

3. การประกอบธุรกิจของบริษัท

3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการสื่อสารครบวงจรหนึ่งเดียวของประเทศไทย และเป็น ผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ไลฟ์สไตล์ ซึ่งเชื่อมโยงทุกบริการ พร้อมพัฒนาโซลูชั่น ตอบสนองทุกไลฟ์สไตล์ตรงใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง ทำให้กลุ่มทรมีเอกลักษณ์ความโดดเด่นในตลาดสื่อสารโทรคมนาคมไทย ทั้งนี้กลุ่มทรมุ่งเป็นผู้ให้บริการ Quadruple Play ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านเสียง (โทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่) ทีวีโอ ข้อมูลและมัลติมีเดียต่างๆ ในทุกรูปแบบการสื่อสาร โดยประสานประโยชน์จากโครงข่าย บริการ และคอนเทนต์ของกลุ่ม ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้ธุรกิจเติบโตต่อไปในอนาคต

นับตั้งแต่ต้นปี 2550 กลุ่มทรมุ่งได้มีการแบ่งกลุ่มธุรกิจหลักออกเป็น 5 กลุ่ม (โดยเอกสารฉบับนี้จะเรียงลำดับ เนื้อหาตามกลุ่มธุรกิจหลัก) ซึ่งประกอบด้วย

- ธุรกิจออนไลน์ ภายใต้ชื่อ ทูออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย บริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริการเสริม บริการโครงข่ายข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ต และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือ บริการบรอดแบนด์ และบริการ WE PCT (บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่)
- ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายใต้ชื่อ ทูมูฟ (ชื่อเดิม ทีเอ ออเรนจ์)
- ธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก ภายใต้ชื่อ ทูวิชั่นส์ (ชื่อเดิมว่า ยูบีซี)
- ธุรกิจดิจิทัลคอมเมิร์ซ ภายใต้ชื่อ ทูมันนี่
- ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ ภายใต้ชื่อ ทูไลฟ์ (รวมทั้งทู คอฟฟี)

สำหรับรายงานด้านการเงิน กลุ่มทรรายงานผลการดำเนินงานเป็น 3 ธุรกิจหลัก คือ ทูออนไลน์ ทูมูฟ และทูวิชั่นส์ โดยผลการดำเนินงานของธุรกิจดิจิทัลคอมเมิร์ซและดิจิทัลคอนเทนต์ (ทูมันนี่และทูไลฟ์) ได้ถูกรวมอยู่ในกลุ่มธุรกิจของทูออนไลน์

ในปี 2551 รายได้จากกาให้บริการของทูออนไลน์ (ซึ่งประกอบด้วย บริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริการเสริม บริการด้านโครงข่ายข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ตและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือบริการ บรอดแบนด์ และบริการ WE PCT หรือ บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่) มีสัดส่วน ร้อยละ 40 ของรายได้จากการให้บริการของกลุ่มทรู (หลังจากหักรายการระหว่างกันระหว่างธุรกิจต่างๆในกลุ่ม และไม่รวมรายได้จากค่าเชื่อมโยงโครงข่าย (Interconnection Charges – IC) ในขณะที่รายได้จากทูมูฟมีสัดส่วนร้อยละ 42 และ ทูวิชั่นส์มีสัดส่วนร้อยละ 18

ตารางด้านล่างแสดงรายได้^{1/} และ กำไรจากการดำเนินงาน ก่อนดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าใช้จ่ายตัดจ่าย (EBITDA) ของธุรกิจในกลุ่มทรู

รายได้จากการให้บริการ^{1/}:

หน่วย: ล้านบาท	2549	ร้อยละ	2550	ร้อยละ	2551	ร้อยละ
ทูออนไลน์	20,515	41	20,194	39	20,996	40
ทูมูฟ (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย หรือ IC)	21,762	43	22,993	44	21,652	42
ทูวิชั่นส์	8,261	16	8,631	17	9,273	18
รวม	50,538	100	51,818	100	51,921	100

EBITDA:

หน่วย: ล้านบาท	2549	ร้อยละ	2550	ร้อยละ	2551	ร้อยละ
ทรูออนไลน์	9,899	57	9,670	49	10,195	55
ทรูมูฟ (ไม่รวมค่า IC)	5,072	29	7,566	38	5,691	31
ทรูวิชั่นส์	2,366	14	2,527	13	2,666	14
รายการระหว่างกัน	(82)	-	(9)	-	(80)	-
รวม	17,255	100	19,754	100	18,472	100

หมายเหตุ: ^{1/} หลังหักรายการระหว่างกัน

3.1.1 ทรูออนไลน์

ทรูออนไลน์ ประกอบด้วย บริการโทรศัพท์พื้นฐาน และบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงบริการอินเทอร์เน็ตและบรอดแบนด์ บริการโครงข่ายข้อมูล และบริการ WE PCT โดยธุรกิจอินเทอร์เน็ตและบรอดแบนด์เติบโตอย่างรวดเร็ว และบริการใหม่ๆ เช่น บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (International Direct Dialing – IDD) และบริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ (International Internet Gateway) ช่วยรักษาระดับรายได้โดยรวมของกลุ่มธุรกิจ ทรูออนไลน์

(1) บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ทรูเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานรายใหญ่ที่สุดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีส่วนแบ่งตลาดประมาณกว่าร้อยละ 50 และมีผู้ใช้บริการเกือบ 2 ล้านเลขหมาย จากเลขหมายที่มีทั้งหมด 2.6 ล้านเลขหมาย

ในเดือนสิงหาคม ปี 2534 บริษัท ได้ทำสัญญาร่วมกิจการและร่วมลงทุนขยายบริการโทรศัพท์ระหว่างบริษัทฯ กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “สัญญาร่วมกิจการฯ”) โดยให้บริษัทเป็นผู้ดำเนินการลงทุน จัดหา และติดตั้งควบคุม ตลอดจนซ่อมบำรุงและรักษาอุปกรณ์ในระบบสำหรับการขยายบริการโทรศัพท์จำนวน 2 ล้านเลขหมาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นระยะเวลา 25 ปี สิ้นสุดปี 2560 ต่อมาได้รับสิทธิให้ขยายบริการโทรศัพท์อีกจำนวน 6 แสนเลขหมาย บริษัทได้โอนทรัพย์สินที่เป็น โครงข่ายทั้งหมดให้แก่ทีโอที โดยได้รับรายได้จากธุรกิจบริการโทรศัพท์พื้นฐาน และบริการเสริมในรูปของส่วนแบ่งรายได้ ในอัตราร้อยละ 84 สำหรับโทรศัพท์พื้นฐานในส่วน 2 ล้านเลขหมายแรก และอัตราร้อยละ 79 สำหรับในส่วน 6 แสนเลขหมายที่ได้รับการจัดสรรเพิ่มเติมในภายหลัง ในส่วนของบริการเสริมต่างๆ ที่บริษัทได้ให้บริการอยู่ บริษัทได้รับส่วนแบ่งรายได้ในอัตราร้อยละ 82 ของรายได้จากบริการเสริมนั้นๆ ยกเว้นบริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งบริษัทได้รับส่วนแบ่งรายได้ในอัตราร้อยละ 76.5 นอกจากนี้ กลุ่มทรูยังได้รับได้รับใบอนุญาตให้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol – VoIP) บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการโทรศัพท์สาธารณะ และบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ รวมทั้งบริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“คณะกรรมการ กทช.”)

ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน

บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนผู้ใช้บริการ	1,944,521	1,989,664	1,976,965	1,955,410	1,902,507
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (บาท)	538	493	414	362	331

บริการเสริม

นอกเหนือจากโทรศัพท์พื้นฐาน บริษัทได้พัฒนาบริการเสริมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

- บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทได้รับอนุญาตจาก ทีโอที เพื่อให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 26,000 ตู้
- บริการรับฝากข้อความอัตโนมัติ (Voice Mailbox) บริการรับสายเรียกซ้อน (Call Waiting) บริการสนทนา 3 สาย (Conference Call) บริการโอนเลขหมาย (Call Forwarding) บริการเลขหมายด่วน (Hot Line) บริการย่อเลขหมาย (Abbreviated Dialing) บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ (Automatic Call Repetition) และ บริการจำกัดการโทรออก (Outgoing Call Barring)
- บริการ Caller ID เป็นบริการเสริมพิเศษที่แสดงหมายเลขเรียกเข้า
นอกจากนี้ บริษัทยังได้ให้บริการเสริมอื่นๆ แก่ลูกค้าธุรกิจ ซึ่งมีความต้องการใช้เลขหมายเป็นจำนวนมาก และต้องการใช้บริการเสริมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ได้แก่
 - บริการตู้สาขาอัตโนมัติระบบต่อเข้าตรง (Direct Inward Dialing – DID) เป็นบริการที่ทำให้โทรศัพท์พื้นฐานสามารถเรียกเข้าเลขหมายภายในของผู้สาขาอัตโนมัติโดยไม่ต้องผ่านพนักงานสลับสาย (Operator) จึงทำให้เลขหมายภายในทุกเลขหมายเปรียบเสมือนสายตรง
 - บริการเลขหมายนำหมู่ (Hunting Line) เป็นบริการที่จัดกลุ่มเลขหมายให้สามารถเรียกเข้าได้โดยใช้ เลขหมายหลักเพียงเลขหมายเดียว
 - โครงข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (Integrated Service Digital Network – ISDN) เป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้หลากหลายรูปแบบทั้งรับ-ส่งสัญญาณภาพ เสียง และข้อมูลพร้อมกันได้ บนคู่สายเพียง 1 คู่สายในเวลาเดียวกัน
 - บริการ Televoting เป็นบริการที่ช่วยให้รับสายโทรศัพท์เรียกเข้าที่มีระยะเวลาสั้นๆ ในจำนวนมากๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดได้ โดยไม่ต้องลงทุนติดตั้งอุปกรณ์หรือโปรแกรมในการรองรับสายเรียกเข้าปริมาณสูงๆ และสามารถทราบผลหรือจำนวนการเรียกเข้าได้ภายในเวลา 5 วินาที
 - บริการฟรีโฟน 1-800 (Free Phone 1-800) เป็นบริการพิเศษที่ผู้เรียกต้นทาง ไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์ทางไกลโดยผู้รับปลายทางจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ทั้งจากการโทรภายในพื้นที่เดียวกัน และโทรทางไกลภายในประเทศ โดยกดหมายเลข 1800 แล้วตามด้วยหมายเลขโทรฟรี 6 หลัก
 - บริการประชุมผ่านสายโทรศัพท์ (Voice Conference) สามารถจัดประชุมได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทางสายโทรศัพท์
 - บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) ภายใต้ชื่อ NetTalk by True

โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน

โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทเป็นโครงข่ายใยแก้วนำแสงที่ทันสมัย มีความยาวรวมทั้งสิ้นกว่า 176,000 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประมาณ 4,200 ตารางกิโลเมตร โดยใช้สายเคเบิลทองแดงในระยะทางสั้น (โดยเฉลี่ยราว 3 – 4 กิโลเมตร) เพื่อคุณภาพที่ดีที่สุดในการให้บริการทั้งด้านเสียงและข้อมูล

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 บริษัทมีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นจำนวนรวม 1,902,507 เลขหมาย ประกอบด้วย ลูกค้าบุคคลทั่วไปจำนวน 1,272,600 เลขหมาย และลูกค้าธุรกิจจำนวน 629,907 เลขหมาย ซึ่งลดลงเล็กน้อยจากปี 2550 ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนลดลงในอัตราร้อยละ 8.5 เป็น 331 บาท โดยมีสาเหตุจากผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างคงที่ ทั้งนี้รายได้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55) มาจากลูกค้าธุรกิจ

(2) บริการบรอดแบนด์และอินเทอร์เน็ต (Broadband and Internet)

บริการบรอดแบนด์

กลุ่มทรูเป็นผู้ให้บริการบรอดแบนด์หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรายใหญ่ที่สุดของประเทศ และครองส่วนแบ่งตลาดประมาณร้อยละ 50 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทั่วประเทศ และยังเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ไร้สายความเร็วสูง หรือ Wi-Fi (Wireless Fidelity) รายใหญ่ กลุ่มทรูให้บริการบรอดแบนด์สำหรับลูกค้าทั่วไปผ่าน 2 เทคโนโลยี คือ Cable Modem และ DSL ด้วยความเร็วสูงสุด 10 Mbps (ผ่านบริการ VDSL)

ในปี 2546 กลุ่มทรู และ ผู้ให้บริการรายอื่น เช่น KSC ได้นำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง หรือ Wi-Fi ณ สิ้นปี 2551 กลุ่มทรูได้ขยายจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงกว่า 16,000 จุดตามสถานที่ต่างๆ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ ศูนย์ประชุม และอาคารสำนักงานต่างๆ

ในเดือนมีนาคม 2548 กลุ่มทรู นำเสนอบริการ VDSL ซึ่งเป็นบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงตั้งแต่ 6 Mbps ถึง 10 Mbps สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ในเดือนเมษายน 2548 กลุ่มทรูเปิดให้บริการ Pre Pay hi-speed Internet ไฮ-สปีด อินเทอร์เน็ตแบบเติมเงิน ครั้งแรกในประเทศไทยเพื่อเป็นทางเลือกใหม่แก่ลูกค้าที่สะดวกและคุ้มค่า

บริษัท โทร ยูนิเวอร์แซล คอมพิวเตอร์ จำกัด (“TUC”) เป็นหนึ่งในบริษัทย่อยของกลุ่มทรู ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ กทช. เพื่อให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บรอดแบนด์ และ บริการโครงข่ายข้อมูล ทั่วประเทศ โดยโครงสร้างโครงข่ายพื้นฐาน และเทคโนโลยีใหม่ เช่น NGN (Next Generation Network) xDSL และ Gigabit Ethernet โดย TUC ให้บริการวงจรสื่อสารข้อมูลและบรอดแบนด์รวมทั้งโครงข่ายสื่อสารข้อมูล ให้แก่บริษัทย่อยอื่น ในกลุ่มทรู รวม บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด (“TI”) และ บริษัท โทร มัลติมีเดีย จำกัด (“TM”) เพื่อนำไปให้บริการต่อ แก่ลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รายย่อย บริการข้อมูล และบริการที่ไม่ใช่เสียง แก่ลูกค้าทั่วไป และลูกค้าธุรกิจ ตามลำดับ

ด้วยโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานที่ทันสมัย ทำให้กลุ่มทรูสามารถให้บริการบรอดแบนด์ที่มีความเร็วสูงและมีประสิทธิภาพคงที่ อีกทั้งยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง การดำเนินงาน และการบำรุงรักษา เนื่องจากไม่เพียงแต่สามารถให้บริการ ADSL เท่านั้น แต่ยังสามารถให้บริการ ADSL2+, G.SHDSL และ Gigabit Ethernet และมีความพร้อมที่จะพัฒนาไปเป็นโครงข่าย NGN ซึ่งเป็นเทคโนโลยี ระบบ IP

กลุ่มทรูยังให้บริการด้านคอนเทนต์ที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ ซึ่งมีความหลากหลายและเหมาะกับทุกไลฟ์สไตล์ ไม่ว่าจะเป็น คอนเทนต์สำหรับผู้ชื่นชอบการฟังเพลง ดูกีฬา หรือรักการอ่านหนังสือออนไลน์ในรูปแบบของ E-Book นอกจากนี้ ทรูยังตอกย้ำความเป็นผู้นำในธุรกิจนี้ โดยให้บริการเสริมต่างๆ เช่น บริการเกมออนไลน์ บริการ IPTV บริการ

WhiteNet (เพื่อถ่วงดุลและสกัดจับภาพและสื่อบนอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสมสำหรับเยาวชน) และโปรแกรม Norton Anti-Virus (เพื่อตรวจจับและกำจัดไวรัสแบบอัตโนมัติ)

กลุ่มทรูได้นำเสนอโปรโมชั่น hi-speed Internet Super Package 2 Mbps ใหม่ในปี 2551 ด้วยความเร็วเพิ่มเติม 2 เท่า เป็น 2 Mbps ที่ราคา 890 บาทต่อเดือน พร้อมให้ Wi-Fi Router ฟรี และสามารถให้ Wi-Fi by TrueMove โดยไม่จำกัดการใช้งาน ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีจากตลาด ทำให้ ณ สิ้นปี 2551 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 632,461 ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2550 ในอัตราร้อยละ 15.4 นอกจากนั้นลูกค้า Wi-Fi เพิ่มขึ้นเป็น 109,000 ราย จากจำนวน 31,523 ณ ปลายปี 2550 และยังมีผู้ลงทะเบียนใช้ Green Bangkok Wi-Fi ซึ่งเป็นโครงการที่ทรูร่วมกับกรุงเทพมหานคร ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่ความเร็ว 64 Kbps ฟรี อีกประมาณกว่า 100,000 ราย

ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้บริการบรอดแบนด์ และรายได้เฉลี่ยต่อผู้ใช้บริการต่อเดือน

บริการบรอดแบนด์	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนผู้ใช้บริการ	164,775	300,322	442,728	548,285	632,461
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (บาท)	1,051	739	721	709	711

บริการอินเทอร์เน็ต

กลุ่มทรูดำเนินธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ต (รวมทั้ง คอนเทนท์ และ แอปพลิเคชัน) โดยผ่านบริษัทย่อย คือ

- บริษัท เอเชีย อินโฟเน็ต จำกัด ("AI") ซึ่งบริษัทถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 65 ได้รับอนุญาตจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ กสท (ก่อนหน้าคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย) ให้ดำเนินธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ (ISP) แก่ผู้ใช้บริการทั่วประเทศจนกระทั่งถึง ปี 2549 ด้วยอุปกรณที่ได้ทำสัญญาเช่าระยะยาวจาก กสท หรือหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตจาก กสท ทั้งนี้ เอเชีย อินโฟเน็ต ได้รับ ใบอนุญาต ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่ 1 (ต่ออายุได้) ซึ่งจะสิ้นสุดในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ ของทุกปี
- บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด ("TI") ซึ่งบริษัท ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 99.99 ในเดือนกันยายน 2548 โทร อินเทอร์เน็ต ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ กทช. ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่ 1 โดยมีระยะเวลาการอนุญาต 1 ปี และสามารถต่ออายุได้ครั้งละ 1 ปี โดยใบอนุญาตจะสิ้นสุดในวันที่ 17 สิงหาคม ของทุกปี

ในภาพรวมของธุรกิจอินเทอร์เน็ต กลุ่มทรูเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใหญ่ที่สุด มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้นประมาณ 1.3 ล้านราย (รวมผู้ใช้บริการบรอดแบนด์) โดยเป็นผู้นำตลาดทั้งในกลุ่มลูกค้าทั่วไป และลูกค้าธุรกิจ เนื่องจากสามารถให้บริการพร้อมบริการเสริม ต่างๆ อย่างครบวงจร อาทิ บริการ Internet Data Center บริการเก็บรักษาข้อมูลและบริการป้องกันความปลอดภัยข้อมูล สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ภายหลังจากบริษัทย่อยในกลุ่มทรูได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ กทช. ณ ปลายปี 2549 ให้เปิดบริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ตและบรอดแบนด์ของกลุ่มทรูได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้นแก่ลูกค้า รวมทั้งช่วยประหยัดต้นทุนในการให้บริการ

ตารางด้านล่าง แสดงถึงจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต/บรอดแบนด์

บริการอินเทอร์เน็ต/บรอดแบนด์	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนผู้ใช้บริการ ^{1/}	1,231,344	716,703 ^{2/}	849,007	1,104,586	1,274,802

^{1/} รวมผู้ใช้บริการบรอดแบนด์

^{2/} การลดลงของจำนวนผู้ใช้บริการในปี 2548 เกิดจากการโอนย้ายลูกค้าประเภท dial-up ไปเป็นประเภทบรอดแบนด์ และการเปลี่ยนวิธีการคำนวณจำนวนผู้ใช้บริการประเภท dial-up

(3) บริการโครงข่ายข้อมูล (Data Services)

กลุ่มทรูให้บริการโครงข่ายข้อมูล ในลักษณะโซลูชัน ทั้งบริการด้านเสียงและข้อมูลไปด้วยกัน รวมทั้งให้บริการด้านการบริหารโครงข่ายข้อมูลกับลูกค้าธุรกิจ ทั้งนี้ผ่านเทคโนโลยีต่างๆ ที่หลากหลาย ประกอบด้วย บริการโครงข่ายข้อมูลดิจิทัล DDN (Digital Data Network) หรือ บริการวงจรเช่า (Leased Line) บริการโครงข่ายข้อมูลผ่านเครือข่าย IP ได้แก่ บริการ MPLS (Multi-protocol Label Switching) บริการ Metro Ethernet ซึ่งเป็นบริการโครงข่ายข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยี Fiber-to-the-building และถูกออกแบบมาเฉพาะลูกค้าธุรกิจ รวมทั้ง บริการวงจรเช่าผ่านเครือข่าย IP (IP based leased line) ที่ผสมผสานระหว่าง บริการข้อมูลผ่านเครือข่าย IP และบริการวงจรเช่า ซึ่งมีคุณภาพดีกว่าบริการผ่านเครือข่าย IP แบบมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังเน้นการให้บริการด้านการบริหารโครงข่ายข้อมูลให้กับลูกค้าธุรกิจ (Managed Network Service) และการบริหารจัดการเครือข่ายข้อมูล หรือ Managed Data Network เป็นบริการที่ผสมผสานบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติการเครือข่าย 3 บริการเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ การจัดการประสิทธิภาพของเครือข่าย การบริหารข้อผิดพลาด และ การกำหนดค่าต่างๆ ของเครือข่าย นอกจากนี้ยังมีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ (Internet Data Center - IDC) ซึ่งให้บริการเพื่อรองรับระบบเครือข่ายและข้อมูลของลูกค้าอย่างครบวงจร

กลุ่มทรูเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการสื่อสารข้อมูลธุรกิจ รายใหญ่ของประเทศ ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2551 กลุ่มทรูได้ให้บริการโครงข่ายข้อมูล แก่ลูกค้ารวม 17,741 วงจร ซึ่งเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 26.9 จากปี 2550 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อวงจรต่อเดือน ที่ระดับ 9,808 บาท ซึ่งลดลงจากปี 2550 ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ธุรกิจอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยี ไปสู่บริการที่ราคาลดลง

ตารางแสดงจำนวนวงจรเช่าและรายได้เฉลี่ยต่อวงจรต่อเดือน (บาท)

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนวงจร	9,001	10,216	12,033	13,976	17,741
รายได้เฉลี่ยต่อวงจรต่อเดือน (บาท)	11,014	10,411	11,106	11,253	9,808

กลุ่มทรูมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากมีโครงข่ายที่ทันสมัยที่สุด โดยมีกลยุทธ์ในการเน้นสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น ด้วยการนำเสนอบริการตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า ผสมผสาน ผลิตภัณฑ์และบริการภายในกลุ่มไปด้วยกัน อาทิ บริการด้านข้อมูล (Content) VoIP และอินเทอร์เน็ต หรือการนำเสนอบริการร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจต่างๆ อาทิ ร่วมมือกับบริษัทซิสโก้ (Cisco) เพื่อให้บริการวางระบบเครือข่าย IP คุณภาพสูง ทำให้ไม่จำเป็นต้องแข่งขันด้านราคาเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ กลุ่มทรูเป็นผู้ให้บริการรายแรกของประเทศไทย ที่ได้การรับรองจากซิสโก้ให้เป็น

“Cisco Powered” ปัจจุบันมีบริษัทที่ได้รับ Cisco Powered ทั่วโลกกว่า 300 ราย ในปี 2551 ลูกค้าของซิสโก้ (ซึ่งทรูเป็นผู้ให้บริการ) จัดอันดับคุณภาพการให้บริการของทรูอยู่ในระดับ “ยอดเยี่ยม”

กลุ่มทรูมีเป้าหมายหลักที่จะให้บริการลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ รวมทั้งจะขยายการให้บริการสู่กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ เอสเอ็มอี อย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในต่างจังหวัด เนื่องจากยังมีส่วนแบ่งตลาดในพื้นที่ดังกล่าวค่อนข้างต่ำ อีกทั้งตลาดต่างจังหวัดยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมาก โดยวางแผนที่จะใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มที่มีความหลากหลาย (อาทิ บริการด้านข้อมูล VoIP และอินเทอร์เน็ต) เพื่อขยายส่วนแบ่งตลาดในต่างจังหวัดโดยผ่านยุทธศาสตร์คอนเวอร์เจนซ์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ภายในกลุ่มไปด้วยกัน

(4) บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่ (Personal Communication Telephone – WE PCT)

บริการ WE PCT เป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพกพาโทรศัพท์บ้านไปใช้นอกบ้านได้ โดยใช้หมายเลขเดียวกับโทรศัพท์บ้าน และสามารถใช้ได้ถึง 9 เครื่องต่อโทรศัพท์พื้นฐาน 1 เลขหมาย โดย WE PCT แต่ละเครื่องจะมีหมายเลขประจำเครื่องของตนเอง

บริษัทให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่ WE PCT ผ่านบริษัท เอเชีย ไวร์เลส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (“AWC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย (บริษัทถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 99.99) โดยได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2542 ซึ่งถือเป็นบริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน ดำเนินการภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานฯ กับ ทีโอที โดยรายได้ทั้งหมดจะถูกจัดเก็บโดยทีโอที และ ทีโอที จะแบ่งรายได้ที่จัดเก็บก่อนหักค่าใช้จ่ายให้บริษัทในอัตราร้อยละ 82 เนื่องจาก บริษัทได้มอบหมายให้ AWC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทดำเนินการให้บริการ PCT แก่ ลูกค้า ดังนั้น บริษัทจึงต้องแบ่งรายได้ที่ได้รับมาจาก ทีโอที ในอัตราประมาณร้อยละ 70 ให้กับ AWC นอกจากนี้ ทีโอที ก็สามารถให้บริการ PCT แก่ผู้ใช้หมายเลขโทรศัพท์ของ ทีโอที ได้โดยผ่านโครงข่าย PCT ของบริษัท ดังนั้น ทีโอที จึงต้องแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งที่ ทีโอที ได้รับจากผู้ให้บริการ PCT จากหมายเลขโทรศัพท์ของ ทีโอที ให้แก่บริษัท เพื่อเป็นเสมือนค่าเช่าโครงข่าย โดยในส่วนนี้ ทีโอที จะต้องแบ่งรายได้ประมาณร้อยละ 80 ให้แก่บริษัท

บริการ WE PCT ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ราว 2,500 ตารางกิโลเมตรในเขตพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในเดือนกันยายน 2547 PCT ได้เปลี่ยนชื่อเป็น WE PCT เพื่อสะท้อนกลยุทธ์ในการสร้างชุมชนของคนที่มีความสนใจเหมือนกัน และมีไลฟ์สไตล์เดียวกัน ผ่านโปรแกรมขั้น โทรฟรีภายในโครงข่าย PCT โดยเน้นกลุ่มลูกค้านักเรียนและนักศึกษา

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 กลุ่มทรูมีผู้ใช้บริการ WE PCT จำนวน 273,623 ราย ซึ่งลดลงจากปี 2550 ในอัตราร้อยละ 30 โดยส่วนหนึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนวิธีการนับจำนวนผู้ใช้บริการโดยไม่รวมลูกค้าที่ไม่มีการใช้งาน ทั้งนี้รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนอยู่ที่ระดับ 171 บาท ซึ่งลดลงเล็กน้อยจากปีก่อน

ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้บริการ WE PCT และรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน

WE PCT	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนผู้ใช้บริการ	472,846	469,125	347,099	390,609	273,623
รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (บาท) ^{1/}	268	318	257	172	171

^{1/} รวมลูกค้าที่ใช้บริการ PCT Buddy ซึ่งเป็นบริการแบบจ่ายเงินล่วงหน้า (prepaid)

(5) บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ

บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต เกตเวย์ จำกัด (“TIG”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของทรู ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ และ บริการเชื่อมโยงโครงข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศ (International Internet Gateway and Domestic Internet Exchange Service) (ประเภทที่ 2 แบบมีโครงข่าย) จาก คณะกรรมการ กทช. เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2549 และใบอนุญาตประเภทที่ 2 แบบมีโครงข่ายเป็นของตนเอง สำหรับการให้บริการโครงข่ายข้อมูลระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2551

ด้วยใบอนุญาตทั้งสองดังกล่าวข้างต้น ทำให้ TIG สามารถให้บริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อมูลระหว่างประเทศได้ ในส่วนของบริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ TIG ซึ่งมีชุมสายในกรุงเทพฯ สิงคโปร์ ฮองกง สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา ทำให้การเชื่อมต่อไปยังประเทศเหล่านี้ มีประสิทธิภาพดีขึ้น และทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ ตั้งแต่เปิดให้บริการ TIG มีการขยายแบนด์วิธอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต และบริการด้านข้อมูลต่างประเทศ ซึ่งเติบโตขึ้นประมาณ 2 เท่าต่อปี ทำให้ปัจจุบันเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่อันดับ 2 โดยมีแบนด์วิธให้บริการรวมประมาณ 6 Gbps ณ ปลายปี 2551 ทั้งนี้ประมาณร้อยละ 90 ของแบนด์วิธ เป็นการให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มทรู และอีกร้อยละ 10 สำหรับกลุ่มลูกค้าภายนอก ซึ่งครอบคลุม ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศ บริษัทข้ามชาติ และผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมในต่างประเทศ

ในส่วนของบริการโครงข่ายข้อมูลระหว่างประเทศ มี 3 รูปแบบบริการ คือ บริการวงจรเช่าส่วนบุคคลระหว่างประเทศ (International Private Leased Circuit – IPLC) บริการวงจรเช่าเสมือนส่วนบุคคลระหว่างประเทศ (Internet Protocol Virtual Private Network – IP VPN) และ บริการ Virtual Node ปัจจุบัน มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Carrier) ซึ่งมีที่ตั้งสาขาอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งมีความต้องการแบนด์วิธปริมาณมากและคุณภาพการให้บริการสูง นอกจากนี้ TIG คำนึงถึงความต้องการแบนด์วิธของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่หลากหลาย ทั้งขนาดแบนด์วิธ และประเทศปลายทาง TIG จึงมีพันธมิตรผู้ให้บริการโทรคมนาคมระดับโลก เพื่อเป็นการขยายพื้นที่การให้บริการต่างประเทศ เพิ่มมากขึ้น จากประเทศสิงคโปร์ และฮ่องกง ที่ TIG มีชุมสายตั้งอยู่เองอีกด้วย

(6) บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

หลังจากได้รับใบอนุญาตให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (ประเภทที่ 3) จากคณะกรรมการ กทช. บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต อินเตอร์เนชั่นแนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (“TIC”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกลุ่มทรูได้เปิดทดลองให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในเดือนธันวาคม 2550 และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 8 กรกฎาคม 2551 โดยให้บริการผ่านหมายเลข “006” ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทรูมูฟสามารถกดเครื่องหมาย “+” แทนการกดหมายเลข “006” ซึ่งเป็นการโทรทางไกลต่างประเทศอัตโนมัติ และตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศก็มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายได้รวมประมาณ 320 ล้านบาทในปี 2551

3.1.2 ทรูมูฟ

กลุ่มทรู ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านบริษัทย่อย คือทรูมูฟ ซึ่งบริษัทถือหุ้นร้อยละ 77.14 ณ สิ้นปี 2551 ทั้งนี้ภายใต้ สัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ ระหว่าง กสท กับ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (“สัญญาให้ดำเนินการ”) ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2539 ในการให้บริการและจัดหาบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล 1800 จนถึงเดือนกันยายน 2556 ภายใต้สัญญาดังกล่าว ทรูมูฟจะต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้แก่ กสท ในอัตราร้อยละ 25 จากรายได้ (หลังหักค่า

เชื่อมโยงโครงข่าย และค่าใช้จ่ายอื่นที่อนุญาตให้หัก เช่น คอนเทนท์) ทั้งนี้จนถึงวันที่ 15 กันยายน 2554 และจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาของสัญญา

เมื่อต้นปี 2552 บริษัท ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (Memorandum of Agreement) ร่วมกับ กสท ในการรับสิทธิที่จะเข้าใช้โครงข่ายและอุปกรณ์ ที่ทรูมูฟได้สร้างและโอนให้กับ กสท เพื่อการให้บริการต่อไปอีก 5 ปี จนถึงปี 2561 ทำให้ทรูมูฟสามารถดำเนินการได้เท่าเทียมกับผู้ประกอบการรายอื่น

ในเดือนมิถุนายน 2551 กสท ได้อนุญาตให้ทรูมูฟใช้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz เพื่อพัฒนาการให้บริการ HSPA (High Speed Package Access) ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขสัญญาให้ดำเนินการฯ ที่ กสท มีกับ ทรูมูฟ เดิม ทั้งนี้ จะให้บริการภายใต้การทำการตลาดร่วมกัน (Co-branding) และ ทรูมูฟ ยินดีให้ กสท ร่วมใช้สถานีฐาน และใช้ เกดเวย์ ของกสท โดยเมื่อต้นปี 2552 ทรูมูฟได้รับอนุญาตจาก กสท ให้ใช้คลื่นความถี่ 850 MHz เพื่อทดลองให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 3G ในลักษณะที่ไม่ใช่เพื่อการค้า (Non-commercial basis) ซึ่งจะทำให้มีโอกาสเตรียมความพร้อมในการให้บริการ 3G ได้เร็วขึ้น

ผู้ให้บริการ

หลังเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในเดือนมีนาคม 2545 ด้วยโครงข่ายดิจิทัลระบบ Global System for Mobile Telecommunications (GSM) ทรูมูฟเติบโตอย่างรวดเร็ว และสามารถครองส่วนแบ่งตลาดลูกค้าใหม่ได้ราว 1 ใน 3 ของตลาดทุกปี นับจากปี 2547 เป็นต้นมา ทำให้ ณ สิ้นปี 2551 ทรูมูฟเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่อันดับ 3 ของประเทศ โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้นประมาณ 14,756,834 ราย และครองส่วนแบ่งตลาดผู้ใช้บริการโดยรวมในอัตราร้อยละ 24.3 โดยมีลูกค้าแบบเติมเงิน (Pre pay) จำนวน 13,786,283 ราย และลูกค้ารายเดือน (Post pay) จำนวน 970,551 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 93.4 และ 6.6 ของลูกค้าโดยรวม ตามลำดับ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนระหว่างปี 2551 เป็น 105 บาทสำหรับลูกค้าแบบเติมเงิน และ เป็น 510 บาท สำหรับลูกค้ารายเดือน ทั้งนี้ รายได้จากบริการเติมเงิน และบริการรายเดือน มีสัดส่วนร้อยละ 66.7 และ 21.6 ของรายได้จากให้บริการรวม (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) ตามลำดับ

ตารางด้านล่าง แสดงถึงข้อมูลดำเนินธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของทรูมูฟ

ทรูมูฟ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนผู้ใช้บริการ					
- ระบบเติมเงิน	2,927,818	4,009,470	7,031,289	11,362,331	13,786,283
- ระบบเหมาจ่ายรายเดือน	452,565	449,173	546,453	717,758	970,551
รวม	3,380,383	4,458,643	7,577,742	12,080,089	14,756,834
การเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	85.2	31.9	70.0	59.4	22.2
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน	437	393	292	191	130
- ระบบเติมเงิน	348	321	250	158	105
- ระบบเหมาจ่ายรายเดือน	1,030	911	772	676	510

บริการ

บริการ Pre Pay

รายได้ส่วนใหญ่ของทรูมูฟมาจากค่าใช้บริการแบบเติมเงิน ซึ่งผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าบริการรายเดือน โดยผู้ใช้บริการซื้อซิมการ์ดพร้อมค่าโทรเริ่มต้น และเมื่อค่าโทรเริ่มต้นหมดก็สามารถเติมเงินได้ในหลากหลายวิธีด้วยกัน เช่น จากการซื้อบัตรเติมเงิน การโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การโอนเงินจากผู้ใช้บริการ ทรูมูฟรายอื่น และการเติมเงินอัตโนมัติแบบ “over-the-air”

ทรูมูฟเป็นผู้ให้บริการรายแรกในประเทศไทยที่ให้บริการเติมเงินแบบ “over-the-air” ผ่านตัวแทนกว่า 80,000 ราย ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาหรือร้านค้าขนาดเล็กที่ลงทะเบียนกับทรูมูฟ และได้รับอนุญาตให้โอนค่าโทรแบบ over-the-air ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการผ่านบริการ SMS ผู้ใช้บริการแบบเติมเงินของทรูมูฟสามารถเติมเงินผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะกว่า 18,000 เครื่อง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสามารถเติมเงินขั้นต่ำเพียง 10 บาท นอกจากนี้ผู้ใช้บริการทรูมูฟทั้งแบบเติมเงินและรายเดือน ยังสามารถชำระค่าใช้บริการ ด้วยบริการการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยทรูมันนี่ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่

บริการ Post Pay

บริการ Post Pay คือบริการทรูมูฟแบบรายเดือน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกอัตราค่าบริการรายเดือนตามความต้องการ ผู้ใช้บริการแบบรายเดือนของทรูมูฟจะได้รับใบค่าแจ้งบริการเป็นรายเดือน ซึ่งจะประกอบด้วย ค่าบริการรายเดือนและค่าใช้บริการสำหรับบริการเสียง และบริการไม่ใช่เสียงต่างๆ

บริการเสียง (Voice Services)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของทรูมูฟ นอกจากจะสามารถโทรศัพท์ภายในพื้นที่เดียวกัน โทรไปยังต่างจังหวัดและโทรทางไกลต่างประเทศแล้ว ยังสามารถใช้บริการเสริมต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับแพ็คเกจที่เลือกใช้ บริการเสริมเหล่านี้ประกอบด้วย บริการรับสายเรียกซ้อน บริการโอนสายเรียกเข้า บริการสนทนาสามสาย และบริการแสดงหมายเลขโทรเข้า นอกจากนี้ยังมีบริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโทรออกและรับสายเมื่อเดินทางไปต่างประเทศอีกด้วย

บริการที่ไม่ใช่เสียง (Non-voice)

ทรูมูฟให้บริการที่ไม่ใช่เสียง ที่หลากหลายเพื่อเติมเต็มและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถใช้บริการคอนเทนต์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้หลายทาง ทั้งบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และที่พอร์ทัล wap.truelife.com คอนเทนต์ต่างๆ ที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ อาทิ การสื่อสารด้วยภาพหรือรูปถ่าย บริการ ข้อมูลทางการเงิน เกม การ์ตูน สกรีนเซฟเวอร์ และริงโทน รวมถึง คอนเทนต์ประเภทเพลงและกีฬา ลูกค้าของทรูมูฟที่ใช้บริการที่ไม่ใช่เสียง มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการเสียงรอสาย บริการรับ-ส่ง ข้อความ บริการท่องโลกอินเทอร์เน็ตและดาวนโหลดคอนเทนต์ผ่านบริการ EDGE/GPRS

ในปี 2551 ทรูมูฟมีรายได้จากบริการที่ไม่ใช่เสียง คิดเป็นร้อยละ 11.8 ของรายได้จากบริการโดยรวมของทรูมูฟ (ไม่รวมรายได้จากค่าเชื่อมโยงโครงข่าย) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10.4 ในปี 2550 ทั้งนี้เป็นรายได้จากบริการด้านคอนเทนต์ บริการข้อความ และ EDGE/GPRS ในอัตราร้อยละ 58, 29 และ 13 ตามลำดับ นอกจากนี้ ทรูมูฟยังสามารถขยายบริการที่ไม่ใช่เสียง ให้เติบโตยิ่งขึ้น ด้วยการนำคอนเทนต์ที่เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะของ ทรูมิวสิค ทรูออนไลน์และทรูวิชั่นส์ อีกด้วย

บริการที่ไม่ใช่เสียง ประกอบด้วย:

- Short Messaging Service (SMS): บริการส่งข้อความไปยังผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น
- VoiceSMS: บริการส่งข้อความเสียงไปยังผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์พื้นฐานรายแรกของประเทศไทย
- Voicemail: บริการรับฝากข้อความ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเรียกฟังข้อความเสียงที่ฝากไว้ในระบบได้เมื่อไม่ได้รับสาย
- Multimedia Messaging Service (MMS): บริการส่งภาพ ข้อความและเสียง ไปยังผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น
- Mobile Internet: บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบนมือถือผ่านทาง EDGE/GPRS ซึ่งประกอบด้วย พอร์ตที่เป็นศูนย์รวมคอนเทนต์ในรูปของ WAP based บริการรับ-ส่งอีเมลแบบอัตโนมัติผ่านระบบ Push e-mail (โดยแบล็คเบอร์รี่) และบริการอินเทอร์เน็ตต่างๆ เช่น สนทนาสดออนไลน์ ข้อมูลจากเวปไซด์ต่างๆ
- Multimedia Content: บริการคอนเทนต์มัลติมีเดีย ซึ่งประกอบด้วย เพลง กีฬา ข่าว และข่าวการเงิน (ผ่านทงูมิวสิค ทูสโปรด และบริการรับชมรายการโทรทัศน์และฟังเพลงผ่านอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ)
- Ring-back Tone: บริการเสียงรอสาย ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกเสียงด้วยตัวเอง หรือเลือกจากเพลงที่ได้รับการคัดสรรมาเป็นพิเศษ

การจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์

ทรูมูฟจัดจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่คุณภาพสูง รวมทั้งอุปกรณ์ ตลอดจน พีดีเอโฟน และ สมาร์ทโฟน จากบริษัทผู้ผลิตชั้นนำ อาทิ iPhone จาก แอปเปิ้ล BlackBerry จาก รีเสิร์ช อิน โมชัน และจาก โมโตโรลา ซัมซุง โซนี่ อีริคสัน O₂ และฮิวเลตต์-แพคการ์ด ทั้งนี้เครื่องโทรศัพท์ที่ทรูมูฟจัดจำหน่าย -เป็นทั้งการจำหน่ายเครื่องเปล่าโดยไม่ผูกพันกับบริการใดๆ ก็กับการจำหน่ายเครื่องโดยลูกค้าใช้แพ็คเกจรายเดือนจาก ทรูมูฟ

บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ (International Roaming)

ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จากต่างประเทศที่เดินทางมาเมืองไทย สามารถใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศผ่านโครงข่ายของทรูมูฟ (Inbound) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของชาวต่างชาติรายนั้นๆ มีสัญญาโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศกับทรูมูฟ และในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการทรูมูฟในประเทศไทย ก็สามารถใช้บริการนี้ เมื่อเดินทางไปต่างประเทศ (Outbound) ได้อีกด้วย ลูกค้าสามารถใช้บริการต่างๆ อาทิ บริการรับฝากข้อความเสียง บริการส่งข้อความ (SMS) บริการส่งภาพ ข้อความและเสียง (MMS) บริการอินเทอร์เน็ต/อีเมล บริการแสดงเบอร์โทรเข้า บริการเตือนเมื่อไม่ได้รับสาย บริการ Short Code บริการแบล็คเบอร์รี่ข้ามแดน และบริการ Wi-Fi by TrueMove

ในเดือนมิถุนายน ทรูมูฟได้ประกาศเข้าร่วมเครือข่ายพันธมิตรคอนเน็กซ์ โมบายล์ (Conexus Mobile Alliance) ส่งผลให้ปัจจุบันคอนเน็กซ์ โมบายล์ มีฐานผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการโรมมิ่ง (ทั้งบริการเสียงและบริการที่ไม่ใช่เสียง) เพิ่มขึ้นเป็น 210 ล้านราย โดยผู้ใช้บริการเหล่านี้สามารถใช้บริการโรมมิ่งในประเทศไทยบนเครือข่ายทรูมูฟ ในขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มทางเลือกและความสะดวกสบายให้ลูกค้าทรูมูฟในการโรมมิ่งเสียงและข้อมูลเมื่อเดินทางไปทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก นอกจากนี้ ทรูมูฟและกลุ่มคอนเน็กซ์ โมบายล์ ยังได้ประกาศเปิดตัวบริการใหม่ล่าสุด “บริการโรมมิ่งข้อมูลผ่านแบล็คเบอร์รี่” พร้อมกันทุกประเทศในกลุ่มสมาชิก ตอบรับความต้องการใช้งานด้านข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้น สามารถเชื่อมต่อกับอีเมลขององค์กรและท่องอินเทอร์เน็ตไร้สายได้อย่างสะดวก ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้านักธุรกิจที่เดินทาง และใช้บริการโรมมิ่งในเครือข่ายของบริษัทที่เป็นพันธมิตรของคอนเน็กซ์ได้เป็นอย่างดี

โครงข่าย

ทรูมูฟเป็นผู้ให้บริการที่เข้ามาดำเนินธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่รายล่าสุดในจำนวนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ 3 ราย จึงทำให้ได้รับประโยชน์จากพัฒนาการเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด ด้วยการลงทุนที่มีประสิทธิภาพและต้นทุนถูกกว่า ทรูมูฟขยายการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ร้อยละ 93 ของจำนวนประชากรของประเทศ ซึ่งทำให้เทียบเท่ากับผู้ให้บริการรายอื่น

การนำเสนอแพ็คเกจร่วมกับกลุ่มทรู

ทรูมูฟคือองค์ประกอบสำคัญของกลุ่มทรู ดังจะเห็นได้จากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ภายในกลุ่มในรูปแบบของแพ็คเกจร่วมกับทรูมูฟ

- SUPER hi-speed Internet โปรโมชันร่วมกันระหว่าง ทรู อินเทอร์เน็ต ทรูมูฟ และ ทรูวิชั่นส์ เสนอความเร็วไฮสปีด อินเทอร์เน็ตให้ถึง 1 Mbps ในราคา 599 บาทต่อเดือน สำหรับลูกค้าทรูมูฟและทรูวิชั่นส์ นอกจากนี้โปรโมชันใหม่ hi-speed Internet SUPER Package 2 Mbps ได้เพิ่มความเร็วเป็น 2 Mbps พร้อมเชื่อมต่อ Wi-Fi ผ่านบริการ Wi-Fi by True ไม่จำกัดเวลา ในราคา 890 บาทต่อเดือน
- ทรูมูฟยังมีส่วนสำคัญในการนำเสนอโปรโมชันร่วมกับทรูวิชั่นส์และทรูอินเทอร์เน็ต ในรายการอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย ซีซั่น 5 (True AF5) รายการเรียลลิตีโชว์ยอดเยี่ยม ซึ่งตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา ผู้ใช้บริการทรูมูฟเท่านั้นที่สามารถเข้าร่วมสนุกด้วยการโหวตให้คะแนนผู้แข่งขันที่ตนชื่นชอบ
- นอกจากนี้ทรูมูฟยังร่วมมือกับทรูวิชั่นส์นำเสนอแพ็คเกจ ทรูวิชั่นส์-ยูบีซี ทรูมูฟ ฟรีวิว ซึ่งเป็น โปรโมชันสำหรับตลาดลูกค้าระดับกลาง-ล่าง (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ทรูวิชั่นส์)
- All Together Bonus ซึ่งเปิดตัวในปี 2547 เป็นแพ็คเกจแรกที่ผสมผสานผลิตภัณฑ์และบริการใน กลุ่มทรูเข้าด้วยกัน และยังคงได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการทรูมูฟอย่างต่อเนื่อง

ทรูมูฟให้ความสำคัญกับการพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมมาโดยตลอด ตัวอย่างเช่น เป็นผู้ประกอบการรายแรกในประเทศไทยที่เปิดให้บริการ Voice SMS บริการริงโทนแนวใหม่ที่ผู้ใช้สามารถผสมผสานให้เป็นการทำนองของตนเอง (ผ่านบริการ IRemix) และบริการเติมเงิน 'over-the-air' รวมทั้งยังเปิดให้บริการ EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และบริการมัลติมีเดียคอนเทนต์ต่างๆ รวมทั้งขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยเทคโนโลยี Wi-Fi ในปี 2551 ทรูมูฟ ได้เปิดตัวเกมซิม เจาะกลุ่มคอเกมออนไลน์ รวมทั้งโปรโมชันใหม่ๆ รวมทั้งได้นำเสนอ ทัชซิม ผ่านเทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) เป็นครั้งแรกในโลก ทัชซิมเป็นซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแผ่นรับสัญญาณ RFID พ่วงติดกับทัชซิม แผ่นรับสัญญาณนี้จะทำหน้าที่รับส่งสัญญาณ เพื่ออ่านข้อมูลจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-purse & E-wallet) ในซิม จึงสามารถทำการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆได้อย่างสะดวก และง่ายดาย เพียงสัมผัสโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ทัชซิมกับเครื่องอ่านสัญญาณทัช

3.1.3 โทรทัศน์

โทรทัศน์ (ชื่อเดิม ยูบีซี) คือ ผู้นำในการให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก ซึ่งให้บริการทั่วประเทศ ผ่านดาวเทียมในระบบดิจิตอลตรงสู่บ้านสมาชิก และผ่านโครงข่ายผสมระหว่างเคเบิลใยแก้วนำแสงและสายโคแอกเชียล (coaxial) ที่มีประสิทธิภาพสูง

โทรทัศน์ เกิดจากการควบรวมกิจการเมื่อปี 2541 ระหว่างยูบีซี (เดิมคือ ไอบีซี) และ ยูบีซีเคเบิล (เดิมคือ ยูทีวี) ในต้นปี 2549 บริษัทประสบความสำเร็จในการรวมยูบีซีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทรู ทำให้บริษัทถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 91.8 ของยูบีซี และเปลี่ยนชื่อเป็นโทรทัศน์ในปี 2550

โทรทัศน์ดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาร่วมดำเนินการให้บริการโทรทัศน์ (และบริการโทรทัศน์ทางสาย) ระบบบอกรับสมาชิก (“สัญญาร่วมดำเนินการ”) อายุ 25 ปี ที่ได้รับจากการสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท) โดยสัญญาร่วมดำเนินการฯ สำหรับบริการผ่านดาวเทียมจะหมดอายุในวันที่ 30 กันยายน 2557 และสัญญาร่วมดำเนินการฯ สำหรับบริการโทรทัศน์ทางสาย (หรือ เคเบิล) จะหมดอายุในวันที่ 31 ธันวาคม 2562

โทรทัศน์ให้บริการในระบบดิจิตอลผ่านดาวเทียม (DStv) โดยการส่งสัญญาณในระบบ Ku-band และใช้ระบบการบีบอัดสัญญาณ MPEGII ซึ่งทำให้บริษัทสามารถเพิ่มจำนวนช่องรายการได้มากขึ้น ปรับปรุงคุณภาพเสียงและภาพให้คมชัดยิ่งขึ้น สามารถกระจายสัญญาณให้บริการไปยังทุกๆ พื้นที่ในประเทศไทย ปัจจุบันการให้บริการระบบนี้ถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียมไทยคม 5 ซึ่งมีขีดความสามารถสูงกว่าเดิมมาก

นอกจากนั้น โทรทัศน์ให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกระบบเคเบิล (CATV) โดยให้บริการทั้งระบบดิจิตอลและระบบอนาล็อกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผ่านโครงข่ายผสมระหว่างเคเบิลใยแก้วนำแสง และสายโคแอกเชียล ของบริษัท โทร มัลติมีเดีย จำกัด (ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของทรู) โดยปัจจุบันโครงข่ายดังกล่าวผ่านบ้านถึงประมาณ 800,000 หลังคาเรือน

ภายหลังการรวมเป็นส่วนหนึ่งของทรู โทรทัศน์ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาด โดยขยายบริการสู่ตลาดกลางและล่าง โดยนำเสนอแพ็คเกจร่วมกับทรูมูฟ ภายใต้ชื่อ โทรทัศน์-ยูบีซี ทรูมูฟ ฟรีวิว ทำให้โทรทัศน์ มีผู้ใช้บริการ ณ 31 ธันวาคม 2551 รวม 1,469,471 ราย (รวมลูกค้าฟรีวิวและฟรีทูแอร์แพ็คเกจ) ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 41 จากปี 2550 โดยระหว่างปี 2551 ร้อยละ 30.4 ของยอดผู้ใช้บริการฟรีวิวแพ็คเกจเปลี่ยนไปใช้บริการแพ็คเกจที่มีราคาสูงขึ้น นอกจากนี้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการในต่างจังหวัด โดยในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการในต่างจังหวัดมีสัดส่วนร้อยละ 49 ของผู้ใช้บริการทั้งหมดของโทรทัศน์

ในปี 2551 รายได้เฉลี่ยต่อลูกค้าต่อเดือนของโทรทัศน์ (ไม่รวมลูกค้าฟรีวิว และฟรีทูแอร์) ลดลงร้อยละ 11 จากปี 2550 เป็น 988 บาท จากการขยายไปสู่ตลาดกลาง-ล่าง

ตารางด้านล่าง แสดงถึงจำนวนผู้ใช้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อสมาชิกต่อเดือน

ทรูวิชั่นส์	ณ วันที่ 31 ธันวาคม				
	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนผู้ใช้บริการ (เฉพาะลูกค้าแพ็คเกจปกติ)					
- เคเบิลทีวี	140,998	133,055	133,977	132,868	129,659
- จานดาวเทียม (DSTV)	316,544	350,761	424,883	496,920	670,178
รวมผู้ใช้บริการแพ็คเกจปกติ	457,542	483,816	558,860	629,788	799,837
ผู้ใช้บริการประเภท ฟรีวิว ^{1/}	-	-	64,647	318,790	527,096
ผู้ใช้บริการประเภท Free-to-air ^{2/}	-	-	-	90,342	142,538
จำนวนผู้ใช้บริการ	457,542	483,816	623,507	1,038,920	1,469,471
รายได้เฉลี่ยต่อสมาชิกต่อเดือน ^{3/}	1,301	1,291	1,217	1,104	988

^{1/} ไม่รวมผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแพ็คเกจเป็นแพ็คเกจปกติ

^{2/} บริการ Free to air หมายถึงการขยายขาดจนวนรับส่งดาวเทียมเพื่อรับชมช่องสัญญาณจำนวน 32 ช่องของทรูวิชั่นส์โดยไม่มีค่าบริการรายเดือน

^{3/} ไม่รวมผู้ใช้บริการประเภท ฟรีวิว และ free-to-air

ทรูวิชั่นส์จัดแพ็คเกจรายเดือนออกเป็น 4 แพ็คเกจ ได้แก่ แพ็คเกจแพลตินัม (Platinum) ซึ่งเสนอช่องรายการทั้งหมด 86 ช่อง โดยจัดเก็บค่าบริการรายเดือนที่ 2,000 บาท แพ็คเกจโกลด์ (Gold) มี 77 ช่องรายการ โดยค่าบริการรายเดือนอยู่ที่ 1,413 บาท แพ็คเกจซิลเวอร์ (Silver) มี 63 ช่อง ค่าบริการรายเดือนอยู่ที่ 750 บาท และทรู โนว-เลจ (True Knowledge) เสนอ 54 ช่องรายการที่ค่าบริการ 340 บาทต่อเดือน

นอกเหนือจากแพ็คเกจข้างต้น ทรูวิชั่นส์ยังนำเสนอแพ็คเกจตามสั่ง (A-La-Carte) ซึ่งประกอบด้วย 10 ช่องรายการ เช่น NHK, HBO, Disney และ Discovery ผู้ใช้บริการแพ็คเกจ Platinum สามารถเลือกรับชมแพ็คเกจตามสั่งที่ชื่นชอบได้ในราคาพิเศษ ในขณะที่ผู้ใช้บริการแพ็คเกจ Silver สามารถเลือกซื้อแพ็คเกจ Discovery และ Disney เพิ่มเติมเช่นกัน

ทรูวิชั่นส์นำเสนอความบันเทิงหลากหลายด้วยช่องรายการชั้นนำที่มีคุณภาพทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วย ภาพยนตร์ (เช่น HBO, Cinemax, Star Movies, Hallmark) กีฬา (เช่น ESPN, Star Sport และรายการของทรูวิชั่นส์เอง) สารบันเทิง (เช่น Discovery Channel, National Geographic) ข่าว (เช่น CNN, CNBC, Bloomberg, BBC World) นอกจากนี้ยังมีรายการจากสถานีโทรทัศน์ภาคปกติของไทย (Free TV) และ บริการ Pay Per View และเพื่อรองรับตลาดกลาง-ล่าง ทรูวิชั่นส์ได้เพิ่มช่องรายการในประเทศ จำนวน 3 ช่องในปี 2551 ได้แก่ รายการของ ทรูวิชั่นส์ 2 ช่อง (True Asian Series และ Hay Ha) และ MTV Thailand ซึ่งบางรายการได้กลายเป็นช่องที่เป็นที่นิยมติด 10 อันดับแรกของทรูวิชั่นส์

ในเดือนเมษายน ปี 2550 ทรูวิชั่นส์ได้รับลิขสิทธิ์แต่ผู้เดียวในประเทศไทย ในการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลพรีเมียร์ลีกของประเทศอังกฤษต่อเนื่อง 3 ฤดูกาล รายการฟุตบอลพรีเมียร์ลีกนี้ ถือเป็นกีฬาที่ผู้ชมชาวไทยนิยมดูมากที่สุด การได้ลิขสิทธิ์นี้ทำให้ทรูวิชั่นส์สามารถถ่ายทอดสดการแข่งขันได้ฤดูกาลละ 380 คู่ ตั้งแต่ฤดูกาล 2550/51 ถึง 2552/53 รวมทั้งยังทำให้สามารถจัดสรรช่องรายการกีฬาเพื่อดึงดูดลูกค้าประเภทต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

การได้รับลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลพรีเมียร์ลีกแต่ผู้เดียวในประเทศไทย ทำให้ทรูวิชั่นส์สามารถดึงดูดผู้ให้บริการรายใหม่ และรักษฐานลูกค้าเดิมไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้สมาชิกพีวีวีสามารถรับชมการแข่งขันฟุตบอลพรีเมียร์ลีกได้ด้วยการซื้อรายการตามสั่ง ในปี 2551 ทรูวิชั่นส์ยังเพิ่มช่อง ทูสปอร์ต 5 ซึ่งถ่ายทอดสดรายการฟุตบอลพรีเมียร์ลีกบางนัด และสามารถเลือกชมได้ด้วยการซื้อรายการ ตามสั่ง นอกจากนี้ กลุ่มทรูยังได้รับสิทธิ์ในการนำเสนอการแข่งขันฟุตบอลพรีเมียร์ลีก และคอนเทนต์ที่เกี่ยวข้องผ่านบริการอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย ทรูไอพีทีวี ทรูมูฟ และทรูออนไลน์อีกด้วย

นอกจากที่กล่าวแล้ว ปี 2551 นับเป็นปีที่ 5 ติดต่อกันที่ทรูวิชั่นส์ประสบความสำเร็จในการผลิตรายการอะคาเดมี่ แฟนเทเชีย รายการเรียลลิตี้โชว์ยอดนิยม ออกอากาศปีละครั้ง และเป็นโปรแกรมสำคัญในการรักษฐานลูกค้าของทรูวิชั่นส์ ในช่วงที่มีการชะลอตัวตามฤดูกาล และในขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างคอนเทนต์ให้กับธุรกิจอื่นๆ ภายในกลุ่มทรูอีกด้วย

ทรูวิชั่นส์ยังคงเดินหน้าต่อยอดความเป็นผู้นำด้านคอนเทนต์ แพ็คเกจแบบพรีเมียมของทรูวิชั่นส์ นำเสนอรายการที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในต่างประเทศ และเกือบทั้งหมดเป็นรายการที่ทรูวิชั่นส์ได้รับลิขสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียว (โดยมีเพียง 3 ช่องรายการ จากทั้งหมด 43 ช่องรายการที่ไม่ใช่รายการที่ได้รับลิขสิทธิ์เฉพาะ) และเพื่ออรรถรสในการรับชมรายการต่างๆ เหล่านี้ ทรูวิชั่นส์จึงได้อำนวยความสะดวกให้ผู้ชมชาวไทยได้รับชมรายการจากต่างประเทศด้วยเสียงและคำบรรยายภาษาไทย รวมทั้งผลิตคอนเทนต์ขึ้นเอง เพื่อให้เหมาะกับ รสนิยมของคนไทย

3.1.4 ทรูมันนี่

ทรูมันนี่ได้รับใบอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับอนุมัติจากกรมสรรพากรในการแต่งตั้งเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการพร้อมการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี โดยบริการต่างๆ ของทรูมันนี่ประกอบด้วย

บัตรเครดิตทรูมันนี่

บัตรเครดิตทรูมันนี่ ช่วยให้ผู้ใช้บริการทรูมูฟและกลุ่มทรูสามารถเติมเงินให้กับบริการต่างๆ ภายในกลุ่มทรู ซึ่งประกอบด้วย บริการทรูมูฟแบบเติมเงิน บริการ WE PCT Buddy บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบเติมเงิน บริการซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ต บริการ True E-book และบริการเกมออนไลน์ต่างๆ ด้วยวิธีการและขั้นตอนแบบเดิม โดยใช้รหัสที่ปรากฏในบัตร

ตัวแทนชำระและจัดเก็บค่าสินค้าและบริการ

การชำระผ่านตัวแทน ให้บริการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ที่มีบาร์โค้ด ด้วยเงินสด เช็ค และ/หรือ บัตรเครดิตตามจำนวนเงินรวมในใบแจ้งหนี้ หรือชำระบางส่วน รวมทั้งยังสามารถชำระโดยไม่ต้องใช้ใบแจ้งหนี้ในกรณีเปิดรับชำระแบบออนไลน์ นอกจากนี้ระบบยังสามารถเปิดรับชำระได้ แม้เกินกำหนดรับชำระตามใบแจ้งหนี้

บริการ ทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรส จุดรับชำระค่าบริการผ่านระบบเฟรนไชส์ โดยร่วมมือกับธุรกิจค้าปลีกให้บริการครอบคลุม 2,000 จุดทั่วประเทศ เพื่อให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ จำหน่ายบัตรเครดิต และบริการเติมเงินสำหรับบริการแบบเติมเงินต่างๆ ของกลุ่มทรู

นอกจากนี้ทรูมันนี่ยังเปิดให้บริการ “WeBooking by TrueMoney” ซึ่งเป็นบริการจองจ่ายครบวงจร ด้วยจุดเด่น “จองง่าย จ่ายสะดวก รวดเร็ว หลายช่องทาง” ให้บริการครอบคลุมกลุ่มไลฟ์สไตล์ต่างๆ ได้แก่ ความบันเทิง การท่องเที่ยว และที่พัก การศึกษา กีฬา และ สุขภาพ เป็นต้น

บริการการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ทรูมูฟ (บริการทรูมันนี่)

ทรูมันนี่เปิดให้บริการการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ทรูมูฟ ในปี 2549 ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทรูมูฟให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ทุกที่ ทุกเวลา และมีความปลอดภัยสูงด้วยระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานสากล โดยผู้ใช้บริการสามารถ

- เติมเงินให้กับสินค้าและบริการระบบเติมเงินต่างๆ ของกลุ่มทรู เช่น บริการทรูมูฟแบบเติมเงิน การซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ต เกมออนไลน์ และบริการ WE PCT
- เป็นช่องทางในการชำระเงินของบริการทรูวิชั่นส์ฟรีวิว แพ็คเกจ โดยหักเงินอัตโนมัติจากเงินในบัญชีทรูมันนี่ทุกเดือน เมื่อถึงกำหนดชำระ ผู้ใช้บริการทรูวิชั่นส์ฟรีวิว แพ็คเกจยังสามารถเปลี่ยนเป็นสมาชิกรายการตามสั่ง ที่มีอัตราค่าบริการรายเดือนที่สูงขึ้น หรือสั่งซื้อรายการแบบจ่ายเงินล่วงหน้า ด้วยการชำระผ่านบริการทรูมันนี่ได้อีกด้วย
- ชำระค่าบริการผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ภายในกลุ่มทรู รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ อาทิ ค่าไฟฟ้า น้ำประปา ค่าประกัน และบริการอีคอมเมิร์ซต่างๆ ค่าโดยสารรถแท็กซี่ และการซื้อบัตรชมภาพยนตร์และโบว์ลิง ยิ่งไปกว่านั้น บริการทรูมันนี่ยังมีระบบเตือนการชำระก่อนกำหนดสำหรับค่าไฟฟ้า และน้ำประปาอีกด้วย
- โอนเงินจากบัญชีทรูมันนี่ของตนเองไปยังบัญชีทรูมันนี่อื่น หรือโอนจากบัญชีธนาคารของตนเองไปยังบัญชีทรูมันนี่
- ถอนเงินสดจากบัญชีทรูมันนี่ของตนเอง โดยใช้บัตรเงินสดทรูมันนี่ ที่ตู้เอทีเอ็ม ทั่วประเทศ
- ผู้ใช้บริการสามารถเก็บเงินไว้ในบัญชีทรูมันนี่สูงสุดถึง 30,000 บาท และสามารถเติมเงินเข้าบัญชีทรูมันนี่จากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นบัตรเงินสดทรูมันนี่ ผ่านบัญชีธนาคารที่ลงทะเบียนไว้แล้วกับธนาคารเจ้าของบัญชี หรือผ่านบัตรเครดิตที่ลงทะเบียนไว้แล้วกับบริษัท

ณ สิ้นปี 2551 มีลูกค้าทรูมูฟที่ใช้บริการทรูมันนี่ประมาณ 4.2 ล้านราย โดยเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 50 จาก 2.8 ล้านราย ณ สิ้นปี 2550 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2552

3.1.5 ทรูไลฟ์

ทรูไลฟ์ เป็นบริการดิจิทัลคอนเทนต์ และเป็นช่องทางที่ทำให้สามารถเข้าถึงชุมชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และชุมชนออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นสื่อสำหรับธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ธุรกิจกับผู้บริโภค และธุรกิจกับธุรกิจ

ทรูไลฟ์ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ดิจิทัลคอนเทนต์และบริการชุมชนต่างๆ ทรูไลฟ์ช้อป และ ทรูไลฟ์พลัส (แพ็คเกจที่ผสมผลิตภัณฑ์และบริการในกลุ่มทรูเข้าด้วยกัน)

พอร์ทัลออนไลน์ Truelife.com ให้บริการชุมชนออนไลน์ เช่น มินิโฮม (Minihome) คลับ ห้องแชท (Chatroom) และบริการ Instant Messaging ซึ่งผู้ใช้สามารถติดต่อและสื่อสารระหว่างกัน นอกจากนี้ยัง นำเสนอคอนเทนต์ที่เชื่อมโยงผู้ที่มีความสนใจหรือมีไลฟ์สไตล์ใกล้เคียงกันเข้าด้วยกัน โดยมีคอนเทนต์หลัก 4 ประเภทคือ ดนตรี กีฬา รายการโทรทัศน์และภาพยนตร์ Truelife.com เปิดให้บริการในปี 2549 ปัจจุบันมี ผู้ลงทะเบียนใช้บริการมากกว่า 1.6 ล้านราย

นอกจากนั้น กลุ่มทวยังเป็นผู้ให้บริการเกมออนไลน์รายใหญ่ โดยบริษัท NC True จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนกับบริษัท NC Soft จำกัด ผู้ผลิตเกมออนไลน์ชั้นนำระดับโลกจากประเทศเกาหลี เปิดให้บริการเกม “Lineage II” “กิลด์วอร์ส” และ “Point Blank” ซึ่งเป็นเกมออนไลน์ที่มีผู้เล่นมากสุดในอันดับต้นๆ ของไทย

นอกจากนี้ เกม “Special Force” ซึ่งให้บริการโดย บริษัท ทู ดิจิตอล เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด (“TDE”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกลุ่มทวย ได้รับความนิยมและขึ้นหน้าเป็นเกมออนไลน์ประเภท Casual อันดับหนึ่งของไทย มีผู้ลงทะเบียนเล่นเกม จำนวนประมาณ 14.4 ล้านราย ณ สิ้นปี 2551

ทูไลฟ์ช้อปปิ้ง เป็นสถานที่ที่ให้ลูกค้าได้สัมผัสกับประสบการณ์คอนเวอร์เจนซ์ไลฟ์สไตล์ ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลายของกลุ่มทวย รวมไปถึงทรูคอฟฟี่ ทรูมิวสิค และบริการบรอดแบนด์ โดยส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในบริเวณที่คนรุ่นใหม่ให้ความนิยมมาพักผ่อน หรือจับจ่ายใช้สอย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ทูไลฟ์พลัส เป็นการผสานผลิตภัณฑ์และบริการภายในกลุ่มทวย เพื่อนำเสนอแพ็คเกจที่ตรงใจตามไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้บริการ

ทูไลฟ์เผยโฉมใหม่บริการช้อปปิ้งออนไลน์ www.weloveshopping.com ภายหลังการรวมตัวกับเว็บไซต์ www.marketathome.com ในปี 2550 โดย ณ สิ้นปี 2551 weloveshopping ได้กลายเป็นศูนย์รวมร้านค้าออนไลน์กว่า 150,000 ร้าน และมีสินค้ากว่า 2 ล้านรายการ

3.2 การตลาด

ทวยยังคงเชื่อมั่นว่า ยุทธศาสตร์คอนเวอร์เจนซ์จะมีส่วนสำคัญในการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการ ตลอดจนการใช้งานโครงข่ายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ช่วยลดอัตราการเลิกใช้บริการ (Churn Rate) และ สร้างความเติบโตและเพิ่มรายได้แก่บริษัท ทั้งในระยะกลางและระยะยาว จากการผสานผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายจากธุรกิจหลัก ทั้ง 5 ธุรกิจของทวย อันได้แก่ ทรูออนไลน์ ทรูมูฟ ทรูวิชั่นส์ ทรูมันนี่ และทูไลฟ์ และการมีคอนเทนต์ ผลิตภัณฑ์และบริการเสริมจำนวนมาก

เช่นเดียวกับแนวทางการตลาดของกลุ่มบริษัททวย ทรูออนไลน์จะอาศัยยุทธศาสตร์คอนเวอร์เจนซ์ในการขยายตลาดบรอดแบนด์สู่ตลาดผู้มีรายได้สูงเพิ่มขึ้น รวมทั้งพิจารณาการขยายการให้บริการสู่ต่างจังหวัด และต่อยอดจากการเป็นผู้นำบริการ Wi-Fi ด้วยการขยายพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

โปรโมชั่นส่งเสริมการโทรในเครือข่าย ยังคงช่วยให้ทรูมูฟ สามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายค่าเชื่อมโยงโครงข่าย หรือ IC ได้อีกด้วย ทรูมูฟจึงยังคงตั้งเป้าหมายครองส่วนแบ่งผู้ใช้บริการรายใหม่สุทธิราว 1 ใน 3 ของตลาดโดยรวม โดยการเสนอบริการ ผลิตภัณฑ์ และโปรโมชั่นใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ทรูวิชั่นส์จะเน้นขยายตลาดสู่ลูกค้าในระดับกลาง-ล่างอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งขยายฐานลูกค้ารายเดือน และให้ความสำคัญต่อการรักษาฐานลูกค้าระดับพรีเมียมด้วยบริการที่แตกต่าง

3.3 การจำหน่ายและช่องทางจำหน่าย

เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าบุคคล บริษัทได้เปิดศูนย์บริการทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งต่างจังหวัด โดยในแต่ละศูนย์บริการจะมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแบบ one-stop shopping ในแห่งเดียว เกี่ยวกับบริการสื่อสารทั้งแบบมีสายและไร้สาย เครื่องโทรศัพท์และอุปกรณ์เสริม และอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ รวมทั้งโมเด็ม ADSL ซึ่งในศูนย์บริการใหญ่จะเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย นอกจากนี้กลุ่มทวยยังได้จำหน่ายสินค้าและบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ ทั้งที่เป็นร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายและตัวแทนจำหน่ายอิสระซึ่งรับค่าตอบแทนจากค่าคอมมิชชั่น

ช่องทางการจำหน่ายของบริษัทประกอบด้วย

- **คู่ค้าขายส่ง** คือ ผู้ที่ขายซิมการ์ดที่ยังไม่ได้เปิดใช้งานและบัตรเติมเงิน เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ของบริษัท โดยเป็นผู้กระจายสินค้าไปยังตัวแทนจำหน่าย (sub-dealer) ตลอดจนดูแลและให้การสนับสนุนด้านการกระจายสินค้ากับ sub-dealer โดยคู่ค้าขายส่งจะเป็นผู้ขายซิมการ์ดแบบเติมเงินและบัตรเติมเงิน ในขณะที่ Sub-dealer จะให้บริการอื่นๆ ด้วย อาทิ บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการดาวน์โหลดเพลงและเกมต่างๆ
- **ช่องทางการขายตรง** โดยขายผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้กับลูกค้า SME และลูกค้าองค์กรธุรกิจ ช่องทางจัดจำหน่ายนี้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้กับทรูมูฟ โดยประมาณร้อยละ 30 ของผู้ใช้บริการรายใหม่สุทธิ คือผู้ใช้บริการใหม่จากช่องทางการขายตรง ช่องทางการขายตรงแบ่งออกเป็น: ทีมขายตรง ตัวแทนขายตรง และตัวแทนอิสระ
- **ร้านค้าปลีกประเภท Multi-retailer** ซึ่งตั้งอยู่ในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ (Hypermart) ร้านค้าประเภท Specialty Store ร้านสะดวกซื้อต่างๆ ซิมการ์ดที่ขายช่องทางนี้มียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีสัดส่วนราวร้อยละ 40-50 ของยอดขายซิมการ์ดทั้งหมดในไตรมาส 4 ปี 2551
- **ร้านค้าปลีกซึ่งในที่นี้หมายถึง** ทรูช้อป ทรูมูฟช้อป และ Kiosk ต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เห็นได้ง่ายและเป็นแหล่งชุมชน อย่างเช่น ศูนย์การค้า ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ อาคารสำนักงาน เป็นต้น โดยรวมถึง ทรูไลฟ์ช้อป และ ทรูคอฟฟีด้วยเช่นกัน
- **คู่ค้าผ่านช่องทางการขายปลีก** ประกอบด้วย คู่ค้าขายปลีก และการขายผ่านโครงการ “Move UP Vans” โดยการจัดรถ Move Up Van จำหน่ายสินค้าและบริการของกลุ่มทรู อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าชนิดใกล้บ้าน โดยร่วมกับตัวแทนจำหน่ายของแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศ

บริการประเภท Prepaid ของกลุ่มทรู (ส่วนใหญ่เป็นบริการสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่) โดยปกติจะขายผ่าน 3 ช่องทางจัดจำหน่ายแรก คือ คู่ค้าขายส่ง ช่องทางการขายตรง และ ร้านค้าปลีกประเภท Multi-retailer ในขณะที่ร้านค้าปลีก (ทั้งของบริษัทและคู่ค้า) จะทำหน้าที่เป็นช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการแบบรายเดือน รวมทั้งผลิตภัณฑ์คอนเวอร์เจนซ์ของกลุ่มทรู รวมทั้งช่องทางการให้บริการหลังการขายอีกด้วย

สำหรับบริการเติมเงิน (เพื่อเติมเงินทรูมูฟ ทรูมันนี่ หรือ แพ็คเกจฟรีวิว) มีช่องทางผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์หลายช่องทาง นอกเหนือจากการใช้บัตร (เช่น บัตรเงินสดหรือบัตรเติมเงิน) ดังต่อไปนี้

- **เครื่องเอทีเอ็ม** โดยผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินจากบัญชีธนาคารของตนเองเพื่อเติมเงินทรูมูฟหรือทรูมันนี่ได้โดยตรง
- **บริการการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่** ทรูมูฟผ่านบริการทรูมันนี่ (ดูรายละเอียดข้อ 3.1.4 ทรูมันนี่)
- **บัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์** ซึ่งสามารถซื้อได้จาก คู่ค้า เช่น ธนาคารกสิกรไทย และ เซเว่นอีเลฟเว่น
- **เติมเงินโดยตรง** ลูกค้าสามารถเติมเงินได้จากอุปกรณ์ที่ติดตั้งในร้านค้าปลีกของบริษัท และคู่ค้า อาทิ เซเว่นอีเลฟเว่น หรือเติมเงินผ่านระบบออนไลน์
- **เติมเงินผ่านโทรศัพท์สาธารณะ** ทรู ที่มีสัญลักษณ์ "เติมเงิน ทรูมูฟที่นี่" 18,000 เครื่องทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ใช้สามารถเติมเงินขั้นต่ำเพียง 10 บาท โดยเปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2550

นอกจากนี้ยังสามารถเติมเงินอัตโนมัติแบบ 'over-the-air' ผ่านตัวแทนซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา หรือร้านค้าขนาดเล็กที่ลงทะเบียนกับทรูมูฟ และได้รับอนุญาตให้โอนค่าโทรแบบ over-the-air ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ โดยตัวแทนเหล่านี้สามารถเติมเงินค่าโทรได้ผ่านหลายช่องทาง (เช่น บัตรเงินสด บัตรเติมเงิน และ เครื่องเอทีเอ็ม) ในปี 2551 มีตัวแทนที่ลงทะเบียนกับบริษัทกว่า 80,000 ราย

ถึงแม้ว่าบัตรเติมเงินจะเป็นช่องทางการจำหน่ายหลัก (คิดเป็นร้อยละ 72 ของการเติมเงินทั้งหมดในปี 2551) แต่ช่องทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีวิธีชำระเงินที่หลากหลาย และมีสถานที่ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ในปี 2552 บริษัทมีเป้าหมายเพิ่มกำไร โดยเน้นการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเติมเงิน (การผลิต การกระจายสินค้า และการจัดเก็บ) นอกจากนี้ยังจะผสมผสานการขายผ่านช่องทางต่างๆ ที่มีค่าคอมมิชชั่นต่ำ (เช่น เครื่องเอทีเอ็ม) เพื่อเพิ่มรายได้

สำหรับลูกค้า SME และลูกค้าองค์กรธุรกิจ กลุ่มธุรกิจที่ขยาย (Account Executive/ Account Manager) ผู้บริหารงานลูกค้า ที่มีความเชี่ยวชาญในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าตามแต่ละธุรกิจได้เป็นอย่างดี

ช่องทางการจำหน่ายหลักของทรูวิชั่นส์ คือ การขายทางโทรศัพท์ การขายตรง ผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ รวมทั้งช่องทางใหม่ผ่าน Move up vans

บริษัทจะให้ความสำคัญกับการขยายช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเน้นกิจกรรมทางการตลาดและการขายตรง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย โดยเฉพาะสำหรับแพ็คเกจคอนเวอร์เจนซ์ในกลุ่ม

3.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ความสามารถในการให้บริการของโครงข่าย

กลุ่มทรูเชื่อว่าโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง เป็นจุดเด่นที่สำคัญในการให้บริการของกลุ่มทรู สัญญาณเสียง และข้อมูลสามารถเดินทางผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงได้ด้วยความเร็วที่สูงกว่าสายทองแดงหรือคลื่นวิทยุ นอกจากนี้ การออกแบบโครงข่ายในลักษณะใยแมงมุม ยังสามารถขจัดปัญหาที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้อันเนื่องจากการที่สายโทรศัพท์หรือเส้นทางในการติดต่อถูกตัดขาดเพราะอุบัติเหตุ หรือด้วยเหตุอื่นใดโดยทำให้บริษัทสามารถเลือกใช้เส้นทางอื่นทดแทนเส้นทางที่ต้องผ่านจุดที่เกิดเหตุเสียมันได้

ทรูมูฟเป็นผู้ให้บริการที่เข้ามาดำเนินธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่หลังสุดในจำนวนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ 3 ราย ซึ่งทำให้ได้รับประโยชน์จากพัฒนาการใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี โดยทำให้มีการลงทุนที่มีประสิทธิภาพและต้นทุนถูกกว่า

แหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทได้สั่งซื้ออุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคมจากผู้ผลิตอุปกรณ์ชั้นนำของโลก ได้แก่ Siemens Alcatel Lucent NEC และ Huawei นอกจากนี้ยังมีผู้รับเหมาจำนวนมากในการจัดหาและติดตั้งโครงข่ายของบริษัท ซึ่งบริษัทไม่ได้มีการพึ่งพิง ผู้จัดจำหน่ายหรือผู้รับเหมารายใดเป็นการเฉพาะ และบริษัทไม่มีปัญหาในการจัดหาผู้จัดจำหน่ายและผู้รับเหมาเนื่องจากมีจำนวนมากราย

การสนับสนุนทางด้านเทคนิคและการบริหาร

ในอดีตกลุ่มทรูเคยได้รับความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค และการบริหารจากพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยบริษัท Verizon Communications, Inc (“Verizon”) สำหรับบริษัท Orange SA ให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคและการบริหารสำหรับทรูมูฟ และ MIH สำหรับทรูวิชั่นส์ แต่ในปัจจุบันกลุ่มทรูไม่ได้รับการสนับสนุนด้านเทคนิค และการบริหารจากพันธมิตรทางธุรกิจดังกล่าว เนื่องจากพันธมิตรเหล่านี้ได้ขายหรือลดสัดส่วนการถือหุ้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มทรูสามารถรับ

ถ่ายทอดเทคโนโลยีและความรู้จนสามารถบริหารงานได้เองโดยไม่ต้องพึ่งพาการสนับสนุนด้านเทคนิคและบริหารจากพันธมิตรทางธุรกิจอีกแต่อย่าง

3.5 ภาวะธุรกิจโทรคมนาคมไทย

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นต่อเนื่องเป็นราว 61 ล้านราย ณ สิ้นปี 2551 ซึ่งเพิ่มขึ้นราว 8.8 ล้านรายในปี 2551 ทำให้มีอัตราการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากร 100 คน เป็นอัตราร้อยละ 91.7 (ข้อมูลประชากรจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ) จากอัตราร้อยละ 79.3 ณ สิ้นปี 2550 ทั้งนี้ไม่รวมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยโมบายและฮัทชี่ อย่างไรก็ตาม คาดว่า ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยยังคงมีโอกาสในการเติบโต ถึงแม้จะในอัตราที่ลดลงจากปีก่อน ทั้งนี้เนื่องจากได้กลายเป็นบริการที่จำเป็นในวิถีชีวิตของคนไทยทุกกลุ่มในปัจจุบัน

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ประกอบด้วย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS และบริษัทดิจิตอลโฟน หรือ DPC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (มหาชน) หรือ DTAC บริษัท ทรูมูฟ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกลุ่มบริษัททรู โดยมีบริษัทเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บริษัท ฮัทชี่สัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด (ซึ่งให้บริการภายใต้ แบนด์ “Hutch” ด้วยเทคโนโลยี CDMA) ทีโอที และ Thai Mobile คู่แข่งรายใหญ่ที่สุด 2 ราย คือ AIS และ DTAC ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดประมาณร้อยละ 45.0 และ 30.7 ตามลำดับ ณ สิ้นปี 2551 โดยทรูมูฟเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่อันดับ 3 ด้วยส่วนแบ่งตลาดประมาณร้อยละ 24.3

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีการแข่งขันสูง ผู้ให้บริการต่างพยายามแข่งขันเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดโดยผ่านกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ รวมทั้งการเสนอค่าบริการแบบเติมเงินราคาถูกเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย ทั้งนี้ได้อำนวยความสะดวกในการซื้อบัตรเติมเงินโดยสามารถซื้อได้จากร้านสะดวกซื้อและสถานีจำหน่ายน้ำมันต่างๆ นอกจากนี้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังมุ่งเน้นสร้างความเติบโตให้กับบริการที่ไม่ใช่เสียง ต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่ๆ มีความสามารถในการใช้งานที่หลากหลาย ยิ่งขึ้น

นับตั้งแต่ปี 2550 การแข่งขันเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก มีการนำระบบค่าเชื่อมโยงโครงข่ายมาใช้จริง ทำให้ผู้ประกอบการมีภาระต้นทุนในการเชื่อมโยงไปยังโครงข่ายอื่น (ในอัตราโดยเฉลี่ย 1 บาทต่อนาที) ซึ่งเป็นเสมือนราคาขั้นต่ำของผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตาม ในปี 2551 ผู้ประกอบการรายเล็ก เช่น Hutch ได้เสนอโปรโมชั่นราคาต่ำ เนื่องจากไม่มีภาระค่าเชื่อมโยงโครงข่าย อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน CAT อยู่ในระหว่างการเจรจากับผู้ประกอบการรายอื่น เพื่อการเข้าสู่ระบบเชื่อมโยงโครงข่าย ซึ่งจะมีผลให้ Hutch เข้าสู่ระบบเชื่อมโยงโครงข่ายด้วย และทำให้การแข่งขันด้านราคาลดลง

ถึงแม้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่จะมีการแข่งขันสูง แต่ทรูมูฟก็สามารถเพิ่มส่วนแบ่งตลาด จากร้อยละ 19.3 ในปี 2549 เป็นร้อยละ 23.2 ในปี 2550 และเป็นร้อยละ 24.3 ในปี 2551 นอกจากนี้ยังสามารถครองตลาดผู้ใช้บริการใหม่ได้ราว 1 ใน 3 ทุกปี ตั้งแต่ ปี 2547 ซึ่งส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจากความสามารถในการนำเสนอบริการร่วมกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ภายในกลุ่มทรู ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบ โดยไม่จำเป็นต้องแข่งขันด้านราคาแต่เพียงอย่างเดียว

ธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐาน

ณ สิ้นปี 2549 ประเทศไทยมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานทั้งสิ้นราวร้อยละ 10 ของประชากร โดยจำนวนผู้ใช้บริการรวมเติบโตขึ้นจาก 5.9 ล้านเลขหมายในปี 2544 เป็น 6.7 ล้านเลขหมาย ณ สิ้นปี 2549

ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2551 บริษัทมีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานลดลงเล็กน้อยเป็น 1,902,507 เลขหมาย (จาก 1,955,410 เลขหมาย ณ สิ้นปี 2550)

บริการโทรศัพท์พื้นฐานในปัจจุบันมีผู้ให้บริการทั้งสิ้น 3 ราย โดย ทีโอที เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานทั้งใน กรุงเทพมหานครกับปริมณฑล และต่างจังหวัดเพียงรายเดียวของประเทศ ส่วนผู้ให้บริการอีก 2 ราย คือผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้สัญญาร่วมกิจการฯ ของ ทีโอที โดยทูลเป็นผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการในต่างจังหวัด ทั้งนี้คาดว่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 บริษัทมีส่วนแบ่งตลาดกว่าร้อยละ 50 สำหรับเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้คิดจากจำนวนผู้ใช้บริการ

ในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา ธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทได้รับผลกระทบจากการแข่งขันกับบริการทดแทนอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานได้สะดวกกว่าและมีบริการเสริมต่างๆ มากกว่า อีกทั้งยังมีการพัฒนาคุณภาพการใช้งาน ตัวเครื่องโทรศัพท์มีราคาถูกลง และมีการลดอัตราค่าบริการลงมากกว่าอัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

นอกจากนี้ ธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทยังเผชิญกับการแข่งขันจากบริการ VoIP ซึ่งมีค่าบริการถูกกว่าเนื่องจากในปัจจุบัน มีการใช้อินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลาย ทำให้ผู้บริโภคจะหันมาใช้บริการ VoIP มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการ กทข. ยังได้ออกใบอนุญาตให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งอาจทำให้ต้องแข่งขันกับผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานรายใหม่ๆ

ธุรกิจโครงข่ายข้อมูล

ธุรกิจโครงข่ายข้อมูลของประเทศไทยยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการเติบโตที่ประมาณร้อยละ 10-15 ต่อปี เนื่องจากความนิยมในการส่งข้อมูลออนไลน์ และจำนวนผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้น การแข่งขันในธุรกิจโครงข่ายข้อมูลยังคงสูงเนื่องจากมีจำนวนผู้ให้บริการหลายราย ประกอบกับลูกค้ามีทางเลือกเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ADSL ผู้ให้บริการสื่อสารข้อมูลรายใหญ่ในประเทศไทยประกอบด้วย ทีโอที กสท บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอรมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (“UIH”) และ บริษัท ยูไนเต็ด บรอดแบนด์ เทคโนโลยี จำกัด (“UCOM”) บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (“ADC”) ซึ่งเป็นบริษัทภายใต้กลุ่มบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น บริษัท ทีทีแอนด์ที และกลุ่มบริษัททูล โดยผู้ให้บริการเหล่านี้ให้บริการวงจรเช่า บริการ frame relay และ บริการ MPLS ทั้งนี้ คู่แข่งหลักของบริษัท ได้แก่ ทีโอที (เนื่องจากสามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทย) และยูคอม (ซึ่งสามารถให้บริการนอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้มากกว่ากลุ่มทูล) ผู้ให้บริการรายใหม่ อย่างเช่น Violin มีการเติบโตอย่างรวดเร็วในปี 2551 ถึงแม้จะเป็นบริษัทขนาดเล็ก

ณ สิ้นปี 2551 ทูลเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายข้อมูลรายใหญ่อันดับ 3 เมื่อพิจารณาจากรายได้ โดยครองส่วนแบ่งร้อยละ 22 ของตลาดโดยรวม ในขณะที่ทีโอทียังคงเป็นผู้นำตลาด และครองส่วนแบ่งจากร้อยละ 28 โดย UIH เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่อันดับ 2 และมีส่วนแบ่งตลาดประมาณร้อยละ 25

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (บรอดแบนด์)

อัตราของผู้ใช้บริการบรอดแบนด์รวมต่อจำนวนครัวเรือนในเมืองไทย ยังมีระดับที่ต่ำมากที่อัตราประมาณร้อยละ 7 ซึ่งยังคงเป็นระดับที่ต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วในแถบเอเชีย เช่น เกาหลีใต้ (ร้อยละ 89) ฮองกง (ร้อยละ 87) และ สิงคโปร์ (ร้อยละ 75) (แหล่งที่มา: OECD, IMF, BuddeComm, KBank)

ผู้ให้บริการในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (บรอดแบนด์) มีอยู่หลายรายทั่วประเทศ เช่น บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (มหาชน) และ บริษัทลูก คือ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ บริษัท ยูเน็ตต์ บรอดแบนด์ เทคโนโลยี จำกัด (“UBT”) ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่ม UCOM บริษัท เชนโซ่ ดาต้าคอม จำกัด (ให้บริการ ภายใต้ชื่อ Q-Net) บริษัทในกลุ่ม สามารถ คอร์ปอเรชั่น บริษัท CS Loxinfo ทีไอที บริษัท ADC และกลุ่มบริษัท โทร

กลุ่มบริษัท โทร สามารถเพิ่มฐานผู้ใช้บริการบรอดแบนด์จากจำนวน 3,708 ราย ณ สิ้นปี 2545 มาเป็น 632,461 ราย ณ สิ้นปี 2551 ซึ่งกลุ่มโทรเชื่อว่ากลุ่มโทรเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการบรอดแบนด์รายใหญ่ที่สุดในประเทศไทยคิดจากฐานจำนวนลูกค้า โดยมีส่วนแบ่งตลาดประมาณร้อยละ 50 ทั่วประเทศ

มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (บรอดแบนด์) เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วย ราคาโมเด็มที่ถูกลง ผู้บริโภคความนิยมใช้บริการคอนเทนต์ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น เกมออนไลน์ ประกอบกับอัตราค่าใช้บริการรายเดือนของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (บรอดแบนด์) ถูกลง เนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งคณะกรรมการ กทช. ได้เปิดเสรีธุรกิจวงจรรวมอินเทอร์เน็ตต่างประเทศ ทำให้มีการปรับลดอัตราค่าเช่าวงจรรวมอย่างมาก

ภาวะการแข่งขันในตลาดบรอดแบนด์รุนแรงมากขึ้น ภายหลังจากที่ คณะกรรมการ กทช. ได้เปิดเสรี อย่างไรก็ตาม ตามกลุ่มโทรเชื่อว่า มีข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่ง จากประสิทธิภาพและคุณภาพของโครงข่ายของโทร และ คุณภาพการเชื่อมต่อที่ดีจากโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศของโทรเอง

ธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก

จำนวนสมาชิกโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกในประเทศไทย ณ สิ้นปี 2551 มีทั้งสิ้นประมาณ 3 ถึง 4 ล้านราย คิดเป็นสัดส่วนราวร้อยละ 18 ถึง 19 ของจำนวนครัวเรือน ซึ่งต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วในแถบเอเชีย โดยในปี 2550 มาเลเซีย มีอัตราการใช้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกอยู่ที่ ร้อยละ 31 สิงคโปร์ ร้อยละ 40 ฮองกง ร้อยละ 48 และญี่ปุ่น ร้อยละ 52 จึงนับว่ามีโอกาสเติบโตได้อีกมาก

ปัจจุบันกลุ่มโทรวิชั่นส์เป็นผู้ประกอบธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก ที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ รายใหญ่รายเดียวในประเทศไทย แต่ยังเผชิญความเสี่ยงจากระเบียและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดโดยภาครัฐ ทั้งยังจะต้องเผชิญกับอุปสรรคจากผู้ประกอบการรายใหม่อีกด้วย นอกจากนี้ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) ยังได้ให้ใบอนุญาตดำเนินธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกแก่บริษัทอื่นอีก 2 รายในปี 2539 แต่ปัจจุบันผู้ได้รับใบอนุญาตเหล่านี้ยังไม่เริ่มหรือประกาศว่าจะเริ่มดำเนินการแต่อย่างใด ในส่วนของ กรมประชาสัมพันธ์ได้ให้ใบอนุญาตดำเนินการแก่ผู้ประกอบการเคเบิลตามภูมิภาคหลายรายด้วยกัน ปัจจุบัน ดำเนินการอยู่ประมาณ 78 ราย การแข่งขันอาจจะเพิ่มสูงขึ้น ภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2551 โดยอาจจะมีการออก ใบอนุญาตให้ ผู้ประกอบการรายใหม่ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกได้รับอนุญาตให้สามารถจัดเก็บ รายได้จากค่าโฆษณาได้ตามพรบ.ใหม่ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้จากคอนเทนต์เดิมที่มีอยู่ ในขณะที่อาจจะทำให้การแข่งขันเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการรายเล็กอาจจะมีรายได้เพิ่มขึ้น และอาจจะทำให้มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบการอีกไม่น้อยกว่า 450 รายที่ไม่มีใบอนุญาต ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้ล้วนเป็นผู้ประกอบการรายย่อย ที่ให้บริการในระบบเคเบิล มีการคาดคะเนอย่างไม่เป็นทางการว่า ผู้ประกอบการเคเบิลท้องถิ่น ทั้งที่มีใบอนุญาต และไม่มีใบอนุญาต มีสมาชิกรวมกันประมาณ 1.5 ถึง 2.0 ล้านราย ปัจจุบัน ผู้ประกอบการเหล่านี้กำลังถูกตรวจสอบถึงการได้มาซึ่งลิขสิทธิ์รายการต่างๆ ที่ออกอากาศโดยเจ้าของลิขสิทธิ์ซึ่งได้ร่วมมือกับภาครัฐในการผลักดันให้

ผู้ประกอบการทุกรายปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ใหม่มีความเข้มงวดในการควบคุมการละเมิดลิขสิทธิ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม

ตลอดระยะเวลา 2 ถึง 3 ปีที่ผ่านมา ทูวี่ซันส์ได้ร่วมมืออย่างใกล้ชิด กับเจ้าของลิขสิทธิ์ ในการหาแนวทางดำเนินการใหม่ๆ ในการปกป้องลิขสิทธิ์รายการที่ทูวี่ซันส์ให้บริการ การดำเนินการของทูวี่ซันส์ ประสบปัญหาและอุปสรรคมาก เนื่องจากกฎระเบียบที่ยังคงล้าสมัย ไม่ได้สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแล ต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์ในการเรียนรู้ เพื่อการจัดการกับผู้ละเมิดลิขสิทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ด้วยความมุ่งมั่น ทำให้ทูวี่ซันส์ สามารถพัฒนากลยุทธ์ ในการแก้ปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์และดำเนินการสำเร็จในระดับหนึ่ง เป็นผลให้การละเมิดลิขสิทธิ์ของรายการที่ทูวี่ซันส์ให้บริการอยู่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด เป้าหมายในการดำเนินการขั้นต่อไปของทูวี่ซันส์จะมุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์โดยการนำรายการต่างๆ เช่น รายการภาพยนตร์ที่อยู่บนสื่ออื่น เช่น ดีวีดี มาออกอากาศ โดยรายการเหล่านั้น มีการออกอากาศในช่วงรายการที่ทูวี่ซันส์ให้บริการอยู่ด้วย เช่น HBO ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การดำเนินการนี้จะประสบผลสำเร็จ และส่งผลดีแก่ทูวี่ซันส์ เช่นเดียวกับการดำเนินการที่ผ่านมา ผลจากการดำเนินการดังกล่าว ข้างต้น เป็นผลให้ยอดขายของปี 2548 สูงที่สุด

การให้บริการธุรกิจโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีการลงทุนสูง ซึ่งการลงทุนเริ่มต้นส่วนใหญ่เป็นการลงทุนเกี่ยวกับโครงข่ายสื่อสัญญาณเทคโนโลยีการใส่รหัสสัญญาณ อุปกรณ์รับสัญญาณที่ ติดตั้งตามบ้านสมาชิก ระบบการบริการลูกค้า และระบบสนับสนุนอื่นๆ

นอกจากนี้ ทูวี่ซันส์ยังต้องแข่งขันทางอ้อมกับสถานีโทรทัศน์ภาคปกติในประเทศไทยอีกด้วย แต่ด้วยการนำเสนอรายการที่ไม่สามารถหาดูได้จากช่องอื่น รวมถึงภาพยนตร์ รายการสาระความรู้ และรายการกีฬาที่แพร่ภาพที่ทูวี่ซันส์ก่อนช่องใดๆ ทำให้ทูวี่ซันส์มีข้อได้เปรียบเหนือสถานีโทรทัศน์ภาคปกติทั่วไป ยิ่งไปกว่านั้นทูวี่ซันส์ยังได้นำสัญญาณของสถานีโทรทัศน์ภาคปกตินั้นส่งขึ้นดาวเทียมและแพร่ภาพในโครงข่ายของทูวี่ซันส์เป็นส่วนหนึ่งของช่องรายการที่ทูวี่ซันส์ให้บริการ ทำให้สมาชิกทูวี่ซันส์สามารถรับชมรายการจากสถานีโทรทัศน์ภาคปกติได้ด้วย

ด้วยการลงทุนทางด้านรายการอย่างต่อเนื่อง การขยายโครงข่ายการให้บริการหลากหลายรูปแบบ และการเพิ่มแพ็คเกจทางเลือกใหม่ๆ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้หลากหลายมากขึ้น ตลอดจนการทำการตลาดและส่งเสริมการขายในเชิงรุก จะทำให้ทูวี่ซันส์สามารถขยายฐานสมาชิกและรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดต่อไปได้

3.6 ความคืบหน้าด้านการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม มีความคืบหน้าขึ้นเป็นลำดับ ทั้งนี้ รัฐบาลไทยได้เริ่มปฏิรูปการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม โดยการออกพระราชบัญญัติหลัก 2 ฉบับ อันได้แก่ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

ในเดือนตุลาคม 2547 คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือคณะกรรมการ กทช. ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นองค์กรอิสระในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเดิมเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (หรือ ปัจจุบันคือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (หรือ ปัจจุบันคือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ กสท) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างไรก็ตาม ณ ปัจจุบัน ยังไม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แห่งชาติหรือ กสช. ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการวิทยุและโทรทัศน์แต่อย่างใด

ในเดือนสิงหาคม 2550 มีการประกาศใช้ รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ในปี 2549 อย่างไรก็ตามด้วยบทกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ยังคงมีผลบังคับใช้ และคณะกรรมการ กทช. ยังคงทำหน้าที่ผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมต่อไป

นอกเหนือจากนั้น มาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ ได้กำหนดให้มี องค์กรกำกับดูแล ที่เป็นอิสระ เพียงองค์กรเดียว เพื่อสนับสนุนการแข่งขันเสรี และกำหนดให้กำกับดูแล กิจการโทรคมนาคม รวมทั้งกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ คือ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“คณะกรรมการ กสทช.”) ซึ่งจนกระทั่งถึงต้นปี 2552 นี้ คณะกรรมการ กสทช. ก็ยังไม่ได้รับการจัดตั้ง

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2551 คือการประกาศใช้ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2551 โดยอนุญาตให้ผู้ประกอบการเคเบิลทีวีสามารถ โฆษณาได้ นอกจากนี้ยังได้ให้อำนาจคณะกรรมการ กทช. ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการบริการชุมชนชั่วคราวมีอายุไม่เกิน 1 ปี สำหรับผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงชุมชนและกิจการที่ไม่ใช่ คลื่นความถี่ ก่อนจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการ กสทช.

นับตั้งแต่ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ กทช. จนกระทั่งถึงปัจจุบัน คณะกรรมการ กทช. ได้ออกประกาศ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่สำคัญๆ หลายฉบับ รวมทั้ง ประกาศคณะกรรมการ กทช. ว่าด้วยการใช้และการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งมีผลให้อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทย ได้เข้าสู่ระบบเชื่อมโยงโครงข่ายนับตั้งแต่ปี 2550 และทำให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการ กทช. ยังมีแผนที่จะออกประกาศที่สำคัญ ๆ ในปี 2552 อีกหลายฉบับ ซึ่งรวมถึงการประมูลโครงการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G การอนุญาตให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability - MNP) ซึ่งจะให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมพัฒนาก้าวหน้าไปอีกระดับหนึ่ง

นอกเหนือจากนั้น คณะกรรมการ กทช. ยังได้เปิดเสรีธุรกิจต่างๆ โดยการออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการสามารถเปิดให้บริการใหม่ๆ ได้เพิ่มเติม ซึ่งกลุ่มทรูได้รับใบอนุญาต ต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตารางด้านล่างแสดงถึงใบอนุญาตที่ทรูและบริษัทย่อยได้รับจาก คณะกรรมการ กทช.

บริษัท	ประเภทใบอนุญาต	ลักษณะการประกอบธุรกิจ	อายุใบอนุญาต	วันที่บอร์ดมีมติอนุมัติในหลักการ	วันหมดอายุใบอนุญาต
ใบอนุญาตบริการอินเทอร์เน็ต					
1 บริษัท เค เอส ซี คอมเมอร์เชียลอินเตอร์เน็ต จำกัด	1	ISP	1 ปี	23 มิ.ย. 2548	22 มิ.ย. ของทุกปี
2 บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด	1	ISP	1 ปี	18 ส.ค. 2548	17 ส.ค. ของทุกปี
3 บริษัท เอเชีย อินโฟเน็ต จำกัด	1	ISP	1 ปี	5 ก.พ. 2550	4 ก.พ. ของทุกปี
4 บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต เกตเวย์ จำกัด	2	International Internet Gateway & Internet Exchange (IIG & IX)	5 ปี	19 พ.ค. 2549	18 พ.ค. 2554
ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม					
1 บริษัท โทร พับลิค คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	1	Public Phone Service	1 ปี	29 มิ.ย. 2549	28 มิ.ย. ของทุกปี
2 บริษัท เอเชีย ไรร์เลส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	1	Resale (PCT)	1 ปี	22 ก.พ. 2550	21 ก.พ. ของทุกปี
3 บริษัท โทร ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์ชัน จำกัด	3	Fixed Line Service	20 ปี	8 ธ.ค. 2549	7 ธ.ค. 2569
4 บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต อินเตอร์เนชันแนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	3	International Direct Dialling (IDD)	20 ปี	25 ม.ค. 2550	24 ม.ค. 2570
5 บริษัท โทร ดิจิตอล เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด	1	Resale (Internet)	1 ปี	2 ส.ค. 2550	1 ส.ค. 2552
6 บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด	1	International Calling Card (ICC)	1 ปี	11 ต.ค. 2550	10 ต.ค. 2552
7 บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต อินเตอร์เนชันแนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด*	3	International Private Leased Circuit & International Internet Protocol Virtual Private Network (IPLC & IP VPN)	ทดลอง 1 ปี	22 พ.ย. 2550	28 ก.พ. 2552
8 บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต เกตเวย์ จำกัด	2	Demestic & International Private Lease Circuit Service	15 ปี	21 ต.ค. 2551	20 ต.ค. 2566
ใบอนุญาตทดลองและทดสอบ					
1 บริษัท โทร มูฟ จำกัด		WiMax Trial	90+90 วัน	22 พ.ย. 2550	18 ก.ค. 2551
2 บริษัท โทร ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์ชัน จำกัด		WiMax Trial	90+90 วัน	22 พ.ย. 2550	18 ก.ค. 2551

* คณะกรรมการ กทช. ได้ขยายระยะเวลาการทดสอบออกไปถึง 28 กุมภาพันธ์ 2552 โดยมีความเป็นไปได้ว่าจะขยายไปจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2552 ในขณะที่รอกฎเกณฑ์ใบอนุญาต IPLC ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการอำนวยการของ กทช.