



# ธุรกิจของเรา

# นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส ก้าวเข้าสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” ด้วยการดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลคอนเทนต์ ณ สิ้นปี 2559 เอไอเอสในฐานะผู้นำด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 41 ล้านรายทั่วประเทศ เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลากว่า 26 ปี โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเป็นรายได้ส่วนใหญ่ของบริษัท และด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสถือครองในปัจจุบัน จึงสามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 2G 3G และ 4G ตลอดจนบริการคุณภาพอื่นๆ นอกจากนี้ จากการที่เอไอเอสได้รับใบอนุญาตคลื่น 900 เมกะเฮิรตซ์ มาเมื่อเดือนมิถุนายน 2559 และใบอนุญาตจะสิ้นสุดในปี 2574 ทำให้สามารถใช้คลื่นเพื่อให้บริการเทคโนโลยี 2G ควบคู่ไปกับการใช้เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับเทคโนโลยี 3G และ 4G ในปัจจุบันเทคโนโลยี 3G ของเอไอเอสดำเนินงานอยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตคลื่น 2100 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งใบอนุญาตจะสิ้นสุดในปี 2570 โดยเครือข่าย 3G มีความครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 98 ของประชากรไทย ส่วนเทคโนโลยี 4G ของเอไอเอส ดำเนินงานอยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตคลื่น 1800 เมกะเฮิรตซ์ และใบอนุญาตจะสิ้นสุดในปี 2576 โดย ณ สิ้นปี 2559 เครือข่าย 4G มีความครอบคลุมถึงร้อยละ 98 ของประชากร นอกจากนี้แล้ว เอไอเอสยังให้บริการอื่นๆ ได้แก่ บริการการโทรอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ดิจิทัลคอนเทนต์ วิดีโอสตรีมมิ่ง ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ บริการโทรศัพท์ทางไกล และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ

นอกเหนือจากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ในปี 2558 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอสไฟเบอร์’ และต่อมาในปี 2559 ซึ่งเป็นปีที่สองของการดำเนินธุรกิจ เอไอเอส ไฟเบอร์ได้เติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องมาจากการขยายความครอบคลุมอย่างต่อเนื่องและการมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยที่ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายตัวเช่นกันเนื่องจากความต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้เอไอเอสไฟเบอร์สามารถใช้จุดเด่นด้านความแตกต่างของเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (FTTx) พร้อมด้วยราคาที่เหมาะสมจูงใจให้ผู้ใช้บริการเทคโนโลยี ADSL มาใช้เทคโนโลยีใยแก้วนำแสง ส่งผลให้ปีนี้รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 616 จากเมื่อปีก่อน และจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 6.8 เท่า จากผู้ใช้บริการ 44,000 ราย เมื่อสิ้นปีที่แล้ว เป็น 301,500 ราย และครอบคลุม 5.2 ล้านครัวเรือน ณ สิ้นปีนี้ พร้อมกันนี้ เอไอเอสจะยังคงดำเนินการต่อยอดธุรกิจในปีหน้าและตั้งเป้าหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการรายหลักในตลาด ภายใน 3 ปี

ธุรกิจหลักส่วนสุดท้ายของเอไอเอสคือ ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ ซึ่งการก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจยุคดิจิทัล ทำให้เอไอเอสในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ ได้มีการคิดค้นและพัฒนาดิจิทัลคอนเทนต์และบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า โดยเอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้สร้างและให้บริการคอนเทนต์ในการพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลคอนเทนต์ใน 5 ด้าน ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ คลาวด์ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (M2M) โดยตัวอย่างของความสำเร็จในปี 2559 ได้แก่ AIS PLAY ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่ให้บริการวิดีโอคอนเทนต์และการเปิดตัวบริการคลาวด์สำหรับองค์กร ทั้งนี้ ในท้ายที่สุด ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ของเอไอเอสจะสามารถยกระดับและขยายธุรกิจในทุกๆ ด้านแบบองค์รวม พร้อมกับการผลักดันให้เอไอเอสสามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งในยุคดิจิทัล

## การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

การประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 (พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553) โดยภายใต้ข้อกำหนดแห่งพรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 กสทช.มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

- จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม และแผนเลขหมายโทรคมนาคม และจัดสรรคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณานุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- พิจารณานุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาต
- กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม และการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการผูกขาดหรือความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม รวมถึงคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม โดยภายหลังจากที่บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิลด์ จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) บริษัทย่อยของเอไอเอส ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100/1800/900 เมกะเฮิรตซ์ ทำให้ปัจจุบันการดำเนินงานบนระบบสัญญาสัมปทานสิ้นสุดลงและเปลี่ยนมาเป็นระบบใบอนุญาต ทั้งนี้ ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม บริษัทในกลุ่มเอไอเอสที่ได้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมของกสทช. ต่างๆ ซึ่งรวมถึงการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการประกอบกิจการค่าธรรมเนียมในการใช้คลื่นและการใช้เลขหมาย การสบทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ การจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมพื้นที่ตามที่ใบอนุญาตกำหนด และการคิดค่าบริการตามที่กสทช.กำหนด เป็นต้น

# พัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี 2559



## มกราคม

- ภายหลังจากการได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ เมื่อเดือนธันวาคม 2558 บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอ็ดบับลิวเอ็น) บริษัทย่อย ประกาศเปิดให้บริการ 4G อย่างเป็นทางการ ภายใต้ชื่อ 4G ADVANCED ด้วยพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 42 จังหวัด โดยนำเอาเทคโนโลยี LTE ADVANCED มาใช้เป็นรายแรกของประเทศไทย

## กุมภาพันธ์

- เอไอเอส ประกาศลงทุน 40,000 ล้านบาท สำหรับปี 2559 เพื่อขยายโครงข่าย 4G และการปรับปรุงคุณภาพของโครงข่าย 3G การขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ และการขยายร้านเอไอเอส ช้อป

## มีนาคม

- เอไอเอส เปิดตัว 4.5 G เซิงพาณิชย์ เป็นรายแรกของโลก โดยร่วมมือกับ“หัวเว่ย” พันธมิตรทางธุรกิจ คิดค้นและผสมผสานนวัตกรรมเครือข่ายอัจฉริยะเข้าด้วยกัน สามารถใช้งานที่ความเร็วสูงสุดถึง 550 เมกะบิตต่อวินาที และจะพัฒนาสู่ความเร็ว 1 กิกะบิตต่อวินาทีในอนาคต โดย 4.5G จะทำให้ผู้บริโภคชาวไทยสามารถใช้งานวิดีโอความละเอียดสูง และรองรับการใช้งานแอปพลิเคชันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น Virtual Reality ได้
- ศูนย์บริการเอไอเอส ดาต้า เซ็นเตอร์ ทุกแห่ง ได้รับใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ISO 27001:2013 จากบริษัท บูโร เวอร์ทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งยืนยันถึงมาตรฐานการบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูล และการก่อสร้างดาต้า เซ็นเตอร์ที่ได้มาตรฐานสากลและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- เอไอเอส เปิดตัวแคมเปญ “ที่สุดจากใจ ที่ 1 การให้บริการ” ต่อยอดแนวคิดการบริการและการดูแลลูกค้า “AIS Live 360°” ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยออกแบบงานบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า การเพิ่มช่องทางในการให้บริการบนโซเชียลมีเดียมากขึ้น และการเปิดบริการถามอุนใจ (Ask Aunjai) ซึ่งเป็น Virtual Agent ทำหน้าที่คล้ายพนักงานจริงที่คอยตอบคำถามลูกค้า 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ การจัดให้มีพนักงานผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมจะให้การดูแลลูกค้ากว่า 5,000 คน และการมอบสิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าครบทั้ง 360 องศาการใช้ชีวิต

## เมษายน

- เอไอเอสประกาศให้บริการ AIS 4G ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย หลังจากการเริ่มต้นเปิดให้บริการใน 42 จังหวัดเมื่อเดือนมกราคม

## พฤษภาคม

- เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรในการต่อยอดพัฒนามือถือเอไอเอส ลาวา โดยนำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดโวลเต้ (VoLTE) ที่ใช้ในมือถือระดับราคาสูง มาเปิดให้บริการกับมือถือในระดับราคากลางถึงล่าง โดย VoLTE บนเครือข่าย 4G ให้คุณภาพเสียงคมชัดระดับ Full HD มีเสียงรบกวนต่ำ การเชื่อมต่อคู่สายที่เร็วกว่าเดิม และมีความเสถียรมากกว่าเทคโนโลยีทั่วไป
- เอ็ดบับลิวเอ็น บริษัทย่อย เข้าร่วมการประมูลใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ และเป็นผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่จำนวน 1 ชุด ในแถบย่านความถี่ 895 เมกะเฮิร์ตซ์ - 905 เมกะเฮิร์ตซ์ คู่กับ 940 เมกะเฮิร์ตซ์ - 950 เมกะเฮิร์ตซ์ คิดเป็นแถบความถี่กว้าง 2x10 เมกะเฮิร์ตซ์ ด้วยราคาประมูล 75,654 ล้านบาท และได้รับใบอนุญาตมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 และมีระยะเวลาอนุญาต 15 ปี

- เอไอเอส ไฟเบอร์ เปิดประสบการณ์ใหม่ของวงการบรอดแบนด์ อินเทอร์เน็ตด้วยบริการ “เน็ตหอ” บริการอินเทอร์เน็ตรูปแบบ เดิมเงินเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อรองรับการใช้ชีวิต ที่แตกต่างและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่ใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติก 100% ของกลุ่มนิสิต นักศึกษา และผู้อยู่อาศัยหอพัก



## มิกูนาบ

- เอไอเอส เปิดตัว “SIM2FLY” ซิมโรมมิ่งรูปแบบใหม่ ที่รองรับ การเดินทางถึง 8 ประเทศยอดนิยมในโซนเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สิงคโปร์ ชองกง ไต้หวัน ลาว มาเลเซีย และอินเดีย ด้วยราคาเริ่มต้น 399 บาท ทั้งนี้ ปัจจุบัน SIM2FLY ได้ขยาย การให้บริการครอบคลุมโซนยุโรปและอเมริกา และประเทศอื่นๆ อีกกว่า 50 ประเทศทั่วโลก

## กรกฎาคม

- เอไอเอส แฉงวิสัยทัศน์และนโยบายการให้การสนับสนุน ภาคธุรกิจไทย ก้าวสู่การเป็น “Digital Enterprise” ด้วยการเป็น “ผู้ให้บริการคลาวด์ อันดับ 1 ของไทย” จากการร่วมมือกับ พันธมิตรระดับโลก ได้แก่ Microsoft, VMware NSX, NetApp, Check Point เพื่อเปิดให้บริการ “คลาวด์เพื่อธุรกิจ (AIS Business Cloud)” อย่างเต็มรูปแบบ
- เอไอเอสร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ แห่งชาติ (เนคเทค) นำจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยี ดิจิทัลช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยที่อาศัยอยู่ตาม แนวชายแดน ใน “โครงการระบบไอซีที และพลังงานทดแทน แบบบูรณาการสำหรับชุมชนชายขอบ ตามพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” โดยพัฒนาและ ติดตั้งระบบพลังงานทดแทนแบบบูรณาการ ด้วยการสร้างระบบ การผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบผสมผสานระหว่างพลังงาน จากแสงอาทิตย์และพลังงานน้ำ พร้อมระบบตรวจวัดข้อมูล สังเกตการณ์ระยะไกล (Remote Monitoring) สำหรับใช้งาน ภายในศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดนบ้านศิริล้อม จ.ประจวบคีรีขันธ์

## สิงหาคม

- เอไอเอส 4G ประกาศความเป็นผู้นำด้านเครือข่ายโรมมิ่งทั่วโลก ด้วยบริการ 4G โรมมิ่ง ที่ครอบคลุม มากถึง 74 ประเทศ 121 เครือข่าย ทุกทวีปทั่วโลก ภายใต้การทำงานร่วมกับพันธมิตร ชั้นนำ
- เอไอเอส เปิดประสบการณ์ถ่ายทอดสด “โอลิมปิก ริโอเกมส์ 2016” บนมือถือผ่านแอปพลิเคชัน “AIS PLAY” เป็นครั้งแรก ในอาเซียน ให้คนไทยได้ชมสด ครบทุกคู่ ทุกสนาม กว่า 12 ช่อง ด้วยความคมชัดระดับ Full HD พร้อมรับชมย้อนหลังได้

## กันยายน

- เอไอเอส ได้ลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดและชมย้อนหลัง การแข่งขัน มหกรรมกีฬาคอนฟิการ “พาราลิมปิก เกมส์ 2016” ณ เมืองริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล ให้ลูกค้าสามารถรับชมฟรีผ่าน แอปพลิเคชัน AIS PLAY บนมือถือ และกล่องทีวีอินเทอร์เน็ต AIS PLAYBOX



## ตุลาคม

- เอไอเอส ร่วมกับบมจ.โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (ดีแทค) เปิดให้บริการเทคโนโลยีโวลเต้ (VoLTE) ชำมเครือข่ายเป็น ครั้งแรกในไทยและอาเซียน โดยลูกค้าระบบเดิมเงินและรายเดือน ของทั้งสองเครือข่ายสามารถใช้งาน VoLTE เพื่อใช้บริการโทร 4G ทั้งภาพและเสียงด้วยคุณภาพระดับ Full HD ได้ทุกพื้นที่ บนโครงข่าย 4G ทั่วประเทศ

# รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ ประจำปี 2559

## รางวัลด้านองค์กรยอดเยี่ยม



- รางวัล “Thailand’s Top Corporate Brands 2016” จากการเป็นบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในกลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี 2559 ด้วยมูลค่าแบรนด์องค์กรที่ 582,434 ล้านบาท และยังเป็นมูลค่าที่สูงสุดในทุกกลุ่มธุรกิจ โดยบริษัทได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 จากคณะกรรมการและกรรมการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- รางวัล “สุดยอดนายจ้างดีเด่น และนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2559” ซึ่งจัดขึ้นโดย บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเอไอเอสรับรางวัล สุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2559 และแอตวันซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ รับรางวัล นายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2559 โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้กับบริษัทที่มีการสร้างและรักษาความเป็นเลิศด้านการบริหารบุคลากร การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ และการมีภาพลักษณ์ของนายจ้างที่โดดเด่นและน่าเชื่อถือ สะท้อนการเป็นองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจ และมีความผูกพันกับองค์กร

- รางวัล “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2559 และบริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2559 ประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี” จากวารสารการเงินธนาคาร ซึ่งมอบให้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีผลประกอบการยอดเยี่ยมในรอบปี และยอดเยี่ยมในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ในงาน Money & Banking Awards 2016

- รางวัล “Thailand Top Company Awards 2016” ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคม จากการเป็นบริษัทที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม มีการบริหารจัดการที่โดดเด่น และเป็นองค์กรตัวอย่างในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจัดโดยนิตยสาร Business+ ในเครือ เออาร์ไอพี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- ได้รับคัดเลือก “ดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์” Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน (2558-2559) เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานธุรกิจเพื่อความเติบโตขององค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน แนวทางการดำเนินงานเพื่อให้สามารถส่งมอบผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างการเชื่อมต่อและยกระดับสังคมไทย โดยต้องส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เป็น 1 ในเพียง 17 บริษัท



โทรคมนาคมทั่วโลกที่ได้รับการคัดเลือกให้มีรายชื่อติดอยู่ในดัชนีดังกล่าว จากบริษัทโทรคมนาคมที่ได้รับการประเมินทั้งหมด 90 บริษัท

- ได้รับการคัดเลือกให้ติดอยู่ใน “MSCI Global Sustainability Indexes” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นทั้งเชิงผลการดำเนินงานในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการถูกคัดเลือกให้มียี่ห้ออยู่ในดัชนีดังกล่าว ถือเป็นอีกก้าวหนึ่งของการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล นอกเหนือจากการมีชื่ออยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์

- เป็น 1 ใน 33 บริษัทโทรคมนาคมจากทั่วโลกที่มีรายชื่ออยู่ในดัชนี “FTSE4Good Emerging Index” ซึ่งจัดทำโดย FTSE Group บริษัทผู้ออกแบบและจัดทำดัชนีระดับโลก ที่มีการทำงานร่วมกันกับตลาดหลักทรัพย์ในหลายประเทศ ทั้งในยุโรปและเอเชียแปซิฟิก โดย FTSE4Good เป็นดัชนีที่คัดเลือกบริษัทที่ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง ควบคู่กับผลการดำเนินงานในสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการยอมรับ

- รางวัลบริษัทยอดเยี่ยมในอุตสาหกรรมสื่อสาร (Best in Sector: Communications) จากงาน IR Magazine Awards & Conference-South East Asia 2016 จัดขึ้นโดย IR Magazine ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อมอบรางวัลให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านงานนักลงทุนสัมพันธ์ โดยการตัดสินวัดจากผลสำรวจความเห็นของนักวิเคราะห์ และนักลงทุนสถาบันในภูมิภาค ทั้งฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และไทย

- รางวัล “รายงานความยั่งยืนดีเด่น ประจำปี 2559” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในฐานะองค์กรที่เผยแพร่ข้อมูลอย่างโปร่งใส ครบถ้วน และมีนโยบายการจัดทำรายงานด้านความยั่งยืน ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ลงทุนดีเด่น จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## รางวัลด้านผู้บริหารยอดเยี่ยม



- รางวัล “Best CEO กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี” จากสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน ในฐานะที่นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของเอไอเอส ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และผู้จัดการกองทุน ให้เป็นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และเติบโตอย่างยั่งยืน โดยรางวัลดังกล่าวได้มอบให้ในเวที IAA Awards for Listed Companies 2015/2016

## รางวัลด้านแบรนด์ยอดเยี่ยม



- รางวัล “Thailand's Most Admired Brand 2016” จากการเป็นแบรนด์ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อันดับ 1 ที่ได้รับความนิยม และความน่าเชื่อถือ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 จากผลสำรวจความนิยมของผู้บริโภคทั่วประเทศโดยนิตยสาร แบรินด์เอจ
- รางวัล “Brand of the Year” จากเวที World Branding Awards 2016-2017 โดยเอไอเอส เป็นบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมรายเดียวของไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าว โดยรางวัล Brand of the Year จัดขึ้นเพื่อยกย่องความสำเร็จของแบรนด์ที่มีความเป็นเลิศทั่วโลก ในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งจะพิจารณาจาก คุณค่าของแบรนด์ (brand valuation) การวิจัยตลาดกับผู้บริโภค (consumer market research) และการลงคะแนนโหวตจากผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ (public online voting)

## รางวัลด้านงานบริการยอดเยี่ยม



- รางวัล “The Most Fastest Response Brand on Pantip” จากเวที Thailand Zocial Awards 2016 ซึ่งจัดอันดับโดยเว็บไซต์พันทิป มอบให้กับบริษัทที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการที่โพสต์บนเว็บไซต์พันทิปได้อย่างรวดเร็วที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการเป็นผู้นำด้านการให้บริการลูกค้าของเอไอเอส

## รางวัลด้านนวัตกรรมยอดเยี่ยม



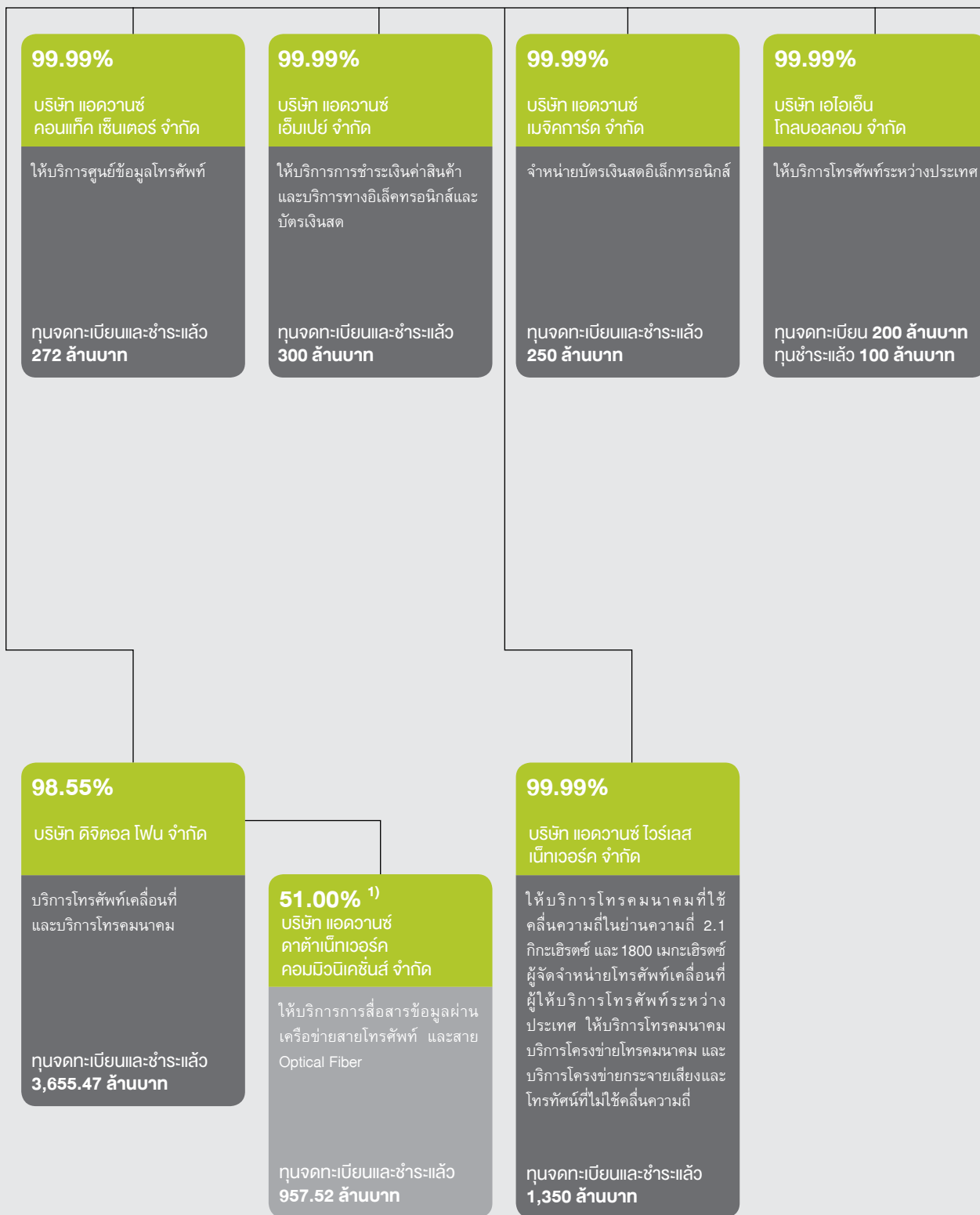
- รางวัล “Champion of WSIS Prize 2016 สาขา ICT Application : e-Agriculture” จากโครงการพัฒนาแอปพลิเคชัน City-to-Farm Agriculture Assisting (CFAA) ซึ่งเป็นการเสนอแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทยด้วยการสร้างแพลตฟอร์มให้เกษตรกรในชนบทสามารถเชื่อมโยงกับผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเมืองได้ โดยงานมอบรางวัลดังกล่าวจัดขึ้นในงานการประชุมสุดยอดสังคมสารสนเทศ (WSIS Forum) เพื่อร่วมกันพัฒนา และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของประชากรโลก ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union:ITU) และสหประชาชาติ (United Nations)

## รางวัลด้านกิจกรรมเพื่อสังคม

- รางวัล Corporate Social Responsibility Award 2016 ในฐานะองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมดีเด่นในภูมิภาคเอเชียจากงานประกาศรางวัล 15<sup>th</sup> Asia Business Leaders Award 2016 ซึ่งจัดขึ้นโดย CNBC โดยในงานมีการประกาศผล 6 รางวัล ได้แก่ Asia Business Leader Award, Asia Disruptor Of The Year Award, Asia Talent Management Award, Lifetime Achievement Award, Indonesia Business Leader Of The Year Award และ Corporate Social Responsibility Award โดยมี 66 บริษัทในภูมิภาคเอเชีย ที่ได้รับการเสนอชื่อ และเอไอเอสเป็นบริษัทไทยเพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัล ในครั้งนี้

# โครงสร้างการถือหุ้นบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทุนจดทะเบียน 4,997.46 ล้านบาท และชำระแล้ว 2,973.10 ล้านบาท



1) ส่วนที่เหลือร้อยละ 49 ถือโดยบุคคลอื่นที่ไม่มีความขัดแย้งกัน

2) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 ABN ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจากเดิม 15 ล้านบาท ทำให้ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 75 ล้านบาท

3) บริษัท อมตะ เน็ตเวิร์ค จำกัด (AN) เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง ABN กับบริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่บริษัทได้แจ้งข่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ในเดือนตุลาคม 2558 โดยได้จดทะเบียนจัดตั้งแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2559

**99.99%**

บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์  
เน็ตเวิร์ค จำกัด

ให้บริการโทรคมนาคม และบริการ  
โครงข่ายโทรคมนาคม เช่น บริการ  
อินเทอร์เน็ต (ISP) บริการ  
อินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศและ  
บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต บริการ  
โครงข่ายโทรคมนาคมระหว่าง  
ประเทศ (IPLC & IP VPN) บริการ  
เสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
(Voice over IP) และบริการ  
โทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
(IP Television)  
ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**300 ล้านบาท**

**99.99%**

บริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์  
ซีพีวลาย จำกัด

นำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์  
เคลื่อนที่ อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**50 ล้านบาท**

**99.99%**

บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์  
เน็ตเวิร์ค จำกัด

ปัจจุบันยังมีได้ประกอบธุรกิจ

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**75 ล้านบาท<sup>2)</sup>**

**29.00%**

บริษัท อินฟอร์เมชั่น  
ไฮเวย์ จำกัด

ให้เช่าอุปกรณ์โครงข่ายสื่อสารสัญญาณ  
โทรคมนาคม

ทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท  
ทุนชำระแล้ว **14.5 ล้านบาท**

**60.00%**

บริษัท อมตะ เน็ตเวิร์ค จำกัด

ให้บริการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสง  
ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะ

ทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท  
ทุนชำระแล้ว **25 ล้านบาท<sup>3)</sup>**

**99.99%**

บริษัท ไบโม่เทค จำกัด

พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศ  
(IT) บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับ  
บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่  
(Content Aggregator) และให้  
บริการในการเรียกเก็บและรับชำระ  
เงินจากลูกค้า

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**50 ล้านบาท**

**99.98%**

บริษัท แฟกซ์ ไลน์ จำกัด

ให้เช่าและบริการพื้นที่ ที่ดินและ  
อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก  
ต่างๆ

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**1 ล้านบาท**

**20.00%**

บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิ  
เลขหมายโทรศัพท์ จำกัด

ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศและ  
ฐานข้อมูลกลาง ประสานงานการ  
โอนย้ายผู้ให้บริการโทรคมนาคม  
เพื่อคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์  
(Mobile Number Portability :  
MNP)

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**2 ล้านบาท**

**10.00%**

บริษัท โมบาย พิตีอี แอลทีดี

ให้บริการเกี่ยวกับเครือข่ายโทร  
ศัพท์เคลื่อนที่ในภาคพื้นเอเชีย  
แปซิฟิก เพื่อให้บริการเครือข่าย  
โทรคมนาคมระหว่างประเทศ

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว  
**9 ล้านเหรียญสหรัฐ**

# โครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มอินทัช

## บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) <sup>1)</sup>

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) <sup>1)</sup> 40.45%

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด 99.99%

บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด 99.99%

บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ก เซ็นเตอร์ จำกัด 99.99%

บริษัท แอดวานซ์ เอ็มपी จำกัด 99.99%

บริษัท แอดวานซ์ เมจิกการ์ด จำกัด 99.99%

บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด 99.99%

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด 99.99%

บริษัท โมโมเทค จำกัด 99.99%

บริษัท แฟกซ์ ไลน์ จำกัด 99.98%

บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด 99.99%

บริษัท อินฟอร์เมชัน ไฮเวย์ จำกัด 29.00%

บริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด <sup>2)</sup> 60.00%

บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด 98.55%

บริษัท แอดวานซ์ ค้าค้าเน็ทเวอร์ค คอมมูนิเคชันส์ จำกัด 51.00%

บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิ เลงหมายโทรศัพท์ จำกัด 20.00%

บริษัท โมบาย พิกซี แอลทีดี 10.00%

ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย

บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) <sup>1)</sup>

### ดาวเทียม

บริษัท โอฬาสตาร์ จำกัด 100%

บริษัท โอฬาสตาร์ นิวซีแลนด์ จำกัด 100%

บริษัท โอฬาสตาร์ ออสเตรเลีย พิกซี จำกัด 100%

บริษัท โอโรอัน แซทเทลไลท์ ซิสเต็ม พิกซี จำกัด 100%

บริษัท โอฬาสตาร์ อินเตอร์เนชั่นแนล พิกซี จำกัด 100%

บริษัท โอฬาสตาร์ ไทลันด์ เซอร์วิส จำกัด 100%

บริษัท โอฬาสตาร์ เจแปน จำกัด 100%

บริษัท สตาร์ นิวเคลียส จำกัด 100%

สเปซโคด แอล แอล ซี 70.00%

บริษัท ทีซี บรอดคาสติ้ง จำกัด 99.99%

บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แซทเทลไลท์ จำกัด 100%

บริษัท โอฬาสตาร์ (อินเดีย) ไพรวท จำกัด 100%

บริษัท ทีซี ไทลันด์ เซอร์วิส จำกัด 100%

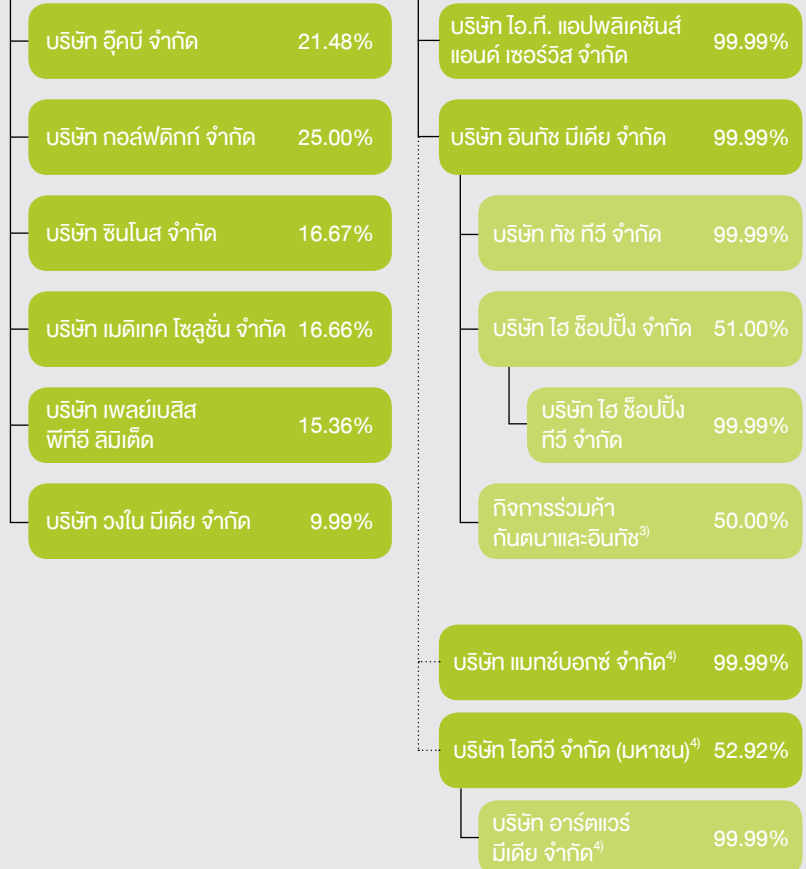
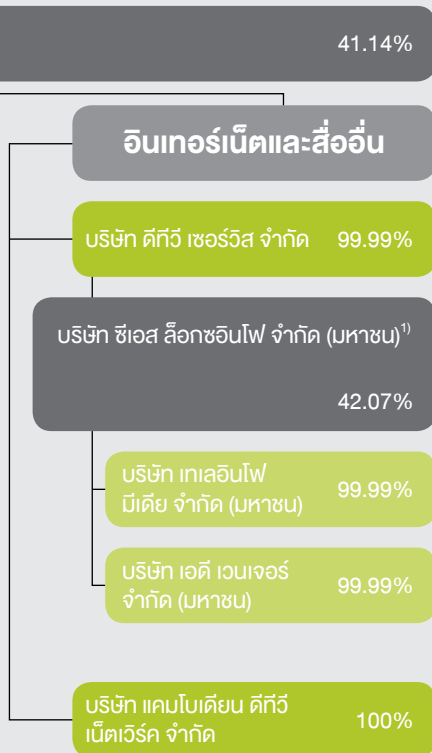
ธุรกิจดาวเทียมและธุรกิจต่างประเทศ

### โทรศัพท์ในต่างประเทศ

บริษัท เซนนิ่งตัน อินเวสเมนต์ส พิกซี ลิมิเตด 51.00%

บริษัท ลาว เทเลคอมมูนิเคชันส์ จำกัด 49.00%

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



หมายเหตุ :

- 1) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2) ปัจจุบันอยู่ระหว่างการชำระบัญชี
- 3) ปัจจุบันหยุดการดำเนินงานธุรกิจ

ธุรกิจอื่นๆ

Venture Capital

อื่นๆ

## รายชื่อผู้ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก

รายชื่อผู้ถือหุ้นสูงสุด 10 รายแรก ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2559  
(วันปิดสมุดทะเบียนล่าสุดเพื่อสิทธิในการได้รับเงินปันผล)

| ลำดับ | รายชื่อผู้ถือหุ้น                     | จำนวน (หุ้น)  | สัดส่วนการถือหุ้น (%) |
|-------|---------------------------------------|---------------|-----------------------|
| 1     | บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) | 1,202,712,000 | 40.45                 |
| 2     | SINGTEL STRATEGIC INVESTMENTS PTE LTD | 693,359,000   | 23.32                 |
| 3     | บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด          | 178,170,309   | 5.99                  |
| 4     | THE BANK OF NEW YORK MELLON           | 56,890,400    | 1.91                  |
| 5     | สำนักงานประกันสังคม                   | 46,667,300    | 1.57                  |
| 6     | GIC PRIVATE LIMITED                   | 43,861,737    | 1.48                  |
| 7     | STATE STREET BANK EUROPE LIMITED      | 39,248,508    | 1.32                  |
| 8     | CHASE NOMINEE LIMITED                 | 37,318,496    | 1.26                  |
| 9     | LITTLEDOWN NOMINEES LIMITED           | 19,059,800    | 0.64                  |
| 10    | HSBC (SINGAPORE) NOMINEES PTE LTD     | 18,151,877    | 0.61                  |
| รวม   |                                       | 2,335,439,427 | 78.55                 |

หมายเหตุ : ข้อมูลจากบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่โดยพฤตินัยมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการจัดการหรือการดำเนินงานของบริษัท

1. บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์ โดยผู้ถือหุ้นใหญ่ของบมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์ ได้แก่

| รายชื่อผู้ถือหุ้น                                     | จำนวน (หุ้น) | สัดส่วนการถือหุ้น (%) |
|-------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|
| Singtel Global Investment Pte. Ltd. <sup>1), 2)</sup> | 673,348,264  | 21.00                 |
| บริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด <sup>1), 3)</sup>       | 625,251,960  | 19.50                 |

1) ข้อมูลการถือหุ้น ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2559 จากแบบรายงาน 246-2 ของ Singtel Global Investment Pte. Ltd. และบริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

2) Singtel Global Investment Pte. Ltd. (SGI) เป็นบริษัทย่อยทางอ้อมของ Singapore Telecommunications Ltd. (SingTel)

3) ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำหรับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560 ของบริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด เป็น บริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย ถือหุ้นโดยบริษัท แอนเดอร์สัน อินเวสเมนต์ ฟิฟตี้ แอลทีดี สัญชาติสิงคโปร์ ในสัดส่วนร้อยละ 99.99

2. Singtel Strategic Investments Pte Ltd. ถือหุ้นในบริษัททางตรงร้อยละ 23.32 โดยผู้ถือหุ้นของ Singtel Strategic Investments Pte Ltd ได้แก่

| รายชื่อผู้ถือหุ้น                  | สัดส่วนการถือหุ้น (%) |
|------------------------------------|-----------------------|
| Singtel Asian Investments Pte Ltd* | 100.00                |

\* Singtel Asian Investments Pte Ltd ถือหุ้นโดย Singapore Telecommunications Limited ในอัตราร้อยละ 100 (ที่มา: Accounting and Corporate Regulatory Authority (ARCA), Singapore ณ วันที่ 26 มกราคม 2560)

ข้อตกลงระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ในเรื่องที่มีผลกระทบต่อการออกและเสนอขายหลักทรัพย์ หรือการบริหารงานของบริษัท โดยที่ข้อตกลงดังกล่าวมีบริษัทร่วมลงนามด้วย

- ไม่มี -

# โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ที่เกิดจากการให้บริการและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทและบริษัทในกลุ่มเอไอเอสให้กับบุคคลภายนอก  
ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

| ผลิตภัณฑ์/บริการ                                                                           | ดำเนินการโดย                                     | ร้อยละ<br>การถือหุ้น<br>ของบริษัท<br>ณ 31 ธ.ค. 59 | ปี 2557           |               | ปี 2558           |               | ปี 2559           |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                                                            |                                                  |                                                   | ล้านบาท           | ร้อยละ        | ล้านบาท           | ร้อยละ        | ล้านบาท           | ร้อยละ        |
| ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่<br>- บริการและให้เช่าอุปกรณ์<br>และศูนย์ให้ข่าวสาร<br>ทางโทรศัพท์ | บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส                   |                                                   | 26,708.27         | 17.88         | 7,466.95          | 4.81          | 413.61            | 0.27          |
|                                                                                            | บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค                  | 99.99                                             | 94,478.94         | 63.27         | 117,370.25        | 75.60         | 124,922.33        | 82.11         |
|                                                                                            | บจ. ดิจิตอล โฟน                                  | 98.55                                             | 27.19             | 0.02          | 3.69              | -             | -                 | -             |
|                                                                                            | บจ. เอไอเอ็น โกลบอลคอม                           | 99.99                                             | 2,873.93          | 1.92          | 1,272.30          | 0.82          | 369.46            | 0.24          |
|                                                                                            | บจ. แอดวานซ์ เอ็มเปีย                            | 99.99                                             | 368.75            | 0.25          | 224.59            | 0.14          | 189.92            | 0.12          |
|                                                                                            | บจ. แฟกซ์ ไลท์                                   | 99.98                                             | -                 | -             | 30.37             | 0.02          | 149.12            | 0.10          |
|                                                                                            | บจ. แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์                    | 99.99                                             | 3.90              | -             | 3.52              | -             | 1.30              | -             |
|                                                                                            | - ค่าก่อสร้างภายใต้สัญญา<br>อนุญาตให้ดำเนินการ   | บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส                    | 600.26            | 0.40          | 63.59             | 0.04          | -                 | -             |
| <b>รวม</b>                                                                                 |                                                  |                                                   | <b>125,061.24</b> | <b>83.74</b>  | <b>126,435.26</b> | <b>81.43</b>  | <b>126,045.74</b> | <b>82.84</b>  |
| การขายโทรศัพท์เคลื่อนที่                                                                   | บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส                   |                                                   | 8.38              | 0.01          | 0.19              | -             | -                 | -             |
|                                                                                            | บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค                  | 99.99                                             | 15,877.15         | 10.63         | 23,736.29         | 15.29         | 23,197.03         | 15.25         |
|                                                                                            | บจ. ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย                       | 99.99                                             | 7,528.74          | 5.04          | 4,090.35          | 2.63          | 749.90            | 0.50          |
| <b>รวม</b>                                                                                 |                                                  |                                                   | <b>23,414.27</b>  | <b>15.68</b>  | <b>27,826.83</b>  | <b>17.92</b>  | <b>23,946.93</b>  | <b>15.75</b>  |
| ธุรกิจบริการ<br>สื่อสารข้อมูลผ่าน<br>สายโทรศัพท์และ<br>อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง             | บจ. แอดวานซ์ ดาต้าเน็ทเวอร์ค<br>คอมมิวนิเคชั่นส์ | 51.00                                             | 24.40             | 0.02          | 3.60              | -             | 3.46              | -             |
|                                                                                            | บจ. ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค                | 99.99                                             | 786.18            | 0.53          | 883.63            | 0.57          | 595.62            | 0.39          |
|                                                                                            | บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค                  | 99.99                                             | -                 | -             | 127.12            | 0.08          | 1,558.12          | 1.02          |
|                                                                                            | บจ. แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชั่น             | 99.99                                             | 42.96             | 0.03          | -                 | -             | -                 | -             |
| <b>รวม</b>                                                                                 |                                                  |                                                   | <b>853.54</b>     | <b>0.58</b>   | <b>1,014.35</b>   | <b>0.65</b>   | <b>2,157.20</b>   | <b>1.41</b>   |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                          |                                                  |                                                   | <b>149,329.05</b> | <b>100.00</b> | <b>155,276.44</b> | <b>100.00</b> | <b>152,149.87</b> | <b>100.00</b> |

หมายเหตุ:

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ทเวอร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด เป็นบริษัทย่อยทางอ้อม
- 2) วันที่ 19 ตุลาคม 2558 บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชั่น จำกัด เสร็จสิ้นการชำระบัญชี

## ภาวะอุตสาหกรรม และการแข่งขันในปี 2559 และแนวโน้มในปี 2560

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2559 มีการแข่งขันที่รุนแรงกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละรายได้เร่งลงทุนพัฒนาโครงข่ายของตนเอง และพยายามสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 3G และ 4G โดยแข่งขันผ่านการออกแพ็คเกจแบบใหม่ๆ รวมถึงการทำแคมเปญการตลาดหลากหลายรูปแบบ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทั้งสื่อโฆษณาหลักและสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะการแข่งขันในด้านความเป็นผู้นำทั้งด้านความเร็วและความครอบคลุมของเทคโนโลยี 4G ซึ่งถูกสนับสนุนด้วยเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งาน 4G ที่สามารถหาซื้อได้ง่ายขึ้น และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือที่เติบโตขึ้นมากจากปีก่อน

จากความแข็งแกร่งด้านโครงข่ายของผู้ให้บริการแต่ละรายทำให้ผู้ให้บริการมีเป้าหมายหลักทั้งในการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ จึงต้องมีกลยุทธ์เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าปัจจุบันรวมถึงจูงใจลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ โดยลักษณะของแคมเปญการตลาดที่ทำ จะเน้นการแจกเครื่องโทรศัพท์มือถือฟรีหรือการนำเสนอสมาร์ตโฟนราคาพิเศษเมื่อสมัครแพ็คเกจที่กำหนด รวมถึงการนำเสนอแพ็คเกจค่าโทรหรืออินเทอร์เน็ตราคาพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบันที่จดทะเบียนเลขหมายใหม่เพิ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด ทำให้แพ็คเกจการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีบทบาทมากยิ่งขึ้นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า ผู้ให้บริการแต่ละรายจึงได้นำเสนอแพ็คเกจที่หลากหลายเพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น แพ็คเกจสำหรับผู้ที่ชื่นชอบความบันเทิง แพ็คเกจสำหรับใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ แพ็คเกจสำหรับผู้ที่มีอุปกรณ์สื่อสารหลายๆ เครื่อง แพ็คเกจสำหรับครอบครัวที่สามารถแชร์ค่าโทรและค่าอินเทอร์เน็ตร่วมกันได้ เป็นต้น

ในส่วนของโครงสร้างราคาการคิดค่าบริการในปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการให้เริ่มออกแพ็คเกจการคิดค่าบริการของอินเทอร์เน็ตหรือดาต้าแบบใช้งานจำกัด (limited) เพิ่มเติมจากโครงสร้างราคาแบบใช้งานไม่จำกัด (non-stop) โครงสร้างราคาแบบใช้งานจำกัดนั้นถูกออกแบบเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกยินดีในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เยอะกว่า ความเร็วของอินเทอร์เน็ตจากเครือข่าย 4G และการตอบสนองกับพฤติกรรมการใช้งานคอนเทนต์ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าสมัยก่อน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าในการสนับสนุนให้ลูกค้าเห็นประโยชน์ และใช้งานแพ็คเกจที่มีการคิดราคาแบบใช้งานจำกัดมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทั้งในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของลูกค้าและเป็นการคิดค่าบริการในรูปแบบที่เหมาะสมสอดคล้องกับต้นทุนของผู้ให้บริการได้ดีขึ้น

ส่วนตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การแข่งขันในปีที่ผ่านมา มีความเข้มข้นกว่าปีก่อน เนื่องจากการมีผู้ให้บริการรายใหม่คือ เอไอเอส ไฟเบอร์ ที่เปิดให้บริการอย่างเต็มตัวเป็นปีที่สอง ทำให้ผู้เล่นรายเดิมพยายามปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทั้งนี้ ด้วยรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยมีจำนวนลูกค้าที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านมากขึ้น และต้องการความเร็วในการเชื่อมต่อที่สูงกว่าเดิม เพื่อบริโภคคอนเทนต์ที่ต้องการความละเอียดสูงขึ้น ทำให้เทคโนโลยี ADSL แบบสายทองแดงเริ่มมีข้อจำกัดในการให้บริการ และทำให้เทคโนโลยีใยแก้วนำแสงเป็นที่ต้องการสำหรับลูกค้าที่ต้องการเลือกติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นครั้งแรก รวมถึงลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนจากเทคโนโลยี ADSL เดิม เนื่องจากเอไอเอส ไฟเบอร์ทำการตลาดด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสงเพียงอย่างเดียว และจากการขยายความครอบคลุมพื้นที่การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 40 ในไตรมาส 4/2559 โดยผู้ให้บริการรายเดิมได้เริ่มอัปเดตเทคโนโลยีมาเป็นใยแก้วนำแสงเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งนำเสนอแพ็คเกจที่ให้ความเร็วสูงขึ้นในราคาเดิม ทำให้ปัจจุบันลูกค้าสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบใยแก้วนำแสงด้วยความเร็ว 20 เมกะบิตต่อวินาที ด้วยราคาเริ่มต้นที่ 590 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการได้ทำสัญญาเพื่อให้ลูกค้าใช้งานเป็นระยะเวลา 1 ปี และมีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่เปลี่ยนผู้ให้บริการ ควบคู่กับการเริ่มเน้นการพ่วงบริการอื่น เช่น การได้รับส่วนลดเมื่อสมัครพร้อมบริการโทรศัพท์มือถือ การให้รับชมคอนเทนต์ที่หลากหลายผ่านกล่องคอนเทนต์ที่ติดตั้งให้ฟรี เป็นต้น

จากความแข็งแกร่งในด้านเครือข่ายไร้สายในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครือข่ายมีสายของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมถูกต่อยอดไปยังการพัฒนาดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบต่างๆ โดยในปีที่ผ่านมา ความนิยมของการใช้โซเชียลมีเดียอย่างเช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ยังคงเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ผู้บริโภคเรียนรู้และสนใจใช้งานคอนเทนต์รูปแบบต่างๆ มากขึ้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือได้มีความร่วมมือกับผู้ให้บริการคอนเทนต์ในการหารายได้ร่วมกันมากขึ้น รวมถึงมีการสนับสนุนธุรกิจสตาร์ทอัพเพื่อหาคอนเทนต์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยตรง โดยคอนเทนต์ด้านวิดีโอเป็นคอนเทนต์ที่ได้รับความนิยมสูง นอกจากนี้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือก็ได้รับความนิยมมากขึ้นโดยเฉพาะเป็นผลจากการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในเรื่องพร้อมเพย์

## แนวโน้มอุตสาหกรรมในปี 2560

สำหรับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี 2559 ผู้ให้บริการทุกรายต่างเร่งขยายโครงข่าย 4G และ 3G เพื่อตอบสนองต่อการใช้งานด้านดาต้าของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้งบลงทุนต่อรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ในสัดส่วนที่สูงกว่าในปีที่ผ่านมา ประกอบกับการมีค่าใบอนุญาตการใช้งานคลื่นความถี่ 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ ที่ต้องชำระแก่ กสทช. จนถึงปี 2563 ทำให้บริษัทฯ คาดว่าแนวโน้มของอุตสาหกรรมจะเน้นที่การทำให้รายได้และกำไรของอุตสาหกรรมมีทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2559 รวมถึงการผ่อนแคบเพดานการตลาดในการอุดหนุนค่าเครื่องโทรศัพท์ และการออกแพ็คเกจบริการใหม่ๆ ที่เจาะจงลูกค้าแต่ละกลุ่มมากขึ้น โดยผู้ให้บริการจะหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความแตกต่างในด้านคุณภาพของเครือข่าย โดยเฉพาะการใช้งานดาต้า ความสะดวกสบายในการเข้าถึงและใช้งานสินค้าและบริการ รวมถึงการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อเครือข่าย ทั้งนี้ การขยายตัวของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2560 คาดว่าจะใกล้เคียงกับการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) โดยมีแรงขับเคลื่อนจากจำนวนชั่วโมงการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวันของลูกค้าที่ยังคงเติบโต และอัตราการใช้งานสมาร์ทโฟนที่สูงขึ้น

ในขณะที่ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2560 มีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่เข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายในที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ คาดว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะเน้นการแข่งขันด้านความเร็วในการให้บริการ และมุ่งเน้นพัฒนาขยายพื้นที่ให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนั้น ดิจิทัลคอนเทนต์จะเริ่มมีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น โดยการสนับสนุนจากภาครัฐบาลที่มีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาประเทศภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเน้นการพัฒนาสินค้าในเชิงนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการผลักดันธุรกิจจากภาคผลิตไปสู่ภาคบริการ คอนเทนต์ด้านวิดีโอจะยังคงเป็นตัวนำหลักในการเติบโตตามการขยายตัวของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในบ้านมากขึ้น คอนเทนต์เกี่ยวกับการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (e-Commerce) มีแนวโน้มที่จะเป็นช่องทางการชำระเงินและการจัดจำหน่ายสินค้าที่ได้รับความนิยมสูงขึ้น จากความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าและความหลากหลายของสินค้าจากการเข้าถึงของผู้ผลิตทั้งรายใหญ่และรายย่อย เป็นต้น นอกจากนี้ การใช้งานบริการพื้นที่เก็บข้อมูลคลาวด์ (Cloud storage) มีแนวโน้มที่จะแพร่หลายมากขึ้น จากการเติบโตของข้อมูลในการให้บริการของบริษัททั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้การเก็บและเรียกใช้ข้อมูลผ่านบริการคลาวด์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ยังคงมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจสำหรับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในปี 2560 เช่น การประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฉบับใหม่ การเลือกตั้งที่ประเมินว่าจะเกิดขึ้นในปลายปี 2560 รวมถึงทิศทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น โดยทุกไตรมาส บริษัทจะสื่อสารกับผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญดังกล่าว เพื่ออธิบายถึงทิศทางและกลยุทธ์ของบริษัทอย่างชัดเจน

# เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ใน 3-5 ปี

## ก้าวผ่านความเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นผู้นำด้านบริการ ดิจิทัลเพื่อคนไทย

โลกในปัจจุบันนี้ได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างชัดเจน อุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศไทยยังเกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยความต้องการในการใช้งานไม่ได้จำกัดแค่เพียงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ได้รวมไปถึงการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เพื่อสื่อสารรับข่าวสาร ข้อมูลได้จากทั่วโลก และยังสามารถใช้งานคอนเทนต์ที่มีหลากหลายเพื่อตอบสนองโจทย์ความต้องการในแง่มุมต่างๆ ทั้งคอนเทนต์ด้านสาระประโยชน์ ความบันเทิง ธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่ช่วยให้ชีวิตสะดวกสบายยิ่งขึ้น

เอไอเอสตระหนักถึงแนวโน้มนี้เป็นอย่างดี เราจึงมองว่าการให้บริการโทรคมนาคมเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ เอไอเอสได้ปรับวิสัยทัศน์พัฒนาตัวเองเพื่อก้าวไปสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัล” ที่พร้อมให้บริการในทุกมิติ สามารถตอบรับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าในยุคดิจิทัล อีกทั้งยังมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ครอบคลุมเพื่อช่วยยกระดับชีวิตของคนไทยทั่วประเทศในทุกแง่มุม เช่น สื่อบันเทิง สุขภาพ การศึกษา การเกษตร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และการวางรากฐานอันแข็งแกร่งที่พัฒนามากว่า 26 ปี เพื่อให้บริการใน 3 ธุรกิจหลักได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลคอนเทนต์

## คงความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยเครือข่าย และบริการคุณภาพ

ปัจจุบัน ความต้องการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงไป จากที่ใช้การโทรเป็นหลัก กลายมาเป็นใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยความนิยมในแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารง่ายดาย มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งอัตราการใช้งานสมาร์ตโฟนที่สูงขึ้นควบคู่ไปกับความนิยมใช้เทคโนโลยี 4G ที่มีความเร็วสูง ทำให้การสื่อสารและใช้คอนเทนต์ต่างๆ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสำหรับฐานลูกค้าเอไอเอส ส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้ใช้งานสมาร์ตโฟนและมีอัตราผู้ใช้งานเครื่องโทรศัพท์ 4G ร้อยละ 29 นอกจากนี้รัฐบาลก็มีส่วนผลักดันด้วยเป้าหมายที่จะสร้างระบบบริหารงานแบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยบริการโทรคมนาคมจะเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ

ด้วยเหตุนี้ เครือข่ายที่รองรับการให้บริการจึงต้องมีประสิทธิภาพที่ดี สามารถใช้งานได้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อันเป็นรากฐานสำคัญในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสมุ่งพัฒนาเครือข่ายให้มีคุณภาพ มีความเสถียร และไว้วางใจได้ ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในการ

ออกแบบโครงข่าย และพร้อมพัฒนาเพื่อนวัตกรรมในการให้บริการคุณภาพกับลูกค้า นับตั้งแต่การวางโครงข่ายให้ครอบคลุมพร้อมสำหรับการติดต่อสื่อสารในทุกพื้นที่ ซึ่งเอไอเอสยังคงเดินหน้าพัฒนาเครือข่ายด้วยการลงทุนเพื่อขยายโครงข่าย 4G ให้เข้าถึงพื้นที่เพิ่มเติม ในช่วง 1-2 ปีข้างหน้า และไม่หยุดพัฒนาเครือข่าย 3G เพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ลูกค้าจะมีความต้องการใช้งานที่หลากหลายไปกว่าเดิม เช่น คอนเทนต์วิดีโอความละเอียดสูงระดับ Ultra HD เทคโนโลยีภาพเสมือนจริง Virtual Reality และ Augmented reality ไปจนถึง Internet of Things (IoT) หรือการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก นับตั้งแต่อุปกรณ์ไอ้ตัว อาทิ โทรศัพท์มือถือ นาฬิกาข้อมือ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ อย่างเครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น ฯลฯ ซึ่งจะผสมผสานการใช้งานจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน เมื่อความต้องการเหล่านี้ ผสมรวมเข้ากับเทคโนโลยีมาตรฐานใหม่ อย่างเช่น 5G ที่คาดว่าจะเริ่มพัฒนามาตรฐานสำหรับเชิงพาณิชย์ในอีกประมาณ 4-5 ปีข้างหน้า ยิ่งทำให้เอไอเอสต้องเตรียมการพัฒนาให้ทันกับลูกค้าและสภาพแวดล้อม การมีคลื่นความถี่ให้เพียงพอและการพัฒนาเครือข่ายอย่างไม่หยุดยั้งจึงเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการแข่งขันในอนาคต

สิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับเอไอเอสเพื่่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม คือ การให้ความสำคัญกับการบริการ ซึ่งช่วยรักษารฐานลูกค้า ก่อให้เกิดรายได้ที่ดีและยั่งยืน ทั้งนี้ เอไอเอสได้มุ่งพัฒนามาตรฐานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยทิศทางการนำพาองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลคือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ประโยชน์มากขึ้น ช่วยในการเก็บข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ เพื่อให้บริการลูกค้าได้ตรงใจยิ่งขึ้น และยังนำอุปกรณ์ดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งยังนำเสนอสิทธิพิเศษที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกความต้องการและทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า เพื่อครองความเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าต่อไป

## ขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อเนื่อง มุ่งให้ บริการครบวงจร

จากความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลที่ต้องการเชื่อมต่อกับโลกอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ทำให้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในที่พักอาศัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับลูกค้ายุคใหม่จำนวนมาก และด้วยเทคโนโลยี ADSL ของเดิมนั้น เริ่มล้าสมัยและมีข้อจำกัดทางเทคนิคในเรื่องความเร็วและความเสถียร จึงทำให้ลูกค้าเริ่มมองหาบริการใหม่สำหรับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีประสิทธิภาพใช้งานได้ดียิ่งขึ้น กสทช. คาดการณ์จำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ประมาณร้อยละ 33 และหรือมีผู้ใช้งานประมาณ 7 ล้านราย ณ สิ้นปี 2559 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเติบโตได้จากที่เคยมีพื้นที่หลายแห่งที่บริการยังไม่สามารถเข้าถึง ด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงเห็นโอกาสที่จะนำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงหรือไฟเบอร์ออปติก ภายใต้แบรนด์เอไอเอส ไฟเบอร์ โดยสามารถใช้ประโยชน์

จากโครงข่ายไฟเบอร์ของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ

สำหรับปีที่ผ่านมา นับเป็นก้าวแรกๆ ของธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เอไอเอส ไฟเบอร์ แต่ด้วยการวางรากฐานให้แข็งแกร่งในปีแรก ด้วยการพัฒนาขั้นตอนการทำงาน ทั้งหน่วยงานขาย การติดตั้ง และบริการหลังการขาย รวมทั้งการมีเงินลงทุนสนับสนุน ทำให้เอไอเอสสามารถขยายบริการธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ดี และในอนาคตข้างหน้า เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นกับเป้าหมายที่จะมีส่วนแบ่งการตลาดอย่างมีนัยสำคัญในอีก 3 ปี โดยเน้นการหาลูกค้าทั้งที่เป็นผู้ที่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาก่อนหรือเป็นลูกค้าใหม่ ดังนั้น สิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจจึงอยู่ที่การขยายพื้นที่บริการด้วยการลงทุนวางโครงข่าย โดยขยายจากพื้นที่ตัวเมืองและจังหวัดหลักๆ ในประเทศไทย ให้เข้าถึงลูกค้าในพื้นที่ใหม่ๆ ได้มากขึ้น และมุ่งการหาลูกค้าด้วยโปรแกรมการตลาดที่ดึงดูดใจ แพ็คเคจราคาที่สามารถแข่งขันได้ และยังนำเสนอบริการควบคู่ไปกับดิจิทัลคอนเทนต์ ผ่านอุปกรณ์ AIS PLAYBOX โดยคาดว่าธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะมีการเติบโตที่ดี เป็นแหล่งรายได้ใหม่สำหรับเอไอเอส รวมทั้งเสริมความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจมือถือตอบกลยุทธ์การเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์เพื่อคนไทย

## เดินหน้าสร้างนวัตกรรมผ่านดิจิทัลคอนเทนต์ สำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าธุรกิจ

จากความเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล จะเห็นได้ว่าอุปกรณ์ประเภทสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตมีความนิยมและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น ด้วยราคาที่ถูกลง และความสามารถที่หลากหลาย พร้อมไปกับแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นอย่างมากเพื่อตอบสนองการใช้งานในไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ และเมื่อผนวกกับแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่มีราคาดึงดูดใจ ยิ่งทำให้ลูกค้าปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้ดิจิทัลคอนเทนต์มากขึ้น เป็นที่มาของการพัฒนาคอนเทนต์ให้หลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจยิ่งขึ้น

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับดิจิทัลคอนเทนต์เช่นกัน โดยมองว่าจะเป็นแหล่งรายได้ใหม่และเป็นรายได้ที่มีคุณภาพ เพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจโดยรวม และยังช่วยเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งในแพลตฟอร์มผ่านมือถือและการใช้งานในที่พิกอาศัย เอไอเอสมีแนวทางที่ชัดเจนสำหรับธุรกิจนี้ โดยมุ่งเน้นดิจิทัลคอนเทนต์ใน 5 แขนงหลัก ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงิน คลาวด์ และ M2M มีกลยุทธ์หลักคือการพัฒนาหรือแพลตฟอร์มเพื่อเชื่อมต่อกับผู้พัฒนาและให้บริการคอนเทนต์ เข้าถึงพันธมิตรหลากหลายกลุ่ม พร้อมจะสร้างการเติบโตไปด้วยกัน อีกทั้งยังมีการขยายบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งขยายแพลตฟอร์มการให้บริการจากลูกค้าทั่วไป ไปสู่กลุ่มธุรกิจองค์กรมากยิ่งขึ้น

สำหรับวิดีโอและเกมนั้น เป็นคอนเทนต์ที่ผู้บริโภคมีความคุ้นเคยดี และเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หันมาใช้กันมากขึ้น เอไอเอสจึงยังคงมุ่งพัฒนา โดยหาคอนเทนต์ใหม่ๆ ที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะคอนเทนต์ที่คัดสรรเฉพาะสำหรับลูกค้าเอไอเอสเท่านั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับชมความบันเทิงด้วยแพลตฟอร์ม AIS

PLAY ผ่านมือถือ และ AIS PLAYBOX ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในที่พิกอาศัย ส่วนธุรกิจทางการเงิน เอไอเอสได้ขยายการใช้งานระบบ mPAY ทั้งการหาลูกค้าเพิ่ม และหาร้านค้าที่รองรับการจ่ายผ่าน mPAY สำหรับธุรกิจคลาวด์ เอไอเอสได้ให้บริการทั้งพื้นที่สำหรับเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์สำหรับลูกค้าทั่วไป และยังจับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ด้วยการเปิดตัว AIS Cloud for Business เพื่อให้บริการลูกค้าองค์กรทุกระดับที่ต้องการใช้งานระบบคลาวด์ แทนการสร้างระบบและอุปกรณ์ไอทีที่ต้องลงทุนสูง นอกจากนี้ การพัฒนาคอนเทนต์ด้าน M2M ยังช่วยให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าองค์กรได้มากขึ้นด้วยการนำเสนอโซลูชันที่เหมาะกับการใช้งานของลูกค้าที่แตกต่างกันไป

## ดำเนินธุรกิจบนความสมดุลสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยงหรือ ecosystem ซึ่งเปรียบเสมือนระบบนิเวศวิทยาทางโทรคมนาคมที่ผนวกรวมความสามารถของพันธมิตรทางธุรกิจให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า และพร้อมจะเกื้อกูลกันเพื่อให้ทั้งเอไอเอสและพันธมิตรทางธุรกิจเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ เรายังมุ่งพัฒนาบุคลากรและปรับโครงสร้างภายในให้เหมาะสมเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้มีความตื่นตัว เต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยังมีการบริหารผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการดิจิทัล เพื่อให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว และในการสร้างองค์กรอย่างยั่งยืนนี้ เอไอเอสไม่ได้ละเลยการวางแผนบุคลากรเพื่อสืบต่อตำแหน่ง (Succession plan) เพื่อให้การปรับเปลี่ยนองค์กรในอนาคตเป็นไปอย่างราบรื่น

ในปี 2559 นับเป็นอีกครั้งที่เอไอเอสได้รับคัดเลือกให้รวมอยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ เป็นปีที่สองติดต่อกัน แสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรเพื่อดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน โดยสร้างสมดุลในการดำเนินงานที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงกำไรเป็นสำคัญ แต่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรด้วย กล่าวคือสามารถสร้างการเติบโตของผลประกอบการ ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ทั้งยังสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้ดี พร้อมทั้งดำเนินธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยขับเคลื่อนธุรกิจบนพื้นฐานของความยั่งยืนระยะยาว เป็นรากฐานของเอไอเอสที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการให้บริการดิจิทัลไลฟ์สำหรับคนไทยทุกคน

# ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจุบัน ความต้องการของผู้บริโภคในการใช้งานโทรศัพท์มือถือได้เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น เครือข่ายครอบคลุมทั่วถึงและใช้งานได้ด้วยความเร็วสูงกว่าเดิม อีกทั้งสมาร์ตโฟนมีราคาถูกลง พร้อมทั้งมีคอนเทนต์และแอปพลิเคชันที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกใช้ ดังนั้น การใช้งานโทรศัพท์มือถือจึงเน้นไปที่การใช้งานอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการเติบโตของรายได้จากการให้บริการข้อมูลที่มีสัดส่วนสูงกว่ารายได้จากการโทร นอกจากนี้ เอไอเอสยังขยายสู่ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและให้บริการดิจิทัลคอนเทนต์เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างครบวงจร ตามรูปแบบการใช้งานของลูกค้าในยุคดิจิทัล



ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

## 1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบัน เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่าน 2.1 กิกะเฮิรตซ์ 1800 เมกะเฮิรตซ์ และ 900 เมกะเฮิรตซ์ โดยให้บริการทั้งเทคโนโลยี 2G 3G และ 4G ทั้งหมดนี้พร้อมรองรับลูกค้ารวมกว่า 41 ล้านราย โดยเป็นลูกค้าระบบเติมเงินประมาณ 34.6 ล้านราย และมีลูกค้าระบบรายเดือนประมาณ 6.4 ล้านราย ในปี 2559 เอไอเอสได้ขยายสถานีฐาน 3G ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้นกว่า 51,200 สถานี ครอบคลุมร้อยละ 98 ของประชากร และสถานีฐาน 4G มีจำนวน 42,100 สถานี ครอบคลุมร้อยละ 98 ของประชากร



**ระบบเติมเงิน** ลูกค้าสามารถเลือกเติมเงินผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ผ่าน เอไอเอส ช็อป mPAY ผ่านธนาคาร เครื่องเอทีเอ็ม ผ่านร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ เพื่อให้มีเงินคงอยู่ในระบบ จากนั้นจึงสามารถใช้บริการโดยเลือกจากแพ็คเกจที่หลากหลาย ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส วันทูคอล! เพื่อให้ตรงตามลักษณะการใช้งานมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วเมื่อจดทะเบียนซิม ลูกค้าจะเลือกแพ็คเกจหลักซึ่งมีทั้งแบบรวมการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมักจะรวมบริการ AIS WiFi ไว้ด้วย หรือแพ็คเกจ NET SIM ที่ให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้รับความนิยมเพื่อนำไปใช้กับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตเท่านั้น เช่น แท็บเล็ต และแบบสุดท้ายคือ แบบใช้งานโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ที่มีอัตราค่าโทรแตกต่างกันไปทั้งในเครือข่ายและนอกเครือข่ายเอไอเอส และนอกจากนี้ ยังมีรูปแบบค่าโทรราคาพิเศษสำหรับผู้ประกอบการได้ยืมและทางสายตา

**ระบบรายเดือน** เป็นรูปแบบที่ลูกค้าใช้บริการก่อนแล้วจึงชำระค่าใช้จ่ายเมื่อสิ้นสุดรอบการใช้ โดยสามารถเลือกแพ็คเกจที่สามารถแบ่งประเภทได้เช่นเดียวกับระบบเติมเงิน แบบรวมการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบริการ AIS WiFi รวมอยู่เช่นกัน หรือรูปแบบการให้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต และรูปแบบการใช้งานโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว ลูกค้าในระบบรายเดือนมีแพ็คเกจการใช้งานให้เลือกอย่างหลากหลายเช่นเดียวกัน แต่จะมีข้อแตกต่างจากระบบเติมเงินคือการชำระเงินหลังรอบการใช้บริการในแต่ละเดือน ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าจำนวนมาก พึงพอใจกับความสะดวกสบายในแง่

นอกเหนือไปจากแพ็คเกจการใช้งานหลักของทั้งระบบเติมเงินและระบบรายเดือนแล้ว ลูกค้าสามารถซื้อแพ็คเกจเสริมเพื่อใช้งานเพิ่มเติมและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามความต้องการ เช่น เพิ่มจำนวนนาที่ในการโทร เพิ่มปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยสามารถเลือกซื้อเป็นแพ็คเกจเสริมใช้ครั้งเดียว หรือใช้ต่อเนื่อง เป็นประจำ ซึ่งมีช่องทางการซื้อที่ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทั้งการสมัครแพ็คเกจเสริมด้วยการกดรหัส สมัครผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ เช่น eService หรือ AIS Online store และผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น AIS App และ LINE เป็นต้น

### แพ็คเกจและซิมใหม่ในปี 2559

เอไอเอสมุ่งให้บริการและนำเสนอสินค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ในปี 2559 จึงได้มีการศึกษา วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภค เพื่อนำมาพัฒนาแพ็คเกจในรูปแบบใหม่ๆ ทั้งในระบบรายเดือนและระบบเติมเงิน ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้งานบนเครือข่าย 4G เพื่อให้การใช้งานของลูกค้าเป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ

### ระบบรายเดือน

#### 4G Max Speed

เป็นแพ็คเกจที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทุกการใช้งานไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ หรือคอนเทนต์ดิจิทัลอื่นๆ โดยแพ็คเกจ 4G Max Speed นี้ทำให้ลูกค้าสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ด้วยความเร็วสูงสุดในปริมาณที่กำหนด ซึ่งจะให้มากกว่าแพ็คเกจแบบไม่จำกัด (non-stop) อื่นๆ และเมื่ออินเทอร์เน็ตในแพ็คเกจหมด ลูกค้าจะหยุดการใช้งานและสามารถเลือกซื้อแพ็คเกจเพิ่มเพื่อให้สามารถใช้งานต่อได้ นอกจากนี้ยังมีบริการ Multi SIM ที่ลูกค้าระบบรายเดือนสามารถสมัครใช้เพียงแพ็คเกจเดียว เพื่อเล่นเน็ตพร้อมกันได้ถึง 5 เครื่อง



### iEntertain Non-Stop

แพ็คเกจรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาสำหรับกลุ่มลูกค้าสมัยใหม่ที่สนุกกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงต่างๆ เช่น ดูคลิป ดูหนัง ดูดิจิทัลทีวี และฟังเพลง แพ็คเกจนี้รวมการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อเนื่อง และให้ลูกค้าสามารถดูหนัง ฟังเพลงไปกับแอปพลิเคชันชั้นนำ AIS PLAY, YouTube, JOOX, Atime Online, Coolism และ Seed ได้ทุกที่ทุกเวลา

#### ระบบเติมเงิน

##### ชิม Super Play

เดือนสิงหาคม 2559 เอไอเอส ออกแบบชิมเติมเงินใหม่ “Super Play” ซึ่งเหมาะกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็ว 4G สำหรับรับชมความบันเทิงต่างๆ เช่น การใช้งานสตรีมมิ่งสำหรับวิดีโอ และมัลติมีเดียอื่น ความพิเศษของชิมนี้คือ ลูกค้าสามารถรับชมความบันเทิงผ่าน YouTube และ AIS PLAY จำนวน 1 GB ต่อสัปดาห์ นาน 52 สัปดาห์ หรือ 1 ปี รวมถึงฟังเพลงผ่านแอปพลิเคชันชั้นนำ เช่น Joox, Seed, A-Time, Coolism ได้ต่อเนื่อง



##### ชิม EASY FREE NET

เดือนกันยายน 2559 เอไอเอสออกแบบชิมเติมเงินใหม่ “EASY FREE NET” ชิมแรกและชิมเดียวของเมืองไทย ที่ทำให้คนไทยได้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตฟรี ได้ทุกที่ ทุกเวลา แบบต่อเนื่อง ไม่จำกัดด้วยความเร็ว 64 kbps ตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มที่ไม่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือกลุ่มที่เพิ่งเริ่มต้นใช้งาน ให้ได้ใช้งาน และได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยสามารถเล่นได้ไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม พร้อมอัตราค่าโทรราคาประหยัดตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากแพ็คเกจและชิมสำหรับการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าในระบบเติมเงินและระบบรายเดือนแล้ว

เอไอเอสยังได้ออกโปรโมชั่นเครื่องโทรศัพท์คุณภาพดี ในราคาที่ถูกทำให้ลูกค้าเลือกใช้ตามความต้องการที่หลากหลาย โดยเฉพาะสมาร์ทโฟนซึ่งเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน สอดคล้องกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือที่เพิ่มขึ้นตามรูปแบบการใช้ชีวิต

#### เอไอเอสซูเปอร์คอมโบ

นำเสนอสมาร์ทโฟนคุณภาพดี ราคาคุ้มค่าหลากหลายรุ่น ภายใต้แบรนด์เอไอเอส Super Combo LAVA ที่เป็นแบรนด์พิเศษที่พัฒนาร่วมกันโดยเอไอเอสกับผู้ผลิตมือถือ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้าในระบบเติมเงิน โดยโทรศัพท์ที่นำมาจัดแคมเปญนี้ มีทั้งโทรศัพท์ที่รองรับเทคโนโลยี 3G/4G และยังรวมถึงโทรศัพท์รุ่นใหม่รองรับเทคโนโลยี 4G VoLTE HD Voice ที่สามารถใช้งาน VoLTE ให้เสียงคมชัด โทรติดเร็ว

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าภายใต้แบรนด์เอไอเอส LAVA ได้ที่ [www.ais.co.th/supercombo](http://www.ais.co.th/supercombo)

#### เอไอเอสฮอตดีล

นำเสนอสมาร์ทโฟนแบรนด์ดังหลากหลายรุ่น พร้อมส่วนลดค่าเครื่องในราคาพิเศษ เมื่อสมัครแพ็คเกจรายเดือน พร้อมชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้าในระบบรายเดือน ทั้งลูกค้าเปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายเบอร์เดิม เปลี่ยนจากเติมเงินเป็นรายเดือน และลูกค้าปัจจุบันในระบบรายเดือน

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแคมเปญได้ที่ [www.ais.co.th/hotdeal](http://www.ais.co.th/hotdeal)



#### บริการโรมมิ่งและบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

เอไอเอสมีบริการโรมมิ่งหรือบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้เมื่อเดินทางต่างประเทศได้ทันทีเมื่อเปิดบริการและไม่ต้องเปลี่ยนชิม โดยใช้เครือข่ายของผู้ให้บริการในประเทศนั้นๆ เอไอเอสได้ตกลงทำสัญญากับผู้ให้บริการระหว่างประเทศ 432 รายในทุกทวีป มีเครือข่ายให้บริการ 464 เครือข่าย และมีเครือข่าย 4G โรมมิ่งครอบคลุม 82 ประเทศ กับ 140 เครือข่าย มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในเอเชีย อีกทั้งยังมีบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เพื่อการโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทางกว่า 240 ประเทศ

ในปี 2559 เอไอเอสได้เปิดตัวแพ็คเกจโรมมิ่งใหม่ล่าสุด ชื่อว่า “Roam Like Home” ที่ลูกค้าซึ่งเดินทางอยู่ต่างประเทศสามารถโทรกลับประเทศไทยและโทรในประเทศนั้นๆ ได้ไม่จำกัด พร้อมทั้งใช้บริการโรมมิ่งอินเทอร์เน็ตได้ต่อเนื่องด้วยแพ็คเกจเดียวกันในประเทศยอดนิยม 40 ประเทศ แพ็คเกจนี้ยังทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานโรมมิ่งทั้งการโทรและใช้อินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องกังวล และไม่ต้องเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์

นอกจากนี้ เอไอเอส ยังเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นทางเลือกสำหรับการใช้บริการโรมมิ่ง ได้แก่ SIM2Fly ซึ่งเป็นซิมแบบเติมเงิน และพ็อกเก็ตไวไฟของประเทศปลายทาง โดยมีจำนวนวันและปริมาณการใช้งานให้เลือกตามความต้องการ ใช้งานได้หลากหลายประเทศที่ลูกค้านิยมเดินทางไป ทั้งโซนเอเชีย ยุโรป และอเมริกา มอบความสะดวกสบายและความคุ้มค่าให้กับลูกค้า โดยสามารถซื้อซิมได้จากเมืองไทยก่อนเดินทาง และเมื่อถึงประเทศปลายทางก็สามารถใช้งานได้ทันที



## 2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์” ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้าน Digital home service infrastructure โดยให้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงอย่างเต็มรูปแบบ เข้าตรงสู่บ้าน (FTTH) และอาคาร (FTTB) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความเร็วและความเสถียรในการใช้งาน โดยมาพร้อม AIS PLAYBOX กล่องทีวีอินเทอร์เน็ตที่ช่วยสร้างความบันเทิงได้อย่างครบครัน

ในปี 2559 เอไอเอสมีผู้ใช้บริการ 301,500 ราย ด้วยพื้นที่บริการครอบคลุม 28 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ นครปฐม สมุทรสาคร ชลบุรี ขอนแก่น อุดรธานี นครราชสีมา เชียงใหม่ ภูเก็ต พระนครศรีอยุธยา ระยอง อุบลราชธานี บุรีรัมย์ หนองคาย เชียงราย พิจิตรโลก สุราษฎร์ธานี สงขลา สระบุรี สุรินทร์ ราชบุรี สกลนคร มหาสารคาม นราธิวาส และนครศรีธรรมราช โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นผู้นำให้บริการหลักในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในระยะเวลา 3 ปี

แพ็คเกจของเอไอเอส ไฟเบอร์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ได้แก่



**แพ็คเกจ PowerHome** เหมาะสำหรับการใช้งานตามบ้านทั่วไป มาพร้อมกับความเร็วในการอัปโหลดที่สูง ทำให้ผู้ใช้งานสามารถท่องโลกออนไลน์ โซเชียลมีเดีย เกมออนไลน์ อัปโหลดและดาวน์โหลดรูปภาพ รวมถึงการดูวิดีโอสตรีมมิ่งและอัปโหลดคลิปหรือดู YouTube ได้อย่างไม่ติดขัด

**แพ็คเกจ PowerPRO** เหมาะสำหรับการใช้งานตามบ้าน หรือองค์กรขนาดเล็ก ที่ต้องการความพิเศษของช่องทางผ่านโครงข่ายที่มีอัตราการแชร์ต่ำ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน ไม่ติดขัดแม้ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก รวมถึงช่องทางการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างประเทศด้วยแบนด์วิดท์ที่มากกว่าเพื่อการเชื่อมต่อที่รวดเร็ว

**แพ็คเกจ PowerBiz** เหมาะสำหรับการใช้งานในระดับองค์กร สามารถตอบโต้ทางธุรกิจได้อย่างหลากหลาย มีจุดเด่นอยู่ที่มีการให้บริการไอพีสำหรับการติดตั้งเซิร์ฟเวอร์และสามารถให้บริการต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระดับองค์กร เช่น การประชุมผ่านวิดีโอคุณภาพระดับ Full HD และได้รับการบริการหลังการขายที่รวดเร็ว เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่ติดขัด

## ผลิตภัณฑ์และการบริการในปีที่ผ่านมา

### เน็ตหอ

เอไอเอสไฟเบอร์เปิดให้บริการ “เน็ตหอ โดยเอไอเอสไฟเบอร์” มิติใหม่ของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบเติมเงินครั้งแรกของไทย ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของกลุ่มนิสิต นักศึกษา ที่พักอาศัยตามหอพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัย

### การร่วมมือกับผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

เอไอเอสไฟเบอร์จับมือร่วมกันกับผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์หลายโครงการ เช่น บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟก จำกัด (มหาชน) บริษัท เอ็น.ซี. เฮาส์ซิ่ง จำกัด บริษัท ดีเวล แกรนด์ แอสเสท จำกัด และบริษัทมั่นคงเคหะการ จำกัด (มหาชน) เพื่อวางโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้ผู้พักอาศัยสามารถใช้งานได้ทันทีที่เข้าอยู่ในโครงการ

## 3. ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์

นอกจากการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายเพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้าแล้ว อีกสิ่งที่เอไอเอสได้พัฒนามาโดยตลอดคือบริการเสริมที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้นอกเหนือจากการรับสายเข้าหรือโทรออก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เอไอเอสเป็นผู้นำในการให้บริการเสริมมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นบริการเสียงเพลงรอสาย (Calling Melody) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และบริการเสริมอื่นๆ ที่ได้ร่วมทำกับพันธมิตรทางธุรกิจจนทำให้ตลาดบริการเสริมมีการเติบโตมาโดยลำดับ



ในปัจจุบัน เครือข่ายมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถรองรับเทคโนโลยีที่ดียิ่งขึ้น ทั้ง 3G 4G และ Super WiFi อีกทั้งการใช้งานสมาร์ทโฟนก็ได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เอไอเอสจึงพัฒนาบริการในแบบดิจิทัลและดิจิทัลคอนเทนต์เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นไปที่ 5 แขนงหลักที่จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ได้แก่ วิดีโอ เกม ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ คลาวด์ และการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (Machine-to-Machine หรือ M2M)



#### วิดีโอ

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อให้ลูกค้าสามารถชมคอนเทนต์วิดีโอ ทั้งรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ กีฬา และคาราโอเกะ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการรับชมความบันเทิงหลากหลายรูปแบบ นอกจากนี้ AIS PLAYBOX ที่เป็นอุปกรณ์ Set top box สำหรับลูกค้าเอไอเอส ไฟเบอร์แล้ว ในปี 2559 เอไอเอสยังได้พัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการรับชมคอนเทนต์ผ่านมือถือ ชื่อว่า AIS PLAY ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่เพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าสามารถรับชมรายการต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา และในปีนั้น เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรผู้พัฒนาคอนเทนต์ เพื่อสรรหาคอนเทนต์ที่หลากหลายมาให้ลูกค้าได้รับชม เช่น การร่วมมือกับจีเอ็มเอ็มแกรมมี่ เพื่อนำเสนอการถ่ายทอดคอนเสิร์ต อีกทั้งยังมีคอนเทนต์กีฬา เช่น โอลิมปิก พาราลิมปิก ที่ลูกค้าสามารถเลือกรับชมได้หลากหลายกว่าการถ่ายทอดทางช่องฟรีทีวี



#### เกม

เอไอเอสได้ร่วมมือกับผู้พัฒนาเกมเพื่อให้บริการแก่ผู้ที่นิยมเล่นเกม โดยได้พัฒนาช่องทางการชำระเงินผ่านทางหักเงินจากเครือข่าย และการชำระเงินผ่านทางบัตรเติมเงินวันทูคอล

#### ธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอสยังได้พัฒนาบริการด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถโอนเงิน ถอนเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายดาย ผ่านแอปพลิเคชัน AIS mPAY และในปี 2559 นี้ ยังเพิ่มความสะดวกสบายด้วยบริการ “AIS mPAY MasterCard” บัตร MasterCard แบบเติมเงิน เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทุกสกุลเงินทั่วโลก เป็นรายแรกของไทย ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถซื้อของออนไลน์ได้อย่างสบายใจ มั่นใจในความปลอดภัย

#### คลาวด์

ในปี 2559 นี้ เอไอเอสได้เปิดตัว “AIS Business Cloud” ซึ่งเป็นบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร ตามแนวโน้มที่องค์กรธุรกิจของไทยกำลังเปลี่ยนหันมาใช้ระบบคลาวด์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในยุคปัจจุบัน โดยให้บริการครบวงจร นับตั้งแต่ศูนย์ข้อมูล ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure-as-a-Service) เช่น virtual machine พื้นที่จัดเก็บการสำรองข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย ไปจนถึงบริการซอฟต์แวร์ (Software-as-a-Service) เช่น Office365, Mobile Threat Prevention App, Enterprise Storage Box รวมทั้งบริการการจัดการคลาวด์ และบริการให้คำปรึกษาจากมืออาชีพ อีกทั้งยังมีโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ข้อมูลมาตรฐานระดับโลก สามารถรองรับธุรกิจได้ทุกระดับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้กับระบบความปลอดภัย และยังสามารถร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจระดับสากลที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการคลาวด์ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

#### การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (M2M)

บริการ M2M ของเอไอเอส ได้มีการทำตลาดในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น ลอจิสติกส์ การเงินและธนาคาร สาธารณูปโภค เป็นต้น และมีการร่วมมือเป็นพันธมิตรกับผู้ให้บริการชั้นนำ ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการการเชื่อมต่ออุปกรณ์ M2M ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในการพัฒนาคอนเทนต์ โดยเฉพาะการสร้างสรรคแอปพลิเคชันใหม่ๆ เอไอเอสได้ให้การสนับสนุนและผลักดันผู้ประกอบการยุคใหม่ หรือที่เรียกว่า Startup อย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการ AIS the StartUp CONNECT ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ Startup ทั้งหลายทั่วประเทศสามารถส่งผลงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาร่วมให้บริการบนเครือข่ายของเอไอเอส พร้อมทั้งการใช้ประโยชน์จากระบบ Enablers ต่างๆ ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นระบบการให้บริการ ระบบการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายและออกบิล รวมถึงการเข้าถึงลูกค้าทั้งระบบเติมเงินหรือรายเดือน

## การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมกลยุทธ์ของบริษัท เนื่องจากเป็นจุดส่งผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ของเอไอเอสไปยังลูกค้าที่กระจายตัวอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ เอไอเอสให้ความสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับตัวแทนจำหน่าย รวมถึงการพัฒนาและจัดหาตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติม เพื่อตอบรับกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า ทำให้เอไอเอสมีรูปแบบของช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายเพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยร้อยละ 97 เป็นการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณาทั้งจากทำเลที่ตั้ง ผลงานที่ผ่านมา รวมทั้งสถานะทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนจำหน่ายในพื้นที่ต่างจังหวัดจะต้องเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยในพื้นที่และเป็นนักธุรกิจที่มีศักยภาพภายในพื้นที่เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมบริการที่ดีให้กับลูกค้าได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. เอไอเอส ช็อป

เอไอเอสมีการขยายสาขาเอไอเอส ช็อป เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ในพื้นที่ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ทำให้คล่องตัว เพื่อความรวดเร็ว อีกทั้งยังปรับปรุงการจัดพื้นที่และแสดงสินค้าในช็อป ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยในปี 2559 มีเอไอเอส ช็อป 130 สาขา ซึ่งจำนวน 43 สาขาจากทั้งหมดนี้ เอไอเอสได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารร้านเอไอเอส ช็อป โดยเรียกว่า AIS Shop by Partner โดยมีมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกับ AIS Shop ที่ทาง AIS ควบคุมเอง เพื่อช่วยให้การขยายสาขาเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยเอไอเอส ช็อปที่บริหารโดยตัวแทนจำหน่ายนี้จะมีมาตรฐานการขายและการให้บริการอย่างมีคุณภาพเช่นเดียวกับการบริหารโดยเอไอเอสเอง ซึ่งกระบวนการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมถูกจัดขึ้นโดยทีมงานพัฒนาบุคลากรของเอไอเอส เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละสาขา

### 2. ตัวแทนจำหน่าย “เทเลวิซ”

เอไอเอสมีตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซจำนวนทั้งสิ้นกว่า 100 ราย และมีร้านเทเลวิซ และเทเลวิซพลัส กว่า 430 แห่งทั่วประเทศ โดยตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซมีสิทธิในการจำหน่ายสินค้าและบริการภายใต้เครื่องหมายการค้าของเอไอเอส รวมถึงมีสิทธิในการให้บริการรับจดทะเบียนรายเดือน ให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนต่างๆ และเป็นผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดโดยนอกเหนือจากรายได้จากการขายโดยทั่วไปแล้ว ตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซจะได้รับค่าตอบแทนจากการลงทะเบียนให้ลูกค้าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอส รวมถึงการสนับสนุน

กิจกรรมทางการตลาดในอัตราที่เอไอเอสกำหนด ทั้งนี้ เอไอเอสจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไข ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ รวมถึงแนวทางในการดำเนินการของตัวแทนจำหน่าย เช่น การเลือกและพัฒนาสถานที่ การโฆษณาและส่งเสริมการขาย และการให้บริการต่างๆ เพื่อให้ได้ระดับมาตรฐาน ในปี 2559 เอไอเอสได้จัดทำแผนยกระดับคุณภาพร้านเทเลวิซ จำนวน 20 สาขา โดยเน้นพัฒนามาตรฐานการการขาย และการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อพร้อมสู่การเป็น “เอไอเอส ช็อป”

### 3. ตัวแทนจำหน่ายแอดวานซ์ ค้าส่ง (Advanced Distribution Partnership หรือ ADP)

ตัวแทนจำหน่ายแอดวานซ์ ค้าส่งได้รับการคัดเลือกจากตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซ และตัวแทนจำหน่ายทั่วไปที่มีศักยภาพในการกระจายสินค้าในพื้นที่มีสถานะทางการเงินที่ดี เพื่อทำหน้าที่ดูแลบริหารจัดการส่งสินค้าให้กับตัวแทนค้าปลีก ในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสนับสนุนการทำการตลาดในสถานที่

### 4. ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้”

ตัวแทนจำหน่ายเอไอเอส บัดดี้ได้รับการคัดเลือกจากตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกที่มีศักยภาพในการขายและอยู่ในพื้นที่สำคัญต่างๆ ในแต่ละจังหวัด เพื่อเป็นร้านจุดจำหน่ายสินค้าและให้บริการอื่นๆ ของเอไอเอส ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการรับจดทะเบียนรายเดือน ให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนต่างๆ และให้บริการรับชำระค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ซึ่งสามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับตัวแทนจำหน่ายเทเลวิซ ในปี 2559 ทางบริษัทได้เปิดตัวตัวแทนจำหน่ายเอไอเอส บัดดี้เพิ่มจำนวนเป็นกว่า 1,100 ร้านค้า กระจายตัวอยู่ในตามแต่ละอำเภอ ทั่วประเทศ และมุ่งขยายสาขามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวของกลุ่มลูกค้าเอไอเอสที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต พร้อมทั้งพัฒนาแอปพลิเคชัน “Easy App” เพื่อรองรับการทำงานบริการต่างๆ ผ่านสมาร์ตโฟน ทำให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถทำงานบริการได้สะดวกสบายยิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ

### 5. ตัวแทนแอดวานซ์ ค้าปลีก (Advanced Retail Shop หรือ ARS)

ตัวแทนแอดวานซ์ ค้าปลีกเป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายโทรศัพท์ทั่วไปที่กระจายอยู่หลากหลายพื้นที่ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เป็นอย่างดี นับเป็นช่องทางสำคัญเพราะเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าโดยตรง ปัจจุบันมีมากกว่า 22,000 ราย และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของชุมชน และในปี 2559 มีการพัฒนารูปแบบการขายให้สะดวกยิ่งขึ้น โดยตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกสามารถทำงานบริการผ่านแอปพลิเคชัน “Easy App” เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

## 6. ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ (Key Account and Modern Trade)

เอไอเอสได้จัดจำหน่ายสินค้าและบริการต่างๆ เช่น การให้บริการเปิดเบอร์เติมเงิน และรายเดือน การรับชำระค่าบริการรายเดือน รวมไปถึงการเติมเงิน ผ่านตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ซึ่งมีสาขาหรือร้านค้าของตนเองอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ เจมาร์ท ทีจีโฟน บางกอกเทลคอม ซีเอสซี กลุ่มร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี เพาเวอร์บาย เซเว่นอีเลเว่น กลุ่มช่องทางขายอุปกรณ์ไอที ตัวแทนจำหน่ายไอที กลุ่มไอทีค้าปลีก เช่น ไอสตูดิโอ ไอทีซีดี แอดไวซ์ ไอที เป็นต้น โดยกระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้นมากกว่า 50 ราย และเป็นสาขามากกว่า 10,000 แห่ง รวมถึงได้เพิ่มจำนวนพนักงานส่งเสริมการขาย เป็น 350 คน คอยทำหน้าที่แนะนำสินค้าและบริการแก่ลูกค้า พร้อมทั้งมีการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางจำหน่ายโดยเพิ่มความสามารถในการขายสินค้า และให้บริการของเอไอเอส ตลอดจนการเพิ่มสื่อต่างๆ ในสาขาของตัวแทนจำหน่ายเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายและสร้างภาพลักษณ์ให้กับเอไอเอส ในปี 2559 นี้ เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายกลุ่ม ไอสตูดิโอจำนวน 3 ราย ได้แก่ บริษัท เอส พี วี ไอ จำกัด บริษัท คอปเปอร์เวิร์ด จำกัด บริษัท ยูฟิคอน จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำประสบการณ์ของการให้บริการเครือข่ายผลิตรวมกับความเชี่ยวชาญด้านแอปเปิล ทำให้ตอบรับกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าแอปเปิลได้ดียิ่งขึ้น

### 7. การจำหน่ายทางตรง

เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยตรง เช่น การออกบูธ ซึ่งดำเนินการโดยการคัดสรรจากตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพและความชำนาญในแต่ละพื้นที่ และโดยจัดตั้งทีมงาน AIS Direct Sales เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของตลาดในอนาคต โดยมีการพัฒนาอุปกรณ์ และเครื่องมือการทำงานที่เรียกว่า “Easy App” ให้พนักงานขายสามารถดำเนินการขายสินค้า จัดทะเบียน และทำบริการต่างๆ ให้ลูกค้าในทันทีซึ่งทำให้การบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น

### 8. การจำหน่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

เอไอเอส ส่งเสริมให้ตัวแทนจำหน่ายระบบ วัน ทุ คอล! ให้บริการเติมเงินผ่านตัวแทนหน่วยเติมเงิน AIS Online top-up ช่วยให้ลูกค้าเอไอเอสสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพัฒนาวิธีการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ผ่านเครื่องเติมเงินอัตโนมัติ เอทีเอ็ม ธุรกิจการเงินผ่านมือถือ อินเทอร์เน็ต mPAY โดยปัจจุบันเอไอเอสมีการจำหน่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กว่า 500,000 จุด ปัจจุบันการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่า การเติมเงินทั้งหมด รวมถึงยังช่วยลดต้นทุนในการผลิตบัตรเติมเงินและบัตรเงินสดอีกด้วย

## ช่องทาง การจัดจำหน่ายของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์

เอไอเอสจัดช่องทางจัดจำหน่ายสำหรับบริการเอไอเอสไฟเบอร์ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำเสนอบริการให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภูมิภาคต่างๆ เพื่อรองรับการเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นอีกจากการขยายเครือข่ายการให้บริการในอนาคต

ในปี 2559 ช่องทางหลักที่ให้บริการจัดจำหน่ายได้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งหมด โดยมีทั้งเอไอเอสช็อป และร้านค้าเทเลวิซ กว่า 440 แห่งใน 28 จังหวัดในพื้นที่ให้บริการของเอไอเอสไฟเบอร์ รวมทั้งมีการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งและตัวแทนขายตรงในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2560 จะมีการขยายช่องทางต่างๆ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ หรือโมบายแอปพลิเคชัน ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยสามารถสมัครตรวจสอบสถานะการใช้บริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ทั้งนี้ กลยุทธ์ที่เอไอเอสใช้ในการบริหารช่องทางจัดจำหน่าย สามารถศึกษาได้เพิ่มเติมจากรายงานพัฒนาความยั่งยืน ปี 2559 หัวข้อ “พันธมิตรทางธุรกิจ”

## การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และประสบการณ์ลูกค้า

เอไอเอสตระหนักดีว่าการบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นเอไอเอสจึงทุ่มเทเพื่อมาตรฐานบริการที่ยอดเยี่ยม และเพื่อต่อยอดการเป็นผู้นำด้านการดูแลลูกค้า ในปี 2559 นี้ เอไอเอสได้ต่อยอดแนวคิด AIS LIVE 360° ด้วยแคมเปญ “ที่สุดจากใจ ที่ 1 การให้บริการ” เพื่อส่งมอบบริการด้วยใจ พร้อมคิดสรรสิทธิพิเศษที่ตรงใจให้แก่ลูกค้าในยุค 4G ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ออกแบบมาด้วยความเข้าใจและใส่ใจในทุกรายละเอียด ยกกระดับการดูแลลูกค้าให้เป็นที่สุดในทุกด้าน โดยประกอบไปด้วย 4 กลยุทธ์ คือ

- 1) **เร็วที่สุด** โดยเอไอเอส ได้รับรางวัลในฐานะผู้ให้บริการด้านโซเชียล มีเดีย ที่ให้ข้อมูลลูกค้าบนพันทิปเร็วที่สุดในประเทศไทย
- 2) **สะดวกที่สุด** ด้วยบริการที่จัดการได้ด้วยตนเอง (Self Service) ที่หลากหลาย
- 3) **ทันสมัยที่สุด** ด้วยการนำเทคโนโลยีมาออกแบบงานบริการที่ตรงใจลูกค้า
- 4) **หลากหลายที่สุด** กับสิทธิประโยชน์ที่เติมเต็มครบทั้ง 360 องศาการใช้ชีวิต พร้อมยกระดับพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง

เอไอเอสมีการบริหารความสัมพันธ์และประสบการณ์ลูกค้าผ่านแคมเปญและรูปแบบบริการที่หลากหลาย โดยมีช่องทางหลักดังต่อไปนี้

## 1. เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์

เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ เป็นช่องทางการให้บริการสำคัญที่ลูกค้าสามารถเข้าได้โดยสะดวก ผ่านการโทร 1175 หรือ 1148 สำหรับลูกค้าเซเรเนด และยังสามารถติดต่อด้วยวิธีการออนไลน์ได้ด้วย โดยเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์สามารถให้บริการด้านการตอบคำถาม แก้ปัญหา ให้คำแนะนำ และยังสามารถขายแพ็คเกจต่างๆ ได้เช่นกัน ปัจจุบัน เอไอเอสมียคอลเซ็นเตอร์ 4 แห่ง ใน 2 จังหวัด โดยมีพนักงาน 2,700 คน และล่าสุดได้เริ่มก่อสร้าง “AIS Contact Center-Development & Training Arena” สำนักงานถาวรแห่งใหม่ที่ จ.นครราชสีมา คาดแล้วเสร็จไตรมาสที่ 3 ปี 2560 โดยจะสร้างงานให้แก่บุคลากรท้องถิ่นมากกว่า 1,000 ตำแหน่ง รองรับปริมาณการติดต่อร้อยละ 50 ของจำนวนสายทั้งหมด และเป็นศูนย์อบรมและพัฒนาการให้บริการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าให้แก่บริษัทในเครือ หน่วยงานภายใน คู่ค้าธุรกิจด้วย และยังได้จัดตั้ง “1185 AIS Fibre Call Center” ขึ้น เพื่อรองรับบริการใหม่ล่าสุดจาก เอไอเอส ไฟเบอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านไฟเบอร์ออฟติก 100% ด้วยพนักงานซึ่งมีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต (IP Knowledge) และการใช้งานในยุคดิจิทัล (Digital Age Usage) ไม่ต่ำกว่า 120 คน นอกจากนี้ พบว่าจำนวนลูกค้าติดต่อผ่านช่องทางมัลติมีเดีย เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย และโปรแกรมแชท “Ask Aunjai” เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงร้อยละ 54 จึงได้เตรียมเพิ่มจำนวนพนักงานบริการในส่วนนี้จาก 80 คนเป็น 160 คนในปี 2560 และยังได้ต่อยอดความสามารถของ “Ask Aunjai” โปรแกรมแชทบอทพนักงานเสมือน (Virtual Agent) ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent Agent หรือ AI) เพื่อให้สามารถให้บริการสอบถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการของเอไอเอส รวมถึงแชทบอทอัตโนมัติได้ครอบคลุมเนื้อหามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้ริเริ่มระบบ Customer Track & Trace ให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า ในการสอบถามติดตามสถานะต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ในเรื่องที่ถูกค้างไว้ หรือที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการให้ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) และแจ้งผลทาง SMS อัตโนมัติ เช่น การตรวจสอบแก้ไขปัญหาการใช้งานเครือข่าย หรืออินเทอร์เน็ต เอไอเอส ไฟเบอร์ การขอสำเนาใบแจ้งค่าบริการ เป็นต้น

ด้วยความมุ่งมั่นยกระดับงานบริการอย่างต่อเนื่อง บจ. แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์ ได้รับรางวัล “Best Employer Thailand 2016” สุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย จากเอออนอีวาท บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคล ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในส่วนด้านการบริการ ได้รับรางวัล “The Most Fastest Response Brand on Pantip” จาก Thailand Zocial Awards 2016 ในฐานะ



แบรนด์ที่ตอบคำถามลูกค้าบนเว็บไซต์พันทิปได้เร็วที่สุด ด้วยสถิติจำนวนกระทู้กว่า 17,383 กระทู้ เวลาเฉลี่ยในการตอบคำถามกระทู้ละ 32.5 นาที และในด้านนวัตกรรม ได้รับรางวัลผู้นำด้านเทคโนโลยี “The Best Innovation [Honorary Mention] 2016” ในฐานะสุดยอดนวัตกรรมจากงาน Crest Award สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และ “Best Customer Self-Service Innovation Award 2016” จากอวายุ้า ผู้นำระดับโลกทางด้านซอฟต์แวร์การสื่อสารทางธุรกิจในงาน AVAYA Technology Forum ประเทศไทย

## 2. เอไอเอส ช็อป

เอไอเอส ช็อป เป็นอีกหนึ่งช่องทางการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นับตั้งแต่ การทำธุรกรรม จัดทะเบียนซิม ชำระค่าใช้จ่าย แก้ปัญหา ให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับการใช้งาน รวมไปถึงการขายเครื่องโทรศัพท์ แพ็คเกจต่างๆ ปัจจุบัน เอไอเอสช็อปมี 130 สาขา และในปี 2560 คาดว่าจะขยายเป็น 160 สาขา ในปี 2559 ที่ผ่านมา เอไอเอส ช็อป ได้นำเทคโนโลยีมาออกแบบงานบริการที่ตรงใจลูกค้ายิ่งขึ้น ยกกระดับให้เป็น ดิจิทัล ช็อป (Digital Shop) ด้วยเทคโนโลยีการบริการ โดยเป็นผู้ให้บริการรายแรกที่เปิดตัวการให้บริการโดยพนักงานแบบเคลื่อนที่ (Service Mobility) ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) พุดคุยและดูแลลูกค้าได้ใกล้ชิด ด้วย



ความคล่องตัวในทุกพื้นที่ของสาขาแบบไร้ขีดจำกัด พร้อมทั้งพัฒนาทักษะและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์สื่อสารและระบบปฏิบัติการ (Digital Guru) อย่างเต็มรูปแบบ โดยในปีนี้ได้เพิ่มจำนวน Digital Guru ขึ้นอีกกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยปัจจุบัน มีพนักงาน Device Guru (ผู้เชี่ยวชาญ) และพนักงาน Device Advance (ผู้ชำนาญการ) จำนวน 955 คน นอกจากนี้ AIS Flagship Store สาขาเวสเกตส์ ยังได้นำเทคโนโลยี Interactive Magic Wall ขนาด 3 x 6 เมตร มาให้ลูกค้าได้สัมผัสความล้ำหน้าผ่านการร่วมเล่นเกมสลับ Magic Wall และ AIS Flagship Store สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ และเซ็นทรัลสาขาปิ่นเกล้า ยังได้เปิดตัว AIS Hyper-Reality Experience อีกขั้นของ Virtual Reality สุดยอดเยี่ยม เทคโนโลยีแห่งอนาคต สัมผัสภาพเสมือนจริงได้มากกว่าเพียงแค่ใส่แว่นมอง แต่สามารถตอบโต้ในสิ่งที่เห็นได้ทั้งตัว ให้ผู้ใช้บริการสามารถทดลองเล่นเกมส์ ดูหนัง และท่องเที่ยวเสมือนจริง กับ Hyper Reality ได้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังได้ขยายขีดความสามารถของ ตู้บริการอัจฉริยะ (Service Kiosk) ให้ทำการรายการอัตโนมัติได้หลากหลายยิ่งขึ้นด้วย



ฟังก์ชันใหม่ๆ อาทิ การเปลี่ยนจากระบบเติมเงินเป็นรายเดือน การย้ายค่ายเบอร์เดิมมายังเอไอเอส การสมัคร/เปลี่ยนแปลงบริการระบบข้ามแดนอัตโนมัติหรือโทรทางไกลต่างประเทศ และยังมีแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว 80 ตู้ทั่วประเทศ และยังได้ขยายจุดบริการ ตู้รับชำระอัตโนมัติ (Payment Kiosk) ไปยังสถานที่ที่ลูกค้าจะได้รับความสะดวกที่สุด อาทิ ศูนย์การค้าใหม่ๆ ร้านเทเลวิซ สถานีรถไฟฟ้า BTS และ MRT สายใหม่ๆ โดยปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว 300 ตู้

#### บริการอื่นๆ สำหรับลูกค้า จากเอไอเอส

เอไอเอสนี้ยังมีโปรแกรมการดูแลลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าเอไอเอส โดยมีแคมเปญหลักดังต่อไปนี้

#### AIS Privileges

เอไอเอสมอบสิทธิพิเศษต่อเนื่อง ร่วมกับร้านค้าหลากหลายกว่า 15,000 แห่ง ทั้งร้านอาหาร ซุปเปอร์มาร์เก็ต และท่องเที่ยว ตลอดจนส่วนลดมือถือพร้อมแพ็คเกจสุดคุ้ม



#### AIS Rewards

ในปีนี้ได้สานต่อโครงการ “AIS LIVE 360 โชคทองถล่มทับ ปี 8” เล่นเกมลุ้นรางวัลทองคำ รวมมูลค่าสูงสุด 15 ล้านบาท

#### AIS Points

ลูกค้าสามารถนำยอดค่าใช้จ่ายบริการมาแลกรับพอยท์ เพื่อใช้เป็นตัวคูณ อินเทอร์เน็ต กินฟรี ดูหนังฟรี และสิทธิพิเศษอื่นๆ



#### AIS Experience

เอไอเอส เดินหน้ามอบประสบการณ์การท่องเที่ยวสุดพิเศษสำหรับลูกค้า และขยายโครงการ “มือนี่ฟิน วันนีฟรี” ให้ลูกค้าอัมมอรรย์ฟรีทั่วประเทศ

#### เอไอเอส เซเรเนด

เอไอเอส เซเรเนด เป็นโปรแกรมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่เอไอเอสจัดขึ้นเพื่อรักษาลูกค้าที่มีการใช้งานสม่ำเสมอ มียอดค่าใช้จ่ายบริการตามลำดับขั้น มีทั้งเซเรเนด แพลทินัม โกลด์ และเอ็มเมอรัลด์ โดยลูกค้าเซเรเนดจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามรูปแบบการใช้ชีวิต เช่น หมายเลขคอลเซ็นเตอร์เฉพาะสำหรับลูกค้าเซเรเนด สิทธิในการเข้าใช้เซเรเนดคลับ บริการผู้ช่วยส่วนตัวของขวัญวันเกิด บริการที่จอดรถ ณ ศูนย์การค้า ส่วนลดร้านค้าต่างๆ ฯลฯ

ปีนี้เอไอเอสได้ฉลองครบรอบ 12 ปีเซเรเนด ด้วยแคมเปญ “The Ultimate Pride” ภายใต้แนวคิด “ยิ่งกว่าที่สุด คือความประทับใจไม่รู้จบ” โดยยกระดับการมอบความพิเศษที่มากยิ่งขึ้นครอบคลุมทั้ง 360 องศา ครอบคลุมไปด้วย

1) Ultimate Digital Life สิทธิพิเศษหลากหลายเพื่อตอบโจทย์ชีวิตดิจิทัล ทั้งส่วนลดพิเศษสำหรับมือถือ และเอไอเอส ไฟเบอร์ รวมถึงบริการเสริมอื่นๆ

6) Ultimate Dining ที่สุดของประสบการณ์ความอร่อย ด้วย  
ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษหลากหลายจากร้านอาหารชื่อดัง

[illegible]

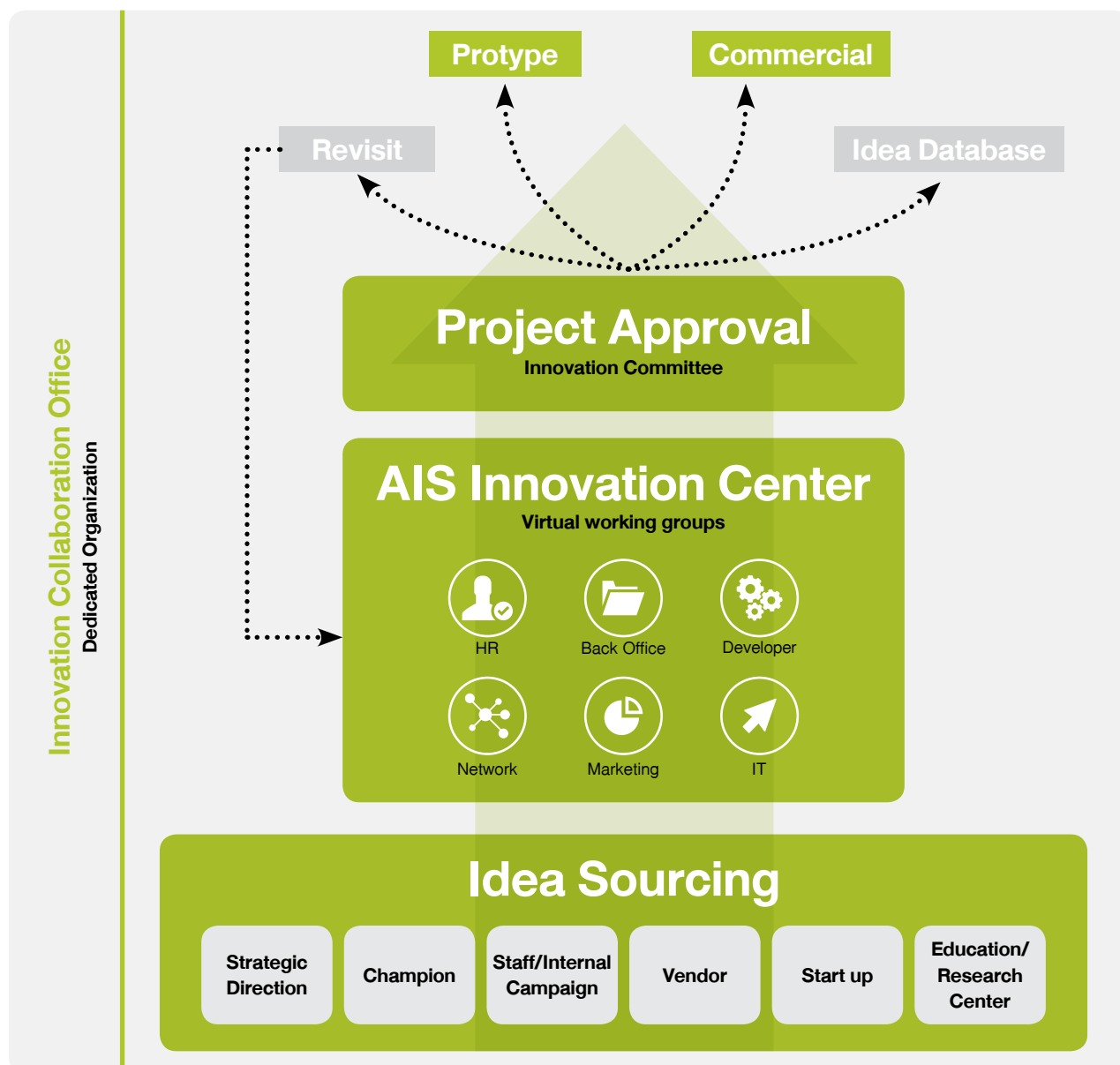
# โครงการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรมของเอไอเอส

## กรอบการพัฒนานวัตกรรม

เอไอเอสใช้งบประมาณในการวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม ประมาณ 50 ล้านบาท ในปี 2559 ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อันเกิดจากการเน้นความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ

เอไอเอสได้ริเริ่มดำเนินโครงการ “AIS Innovation Transformation” ขึ้นในปี พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นการรวบรวมและติดตามการทำโครงการเกี่ยวกับนวัตกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบ และเกิดความสะดวกต่อการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร จากเดิมที่การคิดค้นและพัฒนาโครงการจะถูกกระจายอยู่ในแต่ละสายงานตามความรับผิดชอบ โครงการ AIS Innovation

Transformation ยังมีเป้าหมายในการสร้างให้เอไอเอสเป็น “องค์กรแห่งนวัตกรรม” กระตุ้นให้พนักงานมีการคิดค้น พัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงบวกใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และสร้างช่องทางการจัดหารายได้ในรูปแบบใหม่ โดยกรอบการดำเนินงานภายใต้ AIS Innovation Transformation เป็นดังต่อไปนี้





กรอบการดำเนินงานทางด้านนวัตกรรมจะถูกขับเคลื่อนโดยสำนักความร่วมมือทางด้านนวัตกรรม (Innovation Collaboration Officer) โดยครอบคลุมตั้งแต่

1. การกำหนดแหล่งที่มาของความคิดสร้างสรรค์ หรือ creativity ที่เปิดกว้างทั้งจากภายในและภายนอก ผ่านการดำเนินงานด้วยเอไอเอสและบริษัทย่อยเอง หรือผ่านการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ มหาวิทยาลัย และองค์กรภาครัฐต่างๆ
2. การนำความคิดสร้างสรรค์ที่ได้มาทำการคัดเลือก ปรับปรุง และทดสอบ/ทดลองเบื้องต้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ โดยเอไอเอสจัดให้มีศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม (Innovation Center) เป็นผู้ดำเนินการ
3. การนำเสนอผลการทดสอบ/ทดลองต่อคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานโครงการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม (Innovation Competitive Development Steering Committee) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทน ผู้บริหารจากสายงานต่างๆ โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี เป็นประธานเพื่อพิจารณาว่าแนวคิดดังกล่าวสมควรนำไปใช้งาน หรือพัฒนาต่อยอดเป็นสินค้าและ/หรือบริการของเอไอเอสต่อไปหรือไม่

สำหรับ ศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม ซึ่งเป็นแกนกลางของกรอบการดำเนินงานนั้น นอกจากจะทำหน้าที่ศึกษาความเป็นไปได้และทดสอบ/ทดลองนวัตกรรมที่มีการคิดค้นขึ้นมาแล้ว ยังถูกกำหนดให้เป็นศูนย์รวมของการสร้างและส่งเสริม

นวัตกรรมขององค์กร โดยการทำงานของศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม จะประกอบไปด้วย คณะทำงานที่มาจากสายงานต่างๆ เช่น วิศวกรรม เทคโนโลยีและสารสนเทศ การตลาด และการบริการลูกค้า เป็นต้น และใช้หลักการทำงานแบบหน่วยงานเสมือนจริง กล่าวคือ พนักงานจะรวมกลุ่มกันและสร้างทีมงานขึ้นมา โดยมีรูปแบบการทำงานร่วมกันเสมือนเป็นหน่วยงานหนึ่งในองค์กร โดยสมาชิกแต่ละท่านก็ยังคงมีหน้าที่รับผิดชอบหลักตามหน่วยงานที่สังกัดอยู่เช่นเดิม แต่จะมาร่วมกันศึกษา ทดลองในเรื่องที่เกี่ยวกับนวัตกรรมด้านต่างๆ ตามที่แต่ละคณะทำงานจะได้รับมอบหมาย และจะเรียกแต่ละคณะทำงานนี้ว่า Lab ปัจจุบันนี้ภายใต้ศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรม มี Lab ทั้งหมดดังนี้

- เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย
- โครงข่ายโทรคมนาคม
- เทคโนโลยีสารสนเทศ
- การเกษตรอัจฉริยะ
- บ้านอัจฉริยะ
- ระบบการศึกษาอัจฉริยะ
- ระบบการแพทย์และสุขภาพอัจฉริยะ
- ระบบขนส่งอัจฉริยะ
- พลังงานอัจฉริยะ
- ธุรกิจค้าปลีกอัจฉริยะ

โดยนอกจาก 10 Labs ดังกล่าว ซึ่งจะอยู่ในรูปของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ หรือ นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ แล้ว ศูนย์การศึกษาวิจัยและพัฒนาวัตกรรมยังให้การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานใหม่อีกด้วย โดยจะมองเป็นรายการโครงการ ซึ่งอาจจะไม่ได้ถูกจัดอยู่ใน 10 Labs ข้างต้น

## ตัวอย่างนวัตกรรม

1. นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ เพื่อนำมาให้บริการและสร้างฐานรายได้ใหม่ให้กับเอไอเอส

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อโครงการ  | Digital Agriculture Platform Phase I                                                                                                                                                                                                                             |
| คำอธิบาย     | การสร้างระบบที่เป็นตัวกลางการเชื่อมต่อระหว่างคนในเมืองกับเกษตรกร เพื่อการขายสินค้าการเกษตร รวมถึงการสนับสนุนเกษตรกรประณีต และมีการนำระบบ IOT มาใช้ เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี Internet of Things ให้กับทั้งผู้พัฒนาโครงการและผู้ใช้บริการ |
| งบประมาณ     | 2 ล้านบาท (ส่วนของปี พ.ศ. 2559)                                                                                                                                                                                                                                  |
| สถานะโครงการ | อยู่ในช่วงดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                              |

2. นวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ เป็นการได้มาซึ่งเทคโนโลยีใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการผนวกกลยุทธ์ทางด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นมิตรสิ่งแวดล้อมของเอไอเอสเข้าไปด้วย โดยเทคโนโลยีใหม่นี้สามารถทดแทนเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม ซึ่งนอกจากจะช่วยให้เอไอเอสสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานและ สร้างฐานรายได้จากการให้บริการในรูปแบบใหม่แล้วยังสร้างความสามารถในการแข่งขันใหม่ๆ ให้กับเอไอเอส

|              |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อโครงการ  | SQream, fast SQL database to reduce HW footprint                                                                                                                                                                                                  |
| คำอธิบาย     | ศึกษาและพัฒนารูปแบบการนำเทคโนโลยีใหม่ มาใช้กับงานฐานข้อมูล ที่ให้ความรวดเร็วสูงขึ้น ลดความต้องการของอุปกรณ์และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูล ซึ่งมีปริมาณมาก ด้วยการใช้ต้นทุนที่ต่ำลง |
| งบประมาณ     | 4.5 ล้านบาท (ส่วนของปี พ.ศ. 2559)                                                                                                                                                                                                                 |
| สถานะโครงการ | อยู่ในช่วงดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                               |

3. นวัตกรรมที่เป็นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานและต้นทุนการดำเนินงาน และสามารถนำมาทดแทนกระบวนการของเดิมที่มีอยู่ได้ รวมทั้งสามารถสร้างฐานรายได้ใหม่ในการให้บริการ หรือสร้างความสามารถในการแข่งขันรูปแบบใหม่ให้กับเอไอเอส

|              |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อโครงการ  | Equinox App Server                                                                                                                                                                                |
| คำอธิบาย     | เป็นการสร้างซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์มที่เป็นตัวกลางช่วยแก้ปัญหาความซับซ้อนและการเข้ากันไม่ได้ในการเชื่อมต่อโปรแกรมต่างๆ เข้ากับระบบโทรคมนาคม ช่วยให้การพัฒนา ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น |
| งบประมาณ     | 40 ล้านบาท (ส่วนของปี พ.ศ. 2559)                                                                                                                                                                  |
| สถานะโครงการ | อยู่ในช่วงดำเนินการ                                                                                                                                                                               |

## การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก



ถึงแม้ว่าเอไอเอสจะมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมและมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ มากมาย แต่ก็ยังอยู่ในระดับของผู้ใช้เทคโนโลยี และจำกัดอยู่แค่ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อเติมเต็มความสามารถทั้งในด้านการสร้างนวัตกรรม และการขยายความรู้ออกไปสู่อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอื่นๆ เอไอเอสจึงให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรในหลากหลายรูปแบบ

1. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งทำให้เอไอเอสสามารถเข้าถึงบุคลากร นักวิจัย และเทคโนโลยีใหม่ๆ ของพันธมิตร รวมทั้งได้ประโยชน์จากความสามารถในการทำวิจัยและพัฒนาขั้นสูงของพันธมิตร โดยไม่ก่อให้เกิดต้นทุนการดำเนินงานที่สูง ขณะเดียวกัน พันธมิตรก็จะได้ประโยชน์จากการรับทราบมุมมองใหม่ๆ และความคิดสร้างสรรค์ในมุมมองของผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์จากเอไอเอส เพื่อนำไปต่อยอดแนวทางการดำเนินธุรกิจและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของพันธมิตร รวมทั้งพันธมิตรสามารถนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ดังกล่าวมาทดลองใช้งานในสภาพแวดล้อมจริงกับเอไอเอสและลูกค้าของเอไอเอสได้ ซึ่งจะช่วยให้พันธมิตรสามารถนำไปขยายผลกับลูกค้ารายอื่นของพันธมิตรต่อไป ยกตัวอย่างเช่น โครงการความร่วมมือศูนย์นวัตกรรมร่วมกับหัวเว่ย



ผู้ให้บริการสื่อสารและเทคโนโลยีโทรคมนาคมชั้นนำ ในชื่อโครงการว่า Joint Innovation Center หรือ JIC ที่เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ในส่วนของเทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย (Mobile Innovation Center : MIC) ซึ่งตัวอย่างของความสำเร็จที่ได้เคยกล่าวไปแล้วเมื่อปีที่ผ่านมามี คือ การพัฒนานวัตกรรม “3G 2100MHz 6 Sectors” ที่ถูกนำมาใช้งานจริงในการรองรับปริมาณการใช้งานดาต้าของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น โดยที่เอไอเอสไม่จำเป็นต้องเพิ่มความถี่หรือจำนวนสถานีฐาน ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินงาน ต่อมา ในปี พ.ศ. 2558 เอไอเอสและหัวเหว่ย ได้ขยายความร่วมมือไปครอบคลุมถึงเทคโนโลยีโครงข่าย (Network Innovation Center: NIC) เทคโนโลยีด้านไอซีที และแอปพลิเคชัน (Application Innovation Center: APIC) รวมเป็น 3 แกนหลักของความร่วมมือ โดยตัวอย่างโครงการที่อยู่ในช่วงของการศึกษาทดลอง เช่น โครงการ พัฒนาเทคโนโลยีการใช้งานอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์สำหรับโครงข่ายหลักที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความเรียบง่าย เป็นต้น

2. การร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากโทรคมนาคม ซึ่งเอไอเอสไม่มีความถนัด โดยเอไอเอสได้ประโยชน์จากการนำความรู้มาใช้ต่อยอดในการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าไปสู่อุตสาหกรรมอื่นๆ สร้างฐานรายได้ใหม่ รวมทั้งสร้างการเชื่อมต่อระหว่างบุคลากรและนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยดังกล่าว ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัย ก็จะได้ประโยชน์จากการนำงานวิจัยที่ดำเนินการอยู่มาพัฒนาให้เกิดเป็นธุรกิจจริง หรือได้รับงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยและข้อมูลที่สำคัญต่างๆ จากเอไอเอส เป็นต้น ทำให้งานวิจัยดังกล่าวได้รับการยอมรับในเชิงปฏิบัติและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น โครงการความร่วมมือกับสถาบัน Knowledge Exchange (KX) มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้า ธนบุรี ชื่อโครงการ “Internet of Things for Farm”

## การดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ในปี 2559 เอไอเอสได้ดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและต้นทุนการดำเนินงาน และต่อยอดสู่การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่องค์กร

1. นวัตกรรมนวัตกรรม “InnoLlympic” กิจกรรมที่เปิดพื้นที่ให้พนักงานเอไอเอสจากทุกภาคส่วนได้นำผลงานด้านนวัตกรรมของตนเอง กลุ่มเพื่อน หรือสายงาน มาจัดแสดงและสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานรายอื่นๆ มีการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ และเชื่อมต่อกับนวัตกรรมที่แต่ละหน่วยงานได้พัฒนาขึ้นมาเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดการเชื่อมโยงของพนักงานจากแต่ละสายงาน นอกจากนี้ ยังได้รับเกียรติจากผู้บริหาร พนักงานตัวอย่าง และผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กรในการบรรยายหัวข้อที่น่าสนใจในเชิงนวัตกรรมที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานกล้าที่จะนำเสนอไอเดียใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองและองค์กรได้ โดยนวัตกรรมการนวัตกรรม InnoLlympic จัดขึ้นเป็นระยะเวลา 2 วัน และมีพนักงานเข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน รวมทั้งได้รับเสียงโหวตให้มีการจัดขึ้นอีก โดยหมุนเวียนสถานที่จัดงานไปตามสำนักงานส่วนภูมิภาคด้วย



2. การจัดกิจกรรมสัมมนาย่อย (InnSpire Talk) เป็นการนำเรื่องราวทางเทคโนโลยีนวัตกรรมที่อยู่ในความสนใจ มาเสนอผ่านการบรรยายกลุ่มย่อย เพื่อให้พนักงานรับทราบผ่านผู้บรรยายที่เป็นพนักงานของเอไอเอส และสร้างเวทีให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน อันจะนำไปสู่การรวมกลุ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ โดยกิจกรรมนี้ถูกจัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือนในแต่ละครั้ง มีพนักงานผู้สนใจเข้าร่วมประมาณ 50-150 คน

# ปัจจัยความเสี่ยง

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในทุกสภาวะการณ์ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีประธานกรรมการบริหาร เป็นประธาน และผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงานเป็นกรรมการ ได้มีการประชุมร่วมกันทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญกับการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการดำรงอยู่ของเอไอเอสและบริษัทในเครือ การกำหนดมาตรการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อันจะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และการทบทวนประเด็นความเสี่ยงของเอไอเอส โดยได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบในทุกไตรมาส ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส ปรากฏอยู่ในหัวข้อ “การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน” หน้า 83

โดยในปี 2559 มีปัจจัยความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

## 1. ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

### 1.1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่ง กสทช. ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม มีอำนาจตามกฎหมายในการออกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับใบอนุญาต ซึ่งการออกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับในอนาคตของ กสทช. เช่น การกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการ หรือการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภค อาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการของบริษัทสูงขึ้น อย่างไรก็ตามเอไอเอสมีสิทธิที่จะฟ้องร้องให้หน่วยงานผู้ออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีที่บริษัทมีความเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับนั้นๆ กระบอบสิทธิของเอไอเอส หรือเอไอเอสได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ในกรณีที่เอไอเอสมีความเห็นว่าร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กสทช. เอไอเอสในฐานะผู้ประกอบการโทรคมนาคมถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ย่อมจะได้รับเชิญให้ร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ดังนั้น

บริษัทจะใช้โอกาสดังกล่าวแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และ/หรือ คัดค้าน หากการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ ที่จะส่งผลกระทบต่อประกอบกิจการของบริษัทอย่างร้ายแรง หรือหากการออกกฎ ระเบียบ และ/หรือ ข้อบังคับ กระทำไปโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

### 1.2. ข้อพิพาทอันเนื่องมาจากภาษีสรรพสามิต (Excise Tax)

#### (1) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (เอไอเอส) กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 9/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการสำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มจำนวน 31,463 ล้านบาท

โดยเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีมติเป็นเอกฉันท์ชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมด โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า เอไอเอสได้ชำระหนี้โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว จึงไม่เป็นฝ่ายผิดสัญญา ไม่ต้องชำระเงินค่าผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังนั้น ทีโอทีจึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลาง ซึ่งต่อมาในวันที่ 11 สิงหาคม 2559 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษายกคำร้องของทีโอที โดยศาลได้ให้เหตุผลสรุปได้ว่า ไม่มีกรณีที่น่าปรากฏต่อศาลว่าการยอมรับหรือการบังคับตามคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน จึงไม่มีเหตุที่ศาลจะมีคำพิพากษาให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการ และทีโอทีได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด ซึ่งกระบวนการพิจารณาอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากเอไอเอสเป็นฝ่ายแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ทีโอทีเรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเงินส่วนแบ่งรายได้ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งแล้วตามซึ่งคณะอนุญาโตตุลาการได้พิจารณาและมีมติเอกฉันท์ยกคำเสนอก่อนหน้านี้

#### (2) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท)

กสท ได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 3/2551 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อเรียกร้องให้ ดีพีซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมอีกจำนวน 2,449 ล้านบาท ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ พร้อมเรียกเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละปี นับตั้งแต่วันที่นัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นรวมเป็นเงินทั้งหมดจำนวน 3,410 ล้านบาท ซึ่งจำนวนเงินส่วนแบ่งรายได้

ดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่ตีพีซีได้นำส่งตั้งแต่ 16 กันยายน 2546 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2550 และได้นำมาหักออกจากรายได้ ส่วนแบ่งรายได้ อันเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2546 ถูกต้องครบถ้วนแล้ว และมีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยในวันที่ 1 มีนาคม 2554 คณะอนุญาโตตุลาการได้มีคำชี้ขาดให้ยกค่าเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท. โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่า การชำระหนี้เดิมเสร็จสิ้น และระงับไปแล้ว กสท. ไม่อาจกลับมาเรียกร้องส่วนที่อ้างว่าขาดไปได้อีก ดีพีซี จึงไม่เป็นผู้ผิดสัญญา ดังนั้น กสท. จึงได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางในเวลาต่อมา เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท. ที่ฟ้องขอให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการที่วินิจฉัยให้ยกคำร้องของ กสท. โดยศาลได้ให้เหตุผลว่า กสท. เป็นผู้ที่มีหนังสือแจ้งความประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การชำระเงินส่วนแบ่งตามมติคณะรัฐมนตรี และได้ยอมรับเงินส่วนแบ่งรายได้คงเหลือพร้อมกับการคืนหนังสือคำประกันให้แก่ดีพีซีมาตลอด โดยมีได้หักทวงแต่อย่างใด คำวินิจฉัยของคณะอนุญาโตตุลาการจึงเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและข้อสัญญา ขณะนี้ คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

ทั้งนี้ หากดีพีซีแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท. เรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเงินส่วนแบ่งรายได้ตามที่ กสท. เรียกร้องดังกล่าวเป็นจำนวนเดียวกันกับภาษีสรรพสามิตที่บริษัทได้นำส่งไปแล้วตามซึ่งคณะอนุญาโตตุลาการได้พิจารณาและมีมติยกค่าเสนอ รวมถึงศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องของ กสท. ก่อนหน้านี้

### 1.3. ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (Interconnection Charge)

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ได้กำหนดให้ เอไอเอสมีหน้าที่ทำสัญญาการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น โดยเอไอเอสเสนอจะนำส่งเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมซึ่งคำนวณจากรายได้สุทธิตามอัตราและวิธีคิดคำนวณของเอไอเอสให้แก่ทีโอที แต่ทีโอทีต้องการให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ โดยมีให้เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อน

ดังนั้น เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 ทีโอทีจึงได้มีหนังสือแจ้งให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ ของปีดำเนินการที่ 17-20 เป็นเงินรวม 17,803 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน แต่เอไอเอสไม่เห็นด้วยจึงได้มีหนังสือโต้แย้งคัดค้านไปยังทีโอที รวมทั้งได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 19/2554 เพื่อให้มีคำชี้ขาดว่าทีโอทีไม่มีสิทธิเรียกร้องเงินผลประโยชน์ตอบแทนดังกล่าว

ต่อมาในวันที่ 26 กรกฎาคม 2557 ทีโอทีได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 55/2557 เรียกร้องให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 21-22 เป็นเงินรวม 9,984 ล้านบาท และต่อมาเมื่อ ทีโอที ได้มีหนังสือทวงถามให้เอไอเอสชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของปีดำเนินการที่ 23-25 เป็นเงินรวม 8,368 ล้านบาท เอไอเอสจึงได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 83/2559 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2559 พร้อมกับยื่นคำร้องให้รวมการพิจารณาข้อพิพาททั้งสามเข้าด้วยกัน ขณะนี้อยู่ระหว่างการกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ ทีโอที เรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเอไอเอสได้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว

### 1.4 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณี การปรับลดอัตราค่าใช้จ่ายโครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี-บริษัท

ดีพีซีได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 27/2553 เรียกร้องให้ กสท. เพิกถอนการกล่าวหาว่า ดีพีซี เป็นฝ่ายผิดสัญญาเนื่องจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส-ดีพีซี ไม่ได้รับความยินยอมจาก กสท. จึงจะแจ้งเลิกสัญญากับดีพีซี พร้อมกันนี้ยังเรียกร้องให้ กสท. ชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงิน 50 ล้านบาทด้วย

ต่อมา กสท. จึงได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกระบวนข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขคำที่ 62/2553 เรียกร้องให้ดีพีซี ชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มปีดำเนินการที่ 10-12 ที่เกิดจากการที่ดีพีซีปรับลดอัตราอัตราค่าใช้จ่ายโครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีพีซี-เอไอเอส จาก 2.10 บาท ลงเหลือ 1.10 บาท ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2550-31 ธันวาคม 2551 โดยมีได้รับอนุมัติจาก กสท. ก่อน โดยมูลฟ้องคิดเป็นเงินรวมทั้งสิ้น 2,000 ล้านบาท และเบี้ยปรับอีกในอัตราร้อยละ 1.25 ต่อเดือน นับแต่

เดือนเมษายน 2553 เป็นต้นไป นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 89/2554 เพิ่มเติมในส่วนปีดำเนินการที่ 12 เป็นเงินอีกจำนวน 113,211,582.68 บาท ซึ่งภายหลังสถาบันอนุญาโตตุลาการได้มีคำสั่งให้รวมพิจารณาทั้ง 3 ข้อพิพาทเข้าด้วยกัน โดยขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากดีพีซีเป็นผู้แพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะอนุญาโตตุลาการน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากดีพีซีได้มีหนังสือแจ้งการใช้อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม ในอัตราวันที่ละ 1.10 บาท ต่อ กสท นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 เรื่อยมา และ กสท ได้มีหนังสือตอบอนุหมัดนับแล้วตั้งแต่เวลาตั้งกล่าวจนถึงเดือนมีนาคม 2550 รวมทั้งได้มีหนังสืออนุหมัดตั้งตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2552 ด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าในช่วงระยะเวลาที่เป็นข้อพิพาทนั้น กสท ก็ได้มีหนังสือตอบปฏิเสธหรือคัดค้านมายัง ดีพีซีแต่อย่างใด แต่อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม ดังกล่าวเป็นอัตราที่เหมาะสมตามราคาตลาด ณ ขณะนั้น ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว

#### 1.5 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง และอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน

กสท ได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักกรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 8/2552 เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2552 เรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์ เสาอากาศ/เสาสูง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้ชดใช้เงินจำนวน 2,230 ล้านบาท ซึ่งดีพีซีเห็นว่าเสาอากาศ/เสาสูง (Tower) พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) มิใช่เครื่องหรืออุปกรณ์ตามที่กำหนดให้ต้องส่งมอบตามที่ระบุไว้ในสัญญาซึ่งกระทำระหว่างกัน

โดยคณะอนุญาโตตุลาการได้มีมติเป็นเอกฉันท์วินิจฉัยชี้ขาดให้ยกคำเสนอข้อพิพาททั้งหมดของ กสท ในเวลาต่อมา โดยให้เหตุผลสรุปได้ว่าสิทธิของ กสท ในอันจะเรียกร้องให้ดีพีซีส่งมอบทรัพย์สินอันเป็นวัตถุแห่งสัญญานั้น ต้องกระทำภายหลังวันสิ้นสุดสัญญาไปแล้ว 60 วัน ดังนั้น การที่ กสท ทำคำเสนอข้อพิพาทจึงนับว่าเป็นการใช้สิทธิเรียกร้องก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่อาจให้สิทธิตามสัญญาได้ ดังนั้น กสท ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอนคำชี้ขาดดังกล่าวต่อศาลปกครองกลางในวันที่ 25 ตุลาคม 2555 และขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาซึ่งกระบวนการพิจารณาซึ่งอาจใช้เวลาหลายปี

ทั้งนี้ หากดีพีซีเป็นผู้แพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเชื่อว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี

#### 1.6 ข้อพิพาทกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โอนย้ายผู้ให้บริการจากบริษัท ไปยัง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส

ในวันที่ 25 กันยายน 2557 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ยื่นคำเสนอข้อพิพาทต่อสำนักกรับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการ เป็น ข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 80/2557 เรียกร้องให้เอไอเอสชำระค่าเสียหายสำหรับการโอนย้ายที่เกิดขึ้นระหว่างเดือนพฤษภาคม 2556 ถึงเดือนมิถุนายน 2557 จำนวน 9,126 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี โดยอ้างว่าความเสียหายดังกล่าวเกิดจากกรณีที่เอไอเอสดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ จากเอไอเอสไปยังระบบ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ ที่ให้บริการโดยเอดับบลิวเอ็นเป็นการผิดสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการระหว่าง ทีโอที กับ เอไอเอส และต่อมาในวันที่ 25 มีนาคม 2559 ทีโอที ได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขจำนวนเงินค่าเสียหายใหม่โดยระบุว่ามีความเสียหายจากการกระทำของเอไอเอสนับตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558 อันเป็นวันสิ้นสุดสัญญาอนุญาตรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 32,813 ล้านบาท

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารเชื่อว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าว ไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเงิน เพราะเอไอเอสได้ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว

#### 1.7 ข้อพิพาทกรณีบริษัทไม่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้อาศัยอำนาจตามในประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรร และบริการเลขหมายโทรคมนาคมฯ มีคำสั่งให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการให้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกรายรวมทั้งเอไอเอส ต้องจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกรายให้ครบถ้วนเสร็จสิ้นภายในระยะที่กำหนดไว้ และต่อมาได้มีคำสั่งกำหนดค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท ต่อเอไอเอสและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ในตลาดอีก 2 ราย เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติ ตามคำสั่งอย่างครบถ้วน เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าผู้ประกอบการทั้ง 3 รายดังกล่าว ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างครบถ้วน ซึ่งเอไอเอสได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเพื่อให้มีการเพิกถอนคำสั่งทั้ง 2 ฉบับ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 1858/2554 และ หมายเลขดำที่ 252/2556 ตามลำดับ



ต่อมาในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาเพิกถอนมติและคำสั่ง กสทช. กำหนดค่าปรับทางปกครอง เนื่องจากเห็นว่าการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดย กสทช. มิได้ออกมามาตรการบังคับให้รับหรือยกเลิกบริการได้ อีกทั้งมีจำนวนของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการยากที่จะกระทำหากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการ และคำสั่งดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจในการกำกับดูแลเกินขอบเขตความจำเป็น ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก กรณีที่ กสทช. อ้างเรื่องประเด็นเพื่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยนั้น มีข้ออำนาจหน้าที่ของ กสทช.

โดยในวันที่ 18 ธันวาคม 2558 กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด ซึ่งขณะนั้นคดียังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด

ทั้งนี้ หากเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินค่าปรับทางปกครองจำนวนเงินละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งของ กสทช. โดยครบถ้วนถูกต้อง อย่างไรก็ตามผู้บริหารเชื่อว่าข้อพิพาทในกรณีนี้น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากที่ผ่านมา กสทช. และผู้ประกอบการทุกราย ได้มีความพยายามร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติตามโดยตลอด ซึ่งล่าสุด กสทช. และผู้ประกอบการทุกราย ได้ร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน “2 ชะ” ให้ผู้ใช้บริการแบบชำระเงินล่วงหน้า สามารถขอลงทะเบียนข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติมจากการจัดเก็บในรูปของการกรอกแบบคำขอลงทะเบียนและสำเนาเอกสารประจำตัว โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งเข้าระบบของผู้ให้บริการเครือข่ายโดยตรง

แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าที่ได้จัดเก็บอยู่ในขณะนั้น อาจมีความไม่ถูกต้องสมบูรณ์ทั้งหมดตามประกาศของ กทช. อันเนื่องมาจากตัวแทนจำหน่ายของบริษัทที่มีอยู่ทั่วประเทศบางรายมิได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บอย่างเคร่งครัด อีกทั้งโดยข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน “2 ชะ” ที่พัฒนาขึ้นมานั้น ไม่สามารถจำแนกประเภทของภาพถ่ายบัตรประจำตัวที่ใช้บริการถ่ายเพื่อลงใช้ทะเบียนได้อย่างแม่นยำ รวมทั้งผู้ประกอบการยังไม่สามารถตรวจสอบประเภทของภาพถ่ายที่ส่งเข้ามาในระบบได้ทันที ส่งผลให้ข้อมูลส่วนหนึ่งที่ได้รับเข้ามาในระบบเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ เช่น เป็นภาพถ่ายอื่นๆ เป็นต้น ทั้งนี้ เอไอเอสมีความพยายามที่จะดำเนินการตรวจสอบและป้องกันปัญหาดังกล่าวทั้งที่เกิดจากตัวบุคคลากร และระบบแอปพลิเคชัน โดยเอไอเอสได้พัฒนาแอปพลิเคชันในการตรวจจับภาพถ่ายแบบออนไลน์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาพถ่ายให้ตรงกับภาพถ่ายที่ได้รับอนุญาตก่อนที่จะบันทึกข้อมูล

ลงในระบบ รวมทั้งได้ปรับปรุงวิธีการลงทะเบียนสำหรับเอไอเอสซิมมาใช้ Smart Card Reader แทนการถ่ายภาพ และได้ทำการประชาสัมพันธ์และปรับเปลี่ยนผลตอบแทนให้ตัวแทนจำหน่ายเพื่อจูงใจให้มีการลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และจะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับสำนักงาน กสทช. ที่มีดำริในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### 1.8 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วม (National Roaming)

สืบเนื่องจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ครั้งที่ 7 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ตกลงให้เอไอเอสนำโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปให้ผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาร่วมใช้โครงข่ายร่วมได้ โดยเอไอเอสตกลงจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ทีโอทีตามอัตราร้อยละของสัญญาข้อ 30 เอไอเอสจึงได้ตกลงทำสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมกับบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (เอ็ดบิลวิเอ็น) และเรียกเก็บอัตราค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายจาก เอ็ดบิลวิเอ็นตามที่ตกลงไว้ในสัญญา และเอไอเอสก็ได้นำรายได้จากค่าตอบแทนการใช้บริการที่เรียกเก็บจาก จำนวนจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ทีโอทีตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาตฯ

ต่อมาทีโอที ได้มีหนังสือแจ้งมายังเอไอเอสว่านับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2556 เอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วมไม่ครบถ้วน โดยทีโอทีเห็นว่าเรียกเก็บค่าใช้เครือข่ายร่วมจากเอ็ดบิลวิเอ็นในอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม โดยที่เอไอเอสมิได้แจ้งให้ทีโอทีเห็นชอบก่อนเป็นลายลักษณ์อักษร ทีโอทีจึงให้ชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมจากรายได้จากการให้บริการเครือข่ายร่วมให้แก่ทีโอทีนับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2556 ถึงเดือนมิถุนายน 2558 เป็นเงินจำนวน 13,341 ล้านบาท แต่เอไอเอสไม่เห็นด้วยและได้มีหนังสือชี้แจงโต้แย้งทีโอที โดยเอไอเอสเห็นว่า การที่เรียกเก็บค่าบริการใช้โครงข่ายจากเอ็ดบิลวิเอ็น ต่ำกว่าอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายเป็นกรณีที่เอไอเอสจัดทำรายการส่งเสริมการให้กับผู้ใช้บริการที่ปริมาณการเข้ามาใช้โครงข่ายร่วมเป็นจำนวนมาก ซึ่งรายการส่งเสริมการขายในลักษณะที่ให้แก่อัดบิลวิเอ็น เอไอเอสก็ได้แจ้งแก่ผู้ใช้บริการโครงข่ายร่วมทุกรายที่มีปริมาณการใช้ถึงตามที่กำหนดไว้ และอัตราค่าบริการตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวเป็นอัตราค่าบริการที่ไม่เกินกว่าอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมที่กำหนดไว้ในข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 7 ดังนั้น การกำหนดอัตราค่าใช้เครือข่ายร่วมตามรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวจึงไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากทีโอที

กรณีนี้หากทีโอทีนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการอนุญาตตุลาการ ผู้บริหารเชื่อว่าสามารถโต้แย้งได้เพราะเอไอเอสได้ปฏิบัติถูกต้องตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้ง ณ ปัจจุบันการกำกับดูแลในเรื่องของการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.

### 1.9 ข้อพิพาทระหว่างเอไอเอส กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) กรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง

เอไอเอสได้เสนอข้อพิพาทต่อสำนักระงับข้อพิพาท สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 53/57 เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 ขอให้คณะอนุญาโตตุลาการมีคำสั่งว่าเสาอากาศมิใช่เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพย์สินที่ต้องส่งมอบให้แก่ ทีโอที และให้เอไอเอสเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในเสาอากาศและขอให้ทีโอที คืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากการนำเสาไปหาประโยชน์ที่เอไอเอสชำระไปแล้วให้คืน เนื่องจากเอไอเอสเห็นว่าเสาอากาศมิใช่เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการบริการระบบ เซลลูลาร์ 900 ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) ดังนั้นจึงไม่มีหน้าที่ต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีเนื่องจากเอไอเอสและทีโอทีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการทางธุรกิจเป็นพันธมิตรร่วมกัน

### 1.10 ข้อพิพาทกรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) เรียกร้องให้เอไอเอส ส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900

ตามที่ทีโอทีได้เรียกร้องให้เอไอเอสส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 ได้แก่ ระบบ Billing ระบบ Intelligence Network (IN) ระบบบริการเสริม (Value Added Service) ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management) ระบบ Systems Application and Product (SAP) ระบบรับชำระเงิน เครื่องมือและอุปกรณ์ข้างระบบผลิตและควบคุมการใช้งานบนบัตรเติมเงิน ระบบบริการลูกค้า และการออกใบแจ้งหนี้ ติดตามหนี้ ระบบบริหารจัดการร้านเทเลวิซและดีลเลอร์ ระบบการจัดการโครงข่าย ระบบเก็บฐานข้อมูลลูกค้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์บริการเสริมสินทรัพย์ไม่มีตัวตน และอะไหล่บำรุงรักษา ให้แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทีโอทีเห็นว่าทรัพย์สินดังกล่าวทั้งหมด เป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เอไอเอสจัดหามาไว้สำหรับดำเนินการระบบ เซลลูลาร์ 900 ซึ่งเอไอเอสมีหน้าที่ต้องส่งมอบให้เป็นกรรมสิทธิ์แก่ทีโอทีตามสัญญาอนุญาต แต่บริษัทเห็นว่าอุปกรณ์ระบบดังกล่าว ตามที่ทีโอทีเรียกร้องมานั้น มิใช่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ

เซลลูลาร์ 900 ตามที่ระบุไว้ในสัญญาอนุญาตฯ ที่เอไอเอสจะต้องส่งมอบให้แก่ทีโอที โดยเอไอเอสเห็นว่าระบบดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่บริษัทใช้สนับสนุนในการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น

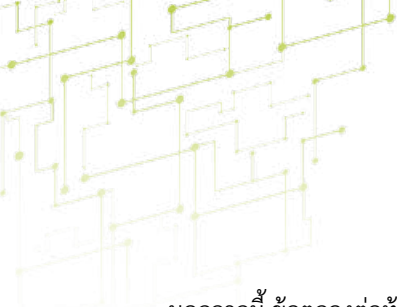
ในกรณีหากทีโอทีใช้สิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวได้ เนื่องจากปัจจุบันเอไอเอสกับทีโอทีอยู่ระหว่างดำเนินการทางธุรกิจเพื่อเป็นพันธมิตรกัน

### 1.11 ข้อพิพาทกรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ครั้งที่ 6 และ 7

เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 เอไอเอสได้ยื่นคำเสนอข้อพิพาทหมายเลขดำที่ 78/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อมีคำสั่งขาดให้ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Telephone) ครั้งที่ 6 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2544 และ ครั้งที่ 7 ซึ่งกระทำขึ้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2545 มีผลผูกพันเอไอเอส และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) ให้ต้องปฏิบัติตามจนกว่าสัญญาจะสิ้นสุด และเอไอเอสไม่มีหน้าที่ต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ ทีโอที ได้มีหนังสือลงวันที่ 29 กันยายน 2558 เรื่องขอให้ชำระผลประโยชน์ตอบแทน แจ้งมายังเอไอเอสให้ชำระเงินเพิ่มจำนวน 72,036 ล้านบาท โดยกล่าวอ้างว่าการทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และ 7 เป็นการแก้ไขสัญญาในสาระสำคัญทำให้ ทีโอที ได้ผลประโยชน์ตอบแทนต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาหลัก

ต่อมาวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 ทีโอที ยื่นคำเสนอข้อพิพาทคดีเลขที่ 122/2558 ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อแก้ไขจำนวนเงินที่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนลดลงเป็น 62,773 ล้านบาท เนื่องจากการปรับปรุงอัตราร้อยละในการคำนวณส่วนแบ่งรายได้ ข้อพิพาทนี้เป็นเรื่องเดียวกับข้อพิพาทที่ 78/2558

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของอนุญาโตตุลาการ โดยผู้บริหารของบริษัทเชื่อว่าข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และ ครั้งที่ 7 มีผลผูกพันจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 และบริษัทได้ปฏิบัติถูกต้องตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เคยให้ความเห็นต่อการดำเนินการแก้ไขสัญญาอนุญาตให้ดำเนินการฯ ระหว่างทีโอที กับบริษัท เรื่องเสร็จที่ 291/2550 ความตอนหนึ่งว่า “...กระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาอันเป็นนิติกรรมทางปกครองสามารถแยกต่างหากออกจากข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ที่ทำขึ้นได้ และข้อตกลงต่อท้ายสัญญาอนุญาตฯ ที่ทำขึ้นนั้นยังคงมีผลอยู่ราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นผลโดยเงื่อนไขเวลาหรือเหตุอื่น...”



นอกจากนี้ ข้อตกลงต่อท้ายสัญญาครั้งที่ 6 และครั้งที่ 7 มิได้ถูกเพิกถอนหรือแก้ไขเพิ่มเติมจนกระทั่งสิ้นสุดลงในวันที่ 30 กันยายน 2558 ดังนั้น ผลของข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

**1.12 ข้อพิพาทระหว่างบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) กรณีค่าใช้จ่ายโครงข่ายในระหว่างดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์**  
เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2558 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท) ได้ยื่นฟ้องสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.), คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.), คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.), บริษัท ทรู มูฟ จำกัด (ทรูมูฟ) และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ต่อศาลปกครองกลาง เป็นคดีหมายเลขดำที่ 918/2558 เพื่อให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท ช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งคำนวณตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2557 เป็นจำนวนเงินดังนี้

- (1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 24,117 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (2) ทรูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 18,025 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (3) ดีพีซีร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 6,083 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ต่อมาเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2558 กสท ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1651/2558 เพื่อเรียกร้องให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงินดังนี้

- (1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 6,521 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (2) ทรูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 4,991 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (3) ดีพีซีร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 1,635 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ต่อมาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 กสท. ได้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 741/2559 เพื่อเรียกร้องให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท. ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2558 (วันสิ้นสุดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ) เพิ่มเติมเป็นจำนวนเงินดังนี้

- (1) สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 2,857 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (2) ทรูมูฟ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 2,184 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี
- (3) ดีพีซีร่วมกับ สำนักงาน กสทช., กทค. และ กสทช. จำนวน 673 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยผู้บริหารเชื่อว่าดีพีซีไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมตามที่ กสท เรียกร้อง เนื่องจากดีพีซีได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามประกาศ กสทช. แล้วทุกประการ ดังนั้น ผลของข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่องบการเงินรวมของกลุ่มเอไอเอส

**1.13 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งเงินรายได้ให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ เป็นการชั่วคราว**

วันที่ 16 พฤศจิกายน 2558 บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ต่อศาลปกครองกลางที่ 1997/2558 เรื่อง ขอให้เพิกถอนมติ กทค. ให้นำส่งรายได้ช่วงเยี่ยวยา เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เรียกร้องให้ดีพีซีนำส่งเงินรายได้จากการให้บริการในช่วงเยี่ยวยาถูกค่า ระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จำนวน 628 ล้านบาท

ในเรื่องเดียวกันนี้ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2559 กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองกลางเป็นคดีหมายเลขดำที่ 1441/2559 ขอให้เอไอเอสนำส่งรายได้ช่วงเยี่ยวยา ระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2556 ถึงวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จำนวน 680 ล้านบาท (รวมดอกเบี้ยคำนวณถึงวันที่ฟ้อง 52 ล้านบาท) พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงิน นับแต่วันถัดจากวันฟ้องจนกว่าจะนำส่งรายได้พร้อมดอกผลและดอกเบี้ยเสร็จสิ้น

ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยผู้บริหารเห็นว่าดีพีซีได้ปฏิบัติตามประกาศ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว ในกรณีสิ้นสุดการ

อนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ซึ่งกำหนดให้ดีพีซีต้องนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. เนื่องจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าวดีพีซีมีรายจ่ายมากกว่ารายได้จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดีพีซีจึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะนำส่งให้แก่ กสทช. ตามที่ประกาศดังกล่าวกำหนดไว้

#### 1.14 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งรายได้ขั้นต่ำให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ เป็นการชั่วคราว

ในวันที่ 18 ธันวาคม 2558 เอไอเอสได้ยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ต่อศาลปกครองกลาง คดีหมายเลขดำที่ 2230/2559 เพื่อให้เพิกถอนความในข้อ 4. ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 17 กันยายน 2558 ซึ่งให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของข้อ 7 ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 โดยมีสาระสำคัญที่กำหนดให้ผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคู่ครองนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่ทั้งนี้ เงินรายได้ที่ต้องนำส่งดังกล่าวจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าอัตราร้อยละของส่วนแบ่งรายได้ที่ผู้ให้บริการเคยนำส่งภายใต้สัญญาสัมปทาน ณ วันสุดท้ายก่อนสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

ขณะนั้นคดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง โดยผู้บริหารเห็นว่าข้อกำหนดดังกล่าวเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปก่อนที่ประกาศ กสทช.ฯ (ฉบับที่ 2) มีผลใช้บังคับ อีกทั้งเป็นข้อกำหนดที่ไม่เป็นธรรม เป็นภาระเกินสมควรแก่บริษัทที่จะต้องนำส่งเงินรายได้ให้แก่ กสทช. อย่างน้อยเท่ากับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสัญญาสัมปทาน ทั้งที่สัญญาสัมปทานสิ้นสุดไปแล้วซึ่งมิใช่เจตนารมณ์ของการออกมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ

## 2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

### 2.1 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและเติบโตอย่างต่อเนื่องส่งผลให้อาจมีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของ

พนักงานที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบ หรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ

ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทุจริตในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบให้ได้รับความเสียหายทางด้านชื่อเสียง และความเชื่อมั่น รวมทั้งหน่วยงานกำกับดูแลได้เข้ามาตรวจสอบอย่างเข้มงวด ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดจากเจตนาในการทุจริตของพนักงานที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวโดยที่บริษัทไม่มีความรู้เห็น เอไอเอสมีการกำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของสารสนเทศต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลในทุกๆ ด้าน การออกระเบียบและหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานในสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการรับ-ส่งข้อมูลผ่านอุปกรณ์พกพา การกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลในระบบงานสำคัญตามแผนที่กำหนด ตลอดจนการนำระบบมาตรฐานสากลต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของการให้บริการด้านบัตรเครดิต (Payment Card Industry - Data Security Standard: PCI-DSS) มาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO 27001)

อย่างไรก็ตามเอไอเอสได้มีการทบทวนและยกระดับการควบคุมการทำงานภายในเพื่อเป็นการป้องกันการกระทำความผิดและการทุจริตภายในองค์กร โดยเพิ่มมาตรการรักษาระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศของเอไอเอส ประกอบด้วยการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลบนระบบสารสนเทศที่มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในแต่ละครั้ง จะต้องทำโดยพนักงานผู้มีสิทธิ์ 2 คน ในการกรอกพาสเวิร์ดเข้าสู่ระบบ (Double Password) ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด (Close working environment) และห้ามพนักงานที่ต้องทำหน้าที่นี้นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์บันทึกข้อมูลเข้าไปในบริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน

รวมทั้งมีการสื่อสารและอบรมภายในเพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความบกพร่องของระบบ หรือจากความจงใจในการโจรกรรมข้อมูลของผู้ไม่ประสงค์ดี เพื่อเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

โดยรายละเอียดของมาตรการที่เอไอเอสมีการยกระดับเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากรายงานพัฒนาความยั่งยืน หัวข้อ “ลูกค้าของเรา”

## 2.2 ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่าย และระบบงานสำคัญ

กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ภัยจากความเสี่ยงไม่สงบทางการเมือง ภัยจากการก่อการร้าย หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆที่ไม่อยู่ในความควบคุมของบริษัท เหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียเสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ

เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ เอไอเอสมีการประเมินความเสี่ยงของภัยคุกคามต่างๆที่อาจเกิดขึ้น ทั้งในแง่ของโอกาสในการที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากเกิดภัยคุกคามต่างๆ เพื่อพิจารณาถึงสาเหตุสำคัญที่อาจส่งผลกระทบทำให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก พร้อมทั้งการประเมินและจัดระดับความสำคัญของแต่ละระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องโดยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าน้อยที่สุด

เอไอเอสได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว โดยจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับระบบงานที่สำคัญ มีการซักซ้อมและทบทวนความเหมาะสมของแผนงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และให้สามารถรับมือกับภัยพิบัติภัยที่ร้ายแรงในระดับที่ยังความเสียหายต่ออาคารสำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติการ จนต้องมีการเปิดใช้งานสถานที่ทำการฉุกเฉิน (Alternate Sites) รวมทั้งมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วม และปฏิบัติตามนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดความบกพร่องใดๆขึ้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ของบริษัทในวงกว้าง หรือในระยะเวลาอันสั้นเพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถรักษาความเป็นผู้นำด้านระบบเครือข่ายคุณภาพ และสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในยามประสบภัยพิบัติภัยร้ายแรงอีก

โดยรายละเอียดของกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสามารถศึกษาได้จากรายงานหัวข้อ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน หน้า 83

## 2.3 ความเสี่ยงจากการขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุ

เอไอเอสมีการขยายและสร้างสถานีสถานเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเติบโตของการใช้งานด้านการรับ-ส่งข้อมูลของลูกค้า ส่งผลให้ปัจจัยเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานจากปัญหาด้านความเข้าใจจากชุมชนโดยรอบเพิ่มขึ้น โดยชุมชนอาจยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุบริเวณโดยรอบสถานีสถาน และนำไปสู่การต่อต้าน คัดค้านการก่อสร้าง หรือมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เอไอเอสไม่สามารถขยายการติดตั้งอุปกรณ์ส่งสัญญาณ หรือสร้างสถานีสถานใหม่ได้ เอไอเอสมีแนวทางในการรับมือและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยกำหนดทีมงานในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนการก่อสร้างสถานีสถานตามแนวทางที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน การหารือกับผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการจะก่อสร้างสถานีสถานใหม่ โดยวางแผนขั้นตอนการทำงานให้สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชุมชนตั้งแต่กระบวนการหาสถานที่ ทำให้เอไอเอสสามารถวิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท และชุมชนได้ จึงสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดการต่อต้านและยังมีข้อมูลในการวางแผนเพื่อทำความเข้าใจหากพบในภายหลังว่ามีข้อกังวลใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์ โดยเอไอเอสเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ร่วมกันหาสถานที่ก่อสร้างเสาสัญญาณเมื่อได้สถานที่สำหรับการก่อสร้างสถานีสถานใหม่แล้ว บริษัทจะจัดทำแบบการติดตั้งสถานีสถานซึ่งรับรองโดยวิศวกรระดับสามัญวิศวกรโยธาขึ้นไปและเป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสำนักงานเขตหรือเทศบาลขออนุมัติการก่อสร้าง และหลังจากได้ใบอนุญาตแล้วทีมงานด้านวิศวกรรมจะควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ได้รับการอนุมัติและเป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของทั้งผู้ทำงานและชุมชนโดยรอบ

## 2.4 ความเสี่ยงจากการไม่สามารถตอบสนองต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างทันท่วงที

ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์มีการเชื่อมต่อกันอย่างไม่จำกัด การติดต่อสื่อสารหรือการส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและกระจายไปในวงกว้างได้ง่ายดายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่ส่งผลเสียหายต่อความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ขององค์กร การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ติดต่อผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ การสอบถามปัญหาการใช้งานต่างๆ ตลอดจนการร้องเรียนการใช้บริการ จำเป็นต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วด้วยข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถรับมือจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันการบอกต่อข้อมูลที่คลาดเคลื่อนซึ่งอาจส่งผลในทางลบต่อภาพลักษณ์

เอไอเอสได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่มีการกล่าวถึงในเครือข่ายออนไลน์ต่างๆ รวมทั้งมีทีมงานที่ทำหน้าที่เฝ้าติดตามและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์โดยเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบสนอง และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอย่างทันท่วงที รวมทั้งเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า