะผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม (รวมถึงบริษัท (ในฐานะผู้รับสัมปทานจาก กสทช.) และ ดีแทค ไตรเน็ต) มีสิทธิขอรับการอนุญาตและการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมจาก กสทช. 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 กสทช. กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ซึ่งเมื่อเดือนพฤษภาคม 2555 กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งเป็นแผนระยะเวลา 5 ปี โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตทุกราย (แต่ไม่รวมผู้รับสัมปทาน เช่น บริษัท) ต้องจัดสรรเงินรายได้ภายหลังหักค่าใช้จ่ายบางประเภทให้แก่กองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะในอัตราร้อยละ 3.75 ต่อปี

ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กทช. เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2550 และได้เริ่มประกอบการแล้วตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2550 ดีแทค ไตรเน็ต ได้ชำระค่า USO ให้แก่ กสทช. ในอัตราร้อยละ 4 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราเดิมมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามประกาศ กสทช. ฉบับใหม่ ได้ขยายหน้าที่ในการชำระค่า USO ให้ครอบคลุมถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่งซึ่งบริษัทย่อยอื่นของบริษัทก็อาจต้องมีภาระต้องชำระค่า USO ให้แก่ กสทช. ในอัตราร้อยละ 3.75 ต่อปีเช่นกันหากรายได้ของบริษัทย่อยดังกล่าวจนถึงเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด อย่างไรก็ตาม รายได้รวมของบริษัทย่อยดังกล่าวก็นับเป็นจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับรายได้ของบริษัท

(ญ) ข้อจำกัดการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวและการห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว

ข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวที่กำหนดโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมายและสัญญาแต่ละฉบับจะแตกต่างกัน การฝ่าฝืนข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวตามที่กำหนดโดยกฎหมายหรือสัญญาดังกล่าวอาจทำให้มีการยกเลิกใบอนุญาตที่บริษัทและบริษัทย่อยได้รับ หรือบอกเลิกสัญญาที่บริษัทเป็นคู่สัญญา และ/หรืออาจเป็นผลให้บริษัทและบริษัทย่อยไม่สามารถประกอบกิจการได้อีกต่อไป

ข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวและข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวดังกล่าวข้างต้นนี้ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (จ) - ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างด้าว และข้อ 3.1.2 (ข) - ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว)

(ฎ) การให้ความเห็นชอบสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบริษัทกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ

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

กทช. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง การขอความเห็นชอบสัญญาอันเนื่องมาจากการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ พ.ศ. 2549 (“ประกาศว่าด้วยสัญญาต่างประเทศ”) เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลสัญญาประเภทนี้ โดยประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งสำเนาสัญญาที่จะทำกับต่างประเทศให้ กสทช. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนการทำสัญญาดังกล่าว ทั้งนี้ เว้นแต่สัญญาที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติหรือสัญญาที่ กสทช. ประกาศยกเว้นไว้ นอกจากนี้ กสทช. ยังมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขหรือยกเลิกสัญญาใด ๆ ที่ทำกับต่างประเทศที่มีลักษณะหรือเงื่อนไขที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดการผูกขาด หรือจำกัดการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น อำนาจการเข้าทำสัญญาของบริษัทอาจถูกจำกัดโดยกฎเกณฑ์ดังกล่าว

(ฎ) การคุ้มครองผู้บริโภค

กสทช. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ตลอดจนมาตรการและวิธีการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ดังนี้

(1) มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

สัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งผู้ให้บริการจะนำไปใช้กับผู้ใช้บริการจะต้องเป็นสัญญาที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน โดยอย่างน้อยจะต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ มาตรฐานในการให้บริการ โดยข้อสัญญาจะต้องอยู่บนพื้นฐานที่เป็นธรรมและมีความชัดเจน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2549

(2) การร้องเรียน

ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ 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 ให้สอดคล้องกับกฎหมายที่ กสทช. ประกาศกำหนด โดยต้องส่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้ กสทช. เห็นชอบและจัดให้ผู้ให้บริการรับทราบ รวมถึงจัดให้มีการเผยแพร่เป็นการทั่วไป ทั้งนี้ การดำเนินการที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลนี้จะต้องเป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ซึ่งประกาศไว้เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2549

(4) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

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

(5) การจัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บเงินล่วงหน้า

บริษัทและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ให้ครบถ้วนตามข้อ 38 และข้อ 96 ของประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม พ.ศ. 2551

(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 ที่โอทีในการประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ก่อนวันที่ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีผลใช้บังคับ ยังคงมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามขอบเขตและสิทธิที่มีอยู่เดิมตามที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้นต่อไป จนกว่าการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดลง และมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. ตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น ซึ่งปัจจุบัน กสทช. ยังมิได้ออกหลักเกณฑ์ใด ๆ ในเรื่องดังกล่าว (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ข) - ผลทางกฎหมายของสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการทำงานยังไม่มีผลชัดเจน)

(ท) การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากบริการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ผู้ประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ มีสิทธินำค่าภาษีสรรพสามิตที่ผู้ประกอบกิจการได้ชำระแล้วตลอดทั้งปี (ไม่รวมดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือเงินเพิ่มใด ๆ) มาหักออกจากจำนวนเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ประกอบกิจการต้องนำส่งแก่ กสทช. หรือที่โอที ตามสัญญาร่วมการทำงาน โดยบริษัทได้รับหนังสือจาก กสทช. ลงวันที่ 27 มีนาคม 2546 แจ้งให้บริษัทดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550 คณะรัฐมนตรีได้มีมติยกเลิกมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยได้ยกเลิกสิทธิของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการนำค่าภาษีสรรพสามิตที่จะต้องชำระให้แก่รัฐไปหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคม

จะต้องนำส่งให้แก่ กสท. หรือที่ไอที ตามสัญญาความร่วมมืองาน และกระทรวงการคลังได้ออกประกาศลดอัตราภาษีสรรพสามิตจาก อัตราร้อยละ 10 เป็นอัตราร้อยละ 0 ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมมีภาระทางการเงินเกินสมควร ทำให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมจึงไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิตอีกต่อไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ณ) - ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากข้อพิพาทเนื่องจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตและส่วนแบ่งรายได้)

(ณ) สิทธิในการตั้งเสา เดินท่อหรือสาย หรือติดตั้งเครื่องอุปกรณ์โทรคมนาคม

กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสาหรือเดินสาย วางท่อหรือติดตั้ง อุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 18 มีนาคม 2552 ประกาศฉบับดังกล่าวได้ ให้สิทธิแก่ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมตามมาตรา 80 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบ กิจการโทรคมนาคม ให้มีสิทธิขออนุญาตต่อ กสท. เพื่อปักเสา เดินสายหรือท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ บนที่ดินหรือ สิ่งก่อสร้างที่ไม่ใช่ของตนได้ ทั้งนี้ โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขและวิธีการที่ประกาศกำหนดไว้ เช่น ต้องแจ้งเจ้าของที่ดินก่อนและชำระค่า ใช้ประโยชน์ตามที่ตกลงกัน เป็นต้น หากตกลงกันไม่ได้ กสท. มีอำนาจกำหนดค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์ในอัตราที่สะท้อน ต้นทุนส่วนเพิ่มระยะยาว

(ณ) มาตรการป้องกันการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือจำกัดการแข่งขัน

กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการ แข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 โดยมีสาระสำคัญห้ามผู้ประกอบการโทรคมนาคมไม่ให้กระทำการบางอย่างที่ถือว่า เป็นการจำกัดการแข่งขัน รวมทั้งห้ามมิให้ผู้ที่มีส่วนแบ่งการตลาดเกินกว่าร้อยละ 25 ของแต่ละประเภทการบริการหรือผู้ที่ กสท. ประกาศว่าเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดกระทำการบางอย่างที่ถือว่าการจำกัดการแข่งขัน เช่น การเลือกปฏิบัติในด้านอัตรา ค่าบริการอย่างไม่เป็นธรรม ปฏิเสธการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เป็นต้น ซึ่งหากผู้ประกอบการรายใดกระทำ การอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน กสท. อาจมีคำสั่งกำหนดมาตรการเฉพาะให้ผู้ประกอบการรายดังกล่าวปฏิบัติได้ เช่น การสั่งให้ หยุดการกระทำอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน หรือการบังคับให้แยกขายบริการ เป็นต้น

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553 กสท. ได้แจ้งแก่บริษัทว่าบริษัทถือเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญทั้งในตลาดค้าปลีก โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ และตลาดบริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ โดยกำหนดให้บริษัทมีหน้าที่ต้อง ปฏิบัติตามมาตรการเฉพาะที่ กสท. จะประกาศกำหนด โดย กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการ โทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 กำหนดห้ามมิให้บริษัทเรียกเก็บค่าบริการ ประเภทเสียงจากผู้ใช้บริการในอัตราเกินกว่า 99 สตางค์ต่อนาที และยังได้มีคำสั่งลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 กำหนดค่าปรับทาง ปกครองแก่บริษัทในอัตราวันละ 157,947 บาทเนื่องจากเห็นว่าบริษัทไม่ปฏิบัติตามประกาศ กสท. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการ โทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่เห็นด้วยกับคำสั่งดังกล่าว ของ กสท. ในหลายประการและอยู่ในระหว่างขั้นตอนการโต้แย้งคำสั่งดังกล่าว (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 3.1.2 (ข) - การกำหนดอัตราค่าบริการขั้นสูงโดย กสท.)

นอกจากนั้น กสท. ได้แจ้งอีกว่า บริษัทในฐานะผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญมีหน้าที่ตามประกาศ กสท. เรื่องหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2555 ในการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทและต้องนำส่ง รายงานที่ผ่านการสอบทานจากผู้สอบบัญชีอนุญาตต่อสำนักงาน กสท. ตามประกาศดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ กสท. ได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดผู้มีอำนาจเหนือตลาดในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2557 และยกเลิกประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดผู้มีอำนาจเหนือตลาดในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2552 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดผู้มีอำนาจเหนือตลาดใหม่ อย่างไรก็ตาม ในประกาศฉบับดังกล่าวกำหนดให้ คำสั่งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ 32/2553 เรื่อง ระบุผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในแต่ละตลาดที่

เกี่ยวข้อง และคำสั่งอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นใดอย่างมีนัยสำคัญ ยังมีผลบังคับใช้ไปจนกว่าคณะกรรมการจะมีคำสั่งกำหนดผู้มีส่วนได้เสียอื่นใดอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งมาตรการเฉพาะตามประกาศฉบับนี้ พร้อมกันนั้น กสทช. ยังได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง นิยามของตลาดและขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. 2557 และยกเลิกประกาศ กทช. เรื่อง นิยามของตลาดและขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. 2551 เพื่อกำหนดนิยามของตลาดและขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องใหม่อีกด้วย

(ค) 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 และตราพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติกีดขวางการจราจร พ.ศ. 2527 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติกีดขวางการจราจร 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

บริษัทมีผู้จัดหาอุปกรณ์ (Supplier) รายใหญ่ดังนี้

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 ELTEK POWER COMPANY LIMITED	ผู้ขายอุปกรณ์โครงข่าย

บริษัท อีริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ (Supplier) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายของบริษัทรวมถึงเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต และเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าด้านการรับส่งข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ตามความมุ่งหมายของบริษัทที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

2.4.2 Content

ณ สิ้นปี 2558 บริษัทมีผู้พัฒนา Content รวมทั้งสิ้นประมาณ 199 ราย เช่น บริษัท สามารท มัลติมีเดีย จำกัด บริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น. เวิร์ด จำกัด บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) โดย Content ที่ได้รับจากผู้พัฒนาส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 50) จะนำมาเพื่อสนับสนุนการให้บริการดาวน์โหลดเสียงเพลงรอสาย ข่าวด่วนรายวันหรือรายเดือน ดวงชะตาพยากรณ์ ผลกีฬา และเกม โดยบริษัทจะเป็นผู้เก็บรายได้จากผู้ให้บริการและนำมาแบ่งให้กับผู้พัฒนา 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 3 ราย ซึ่งเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบริษัท

2.4.6 การจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่

การจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มมีสัดส่วนสำคัญของรายได้หลักของบริษัท ทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและสนับสนุนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นบริการหลักของบริษัท และเพื่อรองรับความนิยมในสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตที่ยังเติบโตต่อเนื่อง

2.4.7 ความสามารถของโครงข่ายในการให้บริการลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการโดยเฉพาะความสามารถในการรองรับจำนวนลูกค้าของระบบโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถและความชำนาญในการบริหารระบบโครงข่ายให้สามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ บริษัทมีหน่วยงานที่ดำเนินการวางแผน จัดหา และติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเพื่อขยายความสามารถในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการและขยายพื้นที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มากขึ้น

2.5 งานที่ยังไม่ส่งมอบ

- ไม่มี -

3 ปัจจัยความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงของบริษัทนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้โดยอยู่ในระดับความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้และเป็นไปตามวัฒนธรรมของบริษัทการบริหารความเสี่ยงช่วยสนับสนุนให้บริษัทสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้โดยการค้นหาความเสี่ยง จัดการอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นและบริหารโอกาสในการดำเนินงานเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานได้ ปัจจัยความเสี่ยงซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย มีดังนี้

3.1 ความเสี่ยงจากสัญญาร่วมการงาน การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กฎ ระเบียบ และนโยบายของรัฐหรือหน่วยงานกำกับดูแล

3.1.1 ความเสี่ยงจากการที่สัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงก่อนครบกำหนดเวลา

บริษัทประกอบธุรกิจหลักเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยภายใต้สัญญาร่วมการงานกับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (“กสท”) โดยสัญญาร่วมการงานดังกล่าวมีระยะเวลาทั้งสิ้น 27 ปี ซึ่งจะครบกำหนดในวันที่ 15 กันยายน 2561 นอกจากนี้ บริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 (“ดีแทค ไตรเนต”) ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunications - IMT) ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กสท. เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2555 ซึ่งทำให้ ดีแทค ไตรเนต สามารถให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างต่อเนื่องภายหลังจากสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงในปี 2561

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันบริษัทมีข้อพิพาทจำนวนมากกับ กสท ซึ่งบริษัทไม่อาจคาดการณ์ได้ว่า กสท จะบอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงหรือไม่ ดังนั้น หาก กสท บอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงตามเหตุเลิกสัญญาที่กำหนดไว้ในสัญญาร่วมการงาน และบริษัทไม่ได้รับความคุ้มครองจากการดำเนินการดังกล่าวของ กสท เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.1.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กฎ ระเบียบ และนโยบายของรัฐหรือหน่วยงานกำกับดูแล

(ก) ความไม่ชัดเจนในการกำกับดูแลและการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

การประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่ภายใต้กฎหมายหลักสองฉบับได้แก่ พ.ร.บ.องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และ พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม กสท. มีอำนาจออกหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม เช่น การกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการ การกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวอาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทและบริษัทย่อยลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการของบริษัทและบริษัทย่อยสูงขึ้น แล้วแต่กรณี ในทางตรงกันข้าม แม้ว่า กสท. จะได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันหรือใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคม แต่การบังคับใช้กฎเกณฑ์ดังกล่าวอาจยังไม่มีผลชัดเจนในทางปฏิบัติ เกิดความล่าช้า หรืออาจเกิดการปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือโครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกัน หรืออาจมีข้อโต้แย้งจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของ ดีแทค ไตรเนต ในการขยายโครงข่ายบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

(ข) ผลทางกฎหมายของสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการงาน และกระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 GHz ยังไม่มีความชัดเจน

สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาร่วมการงาน

พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 (“พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน”) กำหนดให้หน่วยงานราชการที่ประสงค์จะให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในโครงการของรัฐที่มีวงเงินลงทุนตั้งแต่ 1,000 ล้านบาท

บาทขึ้นไป ปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนด ซึ่งรวมถึงกระบวนการแก้ไขสัญญาระหว่างหน่วยงานราชการและเอกชนซึ่งเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในโครงการของรัฐ

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

ต่อมาคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ให้ความเห็น (เรื่องเสร็จที่ 292/2550) ว่าการแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานทั้ง 3 ครั้งไม่ได้มีการเสนอเรื่องให้คณะกรรมการประสานงานตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวพิจารณา และไม่ได้มีการนำเสนอให้คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ จึงถือว่าเป็นการดำเนินการผิดขั้นตอนที่ พ.ร.บ. การให้เอกชนเข้าร่วมงาน กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม อดีตนายกรัฐมนตรีให้ความเห็นว่าสัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานทั้ง 3 ฉบับยังคงมีผลใช้บังคับอยู่ แต่คณะรัฐมนตรีมีสิทธิเพิกถอนสัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานทั้ง 3 ฉบับได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐและประโยชน์สาธารณะ

อนึ่ง ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงความเห็นทางกฎหมายที่ไม่มีผลผูกพันบริษัท ต่อมาคณะกรรมการประสานงานตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ได้ให้ความเห็นเบื้องต้นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีความเห็นไม่รับรองการแก้ไขสัญญาร่วมการทำงานครั้งที่ 3 ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ส่งเรื่องให้ กสท. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาหลักเกณฑ์และมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบัน พ.ร.บ.การให้เอกชนเข้าร่วมงาน ฉบับดังกล่าวได้ถูกยกเลิกไปแล้วโดย พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 (**พ.ร.บ.การให้เอกชนร่วมลงทุน**) ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2556 โดย พ.ร.บ.การให้เอกชนร่วมลงทุน กำหนดว่าหากปรากฏต่อสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจว่า มีโครงการใดมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานแจ้งหน่วยงานเจ้าของโครงการเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ และหากคณะกรรมการดังกล่าวเห็นสมควรยกเลิกหรือแก้ไขสัญญาร่วมลงทุน ให้เสนอขอความเห็นชอบต่อคณะรัฐมนตรี

เนื่องจาก พ.ร.บ.การให้เอกชนร่วมลงทุน เพิ่งมีผลใช้บังคับ บริษัทจึงไม่อาจทราบถึงความชัดเจนของแนวทางการตีความและการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เพิกถอนสัญญาแก้ไขสัญญาร่วมการทำงาน หรือมีมติให้บริษัทต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติม แม้ว่าบริษัทจะได้ดำเนินการได้แล้วยังมีมติคณะรัฐมนตรีตามกระบวนการทางกฎหมายก็ตาม เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทได้

กระบวนการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

การออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ กสท. ที่ผ่านมาเป็นการออกใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่แก่ภาคเอกชน เพื่อการประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเคลื่อนที่ครั้งแรกภายหลังจาก พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ มีผลใช้บังคับ ดังนั้นที่ผ่านมามีบุคคลหลายฝ่ายออกมาโต้แย้งขั้นตอนและกระบวนการออกใบอนุญาตดังกล่าวของ กสท. โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้โต้แย้งกระบวนการออกใบอนุญาตของ กสท. โดยได้ยื่นฟ้องสำนักงาน กสท. ต่อศาลปกครองกลาง และขอให้ศาลปกครองกลางออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวขอให้มีการระงับกระบวนการออกใบอนุญาตของ กสท. ไว้ก่อน ซึ่งศาลปกครองกลางได้มีคำสั่งเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2555 ไม่รับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินได้อุทธรณ์คำสั่งของศาลปกครองกลางที่มีคำสั่งไม่รับคำฟ้องของผู้ตรวจการแผ่นดินดังกล่าว ซึ่งมีผลทำให้คดียังไม่ยุติ โดยคำอุทธรณ์ยังอยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินการของบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต ตามใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ของ กสท. นั้นยังมีความไม่แน่นอน และหากคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดออกมาตรงข้ามกับศาลปกครองกลาง เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

(ค) ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ("ทีโอที") เป็นคู่สัญญา กับบริษัทตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายซึ่งทำขึ้นในปี 2537 และ 2544 ซึ่งกำหนดให้บริษัทต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราคงที่ต่อเลขหมายสำหรับลูกค้าระบบรายเดือนและอัตราร้อยละของราคาค่าโทรศัพท์สำหรับลูกค้าระบบเติมเงิน

อย่างไรก็ดี ภายหลังจากการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม การเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งกำหนดให้มีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่เป็นธรรมสะท้อนต้นทุนและไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น ในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทจึงได้แจ้งให้ ทีโอที และ กสท ทราบว่า บริษัทจะชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามหลักเกณฑ์และในอัตราที่กฎหมายกำหนดแทนการชำระในอัตราที่กำหนดในข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย โดยบริษัทเห็นว่าค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย ไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคมและประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

ทีโอที ได้แย้งว่าบริษัทมีหน้าที่ต้องชำระค่าตอบแทนการเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราเดิมที่กำหนดไว้ในข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่าย โดยเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2554 ทีโอทีได้ยื่นฟ้องบริษัทต่อศาลปกครองเรียกร้องให้ กสท และ บริษัท ร่วมกันรับผิดชอบชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 113,319 ล้านบาทพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ย และให้ กสท และ บริษัท ปฏิบัติตามข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายต่อไป ต่อมาบริษัทได้รับแจ้งเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2557 ว่า ทีโอที ได้แก้ไขเพิ่มเติมคำฟ้องเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 โดยแก้ไขเพิ่มเติมจำนวนค่าเสียหายพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มและดอกเบี้ยจากเดิมจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 113,319 ล้านบาท เป็นจำนวน 245,638 ล้านบาท (คำนวณถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2557) ส่วนประเด็นอื่น ๆ ในคดี ไม่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแต่อย่างใด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

จากความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทมีความเชื่อว่าบริษัทไม่มีภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ทีโอทีเรียกร้อง เนื่องจากข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศ กทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม และบริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงเชื่อมโยงโครงข่ายแล้ว อย่างไรก็ตาม หากศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาถึงที่สุดให้บริษัทต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ทีโอทีเรียกร้อง เหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท

(ง) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชีซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบันทึกบัญชีเรื่องวิธีการคิดคำนวณค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของบริษัท

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

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันยังไม่มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชีรายรับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในลักษณะดังกล่าว และยังไม่มีความพิพากษาของศาลเป็นที่สุดในเรื่องค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ซึ่งต่อมาหากมีแนวปฏิบัติทางบัญชีในเรื่องนี้หรือศาลมีคำพิพากษาเป็นที่สุดในเรื่องค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) บริษัทอาจต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการบันทึกบัญชีในเรื่องดังกล่าว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการบันทึกบัญชีอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท (โปรดพิจารณาประกอบกับความเสี่ยงในหัวข้อ "(ค) ความไม่แน่นอนในเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคม" ข้างต้น)

(จ) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างด้าว

กฎหมายหลัก ๆ ที่กำหนดข้อจำกัดเกี่ยวกับสัดส่วนการถือหุ้นของคนต่างด้าวไว้ ได้แก่

- ประมวลกฎหมายที่ดิน มีบทบัญญัติห้ามมิให้คนต่างด้าว (ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน) ถือครองที่ดินเว้นแต่จะได้รับอนุญาตตามกฎหมาย สำหรับคนต่างด้าวที่ถือครองที่ดินโดยไม่ได้รับอนุญาตจะต้องจำหน่ายที่ดินดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งไม่น้อยกว่า 180 วันและไม่เกิน 1 ปี
- พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว มีบทบัญญัติห้ามมิให้ "คนต่างด้าว" (ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว) ประกอบธุรกิจบางประเภท ซึ่งรวมถึงการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม มีบทบัญญัติห้ามมิให้ "คนต่างด้าว" (ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว) ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สองและแบบที่สาม
- นอกจากนี้ สัญญาร่วมการงานยังได้กำหนดให้บริษัทดำรงคุณสมบัติตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวด้วย

การฝ่าฝืนสัดส่วนการถือหุ้นของคนต่างด้าวอาจส่งผลให้มีการยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมหรือบอกเลิกสัญญา ร่วมการงาน และส่งผลให้บริษัท และ/หรือ บริษัทย่อยไม่สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

บริษัทเชื่อว่า บริษัทมิได้เป็น "คนต่างด้าว" ตามคำนิยามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ประมวลกฎหมายที่ดิน และ พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของประเทศไทยอย่างครบถ้วนและถูกต้อง

บริษัทเห็นว่ารัฐบาลไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการตีความและการใช้บังคับ พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวในเรื่องที่เกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติ ทำให้บริษัทต้องเผชิญกับความเสี่ยงดังกล่าวในการประกอบกิจการของบริษัท เนื่องจาก พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว แม้ว่าจะมีการใช้บังคับมากกว่า 10 ปี แต่ยังไม่มีความชัดเจนของศาลฎีกาหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนของกระทรวงพาณิชย์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการถือหุ้นแทน (Nominee) ตามมาตรา 36 แห่ง พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว เพื่อให้บริษัทสามารถนำมาใช้ในการประเมินหรือคาดการณ์ผลกระทบจากการใช้บังคับหรือการตีความบทบัญญัติดังกล่าวที่อาจมีต่อบริษัทและบริษัทย่อยได้

จากปัญหาคำไม่ชัดเจนในเรื่องการตีความและการใช้บังคับ พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวดังกล่าว ทำให้เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2554 ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมรายหนึ่งยื่นข้อกล่าวหา กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ดำเนินคดีอาญากับบริษัท (รวมทั้งกรรมการ ผู้ถือหุ้นบางรายของบริษัท และกรรมการของผู้ถือหุ้นดังกล่าว) โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกอบกิจการโทรคมนาคม ฝ่าฝืน พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และวันที่ 22 กันยายน 2554 ผู้ถือหุ้นรายย่อยรายหนึ่งของบริษัท (ซึ่งถือหุ้นจำนวน 100 หุ้น) ได้ยื่นฟ้องหน่วยงานของรัฐซึ่งรวมถึง กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง โดยกล่าวหาว่าบริษัทเป็น "คนต่างด้าว" ตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ซึ่งทั้งสองกรณีดังกล่าวยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและศาลปกครอง บริษัทยังคงเชื่อว่าบริษัทมิได้เป็น "คนต่างด้าว" และได้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวอย่างถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากท้ายที่สุด บริษัทถูกตัดสิน (โดยคำพิพากษาของศาลฎีกาซึ่งถึงที่สุดแล้ว) ว่าไม่มีสถานะเป็นบริษัทไทยตาม พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และ พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม และเหตุดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข อาจถือเป็นเหตุให้ กสทช. บอกเลิกสัญญา ร่วมการงาน หรือสิทธิของบริษัทในการประกอบกิจการโทรคมนาคมภายใต้สัญญา ร่วมการงานถูกเพิกถอน หรือ กสทช. อาจยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามของ ดีแทค ไตรเน็ต ได้ ซึ่งจะมีผลทำให้บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

(ฉ) ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว

กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดข้อห้ามการกระทำที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว พ.ศ. 2555 ("ประกาศครอบงำกิจการ") ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 ประกาศครอบงำกิจการได้กำหนดว่า "การครอบงำกิจการ" หมายถึง การที่คนต่างด้าวมียอำนาจควบคุมหรือมีอิทธิพลในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการกิจการโทรคมนาคมของผู้ขอรับใบอนุญาต โดยการถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงตั้งแต่หนึ่งของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมด เป็นต้น ในเรื่องนี้ บริษัทเห็นว่าประกาศครอบงำกิจการไม่สามารถใช้บังคับกับบริษัทที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานอยู่ก่อน และได้รับการคุ้มครองตามมาตรา 305 (1) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ประกอบกับมาตรา 80 ของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ได้ เนื่องจากบริษัทไม่ใช่ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ซึ่งที่ปรึกษากฎหมายต่างมีความเห็นทางกฎหมายที่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทดังกล่าว และสำหรับ ดีแทค ไตรเนต นั้น ดีแทค ไตรเนต ได้จัดทำหนังสือรับรองยื่นต่อ กสทช. ไปแล้วในคราวยื่นคำขอรับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์และใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามเมื่อปี 2555 ว่า ดีแทค ไตรเนต จะปฏิบัติตามประกาศครอบงำกิจการของ กสทช.

อนึ่ง กสทช. อาจไม่เห็นพ้องด้วยกับแนวทางการตีความของบริษัทตามที่ระบุข้างต้น และสำหรับกรณีของ ดีแทค ไตรเนต นั้นยังมีความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าว อย่างไรก็ตาม ตามแนวทางคำอธิบายที่ กสทช. ชี้แจงต่อประชาชนในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเกี่ยวกับความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของประกาศครอบงำกิจการและโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำนิยาม "การครอบงำกิจการ" ในปี 2555 นั้น บริษัทเชื่อว่าบริษัทและ ดีแทค ไตรเนต ไม่เข้าข่ายเป็นบริษัทที่ถูกครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวตามแนวทางคำนิยาม "การครอบงำกิจการ" ของกสทช. อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงจากความไม่ชัดเจนของการใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับการครอบงำกิจการโดยคนต่างด้าวอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและโอกาสทางธุรกิจของบริษัทและ ดีแทค ไตรเนต

(ช) การกำหนดอัตราค่าบริการขั้นสูงโดย กสทช.

เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 กสทช. ได้ออกประกาศเรื่องอัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรคมนาคมสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ พ.ศ. 2555 โดยได้กำหนดให้ผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในตลาดค้าปลีกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (กล่าวคือ เฉพาะเอไอเอส และบริษัท) มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการได้ไม่เกิน 99 สตางค์ต่อนาที อนึ่ง บริษัทไม่เห็นชอบด้วยการที่ กสทช. ออกประกาศใช้บังคับกับผู้ให้บริการเพียงบางรายจึงได้ยื่นฟ้องเรื่องดังกล่าวต่อศาล ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

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

นอกจากนี้ กสทช. ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยใช้คลื่นความถี่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งรวมถึง ดีแทค ไตรเนต ต้องลดอัตราค่าบริการลงโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการประเภทเสียง (Voice) และบริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (Non-voice) ที่มีการให้บริการอยู่ในตลาด ณ วันที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งบริษัทเห็นว่าเงื่อนไขเรื่องการลดอัตราค่าบริการดังกล่าวยังมีความไม่ชัดเจน ซึ่ง ดีแทค ไตรเนต และผู้รับใบอนุญาตรายอื่นจะต้องร่วมหารือกับ กสทช. เพื่อทราบความชัดเจนต่อไป

(ซ) ความเสี่ยงจากการลดอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556 กสทช. ได้มีคำสั่งที่ 34/2556 กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ทุกราย ซึ่งรวมถึง ดีแทค ไตรเนต ใช้อัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวในอัตราที่ละ 0.45 บาท

เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556 กสทช. ได้แจ้งขอความร่วมมือมายังบริษัทให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ครั้งที่ 22/2556 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556 โดยใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมหรือแก้ไขสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมในส่วนของอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ให้เป็นอัตราเดียวกัน ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์ประจำที่ ในอัตรานาทีละ 0.45 บาท (Call Termination และ Call Origination) และ 0.06 บาท (Call Transit)

นอกจากนี้ กสทช. มีนโยบายที่จะทบทวนอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมสำหรับผู้ประกอบการรายต่าง ๆ รวมถึงบริษัท ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่าอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทอาจมีแนวโน้มลดลงซึ่งการลดลงของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอาจส่งผลกระทบต่อรายได้จากการประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยได้

(ณ) ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากข้อพิพาทเนื่องจากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตและส่วนแบ่งรายได้

นโยบายของรัฐบาลยังไม่มีความแน่นอนเกี่ยวกับการเรียกเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับบริการโทรคมนาคม นอกจากนี้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาษีสรรพสามิต เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2551 กสทช. ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนในปีสัมปทานที่ 12 ถึง 16 เพิ่มเติมพร้อมเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่มรวมเป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ 23,164 ล้านบาท เนื่องจากในช่วงปีสัมปทานดังกล่าวบริษัทได้นำค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่กรมสรรพสามิตไปแล้วมาหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่จะต้องนำส่งให้แก่ กสทช. ตามมติของคณะรัฐมนตรีและตามหนังสือของ กสทช. และเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสทช. ดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่าบริษัทได้ชำระหนี้ผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสทช. เสร็จสิ้นแล้ว และหนี้ทั้งหมดดังกล่าวได้ระงับไปแล้ว อย่างไรก็ตาม กสทช. ได้แย้งคำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการดังกล่าวต่อศาลปกครอง ขณะนี้ คดีอยู่ในการพิจารณาของศาลปกครอง

(ญ) ความเสี่ยงจากการไม่สามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการให้บริการในย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์

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

ภายหลังจากที่ กสทช. ได้ออกประกาศการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันแล้ว กสทช. ได้ยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลางเพื่อขอให้เพิกถอนประกาศดังกล่าวในประเด็นเกี่ยวกับสิทธิในการให้ใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน และได้ยื่นคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางได้ยกคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าว จนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางได้ยกคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวของ กสทช. ในเวลาต่อมา

นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ยื่นฟ้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกลางเพื่อขอให้เพิกถอนมติของที่ประชุม กสทช. ที่เห็นชอบข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทตามประกาศ กสทช. ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งสาระสำคัญของประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมมีหน้าที่ต้องยินยอมให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของตน และได้ยื่นคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ตามมติดังกล่าวของ กสทช. ด้วย อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางได้ยกคำร้องขอทุเลาการบังคับใช้ประกาศดังกล่าวของ กสทช. ในเวลาต่อมา ปัจจุบัน คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลางเช่นกัน

เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557 ดีแทค ไตรเนต ได้รับคำฟ้องที่ กสทช. ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางโดยอ้างว่า ดีแทค ไตรเนต ได้ทำละเมิดต่อ กสทช. ด้วยการนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ของ ดีแทค ไตรเนต ไปเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ตามสัญญาความร่วมมือการงานของบริษัท กสทช. จึง

เรียกร้องให้ ดีแทค ไตรเนต รื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมดังกล่าวและห้ามมิให้ติดตั้งหรือเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของ ดีแทค ไตรเนต กับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมือการงานของบริษัท รวมทั้งเรียกร้องให้ ดีแทค ไตรเนต ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ กสท จำนวน 449,663,091.88 บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี หากไม่ยอมรับรื้อถอน ดีแทค ไตรเนต จะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ กสท เป็นเงินเดือนละ 44,177,642 บาท นับถัดจากวันยื่นคำฟ้องเป็นต้นไป จนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ กสท ได้ยื่นคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษา โดยขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามมิให้ ดีแทค ไตรเนต นำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับคลื่นความถี่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ไปเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมือการงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม ศาลปกครองกลางมีคำสั่งยกคำร้องของ กสท ในเวลาต่อมา ปัจจุบันคดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลางเช่นกัน

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ โดยอ้างว่าได้รับความเสียหายจากการที่บริษัท ปฏิบัติผิดสัญญาความร่วมมือการงานข้อ 2.1 และข้อ 2.3 ด้วยการนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมือการงานไปให้ ดีแทค ไตรเนต ร่วมใช้เพื่อติดตั้งและเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ นอกจากนี้ กสท ยังเรียกร้องให้บริษัทชดใช้ค่าเสียหายจำนวน 658,017,180 บาทพร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี หากไม่ยอมรับรื้อถอน บริษัทจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ กสท เป็นเงินเดือนละ 44,177,642 บาท นับแต่เดือนที่ยื่นคำเสนอข้อพิพาทเป็นต้นไป จนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ กสท ยังได้ยื่นคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษาต่อศาลปกครองกลาง ขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามมิให้บริษัทนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาความร่วมมือการงานไปให้ ดีแทค ไตรเนต ร่วมใช้เพื่อติดตั้งและเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ซึ่งศาลปกครองกลางมีคำสั่งให้คุ้มครองชั่วคราวในกรณีดังกล่าว บริษัทจึงได้ยื่นอุทธรณ์คำสั่งคุ้มครองชั่วคราวของศาลปกครองกลางต่อศาลปกครองสูงสุด

เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2558 ศาลปกครองสูงสุดได้มีคำสั่งกลับคำสั่งของศาลปกครองกลาง เนื่องจากการคุ้มครองชั่วคราวอาจมีผลกระทบต่อการใช้บริการต่อประชาชน จึงถือว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอ ทำให้คำสั่งคุ้มครองชั่วคราวสิ้นผลไป และบริษัทสามารถเชื่อมต่อการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมกับ ดีแทค ไตรเนต และผู้ให้บริการรายอื่นได้ในระหว่างที่การระงับข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการยังไม่ถึงที่สุด และทำให้ ดีแทค ไตรเนต สามารถขยายโครงข่ายบนคลื่นความถี่ ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ได้อย่างรวดเร็วครอบคลุมประชากรได้อย่างทั่วถึงและด้วยต้นทุนต่ำ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ห่างไกลในชนบทมีโอกาสเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น และในราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังเป็นการลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผู้ใช้บริการ และประเทศชาติโดยรวม

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันยังมีการฟ้องร้องเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศและมติดังกล่าวข้างต้นของ กสทท. ทั้งนี้ หากศาลปกครองมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้เพิกถอนประกาศและมติดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับสัมปทาน รวมถึงบริษัท ไม่อาจนำโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้ผู้ประกอบการรายอื่น รวมถึง ดีแทค ไตรเนต ใช้ได้ ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท และอาจทำให้การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมและการให้บริการโทรคมนาคมบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ของ ดีแทค ไตรเนต มีต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น

3.2 ความเสี่ยงที่เกิดจากการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

3.2.1 กิจกรรมโทรคมนาคมของไทยมีการแข่งขันสูงและมีความอ่อนไหวต่อการแข่งขันด้านราคา

ธุรกิจให้บริการโทรคมนาคมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยนับเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีความอ่อนไหวต่อการแข่งขันด้านราคา เนื่องจากตลาดโทรคมนาคมมีการเติบโตอย่างมากโดยเฉพาะปริมาณการใช้ข้อมูลในปีที่ผ่านมา โดยมีการแข่งขันสูงทั้งในด้านราคา โปรโมชัน รวมถึงกิจกรรมทางการตลาดอื่น ๆ หากการแข่งขันทางด้านราคาเพิ่มความรุนแรงขึ้น และหากบริษัทและ

ดีแทค ไตรเน็ต ไม่สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งที่และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม การแข่งขันดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.2.2 บริษัทอาจเผชิญกับการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นจากผู้ประกอบการรายใหม่

ปัจจุบัน ผู้ที่ประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมมีสิทธิขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. ได้โดยเสรี หากมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายและกฎเกณฑ์ของ กสทช. กำหนด อีกทั้ง กสทช. ยังได้ประกาศใช้กฎเกณฑ์ที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการปัจจุบันได้ เช่น การออกประกาศ กสทช. เรื่องการให้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ พ.ศ. 2556 และประกาศ กสทช. เรื่องการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน ซึ่งประกาศทั้งสองฉบับกำหนดให้ผู้ประกอบการที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ มีหน้าที่ต้องให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ตนนำออกให้บริการ นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ออกประกาศ กสทช. เรื่องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน พ.ศ. 2556 ซึ่งมีสาระสำคัญว่า เมื่อได้รับอนุญาตจาก กสทช. แล้ว ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมสามารถขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมแบบโครงข่ายเสมือนได้ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการแข่งขันในธุรกิจ

การปฏิรูปกฎหมายและการเปิดเสรีกิจการสื่อสารโทรคมนาคมจึงอาจทำให้การแข่งขันในตลาดทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น บริษัทไม่สามารถประเมินได้ว่าจะมีผู้ประกอบการรายใหม่จำนวนเท่าใดที่จะได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจาก กสทช. และหาก กสทช. ออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่อาจทำให้การแข่งขันในตลาดทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่อาจมีต้นทุนในการให้บริการที่ต่ำกว่าและอาจใช้วิธีการลดราคาอย่างรุนแรงหรืออาจใช้กลยุทธ์ช่วยเหลือหนุน (Subsidy Approach) เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของตนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของบริษัท และ ดีแทค ไตรเน็ต ในการแข่งขันในตลาดและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและโอกาสทางธุรกิจของบริษัท

3.3 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการดำเนินงาน

3.3.1 ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบสำคัญอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการให้บริการ

บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ตระหนักถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่าย และระบบสำคัญอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการ โดยบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต มีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาแผนเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินและการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบสำคัญอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดทำระบบการบริหารจัดการโครงข่าย (Network Management System) ควบคุมและกำหนดขั้นตอนการบำรุงรักษาโครงข่ายและอุปกรณ์ เพื่อให้โครงข่ายและอุปกรณ์ทั้งหมดอยู่ในสภาพที่สามารถให้บริการด้านโทรคมนาคมแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการเสียงและบริการข้อมูล รวมถึงได้จัดทำและพัฒนาแผนรองรับการหยุดชะงักของระบบที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดเก็บข้อมูลระบบการจัดเก็บค่าบริการและการให้บริการลูกค้าเพื่อให้สามารถดำเนินการและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ยังได้กำหนดแผนสำรองเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินซึ่งครอบคลุมถึงการลงทุนเพิ่มเติมในอุปกรณ์สำคัญและระบบป้องกันภัยต่าง ๆ เช่น ระบบป้องกันเพลิงไหม้และระบบควบคุมการใช้งานโครงข่ายและอุปกรณ์แบบ Real Time โดยบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ได้จัดทำให้มีการฝึกฝนพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ รวมถึงมีการทดสอบแผนรองรับต่าง ๆ อย่างเข้มงวด

นอกจากนี้ บริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต ได้ทำสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองกรณีที่เกิดเหตุทำให้โครงข่ายและอุปกรณ์ของบริษัทได้รับความเสียหาย เพื่อลดผลกระทบของปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวที่จะมีต่อบริษัทและ ดีแทค ไตรเน็ต

3.3.2 การต้องพึ่งพาศักยภาพนอกในการบำรุงรักษาอุปกรณ์โทรคมนาคม

บริษัทต้องให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งรวมถึงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และสถานีฐาน 2G/ 3G/ 4G ทั่วประเทศ ดังนั้น ความสำเร็จของธุรกิจของบริษัทและของ ดีแทค ไตรเนต (ซึ่งอาจใช้สถานีฐานบางส่วนร่วมกันกับบริษัทในการให้บริการบนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์) จึงขึ้นอยู่กับ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมโครงข่ายและอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันบริษัทได้ว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐานและระบบเครือข่ายส่งสัญญาณบางส่วนของบริษัท หากบุคคลภายนอกไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาได้ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลาที่และด้วยต้นทุนที่เหมาะสม อาจทำให้บริษัทและ ดีแทค ไตรเนต มีต้นทุนในการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและคุณภาพของการให้บริการ

3.4 ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทมีความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากรายได้หลักของบริษัทเป็นสกุลเงินบาท แต่บริษัทมีค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในรูปแบบของสกุลเงินตราต่างประเทศจำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าหนี้การดำเนินงานที่เกิดจากการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับมาตการในการบริหารและจัดการความเสี่ยงนั้น บริษัทมีรายได้ส่วนหนึ่งที่เป็นเงินตราต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ ซึ่งบริษัทได้นำรายได้ส่วนนี้มาบริหารจัดการให้สอดคล้องกับรายจ่ายที่เกิดขึ้น (Natural Hedge) นอกจากนี้ ยังได้มีการตกลงกับคู่ค้าเพื่อซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์บางส่วนเป็นสกุลเงินบาท และหลังจากนั้นบริษัทจะพิจารณาใช้เครื่องมือทางการเงิน (Financial Instruments) ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในการบริหารและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอัตราแลกเปลี่ยน

3.5 ผู้ถือหุ้นรายใหญ่อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัท

เทเลนอร์และบริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ต่างเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยถือหุ้นรวมกันคิดเป็นร้อยละ 65 (ข้อมูล ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2558) ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท อนึ่ง บริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ได้มีการปรับโครงสร้างการถือหุ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม 2555 โดยกลุ่มเบญจรงค์กุล ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัทได้เข้ามาถือหุ้นในบริษัทผ่านการถือหุ้นในบริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด โดยถือหุ้นทั้งสิ้นร้อยละ 51 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด ดังนั้น เทเลนอร์และบริษัท ไทย เทลโค โฮลดิ้งส์ จำกัด (รวมถึงกลุ่มเบญจรงค์กุล) อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินการตัดสินใจต่าง ๆ ของบริษัท เว้นแต่กรณีบุคคลดังกล่าวไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีส่วนได้เสียเป็นพิเศษหรือมีส่วนได้เสียในเรื่องดังกล่าว

4 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจจำแนกได้เป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่

รายละเอียดสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 (ล้านบาท)	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 (ล้านบาท)
ทรัพย์สินประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์	เป็นเจ้าของ	22,736.5	28,494.7
ทรัพย์สินประเภทใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	เป็นเจ้าของ	11,616.1	10,719.0
ทรัพย์สินประเภทสิทธิการใช้อุปกรณ์รอตต์บัตช์	เป็นเจ้าของสิทธิ	42,264.0	38,056.8
สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น	เป็นเจ้าของ	1,623.0	1,500.5
รวม		78,239.5	78,771.0

4.1 ทรัพย์สินประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรหลักของบริษัทและบริษัทย่อยมีดังนี้ ทั้งนี้ สินทรัพย์ดังกล่าวไม่มีภาระผูกพันใด ๆ

รายละเอียดสินทรัพย์	อายุการใช้งาน	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 (ล้านบาท)	มูลค่าสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 (ล้านบาท)
ที่ดิน	-	เป็นเจ้าของ	1,010.5	1,003.2
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	20--30 ปี	เป็นเจ้าของ	512.5	426.5
ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่า	3-20 ปี	เป็นเจ้าของ	616.0	599.5
อุปกรณ์ใช้ในการดำเนินงานสนับสนุนการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์	5 ปี 7 ปี	เป็นเจ้าของ	18,109.3	23,009.2
ส่วนปรับปรุงอาคาร-สถานีรับส่งสัญญาณ	20 ปี	เป็นเจ้าของ	46.1	35.6
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	5 ปี	เป็นเจ้าของ	45.9	33.4
เครื่องมือและอุปกรณ์	3 ปี	เป็นเจ้าของ	652.0	767.0
สินทรัพย์ถาวรอื่น	3 และ 5 ปี	เป็นเจ้าของ	1,744.2	2,620.3
รวม			22,736.5	28,494.7

ปัจจุบันบริษัทมีที่ดิน อาคาร และส่วนปรับปรุงอาคาร คิดเป็นมูลค่ารวมประมาณ 1,429.8 ล้านบาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558) โดยส่วนใหญ่ใช้เป็นพื้นที่สำหรับการติดตั้งสถานีฐาน นอกจากนี้ สัญญาร่วมการทำงานระหว่างบริษัทกับ กสท อนุญาตให้บริษัทใช้พื้นที่ของ กสท ในการติดตั้งสถานีฐาน โดยมีค่าตอบแทนในบางกรณีตามที่กำหนดไว้ในสัญญาร่วมการทำงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมีการเช่าอาคารที่สำคัญสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ลักษณะ/สถานที่ตั้ง	ผู้ให้เช่า	พื้นที่ (โดยประมาณ)	อัตราค่าเช่า (บาท/ตร.ม.)	ระยะเวลาการเช่า
อาคารคลังสินค้านวนคร	บริษัท ไทยพลอติสระ จำกัด (บริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	11,109.6 ตร.ม.	100	รายปี
ค่าเช่าสำนักงานอาคารจัตุรัส จามจุรี ชั้น 24-41	สำนักงานจัดการทรัพย์สิน (ส่วนอาคารจัตุรัสจามจุรี) (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	54,321 ตร.ม.	ตามอัตราที่กำหนด ไว้ในสัญญา	1 เมษายน 2552 ถึง 31 ธันวาคม 2564
ค่าเช่าที่ติดตั้งป้ายโฆษณา	สำนักงานจัดการทรัพย์สิน (ส่วนอาคารจัตุรัสจามจุรี) (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน)	-	50,000 บาท/เดือน	รายเดือน

อนึ่ง ในสัญญาเช่าอาคารบางฉบับ ผู้ให้เช่าได้ให้คำมั่นที่จะต่ออายุสัญญาให้แก่บริษัทเมื่อสัญญาเช่านั้นสิ้นสุดลง ดังนั้น บริษัทจึงมีสิทธิที่จะต่ออายุสัญญาเช่าอาคารดังกล่าวได้ตามแต่บริษัทจะเห็นสมควร

นอกจากการเช่าอาคารข้างต้น บริษัทยังมีการเช่าอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

- (1) การเช่าพื้นที่เพื่อดำเนินการสำนักงานบริการภายใต้การดำเนินงานของบริษัทเอง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 รวมทั้งสิ้น 176 แห่ง รวมพื้นที่เช่าประมาณ 10,968 ตารางเมตร มีระยะเวลาการเช่าและอัตราค่าเช่าแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ตั้ง
- (2) การเช่าที่ดินและพื้นที่ในอาคารเพื่อใช้ในการตั้งสถานีฐานและชุมสาย มีระยะเวลาการเช่าเฉลี่ย 1-3 ปี โดยทั่วไปบริษัทจะทำสัญญาเช่าที่ดินเพื่อใช้ในการติดตั้งสถานีฐานและต่ออายุสัญญาเมื่อระยะเวลาการเช่าสิ้นสุดลง ถึงแม้ว่าการแข่งขันในทางธุรกิจจะเพิ่มขึ้นแต่บริษัทยังไม่เคยประสบปัญหาในการจัดหาที่ดินและการต่ออายุสัญญา

4.2 ทรัพย์สินประเภทสิทธิการใช้อุปกรณ์

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

ตามสัญญาความร่วมมืองาน บริษัทจะต้องจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหมดในการดำเนินการและโอนกรรมสิทธิ์เครื่องมือและอุปกรณ์นั้นให้แก่ กสท. โดยบริษัทมีสิทธิในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการให้บริการตลอดอายุสัญญา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 สิทธิการใช้อุปกรณ์รอดัดบัญชี (สุทธิ) ตามงบการเงินรวมของบริษัทมีมูลค่าประมาณ 38,056.8 ล้านบาท

4.3 ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่

ดีแทค ไตรเนต ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และใบอนุญาตการประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามจาก กสท. มีกำหนดระยะเวลา 15 ปี (ตั้งแต่วันที่ 7 ธันวาคม 2555 และสิ้นสุด ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2570) เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunication - IMT) ย่าน 2.1 GHz ดีแทค ไตรเนต มีหน้าที่ต้องชำระเงินประมูลสำหรับการได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ดังกล่าวในราคา 14,445 ล้านบาท ซึ่งดำเนินการชำระเงินประมูลเรียบร้อยแล้ว โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มูลค่าต้นทุนการได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ (สุทธิ) ตามงบการเงินรวมของบริษัทมีมูลค่าประมาณ 10,719 ล้านบาท

4.4 สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่น

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอื่นของบริษัท หมายถึง ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ระหว่างการพัฒนา ซึ่งตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีมูลค่าประมาณ 1,500.5 ล้านบาท

นอกจากนี้ สินทรัพย์ไม่มีตัวตนอาจหมายถึงสินทรัพย์ในรูปแบบของเครื่องหมายบริการต่าง ๆ ซึ่งมีอายุ 10 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียนกับกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยบริษัทมีเครื่องหมายบริการหลัก เช่น "DTAC" "TAC" "Happy" เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อสิ้นสุดอายุเครื่องหมายบริการ บริษัทสามารถต่ออายุได้ทุก ๆ 10 ปี โดยยื่นคำขอภายใน 90 วันต่อกรมทรัพย์สินทางปัญญา ก่อนวันหมดอายุ

4.5 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ปัจจุบัน บริษัทมุ่งเน้นธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นหลักเท่านั้น โดยบริษัทลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนกิจการหลักของบริษัทในแง่ของการบริหารและจัดการสินทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในการดูแลบริหารกิจการของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม บริษัทได้แต่งตั้งกรรมการที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับกิจการนั้น ๆ เพื่อเป็นตัวแทนของบริษัทในการดำเนินการดังนี้

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

5 ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทและบริษัทย่อยของบริษัทเป็นคู่ความหรือคู่กรณีในคดีหรือข้อพิพาทสำคัญที่ยังไม่สิ้นสุดมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คดีหรือข้อพิพาทที่ยังไม่สิ้นสุดโดยเป็นคดีที่มีทุนทรัพย์เกินกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น**5.1.1 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและทีโอทีเกี่ยวกับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Access Charge)**

ตามที่ ทีโอที กสท และบริษัท ได้ร่วมกันทำข้อตกลงเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจตทะเบียนรายเดือน (Postpaid) เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2537 และโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2544 โดยสาระสำคัญของข้อตกลงมีอยู่ว่าทีโอทีจะเชื่อมโยงโครงข่ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่บริษัทให้บริการให้สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ โดยทีโอทีจะคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ในอัตราเลขหมายละ 200 บาทต่อเดือน สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจตทะเบียนรายเดือน และในอัตราร้อยละ 18 ของราคาน้ำบัตร (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 บริษัทได้ระงับการชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ทั้งแบบจตทะเบียนรายเดือน (Postpaid) และแบบใช้บัตรเติมเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) และแจ้งให้ทีโอทีทราบว่าบริษัทจะชำระเป็นค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (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 เป็นจำนวนประมาณ 245,638 ล้านบาท (คำนวณถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2557) ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแต่อย่างใด ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

จากความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทเชื่อว่าบริษัทไม่มีภาระที่จะต้องชำระค่าเชื่อมโยงโครงข่ายในอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงเดิมทั้งสองฉบับ เนื่องจากข้อตกลงดังกล่าวไม่เป็นไปตามหลักกฎหมายในปัจจุบัน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม) และบริษัทได้มีหนังสือบอกเลิกข้อตกลงเดิมแล้ว ดังนั้น บริษัทเชื่อว่าผลสรุปของข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรมในอนาคตไม่น่าจะส่งผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อฐานะการเงินของบริษัท

ผลกระทบสุทธิ (ก่อนภาษีเงินได้) จากการที่บริษัทหยุดบันทึกค่าเชื่อมโยงโครงข่ายตามข้อตกลงเดิม (Access Charge) ตั้งแต่วันที่ 18 พฤศจิกายน 2549 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายลดลงประมาณ 68,357 ล้านบาท และถึงแม้ว่าบริษัทจะหยุดบันทึกค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ตั้งแต่วันที่ 8 พฤศจิกายน 2550 แล้วก็ตาม บริษัทได้บันทึกสำรองค่าใช้จ่ายที่

อาจจะเกิดขึ้นจากผลสรุปของข้อพิพาทหรือกระบวนการพิจารณาตัดสินดังกล่าวข้างต้นไว้ในบัญชีจำนวนหนึ่งตามที่บริษัทเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

5.1.2 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากการให้บริการโทรคมนาคม

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

ภายหลังจากที่มีการยกเลิกมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2551 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนในปีสัมปทานที่ 12 ถึง 16 เพิ่มเติม พร้อมเบี้ยปรับและภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 23,164 ล้านบาท เสมือนหนึ่งว่า กสท ไม่เคยอนุญาตให้บริษัทนำค่าภาษีสรรพสามิตที่ได้ชำระให้แก่รัฐมาหักออกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่บริษัทต้องนำส่งให้แก่ กสท ตามสัญญาความร่วมมือกันแต่อย่างใด คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาด ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2555 ให้บริษัทชนะคดีและยกคำเสนอข้อพิพาทของ กสท ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2555 กสท ได้ยื่นคำร้องขอให้ศาลปกครองกลางเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการดังกล่าว และเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2559 ศาลปกครองกลางพิพากษาไม่เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการที่พิพาท อย่างไรก็ตาม กสท มีสิทธิอุทธรณ์คำพิพากษาศาลปกครองกลางต่อศาลปกครองสูงสุด

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมิได้บันทึกผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมตามที่ กสท เรียกเก็บข้างต้นไว้ในงบการเงิน เนื่องจากบริษัทเชื่อว่าคำพิพากษาศาลปกครองจะไม่ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

5.1.3 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับวิธีการคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนอันเกิดจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge)

กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมตามสัญญาความร่วมมือกัน อันเกิดจากรายได้ค่า IC หลายข้อพิพาท ดังนี้

- ในปี 2549 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเกี่ยวกับการเรียกเก็บผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีสัมปทานที่ 11 ถึงปีสัมปทานที่ 14 จากรายได้ค่า IC ที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมบางรายที่เข้ามาใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทก่อนประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมมีผลใช้บังคับ เป็นจำนวน 14 ล้านบาท
- ในปี 2553 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับปีสัมปทานที่ 15 ในเรื่องเดียวกันนี้อีกเป็นจำนวน 4.4 ล้านบาท
- ในปี 2554 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ เพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC ในปีสัมปทานที่ 16 (16 กันยายน 2549 - 15 กันยายน 2550) ที่ขาดไปรวมทุกคดีอีก เป็นจำนวนประมาณ 4,026 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของเงินที่ค้างชำระ เนื่องจากบริษัทคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ กสท โดยการหักกลบระหว่างรายได้ค่า IC ที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นและรายจ่ายค่า IC ที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บ แต่ กสท เรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนของรายได้ค่า IC ที่บริษัทได้รับจากผู้ประกอบการรายอื่นทั้งหมดโดยไม่ให้นายจ่ายค่า IC ที่บริษัทถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออก
- นอกจากนี้ ในปี 2554 กสท ยังได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการอีกคดีหนึ่ง ในข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 90/2554 เพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC ในปีสัมปทานที่ 16 อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่

วันที่ 14 สิงหาคม 2557 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาด (ข้อพิพาทหมายเลขแดงที่ 75/2557) ให้ยกข้อเรียกร้องที่ กสท ขอให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 16 เป็นจำนวนเงิน 4 ล้านบาท ซึ่ง กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการต่อศาลปกครองกลางเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2557 แล้ว

- ในปี 2555 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 17 เป็นจำนวนประมาณ 3,860 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับ
- ในปี 2556 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 18 อีกเป็นจำนวนประมาณ 3,340 ล้านบาท พร้อมเบี้ยปรับ
- ในปี 2558 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อเรียกร้องให้บริษัทชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 19 เป็นจำนวนประมาณ 3,667 ล้านบาทพร้อมทั้งเบี้ยปรับ และผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับรายได้ค่า IC สำหรับปีสัมปทานที่ 20 เป็นจำนวนประมาณ 3,914 ล้านบาท พร้อมทั้งเบี้ยปรับ

ข้อพิพาทข้างต้นยังอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการและศาล (แล้วแต่กรณี) อย่างไรก็ตาม บริษัทเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการหรือศาลจะไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทมิได้บันทึกผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมที่ กสท เรียกเก็บข้างต้นไว้ในงบการเงิน เนื่องจากจากความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทเห็นว่าบริษัทไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่ กสท ในจำนวนตามที่ 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 ได้เพิ่มจำนวนเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศ จากเดิมจำนวน 3,873 ต้น เป็นจำนวน 4,968 ต้น โดยหากบริษัทไม่สามารถส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ได้ กสท เรียกร้องให้บริษัทชำระค่าเสียหายแทนเป็นเงิน รวมเป็นมูลค่าความเสียหายทั้งสิ้น 2,392 ล้านบาท เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556 กสท ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาโครงเหล็กเพิ่มเติมอีก 696 ต้น หรือรวมเป็นมูลค่าความเสียหายตามฟ้องจำนวนทั้งสิ้น 351 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ย) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 บริษัทได้รับแจ้งว่า กสท ได้แก้ไขเพิ่มเติมคำเสนอข้อพิพาทโดยเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศอีกจำนวน 48 ต้น หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้บริษัทชำระค่าเสียหายแทนเป็นเงินอีกจำนวน 20 ล้านบาท ส่วนประเด็นอื่น ๆ ในข้อพิพาทไม่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแต่อย่างใด

บริษัทเห็นว่าเสาอากาศและอุปกรณ์เสาอากาศพิพาทมิได้เป็นเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาร่วมการทำงาน แต่เป็นอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงไม่มีหน้าที่ต้องโอนกรรมสิทธิ์ในเสาอากาศและอุปกรณ์พิพาทให้แก่ กสท แต่อย่างใด ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการและศาล ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาหลายปี บริษัทเห็นว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการและคำพิพากษาของศาลไม่น่าส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของบริษัท

5.1.5 ข้อพิพาทระหว่างบริษัทและ กสท เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ โดยอ้างว่าบริษัทปฏิบัติผิดข้อ 2.1 และข้อ 2.3 ของสัญญาร่วมการทำงาน เนื่องจากบริษัทได้อนุญาตให้ ดีแทค ไตรเน็ต และผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นนำเครื่องและอุปกรณ์

โทรคมนาคมของตนเข้ามาติดตั้งหรือเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์ที่บริษัทจัดหาเพื่อให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงาน ซึ่ง กสท อ้างว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ กสท และบริษัทไม่มีสิทธิอนุญาตให้ผู้อื่นมาเชื่อมต่อหรือร่วมใช้ ดังนั้น กสท จึงเรียกร้องให้บริษัทรื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของ ดีแทค ไตรเน็ต หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นออก และให้ชดใช้ค่าเสียหายจำนวนประมาณ 658 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และหากไม่รื้อถอน กสท เรียกร้องให้บริษัทชดใช้ค่าเสียหายรายเดือนประมาณเดือนละ 44 ล้านบาท นับถัดจากวันยื่นคำเสนอข้อพิพาทเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนแล้วเสร็จ นอกจากนี้ กสท ยังขอให้อนุญาตให้ตุลาการมีคำสั่งห้ามมิให้บริษัทนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่บริษัทจัดหาให้ให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงาน ไปให้ ดีแทค ไตรเน็ต หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่นร่วมใช้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก กสท เป็นลายลักษณ์อักษร ปัจจุบันข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ

นอกจากนี้ กสท ได้มีคำร้องขอให้ศาลปกครองกลางกำหนดวิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของ กสท ในระหว่างที่อนุญาโตตุลาการยังไม่ได้มีคำสั่งห้ามมิให้บริษัทนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่บริษัทจัดหาให้ให้บริการตามสัญญาร่วมการทำงานไปให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นร่วมใช้โดยการติดตั้งและ/หรือเชื่อมต่อ เป็นการชั่วคราวในระหว่างการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการ บริษัทเห็นว่าคำขอและประเด็นต่าง ๆ ในคดีนี้มีลักษณะเดียวกับคำขอของ กสท ในคดีหมายเลขดำที่ 555/2557 (โปรดดูรายละเอียดในข้อ 5.1.6 คดีฟ้องร้องระหว่าง ดีแทค ไตรเน็ต และ กสท เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาร่วมการทำงาน) ซึ่งศาลปกครองกลางมีคำสั่งกำหนดวิธีการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ให้แก่ กสท อย่างไรก็ดี เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2558 ศาลปกครองสูงสุดได้มีคำสั่งเพิกถอนคำสั่งของศาลปกครองกลางที่กำหนดวิธีการชั่วคราวดังกล่าว ดังนั้น คำสั่งคุ้มครองชั่วคราวของศาลปกครองกลางจึงไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินการของบริษัทอีกต่อไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทได้บันทึกค่าเสียหายตามที่ กสท เรียกร้อง เนื่องจากเมื่อพิจารณาความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัท บริษัทเห็นว่าการกระทำของบริษัทสอดคล้องกับสัญญาร่วมการทำงานและกฎหมายทุกประการ และเชื่อว่าบริษัทมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเข้าร่วมใช้โครงข่ายโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม นอกจากนี้ บริษัทเห็นว่าบริษัทมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้ตามกฎหมายและสัญญาร่วมการทำงานทุกประการ

5.1.6 คดีฟ้องร้องระหว่าง ดีแทค ไตรเน็ต และ กสท เกี่ยวกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาร่วมการทำงาน

เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557 ดีแทค ไตรเน็ต ได้รับคำฟ้องที่ กสท ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางโดยอ้างว่า ดีแทค ไตรเน็ต ได้ทำละเมิดต่อ กสท ด้วยการนำเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ของ ดีแทค ไตรเน็ต ไปเชื่อมต่อกับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีไว้ใช้สำหรับให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ตามสัญญาร่วมการทำงานของบริษัท กสท จึงเรียกร้องให้ ดีแทค ไตรเน็ต รื้อถอนเครื่องและอุปกรณ์ออกไปและห้ามมิให้ติดตั้งหรือเชื่อมต่อเครื่องและอุปกรณ์ของ ดีแทค ไตรเน็ต กับเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาร่วมการทำงานของบริษัท และให้ชดใช้ค่าเสียหายจำนวนประมาณ 449 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และหากไม่รื้อถอน กสท ขอให้ชดใช้ค่าเสียหายแก่ กสท เป็นเงินเดือนละ 44 ล้านบาท นับถัดจากวันยื่นฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการรื้อถอนอุปกรณ์โทรคมนาคมของ ดีแทค ไตรเน็ต ออกจากเครื่องและอุปกรณ์ตามสัญญาร่วมการทำงานของบริษัท

บริษัทและบริษัทย่อยเห็นว่าการติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ของ ดีแทค ไตรเน็ต กับเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมของบริษัท เป็นการกระทำภายใต้สัญญาการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันและสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต่อกัน ซึ่งเป็นไปตามสิทธิและหน้าที่ที่มีอยู่ตามกฎหมายและประกาศ กสท. ที่เกี่ยวข้องทุกประการ จึงไม่อาจถือว่าเป็นการกระทำละเมิดต่อ กสท ทั้งนี้ ความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของที่ปรึกษากฎหมายของบริษัทและบริษัทย่อย

6 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อบริษัท	:	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 24-41 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประเภทธุรกิจ	:	ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิรตซ์ 1800 เมกะเฮิรตซ์ และ 2.1 กิกะเฮิรตซ์
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107538000037
โทรศัพท์	:	+66 2202 8000
เว็บไซต์	:	www.dtac.co.th
ชนิดของหุ้น	:	หุ้นสามัญ
ทุนจดทะเบียน	:	4,744,161,260 บาท (ประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 2,372,080,630 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 2 บาท)
จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด	:	2,367,811,000 หุ้น

6.2 นายทะเบียนหลักทรัพย์

ชื่อนายทะเบียน	:	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์	:	+66 2009 9000
โทรสาร	:	+66 2009 9991
ลูกค้าสัมพันธ์	:	+66 2009 9999
เว็บไซต์	:	http://www.set.or.th/tsd

6.3 นายทะเบียนหุ้นกู้

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

ชื่อนายทะเบียนหุ้นกู้	:	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรศัพท์	:	+66 2230 1478
เว็บไซต์	:	www.bangkokbank.com

6.4 ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

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

ชื่อผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	:	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรศัพท์	:	+66 2230 1894

เว็บไซต์ : www.bangkokbank.com

6.5 ผู้สอบบัญชี

ชื่อผู้สอบบัญชี : นางสาวพิมพ์ใจ มานิตขจรกิจ (ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4521)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
ชั้น 33 อาคารเลคซ์ดา 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขต
คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ : +66 2264 0777
เว็บไซต์ : www.ey.com

6.6 ข้อมูลของนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของนิติบุคคลนั้น

บริษัท	ที่ตั้งสำนักงาน	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ⁽¹⁾
บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034424	บริการโทรคมนาคม (Wi-Fi) โดยได้รับใบอนุญาตการ ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่ หนึ่ง	175	100	1,750,000
บริษัท ดีแทค ดิจิตอล มีเดีย จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034467	ให้บริการโฆษณาสินค้าและ บริการผ่านสื่อดิจิทัล	100	100	1,000,000
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105549034548	ให้บริการโทรคมนาคม	1,160	100	11,600,000
บริษัท ดีแทค แอ็คเซ็สเลเวจ จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105557065767	ลงทุนและให้การสนับสนุนแก่ บริษัท Start-up ในการพัฒนา แอปพลิเคชันต่าง ๆ	15	100 (ผ่านดีแทค ไตร เน็ต)	150,000
บริษัท ดีแทค เน็ตส์ จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105558145985	บริหารและจัดการทรัพยากรสิน	1	99.97	10,000

บริษัท	ที่ตั้งสำนักงาน	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ⁽¹⁾
บริษัท ดีแทค เซอร์วิส จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105558146019	บริหารและจัดการทรัพยากร	1	99.97 (ผ่านดีแทค ไตร เน็ต)	10,000
บริษัท เพย์สบาย จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 36 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2160 5463-5 เลขทะเบียนบริษัท 0125547001804	ให้บริการชำระเงินออนไลน์ บัตรเครดิต บริการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการ รับชำระเงิน	200	100	2,000,000
บริษัท แทค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105539049038	บริหารสินทรัพย์	1	99.99	100,000
บริษัท ฮีสเทิร์น บิซ จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105532038740	บริหารสินทรัพย์	80	100 (ผ่านแทค พร็อพเพอร์ตี้)	800,000
บริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิ เคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0107536000871	ตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงิน และการให้บริการเติมเงินโดย ไม่ต้องใช้บัตรเติมเงิน (E- Refill)	313.55	99.81	434,668,207
บริษัท เวิลด์โฟน ซ็อบ จำกัด	319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 28 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ +66 2202 8000 เลขทะเบียนบริษัท 0105539069969	ระหว่างชำระบัญชี	450	100	4,500,000
บริษัท ครีเอ จำกัด	เลขที่ 99 อาคารซอฟต์แวร์พาร์ค ชั้น 11 ห้องเลขที่ 2101 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 โทรศัพท์ +66 2962 1033 เลขทะเบียนบริษัท 0125551002658	ระหว่างชำระบัญชี	0.20	51	2,039

บริษัท	ที่ตั้งสำนักงาน	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	จำนวนหุ้นที่ถือ (ร้อยละ)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ⁽¹⁾
บริษัท ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชั่น บิซิเนส จำกัด ⁽²⁾	เลขที่ 499 หมู่ที่ 3 อาคารเบญจจินดา ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ +66 2953 2222 เลขทะเบียนบริษัท 0105545040951	จัดจำหน่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ซิมการ์ด บัตรเติม เงิน และอุปกรณ์ เสริมต่าง ๆ	200	25	20,000,000
บริษัท ศูนย์ให้บริการคง สิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด	98 อาคารสาทร สแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 403 ชั้นที่ 4 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ +66 2108 1544 เลขทะเบียนบริษัท 0115553001471	บริการระบบสารสนเทศและ ฐานข้อมูลกลาง ประสานงาน การโอนย้ายผู้ให้บริการ โทรคมนาคมเพื่อการคงสิทธิ เลขหมายโทรศัพท์	2	20 (โดยดีแทคและ ผ่านดีแทค ไตร เน็ต)	20,000

หมายเหตุ:

- (1) ประเภทหุ้นเป็นหุ้นสามัญทั้งหมด
- (2) บริษัทถือหุ้นในยูไนเต็ด 25 โดยมีบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นส่วนที่เหลือร้อยละ 75 ซึ่งบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด เป็นบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งกับบริษัทและอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท แต่อย่างไรก็ดี บริษัทเห็นว่าโครงสร้างการถือหุ้นดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของบริษัท เนื่องจากบริษัทไม่ได้มุ่งเน้นในการเป็นผู้จำหน่ายชุดเลขหมายและบัตรเติมเงินให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบริษัทในการจัดการบริหารสินค้าคงคลัง รวมถึงระบบการจัดส่งสินค้า (Logistics) และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ หนึ่ง บริษัทมีมาตรการป้องกันการถ่ายเททางผลประโยชน์และขั้นตอนในการควบคุมรายการระหว่างกันอย่างรัดกุม เป็นไปตามกฎเกณฑ์เรื่องการเข้าทำรายการระหว่างกันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ณ วันที่ 27 เมษายน 2558 บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด มีรายชื่อผู้ถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นดังต่อไปนี้

นายบุญชัย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 40
นายวิชัย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 30
นางวรรณภา จิรจิตติ	ร้อยละ 15
นายสมชาย เบญจรงค์กุล	ร้อยละ 15

6.7 สรุปสัญญาที่มีสาระสำคัญ

รายละเอียดในส่วนนี้เป็นการสรุปหรือคัดย่อเฉพาะเนื้อหาของข้อสัญญาบางข้อในสัญญาฉบับที่มีสาระสำคัญซึ่งบริษัทได้เข้าทำกับคู่สัญญา ทั้งนี้ สัญญาฉบับที่ได้ทำขึ้นก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและ/หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น ข้อสัญญาบางข้อในสัญญาฉบับจึงอาจไม่มีผลใช้บังคับเนื่องจากขัดหรือแย้งกับกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมซึ่งได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ข้อมูลที่ระบุต่อไปนี้จึงเป็นการนำเสนอข้อสัญญาที่สำคัญเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

6.7.1 รายละเอียดสัญญาร่วมการทำงานและสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม

สัญญาร่วมการทำงานเป็นสัญญาที่บริษัททำขึ้นในขณะที่ กสท มีอำนาจผูกขาดในการประกอบกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่ใช้ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม 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 อนุญาตให้บริษัทจัดให้มีการขายและดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ เพื่อเป็นบริการสาธารณะแก่ประชาชนตลอดอายุสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของ กสท

ค่าตอบแทน

ในแง่ของสิ่งตอบแทนที่บริษัทต้องชำระให้แก่ กสท นั้น ที่สำคัญมีอยู่ 2 ประการ คือ (1) การโอนกรรมสิทธิในเครื่องและอุปกรณ์วิทยุคมนาคมบางประเภทที่บริษัทจัดหาเพื่อใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาว่าจ้าง และ (2) การชำระเงินส่วนแบ่งรายได้ซึ่งกำหนดชำระเป็นรายปี (โดยบริษัทมีการประกันรายได้ขั้นต่ำให้แก่ กสท ในรูปของส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำด้วย) ทั้งนี้ ค่าตอบแทนดังกล่าว (รวมถึงส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำ) หากเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นในปีใดเป็นเหตุให้บริษัทไม่อาจดำเนินการให้บริการได้ บริษัทและ กสท มีหน้าที่ตามสัญญาว่าจ้างที่จะต้องเจรจาปรับส่วนแบ่งรายได้ขั้นต่ำรายปีด้วยเหตุและผล

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		

ถ้าสัญญาร่วมการงานสิ้นสุดลงก่อนถึงกำหนด บริษัทย่อมไม่มีภาระที่จะต้องจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ตามระยะเวลาของสัญญาร่วมการงานที่เหลือ แต่ กสท อาจมีสิทธิเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้ถ้าหากบริษัททำผิดสัญญา ซึ่งเป็นข้อกำหนดของสัญญาทั่วไป

ลักษณะการชำระผลประโยชน์ตอบแทน

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 (ทำให้บริษัทไม่อาจให้บริการตามสัญญาร่วมการงานได้อีกต่อไป) สัญญาร่วมการงานระบุให้ กสท และบริษัทมีสิทธิและหน้าที่โดยสรุปดังนี้

- (1) บริษัทต้องส่งมอบอาคารสถานที่บางแห่งซึ่งใช้เป็นสถานที่ติดตั้งเครื่องและอุปกรณ์ตามทีระบุในสัญญาร่วมการงานและ/หรือเครื่องและอุปกรณ์ที่ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ กสท คืนให้แก่ กสท
- (2) บริษัทและ กสท จะต้องตรวจสอบและชำระหนี้ที่ค้างชำระให้เสร็จสิ้นภายใน 120 วัน
- (3) บริษัทต้องโอนหลักประกันการใช้บริการทั้งหมดที่บริษัทได้รับจากผู้ให้บริการ และสัญญาใช้บริการให้แก่ กสท ภายใน 90 วัน และ กสท จะคืนหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่บริษัทมอบไว้ให้ กสท คืนให้แก่บริษัทต่อไป
- (4) บริษัทจะต้องแจ้งให้ กสท ทราบถึงการปรับปรุงใด ๆ เกี่ยวกับระบบการให้บริการที่บริษัทได้ดำเนินการไปแล้ว
- (5) บริษัทต้องจัดการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ กสท

เงื่อนไขอื่น ๆ

- (6) ในกรณีที่บริษัททำผิดสัญญา กสท มีสิทธิปรับบริษัทและริบหลักประกันที่บริษัทได้ให้กับ กสท (หนังสือค้ำประกันธนาคาร) ทั้งนี้ การเรียกเบี้ยปรับจะไม่ตัดสิทธิ กสท ในการเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทในการไม่ปฏิบัติตามสัญญา
- (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 จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการอนุญาตให้ผู้ประกอบการเอกชนให้บริการโทรคมนาคมและแข่งขันกันโดยเสรีที่ไม่มีอยู่ในปัจจุบันแต่มีการบังคับใช้ในอนาคต กสท ไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นตามสัญญานี้ให้แก่บริษัท
- (4) ในการดำเนินงานตามสัญญา ไม่ว่าการบริหาร การหาผู้ใช้บริการ การโฆษณา หรือการทำนิติกรรมใด ๆ กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ บริษัทจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการเองในนามบริษัท โดย กสท จะไม่รับผิดชอบในภาระผูกพันทั้งหลายที่บริษัทมีต่อบุคคลภายนอก
- (5) ตลอดอายุสัญญา บริษัทจะไม่ขออนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมและใช้เครื่องวิทยุโทรคมนาคมตาม พ.ร.บ. วิทยุโทรคมนาคม พ.ศ. 2498 เพื่อให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ไม่ว่าระบบใดแก่สาธารณชนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข สถานีวิทยุคมนาคมทั้งหมดที่ใช้ในการให้บริการตามสัญญาจะต้องเป็นสถานีวิทยุคมนาคมของ กสท
- (6) บริษัทต้องไม่รับจัดให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์หรือรับขายโครงข่ายการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์จากหน่วยงานหรือบุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการแข่งขันหรือน่าจะเกิดความเสียหายต่อการให้บริการตามสัญญานี้
- (7) บริษัทเป็นผู้ชำระภาษีและ/หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามกฎหมายที่เกิดจากการให้บริการนี้
- (8) บริษัทยินยอมให้ตัวแทนของ กสท เข้าเป็นกรรมการบริหารของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ด้วยอย่างน้อย 1 คน
- (9) ในการเรียกเก็บเงินค่าใช้บริการหรือค่าธรรมเนียมจากผู้ให้บริการ บริษัทสามารถลดหรือยกเว้นการเรียกเก็บได้ในกรณีที่บริษัทจัดรายการส่งเสริมการขายของบริษัทตามความเหมาะสมกับภาวะตลาด
- (10) บริษัทจะแต่งตั้งบุคคลอื่นเป็นตัวแทนเพื่อจัดให้บริการ (Service Provider) ของบริษัทไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจาก กสท ก่อน โดยการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อจัดให้บริการดังกล่าวไม่ทำให้บริษัทหลุดพ้นความรับผิดชอบตามสัญญานี้ การกระทำใด ๆ ของตัวแทนถือเสมือนเป็นการกระทำของบริษัทและผูกพันบริษัททุกประการ

- (11) ในกรณีที่ กสท ทำสัญญาให้ผู้ประกอบการเอกชนรายอื่นดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ในลักษณะเดียวกัน โดยมีข้อกำหนด เงื่อนไข อัตราค่าบริการ และ/หรืออัตราส่วนแบ่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนที่แตกต่างไปที่ทำให้บริษัทเสียเปรียบในประการที่สำคัญหรือมีผลกระทบในทางลบต่อบริษัท บริษัทและ กสท จะพิจารณาร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่บริษัท

6.7.2 ข้อตกลงระหว่างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย เรื่อง การเชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ("สัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537")

บริษัทเข้าทำสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537 ก่อนมีการประกาศใช้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งกำกับดูแลระบบการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างผู้ประกอบการต่าง ๆ ปัจจุบันการเชื่อมต่อโครงข่ายจึงต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมดังกล่าว ดังนั้น บริษัทจึงมีสิทธิและหน้าที่ในการเชื่อมต่อโครงข่ายกับผู้ประกอบการรายอื่นตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม และประกาศดังกล่าว

ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2537 ดังต่อไปนี้จึงเป็นการสรุปข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

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

หมายเหตุ

เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทได้แจ้งให้ ทีโอที และ กสท ทราบว่าอัตราและการเก็บค่าเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวขัดแย้งกับกฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบัน และเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2550 บริษัทได้แจ้งยกเลิกข้อตกลงดังกล่าวกับ ทีโอที แล้ว (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.3.4 (ข) – ข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (Access and Interconnection) และข้อ 3.1.2 (ง) – ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชีซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบันทึกบัญชีเรื่องวิธีการคิดค่านวนค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของบริษัท)

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

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

ข้อมูลเกี่ยวกับสัญญาเชื่อมโยงโครงข่าย พ.ศ. 2544 ตามรายละเอียดข้างล่างนี้จึงเป็นการสรุปข้อมูลเพื่อการอ้างอิงเท่านั้น

วันที่ทำสัญญา

วันที่ 2 เมษายน 2544

ลักษณะสัญญา

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

หมายเหตุ

เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 บริษัทได้แจ้งให้ทีโอทีและ กสท. ทราบว่าอัตราและการเก็บค่าเชื่อมโยงโครงข่ายดังกล่าวขัดแย้งกับกฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบัน (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในข้อ 2.3.4 (ข) – ข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (Access and Interconnection) และข้อ 3.1.2 (ง) – ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการบันทึกบัญชีซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการบันทึกบัญชีเรื่องวิธีการคิดคำนวณค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Access Charge) ของบริษัท)

6.7.4 สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

ปัจจุบัน บริษัทได้เข้าทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (รวมทั้งบันทึกแก้ไขเพิ่มเติม) กับผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายอื่นจำนวน 10 ราย ได้แก่ (1) ทรูมูฟ (2) เอไอเอส (3) บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (4) ดีแทค ไตรเน็ต (5) ดิจิตอล โฟน (6) กสท (7) บริษัท ทรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์เจนซ์ จำกัด (8) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (9) บริษัท เรียวล ฟิวเจอร์ จำกัด และ (10) บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยจัดทำเป็นสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกรณีที่บริษัทเป็นผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายฉบับหนึ่งและกรณีที่บริษัทเป็นผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายอีกฉบับหนึ่ง แต่สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างบริษัทกับ ดีแทค ไตรเน็ต บริษัทเป็นผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายแต่เพียงฝ่ายเดียว

สัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมข้างต้นมีสาระสำคัญที่คล้ายกัน ดังนี้

อายุสัญญา

มีผลใช้บังคับตลอดไปจนกว่าจะมีการบอกเลิกสัญญา การระงับตามข้อกำหนดของสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

หน้าที่ของผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่าย

- (1) จัดให้ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายเชื่อมต่อโครงข่ายเข้ากับโครงข่ายโทรคมนาคมของผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายได้ที่จุดเชื่อมต่อใด ๆ ที่มีความเป็นไปได้ทางเทคนิค
- (2) จัดหาสถานที่หรือพื้นที่ตามที่ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายร้องขอให้โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว ณ จุดเชื่อมต่อในอัตราอ้างอิงต้นทุน (Cost-based Basis) รวมถึงการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคต่าง ๆ

	<p>(3) จัดระเบียบการเข้าสถานที่และการทำงานร่วมกัน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและบำรุงรักษา</p> <p>(4) ยินยอมให้ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายเข้าไปซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานที่หรือพื้นที่ร่วมได้ตามความเหมาะสมตลอดเวลา</p>
หน้าที่ของผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่าย	<p>(1) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและดูแลอุปกรณ์และทรัพย์สินนับจากจุดเชื่อมต่อไปทางโครงข่ายของผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่าย ซึ่งขอใช้อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เป็นต้น</p> <p>(2) ยินยอมและให้ความร่วมมือกับผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายในขั้นตอนการตรวจตราในอาคารสถานที่เมื่อมีเหตุอันสมควร</p> <p>(3) ห้ามโอนสิทธิการใช้อาคารสถานที่ไม่ว่ากรณีใด ๆ ไปให้บุคคลอื่นใช้หรือยอมให้บุคคลอื่นเข้าครอบครอง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของอาคารสถานที่และ/หรือผู้ให้อาคารสถานที่</p>
หน้าที่ของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย	<p>(1) รายงานเหตุเสีย ตามหลักเกณฑ์การใช้งานและการบำรุงรักษาที่คู่สัญญาจะร่วมกันกำหนดขึ้นภายหลังวันทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายไตรมาสแรกโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้</p> <p>(2) ร่วมประชุมกำหนดรายละเอียดการทำงาน เช่น การประมาณการทราฟฟิค (Traffic)</p>
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ของตนเอง	<p>คู่สัญญาแต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์หรืออยู่ในความครอบครองของตนเอง ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในส่วนที่ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง</p>
การชำระเงิน	<p>(1) ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายจะต้องชำระเงินให้แก่ผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายภายใน 30 วันนับจากวันที่ระบุไว้ในใบเรียกเก็บเงิน</p> <p>(2) ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายจะต้องเป็นผู้ชำระหนี้สูญ ในกรณีที่ผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการต้นทางได้</p>
ดอกเบี้ยผิดนัด	<p>ร้อยละ 7.5 ต่อปี โดยคำนวณตั้งแต่วันผิดนัดจนถึงวันที่คู่สัญญาชำระเงินตามใบเรียกเก็บเงินเต็มจำนวน</p>
การเลิกสัญญา	<p>(1) การยกเลิกและการระงับสัญญาต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของ กสทช.</p> <p>(2) การยกเลิกหรือการระงับการเชื่อมต่อโครงข่ายเนื่องจากการผิดนัดชำระเงินจะต้องได้รับความยินยอมจาก กสทช. ก่อน</p>
การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการทบทวนสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายไตรมาสแรก	<p>คู่สัญญาจะต้องพิจารณาทบทวนสัญญาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายอาจตกลงเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาโดยความเห็นชอบจาก กสทช. เมื่อมีเหตุการณ์ดังต่อไปนี้เกิดขึ้น</p> <p>(1) มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎระเบียบด้านการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(2) มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตของแต่ละฝ่าย</p> <p>(3) ข้อสัญญาส่วนใดส่วนหนึ่งพ้นสภาพบังคับหรืออยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมจะนำมาใช้บังคับอีกต่อไป</p>