



การประกอบธุรกิจ และผลการดำเนินงาน



วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็น “ผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลอัจฉริยะ” ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย



ดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิด

การทำธุรกิจอย่างเติบโตร่วมกัน

ผ่านแกนหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลอัจฉริยะ
- การเชื่อมต่อธุรกิจข้ามอุตสาหกรรม
- กริพยากรมนุษย์ และความยั่งยืน



นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ตลอดระยะเวลา 33 ปีที่เอไอเอสให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่สังคมไทย โดยเริ่มต้นดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมการทำงาน หรือสัมปทาน ซึ่งเอไอเอสได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 มีระยะเวลา 25 ปี ต่อมาในปี 2553 มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจกระจายเสียง และโทรคมนาคม เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้ใบอนุญาตในการประกอบกิจการ เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย ที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมเข้าสู่ระบบใบอนุญาต เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียม และสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วิสัยทัศน์ “เอไอเอสมุ่งสู่การเป็น**ผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ** ที่ได้รับยอมรับสูงสุดในประเทศไทย” ใช้แนวคิดการทำธุรกิจอย่างเติบโตร่วมกัน (Ecosystem Economy) ผ่านแกนหลัก 3 ด้าน ได้แก่

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลอัจฉริยะ (Digital Intelligence Infrastructure)

ด้วยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่แข็งแกร่ง อันประกอบด้วยเครือข่าย 5G, อินเทอร์เน็ตบ้าน และแพลตฟอร์ม 5G สำหรับอุตสาหกรรมต่าง ๆ

การเชื่อมต่อธุรกิจข้ามอุตสาหกรรม (Cross Industries collaboration) โดยส่งเสริมการเชื่อมต่อ และสร้างความร่วมมือกับธุรกิจทุกประเภท ทุกขนาด เพื่อส่งมอบทางเลือกที่เหมาะสม และหลากหลายให้กับลูกค้า

ทรัพยากรมนุษย์ และความยั่งยืน (Human Capital & Sustainability) ด้วยความมุ่งมั่นเพิ่มศักยภาพด้านดิจิทัลให้แก่ประชากรไทย ผ่านแพลตฟอร์มการศึกษา เพื่อเสริมให้เกิดทักษะทางดิจิทัลที่จำเป็น และสร้างภูมิคุ้มกันภัยทางไซเบอร์เพื่อให้เกิดระบบนิเวศดิจิทัลที่ยั่งยืนแก่สังคมไทย



การทำธุรกิจอย่างเติบโตร่วมกัน



เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Cognitive Tech-Co)

ได้มุ่งมั่นส่งมอบประสบการณ์ดิจิทัลเหนือระดับ ผ่านธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ ได้แก่



(📶) บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้วยเทคโนโลยี 4G และ 5G ภายใต้แบรนด์ 'เอไอเอส' ให้บริการระบบรายเดือน, บริการระบบเติมเงิน, และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติหรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 240 ปลายทางทั่วโลก



(🏠) บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ภายใต้แบรนด์ 'AIS Fibre3' และ '3BB Fibre3' ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทั้งภาคครัวเรือนและองค์กรธุรกิจ



(🏢) บริการลูกค้าองค์กร

ให้บริการดิจิทัลโซลูชันสำหรับภาคธุรกิจ ภายใต้แบรนด์ 'เอไอเอส บิสซิเนส' ครอบคลุมทั้งบริการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและโครงข่าย (EDS) รวมถึงโซลูชันด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ อาทิเช่น คลาวด์ (Cloud), ศูนย์ข้อมูล (Data Center), และบริการด้านไอซีที (ICT solution) ให้กับลูกค้าองค์กรธุรกิจตั้งแต่องค์กรขนาดใหญ่ไปจนถึง SMEs



(🧠) บริการดิจิทัลเซอร์วิส

เป็นบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อต่อยอดสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บริการด้านโทรคมนาคมพื้นฐานของเอไอเอส โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาว สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมด้านดิจิทัลของผู้บริโภค

ณ สิ้นปี 2566 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 454,439 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 645,404 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 4 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คงความแข็งแกร่งในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 4G และ 5G ภายใต้ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. และ คลื่นความถี่จากการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (เอ็นที) ปัจจุบันเอไอเอสมีคลื่นความถี่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 1,460 เมกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมทั้งคลื่นย่านความถี่ต่ำ (700 เมกะเฮิรตซ์ และ 900 เมกะเฮิรตซ์) ย่านความถี่กลาง (1800 เมกะเฮิรตซ์ 2100 เมกะเฮิรตซ์ และ 2600 เมกะเฮิรตซ์) และย่านความถี่สูง (26 กิกะเฮิรตซ์) รองรับทุกการเชื่อมต่อสำหรับผู้ให้บริการทั้งกลุ่มลูกค้าทั่วไปและลูกค้าอุตสาหกรรม ปัจจุบันโครงข่าย 4G ของเอไอเอสมีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประเทศไทย ในพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วประเทศ และได้เดินหน้าขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เปิดให้บริการในปี 2563 โดยปัจจุบันโครงข่าย 5G ของเอไอเอสมีความครอบคลุมใกล้เคียงร้อยละ 90 ของประชากรไทย ครอบคลุมร้อยละ 99 ของประชากรในกรุงเทพฯ และร้อยละ 99 ของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตของคลื่น 2600 เมกะเฮิรตซ์

ส่วนแบ่งตลาดเชิงรายได้ในปี

2566



ณ สิ้นปี 2566 เอไอเอสยังคงรักษาความแข็งแกร่งและเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 49 มีผู้ใช้บริการจำนวน 44.6 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ และมีผู้ใช้บริการ 5G เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 9.2 ล้านเลขหมาย รายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มียอดส่วนกว่าร้อยละ 85 ของรายได้จากการให้บริการหลัก

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี

2566



ในปี 2566 เอดับบิวเอ็น ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส* ได้เข้าซื้อ บริษัท ทรูปเปิลรี บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบรนด์ '3BB' ที่มีฐานลูกค้ากว่า 2.3 ล้านราย และมีโครงข่ายสายใยแก้วนำแสงสำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านครอบคลุมทั่วประเทศโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล โดยการเข้าซื้อกิจการดังกล่าว ส่งผลให้เอไอเอสสามารถขยายขนาดธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านได้อย่างรวดเร็ว และแข็งแกร่งมากขึ้นบนโครงข่ายรวมที่ครอบคลุมครัวเรือนไทยกว่า 13.3 ล้านครัวเรือน ผลจากการทำรายการดังกล่าวทำให้ในปี 2566 เอไอเอสมีรายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านคิดเป็นร้อยละ 9.8 ของรายได้จากการให้บริการหลัก (รับรู้รายได้จากบริษัท ทรูปเปิลรี บรอดแบนด์ จำกัด 46 วัน) มีส่วนแบ่งการตลาดในเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 46 จากฐานผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้าน 4.7 ล้านราย

* เอไอเอสถือหุ้นร้อยละ 99

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี

2566



ผู้นำในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสให้บริการธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ (AIS Fibre) โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2558 ด้วยการใช้โครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ที่เอไอเอสมีครอบคลุมทั่วประเทศจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นำมาใช้ประโยชน์เป็นโครงข่ายสำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน ซึ่งทำให้เอไอเอสสามารถขยายพื้นที่การให้บริการได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วและให้บริการบนเทคโนโลยีใยแก้วนำแสงทั้งหมด 100% โดยมีจุดเด่นด้านคุณภาพมาตรฐานการให้บริการเหนือระดับและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ประกอบกับกลยุทธ์การให้บริการแบบหลอมรวม (Convergence) ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการด้านคอนเทนต์ความบันเทิงที่หลากหลาย ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ เติบโตอย่างแข็งแกร่งต่อเนื่องทั้งในเชิงรายได้และผู้ใช้บริการตลอดระยะเวลา 8 ปี

ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู เอ็นที



สร้างแหล่งรายได้ใหม่ด้วยธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร

เอไอเอสมีการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าองค์กรภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส บิซิเนส’ ซึ่งเป็นการต่อยอดจากการให้บริการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าองค์กรธุรกิจ โดยหลังจากในปี 2561 ที่เอไอเอสได้เข้าซื้อ บริษัท ซิเอส ลีอกซ์ อีพี จำกัด (มหาชน) เอไอเอสได้ขยายขอบเขตการบริการไปยังด้านเทคโนโลยีและโซลูชัน อาทิ บริการคลาวด์ (Cloud), บริการศูนย์ข้อมูล (Data Center), และบริการด้านไอซีทีโซลูชัน (ICT Solution) รวมถึงกลุ่มงานด้านการเชื่อมต่อสื่อสาร อาทิ การบริหารจัดการโครงข่าย (Network Management Service) แพลตฟอร์มการสื่อสาร (Communication Platform) ไปจนถึง 5G สำหรับองค์กรธุรกิจ (5G for Business) และโซลูชันเฉพาะธุรกิจ เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าองค์กรธุรกิจทั้งบริษัทขนาดใหญ่ไปจนถึงบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อยกระดับสู่ความเป็นดิจิทัล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกิดการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน และสร้างแหล่งรายได้ใหม่ให้แก่เอไอเอส

ในปี 2566 รายได้จากธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร (ไม่รวมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) คิดเป็นร้อยละ 4.2 ของรายได้จากการให้บริการหลัก เอไอเอสได้มุ่งเน้นการให้บริการไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะ โดยได้ยกระดับความเชี่ยวชาญและความรู้ของพนักงานต่อกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ในปัจจุบันได้มีการมุ่งเน้นไปยัง 4 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ อุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ และ อุตสาหกรรมค้าปลีก

สนับสนุนธุรกิจหลัก ด้วยบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บริการด้านโครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันด้านดิจิทัล เพื่อสร้างประสบการณ์ดิจิทัลให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเอไอเอสได้ใช้หลักการเศรษฐกิจแบบร่วมกัน (Ecosystem Economy) จากการพัฒนาความร่วมมือร่วมกับพันธมิตรทางการค้าเพื่อสร้างการเติบโตไปพร้อม ๆ กัน เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ วัตถุประสงค์แพลตฟอร์ม ธุรกิจทางการเงินบนมือถือและบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น ๆ อาทิเช่น แพลตฟอร์มการให้บริการนายหน้าค้าประกัน เกมมิ่งแพลตฟอร์ม และ โซเชียลดิจิทัล ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างเอไอเอสและลูกค้า อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการเชื่อมต่อข้อมูลและการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอส

สามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Service Provider) ผ่านการหลอมรวมสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 4 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อยได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 26 กิโลเฮิร์ตซ์ และย่าน 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิร์ตซ์ โดยมีอายุใบอนุญาตโดยเฉลี่ยประมาณ 15 ปี เมื่อสิ้นสุดการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ กสทช.จะดำเนินการตามกฎหมายเพื่อจัดสรรใหม่โดยการประมูลคลื่นความถี่ต่อไป

เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสมทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

มุ่งขับเคลื่อนธุรกิจด้วยแนวคิดความยั่งยืน

ตลอดระยะเวลาการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างโอกาสให้ผู้คนเข้าถึงการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสาร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตอย่างแข็งแกร่งในระยะยาว สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของบริบทโลก พร้อมทั้งนำพาทุกคนในสังคมไทยก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง โดยเอไอเอสมีกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน 3 ด้านเพื่อมุ่งสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว ประกอบไปด้วย การขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล การสร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม และการยืดหยุ่นเพื่อสิ่งแวดล้อม ในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้านเพื่อสร้างคุณค่าด้านธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการพัฒนาในทุกภาคส่วนให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

รายละเอียดเพิ่มเติมในส่วน ความยั่งยืน หน้า 61



ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อยในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

บริษัทร่วม	2564		2565		2566	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้รวมจากการให้บริการ	144,791	79.8	146,009	78.7	151,921	80.4
1.1 รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	117,244	64.7	116,696	62.9	118,130	62.5
1.2 รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	8,436	4.7	10,064	5.4	13,621	7.2
1.3 รายได้จากการให้บริการอื่น ๆ	5,291	2.9	6,274	3.4	6,819	3.6
1.4 รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย และค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์	13,820	7.6	12,976	7.0	13,352	7.1
2. รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์	36,542	20.2	39,476	21.3	36,952	19.6
รายได้รวม	181,333	100.0	185,485	100.0	188,873	100.0

รายได้รวม 188,873 ล้านบาท

รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

รายได้จากการให้บริการอื่น ๆ

รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย และค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์

รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์



ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินและรายเดือน บนโครงข่ายเทคโนโลยี 4G และ 5G
- การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ไอที เกี่ยวเนื่องกับการสื่อสาร
- บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ



บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

- บริการอินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Cable) สำหรับลูกค้าครัวเรือนและผู้ประกอบการองค์กรธุรกิจ ภายใต้แบรนด์ 'เอไอเอส ไฟเบอร์' และ '3BB' ด้วยแนวคิด AIS 3BB Fibre3'



บริการสำหรับลูกค้าองค์กร

- บริการด้านการเชื่อมต่อข้อมูลและโครงข่ายสำหรับองค์กรธุรกิจ
- คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์
- IoT หรือ Internet of Things
- ไอซีที โซลูชัน
- AIS 5G สำหรับธุรกิจ
- บริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



บริการดิจิทัลเซอร์วิส

- แพลตฟอร์มความบันเทิง และวิดีโอคอนเทนต์
- ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือและประกัน
- บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล





บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรในรูปแบบเสียงและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ โดย มีรูปแบบการให้บริการหลักดังนี้

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน (Postpaid)

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบรายเดือน ในรูปแบบของแพ็คเกจที่มีความหลากหลาย รองรับการใช้งานตามความต้องการของลูกค้า อาทิ แพ็คเกจ 5G Max Experience ที่พร้อมให้ลูกค้าใช้งานข้อมูลบนโครงข่ายเทคโนโลยี 5G แพ็คเกจ 5G Netflix ที่ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการรับชมสตรีมมิงจาก Netflix ไปพร้อม ๆ กัน แพ็คเกจ AIS 5G seller สำหรับผู้ที่ทำธุรกิจค้าขายออนไลน์ ที่พร้อมให้บริการจัดการร้านค้าไว้ในแพ็คเกจเป็นต้น โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกแพ็คเกจที่ตรงตามการใช้งาน และจะได้รับใบแจ้งค่าบริการเป็นรายเดือนสำหรับบริการต่าง ๆ ตามที่ได้ใช้งาน ปัจจุบันเอไอเอสมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบรายเดือนกว่า 13 ล้านเลขหมาย



บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน (Prepaid)

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส วัน-ทู-คอล! ผู้ใช้งานสามารถเติมเงินเข้าระบบ เพื่อเลือกซื้อแพ็คเกจที่ตรงตามความต้องการของตนเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าบริการเป็นรายเดือน โดยมีให้เลือกทั้งการซื้อแพ็คเกจรายครั้ง และสมัครต่อเนื่องอัตโนมัติ ซึ่งเอไอเอสมีแพ็คเกจเติมเงินที่หลากหลายสำหรับการใช้งานที่แตกต่างกัน อาทิ Super Social Sim ที่ลูกค้าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดียต่าง ๆ โดยที่ไม่เสียปริมาณข้อมูล The One Sim ที่ผู้ใช้จะได้รับทั้งการใช้งานข้อมูล 5G และ การใช้งานโทรด้วยเสียง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีแพ็คเกจเสริมเพื่อการใช้งานที่สูงขึ้น เช่น อินเทอร์เน็ตรายวัน รายสัปดาห์ และราย 30 วัน ตลอดจนแพ็คเกจที่ผูกกับบริการด้านวิดีโอคอนเทนต์ เป็นต้น ปัจจุบันเอไอเอสมีฐานผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเติมเงินกว่า 32 ล้านเลขหมาย



บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ

ให้บริการครอบคลุมประเทศปลายทางกว่า 240 ประเทศทั่วโลก และโรมมิ่ง 5G ครอบคลุม 90 ประเทศทั่วโลก โดยให้บริการทั้งในรูปแบบ แพ็คเกจโรมมิ่ง Ready2Fly ในระบบรายเดือนโดยไม่ต้องเปลี่ยนซิมใหม่และซิมโรมมิ่ง Sim2Fly สำหรับระบบเติมเงิน และยังมีจำหน่ายซิมท่องเที่ยว (Thailand Tourist Sim) สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (International Direct Dialing: IDD)



นอกจากนี้เอไอเอสยังให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือนแบบออนไลน์ครบวงจร ภายใต้แบรนด์ GOMO by AIS เพื่อทำตลาดในกลุ่มลูกค้าเจนอเรชันใหม่ ที่เน้นการใช้งานและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อมูลเกี่ยวกับ GOMO สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก <https://gomo.th>





บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอส ไฟเบอร์เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้แพ็คเกจที่หลากหลายครอบคลุมการใช้งานทุกระดับตั้งแต่ภาคครัวเรือนไปจนถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตภาคธุรกิจ โดยมีแพ็คเกจบริการหลักดังนี้

- เอไอเอส ไฟเบอร์ Broadband 24 แพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงสุดถึง 1Gbps พร้อมฟังก์ชันปรับความเร็วอินเทอร์เน็ตตามการใช้งาน



- เอไอเอสไฟเบอร์ Entertainment แพ็คเกจที่รวมบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน พร้อมความบันเทิงเต็มรูปแบบด้วยกล่อง AIS Play พร้อมรายการคอนเทนต์ตามระดับแพ็คเกจที่คุณค่าเลือกซื้อ



- เอไอเอส ไฟเบอร์ Power4 แพ็คเกจแบบหลอมรวม (Convergence) ที่รวมบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ทีวีไอคอนเนคต์ เข้าด้วยกัน ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการดิจิทัลเหนือระดับจากเอไอเอส ได้อย่างครบวงจร



นอกจากแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้านและบริการประเภทหลอมรวมแล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ยังได้สร้างความแตกต่างให้แก่บริการอย่างเหนือระดับด้วยการทำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาผสมผสานกับบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการ อาทิ

- แพ็คเกจ HOME FibreLAN บริการเชื่อมต่อทุกห้องภายในบ้าน ด้วยสายใยแก้วนำแสง เพื่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เร็วกว่า เสถียรกว่า พร้อมความเร็วสูงสุดในระดับกิกะบิต



- Smart-AI Gaming แพ็คเกจที่ยกระดับสัญญาณอินเทอร์เน็ตบ้านด้วยเราเตอร์ที่ควบคุมด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ โดยมีระบบประมวลผลในตัวอุปกรณ์พร้อมกับค่าความเร็วสัญญาณ ค่าความหน่วง ให้เข้ากับการเล่นเกมที่ใช้งานโดยอัตโนมัติ



ด้วยโอกาสในการเติบโตของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านที่ยังคงเปิดกว้าง จากอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านในครัวเรือนไทย (Penetration Rate) ที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 เอไอเอสได้เข้าซื้อ บริษัท กริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบรนด์ '3BB' ที่มีฐานลูกค้ากว่า 2.3 ล้านราย เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตและขยายขนาดธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านของเอไอเอส ให้เติบโตอย่างก้าวกระโดด โดย ณ สิ้นปี 2566 เอไอเอสมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านรวมทั้งสิ้นกว่า 4.7 ล้านราย เติบโตขึ้นเป็นอันดับหนึ่งในอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้าน โดยได้ให้บริการภายใต้ 'AIS 3BB Fibre3' สะท้อนสิ่งที่ผู้ใช้บริการเอไอเอส ไฟเบอร์ และ 3BB จะได้รับเพิ่มขึ้นในสามด้าน ได้แก่ การเชื่อมต่อที่มากกว่า โอกาสที่มากกว่า และความสูงที่มากกว่า



4.7 ล้านราย

จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านของ AIS 3BB FIBRE3



บริการลูกค้าองค์กร

เอไอเอสมุ่งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตั้งแต่องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ไปจนถึงระดับผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีและกระบวนการดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อยกระดับเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และก่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยเอไอเอสมีการให้บริการสำหรับลูกค้าองค์กรครอบคลุมทั้งโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล แพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร และโซลูชันเฉพาะสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ



สำหรับการให้บริการลูกค้าองค์กรของเอไอเอสมีผลิตภัณฑ์และบริการหลัก ดังนี้

บริการด้านเทคโนโลยีโครงข่ายและการเชื่อมต่อทางธุรกิจ

เอไอเอสให้บริการเครือข่ายครบวงจร ตั้งแต่บริการอินเทอร์เน็ตคุณภาพสูงสำหรับองค์กร (Corporate Internet) บริการวงจรสื่อสารแบบส่วนตัว (Private Data Circuit) และบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์สำหรับลูกค้าองค์กร (Enterprise Broadband) ซึ่งซึ่งรวมไปถึงบริการสนับสนุนโดยทีมงานวิศวกรและทีมงานบริการดูแล แก้ไขและซ่อมบำรุงตลอด 24 ชม.

นอกเหนือจากการเชื่อมต่อขึ้นพื้นฐาน AIS ยังให้บริการเสริมและโซลูชันครบวงจรที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพของการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า อาทิ SD-WAN หรือเทคโนโลยีบริหารจัดการโครงข่ายที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมตรวจสอบโครงข่ายทั้งหมดได้จากส่วนกลาง Network Security ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์และการเข้าถึงข้อมูล Cloud Connection Service บริการเชื่อมต่อโครงข่ายด้วยคลาวด์ โดยร่วมกับพันธมิตรระดับโลกอย่าง Microsoft Azure Amazon Web Service และ Google เป็นต้น

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <https://www.ais.th/business/enterprise/technology-and-solution/business-network>

บริการจัดเก็บข้อมูล คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์สำหรับองค์กร

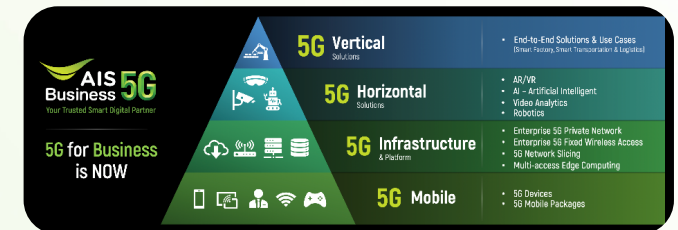
เอไอเอสให้บริการเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาและจัดการพื้นที่เก็บรักษาข้อมูลในระดับองค์กรธุรกิจ โดยเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและคลาวด์ รองรับทั้งคลาวด์ระดับสากล ได้แก่ Microsoft Azure, Amazon Web Service (AWS) และ Huawei Cloud ตลอดจนคลาวด์ภายในประเทศอย่าง AIS CloudX การให้บริการของเอไอเอสยังรวมไปถึงการเข้าใช้ทรัพยากรตามความต้องการและจ่ายค่าบริการตามการใช้งานจริง ตลอดจนพื้นที่ในการจัดเก็บ ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ ภายในศูนย์ข้อมูล (Data Center) ที่เอไอเอสมีอยู่ในหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศรวม 11 แห่ง ซึ่งรองรับความจุได้ถึง 4,500 rack capacity และได้รับการรับรองมาตรฐานสากลทั้งในด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารจัดการ และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมเจ้าหน้าที่วิศวกรปฏิบัติงานที่ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนการให้บริการเชื่อมโยงทั้งภายในและต่างประเทศแบบเบ็ดเสร็จ



ในปี 2565 เอไอเอสได้จัดตั้งบริษัทย่อย เอไอเอส ดีซี เวนเจอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมพัฒนารัฐกิจศูนย์ข้อมูลในประเทศไทย ร่วมกับ บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) (GULF) และบริษัท Singapore Telecommunications Limited มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันพัฒนารัฐกิจศูนย์ข้อมูล (Data Center) ในประเทศไทย จากแนวโน้มการเติบโตของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในไทย ซึ่งภาคธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศมีความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความต้องการในการจัดเก็บข้อมูลปริมาณมากและมีระบบประมวลผลที่สูงขึ้น ทั้งนี้ รัฐกิจศูนย์ข้อมูลนี้มุ่งในการสร้างโครงการใหม่ (Greenfield data centers) ที่มีการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยและมีความปลอดภัยสูง รวมถึงมีการจัดการด้านพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคาดว่าจะพร้อมดำเนินงานภายในปี 2568

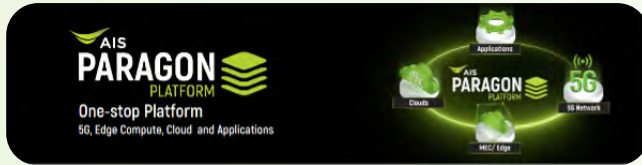
บริการ 5G สำหรับองค์กรธุรกิจ และ IoT (Internet of Things)

เอไอเอสให้บริการ 5G สำหรับธุรกิจ ครอบคลุมทั้งด้าน Hardware, Connectivity, Platform และ 5G Solution รองรับการใช้ 5G เป็นโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลสำหรับธุรกิจและอุตสาหกรรม เพื่อส่งเสริมภาคธุรกิจในการปรับองค์กรในยุคดิจิทัล (Digital transformation) และสามารถประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม โดย AIS มีบริการ 5G สำหรับลูกค้าองค์กรธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งแพ็คเกจการใช้งานสำหรับอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (5G Mobile Broadband), การใช้งานเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับธุรกิจ (5G Infrastructure & Platform) เช่น บริการ 5G FWA ซึ่งเป็นการใช้ Broadband ไร้สาย หรือการใช้ Network Slicing, MEC และ Private Network เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจ, การให้บริการโซลูชันที่สามารถประยุกต์ได้กับธุรกิจที่หลากหลาย (5G Horizontal Solutions) เช่น AI, AR/VR, Robotics, Video Analytics เป็นต้น และ โซลูชันที่ออกแบบสำหรับธุรกิจเฉพาะ (5G Vertical Solutions) อาทิ ภาคอุตสาหกรรม การผลิต อุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และอุตสาหกรรมการค้าปลีก



ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <https://www.ais.th/business/enterprise/technology-and-solution/5G-and-iot>

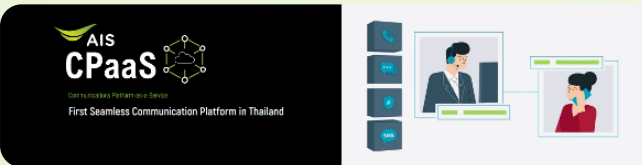
เอไอเอสได้ให้บริการ AIS Paragon Platform ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มบนนวัตกรรม 5G ที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ 5G network, Edge computing, และคลาวด์ ผ่านแพลตฟอร์มเดียว เพื่อให้ภาคธุรกิจสร้างสรรค์โซลูชันนวัตกรรม 5G ได้อย่างง่ายดายและยืดหยุ่น เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานดิจิทัลของภาคธุรกิจ



ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <https://www.ais.th/business/enterprise/technology-and-solution/5G-and-iot/platform/ais-paragon-platform>

บริการโซลูชันสำหรับการติดต่อสื่อสาร

เอไอเอสให้บริการโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารครบวงจรแก่ลูกค้าองค์กรธุรกิจ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยบริการโซลูชันครอบคลุมถึง 1) บริการรับส่งข้อความข่าวสาร แก่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะหรือผู้รับจำนวนมากทั้งรูปแบบข้อความและสื่อมัลติมีเดีย (Messaging Service) 2) บริการการสื่อสารเพื่อธุรกิจที่ผสมผสานรวมความสามารถของรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายเข้าด้วยกัน เช่น การเชื่อมต่อระหว่างระบบ Microsoft teams และระบบโทรศัพท์ภายในองค์กรผ่าน Operator Connect เพื่อให้การเชื่อมต่อภายในองค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น หรือการเชื่อมต่อโทรศัพท์ประจำที่เข้ากับโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Mobile PBX รวมถึงบริการอื่น ๆ อย่างการส่งข้อความโต้ตอบทันที (แชทบอท) ข้อความเสียง และระบบคอลเซนเตอร์สำหรับธุรกิจที่ต้องการติดต่อกับลูกค้า 3) แพลตฟอร์มการสื่อสารที่ครอบคลุมทุกการสื่อสารขององค์กร ช่วยให้สามารถเชื่อมต่อทุกช่องทางสื่อสารไม่ว่าจะเป็น เสียง ข้อความ วิดีโอคอล เข้ากับแอปพลิเคชันขององค์กรได้ในแพลตฟอร์มเดียว (Communication Platform-as-a-Service; CPaaS)



รายละเอียดเพิ่มเติม: <https://www.ais.th/business/enterprise/technology-and-solution/communication/cpaas>

บริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

เอไอเอสส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยบริการ 7 ด้าน “AIS SME 7s” ได้แก่ 1) SME แพ็กเกจรายเดือน—แพ็กเกจที่ครอบคลุมโซลูชันเพื่อการสื่อสาร ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานทั่วไทยและต่างประเทศ 2) SME แพ็กเกจเสริมรายเดือน—รวมแพ็กเกจเสริมสำหรับลูกค้านิติบุคคล ตามไลฟ์สไตล์และการทำงาน 3) SME แพ็กเกจเน็ตออฟฟิศ—บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับ SME พร้อมบริการผู้เชี่ยวชาญดูแลแก้ไขปัญหา 4) บริการดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง—บริการดิจิทัลออนไลน์และเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจร เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภคยุคดิจิทัล 5) โซลูชันสำหรับธุรกิจเอสเอ็มอี—บริการทางด้านไอทีและดิจิทัลโซลูชัน เพื่อตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจด้านต่าง ๆ 6) สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอี—สิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้าภายใต้ระบบ AIS Points, AIS Privileges และ AIS Serenade เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเติม 7) พาร์ทเนอร์ทางธุรกิจเอสเอ็มอี—เปิดโอกาสให้ลูกค้า SME เป็นพันธมิตรทางการค้ากับเอไอเอส เพิ่มโอกาสสร้างการเติบโตร่วมกัน

AIS SME 7s

—เพื่อนที่มั่นคงได้ทุกเรื่อง SME—

ง่าย

คือออกค่าใช้จ่ายหลากหลายบริการ
ที่คนไทย SME คุ้นเคย

มั่นใจ

ส่งมอบบริการด้วยทีมงาน
บนช่องทางคุณภาพ

ครบทุกมิติ

ดูแลด้วยผู้เชี่ยวชาญ พร้อมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
เพื่อ SME เติบโตต่อเนื่อง

แพ็กเกจรายเดือน



เอสเอ็มอี ดิจิทัล 4 โซนวิส

แพ็กเกจเสริมรายเดือน



สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอี

เน็ตออฟฟิศ



พาร์ทเนอร์ทางธุรกิจเอสเอ็มอี

บริการดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง









นักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้จากเว็บไซต์ <https://www.ais.th/business/sme>

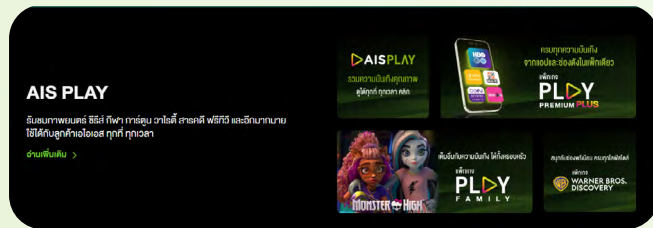


บริการดิจิทัลเซอร์วิส

เอไอเอสได้ขยายบริการด้านดิจิทัลเพื่อเป็นการตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลัก ให้เกิดการนำเสนอบริการที่หลากหลายครบวงจรเพิ่มมากขึ้น และเปิดโอกาสในการเป็นแหล่งรายได้ใหม่ในอนาคต โดยเอไอเอสมุ่งเน้นพัฒนาบริการดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท เพื่อสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนร่วมกัน ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสมุ่งเน้นใน 3 ด้านหลัก ดังนี้

แพลตฟอร์มความบันเทิง และวิดีโอคอนเทนต์

เอไอเอสนำเสนอบริการด้านความบันเทิงด้วยการรวบรวมคอนเทนต์ความบันเทิงต่าง ๆ เพื่อนำเสนอให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกชมได้ตามความต้องการ ครอบคลุมทั้งบริการโทรทัศน์, วิดีโอ และความบันเทิงต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ ละคร เพลง กีฬา คาราโอเกะ และอีสปอร์ต โดยให้บริการผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต และในรูปแบบผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านผ่านเอไอเอส ไฟเบอร์ และ 3BB



ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ เอไอเอสให้บริการ OTT (over-the-top) ที่มีความหลากหลายของคอนเทนต์ เช่น ภาพยนตร์ ซีรีส์ ทั้งไทยและต่างประเทศ ผ่านผู้ให้บริการสตรีมมิ่งชั้นนำ อาทิ Disney+ Hotstar, Monomax, Netflix และ HBO Go รวมถึงสตรีมมิงรายการบันเทิงเกาหลีและเอเชียอย่าง Viu, iQIYI และ WeTV และสตรีมมิงจากผู้ผลิตในประเทศอย่าง 3 Plus premium นอกจากนี้เอไอเอสยังมีการให้บริการคอนเทนต์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถเลือกสมัครและรับชมได้ตามความต้องการ อาทิเช่น รายการความบันเทิง ข่าวและสารคดีผ่าน Warner Bros. Discovery, HBO, BBC News โปรแกรมเกี่ยวกับกีฬาระดับโลกผ่าน beIN Sports, 3BB Sport และรวมถึงช่องฟรีทีวี (Free TV) ช่องดิจิทัลและดาวเทียม ทั้งในรูปแบบของการถ่ายทอดสดและแบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video On-Demand)

รายละเอียดของบริการสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <https://www.ais.th/consumers/entertainment>

เกมมิ่ง แพลตฟอร์ม

บริการความบันเทิงด้านเกมมิ่ง ได้แก่ เกมมิ่งแพลตฟอร์ม Game On ซึ่งเป็นช่องทางสำหรับผู้เล่นเกมส์ในการเติมเงินเกมส์ จ่ายบัตรเติมเงินสำหรับเกมส์ และการสมัครแข่งขันอี-สปอร์ต รวมถึงให้บริการ เอไอเอส คลาวด์ เกมส์ ที่รวบรวมเกมส์ PC และ Console มาไว้บนมือถือ ให้ผู้เล่นสามารถเล่นเกมส์ได้ไม่จำกัด ผ่านการสมัครสมาชิกรายสัปดาห์และรายเดือน



ธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือและประกัน

บริการด้านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) แก่ลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY โดยเน้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เพื่อให้ธุรกิจองค์กรสามารถมีกระแสเงินสดที่คล่องตัวสำหรับรับชำระสินค้าและบริการจากลูกค้า โดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงานด้วยตนเอง

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.ais.th/consumers/lifestyle/apps-and-services/mpay-wallet>

แพลตฟอร์มธุรกิจประกัน

บริการโบรกเกอร์ประกันภัยในชื่อทางการค้าว่า "AIS Insurance Service" ดำเนินการโดย บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสทริบิวชั่น จำกัด เพื่อให้ผู้บริโภคทั่วไปสามารถเลือกซื้อสินค้าประกันภัยได้สะดวก, ปลอดภัย, และง่ายยิ่งขึ้น โดยปัจจุบัน เอไอเอสได้ให้บริการ

สินค้าประกันหลากหลายด้าน อาทิ ประกันภัยการเดินทางในและต่างประเทศ ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันรถยนต์และ w.s.u. ประกันชีวิตและสุขภาพ เป็นต้น พร้อมอำนวยความสะดวกผ่านการนำเสนอสินค้าประกันภัยให้ลูกค้าซื้อได้ผ่านมือถือ และชำระเงินได้ทั้งแบบเติมเงินหรือชำระผ่านบิลรายเดือน รวมถึงช่องทางบัตรเครดิต/เดบิตหรือกระเป๋าเงิน wallet อีกทั้งออกแบบราคาของสินค้าในแต่ละแผนให้เหมาะสมกับกำลังการซื้อของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม เป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าประกันภัยได้ง่ายมากขึ้น



บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing)

ภายใต้ความร่วมมือกับบริษัท เอดี เวบเจอร์ และบริษัท เทลอันโฟมิดี (ในเครือบริษัท ซีโอเอสเลือกซันโฟ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส) ที่มีความสามารถในการด้านการทำสื่อโฆษณาออนไลน์ โดยให้บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing) แก่ลูกค้าองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าองค์กรในการเข้าถึงตลาดของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีแพลตฟอร์มการส่งข้อความสั้น (SMS) ที่สามารถเลือกพื้นที่เป้าหมาย (Location base) และแพลตฟอร์มเครือข่ายโฆษณาในไทย (THAN: Thailand Ads Network) ที่รวบรวมพื้นที่โฆษณาจากเว็บไซต์ยอดนิยมสูงสุดจำนวน 100 เว็บไซต์ไทย ซึ่งสามารถให้บริการได้หลากหลาย ตั้งแต่การสร้างคอนเทนต์รูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า (Digital Content Creation) การสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือ (Website & Mobile Application Development) การดูแลบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ในนามลูกค้าองค์กร (Social Media Management) การวางแผนสื่อโฆษณาดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด (Digital Advertising Media Management) รวมถึงการรับทำกิจกรรมทางการตลาดให้แบบครบวงจร (Turnkey Marketing Campaign Solutions)



การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 5 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



ช้อปและศูนย์บริการ

เอไอเอส ช้อป เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสในนาม AIS Shop และตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในนาม AIS Shop By Partner อาทิ กลุ่มคอปเปอร์ไรต์ กลุ่มเอสพีวีโอ โดยการให้บริการรวมกว่า 212 สาขา มีการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ การชำระค่าบริการ รวมถึงบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เป็นช่องทางติดต่อของลูกค้าทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ไปจนถึงสินค้าไลฟ์สไตล์ดิจิทัล มุ่งเน้นการเข้าถึงลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างประสบการณ์การเข้ารับบริการและเสริมสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส

3BB ช้อป: ภายหลังจากความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการ บริษัท ทรูปีลส์ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ ให้บริการครอบคลุมงานด้านอินเทอร์เน็ตบ้านสำหรับ 3BB ตั้งแต่การสมัคร การนำเสนอโปรโมชัน การชำระค่าบริการ การรับเรื่องร้องเรียน ไปจนถึงการติดต่อเข้ารับบริการหลังการขาย และส่งต่อการให้บริการด้วยทีมงานช่างที่มีประสบการณ์ด้านอินเทอร์เน็ตบ้านได้ทุกพื้นที่ โดยมีจุดเด่นด้านการเข้าถึงง่ายโดยเฉพาะพื้นที่ต่างจังหวัด ในปัจจุบัน 3BB ช้อป ยังเป็นหนึ่งในช่องทางการจำหน่ายซิมการ์ด รวมถึงจะมีแผนในการให้บริการงานด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้านเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเอไอเอส

ตัวแทนจำหน่าย

เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz) ซึ่งมีกว่า 361 สาขา ซึ่งมีศักยภาพสูงในพื้นที่ตัวเมืองและห้างสรรพสินค้า โดยให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส, ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้” กว่า 1,014 สาขา ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล นอกจากนั้นยังมีกลุ่มตัวแทนจำหน่ายประเภทห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ กลุ่มเจมาร์ท กลุ่มทีจีโฟน และกลุ่มเซ็นทรัลรีเทล รวมไปถึงตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกรายย่อยอื่น ๆ ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ที่ร่วมขายสินค้าและบริการของเอไอเอสด้วยเช่นกัน

ตัวแทนค้าส่ง

เอไอเอสได้แต่งตั้งตัวแทนค้าส่ง ในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อช่วยในการกระจายสินค้าทั้งซิมการ์ดและโทรศัพท์มือถือให้กับร้านค้าปลีกรายย่อย ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 17,800 ร้านค้าทั่วประเทศได้อย่างคล่องตัวยิ่งขึ้น

การจำหน่ายตรง

เป็นช่องทางการจำหน่ายที่เน้นกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือนและเติมเงินที่มีศักยภาพ โดยเป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และบริการตรงถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเครื่องมือส่งเสริมการขายผ่านการใช้แอปพลิเคชัน “AIS Easy App” ทำให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จัดทะเบียน และบริการอื่น ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมาได้เพิ่มช่องทาง Telesale ในการบริการตรงถึงลูกค้าผ่านการโทรออกจากทีม Call center ซึ่งเป็นช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น

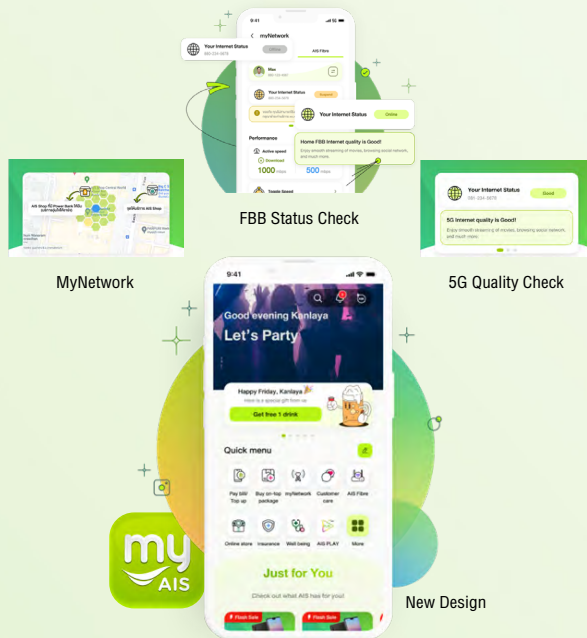
การจำหน่ายและบริการผ่านช่องทางออนไลน์

เป็นช่องทางที่ส่งเสริมให้ลูกค้าทำการได้ด้วยตนเอง (Self-Service) ได้แก่ เว็บไซต์ AIS Online Store, แอปพลิเคชัน myAIS, ตู้ Kiosk, Chat and shop, Social commerce และ E-marketplace เป็นต้น โดยเอไอเอสได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน myAIS อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นช่องทางการจำหน่ายและบริการที่สะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบริการครบในแอปเดียวด้วย Express Service ซึ่งเปรียบเสมือนรับบริการต่างๆ เช่นเดียวกับที่สาขาของเอไอเอส และนอกจากนี้ยังให้บริการด้วย Aunjai ผู้ช่วยอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยี AI ที่จะคอยดูแลในฐานะที่ปรึกษาส่วนตัวให้ลูกค้า แบบ End-To-End ได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ myAIS ยังมีบริการจำหน่ายซิมการ์ด และสมัครอินเทอร์เน็ตบ้านซึ่งเป็นการช่วยขยายช่องทางให้เข้าถึง



การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

เอไอเอสบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยเน้นการเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตดิจิทัลของลูกค้าย มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ยืดหยุ่นด้วยการผสมผสานนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้อย่างครบวงจรและนำเสนอบริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละบุคคล (Personalization) อีกทั้งสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรลูกค้าที่หลากหลาย ด้วยแนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Ecosystem Economy) เพื่อนำสินค้าบริการของคู่ค้ามาเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส และสร้างประสบการณ์ดิจิทัลที่แตกต่างให้แก่ลูกค้า เอไอเอสมีโครงการสิทธิประโยชน์และช่องทางการบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์และยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ดังนี้



myAIS แอปเดียวที่รู้ใจ ช่องทางอันดับหนึ่งของลูกค้าเอไอเอส

ด้วยการพัฒนาแอปอย่างต่อเนื่องและรวบรวมการให้บริการหลักมาไว้บนแอปพลิเคชัน ปัจจุบัน myAIS เป็นช่องทางที่ลูกค้าเอไอเอสติดต่อใช้บริการมากที่สุด โดยจำนวนการทำรายการผ่าน myAIS ได้เพิ่มขึ้นกว่า 22% จากปี 2565 และมีผู้ใช้งานประจำ (Active Users) กว่า 11 ล้านเลขหมายต่อเดือน ทั้งนี้ในปลายปี 2566 myAIS ได้เปิดให้บริการรูปแบบใหม่ในเชิงรูปลักษณ์และระบบการทำงาน โดยได้มีการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำสู่การเป็นไลฟ์สไตล์แอปพลิเคชัน ดังนี้

- **AIS Living Network** ระบบการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตมือถือ ณ จุดที่ใช้งานได้อย่างทันที พร้อมทั้งระบบแจ้งเตือนหากเกิดปัญหาที่ระบบโครงข่ายและลูกค้าสามารถปรับอินเทอร์เน็ต 5G ได้ตามความต้องการกับการใช้งาน อาทิ เล่นเกมส์ ไลฟ์สตรีมมิ่ง เป็นต้น
- **ตรวจสอบสถานะอินเทอร์เน็ตบ้านและแก้ไขปัญหา** ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสถานะ AIS Fibre ของตนเองได้จากทุกสถานที่ พร้อมระบบแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตบ้าน ไปจนถึงระบบการนัดหมายและติดตามช่างซ่อมแซมได้ด้วยตนเอง
- **รูปลักษณ์ที่ออกแบบใหม่ พร้อมระบบนำเสนอสิทธิพิเศษที่ตรงใจ** แอปพลิเคชันในรูปแบบใหม่ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานปรับแต่งการใช้งานได้อย่างยืดหยุ่น เพื่อให้ใช้งานได้ง่าย พร้อมมีระบบแนะนำสิทธิพิเศษและสินค้าบริการต่าง ๆ ที่ประมวลผลด้วยเทคโนโลยี Machine Learning เพื่อส่งมอบสิทธิพิเศษที่ตรงใจให้แก่ลูกค้าแต่ละราย



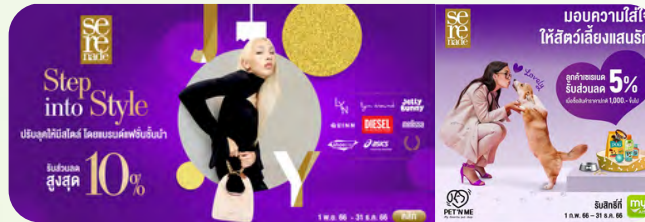
สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าผ่าน “AIS Privileges และ AIS Points”

เอไอเอสให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าในรูปแบบสินค้าและบริการจากทั้งเอไอเอสและคู่ค้าที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายของลูกค้าและสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยปัจจุบันมีลูกค้าสมาชิกสะสม AIS Points จำนวน 23 ล้านเลขหมาย และมียอดการแลกสิทธิพิเศษจำนวนกว่า 50 ล้านสิทธิต่อปี โดยมีช่องทางหลักในการนำเสนอสิทธิประโยชน์ดังนี้

- **ร้านค้าชั้นนำ** ร่วมนำเสนอสิทธิพิเศษจำนวนกว่า 30,000 ร้านค้า รวมถึงร้านค้าเงินจากรธนาคารกรุงไทยที่เข้าร่วมโครงการพอยท์เพย์ ครอบคลุมกว่า 500,000 ร้านค้ารายย่อยทั่วประเทศ โดยลูกค้าสามารถนำ AIS Points มาแลกส่วนลดสินค้าบริการเมื่อเข้าใช้บริการในร้านค้าต่าง ๆ
- **โครงการ AIS Point Plus** ด้วยการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรคู่ค้าที่มีระบบคะแนนสะสม อาทิ กลุ่มบางจาก, เครื่องนาครชิตี และ ธนาคารกสิกรไทย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเอไอเอสสามารถผูกบัญชีคะแนนสะสม เพื่อใช้คะแนนแลกสิทธิพิเศษได้หลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้า AIS ที่มีคะแนนสะสมพาร์ตเนอร์ ยังสามารถโอนคะแนนมาเป็น AIS Points เพื่อแลกสิทธิพิเศษต่าง ๆ จาก AIS
- **ความร่วมมือกับพันธมิตรในด้านต่าง ๆ** เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าสามารถสะสมคะแนน AIS Point ได้มากขึ้น อาทิ การสมัครบัตรพร้อมใช้จ่ายออนไลน์ผ่านบัตรเครดิต Be1st Digital AIS POINTS, การซื้อโทรศัพท์มือถือที่ AIS Shop, AIS Online Store และร้านพาร์ตเนอร์ที่ร่วมรายการ เป็นต้น

โปรแกรมสิทธิพิเศษ “เอไอเอส เซเรนด”

โปรแกรมการดูแลลูกค้า เพื่อมอบสิทธิพิเศษและสิทธิประโยชน์เหนือระดับแก่ลูกค้ากลุ่มที่นิยมการใช้งานสูงและเป็นลูกค้าเอไอเอสมาเป็นเวลานาน โดยครอบคลุมสิทธิประโยชน์รอบด้าน อาทิ อาหารและเครื่องดื่ม ช้อปปิ้งและความบันเทิง สุขภาพและความงาม ไปถึงการเดินทางท่องเที่ยว โดยในปีนี้ได้ต่อยอดความร่วมมือกับพันธมิตรในโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์วิถีชีวิตใหม่ที่ยั่งยืน อาทิ การขนส่งสาธารณะด้วยรถไฟฟ้า Muvmi สถานีชาร์จรถไฟฟ้า เป็นต้น

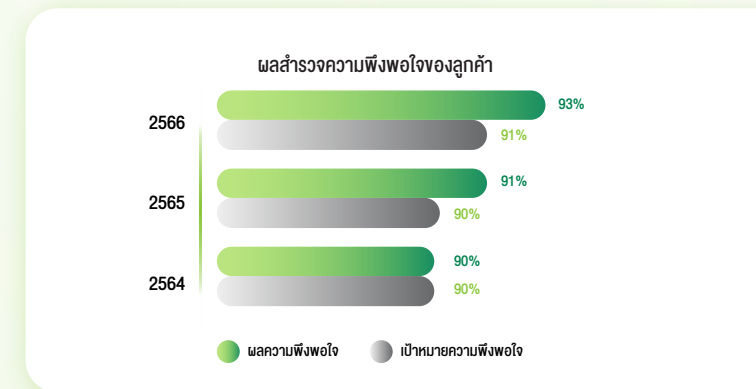


การมอบสิทธิพิเศษและโปรโมชั่นส่งเสริมการขายที่ตรงกับพฤติกรรมของลูกค้ารายบุคคล

เอไอเอสมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละรายอย่างแม่นยำ โดยพัฒนาแบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและการใช้งาน Data Analytics เพื่อความเข้าใจลูกค้าแต่ละรายเชิงลึก มีกระบวนการนำเสนอสิทธิพิเศษในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับเวลา (Contextual Interaction) โดยนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI และ Machine Learning เข้ามาช่วยวิเคราะห์สถานการณ์และบริบทของลูกค้าแต่ละราย เพื่อนำเสนอสิทธิพิเศษในช่วงเวลาที่เหมาะสมมากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า

ดำเนินการผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน และการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของศูนย์บริการเอไอเอส ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำการรายการผ่านคู่มืออัตโนมัติ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เอไอเอสสามารถบรรลุเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าที่ระดับ 93% สำหรับปี 2566





การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คลื่นความถี่

ปัจจุบันเอไอเอสใช้งานคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 1,460 เมกะเฮิร์ตซ์ (2x80 เมกะเฮิร์ตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 1,300 เมกะเฮิร์ตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 1,430 เมกะเฮิร์ตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. ซึ่งรวมถึงคลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 5x2 กบ. วิทยุ แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AWN) หรือ “เอดับบลิวเอ็น” ซึ่งเป็นบริษัทย่อยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่จากบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (“เอ็นที”) เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2566 และอีกส่วนหนึ่งภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับเอ็นทีสำหรับคลื่นความถี่ย่าน 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ ที่เอดับบลิวเอ็นได้รับสิทธิในการดำเนินงาน จำนวน 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์

โดยรายละเอียดของคลื่นความถี่ทั้งหมดระบุไว้ในหัวข้อทรัพย์สินที่ใช้ประกอบธุรกิจ หน้า 47

การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อไม่ต้องพึ่งพียงผู้ผลิตรายใด รายหนึ่งเท่านั้น (Multi-vendor Policy) ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน และช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านต้นทุนในการลงทุนและการดำเนินงาน การประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค และแผนงานการพัฒนาเทคโนโลยีของผู้ผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการ

งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี

การจัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริมสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน อุปกรณ์ดิจิทัลไลฟ์สไตล์ และอุปกรณ์อื่น ๆ

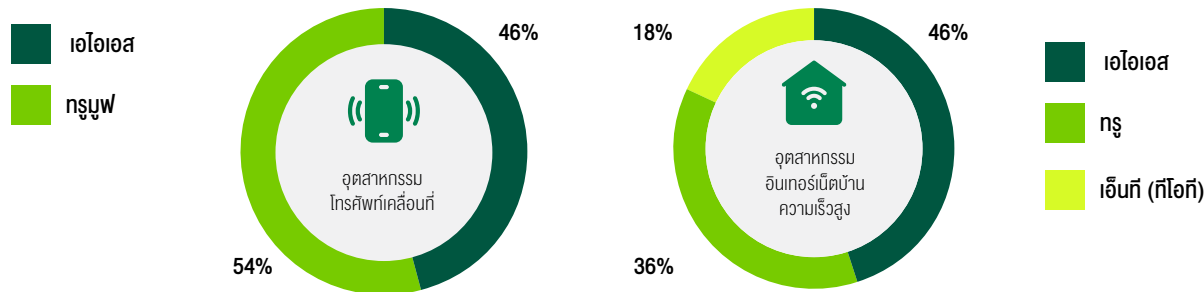
เอไอเอสจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หลากหลายทั้งคุณภาพและราคาเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยแบรนด์ส่วนใหญ่ที่จัดจำหน่ายเป็นแบรนด์ที่ได้รับความนิยมสูงในตลาด ได้แก่ Apple, Vivo, Oppo, Samsung, Realme, Huawei, Xiaomi เป็นต้น นอกจากนี้ เอไอเอสยังมีอุปกรณ์สำหรับยกระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย อาทิเช่น Router อัจฉริยะที่ผสานเทคโนโลยี Ai เข้ามาจัดการสัญญาณ Wifi, Mesh Wifi เพื่อกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่อับสัญญาณ, Cloud PC เป็นต้น และยังจัดจำหน่ายสินค้าไอทีและดิจิทัลไลฟ์สไตล์อื่น ๆ อาทิ แท็บเล็ต อุปกรณ์เสริม อุปกรณ์ IoT อุปกรณ์เกมส์ เพื่อตอบสนองต่อการเติบโตของการใช้งานด้านดิจิทัลของสังคมไทย รวมไปถึงไลฟ์สไตล์ดิจิทัลใหม่ ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค ทั้งนี้ การจัดหาสินค้าทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และสินค้าไอที บริษัทได้ร่วมมือกับผู้ผลิตแบรนด์ชั้นนำตลอดจนพันธมิตรด้านการเงินเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและเพิ่มการเข้าถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สูงขึ้น โดยเฉพาะสำหรับอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยี 5G ในระดับราคาที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีทางการสื่อสาร 5G บนเครือข่ายของเอไอเอส และก่อให้เกิดประสบการณ์การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2566 และแนวโน้มในปี 2567

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2566

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



การแข่งขันในอุตสาหกรรมธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มทรงตัว ในขณะที่เศรษฐกิจภายในประเทศเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไป

สภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2566 สามารถขยายตัวได้จากปีก่อน ปัจจัยสำคัญมาจากการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศแม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะฟื้นตัวน้อยกว่าการคาดการณ์ ในขณะเดียวกันการบริโภคภาคเอกชนสามารถฟื้นตัวได้จากการจ้างงานและความเชื่อมั่นผู้บริโภคต่อสภาวะเศรษฐกิจโดยรวมที่เพิ่มสูงขึ้นแม้ว่าการส่งออกจะยังคงชะลอตัวอย่างต่อเนื่องจากความอ่อนแอของอุปสงค์ของคู่ค้าในต่างประเทศจากสภาวะดอกเบี้ยที่ตึงตัวในตลาดการเงินโลก ในขณะที่สถานการณ์เงินเฟ้อไทยเริ่มเห็นสัญญาณที่ดีขึ้นตามลำดับจากค่าครองชีพที่ลดลงอันเนื่องมาจากนโยบายภาครัฐ ส่งผลให้กำลังซื้อภายในประเทศดีขึ้น

ในปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจากการควบรวมกิจการของผู้ให้บริการในตลาด ทำให้เหลือผู้ให้บริการหลักในอุตสาหกรรม 2 รายและผู้ให้บริการที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้รายได้ของอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565 โดยมีมูลค่าอยู่ที่ 301,000 ล้านบาท จากภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่เริ่มทรงตัว ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้นำเสนอมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้าด้วยการยกระดับการให้บริการด้วยโปรโมชันส่งเสริมการขายและแพ็คเกจที่มีความหลากหลายของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ร่วมไปกับการส่งเสริมการใช้งาน 5G ที่ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่จำนวนผู้ใช้งานทั้งอุตสาหกรรมทรงตัว โดยมีจำนวนเลขหมายทั้งสิ้น 96 ล้านเลขหมาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 146 ของจำนวนประชากรไทย

ด้วยกลยุทธ์การมุ่งเน้นที่คุณภาพสินค้าและบริการและกลยุทธ์การนำเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคส่งผลให้เอไอเอสมีรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมาย (ARPU) เติบโตขึ้นร้อยละ 0.5 และสามารถเติบโตรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ร้อยละ 1.2 ซึ่งมากกว่าการเติบโตของรายได้อุตสาหกรรม แม้ว่าจะมีจำนวนเลขหมายรวมลดลงร้อยละ 3.0 โดย ณ สิ้นปี 2566 เอไอเอสยังคงมีส่วนแบ่งการตลาดเชิงผู้ใช้บริการที่ร้อยละ 46¹ และส่วนแบ่งการตลาดในเชิงรายได้ที่ร้อยละ 49²

¹ ไม่รวมบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (3)

การให้บริการและพัฒนายayıโครงข่าย 5G เพื่อสนับสนุนความต้องการใช้ 5G ที่เพิ่มขึ้นทั้งผู้ใช้บริการทั่วไปและภาคองค์กร

ในปี 2566 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมุ่งเน้นไปที่การขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับการเติบโตของผู้ใช้บริการ 5G ที่เติบโตขึ้นอย่างมาก ในปีที่ผ่านมาโครงข่าย 5G ได้มีการขยายขึ้นสู่ร้อยละ 90 ของประชากรไทยและมีผู้ใช้บริการ 5G โดยรวมกว่า 19 ล้านเลขหมาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด โดยการเติบโตที่รวดเร็วของการใช้งาน 5G เกิดจากพฤติกรรมด้านดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคในการบริโภคข้อมูล ซึ่งแพ็คเกจ 5G จะมีการนำเสนอปริมาณข้อมูลในแพ็คเกจที่สูงกว่าแพ็คเกจอื่น ๆ ตลอดจนโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นที่รองรับ 5G มีการเพิ่มเข้าสู่ตลาดมากขึ้นและราคาที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ด้วยประโยชน์ของ 5G ที่สามารถเพิ่มศักยภาพให้แก่การทำงานให้แก่ภาคอุตสาหกรรมด้วยความเร็วที่สูง ความหน่วงต่ำ และรองรับการใช้งานสำหรับหลายอุปกรณ์ในคราวเดียวกัน ทำให้ภาคธุรกิจไทยมองเห็นโอกาสในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G ร่วมกับโซลูชันต่าง ๆ เข้ามาผสมผสานกับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และบริหารจัดการต้นทุนดำเนินงานอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืนแก่องค์กรธุรกิจไทย

จากความสำคัญของ 5G ที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นทั้งในภาคผู้ใช้บริการส่วนบุคคลและกลุ่มองค์กรธุรกิจ เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะพัฒนาโครงข่าย 5G ให้มีข้อได้เปรียบด้านความครอบคลุมและคุณภาพ และยังได้ชูจุดเด่นด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการใช้สินค้าและบริการ 5G นอกจากนี้ ในกลุ่มลูกค้าองค์กร (B2B) ได้มีการนำเทคโนโลยี 5G มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความปลอดภัย และมีการตอบสนองต่อปัญหาได้รวดเร็วมากขึ้น โดยในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เป็นแพลตฟอร์มกลางระหว่างองค์กรธุรกิจไทยและผู้พัฒนา (Developer) ทั่วโลก ในการสรรหารูปแบบการใช้งาน (Use case) ต่าง ๆ บนพื้นฐานเทคโนโลยี 5G ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าองค์กรธุรกิจอย่างเหมาะสม มุ่งเน้นใน 4 หมวดอุตสาหกรรม ได้แก่ การผลิตและโรงงาน (Smart Manufacturing & Smart Factory) อสังหาริมทรัพย์ (Smart Property) การขนส่งและโลจิสติกส์ (Smart Transportation & Logistics) และการค้าปลีก (Retail) จากความสำคัญของ 5G ที่เพิ่มขึ้น ทำให้การผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้องกับ 5G เป็นหนึ่งในปัจจัยผลักดันการเติบโตของเอไอเอสในระยะยาว



อุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงมีการเติบโตต่อเนื่องจากการขยายตัวของผู้ใช้งานและบริการเสริมส่วนเพิ่ม

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงมีการเติบโตสอดคล้องกับการขยายตัวของชุมชนเมืองในประเทศไทย ซึ่งทำให้มีความต้องการของครัวเรือนไทยในการเข้าถึงข้อมูลสื่อสารและการใช้งานดิจิทัลที่สูงขึ้น โดยผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้านในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 10.4 ล้านครัวเรือน เติบโตขึ้นร้อยละ 1.6 จาก ณ สิ้นปี 2565 ซึ่งคิดเป็นอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านต่อครัวเรือนไทยที่ร้อยละ 48 ในขณะที่มูลค่าโดยรวมของอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้าน ณ ปี 2566 อยู่ที่ 60,000 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยร้อยละ 2 ได้รับผลกระทบจากการทำการตลาดโดยนำเสนอแพ็คเกจราคาถูกและส่วนลดค่าใช้บริการให้แก่ลูกค้าเพื่อรักษาและขยายฐานผู้ใช้บริการที่ยังคงมีอยู่ในตลาด แม้จะมีความพยายามในการนำเสนอการจ่ายด้วยกลยุทธ์สร้างมูลค่าเพิ่มและบริการแบบหลอมรวม (Convergence) ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมาย (ARPU) ของอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้านยังคงทรงตัวจากปีก่อน

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้มีพัฒนาการที่สำคัญในธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านได้แก่การเข้าซื้อบริษัท ทริปเปิลอาร์ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านแบรนด์ “3BB” โดยธุรกรรมดังกล่าวได้เสร็จสมบูรณ์เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2566 ทำให้เอไอเอสก้าวสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านของประเทศไทย ด้วยจำนวนผู้ใช้งาน 4.7 ล้านครัวเรือน คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดในอุตสาหกรรมร้อยละ 46 และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบ้านที่มีความครอบคลุมเข้าถึงครัวเรือนไทยรวมแล้วกว่า 13.3 ล้านครัวเรือน ทำให้ประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลมีโอกาสในการเข้าถึงสินค้าและบริการดิจิทัลได้มากขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทยต่อไป

บริการด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของภาคธุรกิจไทย

ปัจจุบันภาคธุรกิจต้องพร้อมรับมือต่อสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทำให้กระบวนการดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการทำงานขององค์กรธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจขนาดเล็กไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่โดยในปี 2566 แม้ว่าภาคธุรกิจไทยได้รับผลกระทบจากภาวะสุญญากาศทางการเมืองในช่วงเวลาหลังเลือกตั้ง และการชะลอตัวของการค้าระหว่างประเทศจากภาวะเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ตามบริการเทคโนโลยีดิจิทัลยังคงสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องกว่าร้อยละ 10 และ

มีมูลค่าอุตสาหกรรมอยู่ที่ 160,000 ล้านบาท โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการหลัก ได้แก่ บริการด้านการเชื่อมต่อข้อมูล ผลิตภัณฑ์คลาวด์ บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security) ศูนย์จัดเก็บข้อมูล (Data Center) การเชื่อมต่ออัจฉริยะ (Internet of Things หรือ IoT) และงานบริการด้านระบบเทคโนโลยี (ICT Solutions) ทำให้ธุรกิจการให้บริการลูกค้าองค์กรมีการเติบโตสูงขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งบริการเหล่านี้มีคู่ค้าระดับโลกจากต่างประเทศพร้อมร่วมเป็นพันธมิตรเพื่อเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย จึงเป็นโอกาสให้ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมที่มีฐานลูกค้าองค์กรอยู่แล้วสามารถสร้างความร่วมมือเพื่อผลักดันเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าสู่กลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากภาคองค์กรธุรกิจแล้ว ยังมีโอกาสลงทุนและขยายผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อรองรับการปรับตัวของผู้บริโภคเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ที่ผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้น

สำหรับเอไอเอสได้มุ่งเน้นการให้บริการสำหรับลูกค้าองค์กรด้วยบริการพื้นฐาน ได้แก่ การเชื่อมต่อสื่อสารและการบริหารจัดการโครงข่าย เป็นขั้นแรกในการปรับเปลี่ยนการทำงานให้ลูกค้าองค์กรพร้อมต่อการกระบวนการด้านดิจิทัล ซึ่งเอไอเอสสามารถนำเสนอบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มได้ เช่น บริการคลาวด์และศูนย์ข้อมูล บริการโซลูชันสำหรับธุรกิจ ตลอดจนแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งทำให้ลูกค้ามีการทำงานดิจิทัลแบบครบวงจร ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าวส่งผลให้รายได้จากการให้บริการลูกค้าองค์กรที่ไม่รวมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Enterprise non-mobile business) ของเอไอเอสสามารถเติบโตได้กว่า 10% ในปี 2566 ที่ผ่านมา

เอไอเอสก้าวสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทย

จำนวนผู้ใช้งาน

4.7 ล้าน

ครัวเรือน



โครงข่ายครอบคลุม

13.3 ล้าน

ครัวเรือน

แนวโน้มในปี 2567

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่คาดว่าจะเติบโตจากการมุ่งเน้นคุณภาพและการสร้างประสบการณ์การใช้งาน

แนวโน้มเศรษฐกิจไทยในปี 2567 คาดว่ายังคงเติบโตต่อจากปี 2566 โดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้คาดการณ์การขยายตัว GDP ไทย ปี 2567 อยู่ระหว่างร้อยละ 2.7 - 3.2³ ขับเคลื่อนด้วยมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐ การขยายตัวของภาคอุปโภคบริโภคภาคเอกชน และการกลับมาขยายตัวของภาคการส่งออก แม้จะมีความเสี่ยงจากการฟื้นตัวของรายได้ครัวเรือนที่ฟื้นตัวไม่ถึงถึงภาวะหนี้ครัวเรือนอยู่ในระดับสูงและการชะลอตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าสำคัญอย่างประเทศจีน

สำหรับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในภาพรวมคาดว่าจะได้รับผลดีจากการเติบโตจากการขยายตัวของภาคอุปโภคบริโภคภาคเอกชนและการกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐซึ่งจะส่งผลดีต่อการใช้งานและการใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ ประกอบกับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะส่งผลดีต่อการใช้งานระหว่างประเทศและบริการโรมมิ่ง จะช่วยผลักดันการเติบโตของรายได้กลุ่มอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยภาพรวม ในขณะที่ภาวะการแข่งขันในปีหน้าคาดว่าจะยังคงทรงตัวจากปี 2566 โดยผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมได้มีการมุ่งเน้นไปที่การนำเสนอแพ็คเกจที่ครอบคลุมพร้อมตอบสนองความต้องการดิจิทัลของผู้ใช้งาน ร่วมกับการยกระดับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับความคุ้มค่าและได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย

แนวโน้มธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสในปี 2567 ยังคงมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมสินค้าและบริการด้วยการมุ่งเน้นคุณภาพและประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุดซึ่งจะช่วยผลักดันการเติบโตของรายได้จากการให้บริการ พร้อมมุ่งเน้นสร้างความแตกต่างด้วยการยกระดับประสบการณ์การใช้งานผ่านการพัฒนาฟังก์ชันในช่องทางหลักอย่างแอปพลิเคชัน MyAIS พร้อมส่งเสริมคุณค่าด้วยสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายและระบบคะแนนสะสมที่ครอบคลุม จากความร่วมมือระหว่างพันธมิตรการค้าที่หลากหลายตามแนวคิดเศรษฐกิจแบบร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเอไอเอสกับผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงในทุกกลุ่มเป้าหมาย

³ ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สามของปี 2566 และแนวโน้มปี 2566 – 2567 วันจันทร์ที่ 20 พฤศจิกายน 2566 เวลา 09.30 น. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



การใช้งาน 5G มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง ตามความต้องการ การใช้งานข้อมูลและความพฤติกรรมด้านดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป

ปี 2567 การใช้งาน 5G และมูลค่าการใช้งานจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากพฤติกรรม
การใช้งานของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มเลือกใช้แพ็คเกจที่มีปริมาณข้อมูลที่สูงขึ้น และด้วย
จุดเด่นด้านความเร็วสูง-ความหน่วงต่ำของเทคโนโลยี 5G ที่ยกระดับประสบการณ์การ
ใช้งานที่เหนือกว่าและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมกับปี 2567 โทรศัพท์มือถือที่
รองรับเทคโนโลยี 5G จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นและมีราคาที่ถูกลง ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์
เคลื่อนที่สามารถผลักดันและขยายฐานผู้ใช้บริการ 5G มากยิ่งขึ้น

เอไอเอสตั้งเป้าหมายการเติบโตในธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านด้วยการผสมผสานความ
คล่องตัวสนับสนุน เช่น การขยายความแข็งแกร่งของโครงข่าย 5G เพื่อให้สามารถใช้งานได้
อย่างครอบคลุมและเต็มประสิทธิภาพ การออกแพ็คเกจ 5G ที่หลากหลายและตอบโจทย์
ผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น ไปจนถึงการพ่วงแพ็คเกจ 5G กับการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ควบคู่ไปกับ
การขยายการใช้งาน 5G ไปยังกลุ่มลูกค้าทั่วไป เอไอเอสยังขยายการบริการ 5G ไปยัง
กลุ่มลูกค้าภาคธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการผสมผสาน 5G และโซลูชันต่าง ๆ เข้าสู่การดำเนิน
งานธุรกิจ เช่น การควบคุมทางไกล ระบบการติดตามแบบเรียลไทม์ ยานพาหนะไร้คนขับ
โรงงานอัจฉริยะ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยขยายฐานรายได้ 5G ของเอไอเอสให้เติบโตในอนาคต

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงทิศทางการเติบโต ต่อเนื่อง

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านในประเทศไทยยังคงแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการ
เติบโตของวิถีชีวิตดิจิทัลของคนไทย ร่วมกับอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านต่อจำนวน
ครัวเรือนในประเทศไทยยังคงอยู่ที่ประมาณร้อยละ 50 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสการ
เติบโตอีกมากโดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ห่างไกล ในขณะที่แนวโน้มการแข่งขันด้านราคาในปี
2567 คาดว่าจะทรงตัวจากการที่ผู้ให้บริการมุ่งเน้นการนำเสนอแพ็คเกจที่มีคุณภาพ
และบริการหลากหลายมากขึ้น อาทิ แพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้านร่วมกับการให้บริการ
โทรศัพท์มือถือ (Fixed-Mobile Convergence) แพ็คเกจร่วมกับสินค้าและบริการ
อื่น ๆ จำพวกอุปกรณ์ IoT (internet of things) และบริการเสริมสมัครโฮมโซลูชัน
เพื่อตอบสนองความต้องการยุคดิจิทัลของผู้บริโภค ทำให้แนวโน้มจำนวนผู้ใช้บริการ
และมูลค่าอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตบ้านยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2567

เอไอเอสตั้งเป้าหมายการเติบโตในธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านด้วยการผสมผสานความ
แข็งแกร่งระหว่างแบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ และ ‘3BB’ ภายใต้แนวคิด “AIS 3BB
Fibre3” จากการผสานโครงข่ายระหว่างทั้ง 2 บริษัท ที่มีความครอบคลุมพื้นที่มากกว่า
13.3 ล้านครัวเรือนทำให้เอไอเอสสามารถขยายฐานลูกค้าไปยังพื้นที่ใหม่ ๆ นอกจากนี้
การเข้าถึงลูกค้ารวมกว่า 4.7 ล้านครัวเรือนทั่วประเทศ ทำให้เอไอเอสสามารถนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์และบริการที่นอกเหนือจากอินเทอร์เน็ตบ้านอย่างเดียว และสามารถสร้าง
มูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านของเอไอเอสได้

การทวีความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลจากการเปลี่ยนแปลงของ เศรษฐกิจและสังคม

เทคโนโลยีดิจิทัลได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคที่สภาวะเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลง
อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ภาคอุตสาหกรรมไทยปรับเปลี่ยนวิถีการทำงานด้วยการนำดิจิทัล
เข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและจัดการองค์อย่าง
มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นรากฐานของการปรับตัวด้าน
ดิจิทัลอย่าง บริการการเชื่อมต่อสื่อสาร และการเชื่อมต่อทางธุรกิจ (Enterprise Data
Service) จะยังคงเป็นที่ต้องการสำหรับองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ร่วมกับบริการจัดเก็บข้อมูล
บนระบบ คลาวด์และศูนย์ข้อมูล (Cloud and Data center) ที่จะช่วยให้การทำงาน
ยืดหยุ่นและสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับความปลอดภัย
และอาชีวอนามัยจะช่วยผลักดันให้กระบวนการอัตโนมัติ และโซลูชันที่ปราศจากบุคคล
ควบคุมเข้ามาแทนที่แรงงานมนุษย์มากขึ้น และสร้างโอกาสในการนำเสนอเทคโนโลยีต่าง ๆ
ให้แก่องค์กรธุรกิจในอนาคต

เอไอเอสมองเห็นแนวโน้มการเติบโตสำหรับธุรกิจบริการลูกค้าองค์กรอย่างต่อเนื่อง
ในปี 2567 และยังคงมุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์และโซลูชันที่จะส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเกิด
การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล สร้างขีดความสามารถใหม่ ๆ ให้ความได้เปรียบทางการ
แข่งขันแม้ในสภาวะที่มีความยากลำบาก โดยเน้นบริการรากฐานการเชื่อมต่อสื่อสาร
 อาทิ เทคโนโลยีโครงข่าย ไปจนถึงบริการด้านคลาวด์ทั้งคลาวด์ในระดับสากลและคลาวด์
ในประเทศที่เน้นด้านความปลอดภัย ตลอดจนการใช้แพลตฟอร์มและโซลูชันดิจิทัล
ต่าง ๆ อาทิ แพลตฟอร์มด้านการสื่อสารครบวงจร (Communication Platform as a
Service; CPaaS) และ AIS Paragon Platform เพื่อตอบโจทย์ความต้องการด้านต่าง ๆ
ขององค์กรธุรกิจ เพื่อสร้างการเติบโตร่วมกันระหว่างเอไอเอสและกลุ่มลูกค้าองค์กร



เป้าหมายการดำเนินธุรกิจใน 3 ปี



เอไอเอสในฐานะผู้นำการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศไทยที่มีฐานลูกค้ากว่า 45 ล้านรายทั่วประเทศ ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า บุคคล ลูกค้าครัวเรือน และลูกค้าองค์กรธุรกิจ ที่มีความต้องการในการใช้งานที่แตกต่างกัน เอไอเอสมีเป้าหมายในการส่งมอบสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มพร้อมด้วยประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุด โดยมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องบนแนวทางการเป็น **ผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Cognitive Tech Co)** และดำเนินธุรกิจด้วย**แนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Ecosystem Economy)** ผ่านสินค้าและบริการหลัก 4 ด้าน ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาธุรกิจในระยะ 3 ปีดังนี้

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่: คงความแข็งแกร่งด้านคุณภาพโครงข่าย ร่วมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มด้วย 5G และการนำเสนอบริการเสริมที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่ม

เอไอเอสมุ่งเน้นการเติบโตด้วยบริการเหนือระดับโดยใช้ความเป็นผู้นำด้านคุณภาพของโครงข่ายที่มีเทคโนโลยีทันสมัย พร้อมเดินหน้าพัฒนาโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่องทั้งในเชิงความครอบคลุมและคุณภาพ ร่วมกับการสร้าง ระบบนิเวศ 5G ครบวงจรสำหรับรองรับการใช้งานของลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กรธุรกิจ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการใช้บริการบนระบบ 5G เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญกับบริการเสริมที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อยกระดับประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง: มุ่งขยายฐานลูกค้าคุณภาพสูง สร้างการเติบโตด้วยความแตกต่างด้านบริการและนวัตกรรม

เอไอเอสมองเห็นโอกาสการเติบโตในธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจากอัตราการใช้งานที่เพิ่มขึ้น และมีความตั้งใจในการสร้างการเติบโตด้วยการเน้นขยายฐานลูกค้าไปยังพื้นที่ใหม่ ๆ มุ่งเน้นไปยังกลุ่มผู้ใช้คุณภาพสูง โดยใช้ประโยชน์จากความแข็งแกร่งของโครงข่าย ซึ่งภายหลังความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการบริษัท ทรูปีเลกซ์ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ที่การรวมกันทำให้มีขนาดโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้นและครอบคลุมกว่า 13 ล้านครัวเรือน เอไอเอสตั้งเป้าหมายการเสนอบริการที่ตอบโจทย์ของลูกค้าทั้งภาคครัวเรือนไปจนถึงการใช้งานในเชิงธุรกิจ ด้วยทิศทางการให้บริการที่มากกว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อโอกาสและความหลากหลายในบริการที่มากขึ้นสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นไปที่การนำเสนอบริการที่มีจุดเด่นด้านคุณภาพและโดดเด่นด้านนวัตกรรม

บริการลูกค้าองค์กร: มุ่งเน้นบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงข่ายการสื่อสาร สร้างมูลค่าเพิ่มด้วยเทคโนโลยีและโซลูชัน

จากแนวโน้มการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาয়กระดับกระบวนการทำงานในภาคธุรกิจ เอไอเอสได้มุ่งเน้นการเติบโตในธุรกิจบริการลูกค้าองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ตั้งแต่บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล โครงข่ายการเชื่อมต่อข้อมูล ตลอดจนบริการและโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Connectivity Related) ซึ่งเอไอเอสมีความเชี่ยวชาญจากการเป็นผู้นำด้านการให้บริการโทรคมนาคมมาอย่างยาวนาน นอกจากนั้น เพื่อต่อยอดบนฐานลูกค้าองค์กรเดิมที่มีอยู่ เอไอเอสยังมองหาโอกาสในการนำเสนอบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มเติม เช่น บริการคลาวด์สำหรับธุรกิจ แพลตฟอร์มดิจิทัล และโซลูชันการทำงานแบบครบวงจรสำหรับ



ธุรกิจ (End-to-End Vertical Solution) เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมสามารถนำเทคโนโลยีและโซลูชันเข้าไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานได้อย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพ โดยเอไอเอสได้มุ่งมั่นไปยิ่ง 4 กลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะ ได้แก่ การผลิต และโรงงาน อสังหาริมทรัพย์ การขนส่งและโลจิสติกส์ และการค้าปลีก ด้วยการสร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะตามความต้องการของแต่ละอุตสาหกรรม

บริการดิจิทัลโซลูชัน: ตอบโจทย์วิถีชีวิตดิจิทัลด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจหลัก

จากไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป เอไอเอสมีความตั้งใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการดิจิทัลที่หลากหลาย ผ่านการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความแข็งแกร่งเพื่อนำมาต่อยอดให้บริการแก่ลูกค้าของเอไอเอส อาทิ วิดีโอสตรีมมิ่งและคอนเทนต์ ประกันออนไลน์ นอกจากนี้ เอไอเอสยังพัฒนาความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อร่วมพัฒนาแพลตฟอร์มและบริการใหม่ๆ โดยเน้นการเพิ่มคุณค่าโดยรวมให้กับลูกค้าของเอไอเอสทุกกลุ่มมากยิ่งขึ้น เช่น บริการทางการเงินดิจิทัล ซึ่งล้วนแล้วแต่จะช่วยสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการหลักและสร้างโอกาสในการเป็นแหล่งรายได้ใหม่ในอนาคตให้แก่เอไอเอส

พัฒนาช่องทางการเข้าถึงลูกค้าให้มีความแข็งแกร่ง พร้อมสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยความร่วมมือด้านสิทธิประโยชน์และคะแนนสะสม

เพื่อส่งมอบบริการที่มีอยู่หลากหลายแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายพัฒนาช่องทางการเข้าถึงลูกค้าให้มีความแข็งแกร่งและครอบคลุมทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งมอบสินค้าและให้บริการที่ครบวงจรสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ประกอบกับความตั้งใจในการสร้างประโยชน์ส่วนเพิ่มและสร้างความประทับใจในการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอสให้แก่ฐานผู้ใช้บริการที่มีอยู่กว่า 45 ล้านรายทั่วประเทศ เอไอเอสยังได้มุ่งมั่นพัฒนาระบบสิทธิประโยชน์และคะแนนสะสมอย่างต่อเนื่อง โดยใช้โมเดลความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

เสริมความแข็งแกร่งด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท ยกกระดับกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่างๆ และส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ให้แก่ผู้ใช้บริการใน 4 ด้านดังนี้

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดโครงสร้างและออกแบบระบบสารสนเทศใหม่เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างระบบการทำงานอัตโนมัติและลดการเกิดข้อผิดพลาดเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่รวดเร็วและปลอดภัยแก่ลูกค้า

ระบบโครงข่าย คงความเป็นผู้นำโครงข่ายด้วยการขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงข่ายให้มีความอัตโนมัติ เพื่อยกระดับประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้บริการ ให้สามารถตอบสนองต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและลักษณะการใช้งานของลูกค้าทุกกลุ่ม และนำไปสู่การใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและสามารถนำเสนอบริการและสิทธิประโยชน์ที่ตรงต่อไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน พร้อมกันสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการใช้งานที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ทรัพยากรมนุษย์ เอไอเอสให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรโดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (Upskill) รวมไปถึงการให้ค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันได้ในตลาด ตลอดจนการเปิดโอกาสให้มีการเติบโต และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานในทุกระดับ



ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ไลน์ เอไอเอสมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

1. สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานบริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน
2. ใบนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่โทรคมนาคม รวมถึงใบนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทต่าง ๆ
3. สิทธิการใช้ ได้แก่ การทำสัญญาซึ่งพาณิชย์ทางธุรกิจกับเอ็นที และการทำสัญญาซึ่งพาณิชย์ทางธุรกิจกับกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต จัสมิน (JASIF)

โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 รายละเอียดของทรัพย์สินหลักที่มีสาระสำคัญ มีดังต่อไปนี้

สินทรัพย์ถาวร ของเอไอเอสและบริษัทย่อย

ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ประมาณอายุการใช้งาน (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	3 - 30	331,977
สินทรัพย์สิทธิการใช้	กลุ่มบริษัทมีกรรมสิทธิ์ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้	1 - 24	159,643
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	3 - 10	14,687
โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	-	14,376
สินทรัพย์อื่น ๆ			8,377
รวม			529,060
<i>หัก</i> ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม			(288,611)
รวม - สุทธิ			240,449

ทั้งนี้ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของเอไอเอสและบริษัทย่อยตามตารางข้างต้น ได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินไว้ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้ โดยมีสัญญาที่สำคัญดังนี้

- สัญญาเช่าและบริบริการสำหรับที่ทำการสำนักงาน รถยนต์ คอมพิวเตอร์ และสถานีฐาน
- สัญญาบริการ เรื่อง การใช้บริการจ้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ
- สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม
- สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม เป็นต้น

ใบนุญาตให้ประกอบกิจการ

ปัจจุบัน เอไอเอสและบริษัทย่อยมีการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G, 3G, 4G และ 5G และบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมอื่น ๆ ภายใต้ใบนุญาตให้ประกอบกิจการจากสำนักงาน กสทช. ได้แก่ ใบนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง ใบนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สอง ใบนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ใบนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง ใบนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเขตเฉพาะระหว่างประเทศ และบริการซุ่มสายอินเทอร์เน็ตแบบที่สอง ที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง โดยมีขอบเขตและเงื่อนไขการอนุญาตเป็นไปตามประกาศของ กสทช.

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



สรุปใบอนุญาตให้ประกอบกิจการที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	ค่าธรรมเนียม	วันที่ได้รับใบอนุญาต *	อายุใบอนุญาต	วันสิ้นสุดอายุใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2100 เมกะเฮิรตซ์ - ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ - จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรภายใน 2 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี	ชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	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
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 เมกะเฮิรตซ์ - ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิรตซ์ - จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนประชากรภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี		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) ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ไม่น้อยกว่า 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
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิรตซ์ - ความกว้าง 2x5 เมกะเฮิรตซ์ - จัดให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม โดยมีขนาดความจุ (Capacity) อย่างน้อยร้อยละ 20 ของโครงข่ายทั้งหมดที่ถือครอง ให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือนที่ไม่มีควมเกี่ยวข้องกับตนเอง (Mobile Virtual Network Operator: MVNO)		23 ส.ค. 2566 *	12 ปี 7 เดือน	31 มี.ค. 2579

หมายเหตุ: * วันที่ 8สภช. มีมติให้โอนใบอนุญาตจาก เอ็นที



สิทธิการใช่

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับเ็นที่

1. สัญญาการใช้บริการจ้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเ็น	เป็นการใช้บริการจ้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Roaming) บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ จำนวน 2x15 เมกะเฮิร์ตซ์ ของที่เ็นที่ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา	ชำระค่าตอบแทนในอัตราต่อจำนวนผู้ใช้บริการเป็นรายเดือนตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	7 ปี 5 เดือน	3 ส.ค. 2568

2. สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอสบีเ็น	เป็นผู้ให้เช่าเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมแก่เ็นที่ เพื่อให้เ็นที่นำไปใช้ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ของเ็นที่	เอสบีเ็นได้รับค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์จากเ็นที่ตามอัตราและปริมาณการใช้งานที่กำหนดไว้ในสัญญา	7 ปี 5 เดือน	3 ส.ค. 2568

3. สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม (ทีโอที)

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจากเ็นที่ และเ็นที่ตกลงให้บริการพื้นที่และบำรุงรักษาสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเ็น	ชำระค่าตอบแทนตามจำนวนที่ใช้งานจริง โดยประมาณการเบื้องต้นรวมมูลค่าสุทธิตลอดอายุสัญญา ประมาณ 28,000 ล้านบาท	10 ปี	31 ส.ค. 2571

4. สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม (กสท.)

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจาก เ็นที่ และเ็นที่ ตกลงให้บริการพื้นที่และบำรุงรักษาสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเ็น	ชำระค่าตอบแทนค่าใช้บริการเสาโทรคมนาคมและค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นรายเดือน	5 ปี	15 ก.ย. 2568

5. สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเ็น	เป็นผู้ให้เช่าอุปกรณ์ เพื่อให้เ็นที่นำไปใช้ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 700 เมกะเฮิร์ตซ์ของเ็นที่	เอดับบลิวเ็นได้รับค่าเช่าใช้อุปกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา	12 ปี 7 เดือน	31 มี.ค. 2579

6. สัญญาการให้บริการจ้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเ็น	เป็นผู้ให้บริการจ้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Roaming) บนคลื่นความถี่ 700 เมกะเฮิร์ตซ์ของเ็นที่ ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา	เอดับบลิวเ็นได้รับค่าบริการจากเ็นที่ตามอัตราที่กำหนดไว้ในสัญญา	12 ปี 7 เดือน	31 มี.ค. 2579



การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ท จัสมิน (JASIF)

7. สัญญาเช่าเส้นใยแก้วนำแสง

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
TTTBB	เช่าทรัพย์สินเส้นใยแก้วนำแสงกับ JASIF จำนวนร้อยละ 80 ของทรัพย์สินเส้นใยแก้วนำแสงทั้งหมดที่ TTTBB มีขายและส่งมอบทรัพย์สินเส้นใยแก้วนำแสงให้แก่ JASIF	ชำระค่าเช่าและค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นรายเดือน	23 ปี	31 ส.ค. 2581

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น



การบริหารจัดการความเสี่ยง

นโยบายและแผนบริหารความเสี่ยง

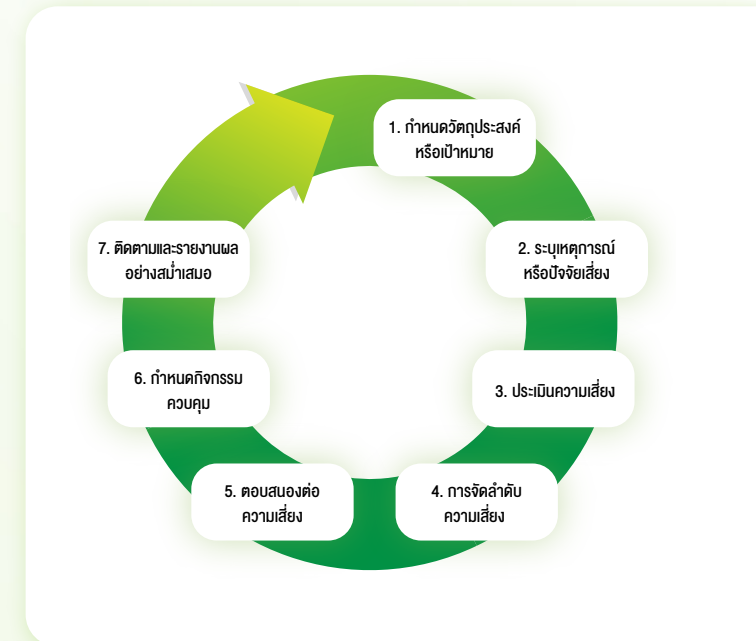
การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้อีไอเอสและบริษัทในกลุ่ม สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เอไอเอสได้จัดทำและประกาศใช้นโยบายและกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management Policy) และมีการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว ซึ่งครอบคลุมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยปัจจุบันโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของเอไอเอส มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้



การบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจ (Business Risk Management) เอไอเอสมีการพิจารณาประเด็นสำคัญในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk: S) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk: O) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk: C) การบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management) ที่รวมถึงการบริหารความเสี่ยงเพื่อต่อต้านคอร์รัปชัน นอกจากนี้ บริษัทได้พิจารณาความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk: IT Risk) ซึ่งมีความสำคัญกับการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่คาดว่าจะมีผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในระยะยาวต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ ปัจจัยเสี่ยงแต่ละเรื่องยังสามารถนำมาจัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับมิติด้านความยั่งยืน (ESG) ได้เช่นกัน

กรอบโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

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



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



2. การระบุเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น ความต้องการของ ลูกค้า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น

3. การประเมินระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง ได้แก่ ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ร่วมกับโอกาสที่จะเกิดของความเสี่ยง นั้น ๆ รวมทั้งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความเสี่ยงใด ๆ ที่อาจ ส่งผลต่ออีกความเสี่ยงหนึ่ง

ในการประเมินความเสี่ยงสามารถใช้การประเมินความเสี่ยงในเชิงคุณภาพ เชิง ปริมาณ หรือใช้ทั้ง 2 แบบร่วมกัน

- วิธีการประเมินเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การใช้ แบบสำรวจ และการเปรียบเทียบ (Benchmarking)
- วิธีการประเมินเชิงปริมาณ เช่น การวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity analysis) และ การวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์ (Scenario analysis)

4. การจัดลำดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากความสำคัญของเหตุการณ์และ ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและมีโอกาสทำให้องค์กรต้องเกิดความเสียหาย

5. การตอบสนองต่อความเสี่ยง ตามแต่ละระดับของความเสี่ยงด้วยวิธีการ ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการ

6. การกำหนดกิจกรรมควบคุม หรือแผนงานเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ ในระดับที่ยอมรับได้

7. การติดตามและการรายงานความเสี่ยง กำหนดให้มีการดำเนินการ ตามกิจกรรมควบคุมที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และมีการรายงานผลการบริหาร ความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการ บริหารรับทราบเป็นประจำ

การประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความเสี่ยง

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการความเสี่ยงมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เอไอเอส ได้ดำเนินการตรวจสอบทั้งจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก

การตรวจสอบภายใน:

- คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง ที่ถูกแต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริษัท เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่า ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทเป็นไปตามกรอบและข้อแนะนำที่กำหนดไว้ คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงดำเนินการประชุมเป็นรายไตรมาสเพื่อ ตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความเสี่ยง

การตรวจสอบภายนอก:

- หน่วยงานภายนอกรวมถึงผู้ตรวจสอบจากภายนอก ตรวจสอบประสิทธิภาพของ กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงทุกปี ภายใต้มาตรฐานการจัดการต่าง ๆ เช่น ISO/IEC 27001 (ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ) ISO 22301:2019 (ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ) ISO 50001:2018 (ระบบ การจัดการพลังงาน) และ ISO/IEC 20000-1:2018 (การจัดการบริการด้านไอที)
- หน่วยงานกำกับดูแล เช่น สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ดำเนินการ ตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำ

บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส



คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายบริหาร ความเสี่ยง (Risk Management Policy) และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk appetite and tolerance) รวมทั้งพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงและแผนบริหารจัดการความเสี่ยง (Key risks and mitigation plan) และส่งเสริมให้กิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ภายในบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้สนับสนุนการกำกับดูแลความเสี่ยงของบริษัทในภาพรวมเพื่อให้เป็นไปตามกรอบ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมทั้งทำหน้าที่สอบทานกระบวนการ ปฏิบัติงานและระบบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงานและมี ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีการประชุมเป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงใหม่ ประเมินระดับความเสี่ยงพร้อมทั้งพิจารณาความ สัมพันธ์จากผลกระทบของความเสี่ยงแต่ละเรื่อง ทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้ ระบุไว้แล้ว และติดตามความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผน งานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ และผลสำเร็จของตัววัดผล ที่เชื่อถือได้จากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการ ตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้ง สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หน่วยงานบริหารความเสี่ยง

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงานในการนำ กระบวนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกรอบที่กำหนด ประสานงานให้ กระบวนการบริหารความเสี่ยงมีความเชื่อมโยงกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึง ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) อีกทั้งเป็นเจ้าของความเสี่ยงที่แท้จริง



(Ultimate Risk Owner) ของประเด็นความเสี่ยงทั้งหมดของบริษัท รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท

ผู้บริหารสายงาน

ผู้บริหารสายงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานภายในสายงานมีความเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตามกรอบที่บริษัทกำหนด พร้อมนำส่งข้อมูลให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยง

พนักงาน

พนักงานมีหน้าที่ในการเรียนรู้และตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง โดยนำนโยบายและกรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำวัน

การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

เอไอเอสประกาศใช้นโยบายต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชัน เพื่อวางแนวทางปฏิบัติงานให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ และเพื่อให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต กรรมการ พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่อาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินบนและการคอร์รัปชัน นอกจากนี้ เอไอเอสได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการให้สินบนและการคอร์รัปชัน เป็นประจำทุก 3 ปี พร้อมทั้งมีการออกแบบกระบวนการทำงานสำหรับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการให้สินบนและการคอร์รัปชัน

สำหรับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตเพื่อป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและบริหารจัดการประเด็นเรื่องทุจริต โดยนโยบายฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตไว้ 3 ด้าน คือ

1. การป้องกัน เป็นการระบุ ประเมิน ทบทวนและตอบสนองต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและสื่อสารให้พนักงานทุกระดับขึ้นตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการรายงานเหตุทุจริต 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 เพื่อการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ



การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสนำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากลทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เพื่อเตรียมการรับมือหากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น กรณีที่เกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุม ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อเกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Process) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบริษัทต่าง ๆ ในกลุ่มเอไอเอสและบริษัทในเครือ

โดยกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และให้มีคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงกำกับดูแลให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก ดังนี้

1. การออกแบบและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นำเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ มาออกแบบและจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สามารถรองรับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ประกอบกับการพิจารณาความเสี่ยงของเหตุการณ์ต่าง ๆ (Risk Assessment: RA) ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อบริการที่สำคัญ (Critical service) หรือกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Critical process) และประเมินผลกระทบจากการหยุดชะงักของบริการหรือกระบวนการดังกล่าว รวมถึงกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการหรือกระบวนการ



2. การนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ

นำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อนุมัติแล้วไปดำเนินการตามที่ระบุไว้ในแผนงาน รวมถึงมีการสื่อสารแผน บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจพร้อมทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจัดเตรียมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เพียงพอ

3. การติดตามแผนงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

จัดการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ และรายงานผลการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ต่อผู้บังคับบัญชาผู้รับผิดชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ ให้รับทราบ

4. การทบทวน และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นำข้อสรุปจากการซ้อมหรือการทบทวนเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจมาปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในเวลานั้น

ภาพรวมการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

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

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจระดับองค์กร จากการประเมินภัยคุกคาม (Threat) ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และนำมาจัดทำแผนเพื่อรองรับเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤติ ที่อาจส่งผลกระทบต่ออาคารสำนักงาน หรือความสูญเสียเสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจระดับหน่วยงาน จากการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการให้บริการที่สำคัญ เพื่อนำมาจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสำหรับกระบวนการธุรกิจที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน

แผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรวบรวมกลยุทธ์และขั้นตอนในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้บริการหลักที่สำคัญของเอไอเอสสามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนดเวลาและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการหรือกระบวนการ

ทั้งนี้การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical Business Processes) ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการหลัก (Critical Services) ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น การจัดทำแผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อม และการทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิผลของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 22301:2019 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) ในธุรกิจบริการคลาวด์ (Cloud Service) และบริการจัดสรรพื้นที่สำหรับการจัดวางหรือติดตั้งเซิร์ฟเวอร์ (Co-Location) ในฐานะที่บริษัทได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามข้อกำหนดของมาตรฐาน พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ ซึ่งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) นอกเหนือจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการฝึกซ้อมแบบจำลองสถานการณ์ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยที่เอไอเอสได้จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ที่จะทำให้อเอไอเอสสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity plan) ที่ได้กำหนดไว้

การสร้างวัฒนธรรมเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

เพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการตามกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ เอไอเอสได้จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง สร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ตรงกัน ให้ทุกคนทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในการบริหารความเสี่ยง และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยเอไอเอสดำเนินมาตรการเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

การให้ความสำคัญจากผู้บริหารระดับสูง

1. กำหนดเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ผ่านการจัดงานประกาศผลประกอบการทุกครั้งปี เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ตรงกันและรับทราบทิศทางและ

อุปสรรค/ความท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงมีการสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานให้ทราบความคาดหวังของการบริหารความเสี่ยงต่อการบรรลุเป้าหมายนั้น

2. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยผู้บริหารมีการหารือเกี่ยวกับความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน

การกำกับดูแลและความโปร่งใส

1. กำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงให้เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกคน โดยระบุไว้ในนโยบายการบริหารความเสี่ยงและคู่มือการบริหารความเสี่ยง

2. ส่งเสริมการสื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา รวมถึงข้อมูลและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง

การส่งเสริมความรู้เข้าใจความโปร่งใสแก่พนักงาน

1. ส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เข้าอบรมและพัฒนาความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรม การฝึกอบรม และเชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายพิเศษ เป็นต้น

2. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) เพื่อให้ความรู้เรื่องหลักการบริหารความเสี่ยงกับพนักงานทุกระดับ ผ่านทางแอปพลิเคชันของบริษัท (LearnDi) ซึ่งพนักงานสามารถเข้าเรียนได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา

3. จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบ Infographic ที่เข้าใจง่าย เพื่อเผยแพร่ให้แกพนักงานทุกระดับ

4. มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ในการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติภายในหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การจัดทำ Risk Workshop การจัดทำรายงานความเสี่ยง เป็นต้น

การสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการตัดสินใจโดยคำนึงถึงความเสี่ยง

1. มีการหารือถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ เพื่อใช้เป็นกรอบในการตัดสินใจ

2. ผนวกการบริหารความเสี่ยงเข้ากับกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการใหม่ของบริษัท โดยในขั้นตอนของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เจ้าของโครงการจะต้องระบุปัจจัยความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาอนุมัติโครงการ

3. ผนวกเรื่องการจัดการความเสี่ยงอยู่ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติแผนธุรกิจและการประเมินผลปฏิบัติงาน



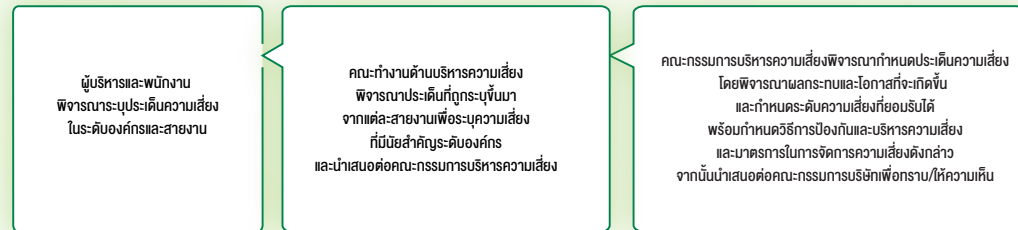
ปัจจัยเสี่ยง

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จากหลาย ๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สถานการณ์ใด ๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงถูกกักย การเกิดไฟป่า ภัยธรรมชาติ หรือ โรคระบาดต่าง ๆ
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนานั้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ในปี 2566 เอไอเอสให้ความสำคัญกับการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่อิงตามแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social, Governance: ESG) โดยพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถจำแนกเป็นความเสี่ยงดังนี้

ประเภทความเสี่ยง มิติด้านความยั่งยืน	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	ความเสี่ยงด้านการเงิน	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมาย ระเบียบ	ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่
ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental: E)						การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
ด้านสังคม (Social: S)		• ความเสี่ยงในด้านการ สรรหาและดูแลบุคลากรให้ มีศักยภาพเพื่อรองรับการ ปรับตัวของธุรกิจ			• การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล	
ด้านการกำกับดูแลและ เศรษฐกิจ (Governance and Economic: G)	• ความเสี่ยงจากตลาด ที่ผันผวนและการแข่งขัน ทางการตลาดที่รุนแรง • การเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีและบริการ ทดแทนที่อาจเกิดขึ้น	• การต้องพึ่งพาบุคคล ภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) • การหยุดชะงักของระบบการ ให้บริการโครงข่ายและระบบ งานสำคัญ	• ความผันผวนของอัตรา แลกเปลี่ยนเงินตราต่าง ประเทศ • ความเสี่ยงจากการที่ไม่มี ข้อกำหนดให้ต้องดำรง อัตราส่วนทางการเงิน	• การเปลี่ยนแปลงนโยบาย รัฐ กฎ ระเบียบข้อบังคับ ของหน่วยงานกำกับดูแล • ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อ พิพาทกับหน่วยงานรัฐ	• ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบ สารสนเทศและภัยคุกคาม ทางไซเบอร์	• ความเสี่ยงที่เกิดจากการ ควบรวมกิจการของกลุ่ม • ความเสี่ยงทาง ภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐกิจ ศาสตร์ • ความเสี่ยงที่อาจเกิดจาก การเข้าซื้อหุ้นใน TTTBB และหน่วยลงทุนใน JASIF



ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กสทช. ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของหน่วยงานภาครัฐ อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแล โดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทันที่และพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อการดำเนินธุรกิจ ในกรณีที่มิ กฎระเบียบที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎ ระเบียบนั้น ๆ กระบสิทธิ และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่ผู้สัญญาภาครัฐ ตลอดจนนำส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดีอันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกัน เช่น เรื่องส่วนแบ่งรายได้ เป็นต้น รวมถึงในบางกรณี กสทช. ได้ออกประกาศระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งที่ส่งผลกระทบต่อ การประกอบธุรกิจหรือมีปัญหาในทางปฏิบัติ ที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและ/หรือรายได้ของบริษัท และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอสได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่างๆ ของ กสทช. (ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาททางกฎหมาย)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติตามถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาหาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญาฯ ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อพิจารณาตัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ความเสี่ยงจากตลาดที่อิ่มตัวและการเติบโตที่ลดลง

ด้วยสภาวะตลาดโทรคมนาคมโดยเฉพาะในส่วนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีอัตราการเข้าถึงประชากรที่ค่อนข้างสูง คือมากกว่าร้อยละ 140 ทำให้อัตราการเติบโตจากจำนวนลูกค้ามีจำกัด ในด้านของรายได้อุตสาหกรรมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาที่มีอัตราการเติบโตโดยเฉลี่ยต่อปีเพียงร้อยละ -0.7 บนรายได้บริการรวม หรือร้อยละ -1 บนรายได้รวม และในปีที่ผ่านมา มีการควบรวมธุรกิจเหลือผู้ให้บริการหลัก 2 รายในตลาด เพื่อให้มีการประหยัดในเชิงต้นทุนและสามารถสร้างผลกำไรจากธุรกิจได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมาสะท้อนถึงการเติบโตของธุรกิจบริการโทรคมนาคมที่ค่อนข้างจำกัด หรือเรียกว่าตลาดอยู่ในสภาวะอิ่มตัว นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยลบในด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะกำลังซื้อของผู้บริโภคในสภาวะหนี้ครัวเรือนของประเทศที่อยู่ในระดับสูง ประกอบกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและภูมิรัฐศาสตร์โลกที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของเศรษฐกิจไทย ทั้งหมดนี้ส่งผลให้โอกาสในการสร้างรายได้เพิ่มในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมมีอย่างจำกัด ในขณะที่ผู้ให้บริการยังคงต้องลงทุนในโครงข่ายเพื่อรักษาและแข่งขันให้บริการมีคุณภาพที่ดีในราคาที่เข้าถึงได้ ทำให้เกิดความเสี่ยงของธุรกิจที่อาจสร้างอัตราผลตอบแทนลดต่ำลง

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มุ่งเน้นการให้บริการผ่านเทคโนโลยี 5G ที่มีความสามารถในการให้บริการและสินค้าที่แตกต่างกันและหลากหลายกว่าบริการ 4G มาก ทั้งในเชิงลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสร้างรายได้รูปแบบใหม่เพิ่มเติม
- ขยายธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และนำเสนอสินค้าที่ให้บริการรวมในแพคเกจเดียวทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน รวมถึงบริการเสริมอื่น ๆ (Fixed Mobile Convergence) ช่วยตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและสร้างความผูกพันกับสินค้าบริการของเอไอเอสเพิ่มขึ้น
- ผลักดันธุรกิจใหม่ในด้านดิจิทัล เพื่อนำเสนอบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ในรูปแบบดิจิทัลให้กับลูกค้า เช่น บริการวีดีโอแพลตฟอร์ม บริการประกันภัย บริการด้านการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างแหล่งรายได้ใหม่

- พัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายและสิทธิประโยชน์เพื่อสร้างความแตกต่างสร้างความผูกพันกับลูกค้า
- ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools) เพื่อพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแบบเจาะจง (Personalized)
- บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อการสร้างผลตอบแทนที่ดีเพียงพอเพื่อให้บริษัทสามารถสร้างกระแสเงินสดในการลงทุนได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว และบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมุ่งเน้นนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับกระบวนการดำเนินงานและมีต้นทุนที่เหมาะสมและให้บริการที่ดีกับลูกค้า

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและบริการทดแทนที่อาจจะเกิดขึ้น

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันเอื้อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ มีการใช้ประโยชน์จากช่องทางดิจิทัลออนไลน์เข้าถึงลูกค้า มีรูปแบบการทำธุรกิจ (Business model) ที่มีโครงสร้างต้นทุนต่ำกว่าธุรกิจในรูปแบบเดิม ไม่ว่าจะเป็นบริการส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบข้อความ เสียง ภาพ เพลง บริการวีดีโอแพลตฟอร์ม หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Over the Top - OTT) ที่ไม่ต้องลงทุนโครงข่ายสัญญาณเองทำให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่าในแง่ของการให้บริการ ซึ่งผู้บริโภคก็มีทางเลือกในการใช้บริการหรือรับชมบริการจาก OTT ได้หลากหลายโดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่ำ หรือบางส่วนสามารถใช้บริการได้ฟรีแต่ต้องรับโฆษณา หรือมีการให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่แพลตฟอร์ม ตลอดจนการเกิดขึ้นของสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจจะสามารถมาทดแทนรูปแบบการให้บริการของบริษัท มีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการด้วยลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางสำหรับบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ในโลกดิจิทัล และส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ต้องมีการลงทุนและพัฒนาด้านโครงข่ายตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ยังสามารถสร้างรายได้และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ซึ่งบริษัทต้องปรับตัวต่อความท้าทายนี้เพื่อรักษาฐานลูกค้า สามารถสร้างการเติบโตของรายได้และรักษาการเติบโตในระยะยาว



เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ความเสี่ยงในด้านการสรรหาและดูแลบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการปรับตัวของธุรกิจ

จากสถานการณ์โลกและแนวโน้มตลาดงานที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปภายหลังวิกฤตการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คลื่นคลาย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่ภาวะสังคมสูงวัย ธุรกิจต่าง ๆ ที่

เติบโตขึ้นเพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเติบโตอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การใช้งานชุดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การประมวลผลบนระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในรูปแบบของ Generative-AI ส่งผลให้ตำแหน่งงานในอนาคตมีการเปลี่ยนแปลง โดยอาจมีบางตำแหน่งงานที่หายไป และมีตำแหน่งงานใหม่เพิ่มขึ้นมา สร้างความท้าทายให้กับบุคลากรที่จะต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะใหม่ ๆ ในขณะเดียวกันส่งผลให้บริษัทต้องเผชิญกับความท้าทายในการดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านเหล่านี้

นอกจากนี้ บริษัทต้องพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและพนักงานในการคิดค้นและพัฒนาสินค้าบริการในรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองต่อสภาวะตลาดที่ไม่หยุดนิ่ง ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทโลก บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน

การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมของเอไอเอสต้องอาศัยการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักไม่กี่รายในตลาดโลก ซึ่งมีผู้ผลิตจากประเทศจีนและกลุ่มประเทศยุโรปเป็นหลัก โดยมากระบบโครงข่ายโทรคมนาคมมักใช้ผู้ผลิตเพียง 1-2 ราย เนื่องจากต้องอาศัยเทคโนโลยีเฉพาะด้านที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นที่ทั่วประเทศ รวมไปถึงการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์

ของสถานีฐาน ในช่วงสองถึงสามปีที่ผ่านมานโยบายและความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความขัดแย้งและก่อความตึงเครียดมากขึ้น ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่ายไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโครงข่ายไม่ให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ

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

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- สร้างระบบสำรองที่จำเป็นในบางส่วนเพื่อรองรับ (Redundancy and Backup) ระบบปฏิบัติงานหลักที่สำคัญและจำเป็นในการให้บริการลูกค้า
- มีระบบและกระบวนการติดตามตรวจสอบคุณภาพและการทำงานของโครงข่ายให้มีความเสถียรและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที



- มีแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบในส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง
- วางแผนเพื่อลดผลกระทบจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ 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 พร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ

ความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่าง ๆ ดังนั้นความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ความเสี่ยงจากการที่ไม่มีข้อกำหนดให้ต้องดำรงอัตราส่วนทางการเงิน

ตามเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ของบริษัท รวมถึงข้อกำหนดด้วยสิทธิของผู้ออกหุ้นกู้และผู้ถือหุ้นกู้ที่มีข้อกำหนดเงื่อนไขทางการเงิน (Debt Covenant Ratio) ให้บริษัทต้องดำรง อาจเป็นผลให้บริษัทสามารถก่อหนี้ได้โดยไม่จำกัดและมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความระมัดระวังในการก่อหนี้ โดยจะมีการศึกษาวิเคราะห์ถึงความจำเป็นของการก่อหนี้เป็นไปเพื่อการลงทุนในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ โอกาสและการสร้างรายได้และกำไรเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว การวิเคราะห์และวางแผนกระแสเงินสดที่เหมาะสมและสมดุลในระยะยาว และความสามารถในการชำระหนี้ผูกพันทางการเงิน และการพิจารณาการกู้ยืมในวิธีและต้นทุนที่เหมาะสม โดยไม่กระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท บริษัทได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงมายาวนานโดยบริษัทจัดอันดับชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดย ณ สิ้นปี 2566 อันดับเครดิตของบริษัทอยู่ที่ระดับ AAA (tha) โดย ฟิทช์เรตติ้ง และอยู่ที่ระดับ BBB+ โดย S&P Global Ratings ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการชำระดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ในเกณฑ์สูง และมีฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง บริษัทให้ความสำคัญในการรักษาอันดับความน่าเชื่อถือเพื่อประโยชน์ในการควบคุมต้นทุนทางการเงินให้อยู่ในระดับเหมาะสมและความแข็งแกร่งทางการเงินในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการรักษาระดับอัตราส่วนทางการเงินที่เป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาอันดับเครดิต เช่น อัตราส่วนหนี้สินสุทธิต่อกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่าย ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (Net Debt to EBITDA) ให้อยู่ในระดับที่ดีกว่าเกณฑ์ที่บริษัทจัดอันดับกำหนด

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

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

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มี Data Protection Office (DPO) รับผิดชอบดูแลและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม
- กำหนดนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับกฎหมาย และประกาศจากภาครัฐสืบเนื่องจากกฎหมายต่าง ๆ
- กำหนดกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและการเข้าถึงข้อมูลที่รัดกุม ออกแบบมาตรการควบคุมที่เหมาะสม และมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ
- ในกรณีที่บริษัทจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานรัฐตามที่ร้องขอ บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบอำนาจทางกฎหมายและพิจารณาเนื้อหาของข้อมูลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และจะต้องไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
- มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าในกรณีที่ข้อมูลรั่วไหลหรือได้รับผลกระทบรวมถึงกระบวนการจัดการและเยียวยา

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

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

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ ดังนี้



- การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญของบริษัท เช่น มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านช่องทางจากภายนอกสำนักงาน (Multi Factor Authentication) ขยายขีดความสามารถในการตรวจภัยคุกคาม (Threat Hunting) เน้นการตรวจภัยคุกคามในเชิงรุก มุ่งเน้นเพื่อลดระยะเวลาในการตรวจจับและการจัดการภัยคุกคามที่พบให้รวดเร็ว ประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ในขั้นตอนการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคาม เป็นต้น
- เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดหลักการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้านเป็นแบบปิด
- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยบนคลาวด์ การตรวจสอบช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ การวิเคราะห์และตรวจภัยคุกคาม เป็นต้น
- เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ ให้แก่พนักงานและผู้บริหารทุกระดับ ให้เห็นความสำคัญของความปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง
- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องตามมาตรฐานโลก NIST Cybersecurity Framework และผนวกกระบวนการดังกล่าวเข้ากับแผนรับมือภัยคุกคามระดับวิกฤติขององค์กร
- ซักซ้อมแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบสม่ำเสมอทุกปี ครอบคลุมทั้งระดับพนักงานและ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาระดับสากลที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งเป็น 1 ใน 10 ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสูงที่สุดในโลก จึงจำเป็นต้องร่วมมือกับประชาคมโลกโดยประกาศเป้าหมายที่ไทยจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (net zero greenhouse gas emission) ภายในปี พ.ศ. 2608 พัฒนาการดังกล่าวทำให้ประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป็นความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging risks) ที่ส่งผลให้รัฐบาลไทยต้องปรับนโยบาย โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และปรับแผนพลังงานชาติเพื่อเตรียมความพร้อมให้การดำเนินการสอดคล้องกับเป้าหมายใหม่ดังกล่าว นอกจากนี้ ความเสี่ยงจากความล้มเหลวในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นอีกประเด็นที่ประชาคมโลกกังวล และอาจส่งผลกระทบต่อส่วนต่าง ๆ ต้องปรับแนวทางการรับมืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่นับวันมีแต่จะเพิ่มสูงขึ้น

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

- ภัยธรรมชาติที่อาจจะสร้างความเสียหายต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย จะกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นจากการเพิ่มมาตรการป้องกันความเสียหาย และการซ่อมแซมบำรุงรักษา และกระทบมูลค่าของทรัพย์สินที่ลดลงจากความเสียหาย นอกจากนี้ การขนส่งและการผลิตสินค้าก็อาจได้รับผลกระทบจากการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain disruption) อีกด้วย
- การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และนโยบายของภาครัฐที่มีแนวโน้มควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอาจส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการการดำเนินการธุรกิจ และทำให้เอไอเอสต้องปรับวิธีคิดและสร้างนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อให้อยู่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ในอนาคต
- พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจที่เอไอเอสต้องปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจและภาพลักษณ์ให้สอดคล้องกับพัฒนาการดังกล่าว เพื่อเพิ่มแหล่งรายได้จากกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำสำหรับทั้งลูกค้าองค์กรที่มองหาบริการดิจิทัลที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสำหรับลูกค้าทั่วไปที่เลือกใช้บริการกับแบรนด์ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- การปรับเป้าหมายให้สอดคล้องกับพัฒนาการสำคัญระดับนานาชาติและระดับประเทศ เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงปรับเป้าหมายโดยใช้แนวทางลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) ซึ่งครอบคลุมถึงการสนับสนุนให้ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจปรับปรุงการดำเนินงานธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นด้วย

- การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน ด้วยการศึกษาระบบและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าน ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีการประหยัดพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ (Power saving features) ในการวางแผนและจัดสรรการใช้งานอุปกรณ์โครงข่ายให้เหมาะสม เพื่อลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- การใช้พลังงานทดแทน โดยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับสถานีฐาน และที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสาย รวมทั้งขยายความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจพลังงานทางเลือก เพื่อร่วมกันวางแผนและเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกให้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนในการดำเนินงานและการบริหารที่ต่ำลง
- การเตรียมความพร้อมรับมือภัยธรรมชาติโดยประเมินความเสี่ยงผ่าน Scenario analysis และวางแผน ออกแบบการสร้างฐานพื้นฐาน เช่น การยกพื้นสูงสำหรับสถานีฐานในบริเวณที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดน้ำท่วม รวมถึงหลีกเลี่ยงพื้นที่ที่มีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ
- สินค้าและบริการคาร์บอนต่ำและการมีส่วนร่วมของลูกค้าน โดยการพัฒนบริการสมัครใจลูกค้าที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับลูกค้าองค์กร เช่น ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Factory) และ ระบบบริหารจัดการอาคารอัจฉริยะ (Smart Property & Building) นอกจากนั้น ยังส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนมาใช้ e-bill ทดแทนการใช้ใบแจ้งหนี้ และสนับสนุนให้ผู้ให้บริการ myAIS Application ช่วยลดการใช้กระดาษ และลดการใช้น้ำมันในการเดินทางมายังศูนย์บริการ

ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์

เหตุการณ์สำคัญระดับโลกหลายเหตุการณ์ เช่น ความขัดแย้งอิสราเอล - ปาเลสไตน์ ความขัดแย้งระหว่างรัสเซียและยูเครน การแข่งขันระหว่างจีนและสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะการต่อสู้กันผ่านนโยบายทางเศรษฐกิจที่ตึงเครียดและกีดกัน การก่อการร้าย และอื่น ๆ ส่งผลกระทบต่องานตลาดโดยรวม และส่งผลกระทบต่อเม็ดเงินถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจมีความไม่แน่นอน ทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทาน กำลังการผลิตของผู้บริโภคและภาคธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงการจ้างงาน การท่องเที่ยว และการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อทั้งรายได้และต้นทุนการดำเนินงานของทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ รวมถึงอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์และภูมิเศรษฐศาสตร์ อาจมีผลกระทบต่อธุรกิจของเอไอเอสในประเด็นต่อไปนี้



- ค่าครองชีพที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและกำลังซื้อที่ลดลงของลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าระบบเติมเงินซึ่งเป็นสัดส่วนใหญ่ของลูกค้าเอไอเอส ส่งผลให้ความสามารถในการสร้างการเติบโตของรายได้ของบริษัลดลง
- การเพิ่มขึ้นของต้นทุนการดำเนินงานทั้งจากราคาพลังงาน สภาวะเงินเฟ้อ และการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพความสามารถในการทำกำไรของบริษัท และอาจทำให้บริษัทต้องชะลอการลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวด้วย

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มีสินค้าบริการที่หลากหลายระดับราคาและรูปแบบให้ผู้บริโภคเลือกได้ตามกำลังซื้อและการใช้งานที่หลากหลาย รวมถึงมีสินค้าบริการที่เจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะให้ตรงตามต้องการ
- มีช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งช่องทางที่เป็นร้านค้าและช่องทางออนไลน์ รวมถึงตัวแทนจำหน่าย
- ยกระดับฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชัน myAIS ให้ตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเพื่อการใช้งานที่หลากหลายของลูกค้า
- ทบทวนและปรับปรุงการจัดสรรเงินลงทุนและโครงสร้างต้นทุนของกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสนับสนุนให้กลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุนให้มากขึ้น

ความเสี่ยงที่เกิดจากการเข้าซื้อหุ้นในบริษัท ทรูปลูกปัญญา บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (TTTBB) และหน่วยลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต จัสมิน (JASIF)

จากกลยุทธ์การขยายการเติบโตของธุรกิจบรอดแบนด์ของเอไอเอส และความต้องการพัฒนาโครงข่ายไฟเบอร์ในประเทศไทยโดยรวมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เอไอเอสจึงได้เข้าลงทุนโดยการเข้าซื้อหุ้น TTTBB รวมทั้งเข้าถือหน่วยลงทุนใน JASIF ในสัดส่วนร้อยละ 19.00 โดยมุ่งหวังที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และยกระดับการให้บริการที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้อย่างทั่วถึงและครบครัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากบริการอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว และมีคุณภาพที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัดและรอบนอกตัวเมือง รวมทั้งลดทอนความซ้ำซ้อนของการลากสายไฟเบอร์โดยไม่จำเป็นซึ่งจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจและกระแสเงินสดที่มั่นคงในระยะยาวให้กับบริษัท

ทั้งนี้ การลงทุนในการเข้าซื้อหุ้นใน TTTBB ครั้งนี้อาจทำให้เกิดความท้าทายในเรื่องต่างๆ จากการรวมองค์กรที่มีความแตกต่างในการบริหารงานเข้าด้วยกัน ทั้งในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานร่วมกัน การบริหารการเปลี่ยนแปลงในด้านกระบวนการทำงาน และการบริหารบุคลากรเพื่อรักษา Talent เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น เข้าใจ และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานภายหลังจากการควบรวม รวมถึงการบริหารคู่ค้า พาร์กเนอร์ และตัวแทนจัดจำหน่าย นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นหลังจากการควบรวม อาทิ การกู้เงินสำหรับการซื้อกิจการและหน่วยลงทุนที่อาจส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนหนี้สินของบริษัทในระยะสั้น การใช้เงินทุนในการควบรวมการปฏิบัติการ (Integration cost) และการรวมผลประกอบการของ TTTBB ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนเนื่องจากผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการควบรวมกิจการอาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ในการเข้าถือหน่วยลงทุน JASIF ซึ่งเป็นกองทุนโครงสร้างพื้นฐานในสัดส่วนร้อยละ 19 ทำให้เกิดความเสี่ยงของความผันผวนของราคาตลาดที่อาจจะทำให้เกิดความเสี่ยงในการด้อยค่าของสินทรัพย์ (Impairment) ตามราคาตลาดถึงแม้ว่าการเข้าถือหน่วยลงทุนครั้งนี้บริษัทได้พิจารณาถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมก่อนการเข้าซื้อแล้วก็ตาม

อย่างไรก็ตาม เอไอเอสมีกระบวนการบริหารจัดการ ดังนี้

- กำหนดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน รวมทั้งแต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ธุรกิจบรอดแบนด์ (CEO-BB) เพื่อกำหนดและดูแลกลยุทธ์ในภาพรวมทั้งหมดยของกลุ่มธุรกิจบรอดแบนด์เพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งการดูแลกิจกรรมการควบรวมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- จัดตั้งคณะทำงาน โดยได้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเพื่อดูแลกิจกรรมการควบรวม รวมถึงติดตามการดำเนินการตามแผน และรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายสัปดาห์
- วางแผนทางการเงิน และบริหารกระแสเงินสด ที่จะใช้เป็นแหล่งเงินทุน รวมทั้งกำหนดกลไกการกั้นเงินบางส่วนไว้ชำระและทยอยจ่ายตามระยะเวลา
- สื่อสารกับนักลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อผลประโยชน์จากการควบรวมอย่างชัดเจน ทั้งผลกระทบต่อการเงิน กระบวนการควบรวม ตลอดจนเน้นย้ำเรื่องการควบรวมไม่มีผลกระทบต่อนโยบายหรือความสามารถในการจ่ายปันผล
- มีการสื่อสารกับพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจเป็นระยะเพื่อสร้างความเข้าใจ และเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนที่จะช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น
- ในเรื่องความเสี่ยงการด้อยค่าของสินทรัพย์ (Impairment) บริษัทพิจารณาแล้วมองว่ามีความเสี่ยงต่ำเนื่องจากกระแสเงินสดรับจากการลงทุนในกองทุนมีมูลค่าสูงกว่าต้นทุนของการลงทุนนี้ และบริษัทมีความมั่นใจว่า ธุรกิจบรอดแบนด์ของ TTTBB จะมีความแข็งแกร่งขึ้น ซึ่งจะทำให้กองทุนมีกระแสเงินสดที่มั่นคง

หมายเหตุ: JASIF มีการเปลี่ยนชื่อเป็นกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต สามบีบี (3BBIF) เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567