

การประกอบธุรกิจ และผลการดำเนินงาน

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ตลอดระยะเวลา 31 ปีของเอไอเอสที่ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่สังคมไทย โดยเริ่มต้นดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมทุน หรือสัมปทาน ซึ่งเอไอเอสได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 มีระยะเวลา 25 ปี ต่อมาในปี 2553 มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจกระจายเสียงและโทรคมนาคม เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้ใบอนุญาตในการประกอบกิจการ เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย ที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมเข้าสู่ระบบใบอนุญาต เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วิสัยทัศน์

“มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย”

พันธกิจ

- ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนินชีวิตรวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ
- ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระตือรือร้นให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวก และมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์

ปัจจุบันเอไอเอสเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ ได้แก่

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง



บริการลูกค้าองค์กร



บริการดิจิทัลเซอร์วิส



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

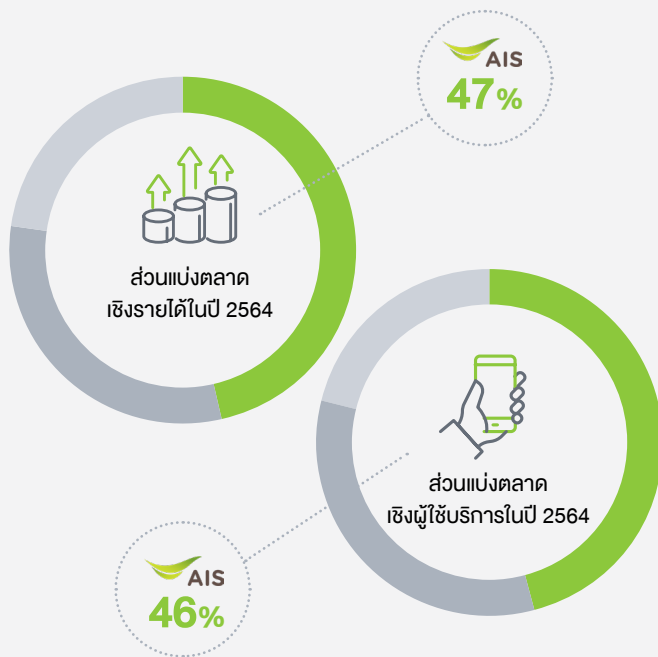
ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (FTTx) ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์”

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

เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นจากฐานธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

ในปี 2564 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 356,222 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 684,003 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 3 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

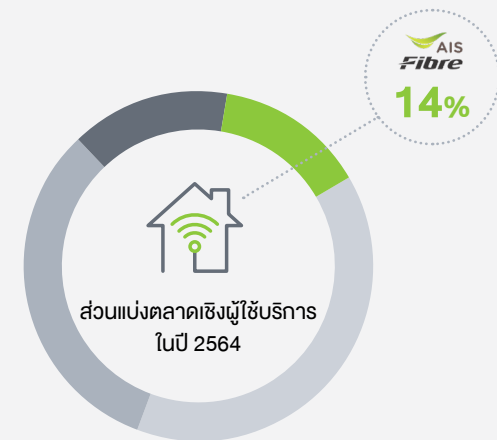


“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูเนท”

ณ สิ้นปี 2564 เอไอเอสยังคงรักษาความแข็งแกร่งและเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้เป็นอันดับหนึ่งอยู่ที่ร้อยละ 47 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 44.1 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีส่วนสูงกว่าร้อยละ 90 ของรายได้จากการให้บริการรวม เอไอเอสให้บริการด้วยโครงข่ายเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G บนคลื่นความถี่ 26 กิกะเฮิรตซ์ และ 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1450 เมกะเฮิรตซ์ (2x75 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 1300 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 1420 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที ปัจจุบันโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสมีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรในประเทศ

ทั้งนี้ เนื่องจากเอไอเอสมีจำนวนคลื่นความถี่ที่มากที่สุดในอุตสาหกรรม จะช่วยเสริมศักยภาพความเป็นผู้นำทั้งในเชิงคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันและต่อยอดบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ด้วยเทคโนโลยี 5G โดยได้เปิดให้บริการ 5G อย่างเป็นทางการในปี 2563 และดำเนินการขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่องความครอบคลุมในพื้นที่สำคัญของทั้ง 77 จังหวัด และมีความครอบคลุมร้อยละ 76 ของประชากรในประเทศ ณ สิ้นปี 2564 โดยในระยะเริ่มต้น การให้บริการจะครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต้องการใช้คาตาหนาแน่นและให้ความสำคัญกับพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู กีโอที และ 3BB”

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ ในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 77 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 8 ล้านครัวเรือน เอไอเอสไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 6 ของรายได้จากการให้บริการรวม โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 1,772,000 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 14 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เสริมศักยภาพในธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร

เอไอเอสได้ต่อยอดการให้บริการลูกค้าองค์กร ซึ่งจากเดิมคือการให้บริการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และระบบอินเทอร์เน็ตลิงค์ (Enterprise data service) สำหรับลูกค้าองค์กร โดยขยายบริการให้แก่บริษัทขนาดใหญ่จนถึงบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (End-to-End) ได้แก่ บริการคลาวด์ (Cloud), ศูนย์ข้อมูล (Data Center), บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security), งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และบริการด้านไอซีทีโซลูชัน (ICT solution) โดยในปี 2561 เอไอเอสได้เข้าซื้อบริษัท ซีเอส ล็อกซ์ อินโฟ จำกัด (มหาชน) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการให้บริการลูกค้าองค์กรแบบครบวงจรมากขึ้น ซึ่งรายได้จากธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร (ไม่รวมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ในปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 3 ของรายได้จากการให้บริการรวม ทั้งนี้ ด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของเทคโนโลยี 5G สามารถทำให้เอไอเอสนำเทคโนโลยีนี้เข้าไปสนับสนุนการให้บริการสำหรับภาคอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการจับมือกับพันธมิตรในอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งในปัจจุบัน เอไอเอสได้เริ่มให้บริการ 5G ในรูปแบบใหม่ ๆ อาทิ บริการอินเทอร์เน็ตองค์กรแบบไร้สาย (5G Fixed Wireless Access), 5G network slicing, 5G private network รวมถึงการพัฒนาโรงงานอัจฉริยะ เป็นต้น

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บริการด้านโครงสร้างแพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันด้านดิจิทัล เพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) ธุรกิจทางการเงินบน

มือถือ (Mobile Money) และบริการแพลตฟอร์มอื่น ๆ อาทิ ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง ประกัน สินเชื่อดิจิทัล เป็นต้น ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการเชื่อมต่อค่าตัว และการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Service Provider) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 4 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

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

เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสมทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้



	2562		2563		2564	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้รวมจากการให้บริการ	150,129	83.0	143,316	82.9	144,791	79.8
1.1 รายได้จากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	126,341	69.8	118,082	68.3	117,244	64.7
1.2 รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	5,722	3.2	6,959	4.0	8,436	4.7
1.3 รายได้จากการให้บริการอื่น ๆ	4,509	2.5	4,552	2.6	5,291	2.9
1.4 รายรับค่าเชื่อมโยงโครงข่ายและค่าเช่าเครื่องและอุปกรณ์	13,557	7.5	13,722	7.9	13,820	7.6
2. รายได้จากการขายซิมและอุปกรณ์	30,765	17.0	29,574	17.1	36,542	20.2
รายได้รวม	180,894	100.0	172,890	100.0	181,333	100.0

ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ



ธุรกิจหลักของเอไอเอส สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่



- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินและรายเดือน บนโครงข่ายเทคโนโลยี 5G/4G/3G/2G
- การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ไอทีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
- บริการโรมมิ่งและโทรออกต่างประเทศ

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



- บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์สำหรับลูกค้าครัวเรือนทั่วไปและสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย

ธุรกิจบริการสำหรับลูกค้าองค์กร



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

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส



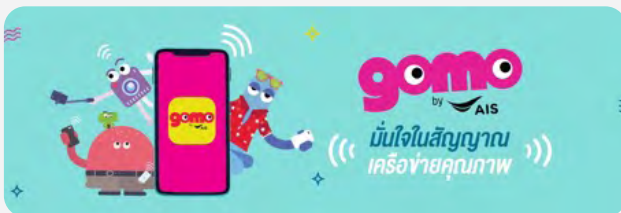
- วิดีโอแพลตฟอร์ม
- ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ
- แพลตฟอร์มอื่น ๆ

ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่าย 5G, 4G, 3G และ 2G โดยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ปัจจุบันเอไอเอสมีคลื่นความถี่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 1450 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งประกอบด้วยคลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์ และ ย่าน 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์

ในปัจจุบันโครงข่ายของเอไอเอสครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร โดยในปี 2564 เอไอเอสได้ขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่องด้วยสถานีฐานกว่า 18,700 แห่ง ครอบคลุมกว่าร้อยละ 76 ของประชากรในประเทศ และกว่าร้อยละ 99 ของประชากรในกรุงเทพฯ และเปิดให้บริการ 5G ในพื้นที่สำคัญใน 77 จังหวัดของประเทศไทย ทั้งนี้ ได้ครอบคลุมกว่าร้อยละ 90 ของพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตของคลื่น 2600 เมกะเฮิรตซ์

เอไอเอสให้บริการทั้งการโทรและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ ในรูปแบบบริการรายเดือนและระบบเติมเงิน ปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้ากว่า 44 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เป็นลูกค้าระบบรายเดือน 11 ล้านเลขหมาย และระบบเติมเงิน 33 ล้านเลขหมาย และเอไอเอสได้เปิดให้บริการซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือนแบบออนไลน์ครบวงจรภายใต้แบรนด์ GOMO เพื่อทำตลาดในกลุ่มลูกค้าเจนเอเรชั่นใหม่ที่เน้นการใช้งานและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อมูลเกี่ยวกับ GOMO สามารถดูเพิ่มเติมได้จาก <https://gomo.th>



ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง

เอไอเอสได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ภายใต้แบรนด์ เอไอเอสไฟเบอร์ ในปี 2558 ด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์ (ใยแก้วนำแสง) ซึ่งเป็นการต่อยอดธุรกิจจากโครงสร้างโครงข่ายไฟเบอร์ที่มีอยู่บนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เอไอเอส ไฟเบอร์ สามารถขยายโครงข่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยในปี 2564 ได้ขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมกว่า 8 ล้านครัวเรือนในทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 1.77 ล้านราย โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอส ไฟเบอร์ มุ่งเน้นในการเป็นผู้นำในด้านคุณภาพของบริการเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นในตลาด ด้วยการสร้าง “มาตรฐานบริการใหม่กันใจ 24 ชั่วโมง” ที่พร้อมดูแลลูกค้าเน็ตบ้านครบทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย 1) มาตรฐานแก้ปัญหาจบภายใน 24 ชม. 2) มาตรฐานบริการติดตั้งเร็วภายใน 24 ชั่วโมง 3) มาตรฐานช่างนัดตรงต่อเวลา เพื่อส่งมอบประสบการณ์ และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างราบรื่นที่สุด พร้อมนำเสนอบริการ Speed Toggle ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถปรับเปลี่ยนความเร็วของการดาวน์โหลดและอัปโหลดได้เองตามความต้องการผ่านออนไลน์ นอกจากนี้ เพื่อตอบโจทย์การใช้งานให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ทุกห้องภายในบ้านซึ่งมีขนาดใหญ่ เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้นำเสนอเทคโนโลยีเชื่อมต่อไร้สายโดยมีอุปกรณ์ MESH WiFi ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกันได้สูงสุดถึง 8 ตัวในการสร้างเครือข่ายในบ้าน นอกเหนือจากบริการอินเทอร์เน็ตผ่านไฟเบอร์แล้ว เอไอเอส ไฟเบอร์ ให้บริการคอนเทนต์ระดับโลกเพื่อให้ลูกค้ารับชมภาพยนตร์กีฬา ความบันเทิงผ่านกล่อง AIS PLAYBOX และมุ่งนำเสนอครบทุกบริการในแพ็คเกจเดียวทั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ การรับชมคอนเทนต์ระดับโลก และการใช้งาน AIS Super WiFi แบบไม่จำกัด รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.ais.co.th/fibre



ธุรกิจบริการสำหรับลูกค้าองค์กร

• บริการการส่งข้อมูลสำหรับองค์กร (Enterprise Data Network Services)

เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการด้านการเชื่อมต่อพื้นฐานอย่างครบวงจรสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งในรูปแบบ Broadband อย่างเอไอเอส ไฟเบอร์ ที่เหมาะกับการใช้งานแบบทั่วไปขององค์กรขนาดกลางและย่อม หรือ Corporate Internet สำหรับองค์กรที่ต้องการอินเทอร์เน็ตคุณภาพสูงที่มีการรับประกันการใช้งาน นอกจากนี้ ยังมี การเชื่อมต่อแบบวงจรส่วนตัวด้วย MPLS บริการเชื่อมต่อระหว่างประเทศอย่าง IPLC และการเชื่อมต่อไร้สายด้วย WiFi/4G

นอกเหนือจากการเชื่อมต่อพื้นฐาน AIS ยังให้บริการโซลูชันที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพของการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า อาทิ SD-WAN ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันและการควบคุมเครือข่าย Managed Network Service ที่ช่วยบริหารจัดการเครือข่ายให้แก่องค์กรด้วยผู้เชี่ยวชาญจาก AIS รวมถึงการนำ 5G มาใช้งานจริงกับภาคธุรกิจด้วยบริการ 5G FWA ที่จะช่วยให้การใช้งานเครือข่ายไร้สายผ่าน 5G ความเสถียรและคุณภาพเทียบเคียงกับการเชื่อมต่อแบบมีสาย แต่ติดตั้งได้ง่ายและรวดเร็วกว่า

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <https://business.ais.co.th/solution/network.html> และ https://business.ais.co.th/5g/fwa_new.html



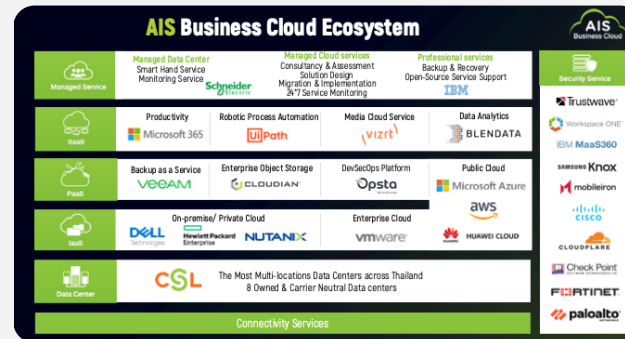
• คลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์สำหรับองค์กร

เพือช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานด้านไอทีขององค์กรต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องหลังจากสถานการณ์ COVID-19 รวมถึงการเตรียมความพร้อมสู่การทำธุรกิจยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เอไอเอสซึ่งเป็นผู้ให้บริการ Cloud ครบวงจรได้ขยายขอบเขตความร่วมมือร่วมกับพันธมิตรในการพัฒนาโซลูชันคลาวด์และดาต้าเซ็นเตอร์อย่างต่อเนื่อง โดยในปี AIS Business Cloud ได้ร่วมกับพันธมิตรหลักอย่าง VMware เพื่อสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการ Cloud infrastructure สู่การให้บริการในรูปแบบ Anything as a Services (XaaS) ขยาย Cloud Ecosystem ให้กว้างขึ้นและแข็งแกร่งมากขึ้นด้วย 3 บริการใหม่ ได้แก่ บริการ AIS Big Data as a Service บริการ DevSecOps Platform as a Service และบริการ AIS Media Cloud Services

ในปี AIS ได้ประกาศความร่วมมือเชิงกลยุทธ์อย่างเต็มรูปแบบร่วมกับ Microsoft (Strategic Partnership) ในฐานะผู้ให้บริการ Microsoft Licensing Solution Provider (LSP) ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตอบโจทยความต้องการของภาคธุรกิจองค์กรในทุกระดับด้วยบริการโซลูชันที่หลากหลายครบวงจร เช่น Modern workplace, Azure, และ solutions สำหรับ IT Infrastructure พร้อมมุ่งเน้นในการพัฒนานวัตกรรมจากเทคโนโลยี 5G และสนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ธุรกิจ

ในด้านธุรกิจศูนย์ข้อมูล (Data center) บริษัทมีศูนย์ข้อมูลในหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศรวม 11 แห่งให้บริการแบบ Carrier Neutral คือไม่จำกัดมีเดียในการเชื่อมต่อภายในศูนย์ข้อมูล เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าและได้รับการรับรองมาตรฐานสากลทั้งในด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารจัดการ และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

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



• IoT หรือ Internet of Things

เอไอเอสให้บริการ IoT สำหรับธุรกิจ โดยการพัฒนาระบบ Ecosystem ที่ครอบคลุมตั้งแต่งานวิจัยและพัฒนาจนถึงโซลูชันสำเร็จรูปสำหรับธุรกิจ โดยเน้นการสร้างเครือข่ายที่รองรับโซลูชัน IoT ได้แก่ เครือข่าย 3G, 4G เพื่อการใช้งานอุปกรณ์ประเภท Broadband ประสิทธิภาพสูง เครือข่าย NB-IoT สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้พลังงานต่ำ และเครือข่าย 5G สำหรับโซลูชันที่ต้องการความแม่นยำสูง หรือ Low Latency รวมถึงพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการบริหารจัดการการเชื่อมต่ออุปกรณ์ และการสร้างเครือข่ายเฉพาะที่มีความปลอดภัย เช่น โซลูชันด้านการเงินการธนาคาร การขนส่งและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมการผลิต เป็นต้น นอกจากนี้ เอไอเอสมียุอุปกรณ์และชุดพัฒนาที่หลากหลาย ตั้งแต่ อุปกรณ์ DEVIO Series ที่รองรับการเชื่อมต่อผ่านเครือข่าย NB-IoT จนถึงชุดพัฒนา AIS 4G Board ที่รองรับการเชื่อมต่อผ่าน 4G ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งได้มาตรฐานรองรับการเชื่อมต่อกับ Microsoft Azure IoT Suite ทำให้สามารถพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และต่อยอดความสามารถในการจัดการข้อมูลบน Cloud Platform จาก Microsoft ได้ทันที

ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถดูได้จากเว็บไซต์ <http://business.ais.co.th/iot>

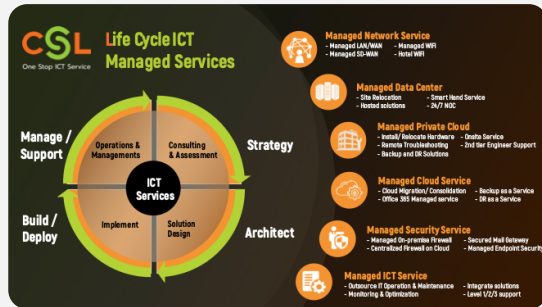


• ไอซีที โซลูชัน

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

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

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



• AIS 5G สำหรับธุรกิจ (5G for Business)

5G เป็นโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลสำหรับธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งมีขีดความสามารถใหม่ ๆ ที่จะส่งเสริมภาคธุรกิจในการปรับองค์กรในยุคดิจิทัล (Digital transformation) และสามารถประยุกต์ให้เหมาะกับบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม โดย AIS 5G สำหรับลูกค้าองค์กรธุรกิจในรูปแบบต่างๆ 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 ภาคอุตสาหกรรมการผลิต, การขนส่ง และโลจิสติกส์, อสังหาริมทรัพย์, บริการสุขภาพและการเกษตร



เอไอเอสมุ่งเน้นในการทำงานร่วมกับพันธมิตรและสร้าง Ecosystem ในการพัฒนาโซลูชันที่จะตอบโจทย์ความต้องการและสามารถนำไปใช้งานได้จริงของภาคธุรกิจ โดยสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่มีผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี (Technology Expert) ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก เพื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสร้างโซลูชันบนแพลตฟอร์ม 5G และเครือข่ายพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญเชิงลึกในแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Industry Expert) ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่มีความเข้าใจ รู้จักความต้องการ และพร้อมนำเทคโนโลยีและโซลูชันไปทดสอบในการใช้งานจริง ประเมินผล เพื่อพัฒนาในรูปแบบโมเดลธุรกิจที่จะสามารถต่อยอดไปสู่การใช้งานจริงอย่างยั่งยืน



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

• บริการสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

เอไอเอสส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME ด้วยแนวคิด “AIS SME 7S” คือเพื่อนที่มั่นใจได้ทุกเรื่อง SME ทั้ง “ง่าย” ในการต่อยอดธุรกิจด้วยหลากหลายบริการที่ตอบโจทย์ SME ทุกประเภท “มั่นใจ” ส่งมอบบริการด้วยโซลูชันบนเครือข่ายคุณภาพ และ “ครบทุกมิติ” ดูแลด้วยผู้เชี่ยวชาญพร้อมสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้ SME เติบโตอย่างต่อเนื่อง 1) SME Mobile Services - ครอบคลุมทุกคลื่นความถี่ 5G/4G ทุกพื้นที่ เพื่อการติดต่อสื่อสารที่ไม่สะดุด ด้วยหลากหลายแพ็คเกจตามประเภทการใช้งานของแต่ละธุรกิจ 2) SME Internet Services - ครอบคลุมพื้นที่

และทุกบริการเพิ่มเติมเพื่อรองรับธุรกิจ ด้วยเน็ตไฟเบอร์ความเร็วสูงพร้อมอุปกรณ์ Mesh WiFi ที่ช่วยรองรับสัญญาณได้ชัดเจน และ WiFi Log ที่เก็บข้อมูลผู้ใช้ตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ในอนาคต 3) SME Digital Marketing Services - ครอบคลุมบริการดิจิทัลออนไลน์และเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด อาทิ outsource contact center อย่างครบวงจร บริการทำโฆษณาออนไลน์อย่างมืออาชีพ 4) SME IT & Digital Solutions - ครอบคลุมการให้บริการทางไอทีและโซลูชันพิเศษ อาทิ SME Smart MPBX, SME Cloud PBX, ICT Solutions 5) SME Digital e-Services - สำหรับองค์กรยุคดิจิทัล ทั้ง AIS eBiz shop (เปิดเบอร์ใหม่ออนไลน์) eBill (รับบิลออนไลน์) eWithholding Tax (แต่งตั้ง AIS เป็นตัวแทนหักภาษี ณ ที่จ่าย) ePayment (ชำระค่าบริการสะดวกยิ่งกว่าเดิม) เป็นต้น 6) SME Special Privileges - AIS BIZ UP สิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ธุรกิจมาเสริมธุรกิจ SME และ AIS Points แลกความพิเศษยิ่งกว่าสำหรับลูกค้า AIS และ AIS Privileges, AIS Serenade 7) SME Strategic Partnership - ร่วมเป็น partner กับ AIS เพื่อเพิ่มโอกาส สร้างยอดขายพร้อมเติบโตไปด้วยกัน

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



ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาบริการด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 และมีความต้องการใช้บริการด้านดิจิทัลเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุค New Normal โดยเน้นการพัฒนาบริการต่าง ๆ ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรกับคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญในบริการแต่ละประเภท ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสของเอไอเอสนั้นใน 5 ด้าน ดังนี้

• วิดีโอแพลตฟอร์ม

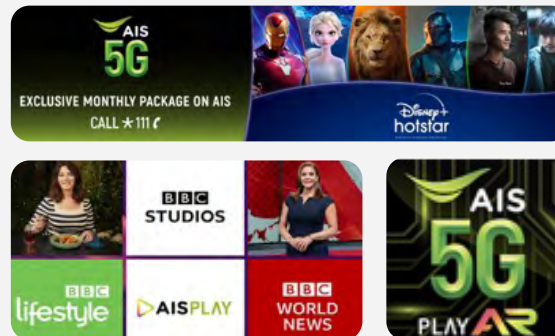
เอไอเอสให้บริการโทรทัศน์, วิดีโอ และความบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ละคร เพลง คาราโอเกะ เกมส์ และอีสปอร์ต ผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต อีกทั้งในรูปแบบผ่านกล่อง AIS PLAYBOX สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านผ่านบริการเอไอเอส ไฟเบอร์

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

ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสต่อยอดการรับชมคอนเทนต์ในรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยี 5G ผ่านแอปพลิเคชัน AIS 5G AR/VR โดยนำความสามารถในการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงด้วยความหน่วงที่ต่ำของเทคโนโลยี 5G มาเสริมประสบการณ์โลกเสมือนจริง ซึ่งมีรูปแบบคอนเทนต์

6 ประเภท ได้แก่ 1. Music - บทเพลง ในรูปแบบ VR 180/360 องศา 2. Star Dating - ให้ลูกค้าได้พบกับศิลปินดาราดังผ่านโลกเสมือนจริง 3. Travel - ประสบการณ์ท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ 4. Wellness - คอนเทนต์แนะนำการออกกำลังกายเสมือนจริง 5. Education - ส่งเสริมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และความเป็นมาของสถานที่สำคัญในประเทศไทย 6. PLAY News สกู๊ปพิเศษ The Reporters on Ground ในมุมมองของการรายงานข่าวด้วยเทคโนโลยี VR

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

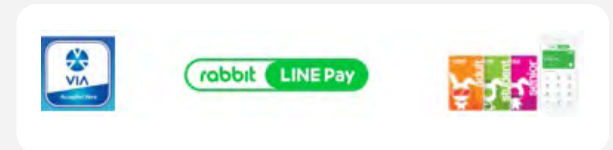


• ธุรกิจทางการเงินผ่านมือถือ

เอไอเอสยังคงผลักดันนโยบายภาครัฐที่เน้นเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) เพื่อสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างต่อเนื่อง โดยในปีนี้มีภารกิจจับมือกับคู่ค้าทั้งในและต่างประเทศขยายบริการชำระเงินผ่านมือถือข้ามประเทศ (Cross border mobile payment) ให้บริการในเอเชียโดยลูกค้าที่เดินทางไปต่างประเทศสามารถชำระเงินผ่าน e-wallet ด้วยสกุลเงินของประเทศตนเอง โดยไม่ต้องกังวลกับอัตราแลกเปลี่ยนหรือการถือเงินระหว่างเดินทาง

นอกจากนี้ เอไอเอสให้บริการด้านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) แก่ทั้งลูกค้าองค์กรผ่านบริษัท mPAY (B2B) และแก่ลูกค้าทั่วไป (B2C) ผ่านการลงทุนในบริษัทร่วมค้า แรบบิท ไลน์ เพย์ (Rabbit LINE Pay) โดยการให้บริการลูกค้าองค์กร mPAY เน้นนำเสนอแพลตฟอร์มการชำระเงินแบบครบวงจร เพื่อให้ธุรกิจองค์กรสามารถมีกระแสเงินสดอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับชำระสินค้าและบริการจากลูกค้า โดยไม่ต้องลงทุนในระบบหรือขอใบอนุญาตการดำเนินงานด้วยตนเอง

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



• แพลตฟอร์มอื่น ๆ

o ธุรกิจสินเชื่อดิจิทัล

เอไอเอสได้ประกาศบรรลุข้อตกลงและลงนามในสัญญาความร่วมมือกับธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในอุตสาหกรรมสถาบันการเงินชั้นนำ ด้วยเงินลงทุนจำนวน 300 ล้านบาท เพื่อให้บริการด้านการเงินดิจิทัล เช่น บริการด้านสินเชื่อ ก่อนขยายสู่บริการทางการเงินอื่น ๆ ต่อไป ภายใต้บริษัทร่วมค้าชื่อ “เอไอเอส ซีบี” (AISCB) บริษัทร่วมทุนนี้ได้นำเอาจุดเด่นของเอไอเอส คือ ความแข็งแกร่งทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องจักรที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอดจนศักยภาพในการให้บริการลูกค้าของเอไอเอส มาผสานเข้ากับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านบริการทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อมุ่งสร้างสรรค

นวัตกรรมและบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ผ่านช่องทางดิจิทัลที่จะสามารถสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับคนไทยได้มากยิ่งขึ้นท่ามกลางบริบทของโลกยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยคาดว่าจะเริ่มให้บริการได้ในปี 2565 โดยในระยะแรกจะเน้นเจาะฐานผู้ใช้บริการของเอไอเอส จำนวน 44 ล้านรายที่มีสถานะทางการเงินที่ดี และมีความต้องการทางการเงินแต่ถูกจำกัดการเข้าถึงบริการทางการเงินจากสถาบันการเงิน

o บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing)

ภายใต้ความร่วมมือกับบมจ.เอดี เวนเจอร์ และบมจ.เทเลคอมมิวนิเคชั่น (ในเครือบริษัท ซีเอสแอลซีอินโฟ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส) ที่มีความสามารถในการทำสื่อโฆษณาออนไลน์ เอไอเอสได้นำจุดแข็งบริการด้านมือถือที่มีฐานลูกค้ากว่า 44 ล้านราย ให้บริการด้านการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing) แก่ลูกค้าองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าองค์กรในการเข้าถึงตลาดของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีแพลตฟอร์มการส่งข้อความสั้น (SMS) ที่สามารถเลือกพื้นที่เป้าหมาย (Location base) และแพลตฟอร์มเครือข่ายโฆษณาในไทย (THAN: Thailand Ads Network) ที่รวบรวมพื้นที่โฆษณาจากเว็บไซต์ยอดนิยมสูงสุดจำนวน 100 เว็บไซต์ของไทย 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)

o ธุรกิจประกัน

การสื่อสารและพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ที่ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ บนมือถือ เปิดโอกาสให้บริการด้านประกันภัยสามารถเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกับผู้บริโภคได้มากขึ้น เอไอเอสจึงได้ให้บริการโบรกเกอร์ประกันภัยในชื่อทางการค้าว่า “AIS Insurance Service” ซึ่งดำเนินการโดย บริษัท แอดวานซ์ ดิจิทัล ดิสทริบิวชั่น จำกัด เพื่อให้ผู้บริโภคทั่วไปสามารถเลือกซื้อสินค้าประกันภัยได้สะดวก, ปลอดภัย, และง่ายยิ่งขึ้น โดยปัจจุบัน เอไอเอสได้ให้บริการสินค้าประกันหลากหลายด้าน อาทิ ประกันภัยการเดินทางในและต่างประเทศ ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันรถยนต์และพ.ร.บ. ประกันชีวิตและสุขภาพ เป็นต้น พร้อมอำนวยความสะดวกผ่านการนำสินค้าประกันภัยให้เลือกซื้อได้ผ่านมือถือและชำระเงินได้ทั้งแบบเติมเงินหรือชำระผ่านบิลรายเดือน รวมถึงช่องทางบัตรเครดิต/เดบิต หรือกระเป๋าเงิน wallet อีกทั้งออกแบบราคาของสินค้าในแต่ละแผนให้เหมาะสมกับกำลังการซื้อของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม เป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าประกันภัยได้ง่ายมากขึ้น

การจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ



เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายและบริการแบ่งเป็น 5 ประเภทหลัก ดังต่อไปนี้



เอไอเอส ช็อป



ตัวแทนจำหน่าย



ตัวแทนค้าส่ง



ช่องทางจำหน่ายตรง



ช่องทางออนไลน์

- 1. เอไอเอส ช็อป** เป็นศูนย์บริการที่บริหารโดยเอไอเอสและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพสูงในการให้บริการรวมกว่า 206 สาขา มีการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการหลังการขายที่ครอบคลุมที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางทั้งหมด เน้นการจำหน่ายให้ลูกค้าในเขตเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น และเป็นศูนย์บริการที่เน้นการสร้างภาพลักษณ์แก่สินค้าและบริการของเอไอเอส
- 2. ตัวแทนจำหน่าย** เอไอเอสได้ร่วมมือกับตัวแทนจำหน่ายหลากหลายประเภท เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายในพื้นที่ทั่วประเทศ ได้แก่ **ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส เทเลวิซ” (AIS Telewiz)** ซึ่งมีกว่า 419 สาขา ซึ่งมีศักยภาพสูงในพื้นที่ตัวเมืองและให้บริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์เอไอเอส, **ตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส บัดดี้”** กว่า 1,141 สาขา ที่เข้าถึงพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล และตัวแทนจำหน่ายค้าปลีกรายย่อยอื่น ๆ รวมไปถึงกลุ่มตัวแทนจำหน่ายประเภทห้างค้าปลีกขนาดใหญ่และร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ กลุ่มเจมาาร์ท กลุ่มทีจีโฟน และกลุ่มเซ็นทรัลริเทล นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้เปิดศูนย์บริการลูกค้าชั่วคราวนอกพื้นที่ห้าง (Temporary shop) เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามากขึ้นในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19
- 3. ตัวแทนค้าส่ง** เอไอเอสได้แต่งตั้งตัวแทนค้าส่ง (Advance Distribution Partnership - ADP) ในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อช่วยในการกระจายสินค้าทั้งซิมการ์ดและโทรศัพท์มือถือให้กับร้านค้าปลีกรายย่อย ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 16,000 ร้านค้าทั่วประเทศได้อย่างคล่องตัวยิ่งขึ้น
- 4. การจำหน่ายตรง (Direct Sales and Telesales)** เป็นช่องทางการจำหน่ายที่เน้นกลุ่มลูกค้าระบบรายเดือน โดยเป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดจำหน่ายให้สามารถนำเสนอสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และบริการได้ตรงถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น การออกบูธจำหน่ายหรือการจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเครื่องมือส่งเสริมการขายผ่านการใช้แอปพลิเคชัน “AIS Easy App” ทำให้ทีมงานสามารถขายสินค้าและบริการ จัดทะเบียน และบริการอื่น ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ทันที ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมาได้เพิ่มช่องทาง Telesale ในการบริการตรงถึงลูกค้าผ่านการโทรออกจากทีม Call center ซึ่งเป็นช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้นโดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19
- 5. การจำหน่ายและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Channel)** เป็นช่องทางที่ส่งเสริมให้ลูกค้าทำการรายการได้ด้วยตนเอง (Self-Service) ได้แก่ เว็บไซต์ AIS Online Store, แอปพลิเคชัน myAIS, ตู้ Kiosk, Chat and shop, Social commerce และ E-marketplace เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน myAIS เพื่อเป็นช่องทางการจำหน่ายและบริการที่สะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบริการจบบัตรในแอปเดียวด้วย Express service ซึ่งเปรียบเสมือนรับบริการต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่สาขาของเอไอเอส และนอกจากนี้ยังให้บริการด้วย Aunjai ผู้ช่วยอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยี AI ที่จะคอยดูแลในฐานะที่ปรึกษาส่วนตัวให้ลูกค้า แบบ End-To-End ได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ myAIS ยังมีบริการจำหน่ายซิมการ์ด และสมัครอินเทอร์เน็ตบ้านซึ่งเป็นการช่วยขยายช่องทางให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า ปัจจุบันให้สามารถสมัครใช้บริการเพิ่มเติมกับเอไอเอสได้ทันที

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า



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

1. การให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีช่องทางหลักผ่านแอปพลิเคชัน myAIS ที่เป็นเสมือนการรวมบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ทั้งที่ ศูนย์บริการ AIS Shop และ AIS Call Center เข้ามาอยู่บนออนไลน์ ซึ่ง ณ สิ้นปี 2564 มียอดดาวน์โหลดมากกว่า 26 ล้านเลขหมาย และมียอดการใช้งานมากกว่า 33 ล้านรายการต่อเดือน ซึ่งเติบโตขึ้น 35% จากปีก่อน โดยยกระดับสู่ Everyday Lifestyle Application ที่ให้บริการอย่างครบถ้วน เข้าถึงง่าย และมีสิทธิพิเศษต่างๆ ได้แก่

- Express Service บริการครบทุกด้านผ่าน my AIS ซึ่งเสริมศักยภาพด้วยเทคโนโลยี AI เพื่อให้บริการ แบบเฉพาะบุคคล และตอบสนองความต้องการที่ครบถ้วนได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีความสามารถในการตอบคำถามลูกค้าได้แม่นยำถึง 84.5%
- Extra Personalization เพื่อนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยี Machine Learning เพื่อนำเสนอสินค้าบริการที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล
- Exclusive Privileges บริการสิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านแอปพลิเคชัน my AIS ทั้งการเข้าถึงข้อมูลสิทธิพิเศษ การสะสม AIS Points และการแลก

ของรางวัลต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาการสร้าง Digital Engagement กับผู้ใช้บริการผ่านฟังก์ชัน Coupon และ Game ซึ่งช่วยเพิ่มส่วนที่ในการเข้าใช้บริการซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง



2. สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าผ่าน “AIS Privileges” เป็นการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าในรูปแบบสินค้าและบริการจากทั้งเอไอเอสและคู่ค้าที่หลากหลาย เพื่อตอบโจทยไลฟ์สไตล์ของลูกค้าผ่าน 7 แขนในด้านอาหาร เครื่องดื่ม ความบันเทิง ช้อปปิ้ง การท่องเที่ยว ปัจจุบันเอไอเอสมีคู่ค้าด้านสิทธิประโยชน์ที่ร่วมนำเสนอสิทธิพิเศษจำนวน 30,000 ร้านค้าทั่วประเทศ โดยลูกค้าสามารถนำ AIS Points มาแลกส่วนลดสินค้าบริการ ทั้งหมดกิน/ดื่ม ช้อปปิ้งท่องเที่ยว บันเทิง สุขภาพ สิทธิลุ้นรับรางวัลพิเศษ, แพคเกจโทร, อินเทอร์เน็ต, ของพรีเมียมเอไอเอส, เล่นเกมและส่วนลดบริการ Food Delivery เป็นต้น และในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้เสริมสิทธิพิเศษด้านสุขภาพ “Well-being” เพื่อตอบรับไลฟ์สไตล์ลูกค้าที่ใส่ใจดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยจับมือกับกระทรวงสาธารณสุข, โรงพยาบาลชั้นนำ, บริษัทประกันชีวิต, แอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ทางไกลออนไลน์ (Telemedicine) เพื่อให้ลูกค้า AIS สามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้สะดวกยิ่งขึ้น ปัจจุบันมีลูกค้าเอไอเอสสมัครสะสม AIS Points จำนวน 19 ล้านเลขหมาย และมียอดการแลกสิทธิพิเศษจำนวน 50 ล้านสิทธิต่อปี เพิ่มขึ้น 4% จากปีก่อน

3. โปรแกรมสิทธิพิเศษ “เอไอเอส เซเรเนด” เป็นโปรแกรมสำหรับลูกค้าที่มียอดการใช้งานสูงรวมถึงมีระยะเวลาใช้บริการเอไอเอสนานตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมุ่งเน้นส่งมอบงานบริการเหนือระดับจากแนวคิด Always Exclusive, Always on Top ทั้งนี้ เซเรเนดเป็นโปรแกรมที่เอไอเอสดำเนินมาอย่างต่อเนื่องตลอด 17 ปี โดยจัดสิทธิพิเศษตามไลฟ์สไตล์ลูกค้า ได้แก่ 1. กลุ่มประสบการณ์พิเศษ (Serenade Club, บริการผู้ช่วยส่วนตัว, บริการจองรถ, สิทธิพิเศษที่สนามบิน) 2. กลุ่มดิจิทัลไลฟ์ (ส่วนลดสมาร์ตโฟน, แท็บเล็ต) 3. กลุ่มกิจกรรมสร้างพลังและแรงบันดาลใจ (กิจกรรมบันเทิง อาทิ คอนเสิร์ตละครเวที, กิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจเพื่อต่อยอดเชิงธุรกิจ) 4. กลุ่มประสบการณ์ใหม่ (ประสบการณ์ท่องเที่ยวและร้านอาหาร) ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าเซเรเนดจำนวน 5.9 ล้านรายได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ด้วยสถานการณ์โควิด-19 เอไอเอสจึงได้ขยายสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าเซเรเนดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่ สิทธิพิเศษ Food Delivery, สิทธิพิเศษในบริการด้านสุขภาพ เช่น บริการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine), ส่วนลดร้านขายยา, ประกันแพ้วัดชันโควิด-19 และสิทธิพิเศษในการซื้อโทรศัพท์มือถือแท็บเล็ต หรือแท็บเล็ตในราคาพิเศษผ่านช่องทางออนไลน์ของเอไอเอส เป็นต้น

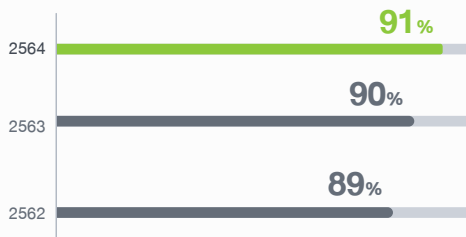


4. **การวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก** ด้วยเครื่องมือด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า หรือ Customer Value Management (CVM) เพื่อใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการแบบเฉพาะบุคคล การดูแลรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพ รวมถึงการนำเสนอสินค้าที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าเพิ่มเติม

5. **การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า** โดยดำเนินการผ่านหลายช่องทาง เช่น การประเมินผ่านทางโทรศัพท์ การให้คะแนนความพึงพอใจผ่านหน้าร้าน หรือการสอบถามผ่านการจ้างบริษัทภายนอก โดยมีการประเมินตั้งแต่คุณภาพงานบริการของเอไอเอสช็อป ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การทำรายการผ่านตู้อัตโนมัติ รวมถึงการประเมินโดยวัดอัตราการบอกต่อของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง



ผลความพึงพอใจของลูกค้า



การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

✓ คลื่นความถี่

ปัจจุบันเอไอเอสใช้งานคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 1450 เมกะเฮิรตซ์ (2x75 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 1300 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 1420 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับทีโอที โดยมีบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด (AWN) หรือ “เอดับบลิวเอ็น” ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ได้รับสิทธิในการดำเนินงาน

โดยรายละเอียดของคลื่นความถี่ทั้งหมดจะระบุไว้ในหัวข้อทรัพย์สินที่ประกอบธุรกิจ หน้า 41

การจัดหาอุปกรณ์โครงข่าย

เอไอเอสมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโดยกระจายการสั่งซื้อเพื่อไม่พึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่งเท่านั้น (Multi-vendor Policy) ทำให้เอไอเอสและผู้ผลิตสามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการให้สอดคล้องกัน และช่วยลดความเสี่ยงในการจัดหาและส่งมอบอุปกรณ์ได้ในเวลาที่กำหนด

ในการคัดเลือกผู้ผลิตอุปกรณ์ บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อประเมินความเหมาะสมโดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกหลายประการ เช่น ด้านต้นทุนในการลงทุนและการดำเนินงาน การประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค และแผนงานการพัฒนาเทคโนโลยีของผู้ผลิต

เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสจะสามารถดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว เอไอเอสเลือกใช้อุปกรณ์เครือข่ายจากผู้ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคมชั้นนำ เช่น Huawei, Nokia และ ZTE เป็นยี่ห้อหลัก และยังมีอุปกรณ์ส่วนอื่น ๆ ในโครงข่ายที่เลือกจากซัพพลายเออร์อื่น เช่น CISCO และ Juniper เป็นต้น

การจัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์อื่น ๆ และบริการด้านดิจิทัล

เอไอเอสจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หลากหลายทั้งคุณภาพและราคาเพื่อสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลาย โดยแบรนด์ส่วนใหญ่ที่จัดจำหน่ายเป็นแบรนด์ที่ได้รับความนิยมสูงในตลาด ได้แก่ iPhone, Vivo, Oppo, Samsung, Realme, Huawei, Xiaomi เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจัดจำหน่ายสินค้าไอทีอื่น ๆ อาทิ แท็บเล็ต และอุปกรณ์เสริม เพื่อตอบสนองการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลผ่านอุปกรณ์อื่น ๆ และรองรับไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ ของลูกค้า และเพื่อตอบสนองความต้องการอุปกรณ์สื่อสารสำหรับการทำงานจากที่บ้าน (Work-from-home) หรือเรียนจากที่บ้าน (Learn-from-home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ทั้งนี้ การจัดหาสินค้าทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และสินค้าไอที บริษัทได้ร่วมมือกับผู้ผลิตแบรนด์ชั้นนำเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยในปีที่ผ่านมาได้เริ่มจัดหาและนำเสนอโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งรองรับเทคโนโลยี 5G ในระดับราคาที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น อาทิ แบรนด์ RUIO รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์พิเศษ เช่น AIS VR4K รองรับการใช้งาน

AIS 5G Play VR เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ชื่นชอบในการรับชมคอนเทนต์ที่หลากหลาย ความคมชัดระดับ 4K เพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดบริการ 5G ของเอไอเอส และเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีทางการสื่อสารบนเครือข่ายของเอไอเอสได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

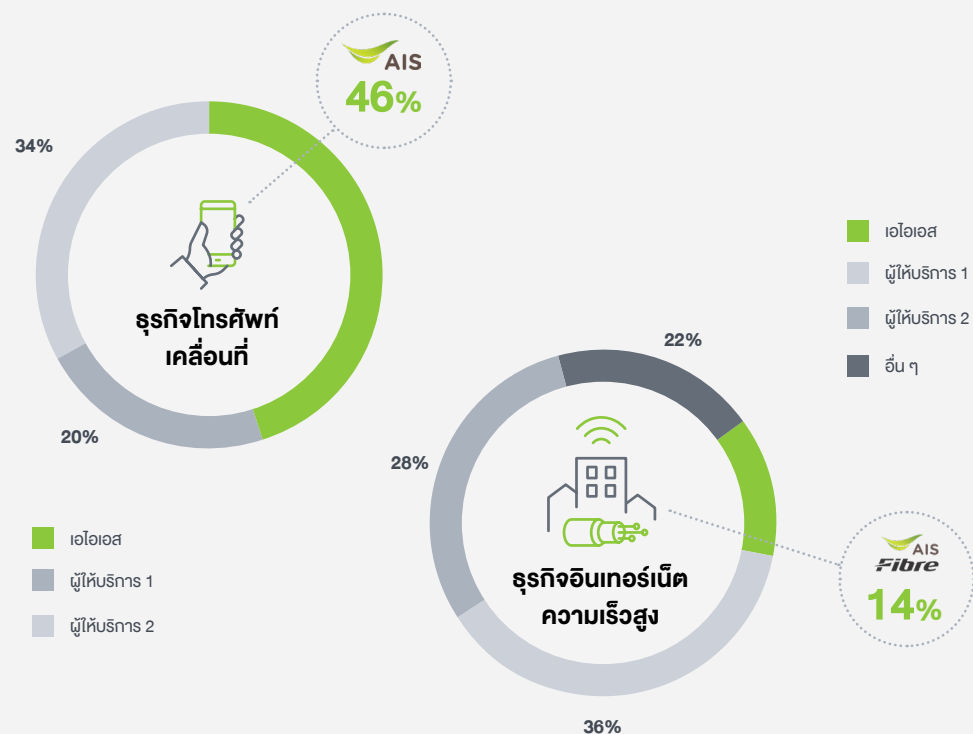
✓

- ไม่มี -

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2564 และแนวโน้มในปี 2565



ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันในปี 2564



ส่วนแบ่งตลาดผู้ใช้บริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่
และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มฟื้นตัว ท่ามกลางการแข่งขันด้านราคา

สภาวะเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมหลายหลากจากการจำกัดกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการใช้จ่ายของผู้บริโภคที่ชะลอตัว อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่จัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบไม่มากนักจากสถานการณ์ดังกล่าวเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น เนื่องจากเป็นบริการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค โดยในปี 2564 แม้ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องเจอกับความท้าทายตั้งแต่ช่วงต้นปีจนถึงช่วงไตรมาสที่ 3 แต่รายได้รวมของอุตสาหกรรมยังคงมีมูลค่ารวม 320,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 2 อันเป็นผลจากมาตรการภาครัฐในการกระตุ้นเศรษฐกิจและการใช้จ่ายผู้บริโภค ประกอบกับในช่วงไตรมาสที่ 4 รัฐบาลเริ่มผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็น 96 ล้านราย หรือขยายตัวร้อยละ 6 จากปีก่อน อย่างไรก็ตาม ด้วยกำลังซื้อที่อ่อนตัว ทำให้ผู้ใช้บริการยังคงเน้นการแข่งขันด้านราคาเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายส่วนแบ่งการตลาดโดยนำเสนอแพ็คเกจการใช้งานข้อมูลแบบไม่จำกัด (unlimited data plan) ในอัตราค่าบริการต่ำ ทั้งใน

ตลาดผู้ใช้บริการระบบรายเดือนและผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน จึงเป็นปัจจัยกดดันภาพรวมรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของอุตสาหกรรมให้ลดลง

การให้บริการและพัฒนาขยายโครงข่าย 5G เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในทุกภาคส่วน

ในปี 2564 ผู้ให้บริการมุ่งเน้นสร้างการรับรู้เรื่องเทคโนโลยี 5G และขยายโครงข่ายในพื้นที่สำคัญที่มีความต้องการของผู้บริโภคสูง เช่น พื้นที่ตัวเมืองใน 77 จังหวัด และพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) โดยในปีนี้มีเริ่มมีผู้ใช้บริการ 5G โดยรวมแล้วกว่า 4 ล้านราย จากปัจจัยความต้องการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ที่มีความเร็วสูง ตลอดจนการทยอยเปิดตัวโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ ที่รองรับเทคโนโลยี 5G ในราคาที่เข้าถึงง่ายขึ้น และการพัฒนาบริการในรูปแบบประสบการณ์ที่สมจริง AR และ VR (Augmented Reality and Virtual Reality) เพื่อมอบประสบการณ์เหนือระดับจากเทคโนโลยี 5G แก่ลูกค้า นอกจากนี้ กลุ่มลูกค้าองค์กร (B2B) มีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยี 5G มาพัฒนาใช้งานในหลากหลายกลุ่มอุตสาหกรรม เช่น การผลิตและโรงงาน (Smart Manufacturing & Smart Factory) อสังหาริมทรัพย์ (Smart Property) และการขนส่งโลจิสติกส์ (Smart Transportation & Logistics)

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงเติบโตอย่างแข็งแกร่งจากความต้องการของผู้บริโภคในการทำงานและเรียนจากที่บ้าน

ในปีที่ผ่านมา ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีรายได้เติบโตกว่าร้อยละ 13 และมีอัตราการเข้าถึงร้อยละ 57 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมดในประเทศไทย ตามความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากพฤติกรรมและการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนมาเป็นการทำงานและเรียนจากที่บ้าน อย่างไรก็ตาม สภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผลักดันให้ผู้ให้บริการยังคงเสนอขายแพ็คเกจระดับราคาต่ำเริ่มต้นที่ประมาณ 400 บาทต่อเดือน และยังมีบริการออกแพ็คเกจเสนอส่วนลดแก่ลูกค้าใหม่ หรือลูกค้าที่ย้ายค่ายอินเทอร์เน็ตบ้าน ส่งผลให้ภาพรวมรายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อเดือน (ARPU) ของอุตสาหกรรมลดลงจากปีที่แล้ว นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต่างมุ่งเน้นไปที่การต่อยอดการบริการด้านคอนเทนต์ บริการเสริม และการผูกสัญญาการให้บริการระยะยาว 24 เดือน เพื่อรักษาลูกค้ารวมถึงให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า อาทิ การรับประกันคุณภาพการบริการภายใน 24 ชั่วโมง และการดำเนินการติดตั้งภายใน 24 ชั่วโมง

ขยายโอกาสสู่ธุรกิจดิจิทัลอื่น ๆ ทั้งสำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร

ปัจจุบัน ธุรกิจการให้บริการลูกค้าองค์กรมีการเติบโตสูง ธุรกิจขนาดเล็กไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ต่างปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น อันเป็นโอกาสในการสร้างรายได้เพิ่มจากบริการด้านคลาวด์ บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security) งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) เนื่องจากบริการเหล่านี้มีคู่ค้าระดับโลกจากต่างประเทศพร้อมร่วมเป็นพันธมิตรเพื่อเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย จึงเป็นโอกาสให้ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมที่มีฐานลูกค้าอยู่แล้วสามารถสร้างความร่วมมือเพื่อผลักดันเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้าสู่กลุ่มธุรกิจลูกค้าองค์กรได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีโอกาส

ลงทุนและขยายผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อรองรับการปรับตัวของผู้บริโภคเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ที่ผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น บริการด้านการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นต้น

แนวโน้มในปี 2565

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มฟื้นตัวตามภาวะเศรษฐกิจและการเปิดประเทศ

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องในปี 2565 หลังการคลายมาตรการต่าง ๆ โดยในเดือนธันวาคม 2564 ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดการณ์อัตราผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของปี 2565 จะเติบโตที่ประมาณร้อยละ 3.4 จากการเปิดประเทศให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเข้าประเทศได้โดยไม่ต้องกักตัว ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2564 คาดว่ามาตรการดังกล่าวจะส่งผลเชิงบวกต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยซึ่งเป็นส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบกับผู้บริโภคเริ่มคลายความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์โควิดในประเทศไทย จากการที่จำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเริ่มมีแนวโน้มลดลงตั้งแต่ช่วงปลายปี 2564 รวมถึงอัตราการฉีดวัคซีนที่เพิ่มขึ้น ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกลับมาฟื้นตัว ปัจจัยดังกล่าวจึงน่าจะมีส่วนช่วยผลักดันรายได้ของกลุ่มอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวม

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังมีความไม่แน่นอนจากการกลายพันธุ์ของโควิดสายพันธุ์ใหม่ ซึ่งเป็นแรงกดดันต่อเศรษฐกิจและกำลังซื้อภายในประเทศ สภาวะการแข่งขันด้านราคาจึงอาจเป็นสิ่งที่ท้าทายและอาจได้รับแรงกดดันด้วยกำลังซื้อของผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากผู้บริโภคย่อมพยายามมองหาอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าที่สุด

เทคโนโลยี 5G มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง ทั้งด้านการขยายโครงข่ายและแพ็คเกจบริการ 5G

ในปี 2565 การเข้าถึงเทคโนโลยี 5G คาดว่าจะขยายไปสู่กลุ่มลูกค้าระดับกลางมากขึ้น โดยจะมีมือถือรุ่นที่รองรับเทคโนโลยี 5G ออกสู่ตลาดมากขึ้นในระดับราคาที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้ตลาดผู้ใช้บริการ 5G มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ผู้ให้บริการน่าจะใช้กลยุทธ์ออกแพ็คเกจบริการ 5G ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าระดับกลางมากขึ้น อันจะส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อเดือน (ARPU) ในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ 5G ปรับตัวเพิ่มขึ้น

นอกจากกลุ่มลูกค้าทั่วไปแล้ว เทคโนโลยี 5G จะทวีความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของกลุ่มลูกค้าองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านการแพทย์ อุตสาหกรรมเกษตร พลังงาน การผลิตให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะเป็นการขยายโอกาสเชิงพาณิชย์ของบริการ 5G สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ขณะที่ผู้ให้บริการ 5G มีแนวโน้มที่จะออกโซลูชันและบริการ 5G ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาทิ 5G Private network, 5G MEC, 5G Network slicing

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงยังคงทิศทางการเติบโตต่อเนื่อง

ตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านในประเทศไทยยังคงแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ปัจจุบัน อัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้านต่อจำนวนครัวเรือนในประเทศไทย อยู่ที่ร้อยละ 57 แสดงให้เห็นถึงโอกาสการเติบโตโดยเฉพาะบริเวณพื้นที่รอบนอก ประกอบกับปัจจัยบวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับราคาเริ่มต้นของแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้านที่อยู่ในระดับเข้าถึงง่าย รวมถึงแนวโน้มการออกแพ็คเกจที่หลากหลายมากขึ้น อาทิ แพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้านร่วมกับสินค้าและบริการอื่น ๆ จำพวกอุปกรณ์ IoT (internet of things) และแพ็คเกจ

การให้บริการไฮโซลูชัน เช่น การควบคุมระบบความปลอดภัย และการควบคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตผู้บริโภคแบบใหม่ (New normal) รวมถึงการให้บริการโดยเน้นภาพลักษณ์การบริการที่ดีขึ้นเพื่อดึงดูดและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค น่าจะทำให้ธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านยังคงเติบโตอย่างแข็งแกร่งในปี 2565

สำหรับภาพรวมการแข่งขันด้านราคาในปีหน้าคาดว่าจะยังคงทรงตัวเมื่อเทียบกับปีก่อน โดยระดับราคาเริ่มต้นของแพ็คเกจจะอยู่ที่ 399 บาทต่อเดือน เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจและการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภคที่ยังอ่อนตัว ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะยังคงแข่งขันกันด้วยการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ อาทิ การนำเสนอแพ็คเกจด้วยสัญญาบริการระยะเวลา 24 เดือนในราคาที่เข้าถึงได้มากขึ้น รวมถึงการออกสินค้าที่มีความหลากหลายและการให้ส่วนลดที่สูงขึ้นเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ และป้องกันการสูญเสียฐานลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดในอุตสาหกรรมต่อไป

การขยายตัวของธุรกิจด้านคลาวด์และไอซีที

แนวโน้มภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ยังคงเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับนโยบายการทำงานที่บ้าน ทำให้พนักงานต้องเชื่อมต่ออุปกรณ์และโครงข่ายเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลขององค์กรเพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจคลาวด์ (Cloud) การบริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security) งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี (IT Solution Service) มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา และอีกปัจจัยที่หนุนการเติบโตของธุรกิจเหล่านี้ คือ การประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ส่งผลให้หลายองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลทาง

เทคโนโลยี และเร่งลงทุนในระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การผ่อนคลายมาตรการต่างๆ และการเปิดประเทศทำให้ธุรกิจต่างๆ กอปรฟื้นตัวและกลับมาดำเนินธุรกิจตามปกติหลังได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ในปี 2565 ผู้ให้บริการน่าจะยังคงมุ่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจเหล่านี้ โดยใช้กลยุทธ์จับมือเป็นพันธมิตรกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อต่อยอดการบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการมากขึ้น อันจะเป็นปัจจัยผลักดันให้ธุรกิจเหล่านี้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจในปี



ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในช่วงสองปีที่ผ่านมาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยเร่งให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงาน การเรียน และการดำเนินชีวิตประจำวัน ขณะที่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่กระบวนการดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาสินค้าและบริการที่มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

อุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยี 5G ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับเศรษฐกิจดิจิทัลที่นำไปสู่การสร้างสรรคสินค้าบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่เข้าถึงผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเชื่อมโยงสังคม และส่งเสริมภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้เติบโตและแข่งขันได้ในเวทีโลก การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุคดิจิทัลนี้ทำให้อไอเอสมุ่งขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายการเป็น “ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอัจฉริยะ” หรือ Cognitive Telco ด้วยเป้าหมายหลัก 3 ด้าน

1) เสริมความแข็งแกร่งในธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี 5G

เอไอเอสมุ่งเสริมความแข็งแกร่งของธุรกิจหลักในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการผลักดันตลาดเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยี 5G ด้วยการลงทุนพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมและการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ บนเทคโนโลยี 5G ให้เป็นโครงข่ายและระบบสารสนเทศอัจฉริยะ (Intelligent network & IT system) ที่ช่วยติดตามตรวจสอบ และตอบสนองต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้

ล่วงหน้า พร้อมระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถทำความเข้าใจ เรียนรู้ วิเคราะห์เชิงลึกและวางแผน (Data Analytic & Artificial Intelligence) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างและเหนือระดับ (Distinctive Customer Experience) แก่ลูกค้า ตลอดจนพัฒนาบริการใหม่ ๆ บนเทคโนโลยี 5G ที่เปี่ยมคุณภาพได้อย่างรวดเร็วเพื่อสร้างการเติบโตของรายได้

2) ขับเคลื่อนการเติบโตในธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านและกลุ่มธุรกิจลูกค้าองค์กร

เอไอเอสมุ่งขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบ้าน (Home Broadband) ด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์อย่างต่อเนื่องในพื้นที่ที่ความเจริญขยายตัว โดยใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมมุ่งเน้นสร้างคุณภาพบริการที่เหนือกว่าด้วยเทคโนโลยี 5G เพื่อให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายแบบประจำที่ (Fixed Wireless Access: FWA) ที่สามารถขยายบริการอินเทอร์เน็ตบ้านให้ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ เปิดโอกาสให้อไอเอสขยายสู่บริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองการใช้ชีวิตในครอบครัวอย่างครบครัน อาทิ บริการสื่อบันเทิงภายในบ้าน บริการความปลอดภัยและระบบอัตโนมัติต่าง ๆ ภายในที่พักอาศัย

สำหรับกลุ่มธุรกิจลูกค้าประเภทองค์กร (Enterprise Business) เอไอเอสมุ่งเสริมสร้างบทบาทผู้ส่งเสริมและผลักดัน (Enabler and Accelerator) ให้เกิดการปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม โดยเน้นพัฒนาบริการด้านคลาวด์ ความปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยี 5G พร้อมผสานความร่วมมือ

กับผู้ให้บริการเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก ควบคู่กับการเสริมสร้างขีดความสามารถของเอไอเอสให้พร้อมเป็นแกนสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสู่องค์กรต่าง ๆ บนโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่แข็งแกร่ง เสถียร และปลอดภัย พร้อมบุคลากรที่เปี่ยมประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ

3) ลงทุนในธุรกิจดิจิทัลเพื่อเป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะยาว

นอกเหนือจากธุรกิจด้านโทรคมนาคมแล้ว เอไอเอสมีเป้าหมายที่จะผลักดันบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่สร้างมูลค่าเพิ่มและสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ผ่านการลงทุนและความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างแหล่งรายได้ใหม่ในระยะยาว เน้นการต่อยอดจากฐานลูกค้าปัจจุบันของเอไอเอส นำเสนอบริการดิจิทัลไลฟ์สไตล์ อาทิ บริการด้านการเงิน ไลฟ์สไตล์ และอื่น ๆ โดยจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน นำเสนอบริการหรือแพลตฟอร์มที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความหลากหลายตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้า อันจะเป็นโอกาสให้อไอเอสสร้างรายได้จากการให้บริการในหลากหลายรูปแบบ เช่น การสมัครสมาชิก ค่าธรรมเนียม ไปจนถึงรายได้จากการโฆษณาในอนาคต

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ



ในการประกอบธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์นั้น เอไอเอส มีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

- 1) สินทรัพย์ถาวร ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงาน บริการลูกค้า อาคารสำนักงาน ที่ดิน
- 2) ใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ โทรคมนาคม รวมถึงใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทต่าง ๆ
- 3) สิทธิการใช้ ได้แก่ การทำสัญญาเช่าพาณิชย์ทางธุรกิจกับทีโอที และการทำสัญญาเช่าพาณิชย์ทางธุรกิจกับ กสท.

โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 รายละเอียดของทรัพย์สินหลักที่มีสาระสำคัญ มีดังต่อไปนี้

1) สินทรัพย์ถาวร ของเอไอเอสและบริษัทย่อย

ประเภท/ลักษณะทรัพย์สิน	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ประมาณอายุการใช้งาน (ปี)	หน่วย: ล้านบาท
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	3 - 20	264,707
สินทรัพย์สิทธิการใช้	กลุ่มบริษัทมีกรรมสิทธิ์ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้	1 - 15	72,576
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	3-10	12,383
โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง	กลุ่มบริษัทเป็นเจ้าของ	-	8,164
สินทรัพย์อื่น ๆ	-	-	2,169
รวม	-	-	359,999
<u>หัก</u> ค่าเสื่อมราคาและรายการตัดบัญชีสะสม	-	-	(191,581)
รวม - สุทธิ	-	-	168,418

ทั้งนี้ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของเอไอเอสและบริษัทย่อยตามตารางข้างต้น ได้รวมสินทรัพย์ภายใต้สัญญาเช่าทางการเงินไว้ภายใต้สินทรัพย์สิทธิการใช้ โดยมีสัญญาที่สำคัญดังนี้

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

2) ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ

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

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทซึ่งรวมถึงบริษัทย่อย บริษัทร่วมทุน กิจการร่วมค้า ได้รับหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ และใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินธุรกิจด้านธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Money) ซึ่งรวมถึงการขายบัตรเติมเงินบนระบบเติมเงินและกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet)

สรุปใบอนุญาตให้ประกอบกิจการที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	ค่าธรรมเนียม	วันที่ได้รับใบอนุญาต	อายุใบอนุญาต	วันสิ้นสุดอายุใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2100 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x15 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากร ภายใน 2 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี	ชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราและระยะเวลาที่ กสทช. กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	7 ธ.ค. 2555	15 ปี	6 ธ.ค. 2570
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 2x10 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนประชากร ภายใน 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 ของจำนวนประชากร ภายใน 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 ของจำนวนประชากร ภายใน 4 ปี และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายใน 8 ปี		24 ก.ย. 2561	15 ปี	15 ก.ย. 2576

สรุปใบอนุญาตให้ประกอบกิจการที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท (ต่อ)

ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	ค่าธรรมเนียม	วันที่ได้รับใบอนุญาต	อายุใบอนุญาต	วันสิ้นสุดอายุใบอนุญาต
สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600 เมกะเฮิรตซ์ • ความกว้าง 100 เมกะเฮิรตซ์ • จัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคม ครอบคลุมพื้นที่เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนี้ (1) ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วยเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ไม่น้อยกว่า 50% ของพื้นที่ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต (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 ในปี 5-10	ชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามอัตราและระยะเวลาที่สทท.กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่	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

* วันรับใบอนุญาตอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับกำหนดการของสทท.

3) สิทธิการใช้

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับทีโอที

1. สัญญาการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

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

2. สัญญาเช่าเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

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

3. สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม

ผู้ทำสัญญา	ลักษณะสำคัญและเงื่อนไข	ผลประโยชน์ตอบแทน	อายุสัญญา	หมดอายุ
เอดับบลิวเอ็น	เป็นการใช้บริการเสาโทรคมนาคมจากทีโอทีและทีโอทีตกลงให้บริการพื้นที่และบริการบำรุงรักษาเสาโทรคมนาคมจากเอดับบลิวเอ็น	ชำระค่าตอบแทนตามจำนวนที่ใช้งานจริง โดยประมาณการเบื้องต้นรวมมูลค่าสุทธิตลอดอายุสัญญา ประมาณ 28,000 ล้านบาท	10 ปี	31 ส.ค. 2571

การทำสัญญาเชิงพาณิชย์ทางธุรกิจกับกสท.

สัญญาใช้บริการเสาโทรคมนาคม

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

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

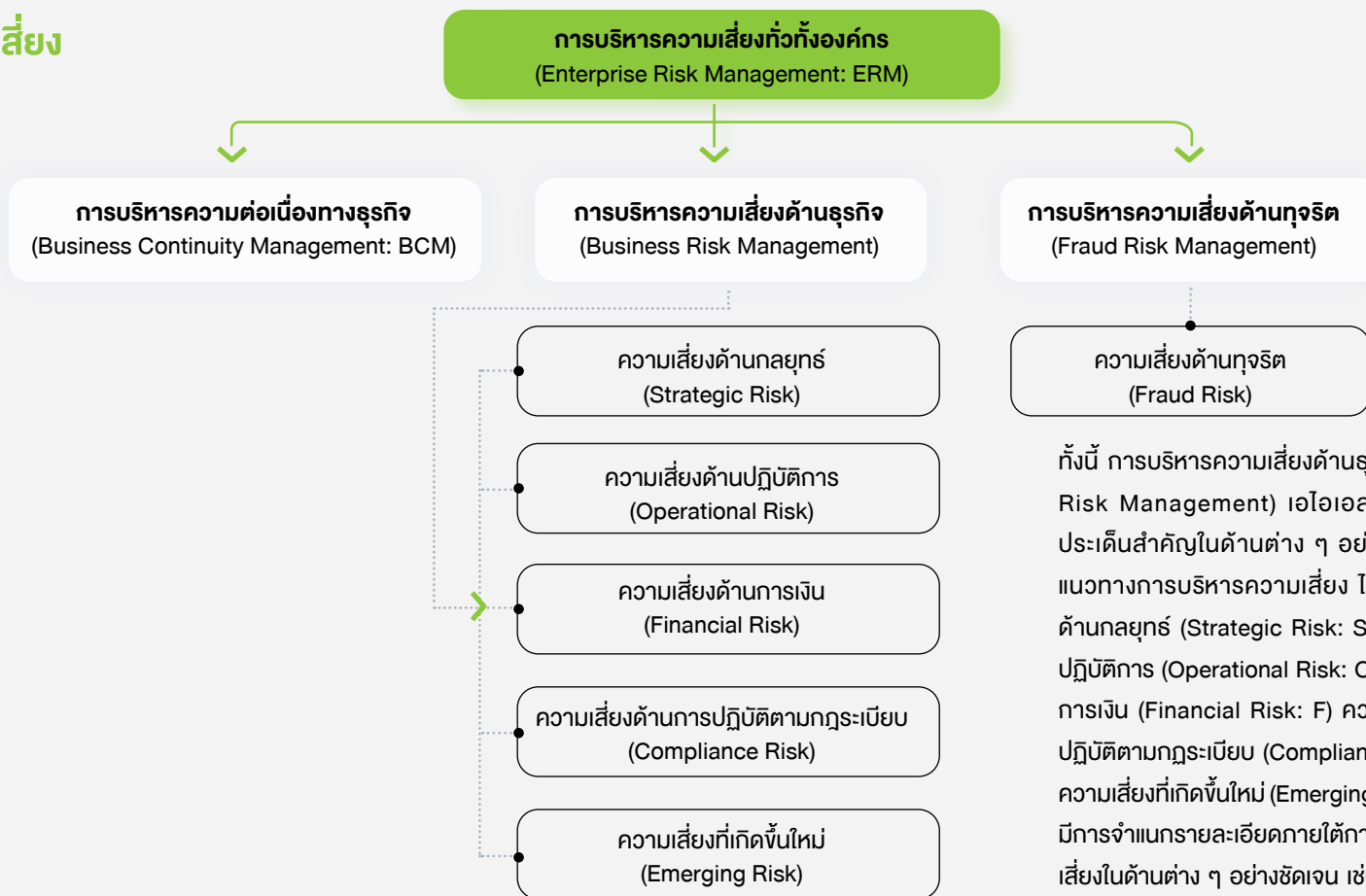


เอไอเอสมีการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของเอไอเอส และเพื่อประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์กับธุรกิจของเอไอเอส โดยมีการแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแต่ละแห่งเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้ต้องมีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และการประชุมผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง

การบริหารจัดการความเสี่ยง

นโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยง

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



ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจ (Business Risk Management) เอไอเอสมีการพิจารณาประเด็นสำคัญในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk: S) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk: O) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk: C) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) โดยบริษัทมีการจำแนกรายละเอียดภายใต้การพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Environment Social and Governance Risk) จัดเป็นหัวข้อสำคัญที่บริษัทจะพิจารณาภายใต้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมทั้งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) จะพิจารณาจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบในระยะยาวต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เป็นต้น

กรอบโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

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



1. การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

ในระดับองค์กร และหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการบริษัท และมีการทบทวนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

2. การระบุเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง

ที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น ความต้องการของลูกค้า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น

3. การประเมินระดับความเสี่ยง

โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง ได้แก่ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ร่วมกับโอกาสที่จะเกิดของความเสี่ยงนั้น ๆ และการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความเสี่ยงใด ๆ ที่อาจส่งผลต่ออีกความเสี่ยงหนึ่ง

4. การจัดลำดับความเสี่ยง

โดยพิจารณาจากความสำคัญของเหตุการณ์และปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อเป้าหมายมีความสำคัญและมีโอกาสทำให้องค์กรต้องเกิดความเสียหาย

5. การตอบสนองต่อความเสี่ยง

ตามแต่ละระดับของความเสี่ยงด้วยวิธีการที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับการจากการดำเนินการ

6. การกำหนดกิจกรรมควบคุม หรือแผนงาน

เพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

7. การติดตามและการรายงานความเสี่ยง

กำหนดให้มีการดำเนินงานตามกิจกรรมควบคุมที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และมีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ

บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส



คณะกรรมการบริษัท

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

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้สนับสนุนการกำกับดูแลความเสี่ยงของบริษัทในภาพรวมเพื่อให้เป็นไปตามกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมทั้งทำหน้าที่สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานและระบบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กำกับให้ฝ่ายจัดการมีการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน รวมทั้งติดตามสถานะความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงานและมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีการประชุมเป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงใหม่ ประเมินระดับความเสี่ยง พร้อมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์จากผลกระทบของความเสี่ยงแต่ละเรื่อง ทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้ระบุไว้แล้ว และติดตามความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ และผลสำเร็จของตัววัดผลที่เชื่อถือได้จากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management Unit)

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงาน ในการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกรอบ ที่กำหนด ประสานงานให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงมีความเชื่อมโยง กับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งจัดทำและนำเสนอแผนงานของ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee: RMC) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) อีกทั้ง เป็นเจ้าของความเสี่ยงที่แท้จริง (Ultimate Risk Owner) ของประเด็น ความเสี่ยงทั้งหมดของบริษัท รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหาร ความเสี่ยงภายในบริษัท

ผู้บริหารสายงาน

ผู้บริหารสายงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหาร ความเสี่ยง รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานภายในสายงานมีความเข้าใจกระบวนการ บริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยง ภายในหน่วยงานตามกรอบที่บริษัทกำหนด พร้อมนำเสนอข้อมูลให้หน่วย งานบริหารความเสี่ยง รวมทั้ง จัดการระบบควบคุมภายใน เพื่อจัดการ ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

พนักงาน

พนักงานมีหน้าที่ในการเรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการบริหาร ความเสี่ยง โดยนำนโยบายและกรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยง ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำวัน

การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต

เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต เพื่อป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและบริหารจัดการประเด็นเรื่องทุจริต โดย นโยบายฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง จากการทุจริตไว้ 3 ด้าน คือ

- 1. การป้องกัน** เป็นการระบุ ประเมิน ทบทวนและตอบสนองต่อการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและสื่อสารให้พนักงานทุกระดับชั้นตระหนัก ถึงปัญหาและความสำคัญของการรายงานเหตุทุจริต การฉ้อโกงและ การประพฤติมิชอบ
- 2. การตรวจสอบ** เป็นการตรวจและสอบสวนการประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตใด ๆ หรือเหตุที่อันควรสงสัยว่าจะเกี่ยวข้องกับกรณี ดังกล่าว
- 3. การตอบสนอง** เป็นการดำเนินการกระบวนการสอบสวนรวมถึง กระบวนการลงโทษ

ทั้งนี้ เอไอเอสมีเป้าหมายสำคัญ คือ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงตระหนักถึงความเสี่ยงของการเกิดการทุจริต รวมถึงการแจ้งเตือน เหตุต่าง ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตในทันที และให้ความร่วมมือ ในการสอบสวนเรื่องทุจริตอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เอไอเอสได้มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Committee: FRMC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและขั้นตอน การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริต รวมถึงสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต เพื่อทำการบริหารและควบคุม ความเสี่ยงด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ

การสร้างวัฒนธรรมเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

นอกเหนือจากการกำหนดกรอบการแนวทางการบริหารความเสี่ยง ทั่วทั้งองค์กรและบทบาทหน้าที่ของพนักงานทุกระดับแล้ว เอไอเอสยังมุ่ง ส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความ ตระหนักและความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของความเสี่ยงต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นโดยเอไอเอส ดำเนินมาตรการเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง ทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

- ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง และขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยง โดยเผยแพร่ผ่านอินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และกระบวนการ บริหารความเสี่ยงได้
- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและระดับสายงาน ครอบคลุมถึงกระบวนการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ที่มีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงในระดับสายงาน ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในการให้ความรู้ และ ลงมือปฏิบัติ
- เน้นย้ำและให้ความสำคัญการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยง ควบคู่กับการจัดทำแผนกลยุทธ์ กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานมีการวางแผน กลยุทธ์ใหม่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องวิเคราะห์ถึงประเด็นความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมใดๆ และรายงานต่อผู้บริหาร สายงาน เพื่อระบุแนวทางการป้องกันหรือลดความเสี่ยงนั้นให้อยู่ ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ แผนกลยุทธ์นั้นได้ รวมถึงผนวกเรื่องการจัดการความเสี่ยงอยู่ใน กระบวนการพิจารณาอนุมัติแผนธุรกิจและการประเมินผลปฏิบัติงาน

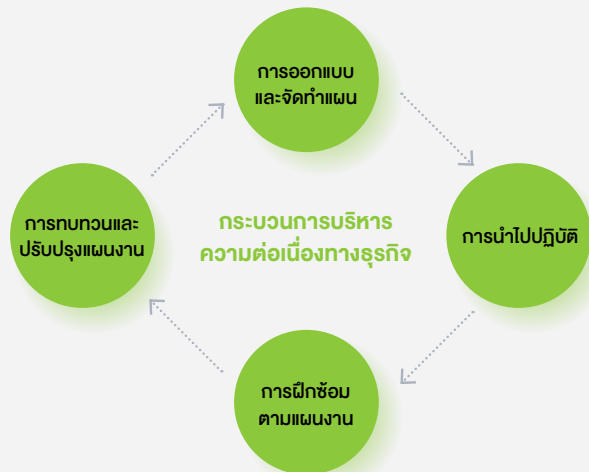
- พัฒนาการบริหารความเสี่ยงเข้ากับกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการใหม่ของบริษัท โดยในขั้นตอนของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เจ้าของโครงการจะต้องระบุปัจจัยความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติโครงการ ตัวอย่างปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน, ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- สื่อสารผ่านการจัดงานประกาศผลประกอบการทุกครึ่งปี เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ตรงกันและรับทราบทิศทางและอุปสรรค/ความท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะสั้นและระยะยาว
- ส่งเสริมให้กรรมการ และผู้บริหารได้เข้าอบรมและพัฒนาความรู้ใน หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรม การฝึกอบรม และเชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายพิเศษ เป็นต้น
- จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) เพื่อให้ความรู้เรื่องหลักการบริหารความเสี่ยงกับพนักงานทุกระดับ ผ่านทางแอปพลิเคชันของบริษัท (LearnDi) ซึ่งพนักงานสามารถเข้าเรียนได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

เอไอเอสนำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากลทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เพื่อเตรียมการรับมือหากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น กรณีที่เกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่าง ๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุม ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากร ซึ่งครอบคลุม

ถึงกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Process) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบริษัทต่างๆ ในกลุ่มเอไอเอส และบริษัทในเครือ โดยกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และให้มีคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน มีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงกำกับดูแลให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างถูกต้องเหมาะสม และกันต่อสถานการณ์ เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก ดังนี้



1. การออกแบบและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ: นำเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของกระบวนการธุรกิจหลัก มาออกแบบและจัดทำแผนความต่อเนื่องทาง

ธุรกิจที่สามารถรองรับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ประกอบกับการพิจารณาความเสี่ยงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อระบุบริการหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญและผลกระทบจากการหยุดชะงักของบริการหรือกระบวนการดังกล่าว รวมถึงกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

2. การนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ: นำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อนุมัติแล้วไปดำเนินการตามที่ระบุในแผนงานและสื่อสารแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจพร้อมทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เพียงพอ
3. การซ้อมแผน และทำให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นปัจจุบัน: จัดการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทำการปรับปรุงแผนงานให้เป็นปัจจุบัน และรายงานผลการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อผู้บังคับบัญชาผู้รับผิดชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ ให้รับทราบ
4. การทบทวน และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ: การปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในเวลานั้น

ภาพรวมการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- เอไอเอสดำเนินกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยครอบคลุมตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระบบงานสำคัญต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของภัยคุกคามต่าง ๆ ที่อาจจะ

เกิดขึ้น ทั้งในแง่ของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ และผลกระทบหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น เพื่อดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับองค์กร เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติที่อาจส่งผลกระทบต่ออาคารสำนักงาน หรือความสูญเสีย เสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส

- **การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับหน่วยงาน** จากการประเมินผลกระทบทางธุรกิจหากไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงานได้ เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสำหรับกระบวนการธุรกิจที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้า

- **การจัดทำแผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** เพื่อรวบรวมกลยุทธ์และขั้นตอนในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้บริการหลักที่สำคัญของเอไอเอสสามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนดเวลาและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

- **การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical Business Processes)** ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการหลัก (Critical Services) และถือเป็นความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการดำเนินธุรกิจ เช่น การจัดทำแผนการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อม และการทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา และเป้าหมายในปี 2565

ด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 22301:2012) ในธุรกิจบริการคลาวด์ (Cloud Service) และบริการจัดสรรพื้นที่สำหรับการจัดวางหรือติดตั้งเซิร์ฟเวอร์ (Co-Location) ในฐานะที่บริษัทได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับเหตุการณ์หรือภัยพิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดการบริหารความยั่งยืน (Sustainable Development) ขององค์กรได้อย่างแท้จริง นอกเหนือจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการฝึกซ้อมแบบจำลองสถานการณ์ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2564 มีการฝึกซ้อมตามสถานการณ์การเกิดภัยคุกคามโจมตีด้วยมัลแวร์ (Malware) และมีผลกระทบลุกลามไปสู่ศูนย์จัดเก็บข้อมูลหลักของบริษัทที่จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการบางประเภท โดยที่เอไอเอสได้เตรียมแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะทำให้อเอไอเอสสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity plan) ที่ได้กำหนดไว้

ด้านระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เอไอเอสมีการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงและมีการรายงานผลประจำทุกไตรมาส ตลอดจนให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการนำเสนอข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของกระบวนการทางธุรกิจต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งกระจายข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นหรือข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถดำเนินการบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับกรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) ให้แก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีความทันสมัยและเหมาะสมกับปัจจุบัน

โดยในปี 2565 บริษัทมีเป้าหมายที่จะประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานสากล COSO ERM 2017: Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance สำหรับการดำเนินการด้านการบริหารและจัดการความเสี่ยง สำหรับทุกหน่วยงานภายในบริษัท ส่วนด้านระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ บริษัทมีเป้าหมายที่จะประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานสากล ISO 22301:2012 ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อประสบกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ปัจจัยเสี่ยง

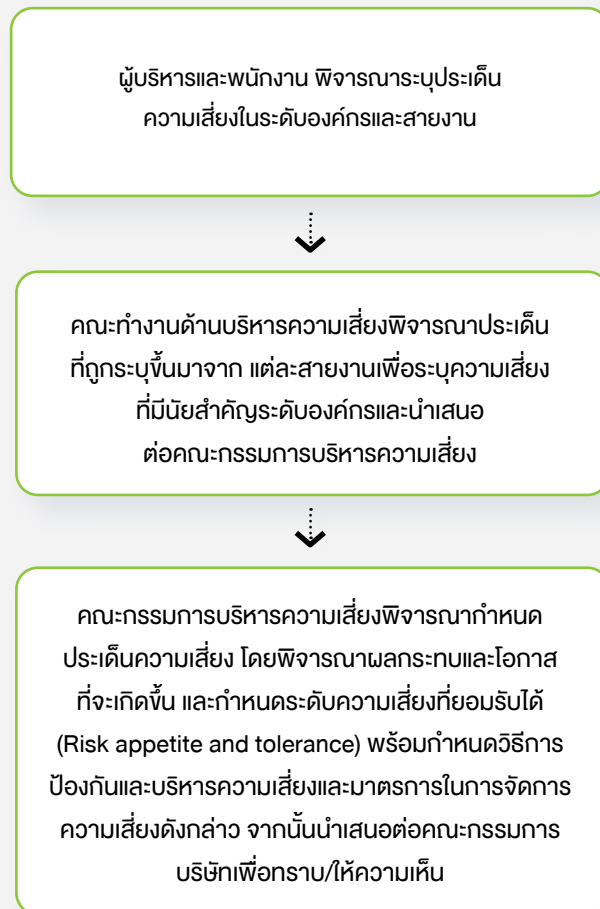


เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายใน และภายนอก

โดยมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม หรือ อาจทำให้สูญเสียโอกาสที่สำคัญทางธุรกิจ จากหลาย ๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจ เช่น บุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ
2. เหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สถานการณ์ใด ๆ ที่เป็นมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้อิเอสไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึง อุทกภัย การเกิดไฟป่า ภัยธรรมชาติ หรือ โรคระบาดต่าง ๆ
3. เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
4. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีนัยสำคัญ
5. สาเหตุที่นำไปสู่เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเอไอเอส และบริษัทในกลุ่ม
6. โครงการหรือสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่เอไอเอสต้องการพัฒนาขึ้น
7. โอกาสที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบัน

กระบวนการกำหนดและพิจารณาปัจจัยเสี่ยง



ปัจจัยเสี่ยงที่เป็นความเสี่ยงต่อเนื่องและปัจจัยเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปสามารถจำแนกเป็นความเสี่ยงดังนี้

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ กฎ ระเบียบข้อบังคับ ของหน่วยงานกำกับดูแล

เอไอเอสประกอบกิจการภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กสทช. ซึ่ง มีบทบาทหน้าที่ในฐานะองค์กรผู้กำกับดูแลการ ประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ การออกหรือการ เปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับในบางกรณีของหน่วยงาน ภาครัฐ อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ทำให้ความสามารถ ในการทำกำไรของบริษัทลดลง และ/หรือ ต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น

ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ภาครัฐที่กำกับดูแลโดยตรง ซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามการออกและ เปลี่ยนแปลงกฎระเบียบอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานและประสาน งานกับผู้บริหารและหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ อย่างทันทั่วถึงและพร้อมต่อการตอบสนอง รวมถึงการประสานงาน กับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ได้รับข้อมูลผลกระทบ จากการออกกฎระเบียบต่อการดำเนินธุรกิจ ในกรณีที่กฎระเบียบ ที่จะประกาศเพื่อใช้บังคับในอนาคตและอาจกระทบสิทธิของกลุ่ม เอไอเอส เอไอเอสจะส่งตัวแทนเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็น อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในกรณีที่เห็นว่ากฎระเบียบนั้น ๆ กระบสิทธิ และ ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม อาจจะพิจารณาฟ้องร้องเพื่อให้ เพิกถอนการประกาศใช้ ตลอดจนเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลง ระดับความเสี่ยงจากปี 2563
การดำเนินธุรกิจ รายได้และ ต้นทุน และภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อพิพาทกับหน่วยงานรัฐ

ในอดีตเอไอเอสประกอบกิจการให้บริการโทรคมนาคมภายใต้สัญญาอนุญาตหรือสัมปทานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีข้อกำหนดให้ต้องโอนทรัพย์สินที่ได้ลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบกิจการให้แก่รัฐ ภายใต้อำนาจของคณะกรรมการกำกับกิจการโทรคมนาคม โดยเอไอเอสได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวมาโดยตลอดจนบางส่วนแบ่งรายได้ตามอัตราที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาเอไอเอสมีข้อพิพาทหลายคดีอันเกิดจากการตีความข้อสัญญาที่ไม่ตรงกัน เช่น เรื่องส่วนแบ่งรายได้ เป็นต้น รวมทั้งในบางกรณี กสทช. ได้ออกประกาศ ระเบียบ บัญชีหรือคำสั่งที่ส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจหรือมีปัญหาในการปฏิบัติ ที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ หรือส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจและ/หรือรายได้ของบริษัท และ/หรือต้นทุนในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งในหลายกรณีเอไอเอสได้ใช้สิทธิฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้พิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินการต่าง ๆ ของ กสทช. (ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ตามรายงานหัวข้อ ข้อพิพาททางกฎหมาย)

เอไอเอสมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริษัทในฐานะคู่สัญญาได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาที่เกี่ยวข้อง หากมีประเด็นข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ก็จะดำเนินการเจรจาหาข้อยุติโดยเร็ว ซึ่งหากไม่ประสบผล ข้อพิพาทนี้จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยคณะอนุญาโตตุลาการตามที่กำหนดไว้ในสัญญาฯ ตลอดจนศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อพิจารณาตัดสินให้เป็นที่ยุติต่อไป

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
ฐานะการเงินและภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

1. ความเสี่ยงจากตลาดที่อิ่มตัวและการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง

ด้วยสภาวะตลาดโทรคมนาคมโดยเฉพาะในส่วนธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีอัตราการเข้าถึงประชากรที่ค่อนข้างสูง ทำให้อัตราการเติบโตจากจำนวนลูกค้ามีจำกัดหรือเรียกได้ว่าอิ่มตัว ส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านราคาอย่างต่อเนื่องเพื่อแย่งชิงลูกค้า และส่วนแบ่งการตลาด ผ่านการเสนอโปรโมชั่นที่หลากหลาย โดยเฉพาะอัตราค่าบริการในรูปแบบที่ลูกค้าเหมาะสมและสามารถใช้งานได้แบบไม่จำกัด (Unlimited data package) และให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ ส่งผลให้จำกัดโอกาสในการสร้างรายได้เพิ่ม ในขณะที่ผู้ใช้บริการยังคงต้องลงทุนในโครงข่ายเพื่อให้บริการมีคุณภาพที่ดี ทำให้อัตราผลตอบแทนลดลง

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- พัฒนาเข้าสู่เทคโนโลยีใหม่อย่าง 5G ซึ่งเปิดโอกาสให้มีสินค้าบริการที่แตกต่างและหลากหลายกว่าบริการ 4G มาก ทั้งในเชิงลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสร้างรายได้รูปแบบใหม่เพิ่มเติม
- ขยายธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และนำเสนอสินค้าที่ให้บริการรวมในแพ็คเกจเดียวทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน รวมถึงบริการเสริมอื่น ๆ (Fixed Mobile Convergence) ช่วยตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและสร้างความผูกพันกับสินค้าบริการของเอไอเอสเพิ่มขึ้น
- ผลักดันธุรกิจใหม่ในด้านดิจิทัล เพื่อนำเสนอบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในรูปแบบดิจิทัลให้กับลูกค้า เช่น บริการวิดีโอแพลตฟอร์ม บริการประกันภัย บริการด้านการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างแหล่งรายได้ใหม่

- พัฒนาคุณภาพของบริการหลังการขายและสิทธิประโยชน์เพื่อสร้างความแตกต่าง สร้างความผูกพันกับลูกค้า
- ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (Advanced Analytics Tools) เพื่อพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแบบเจาะจง (Personalized)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้ทางการเงิน ส่วนแบ่งการตลาด ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	โอกาสเกิดมีแนวโน้มสูงขึ้น

2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและบริการทดแทนที่อาจเกิดขึ้น

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันเอื้อให้เกิดสินค้าบริการในรูปแบบใหม่ ๆ จากผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่ทำธุรกิจต่างรูปแบบ มีการใช้ประโยชน์จากช่องทางดิจิทัลออนไลน์เข้าถึงลูกค้า มีรูปแบบการทำธุรกิจ (Business model) ที่มีโครงสร้างต้นทุนต่ำกว่าธุรกิจในรูปแบบเดิม ไม่ว่าจะเป็นบริการส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบข้อความ เสียง ภาพ เพลง บริการวิดีโอแพลตฟอร์ม หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Over the Top – OTT) ที่ไม่ต้องลงทุนโครงข่ายสัญญาณเองทำให้มีต้นทุนที่ต่ำกว่าในแง่ของการให้บริการ ซึ่งผู้บริโภคก็มีทางเลือกในการใช้บริการหรือรับชมบริการจาก OTT ได้หลากหลายโดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่ำ หรือบางส่วนสามารถใช้บริการได้ฟรีแต่ต้องรับชมโฆษณาหรือมีการให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่แพลตฟอร์ม ตลอดจนการเกิดขึ้นของสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่อาจจะสามารถทดแทนรูปแบบการให้บริการของบริษัทมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการ ด้วยลูกค้ามีทางเลือกกว้างขวางสำหรับบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ในโลกดิจิทัล และส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ต้องมีการลงทุนและพัฒนาด้านโครงข่ายตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาและนำเสนอสินค้าและบริการที่ยังสามารถสร้างรายได้และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ซึ่งบริษัทต้องปรับตัวต่อความท้าทายนี้เพื่อรักษาฐานลูกค้า สามารถสร้างการเติบโตของรายได้ และรักษาการเติบโตในระยะยาว

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี
- มุ่งเน้นลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะยาวให้กับบริษัท โดยเน้นการลงทุนในธุรกิจด้านดิจิทัลร่วมกับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมเฉพาะด้านที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น ธุรกิจคลาวด์, IoT, ธุรกิจด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security), ธุรกิจดิจิทัลที่เกี่ยวกับการเงิน (Digital finance) เป็นต้น
- พัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่ด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เช่น
 - นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ ในรูปแบบใหม่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า
 - เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเครื่องมือ Data Analytics เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

- พัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การเลือกใช้สินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ติดตั้งช่องทางการให้บริการผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า
- พัฒนาระบบโครงข่ายการให้บริการ ระบบการบริการลูกค้า และระบบสนับสนุนให้อยู่บนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คลาวด์เทคโนโลยี
- ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้พร้อมสำหรับการดำเนินการหรือสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัท
- ลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมโดยแสวงหาแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอกและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อวิจัยและพัฒนาวัตกรรม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้ทางการเงิน, ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	ไม่เปลี่ยนแปลง

3. ความเสี่ยงในด้านความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการปรับตัวของธุรกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วร่วมกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ส่งผลให้บริษัทต้องพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและพนักงานในการคิดค้นและพัฒนาสินค้าบริการในรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองต่อสภาวะตลาดที่ไม่หยุดนิ่ง ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนากิจการหรือความสามารถของพนักงาน

ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทโลก บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และส่วนแบ่งการตลาด	ไม่เปลี่ยนแปลง

4. ความเสี่ยงจากการต้องพึ่งพาบุคคลภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

การขยายโครงข่ายโครงคมนาคมของเอไอเอสต้องอาศัยการจัดการห่วงโซ่อุปทานโครงข่ายและสถานีฐานจากผู้ขายหลักไม่กี่รายในตลาดโลก ซึ่งมีผู้ผลิตจากประเทศจีนและกลุ่มประเทศยุโรปเป็นหลัก โดยมากระบบโครงข่ายโครงคมนาคมมักจะใช้ผู้ผลิตเพียง 1-2 ราย เนื่องจากต้องอาศัยเทคโนโลยีเฉพาะด้านที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นที่ทั่วประเทศ รวมไปถึงการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ของสถานีฐาน ในช่วงสองถึงสามปีที่ผ่านมานโยบายและความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและประเทศสหรัฐอเมริกา มีความขัดแย้งและก่อความตึงเครียดมากขึ้น รวมถึงสถานการณ์การขาดแคลนชิปประมวลผล (Chipset) ทั่วโลก อันเนื่องมาจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้อาจมีความเสี่ยงจากการที่ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่าย ไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามที่ตกลงไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การขยายโครงข่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- กำหนดนโยบายการจัดซื้อ/จัดจ้าง จากผู้ขาย/ผู้ให้บริการแบบ Multi-vendor สำหรับอุปกรณ์และการบริการที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพึ่งพาผู้ขาย/ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งเป็นหลัก
- จัดเตรียมรายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการได้ หากผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้
- ควบคุมปริมาณอุปกรณ์สำรอง อะไหล่ และ/หรือ สินค้าคงคลังให้อยู่ปริมาณที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์/สินค้าหลักที่สำคัญ

- จัดทำสัญญาระยะยาว (Frame Contract) กับผู้ขาย/ผู้ให้บริการหลัก
- ศึกษาเทคโนโลยีรูปแบบใหม่เพื่อลดการพึ่งพาอุปกรณ์ชนิดใดชนิดหนึ่งเป็นหลัก

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้ทางการเงิน การหยุดชะงักทางธุรกิจและ/หรือภาพลักษณ์ชื่อเสียง	ไม่เปลี่ยนแปลง

5. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมือง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทได้ทั้งในเชิงของโอกาสและอุปสรรค เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทานภายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่มีผลกระทบต่อกำลังการซื้อของผู้บริโภคและภาคธุรกิจต่างๆ รวมถึงการจ้างงานและการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีผลต่อรายได้ของอุตสาหกรรมโครงข่าย ทำให้โดยปกติแล้วทิศทางและอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมโครงข่ายจะมีความสอดคล้องกับอัตราการเติบโตในเชิงเศรษฐกิจที่วัดโดยผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP)

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการใช้งานการสื่อสารโครงข่ายคมนาคมทั้งระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง รวมถึงบริการด้านการเชื่อมต่อค้าให้กับลูกค้าองค์กรธุรกิจ ถือเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของประชาชนและภาคธุรกิจ อีกทั้งอัตราค่าบริการโครงข่ายคมนาคมในปัจจุบันถือว่าอยู่ในระดับที่เข้าถึงได้ (Affordable price) ทำให้ผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจบริษัทได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองในระดับที่ยอมรับได้

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- มีสินค้าบริการที่หลากหลายระดับราคาและรูปแบบให้ผู้บริโภคเลือกได้ตามกำลังซื้อและการใช้งานที่หลากหลาย รวมถึงมีสินค้าบริการที่เจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะให้ตรงความต้องการ
- มีช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งช่องทางที่เป็นร้านค้าและช่องทางออนไลน์ รวมถึงตัวแทนจำหน่าย
- เสริมสินค้าบริการมูลค่าเพิ่มประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อการใช้งานที่หลากหลายของลูกค้า เช่น วิดีโอแพลตฟอร์มสำหรับการรับชมสื่อบันเทิง บริการประกันภัย การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้/ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

6. ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบการให้บริการโครงข่ายและระบบงานสำคัญ

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

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- สร้างระบบสำรองที่จำเป็นในบางส่วนเพื่อรองรับ (Redundancy and Backup) ระบบปฏิบัติงานหลักที่สำคัญและจำเป็นในการให้บริการลูกค้า
- มีระบบและกระบวนการติดตามตรวจสอบคุณภาพและการทำงานของโครงข่ายให้มีความเสถียรและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- มีแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบในส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง
- วางแผนเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ หรือภัยธรรมชาติ เช่น ดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณตามมาตรฐานการออกแบบ EIA-222C ให้สามารถรองรับความแรงลมในระดับที่สูงกว่าข้อมูลความแรงลมที่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย การยกความสูงของสถานีฐานโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงจากอุทกภัยร้ายแรงสุดในปี 2554 เป็นต้น
- กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM Policy) ทั้งระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน โดยให้มีการซักซ้อมและทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2012 Business Continuity Management System ในฐานะที่ได้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพพร้อมรับมือกับเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้ ภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินการไม่ได้ตามแผนงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง

7. ความเสี่ยงด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Risk of Data Privacy)

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

เอไอเอสมีแผนจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
ภาพลักษณ์ของบริษัท / บกปรับจากหน่วยงานกำกับดูแล	ไม่เปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านการเงิน

1. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอไอเอสมีรายรับและรายจ่ายบางส่วนในสกุลเงินต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) และจากการซื้ออุปกรณ์โครงข่ายต่าง ๆ ดังนั้นความผันผวนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

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

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้/ ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงจากการที่ไม่มีข้อกำหนดให้ต้องดำรงอัตราส่วนทางการเงิน

ตามเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ของบริษัท รวมถึงข้อกำหนดด้วยสิทธิของผู้ออกหุ้นกู้ และผู้ถือหุ้นที่มีได้มีข้อกำหนดเงื่อนไขทางการเงิน (Debt Covenant Ratio) ให้บริษัทต้องดำรง อาจเป็นผลให้บริษัทสามารถก่อหนี้ได้โดยไม่จำกัดและมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความระมัดระวังในการก่อหนี้โดยจะมีการศึกษาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปของการก่อหนี้เป็นไปเพื่อการลงทุนในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ โอกาสและการสร้างรายได้และกำไรเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว การวิเคราะห์และวางแผนกระแสเงินสดที่เหมาะสมและสมดุลในระยะยาว และความสามารถในการชำระหนี้ผูกพันทางการเงิน และการพิจารณาการกู้ยืมในวิธีและต้นทุนที่เหมาะสม โดยไม่กระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท บริษัทได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงมายาวนานโดยบริษัทจัดอันดับชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดย ณ สิ้นปี 2564 อันดับเครดิตของบริษัทอยู่ที่ระดับ AA+(tha) โดย ฟิชเชอร์ส ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการชำระดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ในเกณฑ์สูง และมีฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง บริษัทให้ความสำคัญในการรักษาอันดับความน่าเชื่อถือเพื่อประโยชน์ในการควบคุมต้นทุนทางการเงินให้อยู่ในระดับเหมาะสมและความแข็งแกร่งทางการเงินในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการรักษาระดับอัตราส่วนทางการเงินที่เป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาอันดับเครดิต เช่น อัตราส่วนหนี้สินสุทธิต่อกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (Net Debt to EBITDA) ให้อยู่ในระดับที่ดีกว่าเกณฑ์ที่บริษัทจัดอันดับกำหนด

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว	การเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากปี 2563
รายได้ / ฐานะการเงิน / ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	ความเสี่ยงใหม่ในปี 2564

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

1. ความเสี่ยงจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในสองปีที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและของโลกในวงกว้าง ในเชิงเศรษฐกิจ ผลกระทบการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่และการกลายพันธุ์ที่คาดเดาได้ยากทำให้เกิดการชะงักงันของห่วงโซ่อุปทานที่อาจก่อให้เกิดสภาวะเงินเฟ้อซึ่งกระทบต่อราคาสินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค นอกจากนั้น ปัญหาหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้นของทั้งภาครัฐ เอกชน และครัวเรือน ก็เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังมีความไม่แน่นอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นใจและกำลังซื้อของผู้บริโภค รวมถึงปัญหาความเสื่อมสลายของรายได้ นอกจากนั้นประเด็นการใช้ชีวิตในวิถีใหม่ (New Normal) ส่งผลให้พฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้บริโภคและภาคธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งยังมีโอกาสความตกต่ำที่ชัดเจนได้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่ยังคงเกิดขึ้นต่อเนื่อง สถานการณ์นี้อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของเอไอเอสในระยะยาวอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเห็นได้จากความต้องการใช้งานด้านเทคโนโลยีสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ช่องทางและวิธีการเข้าถึงสินค้าและบริการของผู้บริโภคปรับเข้าสู่ออนไลน์มากยิ่งขึ้น และมีความต้องการสินค้าและบริการที่ตอบสนองเฉพาะบุคคลและกันทั่วทั้งมากขึ้น (Personalized & Real-time) ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของเอไอเอสในภาพรวมที่ต้องมองถึงการสร้างรายได้จากสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคและภาคธุรกิจ นอกเหนือจากนี้การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานของบริษัท ทำให้รูปแบบการดำเนินงานของบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตในวิถีใหม่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานเป็นหลัก แต่ก็ยังต้องสามารถรักษาระดับ

การให้บริการสินค้าและบริการของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การเลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ทดแทนการให้บริการที่หน้าร้านค้า บริการจัดส่งสินค้า ให้บริการข้อมูลผ่าน AI หรือ Chatbot การประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ในการให้บริการลูกค้า เพื่อพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้าให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้นด้วยต้นทุนที่เหมาะสม
- นำเสนอสินค้าและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์ ในรูปแบบใหม่ที่ให้มูลค่าเพิ่มเพื่อลดความซับซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้า และยังเป็น การเพิ่มสิทธิประโยชน์เพื่อดึงดูดลูกค้า
- นำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในรูปแบบงานวิถีชีวิตใหม่ ที่เหมาะสมกับลูกค้าทั่วไป และลูกค้าองค์กร เช่น การทำงานจากบ้าน (Work from home) การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์และพัฒนาบริการให้เข้าถึงประชากรที่หลากหลายในเชิงสังคม
- พัฒนาระบบโครงข่ายสัญญาณ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการการใช้งานด้านข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้น
- จัดตั้งศูนย์แจ้งเหตุ COVID-19 สำหรับภายในบริษัท เพื่อติดตามสถานการณ์ รับแจ้งเหตุ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดมาตรฐานในการป้องกัน และรับมือการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคาร กำหนดแนวทางการทำความสะอาดที่มีการมีส่วนร่วม กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ที่มาติดต่อจากภายนอก เป็นต้น

- กำหนดแนวทางให้พนักงานของบริษัทปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) ในช่วงที่มีการระบาดของโรค โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน ควบคู่ไปกับการรักษาระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความเป็นไปได้ในการควบรวมกิจการของกลุ่ม

จากการมีความเป็นไปได้ในการควบรวมกันของบริษัทคู่แข่ง อาจส่งผลให้เกิดทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของเอไอเอส เนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยเฉพาะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อาจลดจำนวนลงจาก 3 รายหลักเหลือ 2 รายหลักที่มีส่วนแบ่งการตลาดใกล้เคียงกัน การควบรวมของกลุ่มอาจส่งผลให้สถานะทางการเงิน รวมถึงความสามารถในการแข่งขันและการลงทุนของกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป อาจก่อให้เกิดภาวะตลาดและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป และอาจส่งผลต่อแนวทางการกำกับดูแลของกสทช.ที่มีต่ออุตสาหกรรม รวมไปถึงอาจกระทบต่อมุมมองที่ผู้บริโภคมีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งเอไอเอสต้องเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าว

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- คณะผู้บริหารมีการจัดตั้งวาระการประชุมเฉพาะกิจเพื่อพิจารณาสถานการณ์และเตรียมพร้อมในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัท
- ศึกษาภาวะนิยม และ/หรือกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแล เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวและมุมมองของภาครัฐ รวมถึงสร้างความพร้อมของบริษัทที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบ

- มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีและขยายโครงข่ายในการให้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นความเป็นผู้นำในการให้บริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ
- สร้างความพร้อมขององค์กรในการปรับตัว เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

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

เอไอเอสมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ ดังนี้

- การประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ขยายและพัฒนาเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศให้ครอบคลุมระบบงานที่สำคัญของบริษัท เช่น มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านช่องทางจากภายนอกสำนักงาน (Multi Factor Authentication) ขยายขีดความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคาม (Threat Hunting) เน้นการตรวจจับภัยคุกคามในเชิงรุก มุ่งเน้นเพื่อลดระยะเวลาในการตรวจจับและการจัดการภัยคุกคามที่พบให้รวดเร็ว ประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ในขั้นตอนการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคาม เป็นต้น
- เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ เช่น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบ ปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่มีการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบปิด สร้างความตระหนักรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Awareness) แก่พนักงานทุกระดับชั้น
- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยบนคลาวด์ การตรวจสอบช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ การวิเคราะห์และตรวจจับภัยคุกคาม เป็นต้น
- เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานและผู้บริหารทุกระดับ ถึงความสำคัญในด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง
- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องตามมาตรฐานโลก NIST Cybersecurity

Framework และผนวกกระบวนการดังกล่าวเข้ากับแผนรับมือภัยคุกคามระดับวิกฤติขององค์กร

- ซักซ้อมแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบสม่ำเสมอทุกปี ครอบคลุมทั้งระดับพนักงานและ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

4. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate change) ถือเป็นปัญหาระดับสากลที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ โดยเฉพาะสำหรับประเทศไทยซึ่งเป็น 1 ใน 10 ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสูงสุดในโลก จึงจำเป็นต้องร่วมมือกับประชาคมโลกโดยประกาศเป้าหมายที่ไทยจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (net zero greenhouse gas emission) ภายในปี พ.ศ. 2608 พัฒนาการดังกล่าวทำให้ประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging risks) ที่ส่งผลให้รัฐบาลไทยต้องปรับนโยบาย โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และปรับแผนพลังงานชาติเพื่อเตรียมความพร้อมให้การดำเนินการสอดคล้องกับเป้าหมายใหม่ดังกล่าว

ในฐานะบริษัทเอกชนผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์สไตล์ใหญ่ของประเทศก็จำเป็นต้องเตรียมแผนปรับตัวและรับมือกับความเสี่ยงซึ่งจะส่งผลกระทบในระยะยาวต่อการดำเนินการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งจากแรงกดดันความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ (Physical risks) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition risks) ความเสี่ยงดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของเอไอเอสและห่วงโซ่อุปทานของบริษัททั้งระบบ เช่น การดูแลรักษาโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่ายที่อาจได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ ซึ่งจะส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และอาจทำให้

มูลค่าของทรัพย์สินลดลงจากความเสียหาย รวมถึงการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain disruption) ทั้งในด้านการขนส่งและการผลิตสินค้า

เอไอเอสตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจจากประเด็นดังกล่าว และมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เอไอเอสจึงเริ่มนำแนวคิดเรื่องการกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) มาเป็นแนวทางในการวางแผนการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างรอบด้านโดยมุ่งเน้นการลดการใช้พลังงานอันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนการพัฒนาธุรกิจที่จะช่วยสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคส่วนต่าง ๆ ผ่านการดำเนินการสำคัญดังต่อไปนี้

- **การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน** โดยใช้เทคโนโลยีการประหยัดพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการสถานีฐาน (Base stations) ทั่วประเทศ รวมถึงการใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อบริหารจัดการช่องสัญญาณ และจัดสรรการใช้งานเซิร์ฟเวอร์สำหรับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) ควบคู่ไปกับการบริหารการใช้พลังงานที่เหมาะสมตามการใช้งานของลูกค้า
- **การใช้พลังงานทดแทน** โดยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับสถานีฐานเพิ่มได้อีกและที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสาย
- **การลดการใช้กระดาษ** เอไอเอสนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งในการดำเนินงานภายในองค์กรการดำเนินงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงงานบริการลูกค้า ผ่านคอนเซ็ปต์ Full-E ประกอบด้วย 4 บริการหลัก ได้แก่ 1) แอปพลิเคชัน My AIS ที่ให้ลูกค้าตรวจสอบค่าบริการ จ่ายบิล สมัครและ

ตรวจสอบแพ็คเกจได้ด้วยตนเอง 2) บริการแสดงใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) 3) บริการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) และ 4) บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ แต่ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อีกด้วย

- **การพัฒนาบริการสมาร์ตโซลูชัน** ให้องค์กรธุรกิจสามารถตอบโจทย์การทำงานในวิถีใหม่ และช่วยบริหารจัดการระบบการทำงานซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และถือเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ด้วย เช่น บริการ Cloud Data Center ซึ่งได้รับการออกแบบให้ประหยัดพลังงานมากเป็นพิเศษ และการใช้ 5G & IOT โซลูชันมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการทำงาน เช่น ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Factory) และ ระบบบริหารจัดการอาคารอัจฉริยะ (Smart Property & Building) ซึ่งช่วยให้การพลังงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และถือเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ด้วย