

5G

ที่ 1 ตัวจริง รายแรก



คลื่นมากที่สุด
ดีที่สุด
เพื่อคนไทย

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

กว่าสามทศวรรษที่เอไอเอสให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่สังคมไทย โดยเริ่มต้นดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วม หรือสัมปทาน ซึ่งเอไอเอสได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 มีระยะเวลา 25 ปี ต่อมาในปี 2553 มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจกระจายเสียงและโทรคมนาคม เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้ใบอนุญาตในการประกอบกิจการ เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย ที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมเข้าสู่ระบบใบอนุญาต เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ

วิสัยทัศน์ของเอไอเอส คือ “มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย” และมีพันธกิจ ดังนี้

ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการค้าเป็นชีวิตรวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ

ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ

เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉง ให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวกและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร

สร้างการเติบโตร่วมกับอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์

ปัจจุบันเอไอเอสเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่

1

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้วยเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส” ให้บริการระบบรายเดือน, บริการระบบเติมเงิน และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ หรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 229 ประเทศทั่วโลก

2

บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน ความเร็วสูง

ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (FTTx) ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์”

3

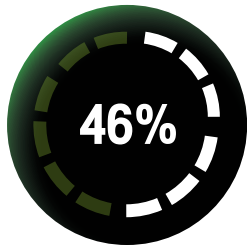
บริการดิจิทัลเซอร์วิส

เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นจากฐานธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

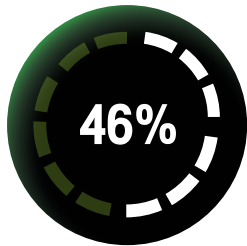
ณ ปลายปี 2563 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 350,171 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 523,346 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 4 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนแบ่งตลาดเชิงรายได้ในปี 2563



ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี 2563



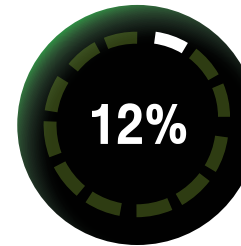
“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่
ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ”

ณ สิ้นปี 2563 เอไอเอสยังคงรักษาความแข็งแกร่งและเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้เป็นอันดับหนึ่งอยู่ที่ร้อยละ 46 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 41 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 68 ของรายได้รวม เอไอเอสให้บริการด้วยโครงข่ายเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G บนคลื่นความถี่ 2600, 2100, 1800, 900 เมกะเฮิรตซ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 220 เมกะเฮิรตซ์ (2x60 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 100 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 190 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที ปัจจุบันโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสมีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรในประเทศ

ทั้งนี้ จากการเข้าร่วมการประมูลคลื่นความถี่ซึ่งจัดขึ้นโดย กสทช. ในปี 2563 เอไอเอสได้ชนะการประมูลและได้รับจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมในจำนวนที่มากที่สุดในอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยเสริมศักยภาพความเป็นผู้นำทั้งในเชิงคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันและต่อยอดบริการใหม่ด้วยเทคโนโลยี 5G โดยได้เริ่มเปิดให้บริการ 5G และขยายความครอบคลุมครบในพื้นที่สำคัญทั้ง 77 จังหวัด โดยในระยะเริ่มต้นการให้บริการจะครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต้องการใช้หนาแน่นและให้ความสำคัญกับพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี 2563



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน
ได้แก่ ทรู ทีโอที และ 3BB”

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์” ในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 77 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 8 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการรวม โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 1,336,900 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 12 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส



ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บริการด้านโครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันด้านดิจิทัล เพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่มูลค่าห่วงโซ่อุปทานและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตร เพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วัตถุประสงค์แพลตฟอร์ม (VDO Platform) คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการเชื่อมต่อค่าตัวและการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Service Provider) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.



ธุรกิจของเอไอเอสส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600, 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ โดยมีอายุใบอนุญาตโดยเฉลี่ยประมาณ 15 ปี เมื่อสิ้นสุดการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ กสทช. จะดำเนินการตามกฎหมายเพื่อจัดสรรใหม่โดยการประมูลคลื่นความถี่ต่อไป

เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการสททเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

รายชื่อผู้ถือหุ้น	2561 *		2562		2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้รวมจากการให้บริการ	144,005	84.3	150,129	83.0	143,316	82.9
1.1 รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	124,784	78.0	126,341	69.8	118,082	68.3
1.2 รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	4,436	2.0	5,722	3.2	6,959	4.0
1.3 รายได้จากบริการอื่นๆ	4,208	1.6	4,509	2.5	4,552	2.6
1.4 รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่ายและค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์	10,576	2.8	13,557	7.5	13,722	7.9
2. รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์	25,851	15.7	30,765	17.0	29,574	17.1
รายได้รวม	169,856	100.0	180,894	100.0	172,890	100.0

* ผลประกอบการที่แสดงในปี 2561 ไม่รวมผลของมาตรฐานบัญชีไทยฉบับที่ 15 (TFRS15)

ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน
และรายเดือน บนโครงข่ายเทคโนโลยี
5G/4G/3G/2G



การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
และอุปกรณ์ ไอทีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร



บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง



บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี
ไฟเบอร์สำหรับลูกค้าครัวเรือนทั่วไป
และสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส



วิดีโอแพลตฟอร์ม



Internet of Things



บริการสำหรับ
ลูกค้าองค์กร



แพลตฟอร์มอื่นๆ



ธุรกรรมทางการเงิน
บนมือถือ

1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 5G, 4G, 3G และ 2G โดยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ปัจจุบันเอไอเอสมียุทธศาสตร์ที่ให้บริการรวมถึง 220 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นความถี่ย่าน 2600, 2100, 1800, และ 900 เมกะเฮิรตซ์ นอกจากนี้ เอไอเอสได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 30 เมกะเฮิรตซ์ โดยคลื่นความถี่ชุดนี้จะทยอยเริ่มรับมอบในช่วงต้นปี 2564 หรือจนกว่า กสทช. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น และได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์จำนวน 1,200 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งมีกำหนดการรับมอบใบอนุญาต ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2564

ในปัจจุบันโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร โดยในปี 2563 ผ่านมาเอไอเอสได้เริ่มให้บริการโครงข่าย 5G ด้วยสถานีฐานกว่า 4,700 แห่ง ครอบคลุมประชากรกว่าร้อยละ 16 ของประเทศ และกว่าร้อยละ 60 ของประชากรในกรุงเทพฯ และเปิดให้บริการ 5G ในพื้นที่สำคัญใน 77 จังหวัดของประเทศไทย ทั้งนี้ได้ครอบคลุมกว่าร้อยละ 60 ของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตของคลื่น 2600 เมกะเฮิรตซ์

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ในรูปแบบบริการรายเดือนและระบบเติมเงิน ปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้ากว่า 41 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 10 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 31 ล้านเลขหมาย โดยปีนี้ เอไอเอสได้เปิดให้บริการซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือนแบบออนไลน์ครบวงจรภายใต้แบรนด์ GOMO เพื่อทำตลาดในกลุ่มลูกค้าเจนเอ็กซ์ใหม่ ที่เน้นการใช้งานและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อมูลเกี่ยวกับ GOMO สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก <https://gomo.th>

2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง

เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ ในปี 2558 ด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (ใยแก้วนำแสง) ซึ่งเป็นการต่อยอดธุรกิจจากโครงสร้างโครงข่ายไฟเบอร์ที่มีอยู่ ณ ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยในปี 2563 ได้ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมกว่า 8 ล้านครัวเรือน ในทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 1.3 ล้านราย โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอส ไฟเบอร์ ยังคงมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำในคุณภาพของบริการเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นในตลาด โดยนำเสนอ บริการ Speed Toggle ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถปรับเปลี่ยนความเร็วของการดาวน์โหลด และอัพโหลดได้เองตามความต้องการผ่านออนไลน์ นอกจากนี้ เพื่อตอบโจทย์การใช้งานให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ทุกห้องภายในบ้านซึ่งมีขนาดใหญ่ เอไอเอส ไฟเบอร์ได้นำเสนอเทคโนโลยีเชื่อมต่อไร้สายโดยมีอุปกรณ์ MESH WiFi ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกันได้สูงสุดถึง 8 ตัวในการสร้างเครือข่ายในบ้าน นอกเหนือจากบริการอินเทอร์เน็ตผ่านไฟเบอร์แล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ให้บริการ

คอนเทนต์ระดับโลกเพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬา ความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX และมุ่งนำเสนอครบทุกบริการในแพ็คเกจเดียวทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับชมคอนเทนต์ระดับโลก และการใช้งาน AIS Super WiFi แบบไม่จำกัด รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.ais.co.th/fibre นอกจากนี้ เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบประจำที่ (Fixed Wireless Access - FWA) โดยอาศัยเทคโนโลยี 5G ซึ่งมีจุดเด่นที่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ซึ่งสายไฟเบอร์เข้าถึงได้ยาก อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตั้ง โดยสามารถให้บริการในบริเวณพื้นที่ให้บริการของโครงข่าย 5G



3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาบริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 และมีความต้องการใช้บริการด้านดิจิทัลเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุค New Normal ดังนั้น เอไอเอส ในฐานะที่เป็นผู้นำของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ซึ่งมีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีโครงข่าย 5G เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลต่างๆ และส่งมอบประสบการณ์และให้บริการด้านดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นการพัฒนาบริการต่างๆ ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสเน้นใน 5 ด้าน ดังนี้

+ วิดีโอแพลตฟอร์ม

เอไอเอสให้บริการโทรทัศน์, วิดีโอ และความบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ละคร เพลง คาราโอเกะ เกมส์ และอีสปอร์ต ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต อีกทั้งในรูปแบบผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์



ด้วยความร่วมมือ ร่วมกับพันธมิตรต่างๆ เอไอเอสให้บริการ OTT (over-the-top) ที่มีความหลากหลายของคอนเทนต์ เช่น ภาพยนตร์ และซีรีส์ฮอลลีวูด ผ่าน Netflix, รายการและซีรีส์เกาหลีผ่าน ViU, กีฬาบาสเก็ตบอลระดับโลก NBA รวมถึงช่องฟรีทีวี (Free TV) ช่องดิจิทัลและดาวเทียมทั้งในรูปแบบของการถ่ายทอดสดและแบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video On-Demand) ที่ทางเอไอเอสคัดสรรมาให้ลูกค้าได้เลือกรับชมตามความต้องการผ่านทั้งแพลตฟอร์ม AIS PLAY และ PLAYBOX

นอกจากนี้ เอไอเอสต่อยอดการรับชมคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยี 5G ผ่านแอปพลิเคชัน AIS 5G AR/VR โดยนำความสามารถในการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงด้วยความหน่วงที่ต่ำของเทคโนโลยี 5G มาเสริมประสบการณ์โลกเสมือนจริงเพื่อตอบโต้การใช้ชีวิตในอนาคต โดยมีรูปแบบคอนเทนต์ 4 ประเภท ได้แก่

1. **Star Dating & music** – ให้ลูกค้าเอไอเอสได้ใกล้ชิดกับศิลปินที่ตัวเองชื่นชอบผ่านโลกเสมือนจริง
2. **Travel** – ประสบการณ์ท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. **Wellness** – คอนเทนต์แนะนำการออกกำลังกายเสมือนจริง
4. **Education** – ส่งเสริมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และความเป็นมาของสถานที่สำคัญในประเทศไทย

รายละเอียดของบริการสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <http://www.ais.co.th/aisplay/> และ <https://www.ais.co.th/5G>

+ คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์สำหรับองค์กร

เพื่อช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานด้านไอทีขององค์กรต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องหลังจากสถานการณ์ COVID-19 รวมถึงการเตรียมความพร้อมสู่การทำธุรกิจยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เอไอเอส ผู้ให้บริการ Cloud ครบวงจรได้พัฒนาโซลูชันคลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์เพื่อตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน อาทิ IBM, คลาวด์เดียน (Cloudian), Microsoft เพื่อเสริมศักยภาพในการให้บริการที่หลากหลาย อาทิ

- บริการ Cloud Managed Services เพื่อให้คำปรึกษา ติดตั้ง และย้ายระบบเดิมขึ้นสู่ Cloud พร้อมมอนิเตอร์ระบบแบบ remote ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อความต่อเนื่องของการทำธุรกิจ (Business Continuity Plan)



- บริการ Microsoft Licensing Solution Provider เพื่อนำโซลูชันดิจิทัล เช่น Modern Workplace, Azure เพื่อจัดความสามารถให้กับภาคองค์กรธุรกิจในทุกระดับ

- บริการ Enterprise Object Storage บริการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ นอกสถานที่หรือ Off-Site Backup Storage เพื่อให้พร้อมใช้ เป็นระยะเวลานานระดับ 5 ปีหรือ 10 ปี และเพื่อลดต้นทุนการดูแล การจัดหา และการดูแลระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นบริการ ที่ช่วยตอบสนองความต้องการในการจัดเก็บและจัดการข้อมูล ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมากในยุคดิจิทัล

นอกจากนี้ เอไอเอส (ซีเอสแอล) ยังได้รับรางวัล 2020 Thailand Data Center Competitive Strategy Innovation and Leadership จาก Frost & Sullivan ในการให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์แก่ลูกค้าองค์กร ด้วยจำนวนดาต้าเซ็นเตอร์ที่มีให้เลือกใช้บริการได้ทั่วประเทศ และคุณภาพ การให้บริการจากการรับรองมาตรฐานระดับโลกที่ดีที่สุด



นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้านคลาวด์ของ เอไอเอส และ ซีเอสแอล ได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/cloud/index.html> และ <https://www.csl.co.th/>

+ ยุทธกรรมการเงินผ่านมือถือ



เอไอเอส ยังคงผลักดันนโยบายภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) เพื่อสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างต่อเนื่อง โดยในปีมีการจับมือกับคู่ค้าทั้งในและต่างประเทศ ขยายบริการชำระเงินผ่านมือถือข้ามประเทศ (Cross border mobile payment) ให้บริการในเอเชียโดยลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศสามารถ ชำระเงินผ่าน e-wallet ด้วยสกุลเงินของประเทศตัวเอง และไม่ต้อง กังวลกับอัตราแลกเปลี่ยนหรือการถือเงินสดระหว่างเดินทาง

นอกจากนี้ เอไอเอสให้บริการด้านแพลตฟอร์มยุทธกรรมการเงิน บนมือถือ (Mobile Money) แก่ทั้งลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY (B2B) และแก่ลูกค้าทั่วไป (B2C) ผ่านการลงทุนในบริษัทร่วมค้า แรบบิท เพย์ (Rabbit LINE Pay) โดยการให้บริการลูกค้าองค์กร mPAY เน้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร เพื่อให้ธุรกิจองค์กร สามารถมีกระแสเงินสดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับชำระสินค้าและบริการ จากลูกค้า โดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงาน ด้วยตนเอง

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.ais.co.th/mPAY/gateway

+ IoT หรือ Internet of Things



เอไอเอสเสริมความแข็งแกร่งด้านการให้บริการ IoT อย่างต่อเนื่อง ด้วย Ecosystem ที่ครอบคลุมตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ ทั้งการ พัฒนาอุปกรณ์ การวางโครงสร้างเครือข่าย การพัฒนาแพลตฟอร์ม และแอปพลิเคชัน สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาด้าน IoT ผ่านโครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) และ AIS Playground ร่วมกับ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนส่งเสริมเครือข่ายพันธมิตร ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างโซลูชันที่สามารถตอบโจทย์การใช้งานให้กับ ภาคธุรกิจจริงของไทย อาทิ ภาคการขนส่งและโลจิสติกส์, อสังหาริมทรัพย์, ภาคการเงิน และ สมาร์ทซิตี้

เครือข่าย IoT ของเอไอเอส ได้รับการยอมรับในเรื่องของความครอบคลุม ความหลากหลายของเทคโนโลยี ที่สามารถรองรับความต้องการ และรูปแบบ การใช้งานที่แตกต่างกัน ทั้งโครงข่ายไร้สายประสิทธิภาพสูง อาทิ 3G/4G และเครือข่าย NB-IoT ที่ใช้พลังงานต่ำ ซึ่งมีจำนวนการเชื่อมต่อเพื่อใช้งาน สำหรับภาคธุรกิจมากกว่า 9 แสนอุปกรณ์ โดยในปี 2563 นี้ เอไอเอส ได้รับให้บริการ 5G ซึ่งเป็นก้าวกระโดดของเทคโนโลยีเครือข่ายเพื่อการ ใช้งาน IoT สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรม ด้วยจุดเด่นของเทคโนโลยี 5G ซึ่งมี เสถียรภาพสูง มีความหน่วงต่ำ รองรับอุปกรณ์จำนวนมาก จึงสามารถทำให้ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลต่างๆ ในโรงงานแห่งอนาคต อาทิ หุ่นยนต์ แขนกล



รถขับเคลื่อนอัตโนมัติ โดรน สามารถทำงานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเอไอเอสได้พัฒนาความร่วมมือกับบริษัทผู้พัฒนาโมดูลสาหรณรรมชั้นนำหลายแห่ง อาทิ อมตะ, ดับบลิวเอชเอ, สหพัฒน์, บางกระดี่ เป็นต้น เพื่อร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อม 5G สำหรับรองรับอุตสาหกรรมเพื่ออนาคต

เอไอเอสได้รับรางวัล 2020 Thailand IoT Services Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ถือเป็นรางวัล Best Practices Award ด้าน IoT เป็นปีที่สามติดต่อกัน

นักलगุณสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้าน IoT สำหรับธุรกิจได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/iot>

+ แพลตฟอร์มอื่นๆ

ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity)

เอไอเอสนำประสบการณ์การดูแลความปลอดภัยด้านไซเบอร์จากการป้องกันข้อมูลของลูกค้าเอไอเอสที่มีมากกว่า 40 ล้านราย มาเสริมความปลอดภัยให้กับลูกค้าองค์กร เพื่อตอบโจทยธุรกิจที่จำเป็นต้องป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล และเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับพ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่ได้เริ่มมีผลบังคับใช้ในปี 2563



ด้วยลักษณะธุรกิจของเอไอเอสเองที่ต้องรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์จำนวนมากอยู่ตลอดเวลา เอไอเอสจึงมีศูนย์ Cyber Security Operation Center ที่มีมาตรฐานสูง สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที และบุคลากรที่มีความชำนาญดูแลตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงพันธมิตรผู้ชำนาญด้านความปลอดภัยระดับโลกอย่าง Trustwave และอื่นๆ ทำให้เอไอเอส สามารถให้บริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่หลากหลาย

และครบวงจร ตั้งแต่การปกป้องอุปกรณ์ปลายทาง เครือข่าย คลาวด์ รวมถึงการเฝ้าตรวจสอบความเสี่ยงและให้คำแนะนำในการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้าด้วย

AIS จึงได้รวบรวมบริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ต่างๆ ไว้ภายใต้ชื่อ AIS Cyber Secure และเปิดตัวศูนย์ CSOC ซึ่งใช้เทคโนโลยี บุคลากร และกระบวนการเดียวกันกับที่ดูแลระบบของเอไอเอส รวมถึงบริการจากพันธมิตรผู้ชำนาญด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เฉพาะด้านอีกมากมาย

นักलगุณสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับธุรกิจ ได้จากเว็บไซต์ <https://business.ais.co.th/solution/security.html>

ไอซีที โซลูชัน

จากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลให้การทำงานในรูปแบบเดิมๆ เปลี่ยนไป และองค์กรต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจโดยกระแส New normal เป็นตัวเร่งให้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเร็วขึ้น ซิสแอสแอลได้ใช้ความเชี่ยวชาญและการบริหารจัดการโครงการไอซีทีเพื่อนำเสนอไอซีทีโซลูชันให้แก่ลูกค้าองค์กร ด้วยความเข้าใจในการประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับยุค New normal ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง การจัดจำหน่าย อีกทั้งยังตอบโจทยสถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐในยุคดิจิทัลอีกด้วย โดยได้มุ่งเน้นโซลูชันที่ตอบโจทย Digital workplace ทั้ง Network infrastructure รวมถึง WiFi solution และความปลอดภัยในการเชื่อมต่อ เพื่อรองรับการทำงานได้ทุกที่ ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย

สำหรับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และต้องการชะลอแผนการลงทุนเพิ่มเติมเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายด้วยนโยบายมุ่งเน้นดูแลรักษาระบบไอทีและอุปกรณ์เพื่อยืดอายุการใช้งานให้นานขึ้น ทางซีเอสแอลมีบริการ Managed service ครบวงจร ที่ให้บริการครอบคลุมตั้งแต่ตรวจสอบปัญหา แก้ไข และมีอุปกรณ์ทดแทนเมื่ออุปกรณ์เสีย เพื่อลดภาระการดูแลระบบไอทีของลูกค้าในระยะยาว

นอกจากนี้ซีเอสแอลยังได้พัฒนาความร่วมมือกับพันธมิตรและคู่ค้า โดยรับการยกระดับความร่วมมือจากพันธมิตรและคู่ค้าต่างๆ ในระดับที่สูงขึ้น อาทิ Cisco Gold partner, Dell Platinum partner, Fortinet Expert partner เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าองค์กร และเสริมความแข็งแกร่งทั้งด้านการออกแบบโซลูชัน การส่งมอบ และการให้บริการหลังการขาย ด้วยทีมงานที่ผ่านการสอบรับรองตามมาตรฐานของคู่ค้าระดับโลก

บริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

เอไอเอสส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME ด้วยสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของ SME การใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาและช่วยเหลือตั้งแต่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับธุรกิจที่เน้นการติดต่อสื่อสาร, บริการสำหรับธุรกิจออนไลน์, บริการเอไอเอสไฟเบอร์สำหรับ SME, บริการดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง, บริการโซลูชันด้าน IoT และบริการซอฟต์แวร์สำหรับการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

นอกจากนี้ เอไอเอส ยังมีสิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับลูกค้า SME นิติบุคคล โดยเฉพาะ ภายใต้โครงการ AIS Biz Up โดยให้สิทธิประโยชน์ที่คำนึงถึงความต้องการเฉพาะกลุ่มเพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของเจ้าของธุรกิจและคนทำงาน รวมทั้งสนับสนุนการทำงานในองค์กร โดยผนวกสินค้าและบริการจากเอไอเอส, partners ที่ให้สินค้าและบริการเกี่ยวกับการทำธุรกิจ โดยมีส่วนลดจากธุรกิจชั้นนำ, การทดลองใช้บริการฟรีหรือรับสิทธิราคาพิเศษ, และการให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ สำหรับคนทำธุรกิจ

นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสำหรับ SME ได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/sme/> และ Biz Up ได้จาก <https://business.ais.co.th/bizup/>



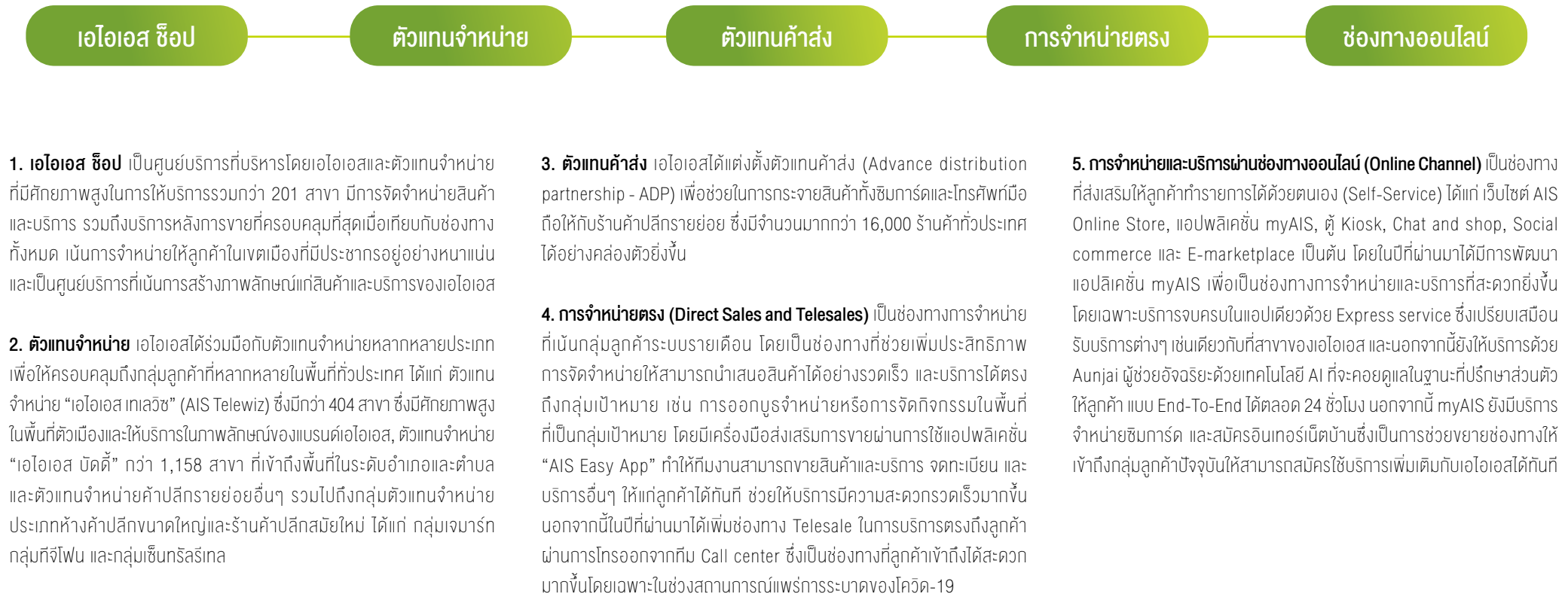
ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง

ภายใต้ความร่วมมือกับ บริษัท เอดี เวเนเจอร์ และ บริษัท เทเลอินโฟมีเดีย (ในเครือบริษัท ซีเอสแอลชอปปิง ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส) ที่มีความสามารถในการทำสื่อโฆษณาออนไลน์ เอไอเอสได้นำจุดแข็งบริการด้านมือถือที่มีฐานลูกค้ากว่า 42 ล้านราย ให้บริการด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งแก่ลูกค้าองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าองค์กรในการเข้าถึงตลาดของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีแพลตฟอร์มการส่งข้อความสั้น (SMS) ที่สามารถเลือกพื้นที่เป้าหมาย (Location base) และแพลตฟอร์มเครือข่ายโฆษณาในไทย (THAN: Thailand Ads Network) ที่รวบรวมพื้นที่โฆษณาจากเว็บไซต์ยอดนิยมสูงสุดจำนวน 100 เว็บไซต์ของไทย ซึ่งสามารถให้บริการได้หลากหลาย ตั้งแต่การสร้างคอนเทนต์รูปแบบต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า (Digital Content Creation) การสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือ (Website & Mobile Application Development) การดูแลบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในนามลูกค้าองค์กร (Social Media Management) การวางแผนสื่อโฆษณาดิจิทัลต่างๆ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด (Digital Advertising Media Management) รวมถึงการรับทำกิจกรรมทางการตลาดให้แบบครบวงจร (Turnkey Marketing Campaign Solutions)



การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ

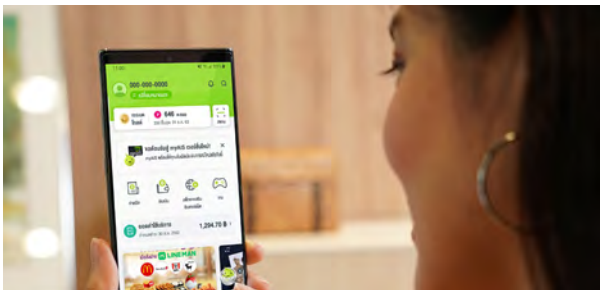
เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 5 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัล เอไอเอสใช้แนวคิดในการบริหารลูกค้า “ที่ 1 ดูแลด้วยใจ ให้ชีวิตดิจิทัล” โดยผนวกทั้งความเข้าใจและความใส่ใจลูกค้าในรายละเอียดให้บริการที่ผสานเทคโนโลยีและการบริการด้วยพนักงาน (Human Touch) เข้าด้วยกัน โดยให้ความสำคัญในการบริการด้วยความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการจัดการด้วยตนเอง รวมถึงบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละคน (Personalization) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด โดยสร้างความแตกต่างให้กับงานบริการและเสริมศักยภาพด้วยเทคโนโลยีในงานบริการ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าดำเนินการใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีช่องทางหลักผ่านแอปพลิเคชัน myAIS บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบแอนดรอยด์ และ iOS ซึ่ง ณ สิ้นปี 2563 มียอดดาวน์โหลดมากกว่า 20 ล้านลงหมาย และมียอดการใช้งานประจำมากกว่า 8 ล้านลงหมายต่อเดือน ทั้งนี้ในปี 2563 myAIS ได้ถูกพัฒนาจากเดิมที่เน้นให้บริการพื้นฐานเพื่อยกระดับสู่ Everyday Lifestyle Application ที่ให้บริการได้อย่างครบถ้วนด้วยคอนเซ็ปต์ “รู้ใจยิ่งกว่า พิเศษครบทุกวัน” ด้วยงานบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่ใช้งานได้อย่างคุ้มค่าในทุกวัน ซึ่งมีจุดเด่นได้แก่



- Express Service บริการจบครบในแอปเดียวด้วย myAIS เปรียบเสมือนรับบริการต่างๆ เช่นเดียวกับที่สาขาของเอไอเอส และนอกจากนี้ยังให้บริการด้วย Aunjai ผู้ช่วยอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยี AI ที่จะคอยดูแลในฐานะที่ปรึกษาส่วนตัวให้ลูกค้า แบบ End-To-End ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสามารถตอบคำถามลูกค้าได้แม่นยำถึง 84%
- Extra Personalization เพื่อนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยี Machine Learning เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานในอดีตของลูกค้าแต่ละราย และนำเสนอแพ็คเกจที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการใช้งานในแต่ละช่วงเวลา
- Exclusive Privileges บริการสิทธิพิเศษต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นผ่านด้วยฟังก์ชัน Points & Privileges บนแอปพลิเคชัน myAIS ทั้งการเข้าถึงข้อมูลสิทธิพิเศษ การสะสม AIS Points และการแลกของรางวัลต่างๆ ทั้งสินค้าและบริการของเอไอเอส และของคู่ค้า ซึ่งสามารถทำรายการได้ครบและจบในที่เดียว นอกจากนี้ยังได้พัฒนาการสร้าง Digital Engagement กับผู้ใช้บริการผ่านฟังก์ชัน Coupon และ Game ซึ่งดึงดูดและเพิ่มความถี่ให้ผู้ใช้บริการเข้ามาเยี่ยมชม อีกทั้งยังมอบความสนุกสนานและของรางวัลต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการ

2. สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าผ่าน “AIS Privileges” ซึ่งเป็นช่องทางในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าผ่านการร่วมมือกันของเอไอเอสและพาร์ทเนอร์ โดยเอไอเอสดังมุ่งมั่นตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าผ่าน 7 แคน อาทิ Coffee time กับร้านกาแฟท้องถิ่นชื่อดังทั่วไทย, Dining time อิ่มอร่อย ร้านดังพร้อมรับส่วนลด, Family time มีความสุขทั้งครอบครัว, Entertaining time ชมหนังดังเข้าใหม่พร้อมส่วนลด, Shopping time ชopping สุดคุ้มในห้างและร้านดัง, Traveling time

มอบความพิเศษให้ทุกการเดินทาง และ Lucky time 4 พอยท์ ลุ้นโชคกับเอไอเอส ปัจจุบันเอไอเอสมีพาร์ทเนอร์ที่ร่วมนำเสนอสิทธิพิเศษจำนวน 29,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และมีการใช้สิทธิพิเศษ 14 ล้านสิทธิต่อบน นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถนำ AIS Points ที่สะสมจากยอดค่าใช้จ่ายการมาแลกส่วนลด เช่น LINE Stickers, สิทธิลุ้นรับรางวัลพิเศษ, แพคเกจโทร, อินเทอร์เน็ต, และส่วนลดค่าเครื่องมือถือ เป็นต้น ปัจจุบันมีลูกค้าสมัครสะสม AIS Points จำนวน 17 ล้านลงหมาย และมียอดการแลกสิทธิพิเศษจำนวน 61 ล้านสิทธิต่อบน

ทั้งนี้ในปี 2563 เอไอเอส ได้นำเสนอสิทธิพิเศษเพื่อสุขภาพที่ดี “Well-being” เพื่อตอบรับไลฟ์สไตล์คนไทยยุค New Normal ที่ใส่ใจดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้นด้วยมีแนวคิดการป้องกันก่อนรักษา แทนความห่วงใยจากเอไอเอส โดยจับมือกับ กระทรวงสาธารณสุข, โรงพยาบาลชั้นนำ, บริษัทประกันชีวิต, แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ทางไกลออนไลน์ (Telemedicine) เพื่อให้ลูกค้า AIS สามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นบนโลกดิจิทัล





3. โปรแกรมสิทธิพิเศษ “เอไอเอส เซเรเนด” เป็นโปรแกรมสำหรับลูกค้าที่มียอดการใช้งานสูงรวมถึงมีระยะเวลาใช้บริการเอไอเอสนานตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมุ่งเน้นส่งมอบงานบริการเหนือระดับ จากแนวคิด Always Exclusive, Always on Top ทั้งนี้เซเรเนดเป็นโปรแกรมที่เอไอเอสดำเนินมาอย่างต่อเนื่องตลอด 16 ปี โดยมีปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าหลัก 3 ปัจจัย คือ 1. ใส่ใจความต้องการของลูกค้า 2. สร้างพาร์ทเนอร์ตอบโต้ความต้องการใหม่ๆ 3. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในทุกมิติ และด้วยการศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสจึงจัดแบ่งสิทธิพิเศษตามความต้องการเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มประสบการณ์พิเศษ (Serenade Club, บริการผู้ช่วยส่วนตัว, บริการจอดรถ, สิทธิพิเศษที่สนามบิน) 2. กลุ่มดิจิทัลไลฟ์ (ส่วนลดสมาร์ตโฟน, แกดเจ็ต) 3. กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังและแรงบันดาลใจ (กิจกรรมบันเทิง อาทิ คอนเสิร์ต ละครเวที กิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจเพื่อต่อยอดเชิงธุรกิจ) 4. กลุ่มประสบการณ์ใหม่ (ประสบการณ์ท่องเที่ยวและประสบการณ์ร้านอาหาร) ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าเซเรเนดจำนวน 5.5 ล้านราย ได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น อีกทั้งได้ยกระดับ Serenade ในยุคเทคโนโลยี 5G ด้วย Concept “Digital Urban Lifestyle” ด้วยการเปิดตัว Serenade Club Flagship Store ซึ่งนอกจากจะดูแลลูกค้าอย่างครบวงจรแล้ว ยังนำเสนอสินค้าบริการ Gadget IoT เพื่อนำเสนอเทคโนโลยีล่าสุดในการยกระดับการใช้ชีวิตของลูกค้า AIS Serenade สำหรับทุกเจนเนอเรชัน และยังคงนำรูปแบบดังกล่าวเพื่อย้ายไปยังเมืองหลักในทุกภูมิภาค

4. การส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก เอไอเอสปรับเปลี่ยนวิถีการทำการตลาดและการนำเสนอสินค้าและบริการ โดยเน้นการ “สร้างคุณค่า” ให้กับลูกค้า โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Customer Value Management (CVM) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และสามารถเสนอบริการแบบครบวงจรที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้นและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของเอไอเอส
5. การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ ของลูกค้าผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การกดให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน หรือการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยมีการประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของเอไอเอสซื่อป ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำรายการผ่านผู้จัดไนต์ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลความพึงพอใจจากการประเมินดังนี้

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า



การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

ปัจจุบันเอไอเอสใช้งานคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 220 เมกะเฮิรตซ์ (2x60 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 100 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 190 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที โดยมี เอดับบลิวเอเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับสิทธิในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ เอดับบลิวเอเอ็น ยังได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 20 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งจัดสรรโดย กสทช. โดยได้รับมอบใบอนุญาตเมื่อ 15 มกราคม 2564 และเอดับบลิวเอเอ็นยังได้เข้าร่วมและเป็นผู้นำการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 10 เมกะเฮิรตซ์ และ คลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์ จำนวน 1200 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งคลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ จากการประกาศคาดว่าจะมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นการอนุญาตภายในไตรมาส 2 ปี 2564 ส่วนคลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์นั้น มีกำหนดการรับมอบใบอนุญาตภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2564

โดยรายละเอียดของคลื่นความถี่ทั้งหมดจะระบุไว้ในหัวข้อที่ 4. กรณียุทธศาสตร์ใช้ประกอบธุรกิจ ส่วนที่ 1 หน้า 39

การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย โดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อไม่ต้องพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น (Multi-vendor Policy) ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน และช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ เพื่อประเมินความเหมาะสม โดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านต้นทุนในการลงทุนและการดำเนินงาน การประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค และแผนงานการพัฒนาเทคโนโลยีของผู้ผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว เอไอเอสเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายจากผู้ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคมชั้นนำ เช่น Huawei, Nokia และ ZTE เป็นยี่ห้อหลัก และยังมีอุปกรณ์ส่วนอื่นในโครงข่ายที่เลือกจากซัพพลายเออร์อื่น เช่น CISCO และ Juniper เป็นต้น

การจัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์อื่นๆ และบริการด้านดิจิทัล

เอไอเอสจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หลากหลายทั้งคุณภาพและราคา เพื่อสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลาย โดยแบรนด์ส่วนใหญ่ที่จัดจำหน่ายเป็นแบรนด์ที่ได้รับความนิยมสูงในตลาด ได้แก่ iPhone, Vivo, Oppo, Samsung, Realme, Huawei และ Xiaomi เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดจำหน่ายสินค้าไอทีอื่นๆ อาทิ แท็บเล็ต และอุปกรณ์เสริม เพื่อตอบสนองการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลผ่านอุปกรณ์อื่นๆ และรองรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ ของลูกค้า และเพื่อตอบสนองความต้องการอุปกรณ์สื่อสารสำหรับการทำงานจากที่บ้าน (Work-from-home) หรือเรียนจากที่บ้าน (Learn-from-home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ทั้งนี้การจัดหาสินค้าทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และสินค้าไอที บริษัทได้ร่วมมือกับผู้ผลิตแบรนด์ชั้นนำ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยในปีที่ผ่านมาได้เริ่มจัดหาและนำเสนอโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งรองรับเทคโนโลยี 5G เพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดบริการ 5G ของเอไอเอส และเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีทางการสื่อสารบนเครือข่ายของเอไอเอส ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

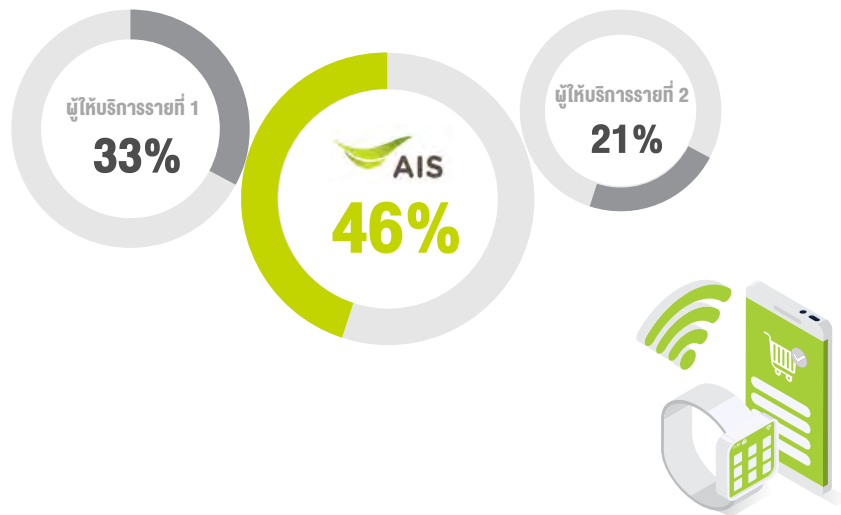
ไม่มี

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2563 และแนวโน้มในปี 2564

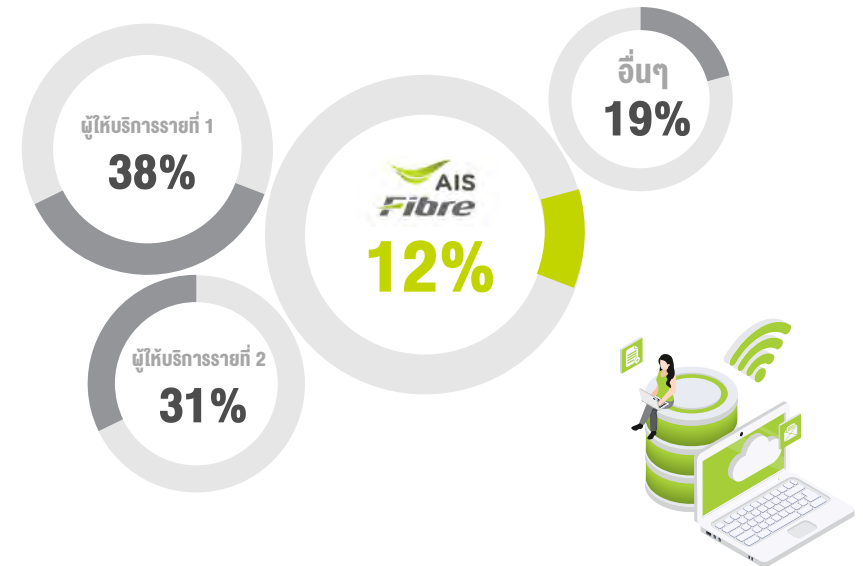
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2563

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่



ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกกดดันจากสถานะเศรษฐกิจและผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ โควิด-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ตั้งแต่กุมภาพันธ์ 2563 มาตรการปิดเมือง (Lock down) ในช่วงไตรมาสสอง และต่อเนื่องถึงมาตรการการกักตัวของผู้เดินทาง (state quarantine) มาจนถึงปลายปี ส่งผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและภาคการส่งออก รวมถึงกำลังซื้อของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ในภาพรวม อัตราผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศหดตัวร้อยละ 6.1 สำหรับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับผลกระทบต่องานรายได้จากการให้บริการในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งหดตัวจากการหายไปของรายได้กลุ่มนักท่องเที่ยว ในขณะที่กำลังซื้อผู้บริโภคภายในประเทศต่ำลงและเลือกหาแพ็คเกจบริการที่มีความคุ้มค่ามากขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่าย และยังส่งผลให้ยอดขายเครื่องโทรศัพท์ที่ลดลง รายได้รวมของอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ของปี 2563 จึงหดตัวในอัตราร้อยละ 6 ต่ำกว่าปีก่อนที่มีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 4 โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งตลาดรวมกว่า 91 ล้านราย ลดลงประมาณร้อยละ 3 จากลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไป หรือคิดเป็นอัตราการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 140 ของประชากร แม้ประเทศไทยเป็นตลาดที่มีผู้ใช้บริการในระบบเติมเงินเป็นหลักคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 72 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ตลาดระบบรายเดือนยังคงขยายตัวต่อเนื่อง จากแนวโน้มการย้ายลูกค้าระบบเติมเงินเป็นลูกค้าระบบรายเดือนที่เป็นผลมาจากความต้องการใช้ดาต้าอย่างต่อเนื่องที่สูงขึ้น

การแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงรุนแรงต่อเนื่องจากปลายปี 2562 ผู้ให้บริการต่างเน้นการนำเสนอแพ็คเกจแบบใช้งานดาต้าไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ (Fixed-speed Unlimited) ให้กับทั้งลูกค้าเติมเงินและระบบรายเดือน เพื่อรักษา

ฐานลูกค้าและแย่งชิงลูกค้าใหม่ ถึงแม้ผู้ให้บริการในตลาดสามารถปรับราคาแพ็คเกจดังกล่าวขึ้นในระดับ 50-100 บาท เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับรายได้ แต่ด้วยกำลังซื้อที่อ่อนตัวและรายได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หายไป ส่งผลให้ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของทั้งอุตสาหกรรมปรับลดลง

เปิดตัวให้บริการ 5G สำหรับลูกค้าทั่วไปอย่างเป็นทางการ

จากการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ที่จัดขึ้นในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2563 ผู้ให้บริการได้เริ่มวางโครงข่าย 5G เพื่อให้บริการลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร โดยมุ่งเน้นเป้าหมายในพื้นที่ที่มีความต้องการหนาแน่น โดยเฉพาะพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) และพื้นที่เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ซึ่งในเดือนตุลาคม 2563 ที่ผ่านมา ผู้ให้บริการได้ทยอยเปิดตัวแพ็คเกจบริการ 5G อย่างเป็นทางการ พร้อมเสริมด้วยบริการคอนเทนต์ที่เสริมประสบการณ์ 5G อาทิ บริการคอนเทนต์เสมือนจริง (Augmented Reality/Virtual Reality: AR/VR) บริการเกมผ่านระบบคลาวด์ (Cloud gaming) การดูวิดีโอความละเอียดสูง (Video streaming) เป็นต้น เพื่อมุ่งเพิ่มรายได้และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า อย่างไรก็ตาม เนื่องจากยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของเทคโนโลยี 5G ดังนั้น ณ ปลายปี 2563 จึงมีโทรศัพท์ที่รองรับในจำนวนจำกัดประมาณ 40 รุ่น และมีระดับราคาเริ่มต้นประมาณ 10,000 บาท จึงส่งผลให้อัตราการใช้งาน 5G ในปี 2563 ยังอยู่ในระดับที่จำกัด

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านเติบโตอย่างแข็งแกร่งจากความต้องการของผู้บริโภคเพื่อทำงานและเรียนจากที่บ้าน

ในปีที่ผ่านมาตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงเติบโตได้ดี โดยมีมูลค่ารวมประมาณ 61 ล้านบาท เติบโตกว่าร้อยละ 4 จากปีก่อน ด้วยกระแสการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) และเรียนจากที่บ้าน (Learn from home) ในช่วงปิดเมือง ทำให้มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้านเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการทุกรายจึงเน้นทำการตลาดทั้งในเชิงราคาและการนำเสนอบริการใหม่เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และรองรับความต้องการที่สูงขึ้น โดย ณ สิ้นปี 2563 จำนวนผู้ใช้บริการในตลาดโดยรวมมีมากกว่า 11.2 ล้านครัวเรือน เติบโตจาก 10 ล้านครัวเรือนในปี 2562 ซึ่งผลักดันให้อัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 51 เมื่อเทียบกับร้อยละ 47 ในปี 2562

การแข่งขันในปีที่ผ่านมามีความรุนแรงเพิ่มขึ้นจากปีก่อน ผู้ให้บริการต่างพยายามดึงดูดลูกค้าใหม่ด้วยกลยุทธ์ทางด้านราคาโดยนำเสนอแพ็คเกจราคาต่ำเริ่มต้นที่ 299 บาท/เดือน สำหรับความเร็วมาตรฐาน 100 เมกะบิตต่อวินาที ซึ่งลดลงจากราคา 599 บาท/เดือนในปีก่อนหน้า รวมถึงแพ็คเกจความเร็วสูง 1 กิกะบิตต่อวินาที ซึ่งมีระดับราคาเริ่มต้น 590 บาท/เดือน ซึ่งระดับราคาเริ่มต้นดังกล่าวเป็นราคาที่ครัวเรือนในทุกระดับสามารถเข้าถึงได้และเป็นระดับราคามาตรฐานในปัจจุบัน นอกจากนี้ กลยุทธ์การให้ส่วนลดครั้งราคาเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าย้ายค่ายยังเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ ARPU ของอุตสาหกรรมมีทิศทางลดลง อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการได้พยายามสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการนำเสนอบริการเสริมต่างๆ เช่น การเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตและการอัปเกรดอุปกรณ์ให้กับลูกค้า รวมถึงยังคงใช้กลยุทธ์เสนอขายแพ็คเกจเหมารวมบริการ ทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน ซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่ และคอนเทนต์ เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้า

แนวโน้มในปี 2564

รายได้ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวช้า

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปีที่ผ่านมา เป็นปัจจัยเร่งให้ผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตทั้งการเรียนออนไลน์และการทำงานจากที่บ้าน ส่งผลให้ความต้องการใช้งานดาต้ายังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ยังมีความไม่แน่นอน ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้จากนักท่องเที่ยวยุโรป ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทย และเป็นแรงกดดันต่อกำลังซื้อคนในประเทศ ส่งผลให้สภาวะเศรษฐกิจยังคงฟื้นตัวได้ช้า ดังนั้น จึงคาดการณ์ว่าการแข่งขันในอุตสาหกรรมของปี 2564 จะยังคงอยู่ในระดับสูง โดยผู้บริการยังคงใช้กลยุทธ์ด้านราคา เพื่อดึงดูดกำลังซื้อที่มีอยู่จำกัด ด้วยการนำเสนอแพ็คเกจแบบใช้งานดาต้าไม่จำกัดด้วยความเร็วคงที่ และเป็นสาเหตุให้การเติบโตของรายได้ของธุรกิจโทรคมนาคมยังคงมีความท้าทาย

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยบวกซึ่งจะช่วยหนุนให้รายได้ธุรกิจโทรคมนาคมสามารถเติบโตมาจากการเข้าถึงของวัคซีนป้องกันโควิด-19 และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่เร็วกว่าที่คาด รวมถึงการแข่งขันในตลาดทั้งการแข่งขันด้านราคาและการทำแคมเปญส่วนลดโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งบรรเทาแรงกดดัน นอกจากนี้ หากโทรศัพท์มือถือที่รองรับ 5G มีระดับราคาเริ่มต้นที่ต่ำลง จะช่วยสนับสนุนให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้ในวงกว้าง และเสริมให้อัตราการใช้งาน 5G สูงขึ้น จึงเป็นอีกปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถสร้างรายได้เพิ่มเติมจากบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน

ขยายโครงข่าย 5G ต่อยอดเสริมบริการลูกค้าทั่วไปและเจาะตลาดลูกค้าองค์กร

แนวโน้มการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยี 5G ในปี 2564 ทั้งสำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กรจะมีความชัดเจนมากขึ้น จากความหลากหลายของยี่ห้อ และรุ่นโทรศัพท์มือถือที่รองรับ 5G ซึ่งคาดว่าจะออกจำหน่ายในตลาดประเทศไทยในจำนวนมากกว่า 90 รุ่น ด้วยราคาในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท อีกทั้งความหลากหลายและคุณภาพของคอนเทนต์ 5G จากผู้ผลิตคอนเทนต์ชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ทั้งคอนเทนต์การท่องเที่ยว กีฬา ข่าวสาร คอนเสิร์ต เกมออนไลน์ เป็นต้น จะช่วยเติมเต็มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับลูกค้า และผลักดันให้มีความต้องการใช้งานสูงขึ้น โดยการให้บริการ 5G จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดึงดูดลูกค้าทั่วไป โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง ผู้ให้บริการจะแข่งขันกันเพื่อชิงความเป็นผู้นำของบริการ 5G ด้วยการสร้างความแข็งแกร่งด้านเครือข่ายโดยขยายความครอบคลุมของโครงข่าย 5G และเสริมความจุของบริการ 4G โดยในปี 2564 ผู้ให้บริการยังมีกำหนดการที่จะได้รับใบอนุญาตคลื่นความถี่ 700 เมกะเฮิรตซ์ และ 26 กิกะเฮิรตซ์ ที่ได้ประมูลไปในปี 2563 โดยคลื่นความถี่ 700 เมกะเฮิรตซ์ มีจุดเด่นด้านความครอบคลุมพื้นที่ที่กว้างไกล ซึ่งจะรองรับความครอบคลุมของบริการ 5G และบริการสำหรับอุปกรณ์ IoT สำหรับคลื่นความถี่ 26 กิกะเฮิรตซ์ เป็นคลื่นความถี่ที่มีความยาวคลื่นในระดับมิลลิเมตร (Millimeter-wave band) จะช่วยรองรับความจุโครงข่ายในระดับสูง และให้บริการการรับส่งข้อมูลในระดับกิกะบิตต่อวินาที จึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถนำเทคโนโลยี 5G เข้าไปสนับสนุนการให้บริการสำหรับภาคอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการจับมือกับพันธมิตรในอุตสาหกรรมต่างๆ ตัวอย่างบริการ เช่น การควบคุมอุปกรณ์เครื่องมือนระยะทางไกล ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบการดูแลบ้านแบบอัจฉริยะ เป็นต้น รวมถึงนำมาให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบบไร้สาย (Fixed Wireless Access) สำหรับลูกค้าทั่วไปได้

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงในปี 2564 มีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

ปี 2564 จะเป็นปีที่ผู้บริโภคมีการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบมากขึ้น ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงานที่เปลี่ยนไป รวมถึงความนิยมในการใช้บริการในรูปแบบออนไลน์แพลตฟอร์มที่ยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากคอนเทนต์ออนไลน์ และเกมออนไลน์ ซึ่งจะช่วยเสริมให้ผู้บริโภคมีความต้องการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตบ้านเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ จากอัตราส่วนครัวเรือนที่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ยังอยู่ในระดับปานกลางในอัตราร้อยละ 51 จึงคาดว่าธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านจะยังมีโอกาสการเติบโตจากการขยายฐานผู้ใช้บริการได้ต่อเนื่องในปี 2564 อีกทั้งเทคโนโลยี 5G จะเข้ามาเสริมการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบบไร้สาย (Fixed Wireless Access) ในพื้นที่ห่างไกลซึ่งมีข้อจำกัดเรื่องความคุ้มทุน และช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตั้ง

สำหรับการแข่งขันในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน คาดว่าจะยังอยู่ในระดับที่สูงต่อเนื่องไปในปี 2564 อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการพยายามใช้กลยุทธ์ในการนำบริการเสริมต่างๆ เพื่อแย่งชิงลูกค้าและป้องกันการไหลออกของลูกค้าเก่า อาทิ การเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตและการอัพเกรดอุปกรณ์ให้กับลูกค้า และมุ่งเน้นขายแพคเกจบริการอื่นเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มจุดติดตั้งเราเตอร์เพื่อขยายพื้นที่ความครอบคลุมภายในบ้าน อีกทั้งการเสนอแพ็คเกจคอนเวอร์เจนซ์ ซึ่งรวมบริการที่หลากหลายเพื่อเพิ่มรายได้และรักษาระดับ ARP

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ใน 3 ปี

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลได้ส่งผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคให้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในปีที่ผ่านมาได้เป็นปัจจัยเร่งให้ผู้บริโภคต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบทั้งการทำงานและการดำรงชีวิตโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปรับตัวสู่ยุค New Normal ในขณะที่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมก็มีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่กระบวนการดิจิทัล (Digital Transformation) ทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนานวัตกรรมและบริการในรูปแบบใหม่ที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

อุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคมถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ และจะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยพลิกฟื้นภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้กลับมาเติบโตในยุค New normal โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีการสื่อสาร 5G เข้ามาเป็นพื้นฐานและส่งเสริมความร่วมมือกับภาคธุรกิจต่างๆ เพื่อช่วยยกระดับศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ด้วยนวัตกรรม

เอไอเอสจึงมุ่งมั่นเพื่อไปสู่เป้าหมายของการเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” (Digital Life Service Provider) ด้วยการเสริมความแข็งแกร่งในธุรกิจหลักได้แก่ บริการโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลโซลูชัน อีกทั้งยังมีความตั้งใจที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีล่าสุดมานำเสนอและให้บริการเพื่อสนับสนุนวิถีชีวิตของคนไทย รวมไปถึงสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของไทยด้วยเทคโนโลยีที่จะช่วยเสริมความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทย และสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลกอย่างยั่งยืน

การเสริมความแข็งแกร่งในธุรกิจหลักและคงความเป็นผู้นำด้วยคุณภาพบริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นผลมาจากราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ตโฟนที่ลดลงเป็นผลให้ประชากรสามารถเข้าถึงได้ในวงกว้าง อีกทั้งการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนอย่างรวดเร็วจากความจำเป็นต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ เพื่อลดผลกระทบจากโควิด-19 ต่อการดำรงชีวิต เช่น บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) อี-คอมเมิร์ซ โมบายเพย์เมนต์ บริการสั่งอาหาร บริการรับ-ส่งพัสดุ วัตโอสตริมมิ่ง เป็นต้น ซึ่งบริการต่างๆ เหล่านี้ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้ชีวิตประจำวันและยังส่งผลให้มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ มุ่งมั่นที่จะลงทุนเพื่อพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมและความสามารถในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี 4G และ 5G ซึ่งเป็นการลงทุนโดยใช้อุปกรณ์โครงข่ายแบบผสมผสานเทคโนโลยี (Multi-technology) ที่รองรับบริการทั้ง 4G และ 5G ทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน เพื่อรองรับปริมาณการใช้งาน 4G ที่ยังเพิ่มขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ และพร้อมขยายบริการ 5G เพิ่มเมื่อมีความต้องการสูงขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ เอไอเอสจะมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำเพื่อนำเสนอสื่อและความบันเทิงที่หลากหลายมิติในยุคใหม่ รวมทั้งการให้บริการที่เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคแต่ละรายผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและดียิ่งขึ้น อีกทั้งมีเป้าหมายสำคัญในการคงความเป็นผู้นำของอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ พร้อมด้วยระบบเครือข่ายที่มีคุณภาพ

ในช่วงเริ่มต้นของยุคเทคโนโลยี 5G นั้น เอไอเอสให้ความสำคัญที่จะสร้างองค์ความรู้ในเชิงเทคโนโลยี และร่วมศึกษาตัวอย่างการใช้งานเทคโนโลยีกับพันธมิตรและคู่ค้าซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม เพื่อเสริมสร้างระบบนิเวศของ 5G ที่แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของเทคโนโลยี 5G ทั้งด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูล (Speed) ความไวในการตอบสนอง (Latency) และความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูลในปริมาณมาก (Massive connectivity) ส่งผลให้สามารถนำเทคโนโลยี 5G ไปใช้เพื่อเสนอบริการรูปแบบใหม่ๆ อย่างไม่จำกัดให้กับผู้บริโภค รวมถึงการใช้งานสำหรับองค์กร อาทิ การประชุมทางวิดีโอแบบสามมิติ การทำงานในระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติสำหรับอุตสาหกรรม ซอฟต์แวร์ในระดับ Mission Critical และสมาร์ตซิตี้/สมาร์ตโฮม/สมาร์ตคาร์ เป็นต้น สำหรับลูกค้าองค์กร เอไอเอสเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาการใช้เทคโนโลยี 5G เพื่อสร้างระบบอัตโนมัติในกระบวนการต่างๆ ของอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดการข้อมูลลูกค้าสำหรับองค์กรโดยเฉพาะ โดยมีจุดมุ่งหมายในการใช้ความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านเครือข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางของธุรกิจแต่ละประเภท รวมถึงการสร้างรายได้รูปแบบใหม่ๆ

ขยายความครอบคลุมของบริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง โดยอาศัยความแข็งแกร่งร่วมจากเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอส

อินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงที่มีคุณภาพดีได้เพิ่มสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับยุคดิจิทัล ทั้งจากค่านิยมในการดูวิดีโอสตรีมมิ่ง และการเข้าถึงคอนเทนต์และเกมส์ที่มีความละเอียดสูง อีกทั้งแนวโน้มการทำงานจากที่บ้านที่เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นหนึ่งใน New Normal หลังจากการระบาดของโควิด-19

ดังนั้นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ้านจึงต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความเสถียรที่สูง และสามารถรองรับข้อมูลในปริมาณที่เพิ่มขึ้น เอไอเอสจึงมุ่งมั่นที่จะขยายเครือข่ายความครอบคลุมของอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ความเจริญได้ขยายตัวไปถึงโดยใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการในปัจจุบัน ทั้งนี้อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูงภายในบ้านจะได้ประโยชน์จากการปรับใช้สัญญาณ 5G เป็นเพื่อให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายแบบประจำ (Fixed Wireless Access - FWA) ซึ่งสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ในพื้นที่ซึ่งสายไฟเบอร์เข้าถึงได้ยากด้วยต้นทุนที่สูงหรือมีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ในการติดตั้งและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้จุดเด่นของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายแบบประจำที่คือการลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตั้ง เนื่องจากไม่ต้องพึ่งพาการเชื่อมต่อสายไฟเบอร์ออฟติกเข้าไปในพื้นที่แต่ใช้การเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ไร้สายแทน

การขยายเข้าสู่บริการอินเทอร์เน็ตภายในบ้านเป็นการเปิดโอกาสให้เอไอเอสสามารถขยายเข้าสู่บริการใหม่ๆที่ตอบสนองการใช้ชีวิตในครอบครัวที่เพิ่มขึ้นในอนาคต อาทิ บริการสื่อบันเทิงภายในบ้าน บริการความปลอดภัยในที่พักอาศัย รวมไปถึงระบบอัตโนมัติต่างๆภายในที่พักอาศัย เป็นต้น โดยเอไอเอสมุ่งมั่นที่จะให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพทั้งภายในและภายนอกอาคารทั้งสำหรับลูกค้ารายบุคคลและครอบครัว เพื่อที่จะตอบสนองการใช้ชีวิตที่ต้องการการเชื่อมต่ออย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ด้วยบริการที่ราบรื่น บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่หลากหลายประเภท นอกจากนี้ เอไอเอสยังคงต่อยอดการขยายฐานลูกค้าบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ภายในบ้าน โดยนำเสนอบริการกับฐานลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันเพื่อนำเสนอบริการที่ครบถ้วนในแพ็คเกจเดียวทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน รวมไปถึงบริการ AIS PLAY ซึ่งเสนอเนื้อหาวิดีโอและบริการ OTT (Over the Top)

ผลักดันบริการรูปแบบใหม่ที่สร้างมูลค่าเพิ่มและสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล และเสริมศักยภาพขององค์กร

แม้ว่าบริการอินเทอร์เน็ตได้ถือเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน แต่ความสนใจของผู้บริโภคนั้นไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อ หากแต่อยู่ที่บริการดิจิทัลต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งกล่าวได้ว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการอยู่ที่บริการปลายทางมากกว่าเส้นทางที่นำไปสู่บริการปลายทางนั้น เอไอเอสจึงมุ่งหวังที่จะขยายการให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ซึ่งออกแบบให้ตรงความต้องการของผู้บริโภคที่สามารถเลือกสรรตามรูปแบบการใช้ชีวิตของตัวเองแบบเรียลไทม์ เช่น วิดีโอสตรีมมิ่ง บริการด้านการเงินในโทรศัพท์เคลื่อนที่ IoT (Internet of Things) หรืออุปกรณ์ต่างๆที่ถูกสั่งการได้จากการเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต ระบบคลาวด์ การให้บริการเกมออนไลน์ บริการดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งและบริการประกันภัยออนไลน์ เป็นต้น ด้วยแนวคิดในการขยายสู่บริการดิจิทัลกับฐานลูกค้าในวงกว้างนั้น ต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน ร่วมกันสร้างบริการหรือแพลตฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งานและสร้างความสะดวกสบายให้ลูกค้า และมีรูปแบบการสร้างรายได้การให้บริการที่หลากหลาย ทั้งรายได้ในรูปแบบการสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียมไปจนถึงรายได้จากการโฆษณา

สำหรับลูกค้าประเภทองค์กร เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่กระบวนการดิจิทัลในยุค New normal โดยนำเสนอบริการที่ก้าวล้ำในรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถของบริการระบบคลาวด์ เพื่อตอบสนองความต้องการในระบบคลาวด์ที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต และด้วยร่วมความร่วมมือกับผู้ให้บริการไอซีทีชั้นนำ เอไอเอสจะสามารถช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความปลอดภัยและเสถียรเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งขององค์กร นอกจากนี้ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยี 5G เพื่อร่วมพัฒนากับพันธมิตรที่เชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมเพื่อสร้าง Product solution และ Industry solution เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอุตสาหกรรม และเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะช่วยยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

การบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพของธุรกิจและพัฒนาบุคลากรไปอีกขั้น

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของการให้บริการทั้งด้วย 1) Data Analytics การวิเคราะห์ Big data เพื่อใช้คาดการณ์อนาคต, 2) กระบวนการ RPA (Robotic Process Automation) หรือการนำกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ มาปรับใช้ในงานที่ทำเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และ 3) การพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลในลำดับแรกเริ่มจากการบริหารจัดการคุณค่าของลูกค้า (Customer Value Management หรือ CVM) โดยการปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ระบบฐานข้อมูล ซึ่งลูกค้าจะได้รับบริการตรงกับความต้องการในช่องทางที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยเอไอเอสไม่เพียงแต่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้แพลตฟอร์มต่างๆ ที่เอไอเอสมีอยู่แล้วเท่านั้น แต่ยังสามารถนำเสนอบริการอื่นๆที่หลากหลายจากพันธมิตรเพื่อสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประการที่สอง เอไอเอสจะผนวกรวมเทคโนโลยีต่างๆ เช่น RPA, ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) และแมชชีน เลิร์นนิง (Machine Learning หรือ ML) เพื่อปรับปรุงการบริการลูกค้าและกระบวนการทำงานภายใน โดยระบบปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามาเติมเต็มความสามารถของบุคลากรทั้งในการเสริมประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดของบุคลากร อีกทั้งยังสามารถให้บริการแบบ On-demand โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านเวลา นอกจากนี้การผนวกรวมเทคโนโลยีเข้าด้วยกันจะช่วยให้เอไอเอสสามารถเพิ่มประสิทธิภาพต้นทุนได้อีกด้วย ท้ายที่สุด บุคลากรยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนั้นท่ามกลางการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เอไอเอสจึงเน้นย้ำให้พนักงานเตรียมรับมือต่อการเติบโตในอนาคต พร้อมสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้บริษัทได้เปิดสถาบัน เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ดิจิทัลซึ่งเปิดสอนหลักสูตรที่หลากหลายและเข้าถึงได้ตลอดเวลาโดยจะช่วยเหลือเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากรได้เป็นอย่างดี การเสริมสร้างความแข็งแกร่งดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรของเอไอเอสจะพร้อมใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในกระบวนการทำงานและเข้าสู่เป้าหมายโดยรวมของการเป็น ‘ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์’ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ไลน์ เอไอเอสมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

- 1) สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานบริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน
- 2) ใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม รวมถึงใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทต่างๆ
- 3) สัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับทีโอที และการทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับ กสท. โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 รายละเอียดของทรัพย์สินหลักที่มีสาระสำคัญ มีดังต่อไปนี้

1) สินทรัพย์ถาวร ของเอไอเอสและบริษัทย่อย

ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ประมาณอายุการใช้งาน (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	2 - 20	244,533
สินทรัพย์สิทธิการใช้	กลุ่มบริษัทมีกรรมสิทธิ์ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้	1 - 12	70,503
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	5 - 10	11,934
โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	-	4,266
สินทรัพย์อื่นๆ			5,774
รวม			337,010
หัก ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม			(155,769)
รวม - สุทธิ			181,241

ทั้งนี้ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของเอไอเอสและบริษัทย่อยตามตารางข้างต้น ได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินไว้ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้ โดยมีสัญญาที่สำคัญดังนี้

- สัญญาเช่าและบริการสำหรับที่ทำการสำนักงาน รถยนต์ คอมพิวเตอร์ และสถานีฐาน
- สัญญาบริการ เรื่อง การใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ
- สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม
- สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม เป็นต้น

2) ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

ปัจจุบัน เอไอเอสและบริษัทย่อยมีการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G, 3G, 4G และ 5G และบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมอื่นๆ ภายใต้ ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการจากสำนักงาน กสทช. ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สอง ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ และบริการซิมสายอินเทอร์เน็ตแบบที่สองที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง โดยมีขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาตเป็นไปตามประกาศของ กสทช.

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทได้รับหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ และใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินธุรกิจด้านธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Money) ซึ่งรวมถึงการขายบัตรเติมเงินบนระบบเติมเงินและกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet)

สรุปใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	ค่าธรรมเนียม	วันที่ได้รับใบอนุญาต	อายุใบอนุญาต	วันสิ้นอายุใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 2 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี	ชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราที่ กสทช. กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	7 ธ.ค. 2555	15 ปี	6 ธ.ค. 2570
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 900 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิร์ตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 8 ปี		30 มิ.ย. 2559	15 ปี	30 มิ.ย. 2574
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี		25 ธ.ค. 2558	18 ปี	15 ธ.ค. 2576
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิร์ตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี		21 ก.ย. 2561	15 ปี	15 ก.ย. 2576
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 100 เมกะเฮิร์ตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมพื้นที่เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนี้ (1) ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ไม่น้อยกว่า 50% ของพื้นที่ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ได้รับอนุญาต (2) ครอบคลุมพื้นที่เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น สงขลา และภูเก็ต ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละจังหวัด ภายใน 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม โดยใช้เทคโนโลยี IMT-2020 (5G) ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ไม่น้อยกว่า 50% ภายใน 1 ปี เพื่อรับเงื่อนไขการชำระค่าคลื่นงวดที่ 2-7 ในปีที่ 5-10		21 ก.พ. 2563	15 ปี	20 ก.พ. 2578
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิร์ตซ์		15 ม.ค. 2564	15 ปี	14 ม.ค. 2579
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 1200 เมกะเฮิร์ตซ์		กำหนดรับมอบภายใน กุมภาพันธ์ 2564	15 ปี	15 ปีหลังจากได้รับใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิร์ตซ์ • ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิร์ตซ์		กำหนดรับมอบในช่วงไตรมาส 2 ปี 2564*	15 ปี	15 ปีหลังจากได้รับใบอนุญาต

*วันรับใบอนุญาตอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับกำหนดการของ กสทช.

3) สัญญาเชิงพาณิชย์

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับทีโอที

1. สัญญาการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอเอ็น	เป็นการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (roaming) บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 2x15 เมกะเฮิรตซ์ ของทีโอทีตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา	ชำระค่าตอบแทนในอัตราต่อจำนวนผู้ใช้บริการเป็นรายเดือนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	7 ปี 5 เดือน	3 ส.ค. 2568

2. สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอสบีเอ็น	เป็นผู้ให้เช่าเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมแก่ทีโอที เพื่อให้ทีโอทีนำไปใช้ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ของทีโอที	เอสบีเอ็นได้รับค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์จากทีโอทีตามอัตราและปริมาณการใช้งานที่กำหนดไว้ในสัญญา	7 ปี 5 เดือน	3 ส.ค. 2568

3. สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอเอ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจากทีโอที และทีโอทีตกลงให้บริการพื้นที่และบริการบำรุงรักษาเสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเอเอ็น	ชำระค่าตอบแทนตามจำนวนที่ใช้จริง โดยประมาณการเบื้องต้นรวมมูลค่าสุทธิตลอดอายุสัญญา ประมาณ 28,000 ล้านบาท	10 ปี	31 ธ.ค. 2571

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับกสท.

สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอเอ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจาก กสท. และ กสท. ตกลงให้บริการพื้นที่และบริการบำรุงรักษาเสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเอเอ็น	ชำระค่าตอบแทนค่าใช้บริการเสาโทรคมนาคมและค่าตอบแทนอื่นๆ เป็นรายเดือน	5 ปี	15 ก.ย. 2568

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

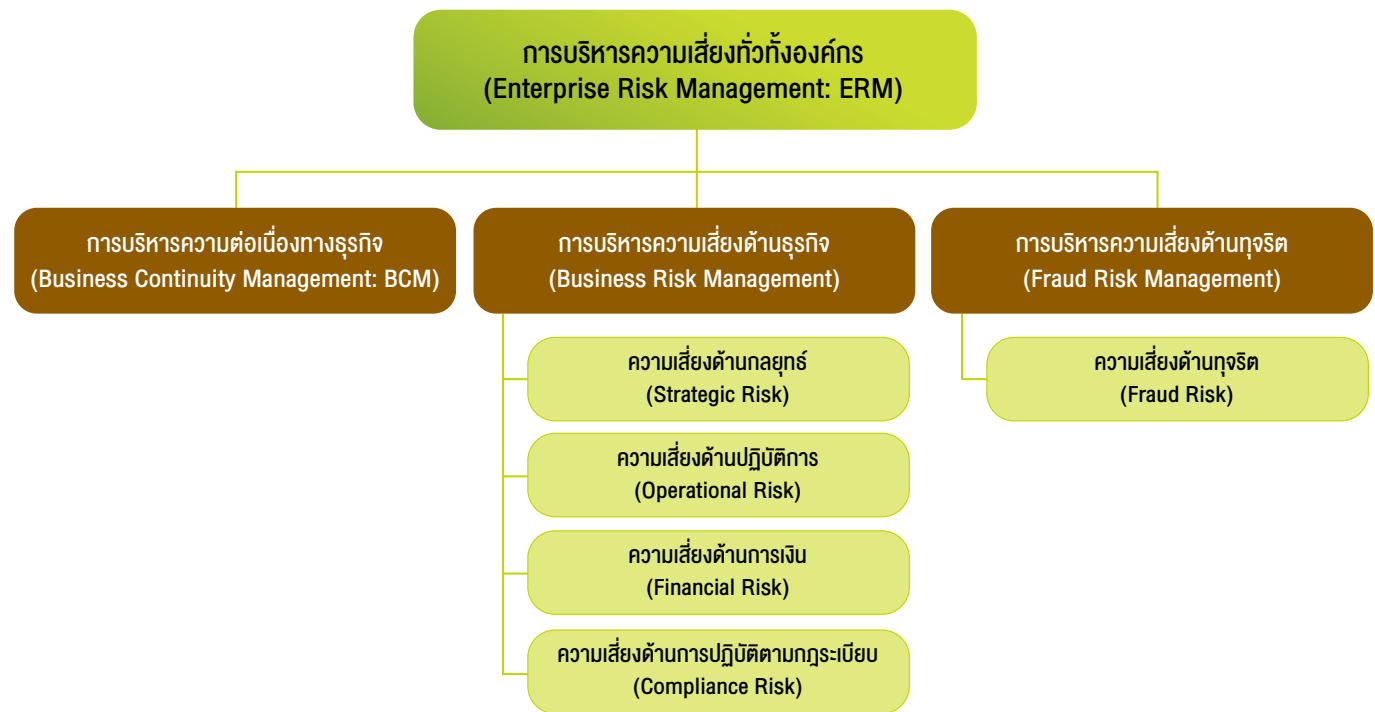
เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้ต้องมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และการประชุมผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง

นโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เอไอเอสและบริษัทในกลุ่ม สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เอไอเอสได้จัดทำและประกาศใช้นโยบายและกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management Policy: ERM Policy) และมีการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว ซึ่งครอบคลุมทั้งในระดับองค์กร และระดับปฏิบัติงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยปัจจุบันโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของเอไอเอส มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้



ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจ (Business Risk Management) เอไอเอสมีการพิจารณาประเด็นสำคัญในด้านต่างๆ อย่างครบถ้วนตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk: S) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk: O) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk: C)

โดยบริษัทมีการจำแนกรายละเอียดภายใต้การพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Environment Social and Governance Risk) ซึ่งเป็นหัวข้อสำคัญที่บริษัทจะพิจารณาภายใต้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นต้น

กรอบโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส ประยุกต์ใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานสากลของ COSO ERM 2017: Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance โดยประยุกต์ใช้กับการบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



1. การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในระดับองค์กร และหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการบริษัท และมีการทบทวนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

2. การระบุเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร และปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น ความต้องการของ ลูกค้า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบต่างๆ เป็นต้น

3. การประเมินระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง ได้แก่ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ร่วมกับโอกาสที่จะเกิดของ ความเสี่ยงนั้นๆ และการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความเสี่ยง ใดๆ ที่อาจส่งผลต่ออีกความเสี่ยงหนึ่ง

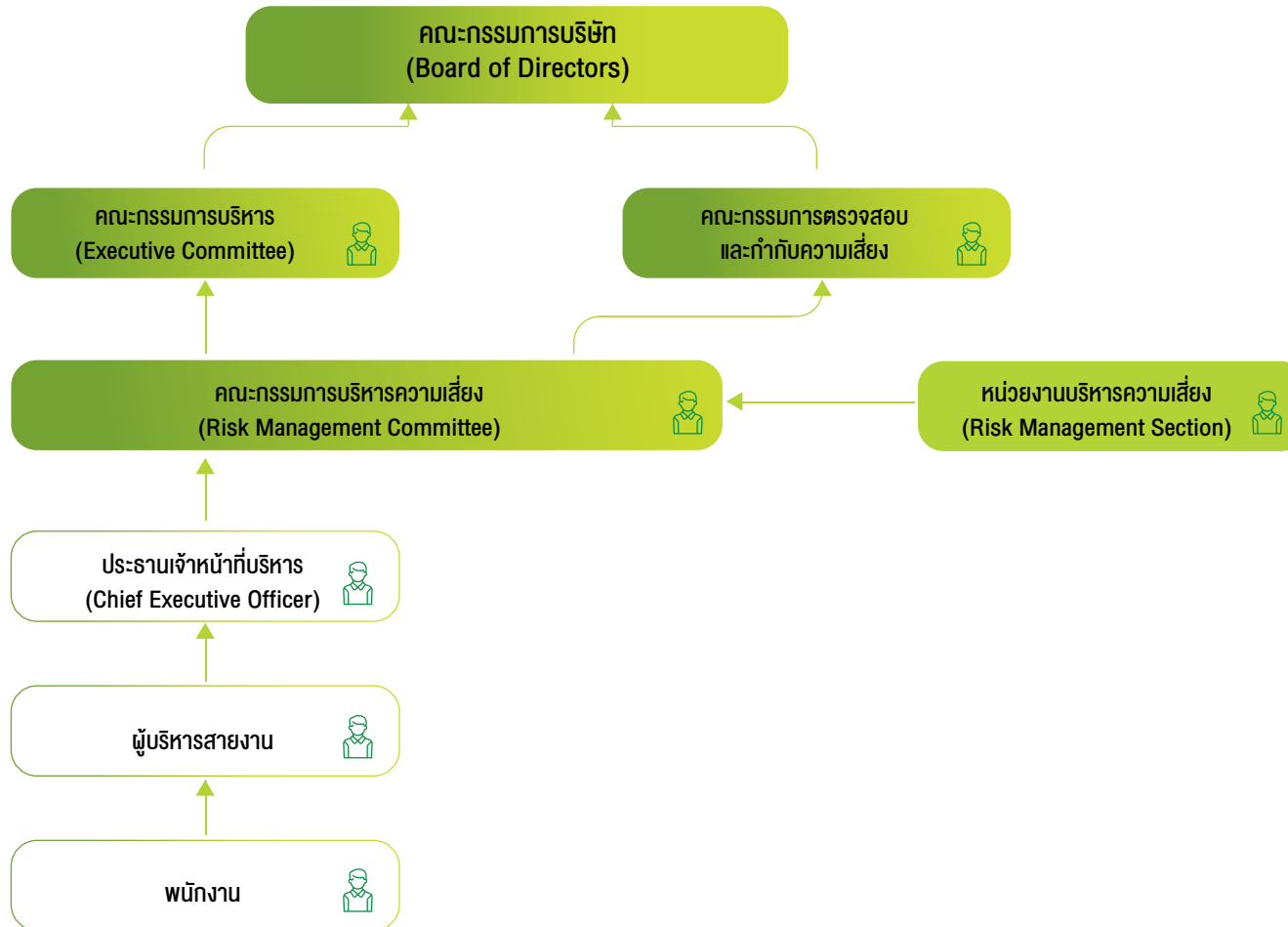
4. การจัดลำดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากความสำคัญของเหตุการณ์และ ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและมีโอกาสทำให้องค์กรต้องเกิด ความเสียหาย

5. การตอบสนองต่อความเสี่ยง ตามแต่ละระดับของความเสี่ยงด้วยวิธีการ ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการ

6. การกำหนดกิจกรรมควบคุม หรือแผนงานเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้

7. การติดตามและการรายงานความเสี่ยง กำหนดให้มีการดำเนินการตาม กิจกรรมควบคุมที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และมีการรายงานผลการบริหาร ความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการ บริหารและคณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ

บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส



คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk appetite and tolerance) รวมทั้งพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงและแผนบริหารจัดการความเสี่ยง (Key risks and mitigation plan) และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้สนับสนุนการกำกับดูแลความเสี่ยงของบริษัทในภาพรวมเพื่อให้เป็นไปตามกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมถึงทำหน้าที่สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานและระบบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กำกับให้ฝ่ายจัดการมีการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามสถานะความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงาน และมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ โดยการประชุมเป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงใหม่ ประเมินระดับความเสี่ยงพร้อมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์จากผลกระทบของความเสี่ยงแต่ละเรื่อง ทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้รับแล้ว และติดตามความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ และผลสำเร็จของตัววัดผลที่เชื่อถือได้จากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยในปี 2563 เอไอเอส มีแผนพัฒนาการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจพร้อมไปกับการกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจให้กับพนักงานในหลายระดับชั้น เพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหาร และจัดการความเสี่ยงได้ดียิ่งขึ้น

หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management Section)

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงานในการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกรอบที่กำหนด ประสานงานให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงมีความเชื่อมโยงกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งจัดทำและนำเสนอแผนงานของหน่วยงานบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee: RMC) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) อีกทั้งเป็นเจ้าของความเสี่ยงที่แท้จริง (Ultimate Risk Owner) ของประเด็นความเสี่ยงทั้งหมดของบริษัท รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท

ผู้บริหารสายงาน

ผู้บริหารสายงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานภายในสายงานมีความเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงในหน่วยงานตาม

กรอบที่บริษัทกำหนด พร้อมนำส่งข้อมูลให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการระบบควบคุมภายใน เพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

พนักงาน

พนักงานมีหน้าที่ในการเรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โดยนำนโยบายและกรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้ในการทำงานประจำวัน

การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต

เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตเพื่อป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและบริหารจัดการประเด็นเรื่องทุจริต โดยนโยบายฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตไว้ 3 ด้าน คือ 1.การป้องกัน เป็นการระบุ ประเมิน ทบทวนและตอบสนองต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและสื่อสารให้พนักงานทุกระดับชั้นตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการรายงานเหตุทุจริต การฉ้อโกงและการประพฤติมิชอบ 2.การตรวจสอบ เป็นการตรวจและสอบสวนการประพฤติมิชอบหรือการทุจริตใดๆ หรือเหตุที่อันควรสงสัยว่าจะเกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าว 3.การตอบสนอง เป็นการดำเนินการกระบวนการสอบสวนรวมถึงกระบวนการลงโทษ

ทั้งนี้ เอไอเอส มีเป้าหมายสำคัญ คือ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักถึงความเสี่ยงของการเกิดการทุจริต รวมถึงการแจ้งเตือนเหตุต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตในทันที และให้ความร่วมมือในการสอบสวนเรื่องทุจริตอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เอไอเอสได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Committee: FRMC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริต รวมถึงสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตเพื่อการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ

การสร้างวัฒนธรรมเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

นอกเหนือจากการกำหนดกรอบการแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรและบทบาทหน้าที่ของพนักงานทุกระดับแล้ว เอไอเอสยังมุ่งส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของการเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเอไอเอสดำเนินมาตรการเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

- ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง และขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยง โดยเผยแพร่ผ่าน อินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้
- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและระดับสายงาน ครอบคลุมถึงกระบวนการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ
- สื่อสารผ่านการจัดงานประกาศผลประกอบการทุกครึ่งปี เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ตรงกันและรับทราบทิศทางและอุปสรรค/ความท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะสั้นและระยะยาว
- ให้ความรู้เรื่องหลักการบริหารความเสี่ยงกับพนักงาน โดยจัดทำเป็นเอกสารนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่บน อินทราเน็ต
- เน้นย้ำและให้ความสำคัญการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงควบคู่กับการจัดทำแผนกลยุทธ์ กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานมีการวางแผนกลยุทธ์ใหม่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องวิเคราะห์ถึงประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมใดๆ และรายงานต่อผู้บริหารสายงาน เพื่อระบุแนวทางการป้องกันหรือลดความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของแผนกลยุทธ์นั้นได้ รวมถึงผนวกเรื่องการจัดการความเสี่ยงอยู่ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติแผนธุรกิจ และการประเมินผลปฏิบัติงาน

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

เอไอเอสมีระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากลทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เพื่อเตรียมการรับมือหากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ เช่น กรณีที่เกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุม ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Process) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบริษัทต่างๆ ในกลุ่มเอไอเอส และบริษัทในเครือ โดยกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และให้มีคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน มีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงกำกับดูแลให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นกึ่งภายในและภายนอกองค์กรอย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก ดังนี้



1. การออกแบบและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ:

นำเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของกระบวนการธุรกิจหลัก มาออกแบบและจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สามารถรองรับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ประกอบกับการพิจารณาความเสี่ยงของเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อระบุบริการหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญ และผลกระทบจากการหยุดชะงักของบริการหรือกระบวนการดังกล่าว รวมถึงกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

2. การนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ:

นำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อนุมัติแล้วไปดำเนินการตามที่ระบุในแผนงาน และสื่อสารแผน บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจพร้อมทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เพียงพอ

3. การซ้อมแผน และทำให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นปัจจุบัน:

จัดการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทำการปรับปรุงแผนงาน ให้เป็นปัจจุบัน และรายงานผลการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ต่อผู้บังคับบัญชาผู้รับผิดชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติให้รับทราบ

4. การทบทวน และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางในการดำเนินธุรกิจ:

การปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในเวลานั้น

ภาพรวมการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสดำเนินกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยครอบคลุมตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระบบงานสำคัญต่างๆ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งในแง่ของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ และผลกระทบหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น เพื่อดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับองค์กร เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบริการสำนักงาน หรือความสูญเสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส

การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับหน่วยงาน จากการประเมินผลกระทบทางธุรกิจหากไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละหน่วยงานได้ เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสำหรับกระบวนการธุรกิจที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้า

การจัดทำแผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรวบรวมกลยุทธ์และขั้นตอนในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้บริการหลักที่สำคัญของเอไอเอสสามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนดเวลาและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical Business Processes) ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการหลัก (Critical Services) และถือเป็นความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

ทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการดำเนินธุรกิจ เช่น การจัดทำแผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อม และการทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

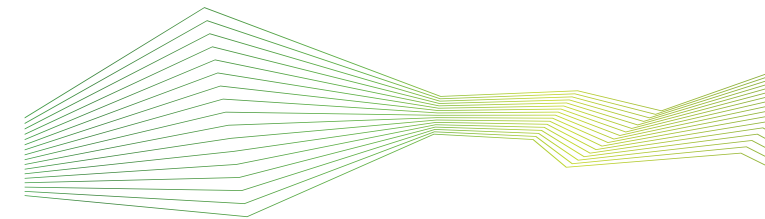
ผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมาและเป้าหมายในปี 2564

ด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 22301:2012 ในธุรกิจบริการคลาวด์ (Cloud Service) และบริการจัดสรรพื้นที่สำหรับการจัดวางหรือติดตั้งเซิร์ฟเวอร์ (Co-Location) ในฐานะที่บริษัทได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดการบริหารความยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการฝึกซ้อมแบบจำลองสถานการณ์ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2563 มีการฝึกซ้อมตามสถานการณ์การเกิดภัยคุกคามมัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) และการโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ (Denial-of-Service (DoS) attack) ที่ศูนย์จัดเก็บข้อมูลหลักของบริษัทที่จะส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของการส่งมอบบริการบางประเภท โดยที่เอไอเอสได้จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะทำให้อเอไอเอสสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity plan) ที่ได้กำหนดไว้

ซึ่งในปี 2564 บริษัทมีเป้าหมายที่จะประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานสากล ISO 22301:2012 ให้ครอบคลุมทุกระดับกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อประสบกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

ด้านระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เอไอเอสมีการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงและมีการรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) รวมทั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการนำเสนอข้อมูลที่มีส่งผลกระทบต่อการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นหรือข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถดำเนินการบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับกรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) ให้แก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีความทันสมัยและเหมาะสมกับปัจจุบัน



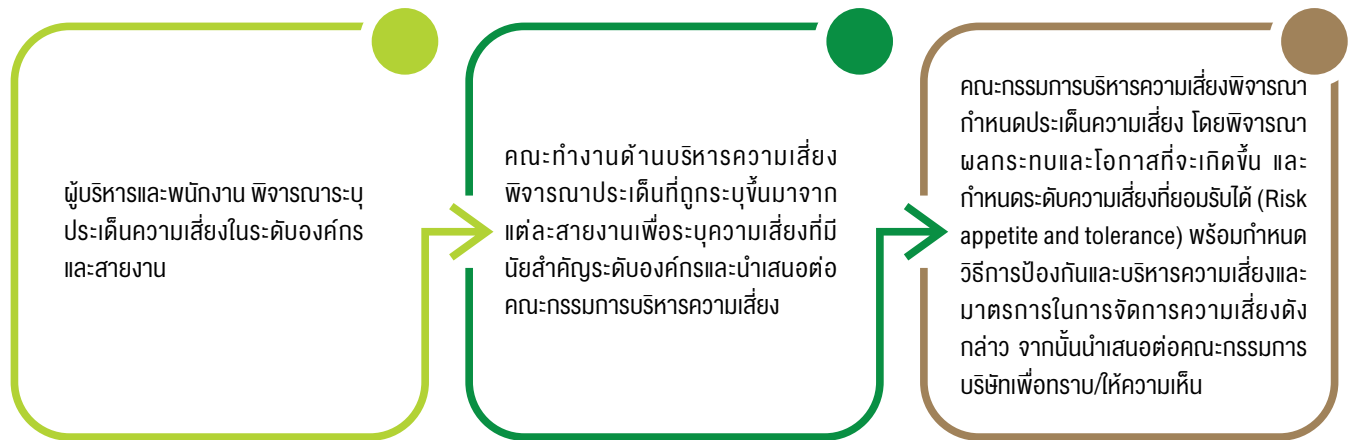
ปัจจัยเสี่ยง

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจจากหลายๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สถานการณ์ใดๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึง อุทกภัย การเกิดไฟป่า ภัยธรรมชาติ หรือ โรคระบาดต่างๆ
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

1. กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปสามารถจำแนกเป็นความเสี่ยงดังนี้

2. ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กสทช. ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม การออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของหน่วยงานภาครัฐ อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน ทำให้ความสามารถในการดำเนินงานของธุรกิจลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลโดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทันทั่วถึงและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อการดำเนินงาน ในกรณีที่มีกฎระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎระเบียบนั้นๆ กระบสิทธิและได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจจะพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
การดำเนินงาน รายได้และต้นทุน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่ผู้สัญญาภาครัฐ ตลอดจนนำส่งส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดี อันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกัน เช่น เรื่องส่วนแบ่งรายได้ เป็นต้น รวมทั้งในบางกรณี กสทช. ได้ออกประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งที่ส่งผลกระทบต่อ การประกอบธุรกิจหรือมีปัญหาในทางปฏิบัติ ที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ หรือส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและ/หรือรายได้ของบริษัท และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอสได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่างๆ ของ กสทช.

(ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาททางกฎหมาย)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาหาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญาฯ ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจ เพื่อพิจารณาตัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
ฐานะการเงินและภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

1. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของเอไอเอส เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้อาจมีโอกาที่จะเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของพนักงานที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ

- ระบบความปลอดภัยของสารสนเทศหากไม่เพียงพอหรือไม่สมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงได้ โดยเฉพาะความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในระบบ
- ภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เช่น การก่อวินาศกรรม (DDoS Attack) การปลอมหน้าเว็บไซต์ (Phishing) การติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware/Virus) เป็นต้น อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจได้

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ ดังนี้

- การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่างๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญของบริษัท
- เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น
- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	โอกาสในการเกิดความเสี่ยงสูงขึ้น

2. ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง

จากการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผู้ให้บริการต่างก็มุ่งขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งการเสนอโปรโมชั่นที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเสนอแพ็คเกจการใช้งานข้อมูลผ่านเครือข่ายแบบไม่จำกัดปริมาณ (Unlimited package) และการเสนอโปรโมชั่นพร้อมดีไวซ์ที่หลากหลาย เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคามากขึ้น

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมในการนำเสนอรูปแบบบริการใหม่ด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปให้กับลูกค้า
- การขยายโครงข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบ Fixed Mobile Convergence (FMC) เพื่อนำเสนอบริการที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การพัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะการเสนอสิทธิประโยชน์เซเรเนด (Serenade Privileges Program) บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาสิทธิประโยชน์และมูลค่าของเซเรเนดในหลายด้าน เช่น ขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าเซเรเนด การเสนอส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์พิเศษแก่ลูกค้าเซเรเนด ขยายสิทธิประโยชน์การให้บริการแก่ลูกค้าเซเรเนดโดยร่วมกับพาร์กเนอร์ชื่อดังต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ก่อตั้งเวิลด์เอนเตอร์เทนเมนต์
- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางการบริการด้วยตนเอง (Self-service) ผ่านทางแอปพลิเคชัน myAIS เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนา AIS Point เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้สิทธิประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- พัฒนากลยุทธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
รายได้ทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาด ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

3. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอันกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันก่อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการใหม่ๆ ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ มีการใช้ประโยชน์จากช่องทางดิจิทัลออนไลน์เข้าถึงลูกค้า มีรูปแบบการทำธุรกิจ (Business model) ที่มีโครงสร้างต้นทุนต่ำกว่าธุรกิจในรูปแบบเดิม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการด้วยลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางในโลกดิจิทัล สำหรับบริการใน

รูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้บริการต้องปรับตัวต่อความท้าทายนี้และพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรักษาฐานลูกค้า สามารถสร้างการเติบโตของรายได้ และรักษาการเติบโตในระยะยาว

โดยเอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี
- พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ติดตั้งช่องทางการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า
- นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ ในรูปแบบใหม่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า
- เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
- พัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี
- พัฒนาการเติบโตในธุรกิจลูกค้าองค์กร (Corporate) และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ (Content) เช่น ขยายการให้บริการเกี่ยวกับ IoT พัฒนาระบบ Cloud Business Ecosystem
- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท
- ลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมโดยแสวงหาแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอกและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อวิจัยและพัฒนาวัตกรรม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยง จากปี 2562
รายได้ทางการเงิน, ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงและส่วนแบ่งการตลาด	คาดว่าจะมีผลกระทบหรือนิยเพิ่ม ขึ้นในระยะยาว (Emerging risk)

4. ความเสี่ยงจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่าน ไปสู่ยุคดิจิทัล

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทันก่วงที่ บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- สรรหาพนักงานที่มีทักษะตรงตามความต้องการของบริษัท รวมถึงการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรในอนาคต
- ร่วมมือกับสถาบันระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อวางรากฐานพัฒนาความรู้และเตรียมความพร้อมแก่พนักงานเฉพาะกลุ่มในการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล รวมถึงสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession plan) พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation) ไปสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging risk)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยง จากปี 2562
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	ไม่เปลี่ยนแปลง

5. ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

เอไอเอสต้องซื้ออุปกรณ์โครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักน้อยราย เนื่องจากข้อจำกัดในการพัฒนาทางเทคโนโลยีของผู้ขาย ซึ่งรวมถึงการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐาน ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้ ประกอบกับในปีที่ผ่านมาสถานการณ์ข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและประเทศสหรัฐอเมริกา มีความตึงเครียดมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านการดำเนินงานของเอไอเอส ในฐานะที่เอไอเอสมีคู่ค้าที่เป็นบริษัทเอกชนในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นหลัก ซึ่งบริษัทคู่ค้าดังกล่าวอาจไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับเอไอเอสได้ตามที่ตกลงไว้

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดนโยบายการจัดซื้อ/จัดจ้าง จากผู้ขาย/ผู้ให้บริการแบบ Multi-vendor สำหรับอุปกรณ์และบริการที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพึ่งพาผู้ขาย/ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นหลัก
- จัดเตรียมรายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการได้ หากผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้
- ควบคุมปริมาณอุปกรณ์สำรอง อะไหล่และ/หรือ สินค้าคงคลัง ให้อยู่ปริมาณที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์/สินค้าหลักที่สำคัญ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยง จากปี 2562
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทาง ธุรกิจและ/หรือภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

6. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทได้ทั้งในเชิงของโอกาสและอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทานภายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่มีผลกระทบต่อกำลังการซื้อของผู้ใช้บริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการใช้งานการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ไร้สายไม่จะเป็นการสื่อสารผ่านเสียง หรือการสื่อสารผ่านข้อมูลต่างๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในประเทศ รวมทั้งค่าบริการในการใช้งานที่ผู้ให้บริการกำหนดอยู่ในระดับที่สามารถจับจ่ายได้ (Affordable price) ทำให้บริษัทได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองในระดับที่ยอมรับได้

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยง จากปี 2562
รายได้/ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

7. ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและ ระบบงานสำคัญ

ด้วยบริการโทรคมนาคมเป็นบริการจำเป็นพื้นฐานสำหรับการติดต่อสื่อสารของประชาชนและธุรกิจ หากกรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลักด้านโครงข่าย และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการส่งมอบบริการให้ลูกค้าและรายได้ของบริษัท

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีการสร้างระบบสำรองที่จำเป็นในบางส่วนเพื่อรองรับ (redundancy) ระบบปฏิบัติงานหลักที่สำคัญและจำเป็นในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งมีการวางแผนเพื่อลดผลกระทบจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ หรือภัยธรรมชาติ เช่น ดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณตามมาตรฐานการออกแบบ EIA-222C ให้สามารถรองรับความแรงลมในระดับที่สูงกว่าข้อมูลความแรงลมที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย การยกความสูงของสถานีฐานโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงจากอุทกภัยร้ายแรงสุดในปี 2554 เป็นต้น รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM Policy) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน โดยให้มีการซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

นอกเหนือจากนี้ เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2012 Business Continuity Management System ในฐานะที่ได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุการณ์หรือภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดการบริหารความยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรได้อย่างแท้จริง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยง จากปี 2562
รายได้ ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง

8. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate change) ถือเป็นปัญหาระดับสากล ที่อาจส่งผลกระทบในระยะยาวต่อการดำเนินการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่การดูแลรักษาโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย ต้นทุนในการให้บริการ ความต่อเนื่องของสินค้าบริการในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท รวมถึงผลในเชิงเศรษฐกิจสังคม อันสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิโลกที่กระทบต่อสภาพการอยู่อาศัยและระบบอาหารและเกษตรกรรม นอกจากนี้ การผลักดันของรัฐบาลทั่วโลกและการปรับตัวของธุรกิจเข้าสู่สังคมที่ลดการปล่อยคาร์บอน (Decarbonization) สร้างให้เกิดความเสี่ยงในการเปลี่ยนผ่าน (Transition risk) ซึ่งกระทบทั้งในด้านต้นทุนการทำธุรกิจและมูลค่าของทรัพย์สิน เพื่อลดผลกระทบในระยะยาว เอไอเอสได้ดำเนินการเพื่อลดทอนความเสี่ยงในด้านต่างๆ ดังนี้

- การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยกำหนดเป้าหมายปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม
- การเลือกใช้และปรับปรุงอุปกรณ์ส่วนต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพพลังงานสูงขึ้นและช่วยลดค่าไฟ
- เพิ่มสัดส่วนการใช้งานพลังงานทดแทนของบริษัท เช่น การติดตั้งแผงโซลาร์เพื่อผลิตพลังงานจากแสงอาทิตย์บนอาคารคาตาเซ็นเตอร์และสถานีฐาน
- ดำเนินการกำจัดซากอุปกรณ์โครงข่ายที่หมดอายุอย่างถูกวิธีเพื่อให้เกิดการรีไซเคิล รวมถึงโครงการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือจากผู้บริโภคเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล
- สนับสนุนให้ลูกค้ารับบริการต่างๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรับใบแจ้งหนี้ (e-statement) การชำระค่าบริการ (e-payment) การเติมเงิน (e-top up) และการรับใบเสร็จ (e-receipt)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยง จากปี 2562
การหยุดชะงักทางธุรกิจ/ค่าบำรุง รักษาอุปกรณ์ และต้นทุนในการ ดำเนินธุรกิจในระยะยาว	คาดว่าจะมีผลกระทบหรือมีน้อยเพิ่ม ขึ้นในระยะยาว (Emerging risk)

9. ความเสี่ยงจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปีที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในวงกว้าง การใช้ชีวิตในรูปแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคลดลง แต่ความต้องการการใช้งานด้านการสื่อสารและข้อมูลกลับเพิ่มสูงขึ้น บริษัทต้องหาช่องทาง และนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ทางการเงินของบริษัทโดยตรง นอกเหนือจากนี้การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานของบริษัท ทำให้รูปแบบการดำเนินงานของบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตในรูปแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานเป็นหลัก แต่ก็ยังต้องสามารถรักษาระดับการให้บริการสินค้าและบริการของบริษัทเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ทดแทนการให้บริการที่หน้าร้านค้า บริการจัดส่งสินค้า ให้บริการข้อมูลผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า
- นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ ในรูปแบบใหม่ที่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และยังเป็นการเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า

- นำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในรูปแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ ที่เหมาะสมกับลูกค้าทั่วไป และลูกค้าองค์กร เช่น การทำงานจากบ้าน (Work from home) การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์
- พัฒนาระบบโครงข่ายสัญญาณ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการการใช้งานด้านข้อมูลที่สูงขึ้น
- จัดตั้งศูนย์เฝ้าเหตุ COVID-19 สำหรับภายในบริษัท เพื่อติดตามสถานการณ์รับแจ้งเหตุ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดมาตรฐานในการป้องกัน และรับมือการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคาร กำหนดแนวทางการทำความสะอาดจุดที่มีการสัมผัสร่วม กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ที่มาติดต่อจากภายนอก เป็นต้น
- กำหนดแนวทางให้พนักงานของบริษัทปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) ในช่วงที่มีการระบาดของโรค โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน ควบคู่ไปกับการรักษาระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
รายได้ทางการเงิน / การหยุดชะงักทางธุรกิจ / ความปลอดภัยของพนักงาน	ความเสี่ยงใหม่ปี 2562

10. ความเสี่ยงจากสินค้าและบริการทดแทนที่อาจเกิดขึ้น

การเติบโตอย่างรวดเร็วของการบริการส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบข้อความ เสียง หรือภาพ ผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Over the Top – OTT) ทั้งในแง่ของผู้ให้บริการที่ไม่ต้องลงทุนโครงข่ายสัญญาณเองทำให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่าในแง่ของการให้บริการ และในแง่ของผู้บริโภคที่มีทางเลือกในการใช้บริการ หรือรับชมบริการจาก OTT ได้หลากหลายโดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่ำ หรือบางส่วนสามารถใช้บริการได้ฟรี นอกจากนี้ แนวโน้มการเกิดขึ้นของการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่อาจจะสามารถทดแทนรูปแบบการให้บริการของบริษัท มีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ต้องมีการลงทุนและพัฒนาด้านโครงข่ายตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ยังสามารถสร้างรายได้และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการดำเนินการสูงกว่าผู้ให้บริการ OTT และ/หรือ ผู้ให้บริการในรูปแบบใหม่ ซึ่งเอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี
- พัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี
- พัฒนาการเติบโตในธุรกิจลูกค้าองค์กร (Corporate) และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ (Content) เช่น ขยายการให้บริการเกี่ยวกับ IoT พัฒนาระบบ Cloud Business Ecosystem

- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท
- ศึกษาแนวทางการลงทุน และดำเนินธุรกิจใหม่ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ให้กับบริษัท

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
รายได้ทางการเงินและขีดความสามารถในการแข่งขัน	คาดว่าจะมีผลกระทบหรือนับเป็นเพิ่มขึ้นในระยะยาว (Emerging risk)

11. ความเสี่ยงด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Risk of Data Privacy)

เอไอเอสดำเนินธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งรายบุคคลและลูกค้าธุรกิจจำนวนมาก และจำเป็นต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรัดกุมเพื่อปกป้องความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการเปิดเผยข้อมูลที่มีการร้องขอและดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) และ General Data Protection Regulation (GDPR)

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- จัดตั้ง Data Protection Office (DPO) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบดูแลและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม
- กำหนดนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับกฎหมาย และประกาศจากภาครัฐสืบเนื่องจากกฎหมายต่างๆ
- กำหนดกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและการเข้าถึงข้อมูลที่รัดกุม ออกแบบมาตรการควบคุมที่เหมาะสม และมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ
- ในกรณีที่บริษัทจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานรัฐตามที่ร้องขอ บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบอำนาจทางกฎหมายและพิจารณาเนื้อหาของข้อมูลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และจะต้องไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
- มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าในกรณีที่ข้อมูลรั่วไหลหรือได้รับผลกระทบ รวมถึงกระบวนการจัดการและเยียวยา

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
ภาพลักษณ์ของบริษัท / บทปรับจากหน่วยงานกำกับดูแล	ความเสี่ยงใหม่ในปี 2562

ความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่างๆ ดังนั้นความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2562
รายได้/ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง