

ธุรกิจของเรา

นโยบายและภาพรวมการประกอบการธุรกิจ

เอไอเอส ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์

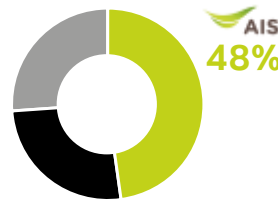
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส ดำเนินธุรกิจด้านบริการโทรคมนาคมมา 28 ปี ปัจจุบันเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลเซอร์วิส โดยเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการและวางโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมในพื้นที่ทั่วประเทศ ในปี 2561 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 290,505 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 512,860 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 5 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



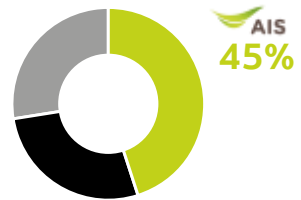
เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ในปี 2558 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 57 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 7 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2561 เพิ่มขึ้นร้อยละ 42 จากปีก่อน และคิดเป็นร้อยละ 3 ของรายได้การให้บริการรวม

ส่วนแบ่งตลาด
เชิงรายได้ในปี 2561



ส่วนแบ่งตลาด
เชิงผู้ใช้บริการในปี 2561



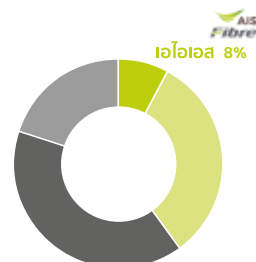
“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ”

ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ณ สิ้นปี 2561 เอไอเอสยังคงเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 48 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 41.2 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลากว่า 28 ปี โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 94 ของรายได้รวม และในปีที่ผ่านมา มีรายได้เติบโตร้อยละ 1.3 ด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสมีสิทธิใช้งานในปัจจุบัน สามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรและมีการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีร่วมกับคู่ค้าในการพัฒนาโครงข่ายให้รองรับการใช้งานและบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสานต่อความเป็นผู้นำในยุค 5G ที่จะมาถึง โดยบริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสครอบคลุมถึงบริการการโทร บริการอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือบริการ WiFi บริการโทรศัพท์ทางไกลและบริการข้ามแดนอัตโนมัติ

โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 730,500 รายคิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 8 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี 2561



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู 3BB”

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจส่วนที่สามของเอไอเอสคือ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ในหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่โครงข่ายแพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันเพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไป และลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิส ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform)

คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบันและทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ กสทช. ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ รวมทั้งเป็นพันธมิตรในการใช้งานคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ของทีโอที ทำให้เอไอเอสมีคลื่นความถี่ใช้งานรวม ณ สิ้นปี 2561 ทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการสมทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. คิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

จ่ายเงินปันผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของกำไรสุทธิ

เอไอเอสมีนโยบายจ่ายเงินปันผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม โดยจะพิจารณาการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นปีละ 2 ครั้ง การจ่ายเงินปันผลครั้งแรกจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทในงวดครึ่งปีแรก และการจ่ายเงินปันผลครั้งที่สองจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทในงวดครึ่งปีหลัง ซึ่งจำนวนเงินปันผลรวมประจำปีจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น สำหรับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัทย่อย สถานะการเงินและปัจจัยสำคัญอื่นๆ ของบริษัทย่อยนั้นๆ ทั้งนี้ การจ่ายเงินปันผลในทุกกรณีจะขึ้นอยู่กับกระแสเงินสดและแผนการลงทุน รวมถึงความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคตของบริษัทและ/หรือบริษัทย่อย และการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะต้องไม่เกินกำไรสะสมที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท และ/หรือมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานปกติของบริษัทและบริษัทย่อย โดยข้อมูลการจ่ายเงินปันผลในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

	2557	2558	2559	2560	2561
การจ่ายเงินปันผล (บาท:หุ้น)					
1.เงินปันผลระหว่างกาล	12.00	12.99	10.08	7.08	7.08
2.เงินปันผลงวดครึ่งปีหลัง	6.04	6.50	5.79	3.51	3.78
	5.96	6.49	4.29	3.57	3.30
อัตราการจ่ายเงินปันผล (ร้อยละ)	99	99	98	70	71

รายชื่อผู้ถือหุ้น 10 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2561 (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 ¹⁾	172,311,185	5.80
4.	South East Asia UK (Type C) Nominee Limited	123,721,953	4.16
5.	สำนักงานประกันสังคม	81,587,800	2.74
6.	State Street Bank Europe Limited	52,949,864	1.78
7.	State Street Bank And Trust Company	18,601,776	0.63
8.	GIC Private Limited	13,484,873	0.45
9.	กองทุนรวมวายุภักษ์หนึ่ง โดย บลจ.เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)	11,076,400	0.37
10.	กองทุนรวมวายุภักษ์หนึ่ง โดย บลจ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	11,076,400	0.37
รวม		2,380,881,251	80.08

หมายเหตุ : ¹⁾ ผู้ถือหุ้นสามารถทราบข้อมูลนักลงทุนในบริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด ได้ในเว็บไซต์ www.set.or.th ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นในบริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด ณ 16 สิงหาคม 2561 มีดังนี้

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหน่วย NVDR	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1.	STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	33,779,637	1.14
2.	STATE STREET EUROPE LIMITED	19,676,561	0.66
รวม		53,456,198	1.80

กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่โดยพฤตินัยมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการจัดการหรือการดำเนินงานของบริษัท

1. บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์ โดยผู้ถือหุ้นใหญ่ 10 รายแรก ของ บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์ ได้แก่

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวน (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1.	SINGTEL GLOBAL INVESTMENT PTE LTD ¹⁾	673,348,264	21.00
2.	THE HONGKONG AND SHANGHAI BANKING CORPORATION LIMITED	509,766,840	15.90
3.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด ²⁾	381,063,676	11.88
4.	SOUTH EAST ASIA UK (TYPE C) NOMINEES LIMITED	137,520,271	4.29
5.	บริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด ³⁾	102,130,520	3.19
6.	สำนักงานประกันสังคม	44,200,100	1.38
7.	กองทุนเปิด กรุงศรีหุ้นระยะยาวปันผล	32,018,900	1.00
8.	กองทุนเปิด ธนชาตหุ้นปันผล	31,001,700	0.97
9.	นายเพิ่มศักดิ์ เก่งมานะ	26,879,500	0.84
10.	STATE STREET EUROPE LIMITED	18,453,828	0.58

หมายเหตุ : ¹⁾ Singtel Global Investment Pte. Ltd. เป็นบริษัทย่อยทางอ้อมของ Singapore Telecommunications Ltd.

²⁾ สามารถทราบข้อมูลนักลงทุนในบริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด ได้ในเว็บไซต์ www.set.or.th ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นในบริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด

³⁾ ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำหรับรายชื่อผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2562 ของบริษัท แอสเพน โฮลดิ้งส์ จำกัด เป็นบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย ถือหุ้นโดยบริษัท แอนเดอร์สัน อินเวสเมนต์ ฟิฟตี 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. ¹⁾	100.00

¹⁾ Singtel Asian Investments Pte. Ltd. ถือหุ้นโดย Singapore Telecommunications Limited ในอัตราร้อยละ 100 (ที่มา: Accounting and Corporate Regulatory Authority (ARCA), Singapore ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

ข้อตกลงระหว่างกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ในเรื่องที่มีผลกระทบต่อออกและเสนอขายหลักทรัพย์ หรือการบริหารงานของบริษัท โดยที่ข้อตกลงดังกล่าวมีบริษัทร่วมลงนามด้วย

-ไม่มี-

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ทุนจดทะเบียน 4,997 ล้านบาท ทุนชำระแล้ว 2,973 ล้านบาท

```

graph TD
    AIS[บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Wireless_Net[บริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอ็ดบับลิวเอ็น)]
    AIS -- 99.11% --> AIS_Xin[บริษัท ซีเอส ลีอซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (ซีเอสแอล)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Mit[บริษัท เทลเน็ท มีเดีย จำกัด (มหาชน) (ทีเอ็มซี)]
    AIS -- 99.94% --> AIS_Yello[บริษัท เยลโล เพจเจส คอมเมอร์เชียล จำกัด (วายพีซี)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Ven[บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (เอดีวี)]
    AIS -- 98.55% --> AIS_Digital[บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี)]
    AIS -- 51.00% --> AIS_Cat[บริษัท แอดวานซ์ คาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (เอดีซี)1)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Emp[บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (เอเอ็มพี)]
    AIS -- 33.33% --> AIS_Ray[บริษัท แรบบิท ไลน์ เพย์ จำกัด (อาร์แอลพี)2)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Kon[บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด (เอซีซี)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Megacard[บริษัท แอดวานซ์ เมจิกการ์ด จำกัด (เอเอ็มซี)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Ai[บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Digital[บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสทริบิวชั่น จำกัด (เอดีดี)3)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Broad[บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอบีเอ็น)]
    AIS -- 29.00% --> AIS_In[บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (ไอเอช)]
    AIS -- 60.00% --> AIS_Om[บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอเอ็น)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Pop[บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Wireless_Div[บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ดับบลิวดีเอส)]
    AIS -- 99.99% --> AIS_Mim[บริษัท ไมโมเทค จำกัด (เอ็มเอ็มที)]
    AIS -- 99.98% --> AIS_Plex[บริษัท แฟกซ์ โลว์ จำกัด (เอฟเอกซ์แอล)]
    AIS -- 10.00% --> AIS_Mob[บริษัท โมบาย ฟิตอี แอลทีดี (บีเอ็มบี)]
    AIS -- 20.00% --> AIS_Sun[บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด (ซีแอลเอช)]
  
```

99.99%
บริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอ็ดบับลิวเอ็น)

99.11%
บริษัท ซีเอส ลีอซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (ซีเอสแอล)

99.99%
บริษัท เทลเน็ท มีเดีย จำกัด (มหาชน) (ทีเอ็มซี)

99.94%
บริษัท เยลโล เพจเจส คอมเมอร์เชียล จำกัด (วายพีซี)

99.99%
บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (เอดีวี)

98.55%
บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี)

51.00%
บริษัท แอดวานซ์ คาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (เอดีซี)¹⁾

99.99%
บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (เอเอ็มพี)

33.33%
บริษัท แรบบิท ไลน์ เพย์ จำกัด (อาร์แอลพี)²⁾

99.99%
บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด (เอซีซี)

99.99%
บริษัท แอดวานซ์ เมจิกการ์ด จำกัด (เอเอ็มซี)

99.99%
บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น)

99.99%
บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสทริบิวชั่น จำกัด (เอดีดี)³⁾

99.99%
บริษัท แอดวานซ์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอบีเอ็น)

29.00%
บริษัท อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (ไอเอช)

60.00%
บริษัท อมตะ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอเอ็น)

99.99%
บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น)

99.99%
บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ดับบลิวดีเอส)

99.99%
บริษัท ไมโมเทค จำกัด (เอ็มเอ็มที)

99.98%
บริษัท แฟกซ์ โลว์ จำกัด (เอฟเอกซ์แอล)

10.00%
บริษัท โมบาย ฟิตอี แอลทีดี (บีเอ็มบี)

20.00%
บริษัท ศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์ จำกัด (ซีแอลเอช)

21

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มอินทัช

บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)¹⁾

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



หมายเหตุ :

1) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2) ไม่รวมเงินลงทุนที่เป็นตราสารหนี้

3) INTUCH ถือหุ้น ITV (52.92%) ซึ่งปัจจุบันหยุดดำเนินการเชิงธุรกิจ และอยู่ระหว่างการพิจารณาขอพิพาทกับสำนักงาน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

4) บริษัท ลาว เทเลคอมมิวนิเคชันส์ มหาชน เข้าซื้อกิจการของบริษัท วมเป็ดคอม จำกัด จากรัฐบาล สปป.ลาว

ในเดือนมกราคม 2562

รายงานคณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วยกรรมการจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ คุณแอลเลน ลิว ยง เคียง ประธาน คุณเมอร์โรโด ซี. ออบลาซา จูเนียร์ คุณสมชัย เลิศสุทธิวงค์ และคุณอนันต์ แก้วร่วมวงศ์* กรรมการ

ในปี 2561 คณะกรรมการบริหารมีการประชุมทั้งหมด 11 ครั้ง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในกฎบัตร โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาทบทวนและเห็นชอบทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์ของบริษัท โครงสร้างการบริหาร แผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. ติดตามผลการดำเนินงานทางการเงินและผลการปฏิบัติการของบริษัท และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท

3. พิจารณา ให้ความเห็น และเห็นชอบการจ่ายเงินปันผล การลงทุนในธุรกิจใหม่ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ

4. พิจารณาและทบทวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท

5. จัดเตรียมรายงานคณะกรรมการบริหาร ประจำปี 2561 และเปิดเผยในรายงานประจำปี



(นายแอลเลน ลิว ยง เคียง)
ประธานกรรมการบริหาร

* คุณอนันต์ แก้วร่วมวงศ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2562 ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคุณเอนก พนาภิชน ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารแทน

โครงสร้างรายได้และผลิตภัณฑ์และบริการ

โครงสร้างรายได้แบ่งตามประเภทบริการ

	2559		2560		2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	119,493	78.54	122,979	77.97	124,601	73.36
รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	860	0.57	3,128	1.98	4,436	2.61
รายได้จากการให้บริการอื่นๆ	2,208	1.45	2,476	1.57	4,391	2.59
รายได้จากการให้บริการหลัก	122,561	80.55	128,583	81.53	133,429	78.55
รายได้จากค่าเชื่อมโยงโครงข่ายและค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์	5,665	3.72	4,364	2.77	10,576	6.23
รายได้จากการให้บริการ	128,226	84.28	132,947	84.29	144,005	84.78
รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์	23,924	15.72	24,775	15.71	25,851	15.22
รายได้รวม	152,150	100.00	157,722	100.00	169,856	100.00

ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส
- ให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G/3G/2G - บริการระบบเติมเงินและรายเดือน - การเช่า-ยโทรศัพท์มือถือ - บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ	บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์สำหรับลูกค้าครัวเรือนทั่วไปและสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย	- วิดีโอแพลตฟอร์ม - ธุรกิจตลาดสำหรับองค์กร - ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ - Internet of Things - แพลตฟอร์มอื่นๆ

1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 4G, 3G และ 2G โดยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. และมีคลื่นความถี่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นย่านความถี่ 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ ปัจจุบัน

โครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร อีกทั้งมีการติดตั้ง AIS Super WiFi กว่า 97,000 จุด ในปีนี้ เอไอเอสได้นำเทคโนโลยีใหม่ที่ผนวก 4G และ WiFi โดยเรียกชื่อทางการค้าว่า Next G เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ความเร็วสูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ในรูปแบบบริการรายเดือนและระบบเติมเงิน ปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้าทั้งสิ้น 41.2 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 8.2 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 33 ล้านเลขหมาย โดยลูกค้าให้ความนิยมกับแพ็คเกจจ๋า และแพ็คเกจรายเดือนที่ขายคู่กับสมาร์ตโฟนรุ่นใหม่ในหลากหลายระดับราคา นอกจากนี้เอไอเอสมีบริการโรมมิ่งหรือบริการข้ามแดนอัตโนมัติ รวมถึง SIM2Fly ชิมโรมมิ่งเติมเงินราคาประหยัด ที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังมีบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเพื่อโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทาง ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก www.ais.co.th

2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ ตั้งแต่ปี 2558 โดยให้บริการด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (ใยแก้วนำแสง) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ในอุตสาหกรรม จากการลงทุนที่ต่อยอดจากไฟเบอร์ที่มีบนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันครอบคลุมกว่า 57 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 730,500 ราย

เอไอเอส ไฟเบอร์ มีการออกแพ็คเกจในหลากหลายระดับราคา ทั้งเพื่อดึงดูดลูกค้าที่สนใจเปลี่ยนจากเทคโนโลยี ADSL และ VDSL มาเป็นเทคโนโลยีไฟเบอร์ และแพ็คเกจที่ให้ความเร็วตั้งแต่ 100 เมกะบิตต่อวินาทีขึ้นไปสำหรับครอบครัว รวมทั้งได้นำแพ็คเกจคอนเทนต์ระดับโลกเข้ามาผนวกเพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬา ความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX และมุ่งนำเสนอครบทุกบริการในแพ็คเกจเดียวทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับชมคอนเทนต์ระดับโลก และการใช้งาน AIS Super WiFi แบบไม่จำกัด รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.ais.co.th/fibre

3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

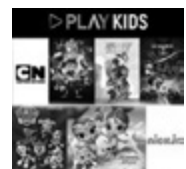
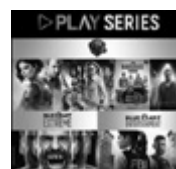
สำหรับปี 2561 เอไอเอสยังคงมุ่งพัฒนาการให้บริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ๆ และ

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นการเป็นพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสเน้นใน 5 ด้าน ดังนี้

● วิดีโอแพลตฟอร์ม

เอไอเอสได้เปิดให้บริการเผยแพร่โทรทัศน์และวิดีโอ รวมถึงความบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ละคร เพลง คาราโอเกะ และเกม ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต รวมทั้งในรูปแบบผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ ทั้งนี้ ในปี 2561 เอไอเอสได้เพิ่มความน่าสนใจในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้ามากขึ้น โดยลูกค้าสามารถเลือกรับชมแพ็คเกจแบบรายวันได้ในราคาวันละ 5 บาท ทำให้การรับชมตามช่วงวันเวลาที่ต้องการสามารถทำได้สะดวกและคุ้มค่ามากขึ้น

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



● คลาวด์สำหรับองค์กร

ในปี 2561 เอไอเอสได้ต่อยอดการให้บริการคลาวด์และดิจิทัลโซลูชันอื่นๆ แก่ลูกค้าองค์กร โดยได้เข้าซื้อกิจการของบริษัทซีเอส ล็อกซอินโฟ เพื่อเสริมความสามารถในการให้บริการลูกค้าองค์กร ทั้งด้านสินค้าและบริการ บุคลากร และความเชี่ยวชาญ รวมทั้งฐานลูกค้าที่แตกต่างกัน โดยแนวโน้มธุรกิจลูกค้าองค์กรในประเทศไทยมีการตื่นตัวในการเปลี่ยนมาใช้ดิจิทัลโซลูชันมากขึ้น เนื่องจากใช้เงินลงทุนต่ำ รวมถึงไม่ต้องลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐานเองในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เอไอเอสให้บริการครบวงจร โดยการให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานทางไอที (Infrastructure-as-a-Service) เช่น Virtual Machine พื้นที่จัดเก็บการสำรองข้อมูล และการให้บริการเช่าศูนย์ข้อมูล (Colocation) ไปจนถึงการให้บริการการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน (Big data analytics-as-a-service) ที่ช่วยให้ลูกค้าองค์กรขนาดกลางสามารถเข้าถึงความต้องการเชิงลึก และนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้มีบริการใหม่ เช่น Disaster Recovery-as-a-Service ที่ให้บริการการรักษาข้อมูลหากเกิดภัยพิบัติ ทำให้ลูกค้ายังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่สะดุด และการให้บริการ Database-as-a-Service เพื่อการบริหารฐานข้อมูล โดยลูกค้าสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพจากข้อดีของระบบคลาวด์ รวมถึงการให้บริการ Enterprise Resource Planning Solution (ERP) โดยเฉพาะสำหรับลูกค้าองค์กรขนาดเล็ก เพื่อวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรแบบองค์รวม ให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บริการคลาวด์จากเอไอเอสมีการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจร ตั้งแต่เครือข่ายไปจนถึงระบบคลาวด์ ด้วยการรับรองมาตรฐานระดับ ISO27001 พร้อมการบริการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยศูนย์ข้อมูลมาตรฐาน (Data Center) ระดับโลก (Tier-4) ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้สามารถรองรับธุรกิจได้ทุกระดับ นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://business.ais.co.th/enterprise.html>



● ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอสให้บริการด้านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) แก่ทั้งลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY และลูกค้าทั่วไปผ่านการลงทุนในบริษัทร่วมค้า แรบบิท ไลน์ เพย์ (Rabbit LINE Pay) โดยการให้บริการลูกค้าองค์กร mPAY เน้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร เพื่อให้ลูกค้าสามารถมีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับชำระสินค้าและบริการ โดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงานด้วยตนเอง ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.ais.co.th/mPAY/gateway

ส่วนการให้บริการลูกค้าทั่วไป ในต้นปี 2561 เอไอเอสได้ร่วมลงทุนกับบริษัท วีจีไอ (VGI) และไลน์ (LINE) ซึ่งให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อ “Rabbit LINE Pay” ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถชำระสินค้าตามร้านค้าต่างๆ ที่ร่วมรายการผ่านทาง QR Code ได้โดยไม่ต้องพกเงินสด อีกทั้งยังมีกิจกรรมส่งเสริมการขายและโปรโมชั่นฟรีค่าธรรมเนียมต่างๆ เมื่อชำระสินค้าผ่าน Rabbit LINE Pay เพื่อเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ และยังเป็นการสนับสนุนการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตามนโยบายภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) นอกจากนี้ ยังมีการขยายขอบเขตการให้บริการ โดยปัจจุบันลูกค้าสามารถผูกบัญชี Rabbit LINE Pay เข้ากับบัตรโดยสารรถไฟฟ้า Rabbit Card ได้ โดยเป็นการรวมกระเป๋าเงินทั้งในบัตรโดยสารและใน Rabbit LINE Pay เข้าไว้ด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับบริษัท สิงเทล เปิดตัวแพลตฟอร์ม “VIA” ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ข้ามประเทศ โดยลูกค้าที่ใช้ Rabbit LINE Pay

สามารถซื้อสินค้าผ่าน QR code ของร้านค้าที่ร่วมรายการในประเทศสิงคโปร์ได้โดยไม่ต้องพกเงินสดหรือแลกเงิน

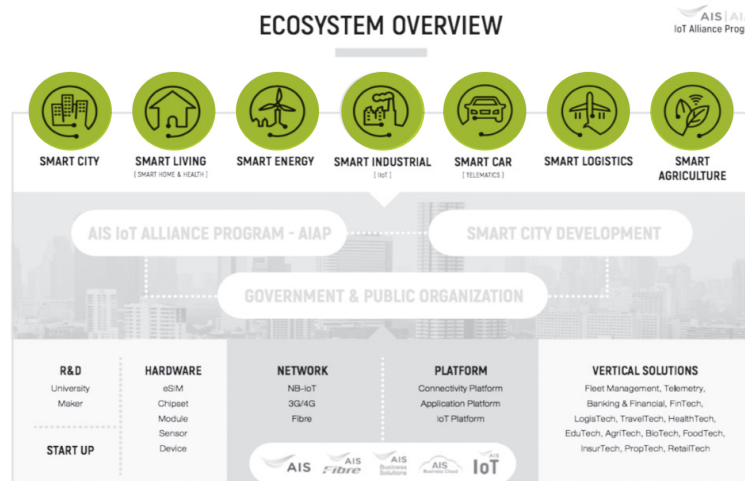


● IoT หรือ Internet of Things

เอไอเอสให้บริการ NB-IoT (Narrow-Band Internet of Thing) ซึ่งเป็นโซลูชันการให้บริการสำหรับเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์หลากหลายประเภทผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของเอไอเอส และเป็นหนึ่งในบริการสำคัญที่จะรองรับโดยเทคโนโลยี 5G ในอนาคต โดยในปี 2561 เอไอเอสได้ขยายโครงข่าย NB-IoT ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ และได้รับรางวัลจากทาง Frost & Sullivan ให้เป็น Thailand IoT Solutions Provider of the Year โดยเน้นตอบสนองรูปแบบบริการใหม่ๆ ในยุคดิจิทัลที่นอกเหนือจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานระดับสากล และจุดประกายนักพัฒนา มหาวิทยาลัยสตาร์ทอัพ และภาคเอกชนต่างๆ ให้สามารถสร้างสรรค์ผลงาน IoT โซลูชันที่เป็นประโยชน์กับภาคธุรกิจ ภาครัฐ และประชาชน

เอไอเอสให้ความสำคัญในการสร้าง IoT ecosystem ในปี 2561 เอไอเอสมีความพร้อมทั้งด้านเครือข่าย NB-IoT และ eMTC (Enhanced Machine-Type Communication) พร้อมแพลตฟอร์มและ ecosystem ผ่านการทำงานของ AIS IoT Alliance Program (AIAP) จึงได้มีส่วนร่วมในการนำโซลูชัน IoT เข้าไปเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของภาครัฐกิจในหลากหลายอุตสาหกรรมที่เริ่มนำมาใช้งานจริง ทั้งในองค์กรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เช่น การนำโซลูชันจักรยานอัจฉริยะ Mobike ไปใช้ในสถานที่ต่างๆ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใช้จักรยานผ่านการชำระเงินจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งได้ริเริ่มพัฒนาโซลูชันเพื่อตอบโจทย์ด้าน Smart City เพื่อเน้นการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยและดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การร่วมมือกับโครงการเพอร์เฟค สมาร์ทซิตีของ บมจ.เพอร์เฟกต์ เพอร์เฟค และโครงการ AMATA Smart City ของนิคมอุตสาหกรรมอมตะ เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังร่วมส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในภาคธุรกิจ เช่น การนำ IoT ไปใช้ในระบบบำรุงรักษาท่อก๊าซธรรมชาติของ บมจ.ปตท. และการนำเสนอโซลูชัน IoT ในระบบป้องกันน้ำท่วมโรงงานของ บจ.บุญรอด พร้อมร่วมพัฒนาขีดความสามารถใหม่ให้กับธุรกิจขนาดย่อย เช่น การร่วมมือกับ บจ.โคตรอน และ บจ.เซอร์บ็อกซ์ ในการใช้ IoT เพื่อเปลี่ยนธุรกิจเครื่องหยอดเหรียญให้เป็น Smart Kiosk เป็นต้น นักลงทุนสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้าน IoT ได้จากเว็บไซต์ <http://www.ais.co.th/nb-iot/>

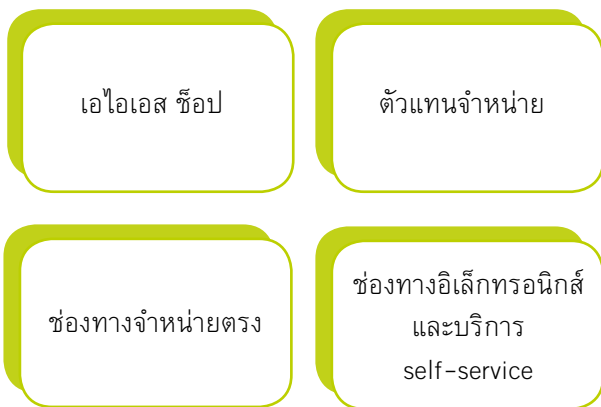


● บริการแพลตฟอร์มอื่นๆ

การให้บริการแพลตฟอร์มเป็นวิสัยทัศน์ของเอไอเอสในการทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อสร้างบริการที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้า โดยอาศัยความแข็งแกร่งของฐานลูกค้ากว่า 41 ล้านรายของเอไอเอสและความร่วมมือกับคู่ค้าทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สร้างให้เกิดแพลตฟอร์มการให้บริการใหม่ที่เน้นเจาะกลุ่มลูกค้าได้เฉพาะกลุ่ม โดยสร้างรายได้ทั้งในรูปแบบค่าธรรมเนียมและส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการ ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสมีแพลตฟอร์มที่เริ่มให้บริการในเชิงพาณิชย์ เช่น แพลตฟอร์มเกม แพลตฟอร์มการโฆษณา และแพลตฟอร์มการขายประกันภัย เป็นต้น

การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



1. เอไอเอส ช็อป เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการรวมกว่า 160 สาขา มีการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส

2. ตัวแทนจำหน่าย เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น **ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz)** ซึ่งมีกว่า 430 แห่ง มีศักยภาพ

แข็งแกร่งในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส ไปจนถึงตัวแทนจำหน่าย **“เอไอเอส บัดดี้”** กว่า 1,100 สาขา ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล พร้อมขยายไปสู่ตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกรายย่อยอื่นๆ รวมไปถึงกลุ่มตัวแทนจำหน่ายประเภทห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ กลุ่มเจมาร์ท คอมพิวเตอร์ ชีสเทม ไอบิส พลัส เน็ทเวอร์ค และห้างเทสโก้ โลตัส

3. การจำหน่ายตรง (Direct Sales) โดยทีมงาน AIS Direct Sales ซึ่งเน้นลูกค้าระบบรายเดือน เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงถึงกลุ่มลูกค้า เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยเอไอเอสยังคงเน้นเพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมการขายผ่านการใช้อปพลิเคชัน **“AIS Easy App”** ทำให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการจดทะเบียน และบริการอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

4. การจำหน่ายและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Channel) เป็นช่องทางที่ส่งเสริมให้ลูกค้าทำการรายการได้ด้วยตนเอง (Self-Service) ได้แก่ เว็บไซต์ AIS Online Store, แอปพลิเคชัน myAIS ตู้ Kiosk รวมถึงการทำรายการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ATM, USSD, Chatbot, IVR และโซเชียลมีเดีย เป็นต้น

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

เอไอเอสเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัล ตอกย้ำแนวคิด **“ที่ 1 ดูแลด้วยใจ ให้ชีวิตดิจิทัล”** โดยใช้ทั้งความเข้าใจและความใส่ใจลูกค้าในทุกรายละเอียดมาออกแบบงานบริการที่สร้างสรรค์ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยี และ Human Touch เข้าด้วยกัน เพื่อตอบโจทย์เทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวหน้าและเข้ามามีบทบาทกับชีวิตเรามากขึ้น และให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความต้องการจัดการสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งความชื่นชอบบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละคน (Personalization) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด และสร้างความแตกต่างให้กับงานบริการและเสริมศักยภาพในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่งการบริหารความสัมพันธ์ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการให้บริการลูกค้า เพื่อยกระดับงานบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

- บริการ “Full-E” ยกระดับความสะดวกสบายที่ครบทั้งเช็ค จ่าย รับ บิลและใบเสร็จในแอปพลิเคชัน myAIS เพียงแอปพลิเคชันเดียว ช่วยคลายความกังวลของลูกค้า เช่น กรณีบิลค่าใช้บริการสูญหาย การชำระค่าบริการไม่ทันตามกำหนด ไม่สะดวกไปที่จุดชำระเงิน รวมถึงไม่สามารถเรียกดูรายการย้อนหลัง โดยบริการ “Full-E” ช่วยให้ลูกค้าสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น ประหยัดทั้งเวลาและลดการใช้กระดาษ ซึ่งประกอบไปด้วย

- eBill ให้ลูกค้าสามารถเช็คบิลค่าใช้บริการผ่านมือถือ พร้อม SMS แจ้งเตือน และเปิดดูบิลได้ทันที
- ePay เพิ่มช่องทางการชำระบิลออนไลน์ให้แก่ลูกค้าทั้งผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ Rabbit LINE Pay และผูกตัดอัตโนมัติกับบัตรเครดิตทุกธนาคาร
- eReceipt ให้ลูกค้าสามารถเรียกดูใบเสร็จย้อนหลังจากแอปพลิเคชันได้สูงสุดถึง 3 เดือน

- การดูแลเรื่องความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างดีที่สุดด้วยระบบแสดงตนแบบพิสูจน์อัตลักษณ์ (Face Recognition) ที่มีประสิทธิภาพ และความถูกต้องแม่นยำสูงสุด ปลดล็อกความกังวลใจเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว สำหรับการเปิดเบอร์ใหม่ครบทุกช่องทางการจำหน่ายทั้งที่เอไอเอส ซุปเปอร์ เทเลวิซ และเอไอเอส บัณฑิต กว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ อีกทั้งเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการรายแรกในประเทศไทยที่พัฒนาระบบ Face Recognition บนตู้ Service Kiosk 80 ตู้ เพื่อให้บริการจดทะเบียนเลขหมายใหม่ที่เอไอเอส ซุปเปอร์ 67 สาขาอีกด้วย

- “Ask Aunjai” Virtual Agent ผู้ช่วยอัจฉริยะ ที่พัฒนามาจากการผสมผสานเทคโนโลยีอัจฉริยะ ทั้ง Artificial Intelligence (AI), Chatbot และ Smart Knowledge Base ทำให้สามารถตอบคำถามลูกค้าบน Online, Social Media อาทิ เว็บไซต์ เอไอเอส และบนแอปพลิเคชัน myAIS ได้ทุกคำถาม ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งเพิ่มความเป็น Humanity มากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกใกล้ชิดเหมือนได้คุยกับพนักงาน ซึ่งช่วยให้การให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว ตรงปัญหา และทำให้ใช้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. “AIS Privileges” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการตอบแทนลูกค้าทุกคนที่ไว้วางใจใช้บริการของเอไอเอสมาโดยตลอด เอไอเอสจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและคัดสรรความพิเศษให้แก่ลูกค้ามาอย่างต่อเนื่อง ผ่านโปรแกรมสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้าเอไอเอส และลูกค้า เอไอเอส ไฟเบอร์ ทั่วประเทศ กับ “7 ช่วงเวลาดีๆ กับ AIS Privileges” เพื่อตอบรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในทุกมิติการใช้ชีวิต ทั้งร้านอาหาร ร้านกาแฟ ซุปเปอร์ มินิมาร์ท และท่องเที่ยว ด้วยสิทธิพิเศษส่วนลดที่มีอยู่ทุกที่ และในทุกช่วงเวลา ปัจจุบันมีพาร์ทเนอร์ร่วมมอบสิทธิพิเศษมากกว่า 25,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และมีการใช้สิทธิพิเศษมากกว่า 15 ล้านสิทธิต่อปี นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถนำ AIS Points ที่สะสมจากยอดค่าใช้บริการมาแลกส่วนลดเพิ่มเติม เช่น แลกส่วนลดสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม 30-50% จากพาร์ทเนอร์แบรนด์ดัง แลกส่วนลดซื้อบัตรชมภาพยนตร์จากเครือ Major ทุกโรงทั่วประเทศ แลกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตฟรี โทรฟรี แลกส่วนลดมือถือ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าสะสมแต้ม AIS Points จำนวน 9 ล้านเลขหมาย

3. “เอไอเอส เซเรเนด” เป็นโปรแกรมมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าเอไอเอสกลุ่มที่มียอดการใช้งานสูง รวมถึงระยะเวลาที่ใช้บริการเอไอเอสนานตามเกณฑ์ที่กำหนด มุ่งรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เซเรเนดเป็นสิ่งที่เอไอเอสทำมาอย่างต่อเนื่องตลอด 14 ปี ยกระดับงานบริการและสิทธิพิเศษภายใต้แนวคิด “ที่สุดของประสบการณ์พิเศษ” (The Ultimate Life Experience) มอบความพิเศษให้ลูกค้าเซเรเนดมากยิ่งขึ้น ด้วย 4 ความเป็นที่สุด ทั้งการบริการ กิจกรรมความบันเทิง ด้านธุรกิจ และสิทธิพิเศษ เช่น สิทธิพิเศษร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว ที่จอดรถพิเศษ บริการห้องพักที่สนามบิน รวมทั้งผู้ช่วยส่วนตัว เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ขยายจำนวนเซเรเนด คลับ เป็น 13 สาขา ครอบคลุมกรุงเทพ และตัวเมืองใหญ่ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าเซเรเนดที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจาก 4.5 ล้านราย เป็น 5.2 ล้านราย

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

5. การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ ของลูกค้าผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การกดให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน หรือการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยมีการประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของเอไอเอส ช้อป ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำการผ่านตู้อัตโนมัติ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยมียุทธศาสตร์ความพึงพอใจจากการประเมินดังนี้

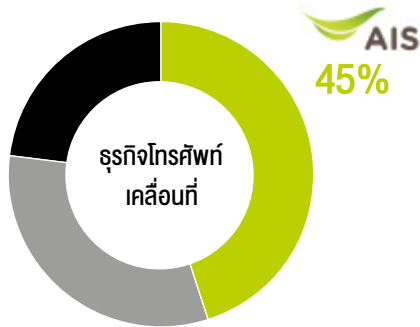
	ปี 2561 *	ปี 2560
ผลความพึงพอใจในรูปแบบ Human touch point	ร้อยละ 83	ร้อยละ 88
ผลความพึงพอใจในรูปแบบ Non-Human touch point	ร้อยละ 72	ร้อยละ 76

* ผลความพึงพอใจในปี 2561 ไม่สามารถเปรียบเทียบกับผลของปี 2560 ได้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการวัดผล โดยในปี 2560 ให้คะแนน 3 ระดับ (1 = ดีมาก 2 = ดี 3 = ควรปรับปรุง) และใช้คะแนนดีมากและดีในการคำนวณ ส่วนปี 2561 เปลี่ยนเป็น 5 ระดับ (5 = พอใจมาก 4 = พอใจ 3 = ปานกลาง 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจมาก) และใช้คะแนนเฉพาะพอใจมากในการคำนวณเท่านั้น

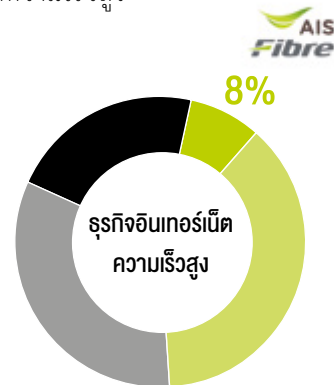
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2561 และแนวโน้มในปี 2562

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2561

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



"ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูเนท"



"ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู กูท และ 3BB"

อุตสาหกรรมเปลี่ยนผ่านจากระบบสัมปทานไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์

ในเดือนสิงหาคมและตุลาคม กสทช. ได้จัดประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ตามลำดับ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นคลื่นความถี่ล็อตสุดท้ายที่หมดอายุจากระบบสัมปทานเดิม โดยเอไอเอสและดีแทคเป็นผู้ชนะการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ ทำให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยเปลี่ยนจากระบบสัมปทานไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการใช้คลื่นความถี่ผ่านการประมูลจาก กสทช. แล้วนั้น ผู้ให้บริการทั้งสามรายได้มีการทำสัญญาร่วมพันธมิตรทางธุรกิจกับรัฐวิสาหกิจ (ทีโอทีและ กสท.) ในการร่วมใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่รัฐวิสาหกิจถือครองบางส่วน รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่ส่งมอบภายใต้สัมปทาน เช่น เสือโทรคมนาคม และอุปกรณ์โครงข่ายอื่นๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่ยังมีอายุการใช้งาน ชะลอการลงทุนซ้ำโดยไม่จำเป็น และเสริมการให้บริการโครงข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้งาน 4G เดิมโตต่อเนื่อง แต่รายได้ถูกกดดันด้วยแพ็คเกจแบบใช้งานดาต้าไม่จำกัด

ณ สิ้นปี 2561 ลูกค้าที่ใช้งานเทคโนโลยี 4G คิดเป็นประมาณร้อยละ 60 ของฐานลูกค้ารวมในตลาด เดิมโตจากปีก่อนที่อยู่ต่ำกว่าร้อยละ 50 อย่างไรก็ตาม รายได้ของอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 3 ลดลงจากปีก่อนที่เติบโตร้อยละ 6 โดยอัตราการใช้งานโทรศัพท์

เคลื่อนที่ต่อจำนวนประชากร (Penetration Rate) ของไทยอยู่ในช่วงร้อยละ 130-140 สะท้อนถึงตลาดที่ค่อนข้างอิ่มตัวในเชิงจำนวนผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ให้บริการต่างแข่งขันในการรักษาลูกค้าเดิมและแย่งชิงส่วนแบ่งลูกค้าในตลาดอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันด้านราคาในปีที่ผ่านมาเน้นไปที่การนำเสนอแพ็คเกจแบบใช้งานดาต้าไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ (Fixed-speed Unlimited) ตั้งแต่ 1-6 เมกะบิตต่อวินาที เป็นต้น ซึ่งได้รับความนิยมจากลูกค้าเพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าสามารถใช้ดาต้าได้อย่างไม่ต้องกังวล อย่างไรก็ตาม ลักษณะของแพ็คเกจดังกล่าวกดดันการเติบโตของรายได้ของอุตสาหกรรม ทำให้ผู้ให้บริการเริ่มลดทอนการนำเสนอแพ็คเกจดังกล่าวในช่วงปลายปี โดยทดแทนด้วยการเน้นนำเสนอแพ็คเกจที่ให้ความเร็ว 4G สูงสุด พร้อมปริมาณดาต้าที่เหมาะสมตามระดับราคาแพ็คเกจที่ลูกค้าเลือก

การให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้ให้บริการใช้ดึงดูดลูกค้าที่ต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์มือถือผูกแพ็คเกจ (Bundled) โดยเฉพาะการทำแคมเปญในกลุ่มลูกค้ารายเดือน อย่างไรก็ตาม เม็ดเงินโดยรวมที่ผู้ให้บริการใช้ในการทำแคมเปญการตลาด รวมทั้งการให้ส่วนลดดังกล่าว มีแนวโน้มลดลงจากปีก่อน โดยเน้นการทำการตลาดแบบรายพื้นที่มากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงการควบคุมประสิทธิภาพของแคมเปญและค่าใช้จ่ายที่เข้มงวดขึ้น

ลูกค้าเปลี่ยนมาใช้ระบบรายเดือนต่อเนื่อง สนับสนุนด้วย การใช้งานสมาร์ทโฟนและโซเชียลมีเดียที่เพิ่มขึ้น

ในปี 2561 อัตราการใช้งานดาต้าของตลาดรวมยังคงเพิ่มขึ้น โดยลูกค้ามีการใช้งานกว่า 10 กิกะไบต์/เลขหมายที่ใช้งานดาต้า/เดือน ซึ่งแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดียและการเติบโตของตลาด e-commerce รวมถึงอัตราการใช้สมาร์ทโฟนที่เติบโตขึ้นมาอยู่ที่ประมาณร้อยละ 77 ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้ามีความต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ทำให้แนวโน้มการย้ายจากระบบเติมเงินมาเป็นระบบรายเดือนยังคงเกิดขึ้นต่อเนื่องในปีที่ผ่านมา โดยสัดส่วนเลขหมายระบบรายเดือนต่อเลขหมายรวมได้เติบโตจากร้อยละ 22 ในปีก่อนมาเป็นร้อยละ 26 ในปีนี้ และทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของทั้งอุตสาหกรรมเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 2 จากปีก่อน มาอยู่ที่ประมาณ 240 บาทในช่วงปีนี้

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายตัวตามความต้องการ ใช้งานไฟเบอร์

ในปีที่ผ่านมาตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังคงมีการเติบโตของรายได้กว่าร้อยละ 10 ตามปริมาณความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตในที่อยู่อาศัยที่ยังคงเพิ่มขึ้น ซึ่งตลาดโดยรวมเติบโตจาก 8.2 ล้านครัวเรือนในปี 2560 เป็นกว่า 9.3 ล้านครัวเรือนในปี 2561 หรือคิดเป็นอัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่ที่ประมาณร้อยละ 43 โดยผู้ให้บริการทุกรายยังคงเน้นขยายความครอบคลุมของบริการไฟเบอร์มากขึ้น และพยายามหาลูกค้าใหม่ พร้อมรักษาลูกค้าเดิม โดยใช้กลยุทธ์ด้านราคาที่เข้มข้นมากขึ้น เช่น การออกแพ็คเกจไฟเบอร์ความเร็ว 10 เมกะบิตต่อวินาที ด้วยราคาเริ่มต้นที่ 250 บาท และผู้ให้บริการพยายามเสนอส่วนลดที่จูงใจแก่ลูกค้าเดิมในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการยกเลิกหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ ด้วยเหตุนี้ ภาพรวมรายได้ต่อราย (ARPU) ของอุตสาหกรรมจึงลดลงมาอยู่ที่ประมาณ 580 บาท อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบโต้ภัยกลุ่มครัวเรือนที่มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับหลายสมาชิกในครอบครัว หรือเชื่อมต่อกับหลายอุปกรณ์ ผู้ให้บริการยังคงนำเสนอแพ็คเกจไฟเบอร์ที่มีความเร็วสูง เช่น แพ็คเกจระดับความเร็ว 1 กิกะบิตต่อวินาที ในราคา 2,999 บาท รวมถึงผู้ให้บริการที่มีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ยังคงทยอยนำเสนอแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์ (Convergence) ที่รวมหลายบริการไว้ในแพ็คเกจเดียวกัน

ทั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซิมอินเทอร์เน็ตสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และคอนเทนต์ โดยจุดเด่นด้านมูลค่าของแพ็คเกจโดยรวมที่มากกว่าแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพียงอย่างเดียว ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้น

แนวโน้มในปี 2562

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงขยายตัวจากบริการ 4G และ มีการแข่งขันต่อเนื่อง

สำหรับปี 2562 คาดว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะยังคงขยายตัวจากการใช้งาน 4G เพื่อรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอและการใช้งานโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้ จากการทยอยลดการนำเสนอแพ็คเกจประเภทใช้งานดาต้าได้ไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ คาดว่าจะช่วยสนับสนุนให้การหารายได้ของผู้ให้บริการค่อยๆ ปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2562 ยังคงมีต่อเนื่อง โดยคาดว่าผู้ให้บริการแต่ละรายมีแนวโน้มการทำการตลาดโดยเน้นลูกค้าที่มีคุณภาพ เพื่อควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย และสร้างกระแสเงินสดเพื่อรองรับการชำระค่าใบอนุญาตและการลงทุนในอนาคต คุณภาพโครงข่าย 4G ทั้งด้านความครอบคลุมและความเร็ว ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า รวมถึงภาพลักษณ์ของแบรนด์และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่จะมีความสำคัญมากขึ้นสำหรับการแข่งขันในพื้นที่ที่คุณภาพโครงข่ายของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันมาก โดยผู้ให้บริการมีแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าเข้ามาปรับใช้ ซึ่งจะช่วยให้การนำเสนอสินค้าและบริการตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละรายได้ดีมากขึ้น

ในด้านความต้องการใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการ เมื่อพิจารณาจากการจัดสรรคลื่นความถี่ในปีที่ผ่านมาและการแสดงความสนใจในการเข้าประมูลที่ค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการแต่ละรายมีคลื่นความถี่ที่ค่อนข้างเพียงพอในการให้บริการลูกค้าในระยะเวลาหนึ่ง รวมถึงเสถียรและราคาประมูลอาจยังไม่เป็นที่จูงใจหรือสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งปัจจุบันมีลูกค้าที่เปลี่ยนจากการใช้งาน 3G มาสู่ 4G มากขึ้น ทำให้สามารถจัดสรรความถี่ระหว่างเทคโนโลยีได้เพิ่มเติม ดังนั้น ความต้องการคลื่นความถี่โดยการประมูลเพิ่มเติมสำหรับบริการ 4G นั้นจึงอาจมีความไม่ชัดเจนนักในปี 2562

เตรียมความพร้อมสำหรับเทคโนโลยี 5G

ในอีก 2-3 ปี แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี 5G จะเริ่มมีความชัดเจนมากขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างความตื่นตัวและเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี พร้อมร่วมกันหารูปแบบทางธุรกิจใหม่ร่วมกัน จะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งความชัดเจนด้านการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับใช้งานเทคโนโลยี 5G เพิ่มเติม โดยหากมีเงื่อนไขการจัดสรรคลื่นความถี่ที่มีความเหมาะสม จะช่วยสนับสนุนให้การลงทุนในเทคโนโลยี 5G เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการเติบโตของประเทศในหลากหลายธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยย่านความถี่ที่สามารถนำมาให้บริการเทคโนโลยี 5G ตามมาตรฐานปัจจุบันประกอบด้วย ย่านความถี่ต่ำกว่า 1 กิกะเฮิรตซ์ (Low Band) เช่น 700 เมกะเฮิรตซ์ ย่านความถี่ระหว่าง 1 กิกะเฮิรตซ์ และ 6 กิกะเฮิรตซ์ (Mid Band) เช่น 2.6 กิกะเฮิรตซ์ 3.4-3.8 กิกะเฮิรตซ์ รวมถึงย่านความถี่สูงกว่า 24 กิกะเฮิรตซ์ (High Band) เช่น 26-28 กิกะเฮิรตซ์ เป็นต้น

ทั้งนี้ คาดว่าผู้ให้บริการจะเริ่มเตรียมความพร้อมด้านโครงข่ายให้รองรับเทคโนโลยี 5G มากขึ้น ผ่านการทำงานร่วมกับคู่ค้า เช่น การวางแผนการลงทุนใน Massive MIMO ซึ่งเป็นรูปแบบการรับส่งสัญญาณโดยใช้เสาอากาศหลายต้น พร้อมทั้งสื่อสารกับ กสทช. เพื่อเปิดโอกาสให้มีการเริ่มทดสอบเทคโนโลยี 5G เบื้องต้นในบางพื้นที่ ก่อนจะมีการลงทุนเพื่อเปิดให้ใช้งานจริงเชิงพาณิชย์ และให้ข้อมูลแก่ กสทช. ถึงภาวะของอุตสาหกรรมและภาระทางการเงินของผู้ให้บริการในปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนให้ กสทช. สามารถวางแผนการใช้งานคลื่นความถี่ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขยายพื้นที่ให้บริการไฟเบอร์ต่อเนื่อง สร้างข้อได้เปรียบ จากบริการคอนเวอร์เจนซ์

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงคาดว่าจะยังคงมีแนวโน้มการเติบโตที่ใกล้เคียงกับปีก่อนที่ประมาณร้อยละ 10 จากความต้องการใช้งานเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบ้าน และอัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ยังสามารถขยายตัวได้จากระดับปัจจุบันที่ร้อยละ 43 โดยคาดว่าผู้ให้บริการจะยังคงเน้นขยายพื้นที่ให้บริการไฟเบอร์ และเร่งอัปเดตลูกค้าที่ใช้เทคโนโลยีเดิมให้มาใช้งานเทคโนโลยีไฟเบอร์ ในขณะที่ความน่าสนใจและความคุ้มค่าของแพ็คเกจรวมทั้งการบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ จะมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้ามากขึ้น โดยคาดว่าผู้ให้บริการที่สามารถนำเสนอแพ็คเกจที่มีหลากหลายบริการ (Convergence) จะสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการดึงดูดลูกค้าได้มากกว่าผู้ให้บริการที่นำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพียงอย่างเดียว

เป้าหมายการดำเนินงานธุรกิจในปี 3 ปี

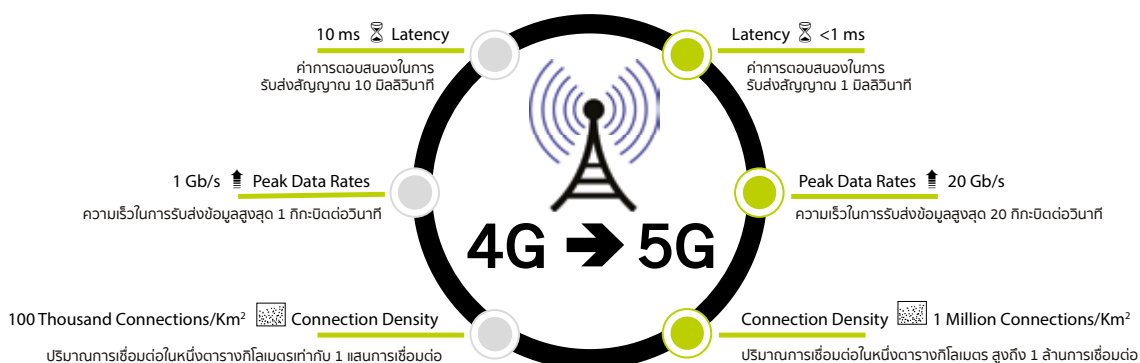
ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ขณะที่ผู้บริโภคใหม่มีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจ (Digital Transformation) เพื่อขยายโอกาสในการสร้างสรรค์บริการไปสู่ตลาดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในหลากหลายมิติ โดย เอไอเอสตระหนักถึงแนวโน้มดังกล่าวและได้ปรับตัวจากการเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปสู่ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider) ที่ดำเนิน 3 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลเซอร์วิส เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน พัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ และขยายขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเน้นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

สร้างโครงข่ายที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ใช้งานที่เหนือกว่า

ผู้บริโภคมีแนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟนเพิ่มสูงขึ้นและสามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านโครงข่าย 4G โดยคาดว่าจะการเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ดังกล่าวจะดำเนินต่อไป และเพิ่มบทบาทมากกว่าเป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่งข้อมูลพื้นฐาน โดยดิจิทัลแพลตฟอร์มจะเข้ามาเป็นช่องทางหลักในการใช้งานของผู้บริโภคทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ในฐานะผู้นำ

ตลาด เอไอเอสจะยังคงมุ่งพัฒนาคุณภาพของโครงข่าย 4G ผ่านการค้นคว้าและพัฒนา ร่วมกับคู่ค้า เพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายทั้งด้านความครอบคลุม (coverage) และความจุ (capacity) รวมถึงด้านการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

อีกทั้งในอีก 3-5 ปี มาตรฐานของเทคโนโลยี 5G จะมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งในด้านคลื่นความถี่และรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ด้านความเร็ว (Enhanced Mobile Broadband) เวลาในการรับส่งข้อมูลที่สั้น (Ultra Low Latency) รวมทั้งความสามารถในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ในปริมาณมาก (Massive Machine-Type Communications) พร้อมทั้งการใช้งานโครงข่ายบนระบบคลาวด์และซอฟต์แวร์ (Network Function Virtualization หรือ NFV) ที่จะทำให้โครงข่ายมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีต้นทุนต่อหน่วยลดลง ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยี 5G จะเปิดโอกาสให้บริษัทเข้าไปช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรมนอกเหนือจากโทรคมนาคม เช่น การให้บริการ NB-IoT (Narrow-Band Internet of Things) ซึ่งเป็นหนึ่งในบริการสำคัญที่จะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มรูปแบบเมื่อมีการเปิดให้บริการ 5G เป็นต้น โดยเอไอเอสได้เริ่มสร้างการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดังกล่าวแก่ทุกภาคส่วน และพร้อมสนับสนุนการให้บริการ 5G เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อประเทศ โดยปริมาณคลื่นความถี่ที่สามารถนำมาให้บริการ อุปกรณ์ที่รองรับ รวมทั้งแอปพลิเคชันและรูปแบบการหารายได้ใหม่ๆ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการลงทุนที่เหมาะสมในระยะยาว



ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (โครงข่ายใยแก้วนำแสง)

นอกเหนือจากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในครัวเรือนมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยดิจิทัลเซอร์วิสในยุคอนาคตมีแนวโน้มที่จะพัฒนาขีดจำกัดและคุณภาพของบริการให้สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น คอนเทนต์ที่มีความละเอียดสูงในการแสดงผลบนหน้าจอโทรทัศน์ เช่น 4K และ 8K จะต้องอาศัยความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้นกว่าการสตรีมคอนเทนต์แบบ Full HD ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งโครงข่ายไฟเบอร์นับเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบโจทย์การใช้งานดังกล่าวด้วยความเร็วและความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เหนือกว่าเทคโนโลยี ADSL เอไอเอสได้เล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและตั้งเป้าหมายที่จะก้าวไปเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรายหลักซึ่งเอไอเอส ไฟเบอร์จะขยายบริการไปสู่พื้นที่ใหม่ๆ ในเขตเมือง เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่ที่ยังขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีคุณภาพ รวมไปถึงพื้นที่ที่ยังใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเทคโนโลยีเดิมอย่าง ADSL โดยเน้นการให้บริการที่แตกต่างผ่านรูปแบบบริการแบบคอนเวอร์เจนซ์ (Fixed-Mobile Convergence หรือ FMC) ที่เอไอเอสสามารถนำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมทั้งแพ็คเกจโทรศัพท์เคลื่อนที่และคอนเทนต์ที่น่าสนใจ เพื่อตอบโจทย์การใช้งานในครอบครัวแบบครบวงจร ทั้งนี้ การลงทุนในโครงข่ายไฟเบอร์ของเอไอเอสเป็นการต่อยอดจากโครงข่ายที่ใช้สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ ทำให้การขยายพื้นที่ให้บริการและฐานลูกค้าจะส่งผลให้เอไอเอสส่งมอบบริการเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตสอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต และยังส่งผลให้เอไอเอสมีต้นทุนต่อหน่วยที่ลดลงจากขนาดของธุรกิจที่ขยายตัว (Economies of Scale)

สร้างแหล่งรายได้ใหม่จากดิจิทัลเซอร์วิสสำหรับลูกค้าทั่วไป และส่งเสริมศักยภาพองค์กรธุรกิจ ด้วยบริการไอซีทีโซลูชันแบบครบวงจร

จากคุณภาพของสมาร์ทโฟนที่พัฒนาแบบก้าวกระโดดทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งโครงข่าย 4G ที่มีคุณภาพของเอไอเอส ทำให้สมาร์ทโฟนกลายเป็นอุปกรณ์หลักในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคทั่วไป รวมทั้งการเป็นช่องทางเพื่อรับชมคอนเทนต์ต่างๆ และการชำระสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน บริษัทคาดว่าแนวโน้มดังกล่าวจะยังคงมีอัตราเพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เอไอเอสจึงยังคงเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการให้บริการวิดีโอคอนเทนต์ (AIS PLAY) และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Rabbit LINE Pay) อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการใช้งาน และเปิดโอกาสให้บริษัทได้ต่อยอดการหารายได้เพิ่มจากรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ โดยใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าและข้อมูลบนแพลตฟอร์ม

ในขณะเดียวกัน โลกธุรกิจได้ตอบรับเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ระบบคลาวด์และไอซีทีโซลูชันนับเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้องค์กรธุรกิจก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและมีบทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงต่อยอดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดลูกค้าองค์กร โดยเข้าซื้อกิจการของซีเอส ล็อกซอินโฟ และร่วมมือกับพันธมิตรแนวหน้าในอุตสาหกรรมไอซีที พร้อมทั้งขยายการให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ไปสู่พื้นที่ใหม่ โดยอาศัยจุดเด่นด้านการให้บริการครบวงจรที่รองรับการเติบโตของตลาดลูกค้าองค์กร เช่น ไอซีทีโซลูชัน ดาต้าเซ็นเตอร์ และระบบคลาวด์ พร้อมข้อได้เปรียบจากการมีโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนศักยภาพของธุรกิจ ส่งเสริมประสิทธิภาพของต้นทุน ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงให้แก่ลูกค้าองค์กร นอกจากนี้ การพัฒนาด้านไอซีทีดังกล่าวยังเป็นปัจจัยในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

พัฒนาบุคลากรเข้าสู่ยุคดิจิทัล ปรับใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

เอไอเอสมีเป้าหมายในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มประสิทธิภาพ เอไอเอสเชื่อว่าพนักงานเป็นหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน และได้เปิด เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) เพื่อสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะและกรอบความคิดของพนักงานเพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในอนาคตอันใกล้

การนำเทคโนโลยีที่เรียนรู้จากข้อมูลเพื่อทำนายพฤติกรรม (Predictive Analytics Tools) และการบริหารจัดการคุณค่าของลูกค้า (Customer Value Management หรือ CVM) ซึ่งผนวกรวมเทคโนโลยีด้านแมชชีน เลิร์นนิง (Machine learning) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) จะถูกนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ และทำให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมากขึ้น



ปัจจัยเสี่ยง

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จากหลายๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของ หน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ

2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น อุทกภัย การเกิดไฟฟ้า หรือภัยธรรมชาติต่างๆ หรือ สถานการณ์ใดๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เอไอเอส ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบ ต่อความสามารถในการแข่งขัน

3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

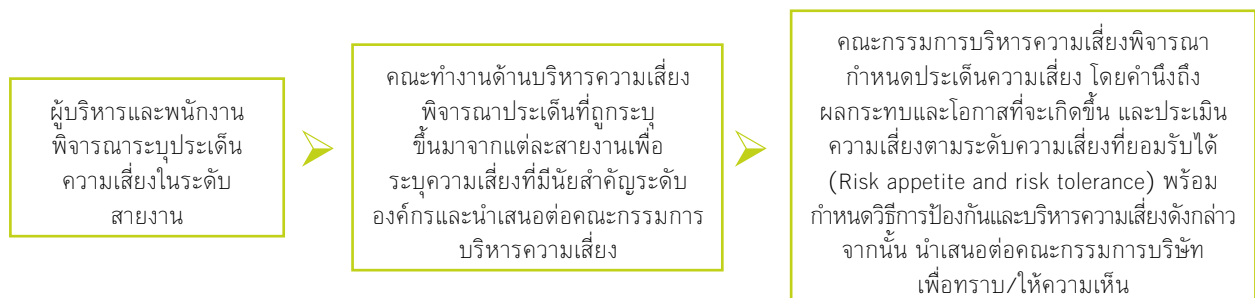
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มี นัยสำคัญ

5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสต้องการ พัฒนาขึ้น

7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจใน ปัจจุบัน

กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปสามารถจำแนกเป็น ความเสี่ยงดังนี้

ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่ง กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแล การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับใน บางกรณีของ กสทช. อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/ หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. โดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและ เปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบอย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและ ประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรที่ เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทันทั่วถึงและพร้อมต่อการ ตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับ กสทช. เพื่อให้ กสทช. ได้ รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎ ระเบียบต่อธุรกิจ ในกรณีที่มีกฎ ระเบียบที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคต และอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทน เข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งใน กรณีที่เห็นว่ากฎ ระเบียบนั้นๆ กระทบสิทธิ และได้รับการ ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้ เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
การดำเนินธุรกิจ รายได้และต้นทุน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่คู่สัญญาภาครัฐ ตลอดจนนำส่งส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดีอันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกันส่วนใหญ่เป็นประเด็นพิพาทในเรื่องจำนวนส่วนแบ่งรายได้รวมทั้งในบางกรณี กสทช. ได้ใช้อำนาจออกประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจที่อาจทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอส

ได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่างๆ ของ กสทช.

(ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญในแบบ 56-1)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญาฯ ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อพิจารณาคัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ฐานะการเงินและภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

1. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศ และภัยคุกคามทางไซเบอร์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของเอไอเอส เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้อาจมีโอกาที่จะเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของพนักงานที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ

● ระบบความปลอดภัยของสารสนเทศหากไม่เพียงพอหรือไม่สมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงได้ โดยเฉพาะความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในระบบ

● ภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เช่น การก่อกวนเครือข่าย (DDoS Attack) การปลอมหน้าเว็บไซต์ (Phishing) การติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware/Virus) เป็นต้น อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจได้

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ ดังนี้

● การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น PCI-DSS, ISO 27001:2013 ISMS เป็นต้น

● ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญทั้งหมดของบริษัท

● เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

2. ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ

กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดปกติต่างๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ

เอไอเอสมีการสร้างระบบสำรองที่จำเป็นในบางส่วนเพื่อรองรับ (redundancy) สำหรับระบบปฏิบัติงานหลักที่สำคัญ และจำเป็นในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity

Management: BCM Policy) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน โดยให้มีการซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ นอกเหนือจากนี้ ในปี 2561 เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2012 Business Continuity Management System ในฐานะที่ได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดการบริหารความยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรได้อย่างแท้จริง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง

3. ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง

จากการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่อยู่ในระดับสูง ผู้ให้บริการต่างก็มุ่งขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งการเสนอโปรโมชั่นที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเสนอแพ็คเกจการใช้งานข้อมูลผ่านเครือข่ายแบบไม่จำกัดปริมาณ (Unlimited package) และการเสนอโปรโมชั่นพร้อมดีไวส์ที่หลากหลาย เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคามากขึ้น

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- การขยายโครงข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบ Fixed Mobile Convergence (FMC) เพื่อนำเสนอบริการที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การพัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายเพื่อรักษาลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะการเสนอสิทธิประโยชน์เซเรเนด (Serenade Privileges Program) บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาลิขสิทธิ์ประโยชน์และมูลค่าของเซเรเนดในหลายด้าน เช่น ขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าเซเรเนด การเสนอส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์พิเศษแก่ลูกค้าเซเรเนด ขยายสิทธิประโยชน์การให้บริการแก่ลูกค้าเซเรเนด โดยร่วมกับพาร์ทเนอร์ชื่อดังต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ห้องเที่ยว เอนเตอร์เทนเมนต์

- พัฒนากลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาด ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เพิ่มขึ้น

4. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่เอื้อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการใหม่ๆ ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการเนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางในโลกดิจิทัล สำหรับบริการในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้บริษัทต้องปรับตัวและพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่จะเกิดขึ้น เพื่อรักษาลูกค้า สร้างรายได้ในช่องทางใหม่ และรักษาการเติบโตในระยะยาว

โดยเอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี
- พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบ

ออนไลน์ ติดตั้งช่องทางการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า

- นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ ในรูปแบบใหม่ที่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และยังเป็น การเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า
- เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
- พัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี
- พัฒนาการเติบโตในธุรกิจลูกค้าองค์กร (Corporate) และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ (Content) เช่น ขยายการให้บริการเกี่ยวกับ IoT พัฒนาระบบ Cloud Business Ecosystem
- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน, ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	เพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

5. ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัล

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทันทั่วที่ บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- สรรหาพนักงานที่มีทักษะตรงตามความต้องการของบริษัท รวมถึงการเสนอทุนการศึกษาแก่พนักงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจขององค์กรในอนาคต
- ร่วมมือกับสถาบันระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อวางรากฐาน พัฒนาความรู้และเตรียมความพร้อมแก่พนักงานเฉพาะกลุ่มในการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล รวมถึงสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession plan) พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation) ไปสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบในระยะยาว

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	ไม่เปลี่ยนแปลง

6. ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

เอไอเอสต้องซื้ออุปกรณ์โครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักน้อยราย เนื่องด้วยข้อจำกัดในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีของผู้ขาย ซึ่งรวมไปถึงการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐาน ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดนโยบายการจัดซื้อ/จัดจ้าง จากผู้ขาย/ผู้ให้บริการแบบไม่พึ่งพิงคู่ค้ารายเดียว (Multi-vendor) สำหรับอุปกรณ์และการบริการที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพึ่งพาผู้ขาย/ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นหลัก
- จัดเตรียมรายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการได้ หากผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้
- ควบคุมปริมาณอุปกรณ์สำรอง อะไหล่ และ/หรือ สินค้าคงคลัง ให้อยู่ปริมาณที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์/สินค้าหลักที่สำคัญ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2561

7. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นปัญหาระดับสากลที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินการ, โครงสร้าง รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เช่น การติดตั้งเสาสัญญาณตามมาตรฐานการออกแบบ EIA-222C ให้สามารถรองรับความแรงลมในระดับที่สูงกว่าข้อมูลความแรงลมที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย การยกความสูงของสถานีฐานโดยใช้ข้อมูล

อ้างอิงจากอุทกภัยร้ายแรงที่สุดในปี 2554 รวมทั้งในฐานะส่วนหนึ่งของประเทศ บริษัทถือเป็นบทบาทหน้าที่อย่างหนึ่งในการบริหารจัดการกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปในแนวทางตามมาตรฐานสากล โดยในปี 2561 เอไอเอสมีการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการผ่านคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กำหนดเป้าหมายปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- เพิ่มสัดส่วนการใช้งานพลังงานทดแทนของบริษัท เช่น พลังงานจากแสงอาทิตย์ เป็นต้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	มีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

8. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทได้ทั้งในเชิงของโอกาสและอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทานภายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่มีผลกระทบต่อกำลังการซื้อของผู้ใช้บริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการใช้งานการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ไร้สายไม่จำเป็นจะเป็นการสื่อสารผ่านเสียง หรือการสื่อสารผ่านข้อมูลต่างๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในประเทศ รวมทั้งค่าบริการในการใช้งานที่ผู้ให้บริการกำหนดอยู่ในระดับที่สามารถจับจ่ายได้ (Affordable price) ทำให้บริษัทได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองในระดับที่ยอมรับได้

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการเงิน

1. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่างๆ ดังนั้นความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
รายได้ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนเพื่อการรักษาสภาพคล่อง

เอไอเอสมีหนี้สินทางการเงินและเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินและการออกหุ้นกู้ รวมถึงยังมีการลงทุนในการขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง จึงอาจมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องซึ่งเกิดจากการที่บริษัทไม่สามารถจัดหาเงินทุนหมุนเวียนมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเพียงพอในเวลาที่ต้องการ

เอไอเอสได้มีการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยมีการจัดทำประมาณการเงินสดและมีการปรับปรุงข้อมูลประมาณการทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ การเตรียมวงเงินสินเชื่อล่วงหน้าทั้งแบบผูกพันและไม่ผูกพัน รวมถึงการจัดให้มีวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน การมีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย และการดำรงเงินสดสำรองส่วนเกินให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2560
ความน่าเชื่อถือ การดำเนินธุรกิจ	ไม่เปลี่ยนแปลง