



>> รายงานคณะกรรมการบริหาร

รายงานคณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วยกรรมการจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ คุณแอลัน ลิว ยง เคียง ประธาน คุณเขรารโต ซี. อบลาคา จูเนียร์ คุณสมชัย เลิศสุทธิวงค์ และคุณไพบุลย์ ภาณุวัฒนวงศ์ กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการบริหารมีการประชุมทั้งหมด 11 ครั้ง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนครบถ้วนตามกฎหมาย โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาทบทวนและอนุมัติทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์ของบริษัท โครงสร้างการบริหาร แผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. ติดตามผลการดำเนินงานทางการเงินและผลการปฏิบัติการของบริษัท และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท

3. พิจารณา ให้ความเห็น และเห็นชอบการลงทุนในธุรกิจใหม่ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

4. พิจารณาและทบทวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท

5. จัดเตรียมรายงานคณะกรรมการบริหาร ประจำปี 2560 และเปิดเผยในรายงานประจำปี



(นายแอลัน ลิว ยง เคียง)
ประธานกรรมการบริหาร

โครงสร้างรายได้ของบริษัท

โครงสร้างรายได้ที่เกิดจากการให้บริการและขายผลิตภัณฑ์ของบริษัท และบริษัทในกลุ่มเอไอเอสให้บุคคลภายนอกในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ดำเนินการโดย	ร้อยละ การถือหุ้น ของบริษัท	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
			ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่								
- บริการและให้เช่าอุปกรณ์ และ ศูนย์ให้ข่าวสารทางโทรศัพท์	เอไอเอส		7,467	4.81	414	0.27	30	0.02
	เอดับบลิวเอ็น	99.99	117,370	75.60	124,922	82.11	127,506	80.84
	ดีพีซี	98.55	4	-	-	-	-	-
	เอไอเอ็น	99.99	1,272	0.82	370	0.24	233	0.15
	เอเอ็มพี	99.99	224	0.14	190	0.12	183	0.12
	เอฟเอ็กซ์แอล	99.98	30	0.02	149	0.10	172	0.11
	เอซีซี	99.99	4	-	1	-	-	-
ค่าก่อสร้างภายใต้สัญญาอนุญาต ให้ดำเนินการ	เอไอเอส		64	0.04	-	-	-	-
รวม			126,435	81.43	126,046	82.84	128,124	81.24
การขายโทรศัพท์เคลื่อนที่								
	เอดับบลิวเอ็น	99.99	23,736	15.29	23,197	15.25	24,353	15.44
	ดับบลิวดีเอส	99.99	4,091	2.63	750	0.50	425	0.27
รวม			27,827	17.92	23,947	15.75	24,778	15.71
ธุรกิจบริการสื่อสารข้อมูลผ่านสาย	เอดีซี	51.00	3	-	3	-	2	-
โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	เอสบีเอ็น	99.99	884	0.57	596	0.39	352	0.22
	เอดับบลิวเอ็น	99.99	127	0.08	1,558	1.02	4,466	2.83
รวม			1,014	0.65	2,157	1.41	4,820	3.05
รายได้รวมทั้งหมด			155,276	100.00	152,150	100.00	157,722	100.00

โครงสร้างรายได้แบ่งตามประเภทบริการ

หลักเกณฑ์/บริการ	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากการโทร	60,547	38.99	51,250	33.68	42,829	27.15
รายได้จากบริการข้อมูล	53,193	34.26	63,857	41.98	76,062	48.23
รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	120	0.08	860	0.57	3,128	1.98
รายได้จากบริการข้ามแดนอัตโนมัติและรายได้อื่นๆ	6,760	4.35	6,594	4.33	6,564	4.16
รายได้จากการให้บริการไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย	120,620	77.68	122,561	80.56	128,583	81.52
รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่าย	6,794	4.38	5,665	3.72	4,364	2.77
รายได้จากการขายซิมและโทรศัพท์	27,798	17.90	23,924	15.72	24,775	15.71
รายได้จากค่าก่อสร้าง	64	0.04	-	-	-	-
รายได้รวมทั้งหมด	155,276	100.00	152,150	100.00	157,722	100.00

ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ในปี 2560 เอไอเอสยังคงต่อกรย้ำความเป็นผู้นำในด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการออกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือมากขึ้น ผ่านโครงข่าย 4G ของเอไอเอสที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และการคัดสรรสมาร์ตโฟนยอดนิยมเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกตามความต้องการ นอกจากนี้ เอไอเอสยังเน้นขยายฐานลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ เอไอเอสไฟเบอร์ ผ่านแพ็คเกจไฟเบอร์คุณภาพสูงที่ยังคงขยายความครอบคลุมของการให้บริการกว่า 50 จังหวัดในปัจจุบัน รวมถึงขยายบริการด้านดิจิทัลเซอร์วิสในรูปแบบใหม่ๆ ที่สัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของลูกค้ามากขึ้น ทั้งลูกค้าผู้บริโภคปกติและลูกค้าองค์กร

โดยธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้



ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- บริการระบบเติมเงินและรายเดือน
- แคมเปญโทรศัพท์มือถือผูกแพ็คเกจ
- บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ



ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

- บริการไฟเบอร์สำหรับครัวเรือน
- บริการไฟเบอร์ ผนวกซิมโทรศัพท์มือถือ และคอนเทนต์ (Convergence)
- บริการไฟเบอร์สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย



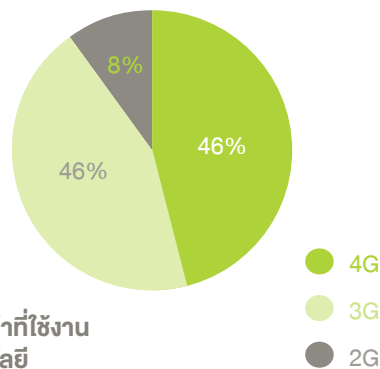
ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

- วิดีโอคอนเทนต์
- คลาวด์สำหรับองค์กร
- ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ
- Internet of Things

1. ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบันเอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 4G/3G/2G ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2560 เอไอเอสมีฐานลูกค้าทั้งสิ้น 40.1 ล้านเลขหมาย เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 7.4 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 32.7 ล้านเลขหมาย โดยให้บริการผ่านระบบใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับจาก กสทช.

ณ สิ้นปี 2560 เอไอเอสมีคลื่นความถี่รวมทั้งสิ้น 55 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นย่านความถี่สูง 2100 และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 45 เมกะเฮิรตซ์ (บนระบบใบอนุญาตที่ได้รับจาก กสทช. และการเป็นพันธมิตรกับทีโอที) และย่านคลื่นความถี่ต่ำ 900 เมกะเฮิรตซ์ จำนวน 10 เมกะเฮิรตซ์ (บนระบบใบอนุญาต) ซึ่งคลื่นความถี่ทั้งหมดได้รับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยี 4G 3G และ 2G ตามความต้องการใช้งานของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ซึ่งโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมทั่วประเทศหรือกว่าร้อยละ 98 ของประชากรการวางโครงข่ายของเอไอเอสคำนึงพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย แม้ในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงชุมชนที่เกิดขึ้นใหม่ แหล่งท่องเที่ยว และพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่น เช่น พื้นที่ชุมชน ถนนเส้นหลักทุกสาย สถานที่ท่องเที่ยว ในอาคารสูง ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีและคลื่นความถี่ให้มีความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ อีกทั้งมีการติดตั้ง AIS Super WiFi กว่า 90,000 จุด ในบริเวณที่ลูกค้ามีแนวโน้มใช้งานอยู่กับที่ เช่น ในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ร้านอาหารแบบเคอียู ร้านกาแฟ รวมถึงสำนักงานต่างๆ ซึ่ง AIS Super WiFi สามารถให้ความเร็วสูงสุดถึง 650 เมกะบิตต่อวินาที และช่วยเพิ่มเสถียรภาพของโครงข่ายให้ลูกค้ามีประสบการณ์การใช้งานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากพฤติกรรมการใช้งานคาเฟ่ และการบริโภคคอนเทนต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้ปัจจุบันกว่าร้อยละ 46 ของฐานลูกค้าทั้งหมด เป็นลูกค้าที่ใช้งาน 4G



สัดส่วนลูกค้าที่ใช้งานแต่ละเทคโนโลยี

» แพ็กเกจและซิมโทรศัพท์มือถือในปี 2560

ระบบเติมเงิน

ในปี 2560 เอไอเอสได้ปรับปรุงแพ็คเกจรูปแบบใหม่ในระบบเติมเงิน เพื่อให้ครอบคลุมและตอบสนองพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งในภาพรวมลูกค้าระบบเติมเงินมีพฤติกรรมที่จะใช้งานในเวลาที่ต้องการเท่านั้น เช่น ต้องการใช้งานแบบรายวัน หรือ



• ซิม Super Play

เหมาะกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็ว 4G สำหรับรับชมความบันเทิงต่างๆ เช่น การใช้งานสตรีมมิ่งสำหรับวิดีโอ และมัลติมีเดียอื่นๆ โดยลูกค้าสามารถรับชมความบันเทิงผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY ได้ไม่จำกัดและสามารถรับชม YouTube จำนวน 1 กิกะไบต์ รวมถึงสามารถฟังเพลงผ่านแอปพลิเคชันชั้นนำ เช่น JOOX ได้ต่อเนื่อง



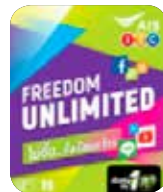
• ซิม สุดคุ้ม

เป็นซิมที่มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการขายผ่านช่องทาง Modern Trade ได้แก่ เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี และแฟมิลีมาร์ท โดยซิมสุดคุ้มมีราคาถูกกว่าซิมปกติทั่วไปเพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่เข้าร้านสะดวกซื้อสามารถซื้อซิมเติมเงินในราคาที่ง่ายต่อการตัดสินใจมากขึ้น



• ซิม Super Social

ตอบโจทย์ลูกค้าที่ชอบการใช้งานโซเชียลมีเดียที่เติบโตมากขึ้นในปัจจุบัน ทั้ง Facebook LINE Facebook messenger และ Whatapps เป็นต้น โดยลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ความเร็ว 1 เมกะบิตต่อวินาทีได้ไม่จำกัดผ่านแอปพลิเคชันโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมจำนวน 8 แอปพลิเคชัน รวมถึงใช้ AIS Super WiFi ความเร็วสูงสุดถึง 650 เมกะบิตต่อวินาทีจำนวน 3 กิกะไบต์



• ซิม Freedom Unlimited

เป็นซิมที่ให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างไม่จำกัดที่ความเร็ว 512 กิโลบิตต่อวินาทีเหมาะสำหรับการใช้งานโซเชียลมีเดีย เช่น LINE Facebook Instagram และสามารถใช้อ AIS Super Wifi ได้ไม่จำกัด นอกจากนี้ยังสามารถใช้งานการโทรฟรีในเครือข่ายได้แบบไม่จำกัด ตั้งแต่เวลา 22.00– 17.00 น. ในราคาเพียงสัปดาห์ละ 99 บาท ตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการแพ็คเกจที่ครอบคลุมทุกการใช้งานทั้งอินเทอร์เน็ต โทร และ WiFi โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม

ระบบรายเดือน

สำหรับรูปแบบแพ็คเกจของระบบรายเดือน มีการเน้นให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นโดยการจ่ายค่าบริการรายเดือนเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้งานทั้งการโทรหรือเล่นอินเทอร์เน็ตตลอดเวลาโดยไม่ต้องกังวลเรื่องอินเทอร์เน็ตหมดหรือมีค่าใช้จ่ายเกิน พร้อมทั้งมอบสิทธิพิเศษดูภาพยนตร์ ซีรีส์ รวมถึงกีฬาระดับโลกโดยไม่คิดค่าอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบัน เช่น

• แพ็คเกจ 4G Max Speed

เป็นแพ็คเกจที่ให้ลูกค้าใช้งานทุกด้านได้เต็มประสิทธิภาพด้วยอินเทอร์เน็ต 4G ความเร็วสูงสุด เหมาะสำหรับการชมภาพยนตร์บนโทรศัพท์มือถือแบบความคมชัดระดับสูง (Full HD) ฟังเพลง รวมถึงเล่นแอปพลิเคชันโซเชียลเน็ตเวิร์ก โดยแบ่งแพ็คเกจออกเป็น 2 แบบ

» แพ็คเกจ 299 – 999 บ. สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเน็ต 4G ได้ต่อเนื่องตั้งแต่ 1 กิกะไบต์ ถึง 20 กิกะไบต์ โดยหลังจากใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสุดครบตามแพ็คเกจ ลูกค้าจะยังสามารถใช้งานต่อเนื่องตามความเร็วที่กำหนด

» แพ็คเกจ 1,099 – 1,899 บ. สามารถใช้อินเทอร์เน็ต 4G ได้เต็มประสิทธิภาพสูงสุดได้ไม่จำกัด และไม่ลดความเร็ว พร้อมทั้งเพิ่มประสบการณ์ให้ลูกค้าที่ใช้เครื่องโทรศัพท์ที่รองรับเทคโนโลยี Multipath TCP สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตจากโครงข่าย NEXT G ด้วยความเร็วสูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที

ทั้งนี้ เอไอเอสมอบสิทธิพิเศษเพิ่มให้ลูกค้าทุกแพ็คเกจให้สามารถดูภาพยนตร์ ซีรีส์ กีฬาระดับโลกโดยไม่คิดค่าอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสการรับชมคอนเทนต์ระดับโลก บนเครือข่าย 4G ของเอไอเอส

- **แพ็คเกจ Buffet Net**

เป็นแพ็คเกจที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบไม่จำกัด กับความเร็วที่สามารถเลือกได้เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละคน โดยสามารถเลือกความเร็วได้ตั้งแต่ 512 กิโลบิตต่อวินาที จนถึง 6 เมกะบิตต่อวินาที จากราคาตั้งแต่ 350 ถึง 600 บาทต่อเดือน สามารถดูและเล่น YouTube Facebook LINE และโซเชียลมีเดียอื่นๆ ได้ไม่จำกัด พร้อมสิทธิพิเศษให้ลูกค้าใช้งาน AIS PLAY เพื่อรับชมภาพยนตร์ หรือดูโทรทัศน์ผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่คิดค่าอินเทอร์เน็ต

นอกเหนือไปจากแพ็คเกจการใช้งานหลักของทั้งระบบเดมเงินและระบบรายเดือนแล้ว ลูกค้าสามารถซื้อแพ็คเกจเสริมเพื่อใช้งานเพิ่มเติมและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามความต้องการ ซึ่งในปี 2560 พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของลูกค้าเปลี่ยนไป โดยใช้งานแพ็คเกจเสริมอินเทอร์เน็ตความเร็วคงที่แบบใช้งานไม่จำกัดเพิ่มขึ้น โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้ทั้งแพ็คเกจเสริมแบบรายครั้งหรือแบบใช้ต่อเนื่องเป็นประจำ ซึ่งมีช่องทางการซื้อที่ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทั้งการสมัครแพ็คเกจเสริมผ่านการกดรหัสรวมถึงการสมัครผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ เช่น eService หรือผ่านแอปพลิเคชัน my AIS และ LINE เป็นต้น

- **แพ็คเกจสำหรับผู้พิการ**

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าทุกท่าน รวมถึงลูกค้าผู้พิการเพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสิทธิบริการด้านโทรคมนาคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้อย่างเท่าเทียมทั้งบนระบบเดมเงินและระบบรายเดือน โดยตัวอย่างแพ็คเกจสำหรับระบบเดมเงินลูกค้าผู้พิการจะได้รับโบนัสเดมเงินร้อยละ 10 ของยอดเดมเงินปกติ และส่วนลดแพ็คเกจร้อยละ 10 สำหรับแพ็คเกจระบบรายเดือนที่กำหนด เป็นต้น ท่านนักลงทุนสามารถดูรายละเอียดแพ็คเกจเพิ่มเติมได้ที่ http://www.ais.co.th/one-2-call/promotion/hearing_impaired.html

- » **เอไอเอสออกดีล**

ในปี 2560 เอไอเอสได้จัดโปรแกรมซอท์ตลอดทั้งปี โดยคัดเลือกสมาร์ตโฟนรุ่นต่างๆ ตั้งแต่ในระดับราคาปานกลางถึงระดับราคาสูงเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกซื้อตามความต้องการ พร้อมส่วนลดราคาที่น่าสนใจ เมื่อสมัครแพ็คเกจรายเดือนและชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเน้นที่ลูกค้าระบบรายเดือน ทั้งลูกค้าเปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายเบอร์เดิม หรือเปลี่ยนจากระบบเดมเงินเป็นระบบรายเดือน โดยท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแคมเปญได้ที่ www.ais.co.th/hotdeal

- » **บริการโรมมิ่งและบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ**

เอไอเอสมีบริการโรมมิ่งหรือบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้เมื่อเดินทางต่างประเทศได้ทันทีเมื่อเปิดบริการและไม่ต้องเปลี่ยนซิม โดยใช้เครือข่ายของผู้ให้บริการในประเทศนั้นๆ ทั้งนี้ เอไอเอสได้ตกลงทำสัญญากับผู้ให้บริการในต่างประเทศ 479 เครือข่ายใน 232 ประเทศทั่วโลก และมีเครือข่าย 4G โรมมิ่งมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในเอเชีย ครอบคลุม 194 เครือข่ายใน 111 ประเทศ อีกทั้งยังมีบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเพื่อโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทางกว่า 240 ประเทศ ในปี 2560 เอไอเอสได้ขยายจำนวนประเทศของแพ็คเกจโรมมิ่งเป็นกว่า 160 ประเทศ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย ทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานโรมมิ่งทั้งการโทรและใช้อินเทอร์เน็ตได้ในราคาที่คุ้มค่า โดยลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็ว 4G บนโครงข่ายของพันธมิตร และเมื่อใช้อินเทอร์เน็ต 4G จนครบกำหนด สามารถเล่นอินเทอร์เน็ตได้ต่อเนื่องตามความเร็วที่กำหนด โดยไม่ต้องเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ และไม่ต้องกังวลอินเทอร์เน็ตรั่ว

เอไอเอสมีการออกสินค้าที่แตกต่างตอบโจทย์โรมมิ่งแนวประหยัดด้วยซิมโรมมิ่งราคาสุดประหยัด SIM2Fly ซึ่งเป็นซิมแบบเดมเงินใช้งานอินเทอร์เน็ตโรมมิ่งแบบไม่จำกัดในราคาเริ่มต้นเพียง 399 บาท และโทรกลับไทย-รับสาย เริ่มต้นเพียงนาทีละ 6 บาท ในปี 2560 เอไอเอสได้ขยายจำนวนประเทศที่ให้บริการ SIM2Fly เป็นกว่า 60 ประเทศยอดนิยม ครอบคลุมทุกทวีปทั่วโลก โดยสามารถซื้อซิมได้จากเมืองไทยก่อนเดินทาง และสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อถึงประเทศปลายทาง

2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เอไอเอสมีไฟเบอร์ออฟติกทั้งสิ้นประมาณ 150,000 กิโลเมตรทั่วประเทศ ที่เชื่อมต่อทุกสถานี่ฐานในโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่แล้ว ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ ไม่จำเป็นต้องลงทุนใหม่ทั้งหมดเพื่อให้บริการ แต่สามารถลงทุนจากจุดเชื่อมต่อไปถึงบ้านลูกค้า และมีคุณภาพสัญญาณที่เสถียรมากกว่าและความเร็วการให้บริการที่สูงกว่าอินเทอร์เน็ตบ้านในรูปแบบเก่า ซึ่งเอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายที่รวดเร็วครอบคลุมกว่า 50 จังหวัดในเวลาเพียง 3 ปี และมีลูกค้ากว่า 521,200 ราย

เอไอเอส ไฟเบอร์ ให้บริการด้วยแพ็คเกจที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่าง รวมถึงมีการออกแพ็คเกจที่ระดับราคาเดียวกับเทคโนโลยี ADSL และ VDSL เพื่อดึงดูดลูกค้าที่สนใจเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีไฟเบอร์ และแพ็คเกจระดับราคาสูงที่ให้ความเร็วตั้งแต่ 50 เมกะบิตต่อวินาที จนถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือมีอุปกรณ์เชื่อมต่อหลายเครื่องภายในครอบครัว รวมทั้งตั้งแต่ช่วงกลางปี ได้นำแพ็คเกจคอนเทนต์ระดับโลกเข้ามาผนวก เพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์ กีฬาดัง ฯลฯ ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX เพื่อสร้างความแตกต่างในตลาด โดยมีรูปแบบแพ็คเกจที่สำคัญในปี 2560 ที่ผ่านมา ดังนี้

HomeBROADBAND Package		
Max Speed Internet (Download/Upload)	Standard Price (Bath/Month) (Exclude VAT)	AIS Postpaid Customer (Bath/Month) (Exclude VAT)
30/10	590	531
50/20	777	699
75/30	888	799
100/40	999	899

- HomeBROADBAND แพ็คเกจสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตแรงเต็มสปีด

HomePLUS Package				
เปิดบ้านพร้อมความบันเทิงระดับพรีเมียม นำกล่อง AIS PLAYBOX				
ความเร็วสูงสุด (Download/Upload)	ลูกค้าทั่วไป (Bath/Month) (Exclude VAT)	พิเศษ! ลูกค้าเอไอเอส รายเดือน (Bath/Month) (Exclude VAT)	ลูกค้าเอไอเอส รายวัน (Bath/Day) (Exclude VAT)	ค่าบริการรายวัน สำหรับลูกค้ารายวัน ผ่าน AIS PLAYBOX
30/10	690	631	-	-
50/20	877	799	699	(มีค่าบริการรายวัน 100 บาท) ค่าบริการ HDD ฟรี 12 เดือน
75/30	988	899	-	
100/40	1,099	999	899	

- HomePLUS แพ็คเกจสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มาพร้อมความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX

แพ็คเกจเน็ตพร้อมความบันเทิงระดับโลก			
จาก 40 ช่องดัง กับ PLATINUM HD			
HomePREMIUM Package			
ความเร็วสูงสุด (Download/Upload)	ลูกค้าทั่วไป (Bath/Month) (Exclude VAT)	พิเศษ! ลูกค้าเอไอเอส รายเดือน (Bath/Month) (Exclude VAT)	ค่าบริการรายวัน สำหรับลูกค้ารายวัน ผ่าน AIS PLAYBOX
50/20	1,444	1,299	(มีค่าบริการรายวัน 399 บาท) ค่าบริการ HDD ฟรี 12 เดือน
75/30	1,555	1,399	

- HomePREMIUM แพ็คเกจสุดประหยัดสำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ชื่นชอบคอนเทนต์ระดับโลก ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX

AIS Fibre POWER 4 แพ็กเกจเดียว คัม ครบ ไม่อั้น
ครบทุกการใช้งานทั้งในบ้านและนอกบ้าน

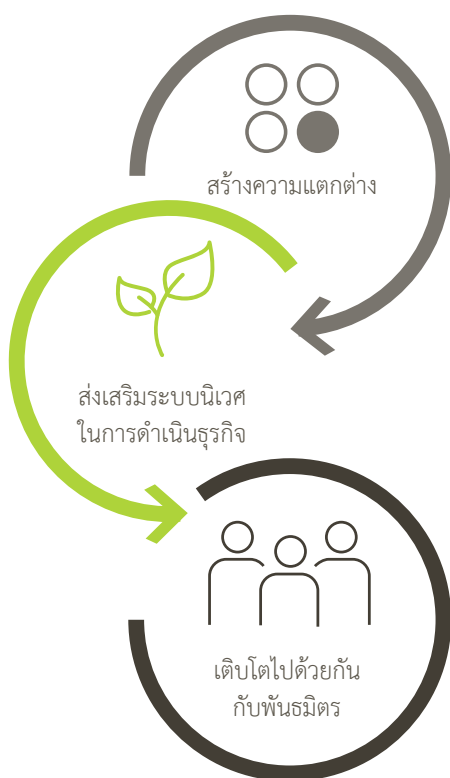
ค่าบริการ (บาท/เดือน)	ความเร็วสูงสุด (ดาวน์โหลด/อัพโหลด)	ความบันเทิงระดับโลก จาก AIS PLAYBOX	เน็ตไม่อั้น ไม่เพิกัด (ความเร็ว)	WiFi ในบ้าน
599	30/10 Mbps	-	ความเร็วสูงสุด 1 Mbps	-
799	50/20 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	ความเร็วสูงสุด 4 Mbps	AIS WiFi
1,099	100/30 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	ความเร็วสูงสุด 6 Mbps	-
1,799	100/40 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	-	-
1,999	200/50 Mbps	เลือกจาก PLATINUM หรือ HDOO	-	-

- Power4 นอกเหนือไปจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงแล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้มีแนวความคิดในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ ด้วยการนำจุดแข็งของบริการส่วนงานอื่นๆ ของเอไอเอสมารวมไว้ในแพ็กเกจเดียว ภายใต้ชื่อแพ็กเกจ “Power4” ผ่านแนวคิด Fixed-Mobile Convergence ซึ่งมุ่งนำเสนอครบทุกบริการและใช้งานได้ไม่จำกัดภายในแพ็กเกจเดียว ทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน คอนเทนต์ระดับโลก อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ และ AIS Super WiFi

ความเร็วสูงสุด (ดาวน์โหลด/อัพโหลด)	ความเร็วสูงสุด (ดาวน์โหลด/อัพโหลด)	ฟรี!	ค่าบริการ (บาท/เดือน)
30/30 Mbps	100/100 Mbps	บริการซ่อมแซมและเปลี่ยนสายฟรี 100 บาท	790
50/50 Mbps	200/200 Mbps	โทรฟรี 50 นาที*	1,190
100/100 Mbps	300/300 Mbps	โทรฟรี 100 นาที*	1,990

- PowerBOOST เป็นแพ็กเกจที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในราคาประหยัด โดยเอไอเอสจะเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้ในเวลากลางวัน โดยแพ็กเกจมาพร้อมกับเบอร์โทรศัพท์บ้าน ซึ่งเป็นทางเลือกให้ตลาดนี้ที่มีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต

3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส



ในปี 2560 เอไอเอสได้ก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างชัดเจน โดยเสริมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผ่านการนำดิจิทัลเซอร์วิสเข้ามาให้บริการลูกค้า โดยเอไอเอสเน้นการสร้างดิจิทัลเซอร์วิสผ่านรูปแบบพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในตลาด ทำให้สามารถประหยัดเงินทุนและมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย โดยเอไอเอสเน้นการสร้างสินค้าและบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ วิดีโอคอนเทนต์ คลาวด์สำหรับองค์กร ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ และ IoT เพื่อต่อยอดการหารายได้ในรูปแบบใหม่ๆ นอกเหนือจากการให้บริการโทร หรือเล่นอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว โดยมีรายละเอียดแต่ละบริการ ดังนี้

3.1 วิดีโอคอนเทนต์

รูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยกิจกรรมหลากหลายอย่างสามารถทำผ่านอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ (Smart Device) ที่หลากหลายได้อย่างง่ายดาย เช่น การติดต่อกับเพื่อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การซื้อของออนไลน์ รวมถึงการรับชมโทรทัศน์และวิดีโอผ่านหน้าจอขนาดเล็กลงอย่างบนโทรศัพท์มือถือ โดยเอไอเอสได้เปิดให้บริการเผยแพร่โทรทัศน์และวิดีโอ รวมถึงบริการต่อยอดอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ต (Over-The-Top) เช่น บริการเพลง คาราโอเกะ และเกม มาอย่างต่อเนื่อง ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY ในเดือนมกราคม 2559 บนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพื่อให้ลูกค้ารับชมโทรทัศน์และวิดีโอทุกที่ทุกเวลารวมทั้งเปิดตัวบริการทีวีอินเทอร์เน็ตบน AIS PLAYBOX ผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ตั้งแต่ช่วงเดือนเมษายน 2558

เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรเปิดให้บริการ OTT ที่มีความหลากหลายของคอนเทนต์ เช่น ภาพยนตร์ และซีรีส์ฮอลลีวูด HOOQ Netflix รายการและซีรีส์เกาหลีผ่าน ViU และกีฬาบาสเก็ตบอลระดับโลกอย่าง NBA รวมถึงช่องฟรีทีวี ช่องดิจิทัลและดาวเทียม ทั้งในรูปแบบของการถ่ายทอดสดและแบบวิดีโอออนดีมานด์ เช่น HBO GO ที่ทางเอไอเอสคัดสรรมาให้ลูกค้ารับชมตามความชอบ ผ่าน AIS PLAY และ PLAYBOX

3.2 คลาวด์สำหรับองค์กร

ปี 2560 เป็นปีที่เอไอเอสวางรากฐานสำคัญของธุรกิจคลาวด์สำหรับองค์กร โดยเน้นคุณภาพสินค้าผ่านแบรนด์ “AIS Business Cloud” ซึ่งเป็นบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กรที่มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูง โดยแนวโน้มธุรกิจองค์กรในประเทศไทยมีการตื่นตัวในการเปลี่ยนมาใช้ระบบคลาวด์มากขึ้น ซึ่งตลาดเติบโตกว่าร้อยละ 20 เนื่องจากใช้เงินลงทุนต่ำ รวมถึงไม่ต้องลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐานเองในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เอไอเอสให้บริการครบวงจร นับตั้งแต่การให้บริการเช่าศูนย์ข้อมูล (Colocation) รวมถึงบริการโครงสร้างพื้นฐานทางไอที (Infrastructure-as-a-Service) เช่น Virtual Machine พื้นที่จัดเก็บการสำรองข้อมูล รวมถึงบริการใหม่ เช่น Disaster Recovery-as-a-Service ที่ให้บริการการรักษาข้อมูลหากเกิดภัยพิบัติให้ลูกค้าสามารถยังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่สะดุด และการให้บริการ Database-as-a-Service เพื่อการบริหารฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ลูกค้าสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพจากข้อดีของระบบคลาวด์

บริการคลาวด์จากเอไอเอสมีการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจร ตั้งแต่เครือข่ายไปจนถึงระบบคลาวด์ ด้วยการรับรองระดับ ISO27001 และมีบริการซอฟต์แวร์ (Software-as-a-Service) ต่างๆ เช่น Office365 รวมทั้งบริการการจัดการคลาวด์และบริการให้คำปรึกษาจากมืออาชีพ ผนวกด้วยโครงสร้างพื้นฐานเช่น ศูนย์ข้อมูลมาตรฐานระดับโลก (Tier-4 Data Center) ถึง 3 แห่งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และจังหวัดสงขลา ทำให้สามารถรองรับธุรกิจได้ทุกระดับ ท่านนักลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://business.ais.co.th/th/product/enterprise-cloud>

3.3 ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ

ในปี 2560 นี้ ภาครัฐได้เน้นในเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ในการทำให้เกิดสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดย mPAY ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือของเอไอเอส ได้ดำเนินโครงการต่อยอดระบบพร้อมเพย์จากภาคธนาคารสู่ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยเปิดให้บริการ “mPAY พร้อมเพย์” เพื่อมอบทางเลือกให้กับคนไทยทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคารแต่มีเบอร์โทรศัพท์มือถือ สามารถมีบัญชี



พร้อมเพย์ในรูปแบบของ e-Wallet ID 15 หลัก เพื่อเข้าในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งโอน-รับ-จ่าย กับบัญชีธนาคารพร้อมเพย์ผ่านแอปพลิเคชัน mPAY ได้อย่างสะดวก และสามารถรับเงินได้ทันที พร้อมสร้างมิติใหม่ของการชำระเงินที่ให้อิสระแก่ทุก

PromptPay QR Code ทุกร้านค้าทั่วประเทศไทย รวมทั้ง QR Code ที่ออกโดยธนาคารต่างๆ โดยไม่ต้องพกเงินสด โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยเดียวกับสถาบันการเงิน ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการใช้จ่ายและชำระเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลในชีวิตประจำวันได้จริง นอกเหนือจากบริการจ่าย-โอน-ถอนเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน mPAY ที่มีอยู่เดิม

3.4 IoT หรือ Internet of Things

บริการ IoT เป็นโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เปิดกว้างสำหรับนักพัฒนายุคใหม่ ในการคิดสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์โดยตรงกับความต้องการในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการเชื่อมต่อระหว่างกันของอุปกรณ์ทุกประเภทนอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือ เอไอเอสมีความพร้อมในการร่วมเสริมสร้างและผลักดันบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการนำพาประเทศไทยก้าวสู่โมเดล “ไทยแลนด์ 4.0” เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น พื้นฐานสำคัญของ IoT ต้องพึ่งพาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ในการสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับอุปกรณ์ แอปพลิเคชัน รวมถึงการบริหารจัดการโครงข่าย เพื่อให้คนไทยได้เข้าถึงบริการดิจิทัล

เอไอเอสได้จัดเตรียมโครงข่ายให้พร้อมรองรับเทคโนโลยี IoT และประกาศเปิดตัวเครือข่าย NB-IoT (Narrow Band IoT) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีล่าสุดสำหรับยุค IoT เป็นครั้งแรกในไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2560 เพื่อตอบสนองความต้องการยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานระดับสากล และจุดประกายนักพัฒนา มหาวิทยาลัย สตาร์ทอัพ และภาคเอกชนต่างๆ ให้สามารถสร้างสรรค์ผลงาน IoT โซลูชัน ที่เป็นประโยชน์กับภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

เอไอเอสให้ความสำคัญในการสร้าง IoT ecosystem โดยในช่วงปลายปี 2560 เอไอเอสได้เปิดตัวบริการ Mobike ซึ่งเป็นบริการเช่าและคืนจักรยานผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งเริ่มทดลองให้ใช้งานในหลายมหาวิทยาลัย ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการต่อยอดไปสู่บริการใหม่ๆ ที่สัมผัสกับชีวิตลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ เอไอเอสเน้นการสร้าง IoT ecosystem โดยเปิดกว้างสำหรับพันธมิตรทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยโครงข่ายเอไอเอสทั้งระบบมีสายและไร้สายที่มีความเหมาะสมกับหลากหลายอุตสาหกรรม ให้สามารถเชื่อมต่อและผสานทำงานร่วมกันได้ด้วย Network Enabler และ IoT Platform Enabler จากเอไอเอส ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของ Smart City ที่เป็นจริงและทำให้ประเทศไทยก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม

การบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. “เอไอเอส ช็อป” เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการ มีการจัดจำหน่ายสินค้าบริการและบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าบริการของเอไอเอส ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เริ่มโครงการปรับภาพลักษณ์ของศูนย์บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ดิจิทัลให้กับลูกค้า โดยเริ่มเปิด “AIS The Digital Gallery” ให้ช็อปเปรียบเสมือนแหล่งรวมนวัตกรรมเทคโนโลยีของโลกยุคดิจิทัล และเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอสินค้าให้เหมือนการจัดแสดงงานศิลป์ บนแท่นโชว์อัจฉริยะ หรือ “AIS Intelligent Unit”



เอไอเอส ช็อป



ตัวแทนจำหน่าย

2. ตัวแทนจำหน่าย เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz) ซึ่งมีศักยภาพแข็งแรงในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส ไปจนถึงตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกค้าส่งและ “เอไอเอส บัดดี้” ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล รวมถึงตัวแทนจำหน่ายที่เป็นห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งมีสาขาอยู่ทั่วประเทศให้ลูกค้าทั่วไปรวมถึงลูกค้ากลุ่มไอทีเข้าถึงได้ง่าย เช่น เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี และร้านค้าไอที เช่น เจมาร์ท ทีจีโฟน บางกอกเทเลคอม ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้พัฒนาแอปพลิเคชันผ่านมือถือและแท็บเล็ตเพื่อช่วยเสริมศักยภาพในงานขายและบริการให้แก่ตัวแทนจำหน่ายเหล่านี้

3. การจำหน่ายตรง (Direct Sales) โดยทีมงาน AIS Direct Sales ซึ่งเน้นลูกค้ากระแสรายเดือนเป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการได้เข้าถึงถึงกลุ่มลูกค้า เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในปี 2560 เอไอเอสได้พัฒนาเพิ่มความสามารถและส่งเสริมการขายจากการปรับปรุง “AIS Easy App” ให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จัดทะเบียน และบริการอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

4. การจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Channels) จากการที่ลูกค้ามีแนวโน้มชอบทำธุรกรรมด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งผ่านแอปพลิเคชัน ช่องทางการทำรายการด้วยตนเอง (Self-service) และผ่านตู้อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

เอไอเอสจึงตั้งเป้าหมายว่าจะขยายแพลตฟอร์มและช่องทางการจัดจำหน่ายและให้บริการ ให้เข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศร้อยละ 80 ภายในระยะเวลา 4 ปี และจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เข้าใจความต้องการลูกค้าอย่างลึกซึ้ง อันจะนำมาซึ่งการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละบุคคลและสร้างความผูกพันในแบรนด์ที่ดียิ่งขึ้น และในระยะยาวจะพัฒนานตนเองเป็นแพลตฟอร์ม เพื่อให้ลูกค้าในระบบนิเวศทางธุรกิจสามารถเข้ามาใช้งาน เพื่อเป็นแหล่งรายได้ใหม่ได้

โดยตั้งแต่ปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้พัฒนาแพลตฟอร์มในการนำเสนอสินค้าและบริการของตนเอง ภายใต้ชื่อ “AIS Now” ซึ่งมีการเชื่อมต่อกับ Digital brain หรือระบบสมองกลของเอไอเอสที่จะวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า โดย AIS Now จะถูกฝังอยู่ตามเว็บไซต์ชื่อดังต่างๆ ในประเทศ และเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าว



ช่องทางจำหน่ายตรง



ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
และบริการ self-service

AIS now จะนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนผ่านป้ายโฆษณาในเว็บไซต์นั้นๆ

นอกจากนี้ เอไอเอสยังมีการให้บริการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่มีอยู่กว่า 500,000 จุดทั่วประเทศ เช่น เครื่องเติมเงินอัตโนมัติ เอทีเอ็ม และมีการจัดจำหน่ายผ่านแอปพลิเคชัน เอ็มเปย์ แอปพลิเคชัน AIS Online Top-Up

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เปิดให้บริการ myAIS App แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนโปรโมชั่น เช็ควินิจฉัยการใช้งาน หรือขอรับคำแนะนำได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับความนิยมใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และสมาร์ตโฟนที่เพิ่มขึ้น และจากความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงค่านิยมความสะดวก รวดเร็ว และการทำธุรกรรมที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เอไอเอสจึงได้พัฒนาระบบเพื่อการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อให้บริการช่องทางแบบผสมผสาน (Omni Channels) ซึ่งจะช่วยให้เอไอเอสได้ปรับใช้ทั้งสองช่องทางให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น ลูกค้าสามารถสัมผัสและทดลองใช้สินค้าจริงที่เอไอเอส ช็อป ก่อนที่จะพิจารณาซื้อสินค้านั้นผ่านทางออนไลน์ซึ่งจะจัดส่งสินค้าไปที่บ้านโดยตรง

เมื่อดูภาพรวมของการเติบโตของการจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์พบว่ามียอดการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2560 มีการเติบโตถึงร้อยละ 11 เมื่อเทียบกับปี 2559 และมูลค่าการทำรายการสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ถึงร้อยละ 6

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2560 และแนวโน้มในปี 2561

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2560

ประกาศใช้ พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฉบับที่ 2 และลดอัตราส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมเหล็กร้อยละ 4 ของรายได้

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่สำคัญสองเรื่อง กล่าวคือในเดือนพฤษภาคม ทาง กสทช. ได้ประกาศลดอัตราส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) จากร้อยละ 3.75 ของรายได้การให้บริการเป็นร้อยละ 2.5 ส่งผลให้ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตรวมของผู้ให้บริการที่ถือครองใบอนุญาตลดลงจากร้อยละ 5.25 เหลือร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการ ในขณะเดียวกัน ในช่วงกลางปี 2560 พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2560 ที่ผ่านมา โดย พรบ. ดังกล่าวมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ในการเลือกและการแต่งตั้งกรรมการ กสทช. ชุดใหม่จำนวน 7 คน เพื่อมาทำหน้าที่แทน กสทช. ชุดปัจจุบันที่หมดวาระในเดือนตุลาคม 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งการเลือกและแต่งตั้งกรรมการดังกล่าวได้เริ่มกระบวนการในช่วงเดือนธันวาคม 2560 และจะใช้เวลาตามกำหนดใน พรบ. ไม่เกินประมาณ 150 วัน ทั้งนี้ กสทช. มีบทบาทในการกำกับดูแลธุรกิจวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมให้เกิดความต่อเนื่อง รวมถึงมีหน้าที่จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ กำหนดการใช้คลื่นความถี่และการประมูลใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ต่างๆ

การใช้งาน 4G เด็บโต ผลักดันโดยคอนเทนต์ด้านวิดีโอและการใช้งานสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น

ตลาดอุตสาหกรรมโทรคมนาคมโดยรวมในปี 2560 มีการเติบโตสูงโดยเฉพาะบริการด้านข้อมูล ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อการติดต่อสื่อสารในรูปแบบการโทร แชท แชร์ ผ่านทางแอปพลิเคชันและเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น LINE หรือ Facebook เป็นต้น การบริโภคข้อมูลข่าวสารต่างๆ การทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ การซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ รวมถึงการบริโภคสื่อบันเทิงต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ เช่น การรับชมโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ ดูถ่ายทอดสด ฟังเพลง รวมถึงการเล่นเกม มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการรับชมดิจิทัลคอนเทนต์ทั้งแบบรับชมสด (Linear) ชมย้อนหลัง รวมถึงชมตามรายการที่ต้องการ (On Demand) โดยเป็นการขยายตัวของการใช้งานบนโครงข่าย 4G ที่ผู้ให้บริการทุกรายพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์ใช้งานที่ประทับใจ ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมดมีการใช้งาน 4G อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การใช้งานบนโครงข่าย 3G และ 2G ททยอยลดลง ประกอบกับการขยายตัวของตลาดสมาร์ทโฟนโดยผู้ผลิตนำเสนอสมาร์ทโฟนที่มีคุณภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะในตลาดสมาร์ทโฟนระดับบน ขณะที่ตลาดระดับกลางถึงระดับล่างมีการเน้นด้านความคุ้มค่าของราคาที่ผู้บริโภคสามารถเป็น

เจ้าของได้ง่าย ซึ่งโดยรวมอัตราการใช้สมาร์โฟนของประชากรไทยปัจจุบันอยู่ที่ประมาณร้อยละ 70

เน้นทำตลาดระบบรายเดือน ตามพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภค

ในปี 2560 ที่ผ่านมา ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยมีสัดส่วนผู้ใช้งานระบบรายเดือนร้อยละ 22 และมีสัดส่วนผู้ใช้งานระบบเติมเงินร้อยละ 78 เปลี่ยนแปลงจากร้อยละ 19 และร้อยละ 81 ในปี 2559 โดยผู้ให้บริการทุกรายต่างให้ความสำคัญกับการทำตลาดกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือนมากขึ้น เนื่องจากมีรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ที่สูงกว่าระบบเติมเงิน โดย ณ สิ้นปี 2560 อุตสาหกรรมมี ARPU ของระบบรายเดือนอยู่ที่ประมาณ 540 บาท เทียบกับระบบเติมเงินที่ประมาณ 150 บาท และลูกค้าระบบรายเดือนมีแนวโน้มที่จะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการต่อเนื่อง (Brand Loyalty) ที่สูงกว่า โดยผู้ให้บริการพยายามจูงใจลูกค้าให้เปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่ายด้วยเลขหมายเดิม หรือเปลี่ยนจากระบบเติมเงินเป็นระบบรายเดือน ด้วยการแจกเครื่องโทรศัพท์มือถือฟรี การนำเสนอสมาร์โฟนราคาพิเศษตั้งแต่ร้อยละ 10 - 50 เมื่อสมัครแพ็คเกจที่กำหนด ตลอดจนการให้ส่วนลดแพ็คเกจรายเดือน ในขณะที่ตลาดระบบเติมเงินในปีที่ผ่านมาไม่เติบโต เนื่องจากแนวโน้มการย้ายไปใช้งานระบบรายเดือนเพิ่มขึ้น กับการทำการตลาดโดยรวมที่ผ่อนคลาย อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการทำแคมเปญลดราคาโทรศัพท์ค่อยๆ ททยอยลดลงในช่วงครึ่งปีหลัง เนื่องจากผู้ให้บริการพยายามควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย ตลอดจนเน้นความคุ้มค่าของเงินลงทุนมากขึ้น

แพ็คเกจแบบรวมหลายบริการ (คอนเวอร์เจนซ์) เริ่มได้รับความนิยม

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือได้กลายเป็นปัจจัยหลักสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในด้านการนำเสนอแพ็คเกจผู้ให้บริการที่มีธุรกิจหลายประเภท (Convergence) สามารถนำเสนอแพ็คเกจที่ผสมผสานทั้งการโทรการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งแบบจำกัดและไม่จำกัดการใช้งาน รวมทั้งคอนเทนต์ด้านบันเทิงต่างๆ ให้ลูกค้าได้เลือกได้ตามระดับราคาที่ต้องการได้ ซึ่งจะมีราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการซื้อแยกบริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีเพียงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พยายามแข่งขันด้วยการนำเสนอแพ็คเกจที่ระดับราคาต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นสำหรับลูกค้าบางกลุ่ม เพื่อจูงใจลูกค้าที่มองหาแพ็คเกจราคาถูกกว่า ทั้งนี้ รูปแบบแพ็คเกจที่ผู้ให้บริการนำเสนอ โดยทั่วไปจะเน้นจุดเด่นด้านความเร็วของโครงข่าย 4G รวมถึงบางแพ็คเกจที่ให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไม่จำกัดจำนวน แต่จำกัดความเร็วคงที่ เช่น 1 เมกะบิตต่อวินาทีคงที่ตลอดทั้งเดือน ซึ่งได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การใช้งานโซเชียลมีเดียในรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงการรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอ ยังคงเป็นความท้าทายของผู้ให้บริการในการหารูปแบบเพื่อนำเสนอแพ็คเกจที่จะเพิ่มระดับการใช้ของลูกค้ายิ่งขึ้นเพื่อให้หันมาบริโภคคอนเทนต์ดังกล่าว โดยผู้ให้บริการพยายามให้ลูกค้าเริ่มลองใช้และสร้างให้เกิดความคุ้นชินมากขึ้น ผ่านช่วงทดลองรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอฟรีในแพ็คเกจที่มีระดับราคาตามเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการกำหนด เป็นต้น

ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายเข้าสู่เทคโนโลยีไฟเบอร์ ตอบรับความต้องการใช้งานที่ขยายตัว

สำหรับตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในปีที่ผ่านมาตลาดยังคงเติบโตต่อเนื่องจากการขยายตัวของเขตชุมชนเมือง และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบมีสายในที่อยู่อาศัย ซึ่งตลาดโดยรวมเติบโตจาก 7.2 ล้านครัวเรือนในปี 2559 เป็น 8 ล้านครัวเรือนในปี 2560 โดยผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น จากความหลากหลายของแพ็คเกจที่ผู้ให้บริการนำเสนอ แม้ว่าจำนวนกว่าร้อยละ 60 ของครัวเรือนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบมีสายจะยังคงใช้เทคโนโลยี ADSL ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเดิม แต่เทคโนโลยีไฟเบอร์ได้กลายเป็นทางเลือกลำดับต้นที่ลูกค้าเลือกใช้งาน เนื่องจากมีแพ็คเกจในระดับราคาเดียวกับเทคโนโลยี ADSL

แต่ให้คุณภาพสูงกว่าเพื่อจูงใจลูกค้า รวมถึงลูกค้าสามารถเลือกใช้งานเทคโนโลยีไฟเบอร์ในแพ็คเกจระดับราคาสูงที่มาพร้อมกับความเร็วของอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ระดับ 50 เมกะบิตต่อวินาทีขึ้นไป ซึ่งเทคโนโลยีเดิมมีข้อจำกัดในการให้บริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ให้บริการทุกรายต่างขยายความครอบคลุมของบริการไฟเบอร์มากขึ้น และพยายามยื่นข้อเสนอให้ลูกค้าที่อยู่บนเทคโนโลยีเดิมอัปเกรดเป็นเทคโนโลยีไฟเบอร์ในราคาเดิมเพื่อรักษฐานลูกค้า เช่นเดียวกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีบริการอื่นประกอบด้วย สามารถเพิ่มมูลค่าการให้บริการได้โดยผสานบริการระหว่างอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซิมโทรศัพท์มือถือ และคอนเทนต์ด้านวิดีโอ ซึ่งค่อยๆ ได้รับความนิยมมากขึ้น

คาดการณ์แนวโน้มอุตสาหกรรมปี 2561

ลูกค้าระบบเติมเงินมีแนวโน้มย้ายไปใช้งานระบบรายเดือนต่อเนื่องเป็นตัวผลักดันรายได้อุตสาหกรรม

สำหรับปี 2561 คาดว่าตลาดโทรคมนาคมไทยจะยังคงขยายตัวต่อไปในบริการด้านข้อมูลตามการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและการเติบโตของจำนวนลูกค้าที่ใช้สมาร์ทโฟน การรับชมคอนเทนต์ด้านวิดีโอผ่านมือถือคาดว่าจะยังคงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากความคุ้นเคยในการใช้งาน และการสนับสนุนผ่านแพ็คเกจของผู้ให้บริการ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้สัดส่วนของลูกค้าที่ใช้บริการรายเดือนเติบโตต่อเนื่อง โดยเฉพาะจากการย้ายจากเลขหมายที่ใช้บริการระบบเติมเงินมาเป็นระบบรายเดือน ในขณะเดียวกัน จากปัจจุบันที่จำนวนเลขหมายต่อประชากรเพิ่มขึ้นเป็นกว่าร้อยละ 130 ในขณะที่ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะใช้เบอร์โทรศัพท์เบอร์เดิมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากต้องใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมต่างๆ จึงคาดว่าจำนวนเลขหมายทั้งหมดอาจไม่เติบโตหรือเติบโตเพียงเล็กน้อย แต่ระดับการใช้จ่ายต่อเลขหมาย (ARPU) มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นจากสัดส่วนเลขหมายระบบรายเดือนที่เพิ่มขึ้นรวมถึงการรับชมคอนเทนต์และบริการใหม่ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งนี้ การช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจะยังคงมีต่อเนื่องในตลาดเนื่องจากอุตสาหกรรมยังคงอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านจากระบบสัญญาความร่วมมือไปยังระบบใบอนุญาต โดยผลลัพธ์จากการประมูลที่อาจจะเกิดขึ้นในปีหน้า จะมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการแข่งขันของตลาดโทรคมนาคม อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการต่างพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถสร้างผลกำไรต่อหน่วยผู้ถือหุ้น จึงคาดว่ากำไรจากการตลาดที่รุนแรงมีแนวโน้มที่จะทรงตัวหรือทยอยลดลงจากปีนี้

การชำระเงินบนโทรศัพท์มือถือและบริการ Internet of Things ได้รับการสนับสนุน

การบริโภคสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำธุรกรรมต่างๆ แบบไร้เงินสดจะได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากภาครัฐ รวมถึงภาคอุตสาหกรรมอื่นที่มีแนวโน้มการนำเสนอสินค้าแก่ลูกค้าในแบบออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ รูปแบบบริการใหม่ๆ ผ่านการเชื่อมโยง

อุปกรณ์ต่างๆ จะมีให้เห็นในตลาดมากขึ้น โดยเป็นแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีด้าน Internet of Things (IoT) โดยเฉพาะเทคโนโลยี NB-IoT (Narrow-band IoT) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีในการเชื่อมต่ออุปกรณ์กับอุปกรณ์โดยใช้ปริมาณคลื่นความถี่เพียงเล็กน้อย แต่สามารถนำเสนอบริการที่นอกเหนือจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือแบบเดิมได้ ตัวอย่างเช่น การให้บริการ Smart Parking หรือระบบจอดรถอัจฉริยะ และบริการอื่นๆ ที่เริ่มมีความพร้อมของระบบนิเวศสำหรับการใช้งานเชิงพาณิชย์มากขึ้น จากการผลักดันของพันธมิตรหลายส่วน เช่น ผู้ให้บริการโครงข่าย ผู้ผลิตอุปกรณ์ รวมไปถึงมหาวิทยาลัยและองค์กรของรัฐ เป็นต้น

อินเทอร์เน็ตบ้านยกระดับมาตรฐานความเร็วเข้าสู่ 50 - 100 เมกะบิตต่อวินาที

ส่วนตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คาดว่าจำนวนผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามความต้องการใช้งานเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบ้านที่ยังคงเติบโต รวมถึงการเร่งขยายพื้นที่ให้บริการไฟเบอร์ของผู้ให้บริการ แพ็คเกจที่ระดับความเร็วตั้งแต่ 50 เมกะบิตต่อวินาทีขึ้นไป จะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะแพ็คเกจระดับ 100 เมกะบิตต่อวินาที ที่คาดว่าลูกค้าจะสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น และอุตสาหกรรมน่าจะยังคงรักษาระดับ ARPU เอาไว้ในช่วง 600-700 บาทต่อเดือนทั้งนี้ แนวโน้มการรับชมโทรทัศน์หรือคอนเทนต์อื่นๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (IPTV) จะยังคงเติบโต เนื่องจากความเร็วของการเชื่อมต่อที่ดีขึ้น รวมถึงมีความเสถียรของสัญญาณมากขึ้น ในขณะที่คอนเทนต์ความละเอียดสูงระดับ 4K ซึ่งระบบโทรทัศน์แบบดิจิทัลในปัจจุบันไม่สามารถให้บริการได้ จะเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่บ้านเพื่อรับชมคอนเทนต์ดังกล่าวผ่านกล่อง IPTV มากขึ้น นอกจากนี้ ทิศทางของการใช้งานแพ็คเกจแบบครบทุกบริการ (convergence) จะค่อยๆ ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้นด้วยจุดเด่นที่มีความหลากหลายของบริการในแพ็คเกจเดียวและมีราคาถูกกว่าการซื้อแบบแยกบริการ

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3 - 5 ปี

ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว ขณะที่ผู้บริโภคยุคใหม่ก็มีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมปรับเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจ เพื่อขยายโอกาสที่จะสามารถสร้างสรรคบริการไปสู่ตลาดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในหลากหลายมิติ เอไอเอสได้ตระหนักถึงแนวโน้มดังกล่าวและได้ปรับตัวจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปสู่ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider) ที่ผสมผสาน 3 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ และดิจิทัลเซอร์วิส เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวัน พัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ และขยายขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศพร้อมกันนั้น เอไอเอสได้เดินหน้าเพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) โดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมศักยภาพและประสิทธิภาพเพื่อมุ่งสู่การเติบโตในยุคดิจิทัล

สร้างโครงข่ายยุคอนาคต เพื่อส่งมอบประสบการณ์ใช้งานที่เหนือกว่าพร้อมเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินการ

“ดิจิทัลเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ลดความซ้ำซ้อนของระบบ รวมถึงการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงานหลัก

ผู้บริโภคมองแนวโน้มการใช้งานสมาร์ตโฟนเพิ่มสูงขึ้นและสามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้รวดเร็วขึ้นผ่านโครงข่าย 4G ซึ่งจากแนวโน้มดังกล่าว เอไอเอสเล็งเห็นถึงการเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ซึ่งได้พัฒนาบทบาทไปมากกว่าการเชื่อมต่อและรับส่งข้อมูล โดยดิจิทัลแพลตฟอร์มกลายเป็นช่องทางหลักที่เข้ามามีบทบาทในการใช้งานของผู้บริโภคทั้งชีวิตประจำวันและการทำงาน ดังนั้นในฐานะผู้นำในด้านดาต้า เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นส่งเสริมคุณภาพของโครงข่ายและการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็มุ่งมั่นพัฒนาโครงข่ายให้ทันต่อการพัฒนาของเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยได้เปิดตัวเทคโนโลยีที่เชื่อมต่อโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ากับอุปกรณ์ IoT เพื่อรับส่งข้อมูล โดยใช้พลังงานไฟฟ้าน้อยหรือ Narrowband Internet of Things (NB-IoT) ในบางพื้นที่ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโครงข่ายให้พร้อมรองรับกับเทคโนโลยี 5G ในอนาคต นอกจากนี้ ในระยะกลางเอไอเอสมีแผนการพัฒนาโครงข่ายด้วยการผสมผสานการใช้งานซอฟต์แวร์ หรือ Software Based Approach ซึ่งจะเพิ่มให้โครงข่ายมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีต้นทุนลดลง นอกจากนี้ ดิจิทัลเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ลดความซ้ำซ้อนของระบบ รวมถึงการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงานหลัก เช่น การเปลี่ยนผ่านโครงสร้างระบบไอทีให้ใช้งานได้อย่างสอดคล้องกับระบบคลาวด์ ขณะที่การสร้างโครงสร้างพื้นฐานแบบเสมือน หรือ Network Functions Virtualization (NFV) จะลดการใช้งานส่วนอุปกรณ์

ฮาร์ดแวร์ลงอย่างมาก เป้าหมายคือการสร้างโครงข่ายในยุคอนาคตของเอไอเอสที่ไม่เพียงแต่จะส่งเสริมประสบการณ์ใช้งานที่เหนือกว่า แต่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและประสิทธิภาพด้านต้นทุนให้กับบริษัทไปพร้อมกัน

ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ด้วยเทคโนโลยีโครงข่ายใยแก้วนำแสง

“เอไอเอสเล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์และตั้งเป้าหมายที่จะก้าวเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการหลักภายในปี 2563

ดิจิทัลเซอร์วิสในยุคอนาคตมีแนวโน้มที่จะพัฒนาขีดจำกัดและคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงระดับของคุณภาพโครงข่ายหรือเทคโนโลยีที่ต้องสูงขึ้น ตัวอย่างเช่น คอนเทนต์ที่มีความละเอียดในการแสดงผลบนหน้าจอโทรทัศน์สูง เช่น 4K และ 8K ที่จะแสดงผลภาพที่คมชัดมากขึ้น จะต้องอาศัยความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้นกว่าการสตรีมคอนเทนต์แบบ Full HD ซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งโครงข่ายใยแก้วนำแสงนับเป็นเทคโนโลยีที่สามารถเข้ามาตอบโจทย์การใช้งานดังกล่าว ด้วยความเร็วและความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เหนือกว่าเทคโนโลยี ADSL เอไอเอสได้เล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์และตั้งเป้าหมายที่จะก้าวเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรายหลักภายในปี 2563 ซึ่งเอไอเอส ไฟเบอร์จะขยายบริการไปสู่พื้นที่ใหม่ๆ ในเขตเมือง เพื่อให้บริการครอบคลุมที่ยังขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ที่มีคุณภาพ รวมไปถึงพื้นที่ที่ยังใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเทคโนโลยีเดิมอย่าง ADSL โครงข่ายใยแก้วนำแสงของเอไอเอสนั้นเป็นการต่อยอดจากโครงข่ายที่ใช้สำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ การขยายพื้นที่ให้บริการและฐานลูกค้าจะส่งผลให้เอไอเอสส่งมอบบริการเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตสอดคล้องกับแนวโน้มยุคอนาคต และยังส่งผลให้เอไอเอสมีต้นทุนต่อหน่วยที่ลดลงจากขนาดของธุรกิจที่ขยายตัว (Economy of Scales)

สร้างการเติบโตแห่งใหม่ ด้วยการส่งเสริมระบบนิเวศดิจิทัล

“กลยุทธ์หลักของเอไอเอสคือการผสานระบบนิเวศดิจิทัลด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็นบริษัทแนวหน้าในกลุ่มเทคโนโลยี

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เติบโตและเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมากทั้งในด้านการใช้ชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ นับเป็นโอกาสที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่จะสร้างมูลค่าใหม่ๆ ให้กับสินค้าและบริการ ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยี IoT หรือ Internet of Things และดิจิทัลเซอร์วิส เอไอเอสใช้ประโยชน์จากความแข็งแกร่งใน 3 แ่ง

ได้แก่ ความแข็งแกร่งในด้านโครงข่ายโทรคมนาคม ฐานผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีขนาดใหญ่ และแบรนด์ที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เพื่อต่อยอดในการสร้างสินค้าและบริการที่เหนือกว่า การเชื่อมต่อข้อมูล โดยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีและ IoT เข้ามารองรับความต้องการของผู้บริโภคในอนาคต กลยุทธ์หลักของ เอไอเอสคือการผสานระบบนิเวศของกลุ่มดิจิทัล ด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็น บริษัทแนวหน้าในกลุ่มเทคโนโลยี ตั้งแต่สตาร์ทอัพ ผู้ผลิตคอนเทนต์ ผู้ให้บริการวีดีโอคอนเทนต์บนแพลตฟอร์มผ่านอินเทอร์เน็ต OTT ไปจนถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ทั้งในไทยและต่างประเทศ ซึ่งการผสานดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอส และประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของพันธมิตรจะทำให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งลูกค้าและองค์กรธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เอไอเอสดำเนินงานในแนวคิดที่จะร่วมสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กับพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะเป็นส่วนเติมเต็มให้กับกลยุทธ์คอนเวอร์เจนซ์ที่ให้บริการดิจิทัลไลฟ์อย่างครอบคลุมด้วยการเชื่อมต่อโครงข่ายแพลตฟอร์มและพาร์ทเนอร์โซลูชัน ซึ่งไม่เพียงแต่จะตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าในยุคดิจิทัล แต่ยังสร้างความแตกต่างและความผูกพันต่อแบรนด์เอไอเอสอีกด้วย ในปี 2560 ที่ผ่านมานับเป็นครั้งแรกที่เอไอเอสนำเสนอแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์ ซึ่งรวมเอาบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และดิจิทัลคอนเทนต์ไว้ในแพ็คเกจเดียวในอนาคต บริษัทมีแนวโน้มปรับจากการเน้นการนำเสนอบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับลูกค้าแต่ละราย มาเป็นการนำเสนอบริการแบบคอนเวอร์เจนซ์โดยมีครอบครัวเป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจะให้บริการสมาชิกในครอบครัวได้อย่างทั่วถึง

ส่งเสริมศักยภาพองค์กรธุรกิจ ด้วยบริการไอซีทีโซลูชันแบบครบวงจร

“เอไอเอสมุ่งจุดเด่นคือการให้บริการอย่างครบวงจรที่จะรองรับการเติบโตของตลาดลูกค้าองค์กร โดยมีข้อได้เปรียบจากโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม”

ขณะที่โลกธุรกิจได้ตอบรับเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ระบบคลาวด์และไอซีทีโซลูชันนับเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้องค์กรธุรกิจก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลและได้เข้ามามีบทบาทในการสร้างมูลค่าให้กับทุกองค์กร ตั้งแต่องค์กรขนาดย่อม ขนาดกลาง ไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้น เอไอเอสจึงเดินทางต่อยอดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดลูกค้าองค์กรธุรกิจ โดยร่วมมือกับพันธมิตรแนวหน้าของวงการไอซีที พร้อมทั้งขยายการให้บริการดาต้าเซ็นเตอร์ไปสู่พื้นที่ใหม่ ทั้งนี้ เอไอเอสมุ่งจุดเด่นคือการให้บริการอย่างครบวงจรที่จะรองรับการเติบโตของตลาดลูกค้าองค์กร เช่น ไอซีทีโซลูชัน ดาต้าเซ็นเตอร์ และระบบคลาวด์ โดยมีข้อได้เปรียบจากโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนศักยภาพของธุรกิจ ส่งเสริมประสิทธิภาพของต้นทุน ด้วย

มาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงให้แก่องค์กร นอกจากนี้ การพัฒนาด้านไอซีทีดังกล่าวยังเป็นปัจจัยในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

พัฒนาสู่องค์กรในยุคดิจิทัล ปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมรายได้และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

“เอไอเอสมุ่งประยุกต์ใช้ แมชชีน เลิร์นนิง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) เข้าสู่การให้บริการลูกค้าและนวัตกรรมในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายสินค้าและบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงาน”

เอไอเอสกำลังขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาขีดความสามารถที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เอไอเอสเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าพนักงานของเราเป็นหัวใจสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน บริษัทจึงส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้รวมถึงนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมการทำงาน ในปี 2560 นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ โดยบริษัทได้เปิด เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Centre) รวมถึงจัดสรรงบประมาณมูลค่า 100 ล้านบาท ในการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและแพลตฟอร์มในการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาขีดความสามารถและรอบความคิดของพนักงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ในอนาคตอันใกล้ การนำเทคโนโลยีที่เรียนรู้จากข้อมูลเพื่อทำนายพฤติกรรมหรือ Predictive Analytics Tools จะช่วยให้บริษัทสามารถปรับแต่งผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ทำให้พนักงานสามารถขายบริการที่เกี่ยวข้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะที่การบริการจัดการการสร้างความคุ้มค่าให้แก่ลูกค้า หรือ Customer Value Management จะพัฒนาไปอีกระดับ ด้วยการนำเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติและข้อมูลเข้ามาประยุกต์เพื่อรักษฐานลูกค้าให้อยู่กับบริษัทได้ดีขึ้น ในส่วนของการบริการลูกค้าจะก้าวไปสู่ประสบการณ์ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ เอไอเอสมุ่งประยุกต์ใช้ แมชชีน เลิร์นนิง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) เข้าสู่การให้บริการลูกค้าและนวัตกรรมในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายสินค้าและบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ลูกค้าสามารถใช้บริการลูกค้าแบบบริการตนเอง หรือ Self-Service ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยการนำ AI เข้ามาช่วยในการบริการ ทั้งนี้ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลไม่เพียงแต่จะส่งเสริมประสบการณ์ใช้งานของลูกค้า แต่ยังช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการทำรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย

ปัจจัยเสี่ยง

การกำหนดประเด็นที่มีความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส หรืออาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จะพิจารณาจาก

1. ปัจจัยภายในและภายนอก เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรม และความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น อุทกภัย การเกิดไฟฟ้า หรือภัยธรรมชาติต่างๆ หรือสถานการณ์ใดๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้เอไอเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุ/ที่มาที่ไปของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

กระบวนการกำหนด ประเด็นที่เป็น ความเสี่ยง

ผู้บริหารและพนักงาน
พิจารณาระดับประเด็น
ความเสี่ยงในระดับสายงาน

คณะทำงานด้านบริหาร
ความเสี่ยงพิจารณาประเด็น
ที่ถูกกระตุ้นมาจากแต่ละ
สายงานเพื่อระบุ**ความเสี่ยง**
ที่มีนัยสำคัญระดับองค์กรและ
นำเสนอต่อคณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหาร
ความเสี่ยงพิจารณากำหนด
ประเด็นความเสี่ยง โดยคำนึง
ถึงผลกระทบและโอกาสที่จะ
เกิดขึ้น และประเมินความเสี่ยง
ตามระดับความเสี่ยงที่
ยอมรับได้ (Risk appetite
and risk tolerance) พร้อม
กำหนดวิธีการป้องกันและ
บริหาร**ความเสี่ยง**ดังกล่าว
จากนั้นนำเสนอต่อคณะ
กรรมการบริษัท เพื่อทราบ/
ให้ความเห็น

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
1.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล	เอไอเอสประกอบกิจการ ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่ง กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของ กสทช. อาจส่งผลกระทบต่อการค้าเป็นธุรกิจ ทำให้ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น	1. การดำเนินธุรกิจ 2. รายได้และต้นทุน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. โดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานและประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึงและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงานกับ กสทช. เพื่อให้ กสทช. ได้รับข้อมูลผลกระทบจากการออกกฎระเบียบต่อธุรกิจ ในกรณีที่มี กฎ ระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่มเอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่า กฎ ระเบียบนั้นๆ กระทบสิทธิ และได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจจะมีการพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น	—
1.2 ข้อพิพาทอันเนื่องมาจากภาษีสรรพสามิต	(1) ที่ไอทีเรียกร้องให้เอไอเอสชำระเงินผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มจำนวน 31,463 ล้านบาท ซึ่งที่ไอทีได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญในแบบ 56-1) (2) กสทช เรียกร้องให้ทีพีซี ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้เพิ่มเติมพร้อมเบี้ยปรับ รวมจำนวน 3,410 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบัน กสทช. ได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	วันที่ 13 กรกฎาคม 2560 ศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งไม่รับคำอุทธรณ์ เนื่องจากเป็นกรณีที่ต้องห้ามมิให้อุทธรณ์ มีผลทำให้คดีดังกล่าวถึงที่สุดโดยเอไอเอสไม่ต้องชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมใดๆ ตามที่ ที่ไอที เรียกร้องมา ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ทั้งนี้ หากคดีชี้แพ้คดี อาจต้องชำระเงินและเบี้ยปรับตามที่ กสทช เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของเอไอเอสเห็นว่าผลของคดีน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากคดีที่มีการดำเนินการถูกต้องครบถ้วนแล้ว และคณะอนุญาโตตุลาการ และศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษายกคำร้องไปก่อนหน้านี้อีก อีกทั้งคดีนี้มิใช่ข้อเท็จจริงเช่นเดียวกับคดีในข้อ 1.2 (1) ซึ่งคดีถึงที่สุดแล้ว	—

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
1.3 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาต 900 โดยมีให้เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกระบุประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อน (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	ทีโอทีเรียกร้องให้เอไอเอส ชำระเงินส่วนแบ่งรายได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่เอไอเอสได้รับทั้งจำนวนตามอัตราร้อยละที่กำหนดไว้ในสัญญาอนุญาต 900 โดยมีให้เอไอเอสนำค่าเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่ถูกระบุประกอบการรายอื่นเรียกเก็บมาหักออกก่อน (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาททั้งหมดอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการ ซึ่งนี้หากเอไอเอสแพ้คดีอาจต้องชำระเงินพร้อมดอกเบี้ยตามที่เอไอเอสเรียกร้อง อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารของเอไอเอสเห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมาโดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว	—
1.4 ข้อพิพาทกรณีการปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีทีซี - เอไอเอส	ดีทีซีเรียกร้องให้ กสท เพิกถอนการกล่าวหาว่า ดีทีซีเป็นฝ่ายผิดสัญญาจากการทำสัญญาการใช้โครงข่ายระหว่างเอไอเอส - ดีทีซี และขอให้ กสท ขอใช้ศาลเสียหาย ขณะที่ กสท เรียกร้องให้ ดีทีซีชำระผลประโยชน์ตอบแทนส่วนเพิ่มที่เกิดจากการที่ ดีทีซีปรับลดอัตราค่าใช้โครงข่ายร่วม (Roaming) ระหว่างดีทีซี - เอไอเอส (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการ ทั้งนี้หากดีทีซีแพ้คดี อาจต้องชำระเงินตามที่ กสท เรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของเอไอเอสเชื่อว่าค่านิยามจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากดีทีซีได้หนังสือแจ้งการใช้อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วมต่อ กสท นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 เรื่อยมา และ กสท ได้มีหนังสือตอบเอไอเอสแล้ว ถึงแม้ว่าในช่วงระยะเวลาที่เป็นข้อพิพาทนั้น กสท มิได้มีหนังสือตอบปฏิเสธหรือคัดค้านมายังดีทีซี แต่อัตราค่าใช้โครงข่ายร่วมดังกล่าว เป็นอัตราที่เหมาะสมตามราคาตลาดในช่วงนั้น และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว	—
1.5 ข้อพิพาทกรณีกรมสิทธิเสาสัญญาณ/เสาสูง และอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน	กสท เรียกร้องให้ ดีทีซีส่งมอบและโอนกรรมสิทธิ์เสาสัญญาณ/เสาสูง (Tower) จำนวน 3,343 ต้น พร้อมอุปกรณ์แหล่งจ่ายกำลังงาน (Power Supply) จำนวน 2,653 เครื่อง ตามสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ หากไม่สามารถส่งมอบได้ให้ชดเชยเงินจำนวน 2,230 ล้านบาท (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. สถานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2560 ดีทีซีได้รับแจ้งคำสั่งของศาลปกครองกลางกรณีที่ กสท ขอลงอนุัติคำร้องให้เพิกถอนคำชี้ขาดของคณะกรรมการ โดยศาลมีคำสั่งให้จำหน่ายคดีนี้ออกจากสารบบความ อย่างไรก็ตาม ยังมีความเป็นไปได้ที่ กสท อาจยื่นคำเสนอข้อพิพาทนี้ต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการอีกครั้ง	—

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง
1.6 ข้อพิพาทกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โอนย้ายผู้ใช้บริการจากโอเอสไปยังเอดับบลิวเอ็นซึ่งเป็นบริษัทย่อย	ทีโอทีเรียกร้องให้โอเอสชำระค่าเสียหายให้แก่ทีโอที โดยอ้างว่าโอเอสดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ จากโอเอส ไปยังระบบ 2100 เมกะเฮิรตซ์ ที่ให้บริการโดยเอดับบลิวเอ็น เป็นการผิดสัญญา สำหรับการโอนย้ายที่เกิดขึ้นในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2556 ถึง เดือนมิถุนายน 2557 (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ หากเอเอสแพ้คดี โอเอสอาจต้องชำระค่าเสียหายพร้อมดอกเบี้ยตามที่ทีโอทีเรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของโอเอสเห็นว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เพราะการโอนย้ายผู้ใช้บริการดังกล่าวเป็นความประสงค์ของผู้ใช้บริการ จึงไม่ได้ปฏิบัติผิดสัญญา
1.7 ข้อพิพาทกรณีโอเอสไม่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid)	กสทช. มีคำสั่งปรับโอเอสและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ในตลาดอีก 2 ราย วันละ 80,000 บาท ไปจนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งที่ให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าให้ครบถ้วนและเสร็จสิ้นทุกรายภายในระยะที่กำหนดไว้ (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด ทั้งนี้ หากโอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระเงินค่าปรับทางปกครองจำนวนวันละ 80,000 บาท เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2555 จนกว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งของ กสทช. โดยครบถ้วนถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารเห็นว่าข้อพิพาทในการนี้ น่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากที่ผ่านมา กสทช. และผู้ประกอบการทุกรายได้มีความพยายามร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าในรูปแบบต่างๆ ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยตลอด ได้แก่ การร่วมกันพัฒนาแอปพลิเคชัน “2 แซ่” ให้ผู้ใช้บริการแบบชำระเงินล่วงหน้าสามารถลงทะเบียนข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านตัวแทนจำหน่ายเพิ่มเติมจากการจัดเก็บในรูปแบบการกรอกแบบคำขอลงทะเบียนและสำเนาเอกสารประจำตัว โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งเข้าระบบของผู้ให้บริการเครือข่ายโดยตรง และล่าสุดได้เริ่มใช้การลงทะเบียนผู้ใช้บริการด้วยวิธีอัตโนมัติด้วยสายน้ำมือ หรือใบหน้า เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการเป็นอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
1.8 ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการให้บริการเครือข่ายร่วมไม่ครบถ้วน โดยเรียกร้องให้เอเอสชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมจำนวน 13,341 บาท (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	ข้อพิพาทกรณีเงินผลประโยชน์ตอบแทนจากการให้บริการเครือข่ายร่วมไม่ครบถ้วน โดยเรียกร้องให้เอเอสชำระเงินผลประโยชน์เพิ่มเติมจำนวน 13,341 บาท (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	กรณีนี้หากที่ไอบีนำข้อพิพาทนี้เข้าสู่การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของเอเอสเห็นว่าผลของข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เพราะได้ปฏิบัติถูกต้องตามข้อสัญญาที่เกี่ยวข้องทุกประการแล้ว อีกทั้งการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ ในกิจการโทรคมนาคมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช.	—
1.9 ข้อพิพาททกรณีกรรมสิทธิ์เสาอากาศ/เสาสูง	เอเอสขอให้ศาลอนุญาโตตุลาการมีคำสั่งชี้ขาดว่าเสาอากาศมิได้เตรียมมีอยู่ก่อนและทรัพย์สินที่ต้องส่งมอบให้แก่ที่ไอบี และให้เอเอสเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ พร้อมกันนี้แจ้งให้ที่ไอบีคืนเงินส่วนแบ่งรายได้จากการนำเสาไปหาประโยชน์ที่เอเอสชำระไปแล้วให้คืน (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. สถานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ โดยฝ่ายบริหารของเอเอสเห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะคลี่คลายไปในทางที่ดี เนื่องจากเอเอสและที่ไอบีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการเป็นพันธมิตรร่วมกันในธุรกิจเสาโทรคมนาคม	—
1.10 ข้อพิพาทกรณี ที่ไอบีเรียกร้องให้เอเอสส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์การพิมพ์ที่ไอบีได้ซื้อไว้ให้เอเอส	ที่ไอบีเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 เพิ่มเติม ได้แก่ ระบบไอบีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและบริหารงานในด้านต่างๆ หลายรายการซึ่งเอเอสเห็นว่าอุปกรณ์ระบบดังกล่าวไม่อยู่ในขอบข่ายตามที่จะป้อนในสัญญาอนุญาต 900 ที่เอเอสจะต้องส่งมอบให้แก่ที่ไอบี (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. สถานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ในกรณีที่ที่ไอบีได้สิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของเอเอสเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวได้ เนื่องจากปัจจุบันเอเอสกับที่ไอบีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการเป็นพันธมิตรร่วมกัน	—
1.11 ข้อพิพาทกรณี ที่ไอบีเรียกร้องให้เอเอสส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900	ที่ไอบีเรียกร้องให้บริษัทส่งมอบกรรมสิทธิ์อุปกรณ์ระบบในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 เพิ่มเติม ได้แก่ ระบบไอบีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและบริหารงานในด้านต่างๆ หลายรายการซึ่งเอเอสเห็นว่าอุปกรณ์ระบบดังกล่าวไม่อยู่ในขอบข่ายตามที่จะป้อนในสัญญาอนุญาต 900 ที่เอเอสจะต้องส่งมอบให้แก่ที่ไอบี (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ 2. สถานะการเงิน 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ในกรณีที่ที่ไอบีได้สิทธินำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้บริหารของเอเอสเชื่อว่าข้อพิพาทดังกล่าวจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวได้ เนื่องจากปัจจุบันเอเอสกับที่ไอบีอยู่ระหว่างการเจรจาตกลงดำเนินการเป็นพันธมิตรร่วมกัน	—

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
1.11 ข้อพิพาทกรณีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมจากการซื้อขายสัญญา	ที่โอทีเรียกร้องให้เอเอสต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนจำนวน 62,773 ล้านบาท โดยอ้างว่าข้อตกลงซื้อขายสัญญาอนุญาตนาน 900 ครั้ง ที่ 6 และครั้งที่ 7 ไม่มีผลผูกพันกันกับที่โอที และเอเอสได้มีการแก้ไขในสาระสำคัญที่ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบประโยชน์ตอบแทนตามที่กำหนดในสัญญาหลัก (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ หากเอเอสแพ้คดี อาจต้องชำระผลประโยชน์ตอบแทนพร้อมดอกเบี้ยตามที่ โอทีเรียกร้อง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของเอเอสเห็นว่าข้อตกลงซื้อขายสัญญาทั้ง 2 ครั้ง มีผลผูกพันคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาไปแล้วเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 และได้ให้ความเห็นต่อการแก้ไขสัญญาอนุญาตนอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาว่ากระบวนการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาอันเป็นนิติกรรมทางปกครอง สามารถแยกต่างหากออกจากข้อตกลงซื้อขายสัญญาอนุญาตนาน 900 ครั้งได้ และข้อตกลงซื้อขายสัญญาอนุญาตนาน 900 ครั้งยังมีผลอยู่ตราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นสุดโดยเงื่อนไขเวลาหรือเหตุอื่น...” ทั้งนี้ ข้อตกลงซื้อขายสัญญาทั้ง 2 ครั้ง มิได้ถูกเพิกถอนหรือแก้ไขเพิ่มเติมจนกระทั่งสิ้นสุดสัญญาในวันที่ 30 กันยายน 2558 ดังนั้น ผลของข้อพิพาทดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีและไม่น่าจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	-
1.12 ข้อพิพาทกรณีค่าใช้จ่ายในการระหว่างดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบผู้ใช้บริการในระบบ 1800 เมกะเฮิรตซ์	กสท ได้ยื่นฟ้องดีพีซีต่อศาลปกครองกลางเรียกร้องให้ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าตอบแทนจากการใช้ เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท ในช่วงระยะเวลาที่ กสทฯ ประกาศคุ้มครองชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. สถานะการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง ทั้งนี้ หากดีพีซีแพ้คดี อาจต้องชำระค่าค่าใช้จ่ายเครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและดอกเบี้ยตามที่ กสท เรียกร้อง โดยฝ่ายบริหารของเอเอสเชื่อว่าดีพีซีไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าใช้/ค่าตอบแทนจากการใช้เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคมและโครงข่ายโทรคมนาคมตามที่ กสท เรียกร้อง เนื่องจากในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตามประกาศ กสทฯ นั้น ดีพีซีมิได้ขอเช่าใช้เครื่องและอุปกรณ์ ตลอดจนโครงข่ายโทรคมนาคมของ กสท แต่อย่างใด โดย กสท และ ดีพีซีต่างมีหน้าที่ร่วมกันในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผลของคดีดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดี	-

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
1.13 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งเงินรายได้ให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ เป็นการชั่วคราว	กทค. มีมติแจ้งให้ดีพีซีและเอไอเอสนำส่งรายได้รายได้จากกรณีการให้บริการในช่วงขยายลูกค้าเมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน พร้อมดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง ทั้งนี้ หากดีพีซีและเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องนำส่งเงินรายได้พร้อมดอกเบี้ยให้ กสทช. อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของเอไอเอสพิจารณาเห็นว่าดีพีซีและเอไอเอสได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การคำนวณรายได้และรายจ่าย ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในการสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่กำหนดให้ดีพีซีและเอไอเอสมีหน้าที่นำส่งรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. แต่เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าในช่วงระยะเวลาคู่ครองผู้ใช้บริการดีพีซีและเอไอเอสมีรายจ่ายมากกว่ารายได้จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ดีพีซี จึงไม่มีรายได้คงเหลือที่จะนำส่งให้แก่ สำนักงาน กสทช. ได้อย่างใด	-
1.14 ข้อพิพาทกรณีการนำส่งรายได้คืนให้แก่ กสทช. ตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ เป็นการชั่วคราว	กสทช. ประกาศมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในระบบ 900 เมกะเฮิรตซ์ เป็นการชั่วคราว และมีคำสั่งให้เอไอเอสต้องนำส่งเงินรายได้หลังหักรายจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. ตามหลักการที่ กสทช. กำหนด ซึ่งเอไอเอสได้ยื่นไม่เห็นด้วยกับหลักการดังกล่าว (รายละเอียดของข้อพิพาทตามรายงานหัวข้อข้อพิพาทที่สำคัญ ในแบบ 56-1)	1. ฐานการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของศาลปกครองกลางโดยฝ่ายบริหารของเอไอเอสพิจารณาเห็นว่าข้อกำหนดดังกล่าวเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ใช้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปก่อนที่ประกาศ กสทช. (ฉบับที่ 2) มีผลใช้บังคับ อีกทั้งข้อกำหนดดังกล่าว เป็นการละเมิดสมควรแก่เอไอเอส ทั้งที่สัญญาสัมปทานสิ้นสุดลงแล้ว ซึ่งใช้เจตนารมณ์ของการออกมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับการอย่างต่อเนืองจนกว่าจะมีการจัดสรรคืนความถี่สเปกตรัม ทั้งนี้ หากเอไอเอสแพ้คดี อาจต้องนำส่งเงินรายได้พร้อมดอกเบี้ยตามที่ กสทช. เรียกร้อง	-

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
2.1 ความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัยของ ระบบสารสนเทศและ ภัยคุกคามทางไซเบอร์	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ จำเป็น ต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและ ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ความก้าวหน้า ของเทคโนโลยีส่งผลให้องค์กรมีโอกาที่จะเกิดความ เสียหายทางด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งที่เกิดจากความซับซ้อนของ เทคโนโลยีเอง และความรู้ความสามารถของพนักงาน ที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความบกพร่องของระบบที่อาจเปิดโอกาส ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบหรือ ภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ • ระบบความปลอดภัยของสารสนเทศหากไม่ เพียงพอหรือไม่สมบูรณ์ อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงได้ โดยเฉพาะข้อมูลสำคัญ • ภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เช่น การก่อวินาศกรรม (DDoS Attack) การปลอมหน้าเว็บไซต์ (Phishing) การติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware/Virus) เป็นต้น อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจได้	1. รายได้ทางการเงิน 2. การหยุดชะงักทางธุรกิจ และ/หรือระบบสารสนเทศของบริษัท 3. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	1. นโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ 2. การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น PCI-DSS, ISO 27001:2013 ISMS เป็นต้น 3. ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญทั้งหมดของบริษัท 4. เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ, ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลสำคัญเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น	➤

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับ ความเสี่ยงจากปี 2559
2.2 ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการ	กรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดปกติใดๆ ที่ไม่อยู่ในการควบคุมของบริษัท อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ	1. รายได้ทางการเงิน 2. การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือระบบ IT ของบริษัท 3. ทรัพย์สินของบริษัท 4. บุคลากรของบริษัท 5. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	1. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM Policy) 2. แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน 3. การซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ 4. มาตรฐานรับรองสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: BCMS 5. การสร้างระบบสำรองที่จำเป็นในส่วนเพื่อรองรับ (Redundancy)	➤
2.3 ความเสี่ยงจากการขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น	ปัญหาด้านความเข้าใจจากชุมชนโดยรอบ ซึ่งอาจยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากคลื่นวิทยุบริเวณโดยรอบสถานีฐาน อาจนำไปสู่การต่อต้านคัดค้านการก่อสร้างหรือมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถขยายการติดตั้งอุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณหรือสร้างสถานีใหม่ได้	1. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 2. การดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน	1. กำหนดทีมงานสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนการสร้างสถานีฐานตามแนวทางที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสหพ. โดยการลงทุนพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน การหารือกับผู้นำในชุมชนและประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการจะก่อสร้างสถานีฐานใหม่ โดยวางแผนขั้นตอนการทำงานให้สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชุมชน 2. วิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับชุมชนเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดการต่อต้าน และวางแผนเพื่อทำความเข้าใจความเข้าใจหากพบในภายหลังว่ามีข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์ 3. จัดทำแบบการติดตั้งสถานีฐานซึ่งรับรองโดยวิศวกรระดับสามัญวิศวกรโยธาขึ้นไปและเป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เพื่อเสนอขออนุมัติการก่อสร้างต่อสำนักงานเขตหรือเทศบาล และหลังจากได้ใบอนุญาตแล้วทีมงานวิศวกรรมจะควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ได้รับการอนุมัติและปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของทั้งผู้ทำงานและชุมชนโดยรอบ	➤

ความเสี่ยงด้านดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
2.4 ความเสี่ยงจากการไม่สามารถตอบสนองต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างทัน่วงที	การตอบสนองความต้องการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ การสอบถามปัญหาการใช้งานต่างๆ ตลอดจนจรรยาบรรณในการให้บริการของบริษัทผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำเป็นต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถรับมือจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทัน่วงที เพื่อป้องกันการบอกต่อข้อมูลเท็จคลาดเคลื่อนซึ่งอาจส่งผลในทางลบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท	1. ภาวการณ์ชื้อเสี่ยง 2. ความเชื่อมั่นของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่มีการกล่าวถึงในเครือข่ายออนไลน์ 2. กำหนดทีมงานที่ทำหน้าที่เฝ้าติดตามและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์โดยเฉพาะ	
2.5 ความเสี่ยงจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง	การเข้ามาของผู้เล่นรายใหม่ หรือที่เรียกว่า OTT (Over the Top Players) ที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มระดับโลก เช่น โลง์ ซึ่งไม่ได้มีโครงสร้างเป็นของตัวเอง และมีต้นทุนที่ต่ำกว่าในการดำเนินงาน ส่งผลให้สภาวะการแข่งขันรุนแรงมากขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย เช่น การแข่งขันด้านราคา ไปรษณีย์ การรักษาลูกค้าเดิมและกลยุทธ์การหลูกค้าใหม่ การบริการหลังการขาย เป็นต้น	1. รายได้ทางการเงิน 2. ส่วนแบ่งการตลาด 3. ภาวการณ์ชื้อเสี่ยง	1. การพัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายเพื่อรักษาลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะการเสนอสิทธิประโยชน์ เซเรเนด (Serenade Privileges Program) บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาศิวิทธิประโยชน์และมูลค่าของเซเรเนดในหลายด้าน อาทิเช่น ขยายพื้นที่ให้บริการลูกค้าเซเรเนด การเสนอส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์พิเศษแก่ลูกค้าเซเรเนด ขยายสิทธิประโยชน์การให้บริการแก่ลูกค้าเซเรเนดโดยรวมกับพาร์ทเนอร์ชื่อดังต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ห้องเที่ยว เอนเตอร์เทนเมนท์ 2. พัฒนากลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools)	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2560

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยเสี่ยง		คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ	แผนจัดการความเสี่ยง/ความคืบหน้าของความเสี่ยง	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2559
2.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการเนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางในโลกดิจิทัล สำหรับบริการในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้บริษัทต้องปรับตัวและพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่จะเกิดขึ้น เพื่อรักษาลูกค้า สร้างรายได้ในช่องทางใหม่ และรักษาการเติบโตในระยะยาว	1. รายได้ทางการเงิน 2. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 3. ส่วนแบ่งการตลาด	1. กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี 2. พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ติดตั้งช่องทางให้บริการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้ระบบการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า 3. นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ ดิจิทัลคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ที่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจด้วย 4. เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม 5. พัฒนาระบบโครงสร้างการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้าและระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี 6. พัฒนาการเติบโตในธุรกิจลูกค้าองค์กร (Corporate) และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ (Content) เช่น ขยายการให้บริการเกี่ยวกับ IoT พัฒนาระบบ Cloud Business Ecosystem 7. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินงานหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2560 ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging Risk)
		จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานให้ทันความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้ อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้	1. ภาพลักษณ์ชื่อเสียง 2. ส่วนแบ่งการตลาด	1. สรรหาพนักงานที่มีทักษะตรงตามความต้องการของบริษัท รวมถึงการเสนอทุนการศึกษาแก่พนักงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรในอนาคต 2. ร่วมมือกับสถาบันระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อวางรากฐาน พัฒนาความรู้ และเตรียมความพร้อมแก่พนักงานเฉพาะกลุ่มในการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล รวมถึงฝึกอบรมด้านที่สำคัญ (Succession Plan) พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation) ไปสู่ยุคดิจิทัล	เป็นความเสี่ยงใหม่ในปี 2560 ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบในระยะยาว (Emerging Risk)