การประกอบธุรกิจ และผลการดำเนินงาน

1

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ตลอดระยะเวลากว่า 32 ปีที่เอไอเอสให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่สังคมไทย โดยเริ่มต้นดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมการงานหรือสัมปทานซึ่งเอไอเอสได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 มีระยะเวลา 25 ปี ต่อมาในปี 2553 มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจกระจายเสียงและโทรคมนาคม เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้ใบอนุญาตในการประกอบกิจการ เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย ที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมเข้าสู่ระบบใบอนุญาต เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วิสัยทัศน์ของเอไอเอส

“มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย”

พันธกิจ

- ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนินชีวิต รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ
- ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉงให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวก และมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

AIS

สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

เอไอเอสเปลี่ยนแปลงจาก “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” สู่ “ผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ”

ส่งมอบประสบการณ์ดิจิทัลเหนือระดับ โดยดำเนินธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้วยเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส” ให้บริการระบบรายเดือน, บริการระบบเติมเงิน, และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ หรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 240 ปลายทางทั่วโลก

บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง

ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (FTTx)ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์”

บริการลูกค้าองค์กร

ให้บริการด้านคลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center), บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security), งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และบริการด้านไอซีทีโซลูชั่น (ICT solution) ให้กับลูกค้าองค์กร ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรที่หลากหลาย

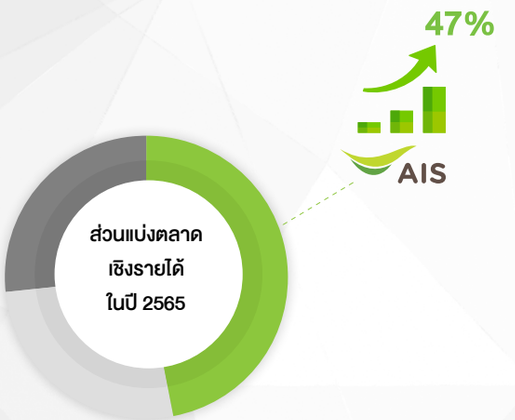
บริการดิจิทัลเซอร์วิส

เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นจากฐานธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาวสอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

ณ สิ้นปี 2565 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 337,044 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 579,971ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 7 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

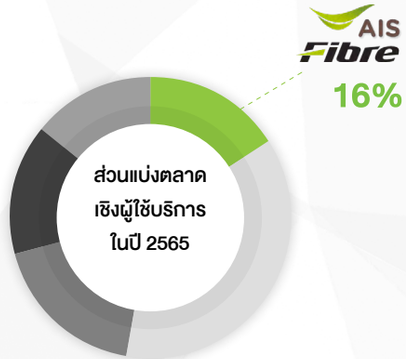


“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ”

ณ สิ้นปี 2565 เอไอเอสยังคงรักษาความแข็งแกร่งและเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้เป็นอันดับหนึ่งอยู่ที่ร้อยละ 47 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 46.0 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 90 ของรายได้จากการให้บริการรวม เอไอเอสให้บริการด้วยโครงข่ายเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G บนคลื่นความถี่ 26 กิกะเฮิรตซ์ และ 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,450 เมกะเฮิรตซ์ (2x75 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 1,300 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 1,420 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที ปัจจุบันโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสมีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรในประเทศ ประกอบกับการที่เอไอเอสมีจำนวนคลื่นความถี่ที่มากที่สุดในอุตสาหกรรม ทำให้เอไอเอสยังคงความเป็นผู้นำทั้งในเชิงคุณภาพและการให้บริการในปัจจุบัน

นอกจากนั้นเอไอเอสยังคงต่อยอดการเป็นผู้นำการให้บริการ 5G ในประเทศไทย หลังจากที่ได้เปิดให้บริการ 5G อย่างเป็นทางการในปี 2563 เอไอเอสได้ดำเนินการขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่อง โดยมีความครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัด และครอบคลุมร้อยละ 85 ของประชากรในประเทศ ณ สิ้นปี 2565 พร้อมด้วยคลื่นความถี่ที่มากที่สุดในอุตสาหกรรม เอไอเอสพร้อมรองรับการเติบโตของผู้ใช้งานเครือข่าย 5G ซึ่งเติบโตอย่างก้าวกระโดด และส่งมอบประสบการณ์การใช้งาน 5G ในหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กรธุรกิจ ในปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้าผู้ใช้บริการเครือข่าย 5G กว่า 6.8 ล้านราย

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน
ได้แก่ ทรู เอ็นที 3BB และอื่น ๆ ”

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ ในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 77 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 8.8 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 2 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 8 ของรายได้การให้บริการหลัก โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 2.2 ล้านราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 16 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

เสริมศักยภาพในธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร

เอไอเอสได้ต่อยอดการให้บริการลูกค้าองค์กร ซึ่งจากเดิมคือการให้บริการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และระบบอินเตอร์เน็ตลิ้งค์ (Enterprise Data Service) สำหรับลูกค้าองค์กร โดยขยายบริการให้แก่บริษัทขนาดใหญ่จนถึงบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (End-to-End) ได้แก่ บริการคลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center), บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security), งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และบริการด้านไอซีทีโซลูชั่น (ICT Solution) หรือกลุ่ม CCIID เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลให้แก่องค์กรธุรกิจ (Digital Transformation) โดยในปี 2561 เอไอเอสได้เข้าซื้อ บริษัท ซีเอส ล็อกซ อินโฟ จำกัด (มหาชน) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการให้บริการลูกค้าองค์กรแบบครบวงจรมากขึ้น ซึ่งรายได้จากธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร (ไม่รวมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ในปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 3.9 ของรายได้จากการให้บริการรวม ยิ่งไปกว่านั้นด้วยความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเครือข่ายของเอไอเอส ร่วมกับคุณสมบัติของเทคโนโลยี 5G ทั้งด้านความเร็วของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความหน่วงในการรับส่งข้อมูลที่น้อยมาก และความสามารถในการรองรับการใช้งานในหลากหลายอุปกรณ์พร้อมกัน ทำให้เอไอเอสสามารถนำเทคโนโลยี 5G เข้าไปสนับสนุนการทำงานและการให้บริการสำหรับภาคอุตสาหกรรมและลูกค้าองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในหลากหลายอุตสาหกรรม อาทิเช่น โรงงานอัจฉริยะ (Smart Factory) ในอุตสาหกรรมการผลิต, ที่อยู่อาศัยอัจฉริยะ (Smart Property) ในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ หรือ ภาคขนส่ง (Logistics and Transportation) นอกจากนั้นเอไอเอสยังได้เริ่มให้บริการ 5G ในรูปแบบใหม่ๆ อาทิ บริการอินเทอร์เน็ตองค์กรแบบไร้สาย (5G Fixed Wireless Access), 5G Network Slicing, 5G private network เป็นต้น

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บริการด้านโครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชั่นด้านดิจิทัล เพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) และบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น ๆ อาทิเช่น แพลตฟอร์มการให้บริการนายหน้าค้าประกัน และ โฆษณาดิจิทัล ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการเชื่อมต่อดาต้าและการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Service Provider) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 4 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสในส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์ และย่าน 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์ โดยมีอายุใบอนุญาตโดยเฉลี่ยประมาณ 15 ปี เมื่อสิ้นสุดการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ กสทช.จะดำเนินการตามกฎหมายเพื่อจัดสรรใหม่โดยการประมูลคลื่นความถี่ต่อไป

เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสบทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

	2563		2564		2565	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้รวมจากการให้บริการ	**143,316**	**82.9**	**144,791**	**79.8**	**146,009**	**78.7**
1.1 รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	118,082	68.3	117,244	64.7	116,696	62.9
1.2 รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	6,959	4.0	8,436	4.7	10,064	5.4
1.3 รายจากได้การให้บริการอื่นๆ	4,552	2.6	5,291	2.9	6,274	3.4
1.4 รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่ายและค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์	13,722	7.9	13,820	7.6	12,976	7.0
2. รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์	**29,574**	**17.1**	**36,542**	**20.2**	**39,476**	**21.3**
รายได้รวม	**172,890**	**100.0**	**181,333**	**100.0**	**185,485**	**100.0**

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินและรายเดือน บนโครงข่ายเทคโนโลยี 5G/4G/3G/2G
- การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์ไอทีเกี่ยวเนื่องกับการสื่อสาร
- บริการโรมมิ่ง และโทรออกต่างประเทศ

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์สำหรับลูกค้าครัวเรือนทั่วไปและสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย

ธุรกิจบริการสำหรับลูกค้าองค์กร

- บริการการส่งข้อมูลสำหรับองค์กร
- คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์สำหรับองค์กร
- บริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
- IoT หรือ Internet of Things
- ไอซีที โซลูชั่น
- AIS 5G สำหรับธุรกิจ
- บริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

- วิดีโอแพลตฟอร์มและคอนเทนต์
- ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ
- แพลตฟอร์มการให้บริการนายหน้าค้าประกัน
- ดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น ๆ

สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 5G, 4G, 3G และ 2G โดยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ปัจจุบันเอไอเอสมีคลื่นความถี่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 1,450 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์ และย่าน 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์

ในปัจจุบันโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร สำหรับในปี 2565 ที่ผ่านมาเอไอเอสได้ขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการด้านดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น โดย ณ สิ้นปี 2565 โครงข่าย 5G ของ AIS มีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 85 ของประชากรในประเทศ และกว่าร้อยละ 99 ของประชากรในกรุงเทพฯ และเปิดให้บริการ 5G ในพื้นที่สำคัญใน 77 จังหวัดของประเทศไทย ทั้งนี้ได้ครอบคลุมกว่าร้อยละ 99 ของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตของคลื่น 2600 เมกะเฮิรตซ์

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ในรูปแบบบริการรายเดือนและระบบเติมเงิน ปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้ากว่า 46.0 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 13 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 33 ล้านเลขหมาย นอกจากนี้เอไอเอสยังให้บริการซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือนแบบออนไลน์ครบวงจรภายใต้แบรนด์ GOMO เพื่อทำตลาดในกลุ่มลูกค้าเจเนอเรชั่นใหม่ที่เน้นการใช้งานและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อมูลเกี่ยวกับ GOMO สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก https://gomo.th

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง

เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ ในปี 2558 ด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (ใยแก้วนำแสง) ซึ่งเป็นการต่อยอดธุรกิจจากโครงสร้างโครงข่ายไฟเบอร์ที่มีอยู่บนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงขยายได้อย่างรวดเร็ว โดยในปี 2565 ได้ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมกว่า 8.8 ล้านครัวเรือนในทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 2.2 ล้านราย โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอส ไฟเบอร์ มุ่งเน้นในการเป็นผู้นำในด้านคุณภาพของบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นในตลาด ด้วยแนวคิด “ยกระดับคุณภาพบริการ เน็ตบ้านที่คุณมั่นใจ 24 ชั่วโมง” ด้วยการรักษา “มาตรฐานบริการทันใจภายใน 24 ชั่วโมง” ที่พร้อมดูแลลูกค้าเน็ตบ้านครบทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย 1) มาตรฐานแก้ปัญหาภายใน 24 ชม. 2) มาตรฐานบริการติดตั้งเร็วภายใน 24 ชั่วโมง 3) มาตรฐานช่างนัดตรงต่อเวลา เพื่อส่งมอบประสบการณ์ และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างราบรื่นที่สุด พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์Routerอัจฉริยะด้วยระบบจัดการแบบAIและ VIPService ให้ประสบการณ์ที่ดีที่สุด ตอบโจทย์ทุกฟังก์ชั่นการใช้งาน เพื่อควบคุมการปล่อยสัญญาณ Wi-Fi ให้เหมาะสมกับรูปแบบการใช้งานของทุกคนในบ้าน นอกจากนั้น เอไอเอส ไฟเบอร์ ยังได้นำ High Performance Router ที่รองรับความเร็วของสัญญาณกว่า 2Gbps เป็นครั้งแรกในประเทศไทย นอกเหนือจากบริการอินเทอร์เน็ตผ่านไฟเบอร์แล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ให้บริการคอนเทนต์ระดับโลกเพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬา ความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX และมุ่งนำเสนอครบทุกบริการในแพ็กเกจเดียว ทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับชมคอนเทนท์ระดับโลก และการใช้งาน AIS Super WiFi แบบไม่จำกัด รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.ais.co.th/fibre

ธุรกิจบริการสำหรับลูกค้าองค์กร

บริการการส่งข้อมูลสำหรับองค์กร (Enterprise Data Network Services)

เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการด้านการเชื่อมต่อพื้นฐานอย่างครบวงจรสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งในรูปแบบ Broadband อย่างเอไอเอส ไฟเบอร์ ที่เหมาะกับการใช้งานแบบทั่วไปขององค์กรขนาดกลางและย่อม หรือ Corporate Internet สำหรับองค์กรที่ต้องการอินเตอร์เน็ตคุณภาพสูงที่มีการการันตีการใช้งาน นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมต่อแบบวงจรส่วนตัว(Private Data Circuit) ด้วย MPLS บริการเชื่อมต่อระหว่างประเทศอย่าง IPLC และการเชื่อมต่อไร้สายด้วย WiFi/4G

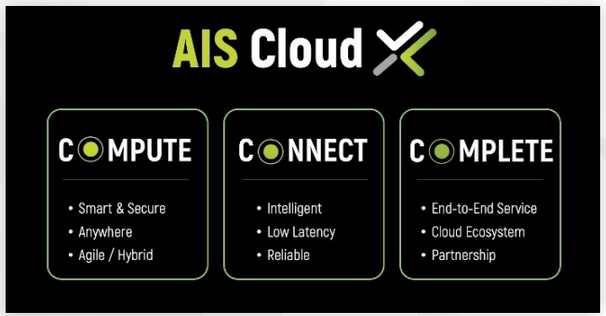
นอกเหนือจากการเชื่อมต่อขั้นพื้นฐาน AIS ยังให้บริการโซลูชั่นที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพของการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า อาทิ SD-WAN ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันและการควบคุมเครือข่าย Managed Network Service ที่ช่วยบริหารจัดการเครือข่ายให้แก่องค์กรด้วยผู้เชี่ยวชาญจาก AIS รวมถึงการนำ 5G มาใช้งานจริงกับภาคธุรกิจด้วยบริการ 5G FWA ที่จะช่วยให้การใช้งานเครือข่ายไร้สาย

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ผ่าน 5G ความเสถียรและคุณภาพเทียบเคียงกับการเชื่อมต่อแบบมีสาย แต่ติดตั้งได้ง่ายและรวดเร็วกว่า

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์ https://business.ais.co.th/solution/network.html และ https://business.ais.co.th/5g/fwa.html

คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์สำหรับองค์กร



ปัจจุบันเทคโนโลยี Cloud computing เริ่มเข้ามามีบทบาทในองค์กร บริษัทและหน่วยงานภาครัฐอย่างมาก เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่จะรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่กำลังเข้ามา อีกทั้งยังเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อเพิ่มความสามารถ ในการแข่งขันกับตลาดมากขึ้น และยังช่วยจัดการเรื่องของค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกิจการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการลงทุนเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้อง ลงทุนซื้ออุปกรณ์ใหม่ ๆ ต่อเนื่องเหมือนวิธีการสมัยก่อน

โดยเฉพาะสำหรับองค์กรที่ต้องการลดต้นทุนในส่วนของทรัพยากรทางด้านไอที แต่ยังคงต้องการระบบไอทีที่มีเสถียรภาพและมีความปลอดภัยสูง เพื่อให้สามารถ ตอบสนองความต้องการในการใช้งานขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์ บริการ AIS Business Cloud จึงเป็นทางเลือกใหม่ของกลุ่มลูกค้าองค์กรในปัจจุบัน ที่ต้องการเตรียมความพร้อมและเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการทำธุรกิจยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เอไอเอสซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านคลาวด์แบบครบวงจรได้ขยายความร่วมมือกับคู่ค้าและพาร์ทเนอร์ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล อาทิเช่น Microsoft, AWS by Amazon, และ Huawei เป็นต้นในการพัฒนาโซลูชั่นและการให้บริการคลาวด์อย่างต่อเนื่อง

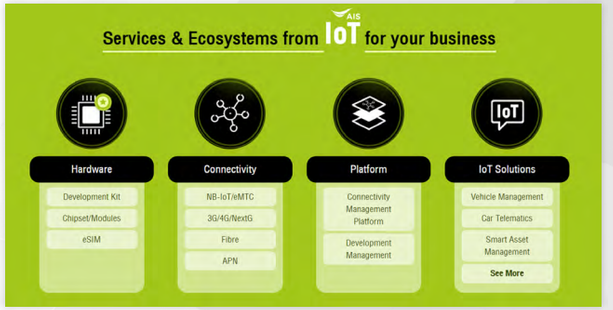
โดยในปี 2565 ที่ผ่านมา AIS ได้เปิดตัว “AIS CloudX” ระบบนิเวศน์คลาวด์อัจฉริยะ (Intelligent Cloud Ecosystem) ที่พร้อมช่วยธุรกิจให้สามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคลาวด์ รวมถึงแอปพลิเคชันและโซลูชันที่ต้องการการประมวลผลอย่างรวดเร็ว รองรับงานที่ต้องการความแม่นยำสูง (Critical Mission) และงานที่ต้องการความหน่วงต่ำ (Low Latency) รวมถึงการทำงานร่วมกับ VMware ในการเป็นพาร์ทเนอร์ผู้ให้บริการ Sovereign Cloud รายแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุด ช่วยลดต้นทุนและความซับซ้อนในการออกแบบระบบเหมาะสำหรับธุรกิจที่ต้องการเก็บข้อมูลในประเทศ หรือมีการกำกับดูแลจากหน่วยงานเฉพาะ นอกจากนั้นเพื่อเติมเต็มการให้บริการคลาวด์อย่างครบวงจร เอไอเอสยังได้จับมือกับ Cisco เปิดให้บริการ Cloud Security ระบบรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ของระบบคลาวด์เต็มรูปแบบเพื่อให้องค์กรภาคธุรกิจไทยมีขีดความสามารถในการรับมือกับภัยด้านไซเบอร์ในองค์กร รวมถึงลดต้นทุนการดำเนินการและค่าใช้จ่ายด้านความปลอดภัยไซเบอร์

ในด้านธุรกิจศูนย์ข้อมูล (Data center) บริษัทมีศูนย์ข้อมูลในหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศรวม 11 แห่ง ให้บริการแบบ Carrier Neutral คือไม่จำกัดมีเดียในการเชื่อมต่อภายในศูนย์ข้อมูล เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า และได้รับการรับรองมาตรฐานสากลทั้งในด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารจัดการ และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมเจ้าหน้าที่วิศวกรปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนการให้บริการเชื่อมโยงทั้งภายในและต่างประเทศแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ลูกค้าองค์กรตลอดจน SME สามารถลดต้นทุนด้านไอทีและการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความปลอดภัยสูงสุด

นอกจากนั้น บริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อย เอไอเอส ดีซี เวนเจอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมพัฒนาธุรกิจศูนย์ข้อมูลในประเทศไทย ร่วมกับ บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) (GULF) และ บริษัท Singapore Telecommunications Limited ความร่วมมือในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันพัฒนาธุรกิจศูนย์ข้อมูล (Data Center) ในประเทศไทย โดยเล็งเห็นถึงการเติบโตของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในไทย จากความต้องการของภาคธุรกิจและองค์กรต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นำมาซึ่งความต้องการในการจัดเก็บข้อมูลปริมาณมากและมีระบบประมวลผลที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ธุรกิจศูนย์ข้อมูลนี้มุ่งในการสร้างโครงการใหม่ (Greenfield Data Centers) ที่มีการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยและมีความปลอดภัยสูง รวมถึงมีการจัดการด้านพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการใช้แหล่งพลังงานหมุนเวียนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืนในประเทศไทย

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์
http://business.ais.co.th/cloud/index.html

IoT หรือ Internet of Things



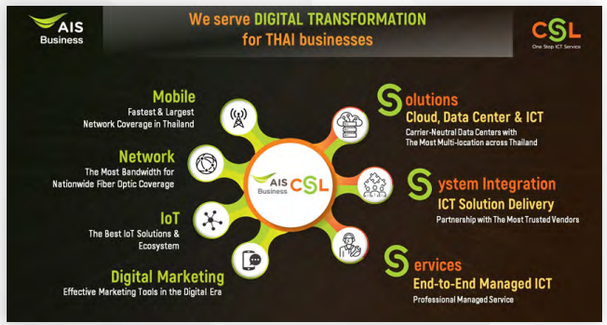
เอไอเอสให้บริการ IoT สำหรับธุรกิจ โดยการพัฒนา Ecosystem ที่ครอบคลุมตั้งแต่งานวิจัยและพัฒนาจนถึงโซลูชั่นสำเร็จรูปสำหรับธุรกิจ

โดยเน้นการสร้างเครือข่ายที่รองรับโซลูชั่น IoT ได้แก่ เครือข่าย 3G, 4G เพื่อการใช้งานอุปกรณ์ประเภท Broadband ประสิทธิภาพสูง เครือข่าย NB-IoT สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้พลังงานต่ำ และเครือข่าย 5G สำหรับโซลูชั่นที่ต้องการความแม่นยำสูง หรือ Low Latency รวมถึงพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารจัดการการเชื่อมต่ออุปกรณ์ และการสร้างเครือข่ายเฉพาะที่มีความปลอดภัย เช่น โซลูชั่นด้านการเงินการธนาคาร การขนส่งและโลจิสติก อุตสาหกรรมการผลิต เป็นต้น

นอกจากนี้ เอไอเอสมีอุปกรณ์และชุดพัฒนาที่หลากหลาย ตั้งแต่อุปกรณ์ DEVIO Series ที่รองรับการเชื่อมต่อผ่านเครือข่าย NB-IoT จนถึงชุดพัฒนา AIS 4G Board ที่รองรับการเชื่อมต่อผ่าน 4G ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งได้มาตรฐานรองรับการเชื่อมต่อกับ Microsoft Azure IoT Suite ทำให้สามารถพัฒนาแอพพลิเคชันต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และต่อยอดความสามารถในการจัดการข้อมูลบน Cloud Platform จาก Microsoft ได้ทันที

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์
https://business.ais.co.th/iot/

ไอซีที โซลูชั่น

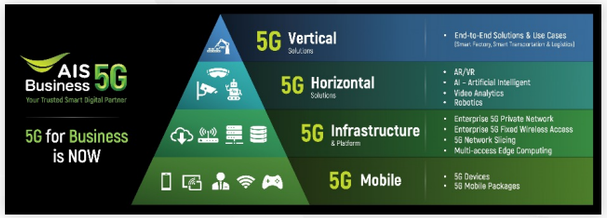


เอไอเอสให้บริการ ICT Solution ผ่านบริษัทย่อย ซีเอสแอล (CSL) ซึ่งมีประสบการณ์ยาวนานในการให้บริการกับหลากหลายกลุ่มธุรกิจทั้งองค์กรภาครัฐ เอกชน ภาคอุตสาหกรรม การค้า และสถาบันการศึกษา โดยให้บริการโซลูชั่นด้านการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Workplace), โครงข่ายพื้นฐาน (Network Infrastructure), WiFi, โซลูชั่นด้านความปลอดภัยที่ครอบคลุมสภาพแวดล้อมการทำงานยุคใหม่แบบ Hybrid work, บริการการจัดการแบบครบวงจร (Managed Service) ซึ่งให้บริการครอบคลุมทั้ง การตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ดูแลระบบ แก้ไขปัญหา จัดเตรียมอุปกรณ์ทดแทน และการวางแผน

ด้วยความร่วมมือของซีเอสแอลกับพันธมิตร และคู่ค้าระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เช่น CISCO, Dell, Fortinet, HPE เป็นต้น ซีเอสแอลสามารถส่งมอบโซลูชั่นแบบ End-to-End ให้กับลูกค้าองค์กรได้ พร้อมด้วยบริการหลังการขายจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญที่ได้สอบผ่านตามมาตรฐานของคู่ค้าระดับโลก

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์
https://csl.co.th/Web/index.aspx

AIS 5G สำหรับธุรกิจ (5G for Business)



5G เป็นโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลสำหรับธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งมีขีดความสามารถใหม่ ๆ ที่จะส่งเสริมภาคธุรกิจในการปรับองค์กรในยุคดิจิทัล (Digital transformation) และสามารถประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม โดย AIS มีบริการ 5G สำหรับลูกค้าองค์กรธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ทั้งแพ็กเกจการใช้งานสำหรับอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (5G Mobile Broadband), การใช้งานเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับธุรกิจ (5G Infrastructure & Platform) เช่น บริการ 5G FWA ซึ่งเป็นการใช้ Broadband ไร้สาย หรือการใช้ Network Slicing, MEC และ Private Network เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแอพพลิเคชั่นสำหรับธุรกิจ, การให้บริการโซลูชั่นที่สามารถประยุกต์ได้กับธุรกิจที่หลากหลาย (5G Horizontal Solutions) เช่น AI, AR/VR, Robotics, Video Analytics เป็นต้น และโซลูชั่นที่ออกแบบสำหรับธุรกิจเฉพาะ (5G Vertical Solutions) อาทิ ภาคอุตสาหกรรมการผลิต, การขนส่งและโลจิสติก, อสังหาริมทรัพย์, ค้าปลีก

เอไอเอสมุ่งเน้นในการทำงานร่วมกับพันธมิตรและสร้าง Ecosystem ในการพัฒนาโซลูชั่นที่จะตอบโจทย์ความต้องการและสามารถนำไปใช้งานได้จริงของภาคธุรกิจ โดยสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่มีผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี (Technology Expert) ทั้งในระดับประเทศ และระดับโลก เพื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการสร้างโซลูชั่นบนแพลตฟอร์ม 5G และเครือข่ายพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญเชิงลึกในแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Industry Expert) ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่มีความเข้าใจ รู้โจทย์ความต้องการ และพร้อมนำเทคโนโลยีและโซลูชั่นไปทดสอบในการใช้งานจริง ประเมินผล เพื่อพัฒนารูปแบบโมเดลธุรกิจที่จะสามารถต่อยอดไปสู่การใช้งานจริงอย่างยั่งยืน

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการด้าน 5G สำหรับธุรกิจสามารถดูได้จากเว็บไซต์ https://business.ais.co.th/5g/

AIS
สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

บริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

เอไอเอสส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจภาควิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมหรือ SME ด้วยแนวคิด “AIS SME 7S” คือเพื่อนที่มั่นใจได้ทุกเรื่อง SME ทั้ง “ง่าย” ในการต่อยอดธุรกิจด้วยหลากหลายบริการที่ตอบโจทย์ SME ทุกประเภท “มั่นใจ” ส่งมอบบริการด้วยโซลูชั่นบนเครือข่ายคุณภาพ และ “ครบทุกมิติ” ดูแลด้วยผู้ชำนาญการพร้อมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้ SME เติบโตอย่างต่อเนื่อง 1) SME Mobile Services – ครบและครอบคลุมทุกคลื่นความถี่ 5G/4G ทุกพื้นที่ เพื่อการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีสะดุด ด้วยหลากหลายแพ็กเกจตามประเภทการใช้งานของแต่ละธุรกิจ 2) SME Internet Services – ครบทุกพื้นที่และทุกบริการเพิ่มเติมเพื่อรองรับธุรกิจ ด้วยเน็ตไฟเบอร์ความเร็วสูงพร้อมอุปกรณ์ Mesh WiFi ที่ช่วยรองรับสัญญาณได้ชัดขึ้นและ WiFi Log ที่เก็บข้อมูลผู้ใช้งานตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ ในการวิเคราะห์ในอนาคต 3) SME Digital Marketing Services – ครบทุกบริการดิจิทัลออนไลน์และเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด อาทิ outsource contact center อย่างครบวงจร บริการทำโฆษณาออนไลน์อย่างมืออาชีพ 4) SME IT & Digital Solutions - ครบเชื่อถือได้กับบริการทางไอทีและโซลูชั่นพิเศษ อาทิ SME Smart MPBX, SME Cloud PBX, ICT Solutions 5) SME Digital e-Services - สำหรับองค์กรยุคดิจิทัล ทั้ง AIS eBiz shop (เปิดเบอร์ใหม่ออนไลน์) eBill (รับบิลออนไลน์) eWithholding Tax (แต่งตั้งเอไอเอสเป็นตัวแทนหักภาษี ณ ที่จ่าย) ePayment (ชำระค่าบริการสะดวกยิ่งกว่าเดิม) เป็นต้น 6) SME Special Privileges – AIS BIZ UP สิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ธุรกิจมาเสริมธุรกิจ SME และ AIS Points แลกความพิเศษยิ่งกว่าสำหรับลูกค้าเอไอเอส และ AIS Privileges, AIS Serenade 7) SME Strategic Partnership – ร่วมเป็น partner กับ AIS เพิ่มโอกาส สร้างยอดขายพร้อมเติบโตไปด้วยกัน

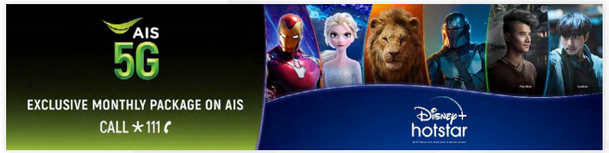
นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้จากเว็บไซต์ https://business.ais.co.th/sme/index.html

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาบริการด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 และมีความต้องการใช้บริการด้านดิจิทัลเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุค New Normal โดยเน้นการพัฒนาบริการต่าง ๆ ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสเน้นใน 3 ด้านหลัก ดังนี้

วิดีโอแพลตฟอร์ม

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



ด้วยความร่วมมือร่วมกับพันธมิตรต่าง ๆ เอไอเอสให้บริการ OTT (over-the-top) ที่มีความหลากหลายของคอนเทนต์ เช่น ภาพยนตร์และซีรีส์ฮอลลีวู้ด ผ่าน Disney+ Hotstar ที่เอไอเอสเป็นพันธมิตรรายเดียวในประเทศไทยที่นำเสนอแพ็กเกจรายเดือน พร้อมส่วนลดแพ็กเกจรายปี และ Netflix, รายการข่าวผ่าน CNN และ BBC World News, โปรแกรมเกี่ยวกับไลฟ์สไตล์ผ่าน BBC Lifestyle, รายการและซีรีส์เกาหลีผ่าน ViU, รายการความบันเทิงทั่วทั้งเอเชียผ่าน iQIYI, รายการกีฬาระดับโลกผ่าน beIN Sports, รวมถึงช่องฟรีทีวี (Free TV) ช่องดิจิทัลและดาวเทียม ทั้งในรูปแบบของการถ่ายทอดสดและแบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video On-Demand)

นอกจากนั้น เอไอเอสยังได้ต่อยอดการรับชมคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยี 5G ผ่านแอพพลิเคชั่น AIS 5G AR/VR โดยนำความสามารถ

ในการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงด้วยความหน่วงที่ต่ำของเทคโนโลยี 5G มาเสริมประสบการณ์โลกเสมือนจริง ซึ่งมีรูปแบบคอนเทนต์ 6 ประเภท ได้แก่ 1. Music - บทเพลง ในรูปแบบ VR 180/360 องศา 2. Star Dating – ให้ลูกค้าได้พบกับศิลปินดาราผ่านโลกเสมือนจริง 3. Travel – ประสบการณ์ท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ 4. Wellness – คอนเทนต์แนะนำการออกกำลังกายเสมือนจริง 5. Education – ส่งเสริมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และความเป็นมาของสถานที่สำคัญในประเทศไทย 6. PLAY News สกู๊ปพิเศษ The Reporters on Ground ในมุมมิติใหม่ของการรายงานข่าวด้วยเทคโนโลยี VR

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

ธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอส ยังคงพลักดันนโยบายภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) เพื่อสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างต่อเนื่อง โดยในปีนี้มีการจับมือกับคู่ค้าทั้งในและต่างประเทศขยายบริการชำระเงินผ่านมือถือข้ามประเทศ (Cross border mobile payment) ให้บริการในเอเชียโดยลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศสามารถชำระเงินผ่าน e-wallet ด้วยสกุลเงินของประเทศตนเองโดยไม่ต้องกังวลกับอัตราแลกเปลี่ยนหรือการถือเงินสดระหว่างเดินทาง

นอกจากนี้ เอไอเอสให้บริการด้านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) แก่ลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY (B2B) โดยการให้บริการลูกค้าองค์กร mPAY เน้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เพื่อให้ธุรกิจองค์กรสามารถมีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับชำระสินค้าและบริการจากลูกค้า โดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงานด้วยตนเอง

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

บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่น ๆ

- **บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing)**

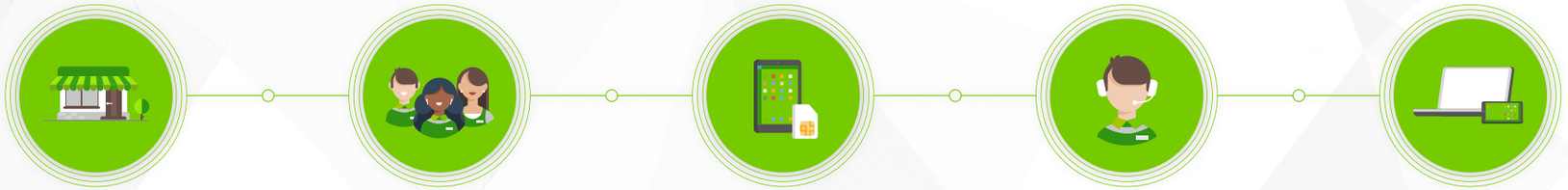
ภายใต้ความร่วมมือกับบริษัท เอดี เวนเจอร์ และบริษัท เทเลอินโฟมีเดีย (ในเครือบริษัท ซีเอสล็อกซอินโฟ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส) ที่มีความสามารถในด้านการทำสื่อโฆษณาออนไลน์ เอไอเอสได้นำจุดแข็งบริการด้านมือถือที่มีฐานลูกค้ากว่า 44 ล้านราย ให้บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing) แก่ลูกค้าองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าองค์กรในการเข้าถึงตลาดของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีแพลตฟอร์มการส่งข้อความสั้น (SMS) ที่สามารถเลือกพื้นที่เป้าหมาย (Location base) และแพลตฟอร์มเครือข่ายโฆษณาในไทย (THAN: Thailand Ads Network) ที่รวบรวมพื้นที่โฆษณาจากเว็บไซต์ยอดนิยมสูงสุดจำนวน 100 เว็บของไทยซึ่งสามารถให้บริการได้หลากหลาย ตั้งแต่การสร้างคอนเทนท์รูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า (Digital Content Creation) การสร้างเว็บไซต์และแอพพลิเคชั่นบนมือถือ (Website & Mobile Application Development) การดูแลบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในนามลูกค้าองค์กร (Social Media Management) การวางแผนสื่อโฆษณาดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตอบรับสูงสุด (Digital Advertising Media Management) รวมถึงการรับทำกิจกรรมทางการตลาดให้แบบครบวงจร (Turnkey Marketing Campaign Solutions)

- **แพลตฟอร์มธุรกิจประกัน**

การสื่อสารและพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ที่ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ บนมือถือ เปิดโอกาสให้บริการด้านประกันภัยสามารถเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกับผู้บริโภคได้มากขึ้น AIS จึงได้ให้บริการโบรกเกอร์ประกันภัยในชื่อทางการค้าว่า “AIS Insurance Service” ซึ่งดำเนินการโดย บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสทริบิวชั่น จำกัด เพื่อให้ผู้บริโภคทั่วไปสามารถเลือกซื้อสินค้าประกันภัยได้สะดวก, ปลอดภัย, และง่ายยิ่งขึ้น โดยปัจจุบัน เอไอเอสได้ให้บริการสินค้าประกันหลากหลายด้าน อาทิ ประกันภัยการเดินทางในและต่างเทศ ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันรถยนต์ และพ.ร.บ. ประกันชีวิตและสุขภาพ เป็นต้น พร้อมอำนวยความสะดวกผ่านการนำสินค้าประกันภัยให้เลือกซื้อได้ผ่านมือถือ และชำระเงินได้ทั้งแบบเติมเงินหรือชำระผ่านบิลรายเดือน รวมถึงช่องทางบัตรเครดิต/เดบิต หรือกระเป๋าเงิน wallet อีกทั้งออกแบบราคาของสินค้าในแต่ละแผนให้เหมาะสมกับกำลังการซื้อของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม เป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าประกันภัยได้ง่ายมากขึ้น

การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 5 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



เอไอเอส ช็อป | ตัวแทนจำหน่าย | ตัวแทนค้าส่ง | ช่องทางจำหน่ายตรง | ช่องทางออนไลน์

1. **เอไอเอส ช็อป** เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอส และตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการรวมกว่า 222 สาขา มีการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส

2. **ตัวแทนจำหน่าย** เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศได้แก่ ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz) ซึ่งมีกว่า 396 สาขา ซึ่งมีศักยภาพสูงในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส, ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้” กว่า 1,117 สาขา ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล และตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกรายย่อยอื่นๆ รวมไปถึงกลุ่มตัวแทนจำหน่ายประเภทห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ กลุ่มเจมาร์ท กลุ่มทีจีโฟน และกลุ่มเซ็นทรัลรีเทล นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้เปิดศูนย์บริการลูกค้าชั่วคราวนอกพื้นที่ห้าง (Temporary shop) เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามากขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

3. **ตัวแทนค้าส่ง** เอไอเอสได้แต่งตั้งตัวแทนค้าส่ง (Advance Distribution Partnership- ADP) ในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อช่วยในการกระจายสินค้าทั้งซิมการ์ดและโทรศัพท์มือถือให้กับร้านค้าปลีกรายย่อย ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 16,300 ร้านค้าทั่วประเทศได้อย่างคล่องตัวยิ่งขึ้น

4. **การจำหน่ายตรง** (Direct Sales and Telesales) เป็นช่องทางการจำหน่ายที่เน้นกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือน โดยเป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และบริการได้ตรงถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น การออกบูธจำหน่าย หรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเครื่องมือส่งเสริมการขายผ่านการใช้แอปพลิเคชัน “AIS Easy App” ทำให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จดทะเบียน และบริการอื่น ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมาได้เพิ่มช่องทาง Telesale ในการบริการตรงถึงลูกค้าผ่านการโทรออกจากทีม Call center ซึ่งเป็นช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

5. **การจำหน่ายและบริการผ่านช่องทางออนไลน์** (Online Channel) เป็นช่องทางที่ส่งเสริมให้ลูกค้าทำรายการได้ด้วยตนเอง (Self-Service) ได้แก่ เว็บไซต์ AIS Online Store, แอปพลิเคชั่น myAIS, ตู้ Kiosk, Chat and shop, Social commerce และ E-marketplace เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาแอปลิเคชั่น myAIS เพื่อเป็นช่องทางการจำหน่ายและบริการที่สะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบริการจบครบในแอปเดียวด้วย Express Service ซึ่งเปรียบเสมือนรับบริการต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่สาขาของเอไอเอส และนอกจากนี้ยังให้บริการด้วย Aunjai ผู้ช่วยอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยี AI ที่จะคอยดูแลในฐานะที่ปรึกษาส่วนตัวให้ลูกค้า แบบ End-To-End ได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ myAIS ยังมีบริการจำหน่ายซิมการ์ด และสมัครอินเทอร์เน็ตบ้าน ซึ่งเป็นการช่วยขยายช่องทางให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าปัจจุบันให้สามารถสมัครใช้บริการเพิ่มเติมกับเอไอเอสได้ทันที

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัล เอไอเอสใช้แนวคิดในการบริการลูกค้า “ที่ 1 ดูแลด้วยใจ ให้ชีวิตดิจิทัล” โดยผนวกทั้งความเข้าใจและความใส่ใจลูกค้าในรายละเอียดให้บริการที่ผสานเทคโนโลยีและการบริการด้วยพนักงาน (Human Touch) เข้าด้วยกัน โดยให้ความสำคัญในการบริการด้วยความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการจัดการด้วยตนเอง รวมทั้งบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละคน (Personalization) เน้นสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างและเสริมศักยภาพการบริการด้วยเทคโนโลยี การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าดำเนินการด้วยเครื่องมือและโครงการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางหลักสำหรับลูกค้าเอไอเอสผ่านแอพพลิเคชั่น myAIS: แอพพลิเคชั่น myAIS เป็นช่องทางหลักของเอไอเอสที่ลูกค้ามีการติดต่อมากที่สุด ด้วยบริการที่มีความสะดวก ง่ายดาย และมีการให้บริการที่จำเป็นครบถ้วน โดยจำนวนการทำรายการผ่านแอพพลิเคชั่น myAIS เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง 16% จากปี 2564 และในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการประจำกว่า 10 ล้านเลขหมายต่อเดือน รองรับการให้บริการแก่ลูกค้าหลากหลายเชื้อชาติและภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาพม่า และ ภาษากัมพูชา

ในปี 2565 แอพพลิเคชั่น myAIS ได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเป้าหมายให้เป็น Everyday Lifestyle App โดยได้เพิ่มการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ ทั้งด้านนำเสนอแพ็กเกจ การบริการลูกค้า และสิทธิพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเอไอเอส สนับสนุนให้ลูกค้าทำรายการต่างๆ ผ่านแอพพลิเคชั่นได้ด้วยตนเองเพิ่มขึ้น ซึ่งในปีที่ผ่านมาแอพพลิเคชั่น myAIS มีการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

AIS Fibre Network Assistance

บริการช่วยเหลือลูกค้าอินเทอร์เน็ตบ้าน AIS Fibre และ AIS PLAYBOX เมื่อมีปัญหาการใช้งาน ด้วยระบบตรวจสอบปัญหาอัจฉริยะอัตโนมัติกว่า 40 รายการ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว พร้อมระบบนัดหมายช่าง และติดตามสถานะการแก้ไขปัญหา 24 ชม. ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ไม่จำเป็นต้องติดต่อคอลเซ็นเตอร์ โดย ณ ในปี 2565 สามารถช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาโดยระบบตรวจสอบปัญหาอัตโนมัติผ่านแอปได้ถึง 70%

Ask Aunjai Ai Virtual Agent “ถามอุ่นใจ”

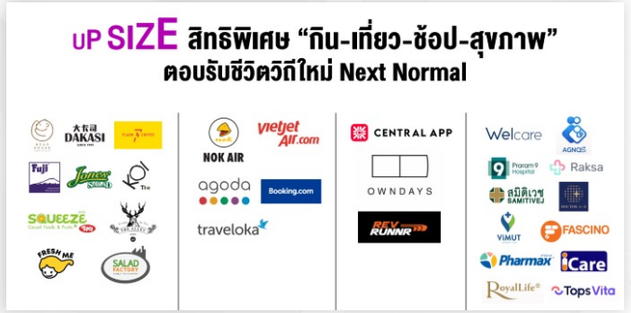
ผู้ช่วยอัจฉริยะที่คอยดูแลลูกค้าในแต่ละเมนูหลัก สามารถให้ข้อมูลได้ทันที พร้อมแนะนำแพ็กเกจที่มีความเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งแนะนำสิทธิพิเศษที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งานแบบแม่นยำ ซึ่งสามารถลดภาระของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ณ สิ้นปี 2565 มียอดใช้บริการสูงขึ้นถึง 27% และมีอัตราการโอนคำถามไปถึงพนักงานในประเด็นปัญหาด้านแพ็กเกจเพียง 0.80%

สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าผ่าน “AIS Privileges และ AIS Points” ด้วยกลยุทธ์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการ เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะส่งมอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าในรูปแบบสินค้าและบริการจากทั้งเอไอเอสและคู่ค้าที่หลากหลาย เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายของลูกค้า ปัจจุบันเอไอเอสมีคู่ค้าด้านสิทธิประโยชน์ที่ร่วมนำเสนอสิทธิพิเศษจำนวน 30,000 ร้านค้า รวมถึงร้านค้าถุงเงินที่เข้าร่วมโครงการพอยท์เพย์ ครอบคลุมกว่า 500,000 ร้านค้าทั่วประเทศ โดยลูกค้าสามารถนำ AIS Points มาแลกส่วนลดสินค้าบริการ ทั้งหมวดกิน/ดื่ม ช้อปปิ้ง ท่องเที่ยว บันเทิง สุขภาพ สิทธิลุ้นรับรางวัลพิเศษ, แพ็กเกจโทร, อินเทอร์เน็ต, ของพรีเมี่ยมเอไอเอส, สติกเกอร์ไลน์, เล่นเกมและส่วนลดบริการ Food Delivery เป็นต้น และในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ยกระดับบริการแลกคะแนนเพื่อรับสิทธิพิเศษ กับโครงการ AIS Point Plus ด้วยการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรคู่ค้าที่มีระบบคะแนนสะสม อาทิ คะแนนสะสมบางจาก โดยกลุ่มบางจาก, ซิติ รีวอร์ด ในเครือธนาคารซิตี้ และเคพอยท์ โดยธนาคารกสิกรไทย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถผูกบัญชีคะแนนสะสม เพื่อใช้คะแนนแลกรับสิทธิพิเศษได้หลากหลายขึ้น ปัจจุบันมีลูกค้าเอไอเอสสมัครสะสม AIS Points จำนวน 22 ล้านเลขหมาย และมียอดการแลกสิทธิพิเศษจำนวนกว่า 50 ล้านสิทธิต่อปี

โปรแกรมสิทธิพิเศษ “เอไอเอส เซเรเนด” เป็นโปรแกรมมอบสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่มียอดการใช้งานสูงรวมถึงมีระยะเวลาใช้บริการเอไอเอสนานตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมุ่งมั่นส่งมอบงานบริการและสิทธิพิเศษเหนือระดับเพื่อเป็นมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ทั้งนี้ เซเรเนดเป็นโปรแกรมที่เอไอเอสดำเนินมาอย่างต่อเนื่องตลอด 18 ปี โดย

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

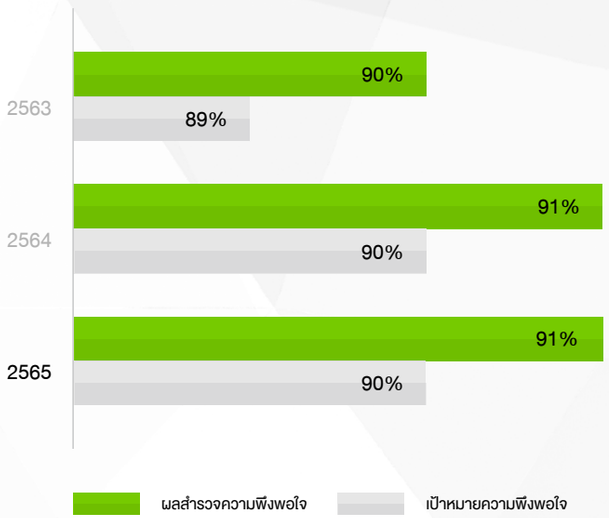
จัดสิทธิพิเศษตามไลฟ์สไตล์ลูกค้า หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ 1. กลุ่มประสบการณ์พิเศษ (Serenade Club, บริการผู้ช่วยส่วนตัว, บริการจอดรถ, สิทธิพิเศษที่สนามบิน) 2. กลุ่มดิจิทัลไลฟ์ (ส่วนลดสมาร์ทโฟน, แกดเจ็ต) 3. กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังและแรงบันดาลใจ (กิจกรรมบันเทิง อาทิ คอนเสิร์ต, ละครเวที, กิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจเพื่อต่อยอดเชิงธุรกิจ) 4. กลุ่มประสบการณ์ใหม่ (ประสบการณ์ท่องเที่ยวและร้านอาหาร) ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าเซเรเนดจำนวน 6.1 ล้านรายได้ตรงตามความต้องการในบริบทและวิถีชีวิตแบบ Next Normal



การมอบสิทธิพิเศษที่ตรงกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละราย (Personalization) โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมจากฐานข้อมูล Big Data เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าเชิงลึก รวมทั้งใช้แบบจำลองวิเคราะห์ข้อมูลในการคัดสรรสิทธิพิเศษจากพันธมิตรมากกว่า 30,000 ร้านค้า เพื่อนำเสนอให้ลูกค้าแต่ละบุคคลอย่างแม่นยำ ยิ่งไปกว่านั้นยังได้พัฒนา "การตอบสนองตามบริบท (Contextual Interaction)" สำหรับนำเสนอสิทธิพิเศษในช่วงเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า โดยดำเนินการผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน หรือการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยมีการประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของเอไอเอสช็อป ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำรายการผ่านตู้อัตโนมัติ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เอไอเอสสามารถบรรลุเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าที่ระดับ 90% สำหรับปี 2565

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า



การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

ปัจจุบันเอไอเอสใช้งานคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 1,450 เมกะเฮิรตซ์ (2x75 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 1,300 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 1,420 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับเอ็นที (กิโอที) โดยมีบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AWN) หรือ “เอดับบลิวเอ็น” ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับสิทธิในการดำเนินงาน

โดยรายละเอียดของคลื่นความถี่ทั้งหมดจะระบุไว้ในหัวข้อทรัพย์สินที่ใช้ประกอบธุรกิจ หน้า 44

การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อไม่ต้องพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น (Multi-vendor Policy) ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน และช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านต้นทุนในการลงทุนและการดำเนินงาน การประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค และแผนงานการพัฒนาเทคโนโลยีของผู้ผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว เอไอเอสเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายจากผู้ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคมชั้นนำ เช่น Huawei, Nokia และ ZTE เป็นยี่ห้อหลัก และยังมีอุปกรณ์ส่วนอื่น ๆ ในโครงข่ายที่เลือกจากซัพพลายเออร์อื่น เช่น CISCO และ Juniper เป็นต้น

การจัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์อื่น ๆ และบริการด้านดิจิทัล

เอไอเอสจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หลากหลายทั้งคุณภาพและราคาเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลาย โดยแบรนด์ส่วนใหญ่ที่จัดจำหน่ายเป็นแบรนด์ที่ได้รับความนิยมสูงในตลาด ได้แก่ Apple, Vivo, Oppo, Samsung, Realme, Huawei, Xiaomi เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจัดจำหน่ายสินค้าไอทีอื่น ๆ อาทิ แท็บเล็ต อุปกรณ์เสริม อุปกรณ์ IoT เพื่อตอบสนองการสื่อสารในรูปแบบดิจิตอลผ่านอุปกรณ์อื่น ๆ และรองรับไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ ของลูกค้า และเพื่อตอบสนองการเติบโตของการใช้งานด้านดิจิทัลในประเทศไทย ที่เติบโตขึ้นจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ การจัดหาสินค้าทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และสินค้าไอที บริษัทได้ร่วมมือกับผู้ผลิตแบรนด์ชั้นนำเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยในปีที่ผ่านมาได้จัดหาและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งรองรับเทคโนโลยี 5G ในระดับราคาที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น อาทิ แบรนด์ Xiomi, Samsung รวมถึงแบรนด์ RUIO รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์พิเศษ เช่น AIS VR4K รองรับการใช้งาน AIS 5G Play VR เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ชื่นชอบในการรับชมคอนเทนต์ที่หลากหลาย ความคมชัดระดับ 4K เพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดบริการ 5G ของเอไอเอส และเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีทางการสื่อสารบนเครือข่ายของเอไอเอสได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

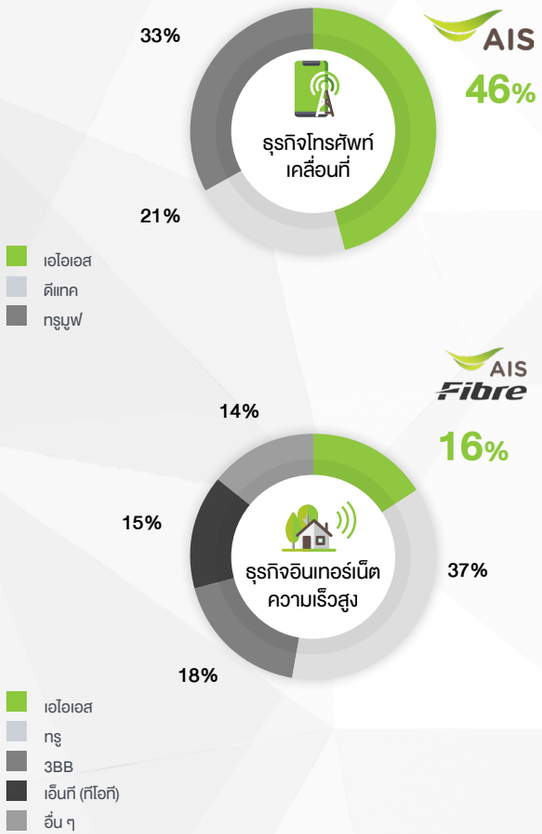
งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี -

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2565 และแนวโน้มในปี 2566

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2565



ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเผชิญการแข่งขันด้านราคา ท่ามกลางสถานการณ์เงินเฟ้อที่สูงขึ้น

สภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2565 ได้รับแรงกดดันจากการเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเฟ้อตั้งแต่ในช่วงไตรมาส 2 ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อค่าครองชีพของผู้บริโภค ทำให้เกิดการชะลอตัวของกำลังซื้อโดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อไม่มากนักรวมถึงกลุ่มเปราะบาง ในขณะที่ผู้บริโภคกำลังซื้อสูงได้รับผลกระทบจากเงินเฟ้อไม่มากนักและยังคงมีการจับจ่ายใช้สอยที่เพิ่มขึ้นตามการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการการฟื้นตัวในภาคของการท่องเที่ยวและการบริการที่ได้รับอานิสงค์จากการเปิดประเทศ หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ได้ผ่อนคลายลง

รายได้รวมของอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงทรงตัว โดยมีมูลค่าอยู่ที่ 320,000 ล้านบาท จากสภาวะการแข่งขันที่ยังคงรุนแรง จากการที่ผู้ให้บริการยังคงเน้นการแข่งขันด้านราคาและโปรโมชั่นเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายส่วนแบ่งการตลาด โดยเฉพาะการนำเสนอแพ็กเกจการใช้งานข้อมูลแบบไม่จำกัด (unlimited data plan) ในอัตราค่าบริการต่ำทั้งในตลาดผู้ใช้บริการระบบรายเดือนและผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน จึงเป็นปัจจัยกดดันภาพรวมรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของอุตสาหกรรมให้ยังคงลดลง แม้จะมีการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการเติมเงินร้อยละ 5 และเป็นการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการรายเดือนร้อยละ 7 และมีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับร้อยละ 150 ของประชากรไทยทั้งหมด ซึ่งเติบโตจากปี 2564 ที่ร้อยละ 145

ด้วยกลยุทธ์การมุ่งเน้นที่คุณภาพของสินค้าและบริการที่มีความแตกต่างโดยใช้ข้อได้เปรียบด้านความครอบคลุมและคุณภาพของโครงข่าย 5G ส่งผลให้เอไอเอสสามารถคงการเติบโตของผู้ใช้บริการโดยรวมได้ 1.9 ล้านรายหรือร้อยละ 4 ต่อเนื่องจากปี 2564 เติบโตทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการแบบเติมเงินและแบบรายเดือน สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการรายเดือนเติบโตอย่างแข็งแกร่งเหนือกว่าอุตสาหกรรม โดย ณ สิ้นปี 2565 เอไอเอสยังคงมีส่วนแบ่งการตลาดเชิงผู้ใช้บริการเป็นอันดับ 1 ของอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 46

การให้บริการและพัฒนาขยายโครงข่าย 5G เพื่อสนับสนุนความต้องการใช้ 5G ที่เพิ่มขึ้นทั้งผู้ใช้บริการทั่วไปและภาคองค์กร

ในปี 2565 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีการขยายโครงข่าย 5G จนมีความครอบคลุมพื้นที่ครบทั้ง 77 จังหวัด อย่างไรก็ตามความหนาแน่นของการให้บริการเครือข่าย 5G ยังคงกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ตัวเมืองในภูมิภาคต่างๆ อาทิเช่น พื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมไปถึงพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งมีความต้องการในการใช้ 5G สูงกว่าพื้นที่อื่น ในปีที่ผ่านมาผู้ใช้บริการ 5G มีการเติบโตขึ้น รวมแล้วกว่า 6.8 ล้านราย โดยปัจจัยขับเคลื่อนหลักมาจากการเปิดตัวโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ ที่รองรับเทคโนโลยี 5G ในราคาที่เข้าถึงง่ายขึ้นและผู้ให้บริการมีการจัดโปรโมชั่นแพ็กเกจ 5G ที่มีราคาถูกลง เพื่อสร้างการเข้าถึงและผลักดันให้เกิดการใช้งาน 5G ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าการใช้งาน 4G แบบเดิมของผู้บริโภค ทำให้จำนวนผู้ใช้ 5G เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด

จากความสำคัญของ 5G ที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นทั้งในภาคผู้ใช้บริการส่วนบุคคลและกลุ่มองค์กรธุรกิจ เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะพัฒนาโครงข่าย 5G ให้มีข้อได้เปรียบด้านความครอบคลุมและคุณภาพ และยังได้ชูจุดเด่นด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการใช้สินค้าและบริการ 5G นอกจากนี้ ในกลุ่มลูกค้าองค์กร (B2B) ได้มีการนำเทคโนโลยี 5G มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความปลอดภัย และมีการตอบสนองต่อปัญหาได้รวดเร็วมากขึ้น โดยในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เป็นแพลตฟอร์มกลางระหว่างองค์กร

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ธุรกิจไทยและผู้พัฒนา (Developer) ทั่วโลก ในการสรรหารูปแบบการทำงาน (Use case) ต่าง ๆ บนพื้นฐานเทคโนโลยี 5G ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าองค์กรธุรกิจอย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นใน 4 หมวดอุตสาหกรรม ได้แก่ การผลิตและโรงงาน (Smart Manufacturing & Smart Factory) อสังหาริมทรัพย์ (Smart Property) การขนส่งและโลจิสติกส์ (Smart Transportation & Logistics) และการค้าปลีก (Retail) จากความสำคัญของ 5G ที่เพิ่มขึ้น ทำให้การผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ 5G เป็นหนึ่งในปัจจัยผลักดันการเติบโตของเอไอเอสในระยะยาว

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงมีการเติบโตต่อเนื่อง ตามการพัฒนาด้านดิจิทัลของประเทศไทย

ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านมา ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง มีรายได้เติบโตตามความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากพฤติกรรมและการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนมาเป็นการทำงานและเรียนจากที่บ้านแม้ในช่วงปี 2565 การระบาดของโควิด-19 จะมีการคลี่คลายและดีขึ้นตามลำดับ แต่ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงมีการเติบโตจากความต้องการของผู้บริโภค และการเติบโตด้านดิจิทัลของประเทศไทย โดย ณ สิ้นปี 2565 อุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงมีมูลค่าโดยรวมกว่า 68,000 ล้านบาท เติบโตขึ้นจากปีก่อนกว่าร้อยละ 2 โดยประเทศไทยมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านเพิ่มขึ้นเป็น 13 ล้านครัวเรือน และมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านร้อยละ 58 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ด้วยภาวะเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่สูงขึ้น ผู้ให้บริการได้เสนอขายแพ็กเกจระดับราคาต่ำเริ่มต้นที่ประมาณ 299 บาทต่อเดือน และยังมีการออกแพ็กเกจเสนอส่วนลดแก่ลูกค้าใหม่ หรือลูกค้าที่ย้ายค่ายอินเทอร์เน็ตบ้านเพื่อรักษาและขยายส่วนแบ่งการตลาด ส่งผลให้ภาพรวมรายได้เฉลี่ยต่อรายต่อเดือน (ARPU) ของอุตสาหกรรมยังคงลดลงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการต่างมุ่งเน้นไปที่การสรรหาผลิตภัณฑ์และบริการเสริม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ของตน

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้นำเสนอการให้บริการที่เพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ใช้บริการ อาทิเช่น การพ่วงบริการด้านโทรศัพท์มือถือเข้ากับบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน (FMC) การเพิ่มบริการด้านคอนเทนต์ต่าง ๆ การสรรหานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ตบ้าน อีกทั้งยังได้แข่งขันในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า อาทิ การรับประกันคุณภาพการบริการและแก้ปัญหาภายใน 24 ชั่วโมง ทำให้เอไอเอสมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านเติบโตร้อยละ 22 จากปี 2564 ซึ่งเติบโตมากที่สุดในอุตสาหกรรม และมีผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 2.17 ล้านราย คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 16 ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านทั้งหมด

เสริมสร้างระบบนิเวศน์ดิจิทัล ร่วมเติบโตอย่างแข็งแกร่งไปกับลูกค้าองค์กรในประเทศไทย

ปัจจุบัน ธุรกิจขนาดเล็กไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ต่างปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น อันเป็นโอกาสในการสร้างรายได้เพิ่มจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านดิจิทัลขององค์กร เช่น ผลิตภัณฑ์และการให้บริการด้านคลาวด์ บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security) ศูนย์จัดเก็บข้อมูล (Data Center) การทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตของอุปกรณ์อัจฉริยะ (Internet of Things หรือ IoT) หรืองานบริการด้านระบบเทคโนโลยี (ICT Solutions) ทำให้ธุรกิจการให้บริการลูกค้าองค์กรมีการเติบโตสูงขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งบริการเหล่านี้มีคู่ค้าระดับโลกจากต่างประเทศพร้อมร่วมเป็นพันธมิตรเพื่อเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย จึงเป็นโอกาสให้ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมที่มีฐานลูกค้าอยู่แล้วสามารถสร้างความร่วมมือเพื่อผลักดันเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าสู่กลุ่มธุรกิจลูกค้าองค์กรได้มากยิ่งขึ้น นอกจากภาคองค์กรธุรกิจแล้ว ยังมีโอกาสลงทุนและขยายผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อรองรับการปรับตัวของผู้บริโภคเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ที่ผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น บริการด้านการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข บริการขนส่งและคมนาคม เป็นต้น

สำหรับสภาวะการแข่งขันในตลาดการให้บริการลูกค้าองค์กร เนื่องจากเป็นตลาดที่มีผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ให้บริการแต่ละรายจึงมีการมุ่งเน้นไปยังผลิตภัณฑ์ที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญและมีพื้นฐานการประกอบธุรกิจที่ได้เปรียบ โดยในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ใช้ข้อได้เปรียบจากความสัมพันธ์ระหว่างฐานลูกค้าในภาคองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคมกับเอไอเอส ต่อยอดบริการด้านคลาวด์และไอโอที เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลของลูกค้าองค์กรให้สามารถปรับตัวสู่กระบวนการทำงานในยุคปกติใหม่ (New Normal) ส่งผลให้รายได้จากการให้บริการลูกค้าองค์กรที่ไม่รวมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Enterprise non-mobile business) ของเอไอเอสสามารถเติบโตได้กว่า 26% ในปี 2565 ที่ผ่านมา

แนวโน้มในปี 2566

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่คาดว่าจะฟื้นตัวตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจและกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นจากอัตราเงินเฟ้อที่เริ่มชะลอลง

แนวโน้มเศรษฐกิจในปี 2566 คาดว่าจะยังคงมีแนวโน้มฟื้นตัวได้โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนหลักมาจากการเดินทางเข้าประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร่วมกับอัตราเงินเฟ้อที่คาดว่าจะเริ่มชะลอตัวลงจากการเร่งขึ้นดอกเบี้ยของธนาคารกลางในหลายประเทศ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการคาดการณ์อัตราเงินเฟ้อในปีหน้าจะเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 3 ลดลงจากการเร่งตัวขึ้นร้อยละ 6.3 ในปี 2565 ซึ่งเมื่อประกอบกับการฟื้นตัวของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ โดยมีการคาดการณ์โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ถึงจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2566 ซึ่งคาดการณ์ว่าจะมีจำนวนกว่า 25 ล้านราย ซึ่งจะเป็นกลจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวต่อเนื่อง และจะส่งผลดีต่อกำลังซื้อและการบริโภคภายในประเทศปัจจัยดังกล่าวคาดว่าจะส่งผลดีและช่วยผลักดันการเติบโตของรายได้กลุ่มอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยภาพรวม

ด้านภาวะการแข่งขันด้านราคายังคงเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการฟื้นตัวของรายได้อุตสาหกรรมในปีหน้า ปัจจัยสำคัญได้แก่การควบรวมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอุตสาหกรรม โดยในปี 2565 ที่ผ่านมา สำนักงานคณะ

กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้รับทราบการควบรวมและได้กำหนดมาตรการควบคุมเพื่อจำกัดผลกระทบจากการควบรวมต่อผู้บริโภค โดยประเด็นด้านการควบรวมและมาตรการควบคุมดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการแข่งขันในปี 2566 อย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่แนวโน้มธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสในปี 2566 เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นที่จะส่งมอบการให้บริการที่ดีที่สุด โดยใช้ข้อได้เปรียบด้านโครงข่ายพร้อมกับการสร้างความร่วมมือจากพันธมิตรที่หลากหลายเพื่อเสริมสร้าง ecosystem สำหรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การบริการของเอไอเอส ตลอดจนการออกแพ็คเกจใหม่ที่รวมหลายบริการของเอไอเอสเข้าด้วยกัน เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคุ้มค่า และคาดว่าจะเป็นปัจจัยผลักดันการเติบโตของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสในปี 2566

เทคโนโลยี 5G มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง ทั้งด้านการขยายโครงข่ายและแพคเกจบริการ 5G

ในปี 2566 การใช้งานเทคโนโลยี 5G คาดว่าจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องและขยายไปสู่กลุ่มลูกค้าระดับกลาง-ล่างมากขึ้น จากการคาดการณ์ว่าในปี 2566 โทรศัพท์มือถือที่รองรับเทคโนโลยี 5G จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นและมีราคาที่ถูกลง ประกอบกับการที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้มออกแพ็กเกจ 5G ที่รองรับผู้ใช้บริการกลุ่มกลาง-ล่างมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการ 5G และมูลค่าของการให้บริการ 5G มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

เอไอเอสยังคงตั้งเป้าผลักดันให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนผ่านมาใช้งาน 5G เพิ่มขึ้นในปี 2566 โดยมีกลยุทธ์สนับสนุน อาทิเช่น การออกแพ็กเกจ 5G ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม หรือผูกแพ็กเกจ 5G กับการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่ นอกจากกลุ่มลูกค้าทั่วไป เอไอเอสคาดว่าเทคโนโลยี 5G จะมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของกลุ่มลูกค้าองค์กร อันจะเป็นการขยายโอกาสเชิงพาณิชย์ของบริการ 5G จากการใช้งานที่เพิ่มขึ้นของโซลูชั่นและบริการต่าง ๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย เช่น การควบคุมทางไกล ระบบการติดตามแบบเรียลไทม์ ยานพาหนะไร้คนขับ โรงงานอัจฉริยะ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของเอไอเอสที่ต้องการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับการทำงานของลูกค้าภาคองค์กรในการเติบโตร่วมกับเอไอเอส

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงทิศทางการเติบโตต่อเนื่อง

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านในประเทศไทยยังคงแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการเพิ่มความสำคัญของวิถีชีวิตดิจิทัล ซึ่งทำให้เกิดการเร่งติดตั้งอินเทอร์เน็ตบ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมา ร่วมกับปัจจัยสนับสนุนต่างๆ เช่น อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านต่อจำนวนครัวเรือนในประเทศไทย ยังคงอยู่เพียงร้อยละ 58 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสการเติบโตอีกมากโดยเฉพาะบริเวณพื้นที่รอบนอกที่ยังเข้าไม่ถึงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้มการออกแพ็กเกจที่มีรูปแบบหลากหลายมากขึ้น เช่น แพ็กเกจอินเทอร์เน็ตบ้านร่วมกับการให้บริการโทรศัพท์มือถือ (Fixed-Mobile Convergence) แพ็กเกจร่วมกับสินค้าและบริการอื่นๆ จำพวกอุปกรณ์ IoT (internet of things) และแพ็กเกจการให้บริการโฮมโซลูชั่น เพื่อตอบสนองความต้องการยุคดิจิทัลของผู้บริโภค ทำให้แนวโน้มจำนวนผู้ใช้บริการและมูลค่าอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้านยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2566

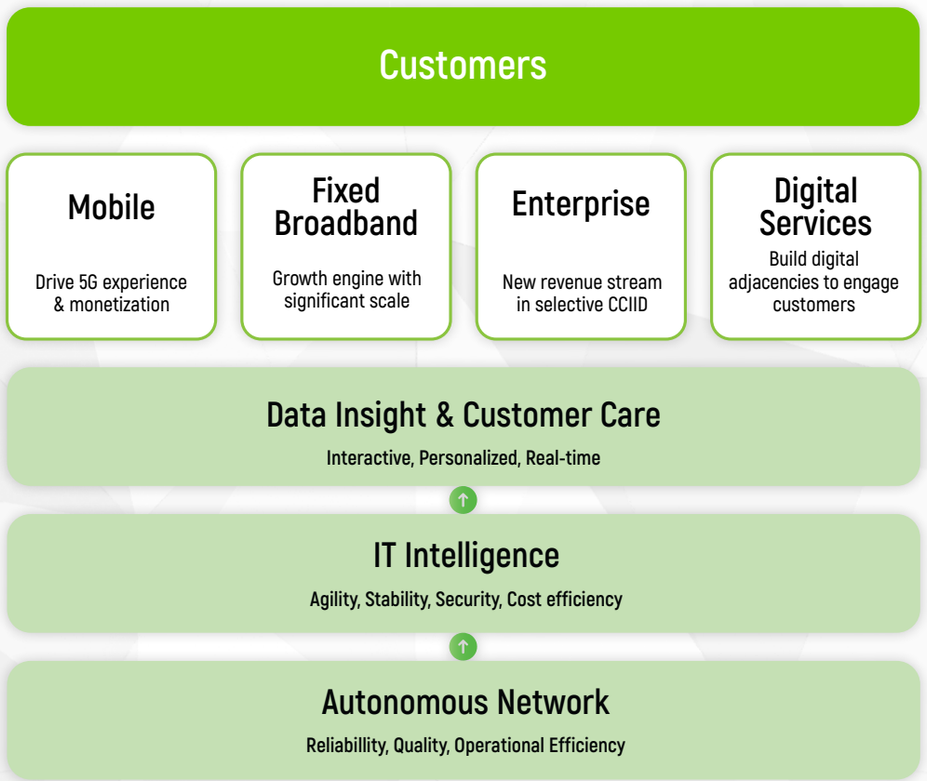
หนึ่งในปัจจัยที่อาจส่งผลต่อแนวโน้มอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้านในปี 2566 ได้แก่ การเข้าซื้อกิจการ ทริปเปิลทรี บรอดแบนด์ อินเทอร์เน็ต (3BB) โดย AWN ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอสที่ดำเนินธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน โดยปัจจุบันอยู่ในระหว่างกระบวนการขออนุญาตจาก กสทช. การเข้าทำรายการดังกล่าวจะส่งผลให้กลุ่มเอไอเอสมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านรวมกว่า 4.6 ล้านราย ก้าวขึ้นเป็นผู้ให้บริการที่มีขนาดใหญ่เป็นลำดับ 2 ในอุตสาหกรรม ส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการทั้งฝั่งเอไอเอสและ 3BB ให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการให้บริการของทั้ง 2 ฝั่งได้อย่างสะดวกง่ายดายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมการขยายการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านโดยมีต้นทุนที่ถูกลง ซึ่งจะส่งผลดีการพัฒนาด้านดิจิทัลในประเทศไทย ซึ่งคาดว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวจะเสร็จสิ้นในช่วงไตรมาส 2/2566

การขยายตัวของความต้องการด้านดิจิทัลในภาคธุรกิจไทย

ภาคธุรกิจไทยมีแนวโน้มเผชิญกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจและแรงกดดันด้านต้นทุนต่อเนื่องในปี 2566 อย่างไรก็ตามองค์กรต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หลังจากการปรับตัวครั้งใหญ่ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเห็นความสำคัญของการใช้งานทางด้านระบบคลาวด์และบริการด้านไอทีมากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจคลาวด์ (Could) การบริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security) การทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตของอุปกรณ์อัจฉริยะ (Internet of Things หรือ IoT) และการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี (IT Solution Service) ยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ภาวะการขาดแคลนแรงงาน และประเด็นความสำคัญด้านอาชีวอนามัยของพนักงานที่เพิ่มขึ้น อาจส่งผลให้ในปี 2566 องค์กรธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มจะต้องมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อทดแทนการทำงานของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นขยายโอกาสในการนำเสนอเทคโนโลยีต่าง ๆ กับองค์กรธุรกิจในอนาคต

เอไอเอสมองเห็นถึงแนวโน้มการเติบโตสำหรับธุรกิจบริการลูกค้าองค์กรอย่างต่อเนื่องในปี 2566 และยังคงมุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์และโซลูชั่นที่จะส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล สร้างขีดความสามารถใหม่ ๆ ให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันแม้ในสภาวะที่มีความยากลำบาก โดยเน้นบริการด้านคลาวด์และโซลูชั่นจากเทคโนโลยี 5G ซึ่งจะเป็นกลจักรสำคัญในการเติบโตของธุรกิจบริการลูกค้าองค์กรของเอไอเอสในปี 2566

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจใน 3 ปี



อุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยี 5G ที่เปลี่ยนโฉมการให้บริการเทคโนโลยี ทั้งในมุมของผู้บริโภคที่ได้รับประสบการณ์ที่มีความสมจริงและรวดเร็วขึ้น ในมุมของภาคธุรกิจที่สามารถประยุกต์ใช้กระบวนการดิจิทัลและเทคโนโลยี 5G ผ่านโซลูชั่นต่าง ๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน ส่งเสริมภาคธุรกิจให้เติบโตได้ในยุคที่ดิจิทัลมีบทบาทสำคัญเพิ่มขึ้น

การที่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเทคโนโลยีทวีความสำคัญมากขึ้นนี้ ทำให้เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเติบโตด้วยแนวคิด **ผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Cognitive Tech-Co)** ด้วย 4 ธุรกิจหลัก ดังนี้

1. **สร้างการเติบโตของรายได้ธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยประสบการณ์การใช้งานเทคโนโลยี 5G**
   เอไอเอสมุ่งเสริมความแข็งแกร่งของธุรกิจหลักในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการผลักดันการใช้งานของผู้บริโภคให้เข้าสู่การใช้งานเทคโนโลยี 5G เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการใช้งานเทคโนโลยีที่เหนือกว่า ด้วยการลงทุนพัฒนาโครงข่าย 5G ทั้งด้านความครอบคลุมและคุณภาพสัญญาณ รวมไปถึงการสร้างสรรค์บริการและคอนเทนต์ใหม่ ๆ เพื่อรองรับและสนับสนุนให้เทคโนโลยี 5G สามารถยกระดับประสบการณ์การใช้งานของผู้บริโภคให้สูงที่สุด

2. **ขับเคลื่อนการเติบโตด้วยการขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง**
   นับตั้งแต่การเข้าสู่ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน เอไอเอสได้มีการขยายโครงข่ายด้วยเทคโนโลยีเส้นใยแก้วนำแสงอย่างต่อเนื่องในหลายพื้นที่ โดยใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความครอบคลุมมากที่สุด พร้อมมุ่งเน้นสร้างคุณภาพบริการที่เหนือกว่า จึงเปิดโอกาสให้เอไอเอสสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องและยังคงมุ่งขยายธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านให้เข้าถึงครัวเรือนทั่วประเทศ ด้วยการขยายทั้งด้านความครอบคลุมของพื้นที่การให้บริการ การนำเสนออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และขยายบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองการใช้ชีวิตในครอบครัวอย่างครบครัน อาทิเช่น บริการเชื่อมต่อทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้านครบวงจร บริการเสริมสื่อบันเทิงภายในบ้าน บริการระบบเครื่องมืออัตโนมัติต่าง ๆ ภายในที่พักอาศัย

3. สร้างแหล่งรายได้ใหม่ในธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร มุ่งเน้นบริการด้านคลาวด์ ไอโอที และ 5G

สำหรับกลุ่มธุรกิจลูกค้าประเภทองค์กร (Enterprise Business) เอไอเอสมุ่งมั่นในการมีบทบาทเป็นผู้ส่งเสริมและผลักดัน (Enabler and Accelerator) ให้ภาคธุรกิจไทยเกิดการปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยเน้นพัฒนาบริการด้านคลาวด์, ไอโอที (IoT หรือ Internet of Things), ความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงเทคโนโลยี 5G ที่สามารถตอบสนองกระบวนการทำงานขององค์กรธุรกิจผ่านโซลูชั่นที่มีความหลากหลายและมีความจำเพาะเจาะจงต่อความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งเน้นใน 4 กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่ การผลิตและโรงงาน (Smart Manufacturing & Smart Factory) อสังหาริมทรัพย์ (Smart Property) การขนส่งและโลจิสติกส์ (Smart Transportation & Logistics) และการค้าปลีก (Retail) พร้อมผสานความร่วมมือกับผู้ให้บริการเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลกในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ควบคู่กับการต่อยอดขีดความสามารถของเอไอเอสในจุดที่มีความเชี่ยวชาญ ให้พร้อมเป็นแกนสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสู่พันธมิตรองค์กรต่าง ๆ ตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงองค์กรใหญ่ ด้วยโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่แข็งแกร่ง เสถียรและปลอดภัย พร้อมบุคลากรที่เปี่ยมประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ

4. เพิ่มความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการด้วยธุรกิจดิจิทัล

นอกเหนือจากธุรกิจด้านโทรคมนาคมแล้ว เอไอเอสมีเป้าหมายที่จะสร้างผลิตภัณฑ์ดิจิทัลในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ผ่านการลงทุนและความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะด้าน โดยเน้นการต่อยอดจากฐานลูกค้าปัจจุบันของเอไอเอสเพื่อนำเสนอบริการดิจิทัลไลฟ์สไตล์ อาทิ บริการด้านธุรกรรมการเงินดิจิทัลและประกันดิจิทัล บริการคอนเทนต์ไลฟ์สไตล์ และอื่น ๆ และนำเสนอผ่านการบริการหรือแพลตฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความหลากหลายตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้า นอกจากนั้นยังจะเป็นโอกาสให้เอไอเอสสร้างรายได้จากการให้บริการในหลากหลายรูปแบบ เช่น การสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียม ไปจนถึงรายได้จากการโฆษณาในอนาคต

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาสินค้าและบริการที่มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เอไอเอสมีทิศทางในการพัฒนา**รากฐานสำคัญ 3 ประการเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจตามแนวคิดผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Cognitive Tech-Co)** ดังนี้

1) โครงข่ายอัจฉริยะ (Autonomous Network)
ที่ช่วยติดตาม ตรวจสอบ และตอบสนองต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ด้วยตัวเองได้ล่วงหน้าและแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดจากตัวบุคคล (Human error) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่าง บนคุณภาพที่เหนือกว่าแก่ลูกค้า รวมถึงทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) ระบบสารสนเทศอัจฉริยะ (IT Intelligence)
เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรมีความรวดเร็ว ปลอดภัยและเสถียร สามารถรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที และช่วยให้องค์กรสามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Insight and Customer Care)
บนพื้นฐานของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศอัจฉริยะ เอไอเอสจะสามารถนำข้อมูลที่จำเป็นมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และให้บริการได้ตรงความต้องการที่แท้จริงลูกค้าแต่ละรายอย่างจำเพาะเจาะจง ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อส่งมอบประสบการณ์และคุณค่าใหม่ ๆ ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้าของเรา

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์นั้น เอไอเอส มีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

1. สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานบริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน
2. ใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม รวมถึงใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทต่าง ๆ
3. สิทธิการใช้ ได้แก่ การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับเอ็นที (ทีโอที และ กสท.)

โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 รายละเอียดของทรัพย์สินหลักที่มีสาระสำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. สินทรัพย์ถาวร ของเอไอเอสและบริษัทย่อย

ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ประมาณอายุการใช้งาน (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	3 - 20	271,938
สินทรัพย์สิทธิการใช้	กลุ่มบริษัทมีกรรมสิทธิ์ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้	1 -15	73,549
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	3-10	12,895
โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	-	7,133
สินทรัพย์อื่นๆ	-	-	2,125
รวม	-	-	**367,640**
หัก ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม	-	-	(211,527)
รวม - สุทธิ	-	-	**156,113**

ทั้งนี้ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของเอไอเอสและบริษัทย่อยตามตารางข้างต้น ได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินไว้ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้ โดยมีสัญญาที่สำคัญดังนี้

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

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

2. ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

ปัจจุบัน เอไอเอสและบริษัทย่อยมีการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G, 3G, 4G และ 5G และบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมอื่น ๆ ภายใต้ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการจากสำนักงาน กสทช. ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สอง ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ตแบบที่สองที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง โดยมีขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาตเป็นไปตามประกาศของ กสทช.

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทซึ่งรวมถึงบริษัทย่อย บริษัทร่วมทุน กิจการร่วมค้า ได้รับหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์และใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินธุรกิจด้านธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Money) ซึ่งรวมถึงการขายบัตรเติมเงินบนระบบเติมเงิน และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet)

สรุปใบอนุญาตให้ประกอบกิจการที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	ค่าธรรมเนียม	วันที่ได้รับใบอนุญาต	อายุใบอนุญาต	วันสิ้นอายุใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2100 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 2 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี	ชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราและระยะเวลาที่กสทช.กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	7 ธ.ค. 2555	15 ปี	6 ธ.ค. 2570
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 8 ปี		1 ก.ค. 2559	15 ปี	30 มิ.ย. 2574
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี		26 พ.ย. 2558	18 ปี	15 ก.ย. 2576

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

สรุปใบอนุญาตให้ประกอบกิจการที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท (ต่อ)

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	ค่าธรรมเนียม	วันที่ได้รับใบอนุญาต *	อายุใบอนุญาต	วันสิ้นอายุใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี	ชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราและระยะเวลาที่ กสทช.กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	24 ก.ย. 2561	15 ปี	15 ก.ย. 2576
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 100 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมพื้นที่เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนี้ (1) ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วยเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 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) ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษไม่น้อยกว่า 50% นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต เพื่อรับเงื่อนไขการชำระค่าคลื่นงวดที่ 2-7 ในปีที่ 5-10	21 ก.พ. 2563	15 ปี	20 ก.พ. 2578
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิรตซ์		15 ม.ค. 2564	15 ปี	14 ม.ค. 2579
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 1200 เมกะเฮิรตซ์		18 ก.พ. 2564	15 ปี	17 ก.พ. 2579
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิรตซ์		1 เม.ย. 2564	15 ปี	31 มี.ค. 2579

* วันที่ได้รับใบอนุญาตอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับกำหนดการของ กสทช.

3. สิทธิการใช้

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับเอ็นที (ทีโอที)

1. สัญญาการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอ็น	เป็นการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (roaming) บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 2x15 เมกะเฮิรตซ์ ของทีโอที ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา	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
เอดับบลิวเอ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจากทีโอที และทีโอทีตกลงใช้บริการพื้นที่และบริการบำรุงรักษาเสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเอ็น	ชำระค่าตอบแทนตามจำนวนที่ใช้งานจริง โดยประมาณการเบื้องต้นรวมมูลค่าสุทธิตลอดอายุสัญญา ประมาณ 28,000 ล้านบาท	10 ปี	31 ธ.ค. 2571

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับเอ็นที (กสท.)

4. สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจาก กสท. และกสท. ตกลงใช้บริการพื้นที่และบริการบำรุงรักษาเสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเอ็น	ชำระค่าตอบแทนค่าใช้บริการเสาโทรคมนาคมและค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นรายเดือน	5 ปี	15 ก.ย. 2568

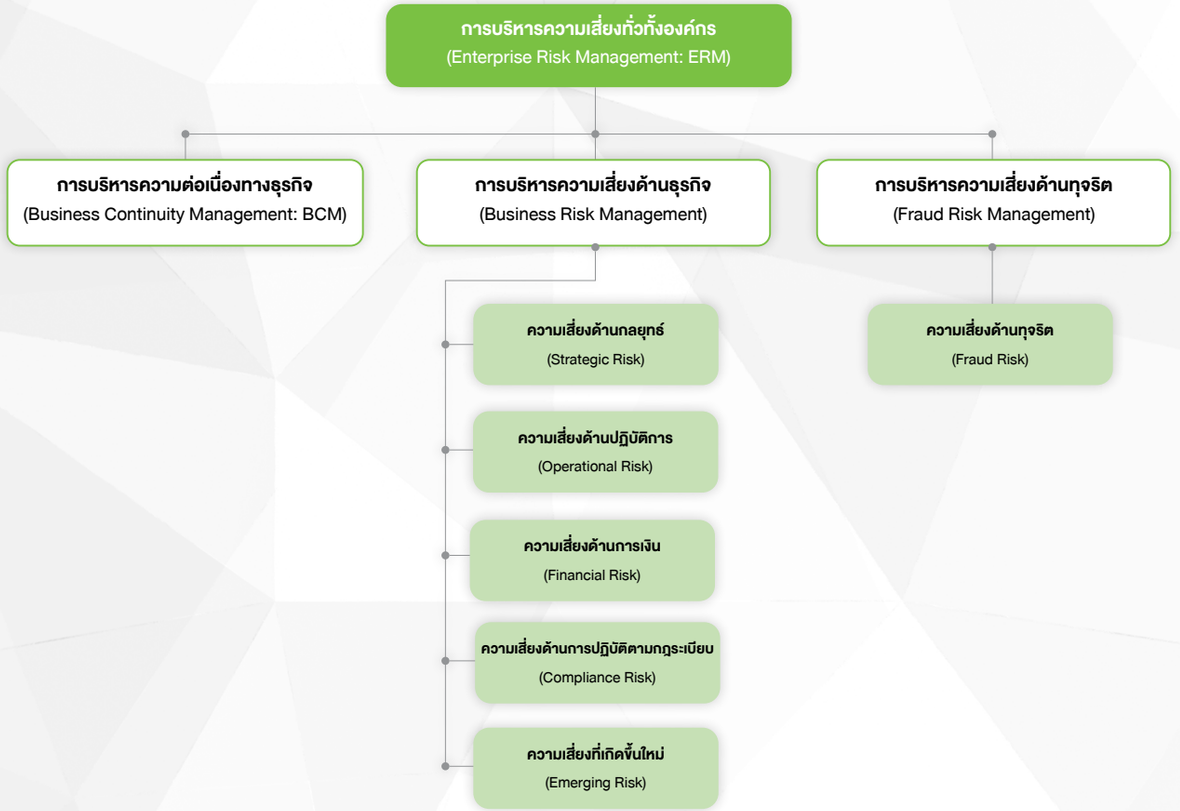
นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น

การบริหารจัดการความเสี่ยง

นโยบายและแผนบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เอไอเอสและบริษัทในกลุ่ม สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เอไอเอสได้จัดทำและประกาศใช้นโยบายและกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management Policy) และมีการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว ซึ่งครอบคลุมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยปัจจุบันโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของเอไอเอส มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้

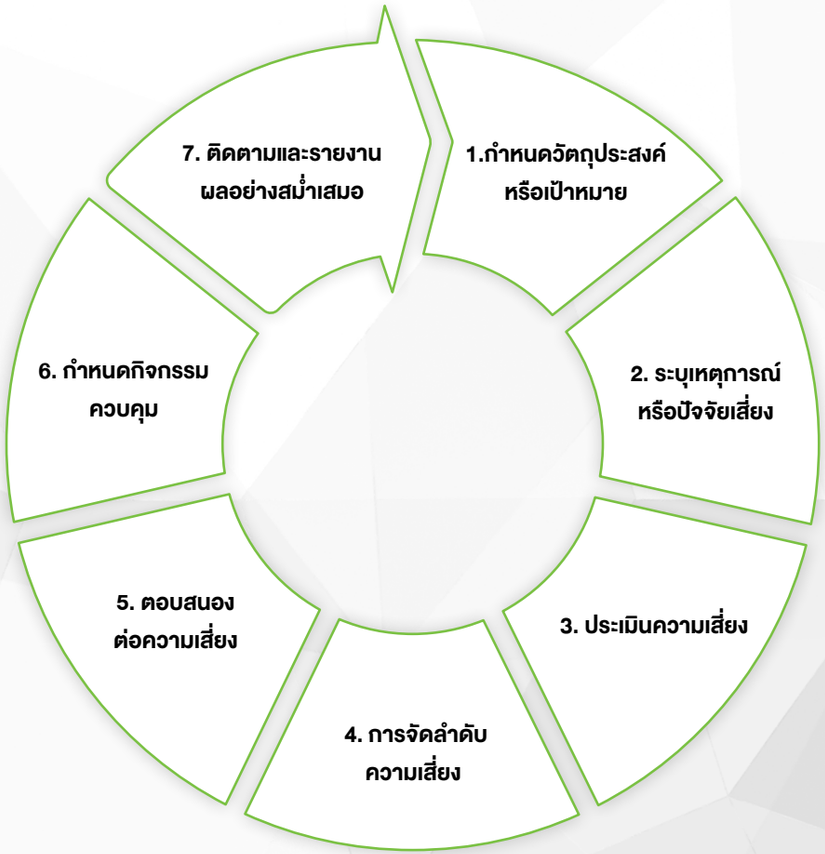


ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจ (Business Risk Management) เอไอเอสมีการพิจารณาประเด็นสำคัญในด้านต่างๆอย่างครบถ้วนตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk: S) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk: O) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ (Compliance Risk: C) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) โดยบริษัทมีการจำแนกรายละเอียดภายใต้การพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานของบริษัทอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk: IT Risk) ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Risk) หรือ ความเสี่ยงในมิติด้านความยั่งยืน (ESG) จัดเป็นหัวข้อความเสี่ยงที่สำคัญที่บริษัทจะพิจารณาภายใต้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่คาดว่าจะมีผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในระยะยาวต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เป็นต้น

กรอบโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

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

1. **การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย** ในระดับองค์กร และหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการบริษัท และมีการทบทวนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี
2. **การระบุเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง** ที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น ความต้องการของลูกค้า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น
3. **การประเมินระดับความเสี่ยง** โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง ได้แก่ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ร่วมกับโอกาสที่จะเกิดของความเสี่ยงนั้น ๆ รวมทั้งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความเสี่ยงใด ๆ ที่อาจส่งผลต่ออีกความเสี่ยงหนึ่ง
4. **การจัดลำดับความเสี่ยง** โดยพิจารณาจากความสำคัญของเหตุการณ์และปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและมีโอกาสทำให้องค์กรต้องเกิดความเสียหาย
5. **การตอบสนองต่อความเสี่ยง** ตามแต่ละระดับของความเสี่ยงด้วยวิธีการที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการ
6. **การกำหนดกิจกรรมควบคุม** หรือแผนงานเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
7. **การติดตามและการรายงานความเสี่ยง** กำหนดให้มีการดำเนินการตามกิจกรรมควบคุมที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และมีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ



สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy) และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk appetite and tolerance) รวมทั้งพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงและแผนบริหารจัดการความเสี่ยง (Key risks and mitigation plan) และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงได้รับมอบหมายจากคณะกรรมบริษัทให้สนับสนุนการกำกับดูแลความเสี่ยงของบริษัทในภาพรวมเพื่อให้เป็นไปตามกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมถึงทำหน้าที่สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานและระบบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผล

คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กำกับให้ฝ่ายจัดการมีการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามสถานะความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงานและมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีการประชุมเป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงใหม่ ประเมินระดับความเสี่ยงพร้อมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์จากผลกระทบของความเสี่ยงแต่ละเรื่อง ทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้ระบุไว้แล้ว และติดตามความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ และผลสำเร็จของตัววัดผลที่เชื่อถือได้จากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หน่วยงานบริหารความเสี่ยง

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงานในการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกรอบที่กำหนด ประสานงานให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงมีความเชื่อมโยงกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

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

ผู้บริหารสายงาน

ผู้บริหารสายงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานภายในสายงานมีความเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตามกรอบที่บริษัทกำหนด พร้อมนำส่งข้อมูลให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยง

พนักงาน

พนักงานมีหน้าที่ในการเรียนรู้และตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โดยนำนโยบายและกรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำวัน

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชั่น

เอไอเอสประกาศใช้นโยบายต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชั่น เพื่อวางแนวทางปฏิบัติงานให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ และเพื่อให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้บริษัท กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่อาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินบนและการคอร์รัปชั่น นอกจากนี้ เอไอเอสได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการให้สินบนและการคอร์รัปชั่น เป็นประจำทุก 3 ปี พร้อมทั้งมีการออกแบบกระบวนการทำงานสำหรับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการให้สินบนและการคอร์รัปชั่น

สำหรับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตเพื่อป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและบริหารจัดการประเด็นเรื่องทุจริต โดยนโยบายฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตไว้ 3 ด้าน คือ

1. **การป้องกัน** เป็นการระบุ ประเมิน ทบทวนและตอบสนองต่อการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กรและสื่อสารให้พนักงานทุกระดับชั้นตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการรายงานเหตุทุจริต การฉ้อโกงและการประพฤติมิชอบ
2. **การตรวจสอบ** เป็นการตรวจและสอบสวนการประพฤติมิชอบหรือการทุจริตใด ๆ หรือเหตุที่อันควรสงสัยว่าจะเกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าว
3. **การตอบสนอง** เป็นการดำเนินการกระบวนการสอบสวนรวมถึงกระบวนการลงโทษ

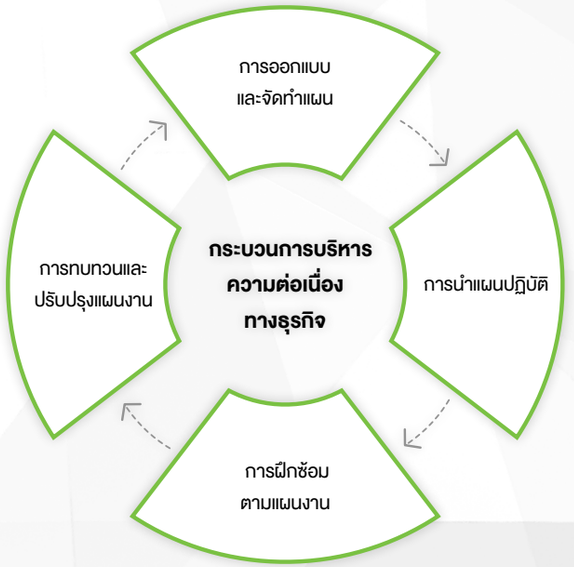
ทั้งนี้ เอไอเอสมีเป้าหมายสำคัญ คือ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักถึงความเสี่ยงของการเกิดการทุจริต รวมถึงการแจ้งเตือนเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตในทันที และให้ความร่วมมือในการสอบสวนเรื่องทุจริตอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เอไอเอสได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Committee: FRMC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริต รวมถึงสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต เพื่อทำการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

เอไอเอสนำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากลทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เพื่อเตรียมการรับมือหากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น กรณีที่เกิดภัยพิบัติภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุม ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Process) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบริษัทต่าง ๆ ในกลุ่มเอไอเอสและบริษัทในเครือ

โดยกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และให้มีคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงกำกับดูแลให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก ดังนี้



1. **การออกแบบและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ** นำเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ มาออกแบบและจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สามารถรองรับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ประกอบกับการพิจารณาความเสี่ยงของเหตุการณ์ต่าง ๆ (Risk Assessment: RA) ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อระบุบริการที่สำคัญ (Critical service) หรือกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Critical process) และประเมินผลกระทบจากการหยุดชะงักของบริการหรือกระบวนการดังกล่าว รวมถึงกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการหรือกระบวนการ

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

2. **การนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ:** นำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อนุมัติแล้วไปดำเนินการตามที่ระบุในแผนงาน รวมถึงมีการสื่อสารแผน บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจัดเตรียมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เพียงพอ
3. **การซ้อมตามแผนงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ:** จัดการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ และรายงานผลการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อผู้บังคับบัญชาผู้รับผิดชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ ให้รับทราบ
4. **การทบทวน และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ:** นำข้อสรุปจากการซ้อมหรือการทบทวนเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจมาปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดรับกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในเวลานั้น

ภาพรวมการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสดำเนินกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยครอบคลุมตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระบบงานสำคัญต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของภัยคุกคามต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งในแง่ของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ และผลกระทบหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น เพื่อดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับต่าง ๆ ดังนี้

- **แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจระดับองค์กร (Enterprise BCP)** จากการประเมินภัยคุกคาม (Threat) ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และนำมาจัดทำแผนเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติ ที่อาจส่งผลเสียหายต่ออาคารสำนักงาน หรือความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส

- **แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจระดับหน่วยงาน (Departmental BCP)** จากการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต่อเนื่องในการให้บริการที่สำคัญ เพื่อนำมาจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสำหรับกระบวนการธุรกิจที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน

- **แผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Disaster Recovery Plan: IT DRP)** เพื่อรวบรวมกลยุทธ์และขั้นตอนในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้บริการหลักที่สำคัญของเอไอเอสสามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนดเวลาและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการหรือกระบวนการ

ทั้งนี้การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับกระบวนธุรกิจหลัก (Critical Business Processes) ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการหลัก (Critical Services) ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น การจัดทำแผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อม และการทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิผลของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การสร้างวัฒนธรรมเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

เพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการตามกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ เอไอเอสได้จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง สร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ตรงกัน ให้ทุกคนทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในการบริหารความเสี่ยง และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยเอไอเอสดำเนินมาตรการเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

- **ด้านการกำหนด Tone at the top** ตัวอย่างเช่น
  1. กำหนดเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ผ่านการจัดงานประกาศผลประกอบการทุกครึ่งปี เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ตรงกันและรับทราบทิศทางและอุปสรรค/ความท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงมีการสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานให้ทราบความคาดหวังของการบริหารความเสี่ยงต่อการบรรลุเป้าหมายนั้น
  2. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยผู้บริหารมีการหารือเกี่ยวกับความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน

- **ด้านการกำกับดูแลและความโปร่งใส** ตัวอย่างเช่น
  1. กำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงให้เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกคน โดยระบุไว้ในนโยบายการบริหารความเสี่ยงและคู่มือการบริหารความเสี่ยง
  2. ส่งเสริมการสื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา รวมถึงข้อมูลและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ด้านการพัฒนาบุคลากร ตัวอย่างเช่น

1. ส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เข้าอบรมและพัฒนาความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรม การฝึกอบรม และเชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายพิเศษ เป็นต้น
2. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) เพื่อให้ความรู้เรื่องหลักการบริหารความเสี่ยงกับพนักงานทุกระดับผ่านทางแอปพลิเคชั่นของบริษัท (LearnDi) ซึ่งพนักงานสามารถเข้าเรียนได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา
3. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบ Infographic ที่เข้าใจง่าย เพื่อเผยแพร่ให้แก่พนักงานทุกระดับ
4. มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ในการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติภายในหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การจัดทำ Risk Workshop การจัดทำรายงานความเสี่ยง เป็นต้น

ด้านการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการตัดสินใจโดยคำนึงถึงความเสี่ยง ตัวอย่างเช่น

1. มีการหารือถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ เพื่อใช้เป็นกรอบในการตัดสินใจ
2. ผนวกการบริหารความเสี่ยงเข้ากับกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการใหม่ของบริษัท โดยในขั้นตอนของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เจ้าของโครงการจะต้องระบุปัจจัยความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาอนุมัติโครงการ ตัวอย่างปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ เป็นต้น
3. ผนวกเรื่องการจัดการความเสี่ยงอยู่ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติแผนธุรกิจและการประเมินผลปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา และเป้าหมายในปี 2566

ด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 22301:2019 ในธุรกิจบริการคลาวด์ (Cloud Service) และบริการจัดสรรพื้นที่สำหรับการจัดวางหรือติดตั้งเซิร์ฟเวอร์ (Co-Location) ในฐานะที่บริษัทได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดการบริหารความยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรได้อย่างแท้จริง

นอกเหนือจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการฝึกซ้อมแบบจำลองสถานการณ์ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2565 มีการฝึกซ้อมตามสถานการณ์การเกิดไฟไหม้ที่อาคารสำนักงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของการส่งมอบบริการบางประเภท โดยที่เอไอเอสได้จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะทำให้เอไอเอสสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity plan) ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักเกี่ยวกับระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) ให้แก่พนักงาน โดยมีการจัดทำสื่อการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบ E-Learning และในรูปแบบ Infographic ที่เข้าใจง่าย เพื่อเผยแพร่ให้แก่พนักงานทุกระดับ

ด้านระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เอไอเอสมีการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงและมีการรายงานผลประจำทุกไตรมาส ตลอดจนให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการนำเสนอข้อมูลที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการของกระบวนการทางธุรกิจต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งกระจายข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นหรือข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถดำเนินการบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับกรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) ให้แก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีความทันสมัยและเหมาะสมกับปัจจุบัน

โดยในปี 2566 บริษัทมีเป้าหมายที่จะพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยอ้างอิงมาตรฐานสากล COSO ERM 2017: Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance ส่วนด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ บริษัทมีเป้าหมายที่จะประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานสากล ISO 22301:2019 ให้ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อประสบกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ปัจจัยเสี่ยง

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จากหลาย ๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สถานการณ์ใด ๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึง อุทกภัย การเกิดไฟป่า ภัยธรรมชาติ หรือ โรคระบาดต่าง ๆ
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง

ผู้บริหารและพนักงานพิจารณาระบุประเด็นความเสี่ยงในระดับองค์กรและสายงาน → คณะทำงานด้านบริหารความเสี่ยงพิจารณาประเด็นที่ถูกระบุขึ้นมาจากแต่ละสายงานเพื่อระบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญระดับองค์กรและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง → คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณากำหนดประเด็นความเสี่ยง โดยพิจารณาผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น และกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk appetite and tolerance) พร้อมกำหนดวิธีการป้องกันและบริหารความเสี่ยงและมาตรการในการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ/ให้ความเห็น

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ในปี 2565 เอไอเอสให้ความสำคัญกับการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่อิงตามแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social, Governance: ESG) โดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถจำแนกเป็นความเสี่ยงดังนี้

ประเภทความเสี่ยง / มิติด้านความยั่งยืน	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	ความเสี่ยงด้านการเงิน	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)
ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental: E)					• การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
ด้านสังคม (Social: S)		• การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล • การขาดแคลนบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการปรับตัวของธุรกิจ			
ด้านการกำกับดูแลและเศรษฐกิจ (Governance and Economic: G)		• ความเสี่ยงจากตลาดที่อิ่มตัวและการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง • การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและบริการทดแทนที่อาจจะเกิดขึ้น • การต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) • การหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ • ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์	• ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ • ความเสี่ยงจากการที่ไม่มีข้อกำหนดให้ต้องดำรงอัตราส่วนทางการเงิน	• การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล • ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ	• ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความเป็นไปได้ในการควบรวมกิจการของคู่แข่ง • ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์

ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล**

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กสทช. ซึ่ง มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของหน่วยงานภาครัฐ อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลโดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทันท่วงทีและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อการดำเนินธุรกิจ ในกรณีที่มี กฎ ระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎ ระเบียบนั้นๆ กระทบสิทธิ และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจจะพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
การดำเนินธุรกิจ รายได้และต้นทุน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. **ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ**

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่คู่สัญญาภาครัฐ ตลอดจนนำส่งส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดีอันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกัน เช่น เรื่องส่วนแบ่งรายได้ เป็นต้น รวมทั้งในบางกรณี กสทช. ได้ออกประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งที่ส่งผลต่อการประกอบธุรกิจหรือมีปัญหาในทางปฏิบัติ ที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและ/หรือรายได้ของบริษัท และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอสได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่าง ๆ ของ กสทช. (ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อข้อพิพาททางกฎหมาย)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาหาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญาฯ ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อพิจารณาตัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
ฐานะการเงิน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

1. **ความเสี่ยงจากตลาดที่อิ่มตัวและการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง**

ด้วยสภาวะตลาดโทรคมนาคมโดยเฉพาะในส่วนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีอัตราการเข้าถึงประชากรที่ค่อนข้างสูง ทำให้อัตราการเติบโตจากจำนวนลูกค้ามีจำกัดหรือเรียกได้ว่าอิ่มตัว ส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านราคาอย่างต่อเนื่องเพื่อแย่งชิงลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาด ผ่านการเสนอโปรโมชั่นที่หลากหลาย โดยเฉพาะอัตราค่าบริการในรูปแบบที่ลูกค้าเหมาจ่ายและสามารถใช้งานได้แบบไม่จำกัด (Unlimited data package) และให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ส่งผลให้จำกัดโอกาสในการสร้างรายได้เพิ่ม ในขณะที่ผู้ให้บริการยังคงต้องลงทุนในโครงข่ายเพื่อให้บริการมีคุณภาพที่ดี ทำให้อัตราผลตอบแทนลดต่ำลง

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มุ่งเน้นการให้บริการผ่านเทคโนโลยี 5G ที่มีความสามารถในการให้บริการและสินค้าที่แตกต่างและหลากหลายกว่าบริการ 4G มาก ทั้งในเชิงลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสร้างรายได้รูปแบบใหม่เพิ่มเติม
- ขยายธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และนำเสนอสินค้าที่ให้บริการรวมในแพ็กเกจเดียวทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน รวมถึงบริการเสริมอื่น ๆ (Fixed Mobile Convergence) ช่วยตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและสร้างความผูกพันกับสินค้าบริการของเอไอเอสเพิ่มขึ้น
- ผลักดันธุรกิจใหม่ในด้านดิจิทัล เพื่อนำเสนอบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในรูปแบบดิจิทัลให้กับลูกค้า เช่น บริการวีดีโอแพลตฟอร์ม บริการประกันภัย บริการด้านการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างแหล่งรายได้ใหม่
- พัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายและสิทธิประโยชน์เพื่อสร้างความแตกต่าง สร้างความผูกพันกับลูกค้า

- ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools) เพื่อพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแบบเจาะจง (Personalized)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้ทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาด ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	โอกาสเกิดมีแนวโน้มสูงขึ้น

2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและบริการทดแทนที่อาจจะเกิดขึ้น

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันเอื้อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ มีการใช้ประโยชน์จากช่องทางดิจิทัลออนไลน์เข้าถึงลูกค้า มีรูปแบบการทำธุรกิจ (Business model) ที่มีโครงสร้างต้นทุนต่ำกว่าธุรกิจในรูปแบบเดิม ไม่ว่าจะเป็นบริการส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบข้อความ เสียง ภาพ เพลง บริการวีดีโอแพลตฟอร์ม หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ผ่านโครงข่ายอินเตอร์เน็ต (Over the Top – OTT) ที่ไม่ต้องลงทุนโครงข่าย สัญญาณเองทำให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่าในแง่ของการให้บริการ ซึ่งผู้บริโภคก็มีทางเลือกในการใช้บริการหรือรับชมบริการจาก OTT ได้หลากหลายโดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่ำ หรือบางส่วนสามารถใช้บริการได้ฟรีแต่ต้องรับชมโฆษณาหรือมีการให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่แพลตฟอร์ม ตลอดจนการเกิดขึ้นของสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจจะสามารถมาทดแทนรูปแบบการให้บริการของบริษัท มีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น การให้บริการอินเตอร์เน็ตผ่านดาวเทียม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการด้วยลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางสำหรับบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ในโลกดิจิทัล และส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ต้องมีการลงทุนและพัฒนาด้านโครงข่ายตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ยังสามารถสร้างรายได้และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ซึ่งบริษัทต้องปรับตัวต่อความท้าทายนี้เพื่อรักษาฐานลูกค้า สามารถสร้างการเติบโตของรายได้ และรักษาการเติบโตในระยะยาว

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี
- มุ่งเน้นลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะยาวให้กับบริษัท โดยเน้นการลงทุนในธุรกิจด้านดิจิทัลร่วมกับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมเฉพาะด้านที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น ธุรกิจคลาวด์, IoT, ธุรกิจด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security), ธุรกิจดิจิทัลที่เกี่ยวกับการเงิน (Digital finance) เป็นต้น
- พัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่ด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เช่น
  - นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ที่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า
  - เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
  - พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ติดตั้งช่องทางการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า
  - พัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี
- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท
- ลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมโดยแสวงหาแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอกและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้ทางการเงิน, ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	โอกาสเกิดมีแนวโน้มสูงขึ้น

3. ความเสี่ยงในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการปรับตัวของธุรกิจ

จากสถานการณ์และแนวโน้มตลาดงานภายหลังวิกฤติการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ธุรกิจต่าง ๆ ที่เติบโตขึ้นเพื่อรองรับพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งการสนับสนุนของรัฐบาลที่ผลักดันการใช้งานด้านระบบดิจิทัล ส่งผลให้มีความต้องการแรงงานที่มีทักษะที่เกี่ยวข้องในปริมาณที่มากขึ้น เช่น สายงานไอที สายงานดิจิทัล สายงานขายและบริการลูกค้า เป็นต้น ประกอบกับพฤติกรรมของคนทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแนวคิดความต้องการด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงาน รวมทั้งความต้องการทำงานแบบ Hybrid work model ส่งผลให้บริษัทต้องเผชิญกับความท้าทายในการดึงดูดบุคลากรเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการทำงานที่ยืดหยุ่น และวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้คนทำงานรู้สึกสนุกและมีความสุข

รวมทั้งบริษัทต้องพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและพนักงานในการคิดค้นและพัฒนาสินค้าบริการในรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองต่อสภาวะตลาดที่ไม่หยุดนิ่ง ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทโลก บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มุ่งเน้นสร้างความหลากหลายของพนักงาน โดยสรรหาพนักงานที่มีทักษะด้านใหม่ที่ตรงตามทิศทางธุรกิจในด้านใหม่ ๆ ของบริษัท เช่น data analytics, AI, digital business
- พัฒนาทักษะใหม่เพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจขององค์กรในอนาคต โดยร่วมมือกับสถาบันระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อวางรากฐานพัฒนาความรู้และเตรียมความพร้อมแก่พนักงานในการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล
- วางแผนการสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession plan) โดยมีแนวทางการพัฒนาการเติบโต (Career Model) ที่ชัดเจนและเปิดโอกาสที่หลากหลายในการเติบโตในองค์กร เพื่อสร้างบุคคลากรที่มีคุณภาพ
- สร้างวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มุ่งสู่ยุคดิจิทัลให้องค์กรมีความคล่องตัว (Agility) และสร้างพนักงานให้เป็นคนที่มีพลัง มีความสามารถ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีจริยธรรมในการทำงาน (FIT FUN FAIR)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	มีแนวโน้มสูงขึ้น

4. **ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)**

การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมของเอไอเอสต้องอาศัยการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักไม่กี่รายในตลาดโลก ซึ่งมีผู้ผลิตจากประเทศจีนและกลุ่มประเทศยุโรปเป็นหลัก โดยมากระบบโครงข่ายโทรคมนาคมมักจะใช้ผู้ผลิตเพียง 1-2 ราย เนื่องจากต้องอาศัยเทคโนโลยีเฉพาะด้านที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นที่ทั่วประเทศ รวมไปถึงการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐาน ในช่วงสองถึงสามปีที่ผ่านมานโยบายและความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและประเทศสหรัฐอเมริกามีความขัดแย้งและก่อความตึงเครียดมากขึ้น รวมถึงสถานการณ์การขาดแคลนชิปประมวลผล (Chipset) ทั่วโลก อันเนื่องมาจากผลกระทบในระบบห่วงโซ่อุปทานโลก (Global Supply Chain) จากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่าย ไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการขยายโครงข่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดนโยบายการจัดซื้อ/จัดจ้าง จากผู้ขาย/ผู้ให้บริการแบบ Multi-vendor สำหรับอุปกรณ์และการบริการที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพึ่งพาผู้ขาย/ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นหลัก
- จัดเตรียมรายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการได้หากผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้
- ควบคุมปริมาณอุปกรณ์สำรอง อะไหล่ และ/หรือ สินค้าคงคลัง ให้อยู่ปริมาณที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์/สินค้าหลักที่สำคัญ
- จัดทำสัญญาระยะยาว (Frame Contract) กับผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลัก
- ศึกษาเทคโนโลยีรูปแบบใหม่เพื่อลดการพึ่งพาอุปกรณ์ชนิดใดชนิดหนึ่งเป็นหลัก

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

5. **ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ**

ด้วยบริการโทรคมนาคมเป็นบริการจำเป็นพื้นฐานสำหรับการติดต่อสื่อสารของประชาชนและธุรกิจ หากกรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลักด้านโครงข่าย และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต่อเนื่องของการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ภาพลักษณ์บริษัทและความเชื่อมั่นของลูกค้า รายได้ที่อาจสูญเสียจากความไม่ต่อเนื่องของบริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการชดเชยให้กับลูกค้าตามกฎหมาย และค่าใช้จ่ายในการกู้สถานการณ์ให้กลับเป็นปกติ

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- สร้างระบบสำรองที่จำเป็นในบางส่วนเพื่อรองรับ (Redundancy and Backup) ระบบปฏิบัติงานหลักที่สำคัญและจำเป็นในการให้บริการลูกค้า
- มีระบบและกระบวนการติดตามตรวจสอบคุณภาพและการทำงานของโครงข่ายให้มีความเสถียรและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

- มีแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบในส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง
- วางแผนเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ หรือภัยธรรมชาติ เช่น ดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณตามมาตรฐานการออกแบบ EIA-222C ให้สามารถรองรับความแรงลมในระดับที่สูงกว่าข้อมูลความแรงลมที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย การยกความสูงของสถานีฐานโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงจากอุทกภัยร้ายแรงสุดในปี 2554 เป็นต้น
- กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM Policy) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน โดยให้มีการซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2012 Business Continuity Management System ในฐานะที่ได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้ ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง

6. ความเสี่ยงด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Risk of Data Privacy)

เอไอเอสดำเนินธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งรายบุคคลและลูกค้าธุรกิจจำนวนมาก และจำเป็นต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้าและการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ความเสี่ยงอันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจึงเป็นประเด็นสำคัญและต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างรัดกุม รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการเปิดเผยข้อมูลที่มีการร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐ และความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) และ General Data Protection Regulation (GDPR)

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- จัดตั้ง Data Protection Office (DPO) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบดูแลและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม
- กำหนดนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับกฎหมาย และประกาศจากภาครัฐสืบเนื่องจากกฎหมายต่าง ๆ
- กำหนดกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและการเข้าถึงข้อมูลที่รัดกุม ออกแบบมาตรการควบคุมที่เหมาะสม และมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ
- ในกรณีที่บริษัทจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานรัฐตามที่ร้องขอ บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบอำนาจทางกฎหมายและพิจารณาเนื้อหาของข้อมูลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และจะต้องไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
- มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าในกรณีที่มีข้อมูลรั่วไหลหรือได้รับผลกระทบ รวมถึงกระบวนการจัดการและเยียวยา

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
ภาพลักษณ์ของบริษัท / บทปรับจากหน่วยงานกำกับดูแล	ไม่เปลี่ยนแปลง

7. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของเอไอเอส เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบใหม่และปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในยุคดิจิทัล จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีใหม่ด้านดิจิทัลและระบบสารสนเทศ (IT system) ที่หลากหลาย ซึ่งความซับซ้อนของการใช้และเชื่อมต่อเทคโนโลยีและระบบงานต่าง ๆ อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้น ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยี และความรู้ความสามารถของพนักงานที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ระบบความปลอดภัยของสารสนเทศหากไม่เพียงพอหรือไม่สมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงได้ โดยเฉพาะความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในระบบ รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เช่น การก่อกวนเครือข่าย (DDoS Attack) การปลอมหน้าเว็บไซต์ (Phishing) การติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware/Virus) เป็นต้น อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจได้

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ ดังนี้

- การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญของบริษัท เช่น มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศผ่านช่องทางจากภายนอกสำนักงาน (Multi Factor Authentication) ขยายขีดความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคาม (Threat Hunting) เน้นการตรวจจับภัยคุกคามในเชิงรุก มุ่งเน้นเพื่อลดระยะเวลาในการตรวจจับและการจัดการภัยคุกคามที่พบให้รวดเร็ว ประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ในขั้นตอนการทำตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคาม เป็นต้น

- เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น
- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยบนคลาวด์ การตรวจสอบช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ การวิเคราะห์และตรวจจับภัยคุกคาม เป็นต้น
- เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ ให้แก่พนักงานและผู้บริหารทุกระดับ ถึงความสำคัญในด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง
- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องตามมาตรฐานโลก NIST Cybersecurity Framework และผนวกกระบวนการดังกล่าวเข้ากับแผนรับมือภัยคุกคามระดับวิกฤติขององค์กร
- ซักซ้อมแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบสม่ำเสมอทุกปี ครอบคลุมทั้งระดับพนักงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/ หรือภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการเงิน

1. **ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ**

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่าง ๆ ดังนั้นความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มีนโยบายในการปกป้องความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ผ่านการใช้เครื่องมือทางการเงินในการป้องกันความเสี่ยง เช่น สัญญาซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward Contract) โดยกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าไว้ ณ วันที่ทำสัญญาเพื่อการส่งมอบในอนาคตตามจำนวนเงิน สกุลเงิน ในระยะเวลาที่ระบุไว้ โดยพิจารณาใช้เครื่องมือป้องกันความเสี่ยงเพื่อลดเกิดผลกระทบต่อกำไรของบริษัท
- การชำระค่าสินค้าและบริการที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศด้วยการใช้เงินฝากในสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีอยู่ (Natural Hedge)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้/ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. **ความเสี่ยงจากการที่ไม่มีข้อกำหนดให้ต้องดำรงอัตราส่วนทางการเงิน**

ตามเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ของบริษัท รวมถึงข้อกำหนดว่าด้วยสิทธิของผู้ออกหุ้นกู้และผู้ถือหุ้นกู้ที่มิได้มีข้อกำหนดเงื่อนไขทางการเงิน (Debt Covenant Ratio) ให้บริษัทต้องดำรง อาจเป็นผลให้บริษัทสามารถก่อหนี้ได้โดยไม่จำกัดและมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความระมัดระวังในการก่อหนี้ โดยจะมีการศึกษาวิเคราะห์ถึงความจำเป็นของการก่อหนี้นั้นเป็นไปเพื่อการลงทุนในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ โอกาสและการสร้างรายได้และกำไรเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว การวิเคราะห์และวางแผนกระแสเงินสดที่เหมาะสมและสมดุลในระยะยาว และความสามารถในการชำระภาระผูกพันทางการเงิน และการพิจารณาการกู้ยืมในวิธีและต้นทุนที่เหมาะสม โดยไม่กระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท บริษัทได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงมายาวนานโดยบริษัทจัดอันดับชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดย ณ สิ้นปี 2565 อันดับเครดิตของบริษัทอยู่ที่ระดับ AA+(tha) โดยฟิทช์เรทติ้ง ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการชำระดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ในเกณฑ์สูง และมีฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง บริษัทให้ความสำคัญในการรักษาอันดับความน่าเชื่อถือเพื่อประโยชน์ในการควบคุมต้นทุนทางการเงินให้อยู่ในระดับเหมาะสมและความแข็งแกร่งทางการเงินในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการรักษาระดับอัตราส่วนทางการเงินที่เป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาอันดับเครดิต เช่น อัตราส่วนหนี้สินสุทธิต่อกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่าย ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (Net Debt to EBITDA) ให้อยู่ในระดับที่ดีกว่าเกณฑ์ที่บริษัทจัดอันดับกำหนด

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2564
รายได้/ ฐานะการเงิน / ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

1. **ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความเป็นไปได้ในการควบรวมกิจการของคู่แข่ง**

จากกรณีความเป็นไปได้ในการควบรวมกันของบริษัทคู่แข่ง อาจส่งผลให้เกิดทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของเอไอเอส เนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยเฉพาะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อาจลดจำนวนลงจาก 3 รายหลัก เหลือ 2 รายหลักที่มีส่วนแบ่งการตลาดใกล้เคียงกัน การควบรวมของคู่แข่งอาจส่งผลให้สถานะทางการเงิน รวมถึงความสามารถในการแข่งขันและการลงทุนของคู่แข่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จึงอาจก่อให้เกิดสภาวะตลาดและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป และอาจส่งผลต่อแนวทางการกำกับดูแลของกสทช.ที่มีต่ออุตสาหกรรม รวมไปถึงอาจกระทบต่อมุมมองที่ผู้บริโภคมีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งเอไอเอสต้องเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าว

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- คณะผู้บริหารมีการจัดตั้งวาระการประชุมเฉพาะกิจเพื่อพิจารณาสถานการณ์และเตรียมพร้อมในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัท
- ศึกษากฎระเบียบ และ/หรือกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแล เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวและมุมมองของภาครัฐ รวมถึงสร้างความพร้อมของบริษัทที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบ
- มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีและขยายโครงข่ายในการให้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นความเป็นผู้นำในการให้บริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ
- สร้างความพร้อมขององค์กรในการปรับตัว เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

2. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาระดับสากลที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งเป็น 1 ใน 10 ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสูงสุดในโลก จึงจำเป็นต้องร่วมมือกับประชาคมโลกโดยประกาศเป้าหมายที่ไทยจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (net zero greenhouse gas emission) ภายในปี พ.ศ. 2608 พัฒนาการดังกล่าวทำให้ประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging risks) ที่ส่งผลให้รัฐบาลไทยต้องปรับนโยบาย โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และปรับแผนพลังงานชาติเพื่อเตรียมความพร้อมให้การดำเนินการสอดคล้องกับเป้าหมายใหม่ดังกล่าว นอกจากนั้น ความเสี่ยงจากความล้มเหลวในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นอีกประเด็นที่ประชาคมโลกกังวล และอาจส่งผลให้ภาคส่วนต่าง ๆ ต้องปรับแนวทางการรับมืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่นับวันมีแต่จะเพิ่มสูงขึ้น

ธุรกิจของเอไอเอสมีแนวโน้มได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical risks) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition risks) ใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ภัยธรรมชาติที่อาจจะสร้างความเสียหายต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย จะกระทบต่อต้นทุนการทำธุรกิจที่เพิ่มขึ้นจากการเพิ่มมาตรการป้องกันความเสียหายและการซ่อมแซมบำรุงรักษา และกระทบมูลค่าของทรัพย์สินที่ลดลงจากความเสียหาย นอกจากนั้น การขนส่งและการผลิตสินค้าก็อาจได้รับผลกระทบจากการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain disruption) อีกด้วย
2. การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และนโยบายของภาครัฐที่มีแนวโน้มควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอาจส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการการดำเนินการธุรกิจ และทำให้เอไอเอสต้องปรับวิธีคิดและสร้างนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ในอนาคต
3. พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจที่เอไอเอสต้องปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจและภาพลักษณ์ให้สอดคล้องกับพัฒนาการดังกล่าว เพื่อเพิ่มแหล่งรายได้จากกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำสำหรับทั้งลูกค้าองค์กรที่มองหาบริการดิจิทัลที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสำหรับลูกค้าทั่วไปที่เลือกใช้บริการกับแบรนด์ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- **การปรับเป้าหมายให้สอดคล้องกับพัฒนาการสำคัญระดับนานาชาติและระดับประเทศ** เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงปรับเป้าหมายโดยใช้แนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) ซึ่งครอบคลุมถึงการสนับสนุนให้ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นด้วย
- **การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน** ด้วยการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีการประหยัดพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ (Power saving features) ในการวางแผนและจัดสรรการใช้งานอุปกรณ์โครงข่ายให้เหมาะสม เพื่อลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- **การใช้พลังงานทดแทน** โดยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับสถานีฐานและที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสาย รวมทั้งขยายความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ

ด้านธุรกิจพลังงานทางเลือก เพื่อร่วมกันวางแผนและเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกให้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนในการดำเนินงานและการบริหารที่ต่ำลง

- **การเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยธรรมชาติ** โดยประเมินความเสี่ยงผ่าน Scenario analysis และวางแผน ออกแบบการสร้างสถานีฐาน เช่น การยกพื้นสูงสำหรับสถานีฐานในบริเวณที่เมี่ยงที่จะเกิดน้ำท่วมรวมถึงหลีกเลี่ยงพื้นที่ที่มีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ
- **สินค้าและบริการคาร์บอนต่ำและการมีส่วนร่วมของลูกค้า** โดยการพัฒนาบริการสมาร์ทโซลูชันที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับลูกค้าองค์กร เช่น ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Factory) และ ระบบบริหารจัดการอาคารอัจฉริยะ (Smart Property & Building) นอกจากนั้น ยังส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้งาน e-bill ทดแทนการใช้ใบแจ้งหนี้ และสนับสนุนให้ใช้บริการ myAIS Application ช่วยลดการใช้กระดาษ และลดการใช้น้ำมันในการเดินทางมายังศูนย์บริการ

3. ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์

เหตุการณ์สำคัญระดับโลกหลายเหตุการณ์ เช่น ความขัดแย้งระหว่างรัสเซียและยูเครน การแข่งขันระหว่างจีนและสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะการต่อสู้กันผ่านนโยบายทางเศรษฐกิจที่กีดกันซึ่งกันและกัน การก่อการร้าย และอื่น ๆ ส่งผลกระทบต่อสภาพตลาดโดยรวม และยังส่งผลต่อเนื่องมาถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจมีความไม่แน่นอน ทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทาน กำลังการซื้อของผู้บริโภคและภาคธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงการจ้างงาน การท่องเที่ยว และการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อทั้งรายได้และต้นทุนการดำเนินงานของทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ รวมถึงอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์ อาจมีผลกระทบต่อธุรกิจของเอไอเอส ในประเด็นต่อไปนี้

- ค่าครองชีพที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและกำลังซื้อที่ลดลงของลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าระบบเติมเงินซึ่งเป็นสัดส่วนใหญ่ของลูกค้าเอไอเอส ส่งผลให้ความสามารถในการสร้างการเติบโตของรายได้ของบริษัทลดลง
- การเพิ่มขึ้นของต้นทุนการดำเนินงานทั้งจากราคาพลังงาน สภาวะเงินเฟ้อ และการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทานส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังความสามารถในการทำกำไรของบริษัท และอาจทำให้บริษัทต้องชะลอการลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวด้วย

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มีสินค้าบริการที่หลากหลายระดับราคาและรูปแบบให้ผู้บริโภคเลือกได้ตามกำลังซื้อและการใช้งานที่หลากหลาย รวมถึงมีสินค้าบริการที่เจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะให้ตรงความต้องการ
- มีช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งช่องทางที่เป็นร้านค้าและช่องทางออนไลน์ รวมถึงตัวแทนจำหน่าย
- ยกระดับฟังก์ชันการใช้งานของแอพพลิเคชัน myAIS ให้ตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเพื่อการใช้งานที่หลากหลายของลูกค้า
- ทบทวนและปรับปรุงการจัดสรรเงินลงทุนและโครงสร้างต้นทุนของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสนับสนุนให้กลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุนให้มากขึ้น

สารประธาน & CEO
ภาพรวมบริษัท
การประกอบธุรกิจ
การบริหารความเสี่ยง
ความยั่งยืน
ผลการดำเนินงาน
การกำกับดูแลกิจการ
โครงสร้างการจัดการ
การควบคุมภายใน
งบการเงิน