

รายงานพัฒนาความยั่งยืนปี 2556  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



**Empower  
Your World**

**HELLO..!!**

# สารบัญ

## 002 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะคงความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศควบคู่กับดำเนินธุรกิจภายใต้แนวทางการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

## 004 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สาย และบริการที่เป็นเลิศยาวนานกว่าสองทศวรรษให้กับสังคมไทยด้วยเครือข่ายคุณภาพที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 97 ของประเทศ

## 009 การกำกับดูแล

คณะกรรมการและผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ กลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าและผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทในระยะยาว

- การกำกับดูแลองค์กร
- การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน
- กลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของเอไอเอส

## 013 แนวทางพัฒนาสู่ความยั่งยืนของเอไอเอส

จากจุดแข็งในฐานะผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ สู่ผู้นำด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านกลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของเอไอเอส เรามุ่งมั่นสร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศและสังคม

ด้วยการเปิดโลกแห่งการสื่อสารในทุกที่ ทุกเวลา อย่างเท่าเทียมกัน ยกกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสให้แก่ทุกกลุ่มอย่างไร้ขีดจำกัด

- 014 สังคมและชุมชนของเรา
- 020 พันธมิตรของเรา
- 026 พนักงานของเรา
- 039 ลูกค้าของเรา
- 048 สิ่งแวดล้อมของเรา
- 054 การบริหารจัดการความเสี่ยง และสถานการณ์ฉุกเฉิน

## 058 ผลการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้า ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม บุคลากร และความปลอดภัย

- เศรษฐกิจ
- สิ่งแวดล้อม
- บุคลากร
- ความปลอดภัย

## 063 ภาคผนวก

เราจัดทำรายงานความยั่งยืนที่สอดคล้องที่มีแบบแผนตรงตามแนวปฏิบัติสากล ควบคู่กับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล
- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดทำรายงาน
- การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด

## สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

“หน้าที่ของเราคือ เพื่อสร้างความเชื่อมต่อให้กับสังคมโดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้เราสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น”



สวัสดีครับท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ที่เอไอเอส เราเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน เป็นวิธีการที่ทำให้เราสร้างการเชื่อมโยงการค้าเงินธุรกิจที่ช่วยเหลือสังคมไปในเวลาเดียวกัน โดยเรามุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าให้กับ พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พันธมิตร และชุมชนด้วยการสร้างสรรค์อนาคตที่ทำให้คนไทยสามารถติดต่อสื่อสารกันได้มากขึ้น และ

### เปิดโอกาสในการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและสร้างความแข็งแกร่งให้แก่สังคม ผ่านเครือข่ายของเอไอเอส ตอบโจทย์ความท้าทาย (Meeting the Changing Needs)

ปีนี้ถือเป็นปีแห่งการก้าวไปข้างหน้าอีกขั้นกับบริการ AIS 3G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ที่ตอบสนองความต้องการการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบนเครือข่ายไร้สาย และด้วยปริมาณการใช้งานของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทั้งสายหลุด ความเร็วไม่ได้ แต่ด้วยความที่ผมได้บอกกับทีมงานและพนักงานทุกคนว่า หน้าที่หลักของพวกเราคือจะต้องรักษาคุณภาพของเครือข่ายและการบริการลูกค้า ให้เป็นผู้นำด้านการสื่อสารทางโทรคมนาคมที่ดีที่สุด เราเปิดรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าในทุกรูปแบบ และได้ทำการติดตามและตอบกลับทุกข้อร้องเรียน และรีบแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุด สำหรับโอกาสและสู่ทางใหม่ในการดำเนินธุรกิจ เรามองว่าทิศทางตลาดและความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันมีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบนเครือข่ายไร้สายเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับทิศทางของอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมที่ก้าวเข้าสู่โมบายอินเทอร์เน็ต ซึ่งการเปิดให้บริการ 4G และเครือข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงมีสาย (Wired Broadband) ถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจก้าวต่อไปของเรา

### ภารกิจของเอไอเอสตามกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน (Our Commitment)

ในปีที่ผ่านมา เราได้ดำเนินธุรกิจตามแนวกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืนทั้ง 5 ด้าน ที่วางไว้ คือ ชุมชน คู่ค้า ลูกค้า พนักงาน และสิ่งแวดล้อม โดยเราได้จัดหลักสูตรและกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานด้าน 3G ที่มุ่งเน้นถึงการให้บริการเครือข่าย

ซึ่งเห็นได้จากการสำรวจทัศนคติคุณภาพการใช้บริการ 3G เปรียบเทียบกับผู้ให้บริการเครือข่ายอื่นๆ โดยผลจากการสำรวจโดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) พบว่าการให้บริการ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ โดยบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) บริษัทย่อยของเรามีคุณภาพดีที่สุดใน ความชัดเจนจากการใช้งานบริการเสียง อัตราการโทร สำเร็จ และจำนวนครั้งที่สายไม่หลุด สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า สิ่งที่พนักงานทุกคนในเอไอเอสพยายามมาตลอดทั้งปีนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งผมถือว่าเป็นเรื่อง น่ายินดีและเป็นกำลังใจให้พนักงาน อีกทั้งยังสะท้อนให้ เห็นถึงความสำเร็จของจุดมุ่งหมาย ในการสร้างทีมงาน ที่เป็นเลิศที่เราได้วางไว้

นอกจากคุณภาพบริการ เรายังมุ่งมั่นขยายความ ครอบคลุมของเครือข่าย โดยปัจจุบัน เรามีเครือข่ายที่ ครอบคลุมพื้นที่ครบ 77 จังหวัด ร้อยละ 80 ของจำนวน ประชากรทั้งหมด ซึ่งต่อยอดความสำคัญของคุณภาพ การบริการที่นำเสนอลูกค้าด้วยสุดยอดประสบการณ์ จากการให้บริการในทุกส่วน หรือ “The best customer experience”

อย่างไรก็ดี การขยายสถานีอย่างต่อเนื่องให้ ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด เราต้องสามารถเข้าถึงและ สร้างการยอมรับจากชุมชนในพื้นที่ เรามีการจัดหน่วย งานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งทำงานร่วมกับทีมวิศวกรรม ในการให้ความเข้าใจกับการตั้งเสา ซึ่งผมเองก็ได้เน้น กับทีมงานเสมอว่า เราจะได้เราต้องอยู่ด้วยการยอมรับ ของชุมชน เราไม่ได้มาเพื่อแค่ตั้งเสาตั้งสถานี แต่หน้าที่ ของเราคือ เพื่อสร้างความเชื่อมต่อให้กับสังคม โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้เขาสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในจุดยืนของเราที่จะ ประสานสังคมให้เป็นหนึ่งเดียวในการดำเนินธุรกิจร่วมกับ พันธมิตร เราสร้างความชัดเจนด้วยแนวคิดระบบ การพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง (Ecosystem) ผ่านการ ผันกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพราะเราเชื่อว่าการที่ เอไอเอสจะโตได้นั้น พันธมิตรเราต้องโตไปด้วยกัน โดย ปีนี้เรามีโครงการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพันธมิตร เรา ซึ่งในอนาคต เอไอเอสเล็งเห็นว่า ความร่วมมือกับ พันธมิตรต้องขยายไปถึงการปลูกฝังแนวความคิดด้าน การดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยอาศัยความเชี่ยวชาญ ของพันธมิตรที่มีความรู้ความเข้าใจพื้นที่ท้องถิ่น เพื่อ

มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบร่วมกันในเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เรายังคงมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของเรา และ บริการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การรณรงค์ ให้ลูกค้าหันมาใช้บริการเรียกเก็บค่าบริการผ่านช่องทาง ออนไลน์แทนการใช้กระดาษ การสร้างสถานีฐานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่การเป็นเครือข่ายสีเขียว

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน นี้ ทำให้ เราเกิดความสมดุลระหว่างการเพิ่มผลประกอบการทาง ธุรกิจ ร่วมกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในฐานะผู้ให้บริการการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

โดยเอไอเอสมีบริษัทภักดิ์ที่สร้างความมั่นใจให้กับคน ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเช่น ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น ซึ่งเรา ต้องทำให้บุคคลกลุ่มนี้มั่นใจว่า บริษัทของเราทำธุรกิจ อย่างซื่อสัตย์สุจริต และมีทิศทางเติบโตของธุรกิจ ที่ชัดเจนและเติบโตไปข้างหน้า พวกเขาพร้อมที่จะมา ลงทุนกับเรา เพื่อให้เอไอเอสคงความเป็นผู้นำในด้านการสื่อสารทางโทรคมนาคมในประเทศไทยต่อไป

สุดท้ายนี้ เราตระหนักดีถึงความสามารถในการ เข้าถึงประชาชนกว่า 60 ล้านคนทั่วประเทศ เราตั้งใจ สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งถ้าทุกคนตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจ และยอมรับ ในเรื่องนี้ มันจะทำให้สังคมของทั้งเมืองไทยเราเป็น สังคมที่ใส่ใจในเรื่องของความยั่งยืน เป็นสังคมของความ รับผิดชอบ ซึ่งเอไอเอสได้สนับสนุนวิสัยทัศน์ของการมี ส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล โดยสร้างศูนย์อินเทอร์เน็ต โรงเรียน ชุมชน หน่วยงานบริการเพื่อสังคม และ ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งสิ้น 288 แห่ง เพื่อสามารถพัฒนาคนในชุมชนให้มีความรู้และ ต่อยอดความรู้ของชุมชนลงในอินเทอร์เน็ตได้ก่อให้เกิด รายได้จากตรงนี้ เช่น เผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน การทอผ้าขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ใน ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือลงในเว็บไซต์ เอไอเอสภูมิใจที่เครือข่ายของเราช่วยทำให้ชุมชนมี ความเข้มแข็งขึ้น และเราตั้งใจที่จะส่งมอบประสบการณ์ ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าต่อไป

นายวิเชียร เมฆตระการ  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

## ภาพรวมการประกอบธุรกิจ



“บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สาย ด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงรายได้ที่สูงกว่าร้อยละ 52 และมุ่งเน้นการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า (The Best Customer Experience) ด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 77 จังหวัด”

เอไอเอสในฐานะผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สาย มุ่งมั่นทำหน้าที่ในการสนับสนุน และร่วมสร้างการเติบโตของประเทศผ่านเครือข่ายคุณภาพครอบคลุมกว่าร้อยละ 80 ของประชากรทั้งหมด และด้วยพลังจากพนักงานกว่า 1 หมื่นชีวิต ที่พร้อมจะใช้ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ สำหรับการสร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้ากว่า 41 ล้านเลขหมาย ทำให้เรายังคงนำเสนอบริการที่เป็นเลิศมายาวนานกว่าสองทศวรรษ ให้กับสังคมไทย

### ภาพรวมบริษัท

ชื่อบริษัท	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่	414 อาคารอินทัช ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	5 พฤศจิกายน 2534
ทุนจดทะเบียน	4,997,459,800 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	2,973,095,330 บาท
มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2556	593,132.52 ล้านบาท





## ธุรกิจของเรา

เอไอเอสและบริษัทในเครือ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 และ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ด้วยเทคโนโลยี GSM (Global System for Mobile Communication) หรือที่รู้จักกันในชื่อ 2G และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนเทคโนโลยี 3G ในย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ในระบบดิจิทัล UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)

อนึ่ง ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทในเครือ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2556 ของเราที่ [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)

ในปีที่ผ่านมา เรายังคงมุ่งเน้นคุณภาพของบริการ เพื่อรองรับการใช้งานด้านบริการข้อมูลที่สูงขึ้น จากความนิยมในอุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่เพิ่มขึ้น โดยเราได้ขยายสถานีฐาน 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ เป็น 13,200 สถานี ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ

นอกจากนี้ เราได้ผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อต่อยอดการสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ สำหรับให้บริการแห่งโลกดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ สร้างโอกาสทางการแข่งขัน และร่วมสร้างการเติบโตของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนไปด้วยกันตลอดไป

# วิสัยทัศน์และการกิจ

## วิสัยทัศน์

เอไอเอสเป็นผู้นำสร้างสรรค์รูปแบบตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย ด้วยการเข้าถึงนวัตกรรมใหม่ๆ การมอบประสบการณ์ดีๆ ให้กับลูกค้า คุณภาพเครือข่ายและวัฒนธรรมการทำงาน

## พันธกิจ

- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เหนือกว่าและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น
- เอไอเอสมุ่งมั่นใส่ใจในบริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยราคาที่เหมาะสม
- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- เอไอเอสมุ่งมั่นในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมด้วยการใส่ใจดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัททุกกลุ่ม

## ผลิตภัณฑ์และบริการ

เอไอเอส เป็นผู้นำธุรกิจในด้านบริการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายของประเทศไทย ครอบคลุมถึงการให้บริการเครือข่าย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และบริการโรมมิ่งระหว่างประเทศ (International Roaming)

นอกเหนือจากการส่งมอบบริการผ่านโครงข่ายคุณภาพของเอไอเอสแล้ว ในปีนี้ เราได้ยกระดับการให้บริการจากระบบ 2G ไปสู่ระบบ 3G ที่สามารถรองรับความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลได้สูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถืออย่างต่อเนื่อง และท่ามกลางกระแสความนิยมใช้งานอุปกรณ์สมาร์ตทีวีและสังคมออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น เราได้นำเสนออุปกรณ์สื่อสารที่ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานของลูกค้าทุกกลุ่มด้วยราคา ที่เข้าถึงได้ พร้อมแอฟพลิเคชั่นใหม่ๆ และบริการที่หลากหลายที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถูกส่งมอบออกไปภายใต้แนวคิด “อีกสิ่งดีๆ ที่เข้าใจ”

## กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะคงความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศ จึงยึดมั่นแนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการในทุกมิติ ผ่านการส่งมอบบริการคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย เครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ แอปพลิเคชั่นใหม่ๆ และบริการที่หลากหลาย ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการในการใช้ชีวิตประจำวันของลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมอันเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อให้เราเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน



## กลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจของเอไอเอส

กลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานปี 2556
<p>เอไอเอส เป็นผู้นำในธุรกิจ โทรคมนาคมไร้สายของ ประเทศไทย</p>	<p>ส่งมอบบริการคุณภาพที่ครอบคลุม ในทุกมิติของการบริการ (Quality DNAs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำเสนออุปกรณ์สื่อสารที่มีราคาหลากหลายซึ่งสามารถตอบโจทย์ความต้องการใช้งานของลูกค้าทุกกลุ่ม</li> <li>สร้างโครงข่าย 3G 2100 ครอบคลุมร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ภายในระยะเวลาเพียง 8 เดือน ซึ่งเร็วกว่าเป้าหมายที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 50 ภายในระยะเวลา 2 ปี</li> <li>นำเสนอแอปพลิเคชันที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตทุกรูปแบบ อาทิ AIS Mobile Barclays Premier League ที่ให้ลูกค้าเอไอเอสได้รับชมการถ่ายทอดฟุตบอลพรีเมียร์ลีกด้วยคุณภาพระดับ HD ตลอดฤดูกาลเป็นต้น</li> <li>จัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญ (device guru) กว่าพันคน ประจำที่ เอไอเอส ซ็อบ เพื่อให้คำแนะนำทางด้านบริการและเทคโนโลยีแก่ลูกค้า</li> </ul>
	<p>รักษาความเป็นผู้นำในด้าน ส่วนแบ่งการตลาด และมีผลตอบแทนที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยส่วนแบ่งการตลาดเชิงรายได้ร้อยละ 52 เป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทย และมีจำนวนลูกค้ามากกว่า 41 ล้านราย</li> <li>มีกำไรเติบโตร้อยละ 4 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา</li> <li>รักษาอัตราการจ่ายเงินปันผลตามนโยบายจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่ร้อยละ 100 ของกำไรสุทธิ และจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นปีละ 2 ครั้ง ได้อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

กลยุทธ์การดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานปี 2556
<p>การขยายขอบเขตธุรกิจ พัฒนาอุตสาหกรรม โทรคมนาคมในประเทศไทย</p>	<p>เตรียมความพร้อมและเพิ่มศักยภาพความสามารถทางการแข่งขัน สำหรับการให้บริการ 4G</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เตรียมความพร้อมในการเข้าประมูลใบอนุญาตใหม่ (บนคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์) เพื่อนำมาพัฒนาเป็น 4G พร้อมทั้งเร่งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่ใช้งานบนคลื่น 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ทราบถึงการโอนย้ายไปยังคลื่นอื่น</li> </ul>
<p>การขยายขอบเขตธุรกิจ พัฒนาอุตสาหกรรม โทรคมนาคมในประเทศไทย</p>	<p>เติบโตอย่างยั่งยืนกับแนวคิดระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง (Ecosystem) ผ่านการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมมือกับผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการทำการตลาดให้ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>ร่วมมือกลุ่มนักพัฒนาแอปพลิเคชันผ่านโครงการ AIS the StartUp และกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจในการพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อสอดคล้องความต้องการยุคดิจิทัล เช่น AIS mPay Rabbit, AIS Movie Store, AIS Premier League, AIS mPay MasterCard</li> </ul>
<p>การคำนึงถึงสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สร้างการยอมรับจากสังคมต่อการดำเนินงานของเรา (Social License to Operate)</p>	<p>สร้างความสมดุลในการพัฒนาธุรกิจ ควบคู่กับการดูแลชุมชน สังคมสิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา ตามกลยุทธ์สู่ความยั่งยืนเพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความเข้าใจของพนักงานในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับกลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของเอไอเอส ผ่านการสื่อสารกลยุทธ์ และกำหนดแผนงานเพื่อถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร</li> </ul>

## การกำกับดูแล

### การกำกับดูแลองค์กร

“เอไอเอสวางโครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีคณะกรรมการและผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งมีกลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้”

### คณะกรรมการบริษัท

เอไอเอสกำหนดจำนวนคณะกรรมการบริษัททั้งหมด ไม่ต่ำกว่า 5 คน โดยให้ประธานกรรมการเป็นคนละบุคคลกับประธานกรรมการบริหาร และคณะกรรมการของเอไอเอส ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญจากหลายสาขาอาชีพทั้งในและต่างประเทศ อาทิ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านบริหารธุรกิจ ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการบัญชีและการเงิน เป็นต้น รวมทั้งสิ้นจำนวน 11 ท่าน โดยมีกรรมการตรวจสอบ 3 ท่าน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระทั้งคณะ และกรรมการอิสระอื่นอีก 2 และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นอย่างแท้จริง นอกจากนี้ กรรมการทั้งหมดได้ผ่านกระบวนการสรรหาที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการของบริษัท ซึ่งมีกรรมการส่วนใหญ่เป็นกรรมการอิสระ

ในปีที่ผ่านมา เราจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 8 ครั้ง เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางการดำเนินงานของบริษัทและกำกับดูแล ให้ฝ่ายบริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการของเอไอเอส มีหลักการและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามนโยบายในปีที่ผ่านมา ได้จาก [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)

ทั้งนี้ รายละเอียดของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยทุกชุด ซึ่งครอบคลุมถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ คำตอบแทน และการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2556 ของเราที่ [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

เอไอเอสกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ (Self-Assessment) เพื่อใช้ในการตรวจสอบและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ในปี 2556 พบว่าคณะกรรมการได้รับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับที่ดี

## การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

“ตลอดระยะเวลา 24 ปี เอไอเอสดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืน โดยผสานกลยุทธ์ด้านการพัฒนาความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ”

### คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของเอไอเอส (Sustainability Development Committee) ประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้บริหารจากแต่ละสายงานหลัก และผู้บริหารจากฝ่ายต่างๆ ทั้ง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการบริการลูกค้า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวมทั้งสิ้นจำนวน 13 ท่าน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทำหน้าที่เป็นประธานของคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยคณะกรรมการชุดดังกล่าว มีหน้าที่กำหนดแนวทางสำหรับกลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของบริษัท และตรวจสอบความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อให้บรรลุกลยุทธ์ที่วางไว้ นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556 บริษัทได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านความยั่งยืน อันประกอบด้วย Sustainable development project management จำนวน 9 ท่าน และ Sustainable development project leader จำนวน 13 ท่าน เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการนำนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาสู่ความยั่งยืนของเอไอเอสไปสู่การปฏิบัติงานจริง คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 3 ครั้ง ในปี 2556 เพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และติดตามผลการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการจาก Sustainable development project leader

## แนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เรามีการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางสู่ความยั่งยืนขององค์กร มาตั้งแต่ปี 2555 และในปีนั้นเพื่อให้กลยุทธ์ถูกบูรณาการกับการดำเนินงานปกติของเรา เราจึงเร่งส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบถึงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนดังกล่าว พร้อมผลักดันให้เกิดการผสานเข้าเป็นส่วนหนึ่งในแผนการดำเนินงาน และให้มีการนำปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการติดตามและรายงานผลตามลำดับชั้น ตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการไปยัง Sustainable development project leader และคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



“เราตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่มุ่งเน้น 5 ด้านหลัก คือ ชุมชน คู่ค้า พนักงาน ลูกค้า และสิ่งแวดล้อม เพื่อการเติบโตของธุรกิจ

วันนี้ จึงถึงเวลาที่เรต้องมาร่วมกันดำเนินงานตามภารกิจของเรา ก่อนหน้านั้นไม่ใช่ที่เราไม่มีเลย แต่เรามีการทำกิจกรรมที่เราเรียกกันว่า CSR ที่ตอบโจทย์ 3 ด้าน อยู่แล้ว คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพียงแต่ในแต่ละกิจกรรมของเรามันแยกกันอยู่เป็นเรื่องๆ ไป เช่น โครงการสานรัก โครงการลงน้ำใจ เป็นต้น แต่ที่นี้การยกระดับเป็น SD เราจะต้องพัฒนานโยบาย กลยุทธ์ และกิจกรรมของเราให้เป็นการผสมผสานทั้ง 3 ด้านเข้าด้วยกันอย่างสมดุล และสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินธุรกิจของเรา ซึ่งแปลว่า เราต้องมีความชัดเจนในการบูรณาการนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SD policy and strategy) ให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายในการดำเนินธุรกิจ โดยผสมผสานไปกับแผนการดำเนินงาน (Business plan) ของแต่ละสายงานขององค์กร หรือบางแผนการดำเนินงานด้าน SD อาจมีหลายหน่วยงานที่ต้องมาช่วยกัน”

**คุณสุวิมล แก้วคูณ**

หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการพัฒนาองค์กร

## กลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของเอไอเอส

### กลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของเอไอเอสมุ่งเน้น 5 ด้าน ที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์	คำมั่นสัญญา	ผลการดำเนินงาน (หน้า)
<b>ชุมชน:</b> ประสานสังคมของเราให้เป็น หนึ่งเดียว	<ul style="list-style-type: none"><li>ทำความเข้าใจอย่างถี่ถ้วน และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนข้างเคียง พร้อมตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีกลยุทธ์ และเป็นระบบ เพื่อให้สังคมยอมรับในการดำเนินงานของบริษัท</li><li>จากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายสู่การตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม และได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม</li></ul>	014 - 019
<b>พันธมิตร:</b> สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"><li>มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบร่วมกันกับพันธมิตรของเรา</li><li>สร้างการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่เติบโตไปพร้อมกัน</li></ul>	020 - 025
<b>บุคลากร:</b> ส่งเสริมบุคลากรของเราให้ เติบโตในทุกย่างก้าว	<ul style="list-style-type: none"><li>พัฒนาผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสอดคล้องกับคุณลักษณะของแบรนด์</li><li>สร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเพื่อที่จะนำพาเอไอเอสไปสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแห่งความยั่งยืน</li></ul>	026 - 038
<b>ลูกค้า:</b> ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุด ให้แก่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"><li>ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า พร้อมกับการก้าวเข้าสู่ตลาดใหม่ๆ โดยอาศัยการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่า ซึ่งสะท้อนซึ่งคำมั่นสัญญาของเราที่จะพยายามอย่างสุดความสามารถ เพื่อทำให้คุณมั่นใจว่าคุณได้ใช้ “ชีวิตในแบบคุณ”</li></ul>	039 - 047
<b>สิ่งแวดล้อม:</b> สรรค์สร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"><li>สร้างสรรค์นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้สะดวก และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นการสร้างพลังให้ผู้คน และตอบสนองความต้องการของคนในอนาคต</li></ul>	048 - 053





แนวทางการพัฒนา  
สู่ความยั่งยืนของเอไอเอส

## สังคมและชุมชนของเรา

### เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสังคมและชุมชน

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
เข้าใจความต้องการของชุมชนข้างเคียง	การมีส่วนร่วมและทำความเข้าใจกับชุมชนต่อการตั้งสถานีฐาน และการให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาอย่างทันเวลาที่ (Timely Issue Management)	เข้าไปมีส่วนร่วมและทำความเข้าใจกับชุมชนรอบข้างสถานีฐานที่มีความกังวลใจรวมทั้งสิ้น 240 สถานี	เพิ่มการมีส่วนร่วมและทำความเข้าใจกับชุมชนรอบข้างสถานีฐานทั้งสถานีปัจจุบันและสถานีที่จะตั้งใหม่จากการขยายโครงข่าย 3G 2100 เมกะเฮิรตซ์ เป็นทั้งสิ้น 500 สถานี
	การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานีฐานและชุมชนข้างเคียง เพื่อสร้างการยอมรับจากชุมชน	เข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของชุมชน และสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนกว่า 124 ชุมชน	เพิ่มการเข้าไปมีส่วนร่วม และให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนข้างเคียง
ตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวมจากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่าย	การนำความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานมาถ่ายทอดให้กับชุมชนในรูปแบบกิจกรรม	จัดกิจกรรมร่วมกับกลุ่มนักเรียนเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีโทรคมนาคม อาทิ ความรู้เกี่ยวกับสถานีฐาน คลื่นสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเทคโนโลยี 3G เป็นต้น โดยกิจกรรมดังกล่าวจะถูกจัดขึ้นทุกๆ สองเดือน และมีน้องๆ เข้าร่วมกว่า 800 คน พนักงานที่เลี้ยงกว่า 150 คน	ยังคงมุ่งเน้นไปที่กลุ่มนักเรียน แต่จะขยายขอบเขตเพิ่มเติมไปยังกลุ่มสตรีและผู้สูงอายุ โดยตั้งเป้าหมายว่าจะมีสตรีและผู้สูงอายุกว่า 700 คน ที่จะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เช่น การใช้งานสังคมออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ได้
	การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้านและศูนย์อินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล โดยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้านและศูนย์อินเทอร์เน็ตที่โรงเรียน ชุมชน หน่วยงานบริการเพื่อสังคม รวม 288 แห่ง	เข้าร่วมโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ของกสทช. สำหรับ 2 จังหวัด นำร่องคือพิษณุโลกและหนองคาย เพื่อติดตั้งอินเทอร์เน็ตชุมชนให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกลมากขึ้น อันจะทำให้ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและเป็นประโยชน์มากขึ้น

“ในฐานะผู้นำในการให้บริการโครงข่ายโครงคมนาคมของประเทศ เราเชื่อมั่นว่าผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนศักยภาพและความตั้งใจที่ดึงเอาไอเอสจะเข้าไปช่วยพัฒนาสังคมไทยให้มีคุณภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น”

## เข้าใจความต้องการของชุมชนข้างเคียง

เรามุ่งมั่นสร้างความรู้และความเข้าใจกับชุมชนในพื้นที่ซึ่งตั้งอยู่โดยรอบสถานีของเอไอเอสอย่างต่อเนื่อง ในปี 2556 เอไอเอสเข้าถึงชุมชนมากกว่า 8,000 ชุมชนทั่วประเทศ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของอุปกรณ์สื่อสาร และคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และร่วมกับผู้ให้เช่าสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ (Landlord) เพื่อจัดกิจกรรมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อกังวล ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของเรา พร้อมกันนี้ เอไอเอสได้จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนรอบสถานีฐานและชุมชนข้างเคียง ร่วมกับส่วนราชการในท้องถิ่นนั้นๆ อาทิ การสร้างลานกีฬาชุมชน กิจกรรมฟื้นฟู และซ่อมแซมอาคารเรียน กิจกรรมส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ เพราะเราเชื่อว่าการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยรอบ จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทได้รับการยอมรับ พร้อมๆ กับการเติบโตทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนโดยรอบ

## ชุมชนสัมพันธ์

นอกจากการเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยรอบสถานีฐานแล้ว เราได้จัดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละพื้นที่เพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ของเราและชุมชน โดยใช้ค่าดัชนีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Index: CRI) ซึ่งจะช่วยให้เราทราบถึงข้อกังวลของชุมชนแต่ละพื้นที่ ทั้งที่เป็นประเด็นในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้เราสามารถจัดเตรียมวิธีการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างแม่นยำและตรงจุด โดยการทำความเข้าใจกับชุมชนสัมพันธ์ดังกล่าว จะกระทำไปพร้อมๆ กับการทำความเข้าใจกับชุมชนนั้นๆ ในปี 2556 เรามีการลงพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย ซึ่งผลที่ปรากฏทำให้เราพบว่า มีเพียง 124 ชุมชน จาก 8,000 ชุมชน ที่เราต้องลงไปทำความเข้าใจเพิ่มเติม และข้อกังวลหลักของชาวบ้านคือเรื่องของความปลอดภัยต่อสุขภาพ ในเรื่องนี้ เราได้มีการชี้แจงทั้งโดยวาจาและแจกเอกสารแผ่นพับถึงการดำเนินงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยของกสทช. ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

## สร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้เช่าสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ (Landlord)

เราสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้เช่าสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ (Landlord) ตั้งแต่นั้นตอนของการจัดหาสถานที่ ทำสัญญาเช่า ดำเนินการก่อสร้าง ตลอดจนขั้นตอนของการบำรุงรักษา โดยเข้าไปพบปะเยี่ยมเยียน ทำกิจกรรมในชุมชนร่วมกับผู้ให้เช่าสถานที่ การจัดทำวารสารสถานีอุ่นใจ และการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ เราได้พัฒนา

### ดัชนีชุมชนสัมพันธ์ คือ:

ค่าระดับความสัมพันธ์ของเอไอเอสและประชาชนโดยรอบสถานีฐานที่มากกว่าร้อยละ 60 ของประชาชนโดยรอบสถานีฐาน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นอิสระ



“ที่มั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของเสาสัญญาณเอไอเอส เสาที่ตั้งอยู่ในตัวบ้าน โครงสร้างรากฐานก็แน่นอน นี่ก็ต่อสัญญามารอบที่ 4 แล้วค่ะ สำหรับเอไอเอสก็เหมือนญาติกันก็เลยไว้ใจให้อยู่ด้วยนานเลย เคยได้ยินมาว่าคลื่นโทรศัพท์จะทำลายสมอง แต่สำหรับพี่นะ ยืนยันได้เลยว่าไม่เป็นอะไรเลย ลูกพี่ก็เรียนเก่งกันทุกคนค่ะ”

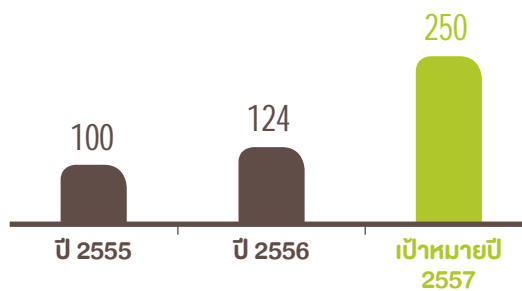
### คุณวารุณี สมใจใหญ่

เจ้าของที่ดินสถานีบึงฐานจังหวัดขอนแก่นซึ่งให้เราเข้าไปตั้งสถานีฐานในบ้านมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี

เครื่องมือ รวมถึงช่องทางต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้เข้าสถานที่ หรือรับข้อร้องเรียน ข้อกังวลของผู้ให้เข้าสถานที่ ตลอดจนมี กระบวนการพิจารณาและติดตามข้อร้องเรียน และการเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในฐานข้อมูล (Database) เป็นต้น เรายังจัดให้มีการตรวจสอบประจำปีโดยทีวิศวกรโครงสร้างเพื่อเพิ่มความมั่นใจกับผู้ให้เข้าสถานที่ ทั้งเรื่องของความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างอาคาร และการตรวจสอบสถานีฐานหรืออุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานมานานด้วย ซึ่งหากพบว่ามีการชำรุดจะรีบดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปซ่อมหรือปรับปรุงทันที

ในการตั้งเสาสัญญาณและจุดส่งสัญญาณ เราต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ให้เข้าสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ พร้อมทั้งมีการลงนามโดยหน่วยงานรัฐประจำท้องถิ่น และผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ก่อนทุกครั้ง

**จำนวนกิจกรรมที่สร้างขึ้น  
เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์  
กับผู้ให้เข้าสถานที่ติดตั้ง  
อุปกรณ์**



หมายเหตุ: ไม่รวมวารสารสถานีอุโมงค์ที่ส่งถึงผู้ให้เข้าสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ จำนวน 6,000 สถานี ในทุกๆ 4 เดือน

### ตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวมจากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่าย



ด้วยศักยภาพของโครงข่ายที่เข้าถึงลูกค้ามากกว่า 41 ล้านรายทั่วประเทศ เราจึงถือว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการเติบโตของสังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของเรา เรามีความประสงค์ที่จะเข้าถึงประชาชนทุกระดับเพื่อแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างแท้จริง ดังนั้น เราจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ 4 ประการ อันประกอบไปด้วย

## สนับสนุนสถาบันครอบครัว

### “เพราะครอบครัวเป็นรากฐานของสังคมที่ดี”

เราส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวผ่านโครงการสานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว ด้วยกิจกรรมแรลลี่ครอบครัวการกุศล ซึ่งจัดขึ้นมากกว่า 20 ปี มีครอบครัวเข้าร่วมมากกว่า 2,000 ครอบครัว ในปีนี้โครงการสานรักได้นำเสนอภาพยนตร์โฆษณาชุด “จุดเริ่มต้นของการเรียนรู้เริ่มต้นที่ครอบครัว” และจัดทำวารสารสานรัก ราย 2 เดือน ซึ่งตีพิมพ์มากกว่า 10,000 เล่ม เพื่อส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้สังคมไทยให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัว และการเป็นแบบอย่างที่ดีของพ่อและแม่ โดยวารสารดังกล่าวสามารถอ่านได้ที่เว็บไซต์ [www.sarnrak.net](http://www.sarnrak.net) หรือติดต่อรับได้ที่เอไอเอส ซ็อบ นอกจากนี้ได้จัดทำสื่อออนไลน์ผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์คเพื่อสร้างเครือข่ายครอบครัวสานรัก โดยปัจจุบันมีสมาชิกเข้าร่วมกว่า 6,000 คน



“กิจกรรมแรลลี่กับเอไอเอสทำให้ได้ใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้น เพราะเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ความพยายามและความสามัคคีทำให้เกิดรอยยิ้มและเสียงหัวเราะขอขอบคุณเอไอเอสมากที่จัดกิจกรรมดีๆ แบบนี้”

#### ครอบครัวกระแสนิรุ

ผู้ได้รับรางวัลชนะเลิศในการแข่งขันเอไอเอสแฟมิลี่ แรลลี่ ครั้งที่ 20



### ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เอไอเอส สานรัก

เอไอเอสจัดทำโครงการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เอไอเอส สานรัก โดยร่วมมือกับสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ในการก่อสร้างอาคารเรียนถาวรและจัดหาวस्तุอุปกรณ์ ตลอดจนสนับสนุนการบริหารจัดการของโรงเรียน เพื่อเพิ่มจำนวนสถานที่ดูแลเด็กปฐมวัยในพื้นที่ห่างไกล พร้อมทั้งเปิดโอกาสด้านการศึกษา และลดความกังวลของผู้ปกครอง ปัจจุบันมีศูนย์พัฒนาฯ ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้น 4 ศูนย์ มีจำนวนนักเรียนรวมทั้งสิ้น 319 คน จากจังหวัดกาฬสินธุ์ พิษณุโลก เชียงใหม่ และนครราชสีมา อีกทั้งที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างศูนย์พัฒนาฯ แห่งที่ 5 ในจังหวัดกระบี่ ซึ่งสามารถรองรับเด็กฯ ได้ 50 คนต่อปี ซึ่งคาดว่าจะส่งมอบได้ภายในเดือนพฤษภาคม 2557 โดยหลังจากส่งมอบศูนย์พัฒนาฯ ให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยเราจะมีการเข้าไปติดตาม ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้เอไอเอสวางแผนขยายศูนย์พัฒนาฯ ให้ครอบคลุมทุกภาคทั่วประเทศ โดยกำหนดให้มีการสร้างศูนย์ดังกล่าว 2 ปี ต่อ 1 แห่ง

## ส่งเสริมผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม

“ครอบครัวที่เข้มแข็งไม่จำเป็นต้องมาจากครอบครัวที่สมบูรณ์ แต่เกิดจากหัวใจที่แข็งแกร่ง”

เราส่งเสริมการเป็นเยาวชนต้นแบบ ผ่านการสร้างสารคดี สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ที่ถ่ายทอดเรื่องราวชีวิตของเยาวชนกตัญญูในสังคมไทย เพื่อปลูกฝังให้เยาวชนคนอื่นๆ ได้เห็นตัวอย่างและถือปฏิบัติตาม โดยสารคดีสานรักเริ่มออกอากาศตั้งแต่ปี 2544 ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ตลอดระยะเวลาของโครงการ เราได้ให้การสนับสนุนเงินช่วยเหลือครอบครัวและทุนการศึกษาจนจบระดับปริญญาตรี แก่เยาวชนที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการ จำนวน 590 คน จบปริญญาตรีแล้วกว่า 94 คน โดยเฉพาะในปีที่เราได้มอบทุนการศึกษาไปแล้วกว่า 685,000 บาท



คุณอาภรณ์กล่าวถึงความรู้สึกลูกสาวคนโตที่จะได้เข้ามาเรียนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเอไอเอสว่า “ดีใจมากที่ลูกจะได้ใช้ศูนย์ใหม่ของเรา เพราะเค้ามีอาคารที่ได้มาตรฐาน มีรั้วรอบขอบชิด มีบริเวณให้เด็กเล่น และปลอดภัย เมื่อพาลูกผ่านอาคารใหม่แห่งนี้ลูกสาวจะชี้และบอกว่า “นี่โรงเรียนของหนู”

**คุณอาภรณ์ ภูลหมาต**  
ชาวบ้านจังหวัดกระบี่ที่ส่งลูกเรียนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

## สร้างโอกาสและช่วยเหลือสังคม

“การส่งคืนคุณประโยชน์และสร้างสิ่งดีๆ ให้แก่สังคมไทยเป็นสิ่งสำคัญในฐานะที่บริษัทดำเนินงานอยู่ภายใต้พื้นแผ่นดินนี้”

เราร่วมมือกับมูลนิธิพระมหาไถ่จัดทำโครงการ “เอไอเอสสร้างอาชีพคอลเซ็นเตอร์แต่ผู้พิการ” โดยเปิดศูนย์ปฏิบัติการคอลเซ็นเตอร์แต่ผู้พิการทางร่างกายที่จังหวัดชลบุรี

จากการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2549 ถึงปัจจุบัน เรามีพนักงานคอลเซ็นเตอร์ผู้บกพร่องในด้านต่างๆ อาทิ ด้านสายตา และด้านการได้ยิน รวมทั้งสิ้นจำนวน 45 คน ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าที่บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยินผ่านบริการต่างๆของเรา เช่น บริการ iSign คอลเซ็นเตอร์ภาษามือสำหรับลูกค้าผู้บกพร่องทางการได้ยินให้สามารถสอบถามข้อมูลบริการของเอไอเอสผ่านเว็บแคมกับพนักงานคอลเซ็นเตอร์ของเรา

เราเปิดโอกาสให้พนักงานคอลเซ็นเตอร์ผู้พิการทางสายตาได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษกับครูต่างชาติของสถาบันสอนภาษา Language @Click ด้วย

นอกจากนี้ เรายังร่วมมือกับ กสทช. สร้างศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียน 30 แห่ง อินเทอร์เน็ตชุมชน 52 แห่ง อินเทอร์เน็ตแก่หน่วยงานบริการเพื่อสังคม 6 แห่ง รวม 88 แห่ง เพื่อพัฒนาคนในชุมชนให้มีความรู้และเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่นลงในอินเทอร์เน็ต





## ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตอาสา

“การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจไม่หวังผลตอบแทนถือเป็นคุณธรรมสำคัญที่สามารถนำไปสู่ภาคปฏิบัติที่ดีได้ จิตอาสาไม่ควรถูกปลูกฝังและกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง”

เราสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม โดยในปีที่ผ่านมาพนักงานของเอไอเอสมากกว่า 1,087 คน เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสามากถึง 8,696 ชั่วโมง กิจกรรมที่สำคัญ อาทิ โครงการที่สอนน้องเพื่อการเรียนรู้ ที่โรงเรียนทองผาภูมิวิทยา โรงเรียนบ้านท่ามะขาม และโรงเรียนเวียงทูน ซึ่งมีน้องๆ เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 90 คน เรายังจัดให้มีกิจกรรม เยี่ยมชมชุมชนสายจุดประกายฝันไปกับน้องอุ่นใจ ซึ่งเป็นกิจกรรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งในแต่ละครั้งจะมีพนักงานเข้าร่วม 10 คน และมีนักเรียนเข้าร่วมถึง 40 คน

## การสร้างโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงเทคโนโลยีโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน

เราส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงข้อมูลของทุกกลุ่มในสังคมไทย ด้วยการนำเสนอบริการพิเศษตามกลุ่มสังคมหลักๆ ดังนี้

**ชุมชนในพื้นที่ห่างไกล:** เราติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้านในพื้นที่ห่างไกลจำนวน 140 แห่ง

**กลุ่มแรงงานต่างด้าว:** เราพัฒนาซิม Freedom 3G และซิม Meng Kala Ba เพื่อกลุ่มแรงงานต่างด้าว โดยผู้ใช้บริการสามารถโทรหาหมายเลขภายในกลุ่มด้วยอัตราพิเศษ และมีการแจกซิมฟรีให้กับลูกค้าผ่านทางแหล่งชุมชน หรืองานเทศกาลที่มีแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ เอไอเอสได้จัดคอลเซ็นเตอร์พิเศษและเอกสารเพื่อช่วยให้ลูกค้ากลุ่มนี้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นภาษาท้องถิ่น



“ดีใจที่ได้ทำงานกับเอไอเอสครับ เพราะถ้าไม่ได้มาทำงานที่ดีคงไม่มีโอกาสได้ทำอะไรดีๆ อย่างนี้ ขอบคุณเอไอเอสมากๆ ที่จัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์แบบนี้”

คุณภูมิ อวัยวานนท์

Event Support staff-ส่วนงานปฏิบัติการ  
ภาคกลาง

**ผู้บกพร่องทางร่างกาย:** เราได้นำเสนอโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าระบบเติมเงินผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งเน้นไปที่ การรับส่งข้อความ (SMS) ในเครือข่ายฟรี ได้ถึงเดือนละ 3,000 ข้อความ และรับส่งรูปภาพ (MMS) ในเครือข่ายฟรีถึงเดือนละ 1,500 ข้อความ ด้วยอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าโปรโมชั่นปกติถึงร้อยละ 50 รวมทั้งการใช้บริการคอลเซ็นเตอร์ภาษามือ (iSign) ฟรี สำหรับผู้พิการทางสายตา เราจัดให้มีบริการโทรหาคอลเซ็นเตอร์ฟรี ที่เบอร์ 0-2203-9100 และเบอร์ 1414



## โครงการ AIS Free Zone by Google

เป็นความร่วมมือระหว่าง Google กับเอไอเอส ให้ลูกค้าของเราสามารถใช้งาน Google Search, Gmail, Google+ บนมือถือฟรีไม่เสียค่าอินเทอร์เน็ต



พันธมิตรของเรา

## พันธมิตรของเรา

### เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านพันธมิตรทางธุรกิจ

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
มุ่งมั่นสร้างความ สัมพันธ์ขอปร่วมกัน กับพันธมิตรของเรา	การปรับปรุงภาพลักษณ์ และบริการของเทเลวิซ ซีอ็อป เพื่อยกระดับความไว วางใจของลูกค้าให้มั่นใจว่า จะได้รับบริการที่เสมือนเข้า มาทำรายการกับ เอไอเอส ซีอ็อป ทั้งนี้เพื่อให้เทเลวิซ ซีอ็อป ได้รับความไว้วางใจ จากลูกค้าในการเข้ามาใช้ บริการมากขึ้น	สามารถดำเนินการปรับปรุง ภาพลักษณ์และยกระดับการ บริหารลูกค้าของเทเลวิซ ซีอ็อป ได้ 185 ร้าน จากทั้งหมด 450 ร้าน	สามารถปรับปรุงภาพลักษณ์ ของเทเลวิซ ซีอ็อป และ ยกระดับมาตรฐานการ บริการและการขายสินค้า อันจะนำมาซึ่งรายได้ให้กับ ร้านค้าพันธมิตรดังกล่าว ได้ครบทั้งหมด ภายใน ไตรมาสที่ 2
สร้างหุ้นส่วนทาง ธุรกิจที่จะเติบโตไป พร้อมกัน	โครงการพัฒนาคุณภาพ ในด้านการขายและการ บริการของร้านเทเลวิซ ผ่าน เกณฑ์มาตรฐาน Service Quality for Telewiz (SQT) ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องของ คุณภาพการให้บริการแก่ ลูกค้าและยอดขาย	จัดอบรมความรู้เพื่อยกระดับ คุณภาพและทักษะทางด้าน การขายและการบริการ ลูกค้าให้กับพนักงานที่อยู่ ประจำ เทเลวิซ ซีอ็อป และ จัดให้มีการประเมินผลจาก ผลการปฏิบัติงานจริงตาม เกณฑ์มาตรฐาน SQT ที่ บริษัทกำหนด ซึ่งผลปรากฏ ว่า มีเทเลวิซ ซีอ็อปกว่า ร้อยละ 85 ที่ผ่านเกณฑ์การ ประเมิน	มีเทเลวิซ ซีอ็อป ร้อยละ 90 ผ่านเกณฑ์การประเมิน

“ด้วยแนวคิดระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง (Ecosystem) ผ่านการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้เราสามารถร่วมงานกับพันธมิตรได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ควบคู่ไปกับการปลูกฝังแนวความคิดด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน”

## มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบร่วมกันกับพันธมิตรของเรา

เราได้ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีจัดซื้อต่างๆ ให้มีความชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น อาทิ

- การปรับเพิ่มราคาากลางในการรับเหมางาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ
- การปรับปรุงเงื่อนไขการชำระเงิน
- การระบุข้อกำหนด (Specifications) ในสัญญาระหว่างกัน ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนกับพันธมิตรทางธุรกิจทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้รับเหมาท้องถิ่น ตัวแทนจำหน่าย คู่ค้า ร้านค้าปลีก หรือนักพัฒนาคอนเทนต์และแอปพลิเคชัน เป็นต้น

**พันธมิตรต้นน้ำ:** สำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมา เราใช้นโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อ ในการสร้างและดูแลการปฏิบัติงานของพันธมิตร ครอบคลุมด้านมาตรฐาน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการเคารพสิทธิมนุษยชน เช่น คู่ค้าต้องไม่ใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานที่ถูกบังคับ ตลอดจนคำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม

**พันธมิตรปลายน้ำ:** สำหรับผู้แทนจำหน่าย ร้านค้าปลีก ผู้ให้บริการข้อมูล เราได้พัฒนาหลักการประเมินผลคุณภาพของตัวแทนจำหน่าย โดยมุ่งเน้นไปที่เทเลวิซ ซึ่งเป็นคู่ค้าคนสำคัญของเรา (Service Quality for Telewiz: SQT) เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาคุณภาพ ทั้งในด้านการขายและบริการลูกค้า อันเป็นการส่งเสริมให้เทเลวิซสามารถพัฒนาศักยภาพเพื่อเติบโตไปพร้อมกับเรา หลักเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐาน SQT จะแบ่งออกเป็นการประเมินทางด้านการขาย ซึ่งวัดจากจำนวนผู้ขอจดทะเบียนเปิดหมายเลขใหม่ในระบบรายเดือน (Postpaid), ระบบเติมเงิน (Prepaid), ยอดจำหน่ายมือถือ (Handset) และยอดการสมัครใช้แอปพลิเคชันหรือบริการเสริมต่างๆ ของ เทเลวิซ ซ็อบ แต่ละสาขา และการประเมินจากคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า โดยจะวัดจากความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการและช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าในการมาใช้บริการ รวมถึงการดูแลหน้าร้านและการจัดวางสินค้าให้ถูกต้องตามหลักการตลาด ทั้งนี้ หากภายหลังการประเมิน ผลปรากฏว่ามีเทเลวิซ ซ็อบ ที่ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ เราจะกำหนดให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยทางเราจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านบุคลากร องค์ความรู้ และการพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนความช่วยเหลือทางการเงิน ทั้งนี้ก็เพื่อรับรองว่าพันธมิตรของเราจะเติบโตไปพร้อมกัน

• เอไอเอสสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

• เอไอเอสจะต้องไม่จัดซื้อสินค้าหรือบริการที่ผิดกฎหมาย ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือละเมิดสิทธิมนุษยชน

• เอไอเอสสนับสนุนสินค้าหรือบริการ ที่ดำเนินการโดยคนไทย หรือบริการในท้องถิ่นที่บริษัทดำเนินธุรกิจตามความเหมาะสม

ที่มา: นโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อ

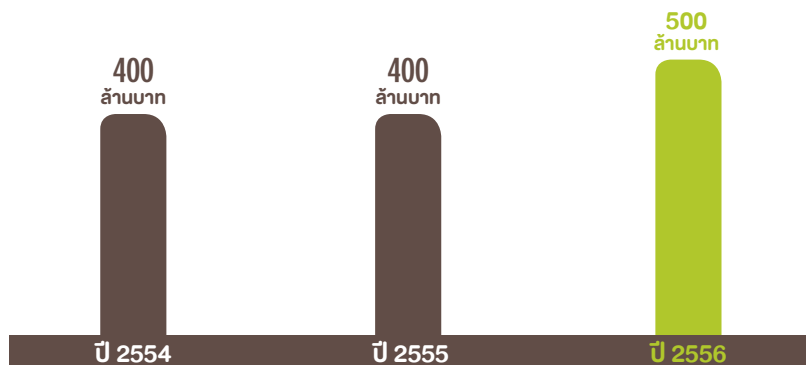
## สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่จะเติบโตไปพร้อมกัน

เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน และเสริมสร้างศักยภาพให้กับพันธมิตร เราผนึกกำลังระหว่างอุตสาหกรรม และพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อส่งมอบประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า แนวคิดระบบการพัฒนารูปแบบเชื่อมโยง (Ecosystem) ผ่านการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจอันประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยหลักที่สำคัญดังนี้



ทั้งนี้ ความสำเร็จของการดำเนินตามแนวคิดดังกล่าว สะท้อนได้จากผลการดำเนินงานเชิงรายได้ของเทเลวิซ ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ เทเลวิซ ช้อป เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

## ผลการดำเนินงานเชิงรายได้ของเทเลวิซ



## เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่พันธมิตร

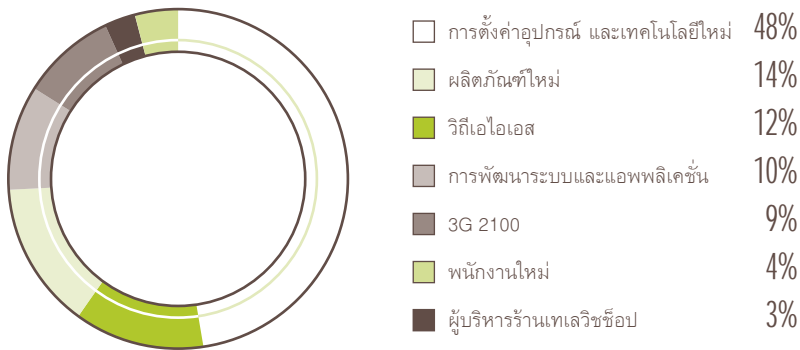
เราพัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อปลูกฝังวิถีเอไอเอส ให้กับ เทเลวิซ ซ็อบ อาที โครงการ AIS Way for Telewiz ที่ได้ดำเนินมาเป็นปีที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะพัฒนาพนักงานของพันธมิตร ให้มีศักยภาพเทียบเท่ากับพนักงานของเรา ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดี และในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้จัดอบรม e-Learning ให้กับพนักงานใหม่ทั้งสิ้น 240 คน รวมทั้งสิ้นมีพนักงานผ่านการอบรมแล้วมากกว่า 2,021 คน นอกจากนี้ เรายังมีการจัดอบรม Telewiz Guru by AIS หรือการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยเฉพาะด้านสมาร์ตโฟน โดยหลักสูตรดังกล่าว เสริมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการใช้อินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชัน ทำให้ปัจจุบัน เทเลวิซ ซ็อบ มีผู้เชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์มือ

ถือเพิ่มขึ้นเป็น 1,149 คน ทั้งนี้ เราพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจกับแนวปฏิบัติของ เทเลวิซ ซ็อบ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของเรามากขึ้น

เรายังได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร เพื่อพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมการบริหารงานด้านการออกแพ็คเกจและบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละรายหรือ Service Fulfillment (SFF) สำหรับพนักงานเทเลวิซทั่วประเทศ ตลอดจนหลักสูตรความรู้ขั้นพื้นฐาน ที่จะช่วยให้พนักงานของเทเลวิซ ซ็อบ สามารถรับรายการสั่งซื้อแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว และครอบคลุมถึงการมีความทักษะตามที่เอไอเอสกำหนด

## การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเทเลวิซในปีที่ผ่านมาทั้งหมด 9,060 คน

### หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานเทเลวิซ



นอกเหนือจากพันธมิตรหลักอย่างเทเลวิซแล้ว เรายังได้ดำเนินโครงการต่างๆ ให้กับพันธมิตรทางธุรกิจรายอื่นๆ โดยจัดให้มีการประชุมใหญ่คู่ค้าพันธมิตรเป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ การจัดอบรมหลักสูตรความรู้ขั้นพื้นฐาน อาที หลักสูตรทักษะความสามารถทางสังคมที่เสริมความสามารถในการขาย หลักสูตรการใช้งานอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน (Internet Protocol) ด้วย



## พัฒนาพันธมิตรใหม่

เราเริ่มโครงการ AIS the StartUp มาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อสนับสนุนนักพัฒนาคอนเทนต์และแอปพลิเคชันรุ่นใหม่ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ให้สามารถเป็นผู้ประกอบการได้ โดยเอไอเอสได้จัดทำโมเดลธุรกิจเฉพาะที่เรียกว่า Incubated Content Partner เปิดโอกาสให้นักคิดรุ่นใหม่ได้เข้าร่วมรับฟังและขอคำปรึกษาทางด้านธุรกิจ การทำการตลาด และการพัฒนาเทคนิคต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งจัดให้มีการพบปะพูดคุย ระหว่างนักคิดและนักลงทุนที่จะเข้ามาสนับสนุนทางการเงินด้วย โดยแนวคิดที่ผ่านการคัดเลือกจากเราให้เป็นผู้ชนะ จะได้รับการผลักดันให้ออกสู่โลกธุรกิจจริงที่รองรับไม่เฉพาะแต่กับลูกค้าของเรา แต่ก้าวไกลไปยังผู้ใช้งานระดับภูมิภาค ด้วยความร่วมมือของพันธมิตรทางธุรกิจของเราที่อยู่ในประเทศต่างๆ เช่น SingTel ของประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น ในปีที่ผ่านมา มีนักคิดเสนอผลงานเพื่อเข้าร่วมโครงการมากกว่า 1,000 คน และส่งผลงานมากกว่า 100 แนวคิดโดยผลงานที่ชนะได้แก่ผลงานของทีม Noonswoon ที่นำเสนอแอปพลิเคชันที่จะพาคุณไปรู้จักเพื่อนใหม่ทุกๆ วัน โดยผลงานดังกล่าวนอกเหนือจากได้รับการสนับสนุนจากเราให้เปิดใช้งานกับลูกค้าจริงแล้วยังได้รับเงินทุนจากบริษัท Golden Gate Venture ประเทศสหรัฐอเมริกาในการต่อยอดพัฒนา ICP Model ร่วมกับเราด้วย

นอกจากนี้ ยังมีทีม FOURLEAF ที่ได้รับรางวัลรองชนะเลิศจากการนำเสนอไอเดีย AIS iButler แอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กร โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม เพราะด้วยแอปพลิเคชันนี้ลูกค้าของโรงแรมจะสามารถเช็คอิน สั่งอาหาร หรือร้องขอบริการพิเศษได้โดยไม่ต้องยกหูโทรศัพท์อีกต่อไป

จากการเกิดขึ้นของ AIS the StartUp และจากความคิดสร้างสรรค์ของกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เข้าร่วมโครงการ ทำให้วันนี้เรา มีนักพัฒนาหน้าใหม่มากกว่า 300 ราย และกำลังทยอยนำแอปพลิเคชันที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของกลุ่มคนเหล่านี้ ออกสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ



เอไอเอสมองว่า ก่อนหน้านี้นักพัฒนารายใหญ่ๆ ในประเทศมีเพียง 250 ราย เท่านั้น การเปิดโครงการ AIS the StartUp นี้ ทำให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้มากขึ้น ซึ่งจากการจัดงานในครั้งที่ผ่านมามีทำให้เรามีกว่า 300 บริษัทย่อยๆ เข้ามา ร่วมพัฒนาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 30 แอปพลิเคชัน ทั้งที่เริ่มวางจำหน่ายแล้ว และกำลังจะออกวางจำหน่าย เอไอเอสเราเองก็เปรียบเสมือนเป็นปลายท่อของโครงการให้ แก่ผู้เข้าร่วมที่จะจำหน่ายแอปพลิเคชันที่พัฒนาไปยังตลาดขนาดใหญ่ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ”

### คุณปรีธนา ลีลพนัง

ผู้ช่วยกรรมการอาวุโส ส่วนงานผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล  
ที่มา: ASTV ผู้จัดการออนไลน์ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556



พนักงานของเรา

## พนักงานของเรา

### นโยบายในการพัฒนาพนักงานของเอไอเอส

เราเชื่อมั่นว่าทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับองค์กร อีกทั้งยังเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้องค์กรก้าวไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน **“เอไอเอสพร้อมให้คุณและเราเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน”** คือคำสัญญาที่เรามีต่อพนักงาน เป็นคำสัญญาที่เราจะดูแลพนักงานทั้งในด้านโอกาสความก้าวหน้า และมาตรฐานชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน ด้วยวัฒนธรรมการทำงานที่ร่วมสร้างให้เกิดความรัก ความผูกพัน ระหว่างพนักงานและองค์กร จึงทำให้ เอไอเอส เป็นองค์กรที่ “ใช่” สำหรับพนักงานทุกคน เราจึงได้กำหนดนโยบายการดูแลพนักงาน ในเรื่องสำคัญดังต่อไปนี้

#### 1. การเตรียมกำลังคนเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ

จากสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรง นำมาซึ่งความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ (Talent) ที่จะเป็พลังสร้างสรรค์องค์กรไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ

เราจึงได้ปรับปรุง พัฒนาการสรรหา วิธีการ และเครื่องมือ ที่ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกที่ผสมผสานทั้ง ความถูกต้องตามหลักวิชาการ (จิตวิทยาและสถิติ) และความเป็นมาตรฐานขององค์กรชั้นนำ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความสามารถ และมีศักยภาพ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญ และต่อยอดความสำเร็จให้กับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

#### 2. การพัฒนาบุคลากร

ที่เอไอเอส เรามุ่งมั่นพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยกำหนดให้บุคลากร และผู้บังคับบัญชาร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจขององค์กร รวมทั้งลักษณะงานของตน และทบทวนปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรครอบคลุมความสามารถด้านต่างๆ ได้แก่

- การบริหารจัดการความเป็นผู้นำ
- มีการจัดเส้นทางพัฒนาและความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- ส่งเสริมให้พนักงานชวนช่วยในการแสวงหา และสั่งสมองค์ความรู้ในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งแบ่งปันความรู้ที่ได้แก่ผู้อื่น
- ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาขีดความสามารถในกระบวนการทำงาน การพัฒนาสินค้าและบริการ



### 3. การบริหารงานบุคคล

เนื่องจาก เรามีสำนักงานวิศวกรรม และสำนักงานบริการลูกค้าในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ เราจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบ Electronic Human Resource (eHR) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพ ในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงาน

เราให้ความสำคัญในเรื่องระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ให้พนักงานกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันกับหัวหน้างาน (Management by objectives) มีระบบการให้คำปรึกษาและสอนงาน (Coaching) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้พนักงานรับทราบ (Performance Appraisal and Feedback) นอกจากนี้ เรายังมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน โดยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กร และการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กร ผ่านค่านิยมขององค์กรที่เรียกว่า FASTMOVING ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานได้ร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และโครงการเพื่อสังคม (CSR) หลายโครงการ นอกจากการประพฤติตนและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสังคมแล้ว เรายังจัดโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสช่วยเหลือเพื่อน พนักงานในยามทุกข์ยาก ไม่ว่าจะเจ็บป่วย หรือประสบภัยต่างๆ เราพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและเชื่อมั่นในคุณธรรม จริยธรรม โดยเน้นให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดีของสังคม

### 4. มาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและชีวิตการทำงานที่สมดุล

เพราะพนักงานคือส่วนหนึ่งของครอบครัวไอเอส เราจึงมีนโยบายดูแลพนักงานทั้งด้านสุขภาพ ครอบครัว และสังคม เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ด้วยการจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้อง กับความต้องการของพนักงาน นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้เวลากับครอบครัวในวันสำคัญๆ อย่างเต็มที่

นอกจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ สะอาด ปลอดภัยแล้ว เรายังส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดพลังความคิดสร้างสรรค์ รู้สึกผ่อนคลาย ให้ความรู้สึกเหมือนเป็นบ้านหลังที่สอง

## เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านบุคลากร

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
<b>สร้างทีมงานที่เป็นเลิศ</b>	การจัดหลักสูตรและกิจกรรมที่เสริมสร้างความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพื่อให้ทีมงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีพนักงานกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 885 คน ซึ่งครบตามจำนวนที่ตั้งเป้าหมายไว้	มีพนักงานกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรมครบทุกคน
<b>บ่มเพาะบุคลากรที่มีคุณภาพ</b>	การสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้พนักงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งการจัดหลักสูตรและกิจกรรมเพื่อการพัฒนาโดยจำแนกตามกลุ่มของพนักงาน	จัดหลักสูตรอบรมประสบความสำเร็จโดยมีพนักงานในระดับผู้บริหารเข้าร่วมเพื่อพัฒนาทักษะทางการบริหารจัดการงาน และคนและการพัฒนามุมมองกว่า 103 ชั่วโมง พนักงานระดับบริหารและระดับวิชาชีพเข้าร่วมเพื่อพัฒนาทักษะทางการบริหารจัดการที่มากกว่า 90 ชั่วโมง และพนักงานระดับปฏิบัติการ เข้าร่วมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการทำงานกว่า 186 ชั่วโมง	พัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องโดยมีพนักงานทุกระดับเข้าร่วมโครงการในจำนวนชั่วโมงไม่ต่ำกว่าปี 2556
<b>สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร</b>	การสร้างความผูกพันภายในองค์กรผ่านกิจกรรม และโครงการต่างๆ อาทิ กิจกรรมปฐมนิเทศพนักงานเพื่อปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร (on-boarding) การมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงาน รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่มากกว่ากฎหมายกำหนด เป็นต้น	มีผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) อยู่ที่ร้อยละ 70 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของ “นายจ้างดีเด่น” ที่กำหนดโดย บริษัท เอออน อีวีที (ประเทศไทย) จำกัด	มีผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา
<b>อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน</b>	การจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานทั้งในระดับบริหาร ระดับหัวหน้างาน ระดับเทคนิค และระดับวิชาชีพ	มีพนักงานเข้าอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารรวม 76 คนระดับหัวหน้างานรวม 290 คนและมีพนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) 102 คน	จัดให้พนักงานเข้าอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารรวม 14 คนระดับหัวหน้างานรวม 5 คน ระดับเทคนิคจำนวน 4 คน และระดับวิชาชีพ 6 คน

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ	การกระตุ้นให้พนักงานเข้าใจและตระหนักถึงจริยธรรมทางธุรกิจ	จัดการอบรมให้ผู้บริหารและพนักงาน รับประทานอาหารข้อกำหนดประมวลจริยธรรมธุรกิจ จำนวน 10 ครั้ง ครอบคลุมถึงผู้บริหารระดับหัวหน้าสายงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการจากสายงานต่างๆ กว่า 200 คน	จัดการอบรมให้ครอบคลุมผู้บริหารและพนักงานในจำนวนไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

“เอไอเอสถือว่าบุคลากรของเราทั้งหมดเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญสู่ความก้าวหน้าและความยั่งยืนขององค์กร โดยเป้าหมายด้านพนักงานของเรา คือ การสร้างทีมงานระดับชั้นนำที่สามารถตอบโจทย์และร่วมงานกับองค์กรได้อย่างสร้างสรรค์”

### สร้างทีมงานที่เป็นเลิศ

ที่เอไอเอส เราดูแลพนักงานทั้งในด้านโอกาส ความก้าวหน้า และสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ด้วยวัฒนธรรมการทำงานที่จะร่วมสร้างให้เกิดความรักความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนแม่เหล็กในการดึงดูดคนเก่ง และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในระยะยาว ความพยายามอย่างต่อเนื่องนี้ ทำให้เราถูกจัดอันดับให้เป็นสุดยอดนายจ้างดีเด่นประจำปี 2556 จาก บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย)\*

### การชักจูงและรักษาพนักงาน

ในปีที่ผ่านมา เราได้รับใบสมัครจากผู้สนใจมากกว่า 35,000 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ร้อยละ 40 และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานร้อยละ 60 จากจำนวนผู้สมัครทั้งหมด ซึ่งเราให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน โดยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบทดสอบประเมินบุคลิกภาพและทัศนคติในการทำงาน (Personality Test) เพื่อคัดสรรผู้สมัครที่มีค่านิยมในการทำงานที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมของเอไอเอส เราได้เปลี่ยนรูปแบบในการสัมภาษณ์งานเพื่อให้สะท้อนถึงแนวคิดและพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ในเชิงลึก (Behavior Based Interview) ซึ่งจะช่วยให้คณะกรรมการสามารถคัดเลือกผู้สมัครที่มีความเหมาะสมกับงานได้มากที่สุด นอกจากนี้เรามุ่งเน้นให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการสรรหา

พนักงาน และเปิดโอกาสให้คนทุกเพศ และทุกกลุ่มสามารถเข้ามาร่วมงานกับเอไอเอสได้ โดยเราจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สร้างช่องทางให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสที่จะได้ร่วมงานกับเรา ไม่ว่าจะเป็น โครงการ “เอไอเอสแนะแนวว่าที่บัณฑิต ก้าวสู่วัยทำงานที่สดใส” ที่พนักงานของเราเข้าไปช่วยให้คำแนะนำแก่นักศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่สี่ ถึงเรื่องขั้นตอนการสมัครงาน และการปรับตัวให้เข้าชีวิตการทำงาน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีการสมัครงานกับเรา โครงการ “ก้าวไกลไปกับเอเอส” ซึ่งเป็นการเดินสาย (Roadshow) ตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อแนะนำเอไอเอสให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจในการเข้ามาสมัครงาน ตลอดจนการฝึกงานภาคฤดูร้อนกับโครงการ “ก้าวไกลไปกับเอไอเอส” (Growing with AIS) หรือโครงการเปิดบ้าน (Open-house) เพื่อรับสมัครพนักงานคอลเซ็นเตอร์ ที่เปิดโอกาสในการทำงานให้บุคคลทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือผู้พิการทางสายตา



หมายเหตุ: \*การประกาศรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2556 เป็นการสำรวจของบริษัท เอออน ฮิววิท ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอไอเอสเป็นหนึ่งในเจ้า 9 องค์กรที่ได้รับรางวัล Best Employer



“เอไอเอสมีพนักงานประมาณหมื่นคน และกว่าร้อยละ 80 เป็นพนักงาน Gen Y อย่างไรก็ตาม ในองค์กรมีพนักงานทุกเจนเอเรชั่น จึงต้องเข้าใจก่อนว่าคนแต่ละวัยคิดอย่างไร แล้วจะอย่างไรเพื่อผสมผสานพวกเขาเข้าด้วยกัน และมองไปที่จุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ การโฟกัสการทำงานกับลูกค้าสิ่งสำคัญ คือ ทุกคนเข้าใจวิสัยทัศน์ของบริษัทหรือไม่ เรามีกรอบหรือแนวคิดให้พนักงานจับต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยเรามุ่งเน้นเรื่องคุณภาพเป็นสำคัญ”

**คุณวิลาลิณี พุทธิการ์ณต์**  
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านลูกค้าและบริการ

## การบ่มเพาะบุคลากรที่มีคุณภาพ

เมื่อเข้ามาร่วมงานกับเอไอเอสแล้ว เรามุ่งหวังที่จะสร้างความผูกพันและสายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับพนักงานทุกคน โดยอาศัยการสร้างโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาภายในองค์กร เอไอเอสจึงจัดให้มีโครงการฝึกอบรมหลากหลายรูปแบบ ที่เหมาะสมกับอายุงาน สายอาชีพ และความรับผิดชอบ เช่น กลุ่มผู้บริหาร

(Executive) กลุ่มผู้มีศักยภาพสูง (Talent) กลุ่มผู้จัดการและผู้ชำนาญการระดับต้น (First Line Manager) กลุ่มผู้จัดการและผู้ชำนาญการระดับกลาง (Middle Line Manager) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Operational Staff) และตามสายวิชาชีพ (Functional/ Professional Competency)

## การอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน (Employment Development)

ระดับของพนักงาน	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยทั้งหมดต่อคน	เป้าหมายของการจัดหลักสูตร
ผู้บริหาร	103 ชั่วโมง	มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะทางการบริหารจัดการงาน และบุคลากร ควบคู่กับการพัฒนามุมมอง เช่น โครงการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ผ่านรูปแบบการจัดการแบบ Classroom Workshop และ Coaching
พนักงานระดับบริหาร/พนักงานระดับวิชาชีพ	90 ชั่วโมง	มุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารที่มุ่งงานตามกลุ่มสายอาชีพ เช่น การสร้างทีมงานขายลูกค้าธุรกิจรายย่อย (SMEs) ที่มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์บนโซเชียลมีเดีย รวมทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะบริหารจัดการ เช่น การบริการจัดการทีม และหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น เป็นต้น
พนักงานระดับปฏิบัติการ	186 ชั่วโมง*	มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในเชิงเทคนิคและปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น หลักสูตรการให้บริการและการให้ข้อมูลพร้อมแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเกี่ยวกับ 3G (Device and Network Setting) หลักสูตรระบบปฏิบัติงานบัญชี (SAP Business Processes in Financial Accounting) เป็นต้น

หมายเหตุ: \*ไม่รวมพนักงานรายวัน



## โครงการ Quality Improvement (Lean Six Sigma: LSS)

เราได้นำเครื่องมือ Lean Six Sigma หรือกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ลดข้อบกพร่อง หรือความสูญเสียต่อสินค้าและบริการมาใช้ โดยกำหนดกลยุทธ์ให้แผนงานและโครงการของแต่ละแผนก เสริมประสิทธิภาพขององค์กรในภาพรวม และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว เราจัดให้มีการจัดอบรมและพัฒนาพนักงานศักยภาพพนักงานตามกระบวนการทั้งสิ้น 127 คน จาก 27 โครงการ ของทุกแผนก ตลอดจนกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลสำหรับโครงการดีเด่น กระบวนการ LSS นี้จะช่วยเสริมให้เราประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้และความสามารถของพนักงาน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

## การบริหารจัดการความรู้

**การจัดการความรู้:** ตั้งแต่ปี 2548 เราสร้างระบบที่ถือเป็นคลังความรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Knowledge Management System) ให้พนักงาน โดยใช้ชื่อนอกฮุก (Nokhook) เพื่อให้เป็นแหล่งส่งต่อความรู้ระหว่างกันของพนักงาน รวมทั้งส่งมอบการเป็นต้นแบบของการปฏิบัติงาน ซึ่งในปี 2556 มีการจัดเก็บความรู้ในระบบกว่า 6,000 รายการ และมีผู้เข้ามาใช้งานเพื่อเรียกดูข้อมูลที่ไม่ซ้ำกันกว่า 4,879 คน

## S:UU e-Learning

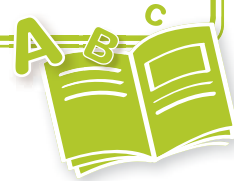
ในปี 2556 เรานำเสนอหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกสายวิชาชีพและสายบริหาร มากกว่า 1,670 หลักสูตร โดยมีผู้เข้าใช้งานที่ไม่ซ้ำกันเป็นจำนวน 6,890 คน โดยเนื้อหาของหลักสูตร e-Learning นี้แบ่งออกเป็น 4 หมวดวิชา ได้แก่ การบริการลูกค้าและการดูแลลูกค้า การบริการลูกค้าและการใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ การพัฒนางานบริหารและจิตวิทยาการจัดการ การพัฒนางานบริหารและจิตวิทยาการจัดการ และวิศวกรรมและความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ

## วัฒนธรรมของเอไอเอส (Tripple I)

- Individual Talents เอไอเอสส่งเสริมคนเก่งและคนดี
- Idea Generations เอไอเอสเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม
- Infinite Changes เอไอเอสพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

## English Language Development

เราได้จัดสรรงบประมาณพิเศษ สำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ให้บริการอยู่ที่ เอไอเอสช็อป และพนักงานคอลเซ็นเตอร์ กว่า 7 แสนบาท รวมทั้งมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยกำหนดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษด้วย ทั้งนี้ในปีที่ผ่านมา มีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นจำนวนกว่า 173 คน



## โครงการยูเรก้า - จุดประกายนวัตกรรมทางความคิด

Eureka เป็นโครงการริเริ่มของเอไอเอส ที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนานวัตกรรมทางความคิดที่ตอบโจทย์ทางด้านการพัฒนาสินค้าและบริการของบริษัท กระบวนการทำงานซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สร้างรายได้ให้กับองค์กร ตลอดจนดูแลสังคม โดยจัดให้มีการเสนอผลงานจากพนักงานทั้งในประเภทบุคคลและประเภททีม และจัดให้มีคณะกรรมการย่อยของแต่ละสายงานรวม 8 สายงานหลักที่ทำหน้าที่ตัดสินโดยนับตั้งแต่เริ่มโครงการนี้ขึ้นมาตั้งแต่ปี 2548 มีพนักงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2556 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการกว่า 3,500 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 34 เมื่อเทียบจำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 2,600 คน เมื่อปีก่อน โดยจำนวนผลงานที่ถูกเสนอเพิ่มขึ้นจาก 228 ชิ้น ในปี 2555 เป็น 720 ชิ้นในปี 2556 โดยผลงานที่ได้รับรางวัล Eureka Best Award 2556 เป็นของทีม Technical Operations Northeast กับผลงาน NEDinfo Any G We Can ซึ่งเป็นการเขียนแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการ iOS ที่เชื่อมโยงข้อมูลคุณภาพสัญญาณทั้งด้านบริการเสียงและข้อมูล ปริมาณผู้ใช้งาน รวมทั้งปัญหาจากการใช้บริการที่เกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ร่วมกับการใช้ Google map ซึ่งด้วยแอปพลิเคชันนี้จะช่วยให้เอไอเอสสามารถควบคุมดูแลคุณภาพโครงข่ายของเราได้ นอกจากนี้ แอปพลิเคชันดังกล่าวยังรองรับการใช้งานบนเทคโนโลยี 4G ในอนาคตอีกด้วย ทำให้เอไอเอสไม่ต้องซื้อซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันใหม่ที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามอุปกรณ์แต่ละรุ่น ซึ่งทำให้ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานของเรามากกว่า 200 ล้านบาท



## สร้างความผูกพันระหว่าง พนักงานกับองค์กร

### ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development)

สำหรับด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและคำตอบแทนของพนักงานระดับบุคลากร เราได้พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เรียกว่า Human Performance Management System ซึ่งช่วยเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึง และบริหารจัดการข้อมูลของพนักงาน โดยเริ่มต้นจากการตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับเป้าหมายหลักของระดับหน่วยงานและองค์กร

จากนั้นจะทำการประเมินผลการปฏิบัติ รวมถึงให้คำแนะนำในการปรับปรุงการทำงานร่วมกัน ทบทวนแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานทั้งหมดจะได้รับการประเมินผลและทบทวนการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาในสายอาชีพอย่างต่อเนื่อง ในปีที่ผ่านมาพนักงานของเราได้ผ่านการประเมินงานและคิดเป็นร้อยละ 100 เต็มในทุกสายงาน

## ผลตอบแทน (Remuneration)

เราดำเนินนโยบายการให้ผลตอบแทนพนักงาน โดยยึดหลัก 3P ซึ่งเป็นผลจากการศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลการจ่ายค่าตอบแทนกับกลุ่มบริษัทชั้นนำในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าโครงสร้างค่าตอบแทนของเราจะสามารถดึงดูดต่อทั้งผู้สมัครที่มีประสบการณ์ทำงานและผู้สมัครรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับเรา อย่างไรก็ตามในปีที่ผ่านมา เราได้พัฒนาให้หลักการดังกล่าวให้เป็นการดำเนินการแบบป้องกัน (Preventive) กล่าวคือดำเนินการพิจารณาให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเพื่อลดการลาออกที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากปีที่ผ่านมา ที่กำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการแบบแก้ไข (Corrective) หรือแก้ปัญหาหลังจากได้รับหนังสือลาออก

### หลักการ 3P

**Pay for Position:** บริหารค่าตอบแทนที่เป็นไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน โดยดำเนินการสำรวจอัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงานภายนอก

**Pay for Performance:** บริหารค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดจากความสำเร็จในการดำเนินงานของทีมและรายบุคคล

**Pay for Person:** บริหารค่าตอบแทนโดยการประเมินทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล

## กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานเอไอเอส

เพื่อช่วยให้พนักงานมีความมั่นคง และความพร้อมสำหรับชีวิตหลังเกษียณอายุการทำงาน เราจึงได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่มีการบริหารจัดการโดยบริษัทจัดการกองทุนภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยพนักงานประจำสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ด้วยใจสมัครใจ โดยเราและพนักงานจะร่วมสมทบเงินเข้ากองทุนฯ ในอัตราที่เท่ากันซึ่งอยู่ในช่วงระหว่างอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 7 ของเงินเดือนของพนักงาน โดยที่เงินสมทบจากบริษัทจะกำหนดตามอายุงานของพนักงาน โดยอัตราเงินสมทบกองทุนฯ สูงสุด ที่ร้อยละ 7 ของเงินเดือน สำหรับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป

## การพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพ

เรานำเสนอช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผ่านทาง AIS Career Development Website ซึ่งเป็นเว็บไซต์ภายในองค์กร ที่ทำการต่อยอดการเรียนรู้จากระบบ e-Learning โดยถ่ายทอดหลักสูตรความรู้ เทคนิควิธีการ และเครื่องมือในการวางแผนพัฒนาตามสายอาชีพ และแผนพัฒนาของพนักงานรายบุคคล ระบบดังกล่าวช่วยเสริมให้พนักงานสามารถบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานของตน และเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ



### TALENTS & CRITICAL STAFF RETENTION PROGRAM

คือ โครงการพัฒนาและดูแลบริหารค่าตอบแทนของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีศักยภาพที่จะเติบโตเป็นผู้นำในอนาคต และพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อบริษัท โดยพิจารณาปรับเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษให้พนักงานได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสม โดยในปีที่ผ่านมาเอไอเอสปรับใช้รูปแบบวิธีการ ACTION LEARNING PROJECT เพื่อให้พนักงานได้นำทักษะความรู้และประสบการณ์มาสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เอไอเอสปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานกลุ่มดังกล่าวรวม 424 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.7 ของพนักงานทั้งหมด

เรามุ่งมั่นเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ตลอดจนเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โดยจัดให้มีห้องพักผ่อนภายในองค์กร อาทิ ห้องสำหรับคุณแม่่มือใหม่ คลับเพื่อสุขภาพ โซนพักผ่อน (Chill Out Zone) ห้องคาราโอเกะ รวมไปถึงการจัดตั้งชมรมต่างๆ ตามความสนใจของพนักงาน เพื่อสร้างมิติกิจกรรมให้กับที่ทำงาน โดยเราทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ปรับปรุง และเสนอรูปแบบสวัสดิการให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของพนักงานในแต่ละช่วงอายุมากยิ่งขึ้น

สิทธิประโยชน์	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง (สัญญาจ้างรายเดือน หรือรายวัน)
ห้องพยาบาลพร้อมทีมแพทย์ และพยาบาล	✓	✓
ประกันสุขภาพแบบยืดหยุ่น	✓	✓
ตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓
ประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุ	✓	✓
เงินช่วยเหลือพิเศษ (เช่นงานแต่งงาน หรือ งานศพ)	✓	✓
สิทธิพิเศษในสินค้าและบริการของ เอไอเอสสำหรับพนักงาน	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	X
สหกรณ์ออมทรัพย์เอไอเอส	✓	✓
คลับเพื่อสุขภาพ	✓	✓
ทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน	✓	X
ปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือค่าทำงานกะ (Shift Allowance) สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นกะ และมีเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างจากชั่วโมงการทำงานปกติที่บริษัทกำหนด (ปรับเพิ่ม ประมาณ ร้อยละ 25)	✓	✓
ปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือค่าสีกหรรถยนต์ กรณีพนักงาน นำรถยนต์ส่วนตัวมาปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานชาย และพนักงานการตลาด (ปรับเพิ่ม ประมาณ ร้อยละ 5)	✓	✓

### การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

เราเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือ  
ข้อกังวลของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานผ่านช่องทาง  
ที่หลากหลาย อาทิ ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนกรณี  
ที่มีผู้ฝ่าฝืนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และ  
จรรยาบรรณของบริษัท (Whistle Blower), กล่องปัดทุกข์  
ที่จัดวางไว้ในห้องสุขาทุกๆ ชั้นของอาคารสำนักงาน

เพื่อเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร หรือแนวทาง  
ปฏิบัติงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผ่านรายการ  
“เรื่องจริงผ่านป่า” ซึ่งเป็นเสียงตามสายที่ถูกพัฒนาขึ้น  
มาในปีนี้เป็นครั้งแรก เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารเรื่อง  
ที่สำคัญต่างๆ ของเอไอเอส จากประธานเจ้าหน้าที่  
บริหารไปยังพนักงานทุกเข้าวันจันทร์



## การดำเนินงานด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

ในปีที่ผ่านมา ภายใต้การดำเนินงานของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เราได้พัฒนาและจัดให้มีโครงการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อาทิ การฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน ให้กับพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับหัวหน้างาน จำนวน 8 ครั้ง โดยมีพนักงานเข้าฝึกอบรมทั้งสิ้น 366 คน และการฝึกซ้อมแผนตอบโต้เหตุเพลิงไหม้โดยจำลองสถานการณ์จำนวน 3 ครั้ง ภายในอาคารสำนักงานยังได้จัดให้มีการสำรวจความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นประจำทุก 3 เดือน ซึ่งประเด็นความเสี่ยงที่ตรวจพบระหว่างการสำรวจจะต้องได้รับการติดตามและแก้ไขโดยคณะทำงาน คปอ.

สำหรับการรับรองความปลอดภัยในการดำเนินงาน เราได้จัดให้มีโครงการตรวจสอบเสถียรภาพสำหรับพนักงานขับรถ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการและปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติการในพื้นที่สำนักงานจะต้องมีการแลกบัตรเข้าพื้นที่ การปฏิบัติตามกฎการป้องกันอัคคีภัย และมีการดูแลสอดส่องขณะที่ผู้รับเหมาปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของเราและกล้องวงจรปิด การจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในที่ทำงาน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ฯลฯ โดยจากการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อรณรงค์เรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยในที่ทำงาน รวมทั้งการออกมาตรการป้องกันต่างๆ ทำให้ในปี 2556 อัตราการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างชั่วโมงการทำงานเป็นศูนย์ ซึ่งลดลงจากปีก่อนที่มีพนักงานบาดเจ็บจำนวน 3 ราย และอัตราการเสียชีวิตในขณะปฏิบัติงานเป็นศูนย์เท่ากับปีที่ผ่านมา

## จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ประมวลจริยธรรมธุรกิจ (Business Code of Conduct) เป็นแนวทางและข้อพึงปฏิบัติที่ดีให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานทุกคนขององค์กรเพื่อให้ปฏิบัติตาม โดยถือเป็นเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลที่ดี ประมวลจริยธรรมธุรกิจที่มีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 16 ด้านหลัก และมีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานของเรามาตั้งแต่ปี 2549 ทั้งนี้คณะกรรมการชุดปัจจุบันได้เข้ารับหน้าที่เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2556

### การปลูกฝังจริยธรรมในองค์กร

เรารณรงค์ให้ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้า ตระหนักถึงจริยธรรมธุรกิจ โดยมุ่งเน้นไปที่การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการรณรงค์เรื่องการ

ที่พนักงานจะไม่รับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากคู่ค้า ผ่านกิจกรรมหลักๆ อาทิ จัดการอบรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ไม่รับของกำนัลในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีพนักงานเข้าร่วมกว่า 200 คน หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสารสนเทศภายในของเรา

จากการดำเนินงานดังกล่าว สามารถทำให้เราตรวจพบข้อบกพร่องในกระบวนการจัดซื้อและการตรวจรับงาน รวมทั้งพบการละเมิดจรรยาบรรณทางธุรกิจในเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์และทุจริตของพนักงานการตลาดซึ่งถือเป็นการใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ จึงได้ทำการเลิกจ้าง และพบความผิดที่เป็นลหุโทษซึ่งได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

เอไอเอสได้รับการประเมินผลสำรวจรายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนระดับ “ดีเลิศ” จากสถาบันส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน



## กลไกการรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม

เราเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถสอบถามข้อสงสัยด้านจริยธรรมธุรกิจผ่านเลขานุการบริษัท หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือผ่านทางระบบออนไลน์ที่เรียกว่า AIS Ethics Online และหากพบเห็นการทำงานที่ไม่โปร่งใสสามารถแจ้งได้ที่ “Nokweed Hotline หมายเลข 3333” ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งได้ผ่านช่องทางที่เป็นความลับ โดยมีการกำหนดนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้รายงานด้วย ทั้งนี้เมื่อได้รับข้อร้องเรียน คณะทำงานจะนำเข้าสู่กระบวนการสอบสวนเพื่อสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงการประเมินและจัดหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นอีก ในปี 2556 สามารถสรุปประเด็นและมาตรการจริยธรรมธุรกิจและแนวทางการดำเนินการต่อผู้ละเมิด ได้ดังนี้

ข้อมูลการกระทำละเมิดจริยธรรม	แนวทางการดำเนินการ
พนักงานรับของขวัญจากลูกค้าเกินมูลค่าที่บริษัทกำหนด และไม่ได้ส่งมอบให้เป็นทรัพย์สินของบริษัท รวมทั้งไม่ได้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชา	คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันสอบสวน และเมื่อปรากฏว่าเป็นจริงจึงได้มีการลงโทษทางวินัยกับพนักงานผู้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท
พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าของบริษัท	คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันสอบสวน และเมื่อปรากฏว่าเป็นจริงจึงได้มีการลงโทษทางวินัยกับพนักงานผู้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2556 เอไอเอสได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจน ในความมุ่งมั่นที่จะกำจัดปัญหาการทุจริต และคอร์รัปชันให้หายไปจากองค์กรอย่างยั่งยืน โดยเราได้เริ่มขั้นตอนแรกด้วยการประกาศเจตนาฉบับเพื่อเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption - CAC) สำหรับขั้นต่อไปนั้น เอไอเอสอยู่ระหว่างการศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงพัฒนานโยบาย และกำหนดมาตรการเพิ่มเติมซึ่งนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในประมวลจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท

“การแสดงความขอบคุณจากบริษัทลูกค้า ไม่ว่าจะมาในรูปแบบของขวัญหรือของกำนัล ชิ้นใหญ่น้อยหากไม่ใช่ช่วงเทศกาล พนักงานของเอไอเอสจะต้องปฏิเสธทันทีไม่ใช่อ้อมแอ้มว่าจะรับหรือไม่”

คุณศรัณย์ ฝิโลประการ  
ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส  
ส่วนงานวางแผนพัฒนาเครือข่าย  
และบริการ







ลูกจ้างของเรา

# ลูกค้าของเรา

## เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าทุกท่านจะได้รับบริการบริการที่มีคุณภาพ	การติดตามตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการ และเข้าใจลูกค้าในมิติต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อเอไอเอส ซ็อบ อยู่ที่ร้อยละ 80	ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อเอไอเอส ซ็อบ ซึ่งคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 76	กำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อเอไอเอส ซ็อบ อยู่ที่ร้อยละ 80
	การสร้างโครงข่าย 3G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ครอบคลุมร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั่วประเทศ และครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย	สามารถขยายโครงข่าย 3G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ได้ครอบคลุมร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั่วประเทศ รวมถึงเปิดให้บริการครบ 77 จังหวัดทั่วไทย ซึ่งเร็วกว่าแผนงานที่วางไว้ และเร็วกว่าข้อกำหนดของใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ของ กสทช. ที่กำหนดให้ต้องครอบคลุมร้อยละ 50 ภายใน 2 ปี นับแต่วันได้รับใบอนุญาต	ขยายโครงข่าย 3G-2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ให้ครอบคลุมร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั่วประเทศ ภายในปี 2557 เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในคุณภาพของบริการที่สูงกว่าข้อกำหนดในใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ ของ กสทช.
พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก	การปรับปรุงการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแต่ละระดับที่เจาะลึกลงไปถึงพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า	ปรับปรุงรายการส่งเสริมการขาย แพคเกจ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ โดยครอบคลุมถึงการนำเสนออุปกรณ์สื่อสาร แอปพลิเคชันและบริการที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
	การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการบริการด้านการชำระค่าบริการ อาทิ ตู้ชำระอัจฉริยะ (Payment Kiosk) ซึ่งเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการชำระค่าบริการ เอไอเอส ค่าบัตรเครดิต และค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ ได้นอกเหนือจากการชำระผ่านเคาน์เตอร์ที่เอไอเอส ซ็อบ และทีเลวิซ ซ็อบ	มีลูกค้าใช้บริการตู้ชำระเงินอัจฉริยะ คิดเป็นร้อยละ 69 จากผู้ใช้งานทั้งหมด	มีลูกค้าใช้บริการตู้ชำระเงินอัจฉริยะ คิดเป็นร้อยละ 75 จากผู้ใช้งานทั้งหมด

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า	การพัฒนาพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี (device guru) เพื่อพร้อมให้ความรู้และแนะนำวิธีแก้ไขปัญหาทางเทคนิคให้แก่ลูกค้า	สามารถพัฒนาพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีให้แก่ลูกค้า ได้ถึง 1,096 คน โดยประจำอยู่ที่เอไอเอส ซุปเปอร์ศูนย์บริการลูกค้าเซเรเนด และคอลเซ็นเตอร์ ทั้งนี้ในจำนวนนี้มีพนักงานถึง 159 คน ที่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และพนักงานของพันธมิตรได้	มีจำนวน device guru ที่มีศักยภาพในการถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานคนอื่น และพนักงานของพันธมิตรเพิ่มมากกว่า 300 คนเพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าของเราได้มากขึ้น
สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	การปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล	กำหนดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (user authorization) และมุ่งเน้นการฝึกอบรมพนักงาน ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงาน ในเรื่องการรักษาความลับของลูกค้า ซึ่งทำให้ข้อร้องเรียนด้านการรั่วไหลของข้อมูล ปี 2556 เท่ากับศูนย์	จำนวนละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเท่ากับศูนย์

“เพราะลูกค้าคือหัวใจในการดำเนินงานของเอไอเอส เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาพื้นฐานโครงสร้างต่างๆโดยใช้งบประมาณมากกว่า 7 หมื่นล้านบาท สำหรับ 3 ปี เพื่อสร้างโครงข่าย 3G ใหม่ เพื่อให้ลูกค้าของเราได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุด”

## สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าทุกท่าน จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

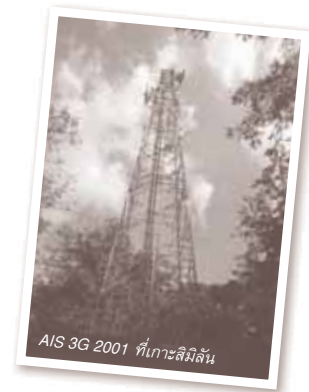
ตลอดระยะเวลา 24 ปี เรายังคงตำแหน่งผู้นำในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สาย ด้วยการมอบบริการคุณภาพให้แก่ลูกค้ามากกว่า 41 ล้านเลขหมายผ่านเครือข่ายคุณภาพที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### สร้างเครือข่ายคุณภาพที่ดีที่สุด

เพื่อรับรองคุณภาพของสัญญาณและบริการ เราทำการทดสอบคุณภาพในการให้บริการเสียงและบริการข้อมูล โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐาน (Quality of Service: QoS) ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นประจำทุกๆ ไตรมาส โดยครอบคลุม 5 เรื่อง ดังนี้:

1. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success Call Ratio) กรณีเป็นการใช้งานภายในโครงข่ายของเอไอเอส
2. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success Call Ratio) กรณีการใช้งานข้ามโครงข่าย
3. อัตราส่วนของกรณีสายหลุด (Drop Call Ratio) กรณีเป็นการใช้งานภายในโครงข่ายของเอไอเอส
4. อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ
5. ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอเพื่อขอรับบริการจากคอลเซ็นเตอร์

เรายังได้จัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพภายในที่เรียกว่า Network Quality Management (NQM) ซึ่งทำหน้าที่ในการวัดคุณภาพของการให้บริการในมุมมองของลูกค้าทั้งในส่วนของการให้บริการเสียงและบริการข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ



ซึ่งเราได้บูรณาการ ดัชนี NRI (Network Reliability Index) ให้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร (Corporate Balanced Scorecard) โดยจัดเก็บข้อมูลและรายงานให้คณะกรรมการบริหารทุกเดือนเพื่อติดตามการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ตลอดปี 2556 เราใช้งบประมาณมากกว่า 1,694 ล้านบาท ในการดูแลและปรับปรุงระบบโครงสร้างเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพผ่านการทำงาน อาทิ ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการข้อผิดพลาดแบบรวมศูนย์ (Centralized Fault Management System: CFMS), ระบบการบริหารเครือข่าย (Network Management System: NMS) และระบบการรับแจ้งเหตุและติดตามงาน (Trouble Ticket System: TTS) โดยมอบหมายให้วิศวกรฝ่ายบำรุงรักษาภาคสนามต้องบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์อันทำให้สัญญาณล้มได้ นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมาเราได้ริเริ่ม AIS Signal Plus หรือแอปพลิเคชันที่ให้พนักงานซึ่งเป็นอาสาสมัครสามารถช่วยกันรายงานจุดที่ยังมีความบกพร่องของสัญญาณ อันส่งผลให้ไม่สามารถใช้บริการเสียงหรือบริการข้อมูลได้ หรือการใช้บริการดังกล่าวเป็นไปด้วยความล่าช้าหรือเกิดปัญหาสายหลุด เพื่อให้องค์กรรับทราบและส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปแก้ไข รวมถึงมีการแจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขดังกล่าวกลับมายังผู้รายงานให้ทราบด้วย

### ผลการทดสอบคุณภาพการให้บริการ เสียงและบริการ

ผลการทดสอบตามมาตรฐาน QOS เอไอเอส และบริษัทย่อยสอบผ่านทั้ง 5 ประเด็น ทั้งนี้ ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดรายงานคุณภาพการให้บริการ เพิ่มเติมได้ที่ [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th) ภายใต้เมนู Regulatory

## การยกระดับคุณภาพเครือข่าย 3G 2100

ตั้งแต่ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 3G-2.1 กิกะเฮิรตซ์ เราได้เร่งขยายโครงข่ายจนทำให้ปัจจุบันเราสามารถเปิดให้บริการ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ได้ครบทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมประชากรกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ และเรายังวางแผนในการขยายอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งเป้าหมายไว้ว่าโครงข่าย 3G 2100 ของเราจะครอบคลุมประชากรถึงร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ภายในปี 2557 นี้ และครอบคลุมถึงร้อยละ 97 ของจำนวนประชากรทั้งหมด เทียบเท่ากับโครงข่าย 2G ปัจจุบันของเรา ภายในปี 2558

สำหรับพื้นที่ในเขตชุมชนหรือเขตการค้าที่มีการใช้งานหนาแน่น แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่นั้น เราได้เทคโนโลยี Small cell หรือสถานีฐานขนาดย่อมเข้ามาใช้ เพื่อให้การใช้งานของลูกค้าในบริเวณดังกล่าวไม่เกิดการติดขัด อาทิเช่น ที่สยามแสควร์ เรามีการติดตั้ง small cell ตามเสาไฟฟ้าครบทั้ง 14 ซอย หรือการติดตั้งไว้บนหลังคาของตลาคันตจตุจักรในแต่ละโครงการ เป็นต้น

นอกจากนี้เราได้จัดให้มีโครงการยกระดับร้านค้าตัวแทนจำหน่ายให้เป็น Green smile shop เพื่อรองรับลูกค้าที่จะทำการอัปเดตหรือเปิดใช้งาน 3G 2100 และการให้บริการต่างๆ ในมิติใหม่ด้วย โดยเราตั้งเป้าไว้ว่าในปี 2556 จะมี Green smile shop จำนวน 500 ร้าน และเพิ่มเป็น 1,300 ร้านในปี 2557 นี้

NRI (Network Reliability Index) คือ การวัดคุณภาพของบริการเสียงและบริการข้อมูล จากอัตราการโทรติดและอัตราการเชื่อมต่อข้อมูลที่สำเร็จเทียบกับจำนวนครั้งของการโทรและการเชื่อมต่อข้อมูล และร้อยละของกรณีสายหลุด ซึ่งในปี 2556 นี้ เราประสบความสำเร็จเรื่อง การสร้างคุณภาพของโครงข่ายโดยวัดได้จากค่าดัชนี NRI ทั้งด้านบริการเสียงและบริการข้อมูลที่เพิ่มขึ้นจาก 3.7 ในปี 2555 เป็น 3.88 ในปี 2556

เอไอเอสวางงบประมาณมากกว่า 70,000 ล้านบาท ในการพัฒนาการบริการด้าน 3G มาตรฐานโลกให้ครอบคลุมกว่าร้อยละ 97 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

“เราต้องพัฒนาเครือข่าย 3G ให้มีพื้นที่ให้บริการเทียบเท่า 2G และขยายไปยังพื้นที่ในชนบท เพราะลูกค้ามีการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในพื้นที่เมืองที่มีการใช้งานมาก เอไอเอสติดตั้งสถานีฐานเพิ่มโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ บนพื้นที่จำกัด”

### คุณศรัณย์ ฝโลประการ

ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส  
ส่วนงานวางแผนพัฒนาเครือข่ายและบริการ



## พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก

### การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การออกผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตอบโจทยความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เราได้ดำเนินการใน 2 รูปแบบ คือ

- 1. Customer insight approach:** จัดเก็บข้อมูลลูกค้า โดยอาศัยระบบ Business Intelligence (Data Mining and Reporting Tools) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก 360 องศา ของลูกค้า
- 2. Customer centric approach:** เราได้จัดให้มี Focus group และสัมภาษณ์ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามความต้องการของลูกค้าในการนำไปออกผลิตภัณฑ์หรือบริการมาเพื่อทดสอบความพึงพอใจก่อนนำออกสู่ตลาดจริง นอกจากนี้เรายังจัดให้มีช่องทาง การรับข้อเสนอแนะเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ไม่ว่าจะเป็น คอลเซ็นเตอร์, เอไอเอส ช็อป หรือ สอบถามจากพันธมิตรตัวแทนจำหน่ายต่างๆ

สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร อันประกอบไปด้วยกลุ่มลูกค้าที่จดทะเบียนในนามบริษัท กลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่ต่างจังหวัด และกลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) นั้น เราได้จัดให้มีทีมที่ปรึกษาทางธุรกิจ (Business Consultant) เจ้าหน้าที่งานขาย และผู้ประสานงานเพื่อดูแลและเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รวมทั้งมีคอลเซ็นเตอร์ สำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะการบริการต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ทางการตลาดของเรา อันประกอบด้วย 3 แกนหลัก คือ

1. การสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ในคุณภาพและบริการโดยอาศัยทีมงานที่มีศักยภาพ และพนักงานขายที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ลูกค้าได้
2. การสร้างคุณภาพ (Quality) ของซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงคุณภาพเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ
3. การพัฒนาสินค้าและจัดหาบริการที่มีความหลากหลาย (Variety) เพื่อตอบโจทยธุรกิจได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

เราเชื่อว่าระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง (Ecosystem) ผ่านการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจ จะช่วยส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

### คุณภาพทุกมิติของการบริการ (Quality DNAs)



**อุปกรณ์ (Device)** นำเสนออุปกรณ์สื่อสารที่หลากหลาย ตอบโจทยความต้องการใช้งานของลูกค้าทุกกลุ่ม



**โครงข่าย (Network)** ขยายโครงข่าย 3G 2100 อย่างรวดเร็วเต็มรูปแบบ และสามารถใช้งานร่วมกับโครงข่ายปัจจุบันได้อย่างต่อเนื่อง



**แอปพลิเคชัน (Application)** ดำเนินงานร่วมกับนักพัฒนาเพื่อออกแอปพลิเคชันใหม่ๆ ที่หลากหลาย เข้าถึงรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าแต่ละราย



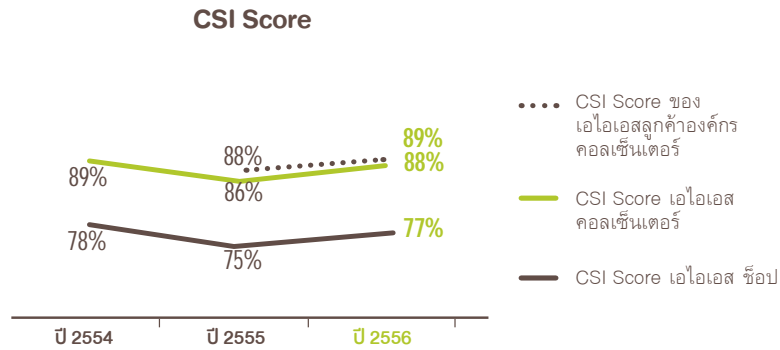
**บริการ (Service)** นำเสนอสิทธิพิเศษต่างๆ ครอบคลุมทุกรูปแบบการใช้ชีวิต เพื่อให้ลูกค้าได้มีประสบการณ์ใช้งานที่ดีที่สุดกับเรา

## ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

### ความผูกพันระหว่างลูกค้ากับเอไอเอส

เพราะลูกค้า คือ หัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของเรา เราจึงได้ผนวกเรื่องการวัดระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อเรา (Customer Engagement) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยใช้ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index: CSI) ที่จัดทำเป็นประจำทุกๆ ไตรมาส เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระดับสากล

## ความพึงพอใจของลูกค้า: ประสิทธิภาพของงานบริการ



เราจัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่าน เอไอเอส ซ็อบ และเอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ 1175 สำหรับลูกค้าทั่วไปและ 1149 สำหรับลูกค้าองค์กร โดยช่องทางดังกล่าวจะทำการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าโดยตรง และบันทึกข้อมูลลงในระบบ ทั้งนี้หากพนักงานคอลเซ็นเตอร์หรือเจ้าหน้าที่งานขายสามารถจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ทันที ระบบก็จะถูกบันทึกเป็นงานจบ แต่หากพนักงานดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้ คำร้องของลูกค้าจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้กับลูกค้ารับทราบต่อไป

เรายังจัดตั้งหน่วยงาน Complaint Management Center เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานรัฐ อาทิ กสทช. สคบ. ชลช หรือมาจากผู้บริหารของเอไอเอส ขึ้นเป็นการเฉพาะ

เราได้จัดให้มีมาตรการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม อาทิ การเปิดให้บริการยกเลิกการรับข้อความอัตโนมัติโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การจัดทำข้อตกลงกับผู้ให้บริการคอนเทนต์รวมถึง

บทลงโทษกรณีฝ่าฝืน เพื่อป้องกันการส่งข้อความที่ไม่เหมาะสมและการส่งข้อความในเวลาที่ไม่เหมาะสมไปให้ลูกค้า สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการตั้งค่าการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง เราจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และวิธีการอัปเดตผ่านช่องทางและสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมทั้งเร่งขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัญหาจากการใช้งานและคิดค่าบริการผิดพลาดซึ่งพบมากในกลุ่มลูกค้าที่เพิ่งเริ่มใช้งานสมาร์ตโฟนที่ยังขาดความเข้าใจเรื่องความสามารถในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอัตโนมัติของอุปกรณ์ดังกล่าว เราได้จัดให้มีบริการส่งความแจ้งเตือนการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ

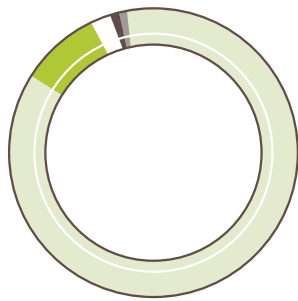
อนึ่ง สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงการดำเนินงานบางส่วนของเราเพื่อส่งมอบรับประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าเท่านั้น





## ประเภทและจำนวนของข้อร้องเรียนที่ได้รับจากกลุ่มลูกค้าทั่วไป

### ข้อร้องเรียนหลัก 5 ประเภทจากกลุ่มลูกค้าทั่วไป



การได้รับข้อความส่งเสริมการขาย	86%
ปัญหาจากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและความเร็วของ 3G ในบางพื้นที่	8%
ปัญหาการใช้งานหรือการคิดค่าบริการ	3%
ปัญหาจากการเติมเงิน	1%
ปัญหาจากใช้งานเครือข่ายด้านบริการโทรออกรับสาย เช่น คุณภาพเสียง	1%

### ความโปร่งใสของการดำเนินงาน

นอกเหนือจากการส่งใบเรียกชำระค่าบริการในรูปแบบไปรษณีย์ และแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเรามีการระบุรายละเอียดของค่าบริการในแต่ละเดือนอย่างชัดเจน เรายังจัดให้มีบริการ eService เพื่อตรวจสอบการใช้งานหรือแพ็คเกจและโปรชันปัจจุบันของลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของเอไอเอส และผ่านทางแอปพลิเคชัน eService โดยข้อมูลที่ลูกค้าสามารถดูได้ครอบคลุมถึงข้อมูลแพ็คเกจปัจจุบันของลูกค้า บริการเสริมและสิทธิพิเศษ ค่าใช้บริการระหว่างรอบบิล ค่าใช้บริการย้อนหลัง การคำนวณปริมาณการใช้งานบริการข้อมูลโครงข่ายรวม (Data Roaming) ตลอดจนรายละเอียดและวงเงินค่าใช้จ่ายบริการ



### สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

#### ปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสิ่งที่เรายึดถือมาตลอด เรามุ่งเน้นการสร้างกลไกที่ป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าองค์กร โดยเราได้ดำเนินมาตรการทั้งในทางปฏิบัติซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- กำหนดให้พนักงานคอลเซ็นเตอร์ต้องแสดงตนโดยละเอียดก่อนให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
- การกำหนดให้ลูกค้าต้องมีการใช้รหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-time password) ซึ่งจะถูกส่งออกจากระบบอัตโนมัติ เมื่อลูกค้าต้องการใช้งาน ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์
- ประกาศใช้นโยบายเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และไม่จะนำไปเผยแพร่หรือใช้ในทางที่ผิดทั้งกับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมถึงกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องทำแบบวัดความเข้าใจเรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- พนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องมีการขออนุมัติเข้าใช้งาน (user authorization) ก่อนที่จะเข้าไปดูข้อมูลของลูกค้าเสมอ
- กำหนดให้ต้องมีการตรวจประเมินระบบปฏิบัติการที่เข้าถึงข้อมูลของลูกค้า และการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องจากผู้ตรวจสอบภายใน (Internal audit) ทั้งในด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการทำรายงาน ควบคู่ไปกับการทวนสอบมาตรการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า

6. กรณีที่มีการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานราชการเพื่อขอข้อมูลของลูกค้า เช่น การขอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาคดีต่างๆ จากสำนักงานตำรวจ เรากำหนดให้ผู้ที่ขอข้อมูล จะต้องแสดงเอกสารตัวจริงที่มีการลงนามการรับรองจากผู้มีอำนาจของหน่วยราชการนั้นๆ ต่อสำนักกฎหมายของเรา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดของเอกสารก่อน

นอกจากนี้ เราได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ตั้งแต่เข้าร่วมงานกับเรา และจัดทำ e-Learning เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอยู่เสมอ โดยหากมีการร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต และเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่า เป็นจริง เราจะถือเป็นความผิดร้ายแรง และพนักงานที่ถูกตรวจพบว่ามีผิดจะต้องได้รับการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท



สิ่งแวดล้อมของเรา

## สิ่งแวดล้อมของเรา

### เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	การใช้พลังงานทางเลือกคือ โซลาร์เซลล์ และพัดลมระบายอากาศคุณภาพสูง แทนการใช้ไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ และการวางระบบเครื่องปรับอากาศ พร้อมทั้งการกำหนดวิธีการติดตั้งตู้อุปกรณ์ใหม่ในชุมสายหลักเพื่อให้ลดการใช้พลังงานของเครื่องปรับอากาศลงซึ่งจะช่วยให้ประหยัดไฟมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตั้งโซลาร์เซลล์ในสถานีฐานได้ทั้งหมด 17 สถานี</li> <li>เปลี่ยนการใช้พัดลมระบายอากาศคุณภาพสูงแทนการใช้เครื่องปรับอากาศได้ 24,500 สถานี</li> <li>ลดค่า Power Usage Efficiency (PUE)* ได้เหลือ 2.8 จากเดิม 3.4</li> </ul>	มุ่งเน้นการปรับปรุงเรื่องระบบปรับอากาศในชุมสายหลัก ให้เหลือค่า Power Usage Efficiency (PUE) แค่ 1.4
บริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของเรา	การลดการใช้พลังงานในอาคารสำนักงานโดยเปลี่ยนอุปกรณ์ อาทิ หลอดไฟให้ เป็นหลอดประหยัด และดำเนินกิจกรรมแข่งขันประหยัดพลังงาน (Save project) ในอาคารสำนักงานของเอไอเอส ทั้ง 5 แห่ง	หน่วยใช้ไฟฟ้าต่ออาคาร ลดลง ร้อยละ 0.45	หน่วยใช้ไฟฟ้าต่ออาคาร ลดลงไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 1
	การจัดให้มีการวัดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกมีทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของเรา	ได้แต่งตั้งที่ปรึกษาในการวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยได้รับข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษาว่าควรมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้สามารถออกมาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด	จัดเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของเรา

หมายเหตุ: \*ค่า Power Usage Efficiency(PUE): เป็นตัวชี้วัดการใช้พลังงานไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศในอาคารชุมสาย ถ้าค่า PUE ยิ่งน้อย แสดงว่าเครื่องปรับอากาศนั้นใช้พลังงานไฟฟ้าที่น้อยลง

“การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของเอไอเอส มุ่งเน้นไปที่การสร้างเครื่อง่ายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการำรุกรรรมผ่านอินเทอร์เน็ท เพื่อให้เราเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้โลกใบนี้น่าอยู่มากขึ้น”

## สร้างสรรค่นวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### เครื่อง่ายคุณภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Network)

ถึงแม้ว่าธุรกิจของเราอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไม่มากนัก แต่เราตระหนักดีว่าสถานีฐานที่มากกว่า 13,200 สถานี ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วประเทศนั้น หากมีการจัดการที่ดี จะสามารถช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมข้างเคียงได้ เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาริเริ่มโครงการ Green Network มาตั้งแต่ปี 2548 โดยมีแนวทางการดำเนินงานหลัก 3 แนวทางดังนี้

#### สร้างสถานีฐานพลังงานแสงอาทิตย์

ปัจจุบัน สถานีฐานมากกว่า 17 สถานีของเรามีการใช้เทคโนโลยีโซลาเซลล์ที่เรียกว่า AIS Photovoltaic System ซึ่งทำหน้าที่เปลี่ยนพลังงานแสงอาทิตย์เป็นกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้ในการจ่ายไฟฟ้าให้กับอุปกรณ์ภายในสถานี ซึ่งแนวทางดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้บริษัทประหยัดต้นทุนดำเนินการได้แล้ว ยังเป็นการประหยัดพลังงานของประเทศด้วย

#### เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศมาเป็นพัดลมระบายอากาศคุณภาพสูง

การติดตั้งพัดลมระบายอากาศ เพื่อช่วยรักษาอุณหภูมิภายในสถานีฐาน สามารถควบคุมอุณหภูมิภายในสถานี สูงกว่าภายนอกสถานีไม่เกิน 5 องศาเซลเซียส ตามข้อกำหนด พัดลมระบายอากาศดังกล่าวถูกติดตั้งมากกว่า 24,500 สถานีฐานทั่วประเทศไทย จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ติดตั้งภายในตู้อุปกรณ์ จำนวน 10,000 สถานี
2. ติดตั้งบริเวณภายนอกของตู้อุปกรณ์จำนวน 14,500 สถานี

### สร้างชุมสายพลังงานต่ำ

โดยการวางระบบปรับอากาศ และกำหนดวิธีการติดตั้งตู้อุปกรณ์ใหม่ เพื่อควบคุมฝั่งลมร้อน และลมเย็นในการระบายอากาศของอุปกรณ์ และช่วยรักษาอุณหภูมิภายในชุมสาย ทำให้ช่วยลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศและนำมาซึ่งการประหยัดไฟฟ้า

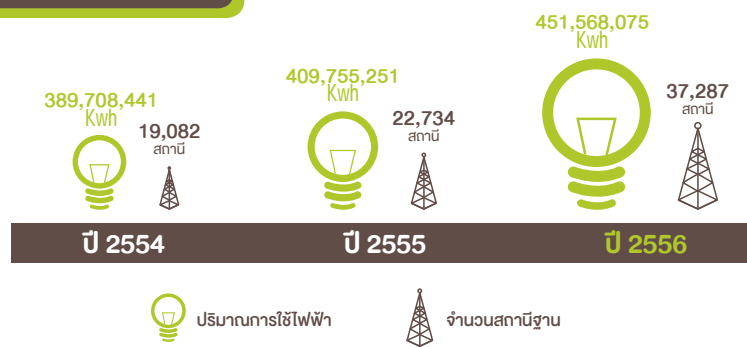
เรายังร่วมมือกับธุรกิจโทรคมนาคมเจ้าอื่นในการเข้าพื้นที่เสาร่วมกัน เพื่อช่วยลดการใช้ทรัพยากรรวมทั้งผลกระทบต่อทัศนียภาพของท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากความพยายามในการลดใช้พลังงานในสถานีฐานและชุมสายแล้ว เราได้พบว่าธุรกิจของเราแต่เดิมต้องใช้กระดาษในปริมาณมาก หรือสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อใช้ในการโฆษณาต่างๆ เราจึงได้ตั้งมาตรการทางเลือก เพื่อช่วยลดปริมาณกระดาษดังกล่าว อาทิการใช้ช่องทางออนไลน์ (e-Service) การส่งข้อความ หรือการส่งซีดี-รอม เพื่อเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้า เป็นต้น



## ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่น้อยกว่าการเพิ่มขึ้นของสถานีฐาน

ในปี 2556 มีสถานีฐานที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 64 ในขณะที่การใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ซึ่งแสดงถึงปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่น้อยกว่าการเพิ่มขึ้นของสถานีฐาน



## ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อสถานีฐาน



เรายังร่วมมือกับธุรกิจโทรคมนาคมเจ้าอื่นในการเข้าพื้นที่เสาร่วมกัน เพื่อช่วยลดการใช้ทรัพยากร รวมทั้งผลกระทบต่อทัศนียภาพของท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากความพยายามในการลดใช้พลังงานในสถานีฐานและชุมสายแล้ว เราได้พบว่าธุรกิจของเราแต่เดิมต้องใช้กระดาษในปริมาณมาก หรือสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อใช้ในการโฆษณาต่างๆ เราจึงได้ตั้งมาตรการทางเลือก เพื่อช่วยลดปริมาณกระดาษดังกล่าว อาทิ การใช้ช่องทางออนไลน์ (e-Service) การส่งข้อความ หรือการส่งซีดี-รอม เพื่อเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้า เป็นต้น



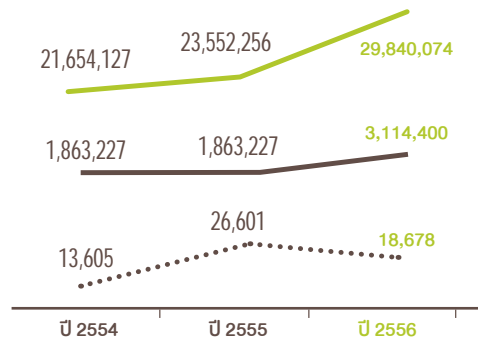
## ลูกค้าระบบเหมาะจ่ายรายเดือน

**eStatements:** รูปแบบการแจ้งค่าใช้จ่ายบริการของลูกค้าผ่านทางอีเมล ซึ่งมีรูปแบบและรายละเอียดเหมือนกับใบแจ้งค่าบริการแบบปกติ โดยปัจจุบันมีลูกค้าเรียกใช้ eStatements ผ่านระบบดังกล่าวกว่า 3,114,400 ราย สามารถลดปริมาณกระดาษได้ถึง 20 ตัน

**Sealed Statements:** สำหรับลูกค้าที่ยังเลือกรับใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการผ่านทางไปรษณีย์ เราได้หันมาใช้กระดาษรีไซเคิล และปรับความหนาของกระดาษให้เหลือเพียง 1 แผ่น ซึ่งทำให้ปริมาณการใช้กระดาษเหลือลดลงถึง 179 ตัน

**PDF Statements on CD-Rom:** เราจัดให้มีบริการแจ้งค่าใช้จ่ายบริการผ่านการแนบไฟล์ PDF ลงในซีดีรอม และส่งให้แก่ลูกค้าผ่านไปรษณีย์ ซึ่งสามารถลดปริมาณกระดาษเพื่อใช้ในการพิมพ์ได้ถึง 361,878 แผ่น ในปี 2556 หรือคิดเป็นปริมาณกระดาษที่สามารถลดจำนวนได้ถึง 2 ตัน

จำนวนลูกค้าที่รับใบแจ้งค่าบริการในแต่ละประเภท

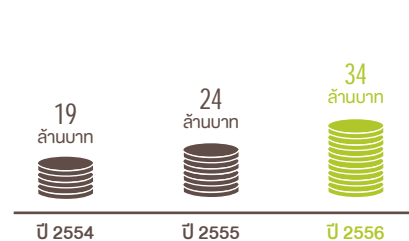


••• PDF statement      — e-Statement      — Sealed statement

ปริมาณกระดาษที่ประหยัดได้



ค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้



การที่ลูกค้าย้ายจากระบบ 2G มาเป็น 3G เป็นผลทำให้ต้องรับใบชำระค่าบริการจำนวน 2 ใบ เราจึงได้จัดให้มีการนำส่งใบในซองเดียวกัน เพื่อลดปริมาณกระดาษที่ต้องใช้เพื่อพิมพ์ซองหน้าต่าง โดยผลปรากฏว่าวิธีการดังกล่าว ทำให้ในปี 2556 สามารถลดการผลิตซองหน้าต่างได้ถึง 2,558,006 ซอง หรือคิดเป็นปริมาณกระดาษ 15 ตันที่เราสามารถประหยัดได้



## ลูก้าระบบเติมเงิน

เราพัฒนาระบบการเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นช่องทาง eService บนเว็บไซต์ ตู้ชำระเงินอัจฉริยะ (Payment Kiosk) ซึ่งวางอยู่ตามสาขาต่างๆ ของ เอไอเอส ซีอ็อป, การเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม, การเติมเงินออนไลน์ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทุกสาขา และการเติมเงินด้วยมือถือ (Refill on Mobile) จากตัวแทนที่เป็นหน่วยเติมเงินของ เอไอเอสทั่วประเทศ

นอกจากนี้ยังร่วมมือกับพันธมิตรพัฒนา AIS mPay Rabbit ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ ที่เปลี่ยนซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เป็นเหมือนกระเป๋าตังค์ เพื่อใช้ชำระค่าบริการต่างๆ ในชีวิตประจำวัน อาทิ ค่าโดยสารรถไฟฟ้า ร้านค้า และร้านอาหารเครื่องดื่ม เป็นต้น



## การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

เอไอเอส ได้ริเริ่มโครงการประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) ในปี 2556 เป็นครั้งแรก เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลในการศึกษา ประเมิน และวิเคราะห์ผลกระทบ จากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อหามาตรการลดผลกระทบดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ เราคาดว่า จะสามารถเปิดเผยข้อมูลได้ในรายงานพัฒนาความยั่งยืน ประจำปี 2557



## การบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของเรา

เราอยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดทิศทางในระยะ 3-5 ปี โดยมีการศึกษาเปรียบเทียบกับ การดำเนินงานขององค์กรชั้นนำ ในอุตสาหกรรมเดียวกันด้านธุรกิจโทรคมนาคมในต่างประเทศ

### การจัดการพลังงาน

การดำเนินนโยบายประหยัดพลังงานที่มีการประกาศใช้ในทุกสำนักงาน อาคารของเอไอเอสมีรายละเอียดดังนี้

- ควบคุมการเปิดปิด เครื่องปรับอากาศในเวลาทำการ
- ปิดไฟทุกจุดในช่วงพักเที่ยงระหว่าง 12:00-13:00 น.
- ตั้งค่าพักหน้าจอทุกๆ 15 นาที เมื่อไม่ได้ใช้
- รณรงค์ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่ทำงาน
- จัดกิจกรรมประหยัดพลังงานในบริษัท
- นำการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมาเป็นแนวทางในการประเมินการเจ้าหน้าที่รับเหมาะสมในฐานะ, คู่ค้า ด้านอุปกรณ์ต่างๆ หรือการคัดเลือกอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี

## การบริหารจัดการความเสี่ยงและสถานการณ์ฉุกเฉิน

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและสถานการณ์ฉุกเฉิน

จุดมุ่งหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน ปี 2556	เป้าหมายปี 2557
ให้บริษัทสามารถดำเนินงานและส่งมอบบริการคุณภาพต่อไปได้ แม้ในภาวะที่เกิดภัยพิบัติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน	ปรับปรุงแนวทางดำเนินการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและสถานการณ์ฉุกเฉิน	จัดทำคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ที่จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน มอก. 22301-2553 เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสายธุรกิจหลัก ได้มีการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสม ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานหลักไม่หยุดชะงักเมื่อประสบภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ เอไอเอส มีกระบวนการบริหารจัดการในระดับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจุบัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ดำเนินการตามแนวทางที่ระบุไว้ในคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (AIS Business Continuity Management Handbook) โดยสามารถระบุกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical Business Process) ที่หากเมื่อเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของบริการหลัก (Critical Service) ของบริษัท พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy) ในการรับมือกับภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว เพื่อให้กระบวนการธุรกิจหลักของบริษัทยังดำเนินงานต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก

“ เอไอเอสสามารถให้บริการด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ แม้ไว้กฤตการณ์โดยเราได้จัดทำแผนบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้พร้อมรับมือ กับสถานการณ์ฉุกเฉิน”

## กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง

เรามีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง ที่ครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง ค่านิยม และหน้าที่ความรับผิดชอบของบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ในการบริหารจัดการความเสี่ยง นอกจากนี้ เราได้ดำเนินงาน ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วองค์กร (Enterprise Risk Management, ERM) ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์มาตรฐานสากล ของ The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) โดยมีคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่ บริหาร หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการปฏิบัติการ การบริการลูกค้า การ ตลาด การเงิน และการพัฒนาองค์กร เทคโนโลยี ตลอดจน ผู้ที่มีความ รู้ความสามารถด้านกฎหมายและการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง ติดตามผลการบริหาร จัดการความเสี่ยงของทุกหน่วยงานภายในองค์กร (Functional Risk Management) ตลอดจนจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงเสนอ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการ บริหารเป็นประจำทุกไตรมาส

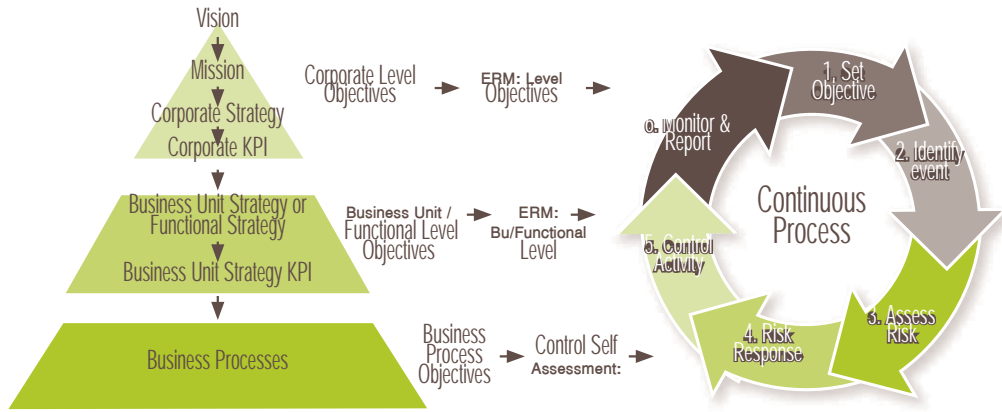
## ความเสี่ยงที่สำคัญและการบริหารจัดการ

เอไอเอสจำแนกปัจจัยความเสี่ยงหลักไว้ 3 ด้าน คือ

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ
2. ความเสี่ยงด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ
3. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงของ เอไอเอส และวิธีการบริหารจัดการได้จากรายงานประจำปี 2556 หรือที่ [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)

## Enterprise Risk Management



## การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

### ระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เราจัดทำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั่วทั้งองค์กร (Company-wide Business Continuity Management System: BCMS) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) 22301-2553 เพื่อรองรับต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเป็นสาเหตุให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก โดยมีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Committee) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดำรงตำแหน่งเป็นประธาน เพื่อกำหนดนโยบาย การทำแผนการป้องกันธุรกิจหยุดชะงักและกำกับดูแลให้หน่วยงานต่างๆ ร่วมกันพัฒนาแผนป้องกันธุรกิจหยุดชะงักและให้มีการฝึกซ้อมตามแผนที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังได้แต่งตั้งผู้ประสานงานประจำกลุ่มงานภายใต้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อร่วมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานกับสายงานต่างๆ รวมทั้งสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้น

ในปี 2556 เราได้ปรับปรุงและเผยแพร่คู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (AIS Business Continuity Management Handbook) ทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งขยายช่องทางการสื่อสารระหว่างพนักงานและ

บริษัท เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินและลดการกระจายข้อมูลที่ผิดพลาดขณะเกิดเหตุการณ์จริง ขณะเดียวกัน ได้จัดทำแผนตอบโต้ภัยพิบัติของระบบโครงข่ายสื่อสาร (Network Disaster Responsive Plan: DRP) ควบคู่กับการจัดหาและจัดเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่สำรองรวมทั้งสิ้น 8 แห่ง โดยแบ่งเป็น สถานที่ทำงานสำรองจำนวน 4 แห่ง ไว้สำหรับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่จำเป็นต้องดำเนินงานในกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical Task) และ ศูนย์บัญชาการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) จำนวน 4 แห่ง เพื่อเป็นศูนย์กลางการบังคับบัญชาและสั่งการ

นอกเหนือจากนี้ เรากำหนดให้มีการฝึกซ้อมเตรียมรับมือกับเหตุวิกฤตการณ์ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในปี 2556 ได้มีการให้ตัวแทนพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่จำเป็นต้องดำเนินงานในกระบวนการธุรกิจหลักจากทุกหน่วยงาน ทำการทดสอบความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์และการใช้งานโปรแกรมที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้จริงหากมีความจำเป็นต้องทำงานที่สถานที่ทำงานสำรอง

## การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

เรามีระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ครอบคลุมแนวทางการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินแบบเชิงรุก (Pro-active) เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องแม้ในสถานการณ์พิบัติภัยหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน

### กรณีตัวอย่าง

จากเหตุการณ์น้ำท่วมเมื่อปี 2554 เอไอเอสดำเนินการเตรียมความพร้อมโดยยกสถานีฐานให้สูงขึ้น วาง Fiber Optical ไว้มากกว่า 1 เส้นทาง และวางระบบไฟฟ้าสำรองแบบเคลื่อนที่ ส่งผลให้เอไอเอสสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในปี 2556 ที่เกิดกรณีน้ำท่วมพื้นที่ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จังหวัดปราจีนบุรี สระแก้ว ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี

### กรณีตัวอย่าง

กรณีไฟฟ้าดับในภาคใต้จำนวน 14 จังหวัด เอไอเอสได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าสำรอง (Generator) เพื่อสำรองไฟฟ้าดับไว้ทุกชุมสาย และมีไฟฟ้าสำรองในสถานีฐานหลัก (Junction) ไว้ที่ 10 ชั่วโมง พร้อมกับมีเครื่องปั่นไฟแบบเคลื่อนที่ จึงทำให้มีผลกระทบกับเครือข่ายเพียงเล็กน้อย และกลับไปดำเนินธุรกิจได้ตามปกติเต็มรูปแบบอย่างรวดเร็ว

# ผลการดำเนินงาน

## 1. ตารางสรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดตาม GRI	ข้อมูล	หน่วย	2554	2555	2556	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ</b>						
G4-EC1	<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่บริษัทสร้างขึ้น</b>					
	• สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	86,672	100,968	112,026	
	• รายได้รวม	ล้านบาท	126,437	141,549	142,783	
	<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม</b>					
	• ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	56,917	62,114	64,981	
	• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	5,815	6,093	6,639	
	<b>เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุนและสังคม</b>					
	• เงินปันผล	ล้านบาท	24,102	30,241	33,889	
	• ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	1,666	1,093	1,002	
	• เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	39,773	39,411	36,451	
	• เงินลงทุนเพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่สังคม	ล้านบาท	137	141	126	
	<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม</b>					
	• กำไรสะสม	ล้านบาท	13,246	17,344	19,729	
• กำไรสุทธิ	ล้านบาท	22,218	34,883	36,274		
• กำไรก่อนหักดอกเบี้ยจ่าย ภาษี และค่าเสื่อมราคา	ล้านบาท	56,623	61,436	63,691		
<b>ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของลูกค้า</b>						
G4-PR5	• เป้าหมาย	คะแนน	4.40	4.31	4.32	1
	• ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	คะแนน	4.28	4.32	4.29	2

หมายเหตุ:

1. ความพึงพอใจจากการให้บริการของเอไอเอส ซีโอป
2. ระดับความผูกพันของลูกค้ากับเอไอเอสลดลงในช่วงไตรมาสแรก เนื่องมาจากปัญหาการพัฒนาเครือข่าย 3G อย่างไรก็ตาม ระดับความผูกพันเพิ่มสูงขึ้นในไตรมาสสุดท้าย เนื่องจากการพัฒนาโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดในเรื่องดังกล่าวสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ "ลูกค้าของเรา"

## 2. ตารางสรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดตาม GRI	ข้อมูล	หน่วย	2554	2555	2556	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดด้านพลังงาน</b>						
G4-EN3	ปริมาณการบริโภคพลังงานโดยรวม	TJ	357,420	389,309	429,140	1
	การบริโภคพลังงานทางตรง	TJ	30	47	81	1
	• ดีเซล	Liter	169,656	694,653	1,532,786	1
	• เบนซิน	Liter	660,237	686,420	811,286	1
	การบริโภคพลังงานทางอ้อม	TJ	357,393	389,262	429,059	1
G4-EN6	• ไฟฟ้า	MWh	99,275,714	108,128,424	119,182,948	1
	ปริมาณการใช้พลังงานในอาคารสำนักงานที่ประหยัดได้	MWh	15,164,402	14,642,418	14,576,225	
<b>ตัวชี้วัดด้านการใช้น้ำ</b>						
G4-EN8	ปริมาณการบริโภคน้ำในอาคารสำนักงาน	ล้านลูกบาศก์เมตร	33,252	39,150	43,747	
<b>Wastes</b>						
G4-EN23	จำนวน UPS batteries ที่ถูกนำไปรีไซเคิล	ชิ้น	5,207	6,133	1,115	2
<b>ตัวชี้วัดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>						
G4-EN27	ใบแจ้งค่าบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์					
	• จำนวนผู้ใช้บริการ	คน	1,863,277	2,456,284	3,114,400	3
	• เป้าหมายจำนวนผู้ใช้บริการที่ตั้งไว้	คน	257,008	278,500	300,018	
G4-EN28	• อัตราลูกค้าที่มีการสมัครใช้บริการใหม่	ร้อยละ	-	31	27	
	การรีไซเคิลแบตเตอรี่มือถือ					
G4-EN28	• จำนวนแบตเตอรี่มือถือที่ถูกนำไปรีไซเคิล	ชิ้น	250	1,115	-	4
	<b>ตัวชี้วัดด้านระบบขนส่ง</b>					
G4-EN23	จำนวนพาหนะที่เป็นทรัพย์สินของบริษัทหรือเช่าใช้	คัน	539	539	539	

### หมายเหตุ:

- แนวโน้มปริมาณการใช้พลังงานเริ่มสูงขึ้น เนื่องจากการขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G-2.1GHz. ที่สูงขึ้น
- ในปี 2555 มีการเปลี่ยน UPS batteries จำนวนมาก ดังนั้นในปี 2556 จึงมีจำนวนแบตเตอรี่ที่หมดอายุการใช้งานน้อยลง ส่งผลถึงจำนวนแบตเตอรี่ที่นำไปรีไซเคิลที่ลดลง
- ยอดผู้ใช้บริการรับใบแจ้งค่าบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์คำนวณจากจำนวนลูกค้าที่เรียกเก็บ eStatements
- เอไอเอสไม่ได้ดำเนินโครงการรับคืนแบตเตอรี่มือถือต่อในปี 2556 เนื่องจากอยู่ระหว่างการกำหนดรูปแบบกิจกรรมใหม่ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าเดิม



### 3. ตารางสรุปผลการดำเนินงานด้านบุคลากร

ตัวชี้วัดตาม GRI	ข้อมูล	หน่วย	2554	2555	2556	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดด้านการจ้างงาน</b>						
G4-LA1	<b>จำนวนพนักงาน</b>					
	จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	9,286	9,525	10,338	1
	<b>จำแนกตามเพศ</b>					
	• ชาย	คน	3,679	3,838	4,183	1
	• หญิง	คน	5,607	5,687	6,155	1
	สัดส่วนพนักงานประจำ	ร้อยละ	65	67	66	1
	สัดส่วนพนักงานสัญญาจ้าง (รายเดือนหรือรายวัน)	ร้อยละ	35	33	34	1
	จำนวนพนักงานผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย	คน	29	31	28	1
	<b>การลาออกของพนักงาน</b>					
	จำนวนพนักงานที่ลาออก	คน	364	314	413	2
	สัดส่วนของพนักงานที่ลาออก	ร้อยละ	6	5	6	2
	<b>จำแนกตามเพศ</b>					
	• ชาย	คน	135	113	145	2
	• หญิง	คน	229	201	268	2
	<b>จำแนกตามอายุ</b>					
	• 50 ปี ขึ้นไป	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด	0	1	3	2
	• 30-50 ปี	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด	65	58	55	2
	• น้อยกว่า 30 ปี	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด	35	41	42	2
	<b>การจ้างงานใหม่</b>					
	จำนวนพนักงานที่ถูกรับเข้ามาใหม่	คน	465	676	860	2
	สัดส่วนของพนักงานที่ถูกรับเข้ามาใหม่	ร้อยละ	8	11	13	2
<b>จำแนกตามเพศ</b>						
• ชาย	คน	166	241	365	2	
• หญิง	คน	299	435	495	2	
<b>จำแนกตามอายุ</b>						
• 50 ปี ขึ้นไป	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด	0	0	0	2	
• 30-50 ปี	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด	32	30	18	2	
• น้อยกว่า 30 ปี	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด	68	70	82	2	

ตัวชี้วัดตาม GRI	ข้อมูล	หน่วย	2554	2555	2556	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดด้านการลาออกของพนักงาน</b>						
G4-LA3	จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาออก	คน	153	194	193	3
	จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาออกและยังกลับมาทำงาน	ร้อยละ	100	100	100	3
<b>ตัวชี้วัดด้านการฝึกอบรม</b>						
G4-LA9	ชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย	ต่อคน	310	470	379	
	<b>จำแนกตามระดับของพนักงาน</b>					
	• ผู้บริหาร	ชั่วโมง	120	123	103	
	• พนักงานระดับบริหารและผู้เชี่ยวชาญ	ชั่วโมง	95	91	90	
• ระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง	95	256	186	2	
	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการฝึกอบรมต่อคน	บาท	107,637,193	120,479,531	127,278,341	
<b>ตัวชี้วัดด้านค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร</b>						
G4-54	จำนวนกรรมการ	คน	7	6	8	7
	ค่าตอบแทนกรรมการโดยเฉลี่ยต่อคน	ล้านบาท	1.89	2.5	2.85	
	จำนวนผู้บริหาร	คน	7	8	8	5
	ค่าตอบแทนผู้บริหารโดยเฉลี่ยต่อคน	ล้านบาท	14.51	16.97	12.60	
<b>ตัวชี้วัดด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน</b>						
G4-S04	จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมเรื่องจริยธรรมธุรกิจ	คน	-	-	200	6
<b>ตัวชี้วัดด้านจริยธรรมธุรกิจ</b>						
	จำนวนการละเมิดจริยธรรมธุรกิจ	กรณี	0	4	2	7
<b>ตัวชี้วัดด้านการดูแลรักษาพนักงาน</b>						
	สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	100	100	100	
	<b>ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบริษัท</b>					
	• เป้าหมาย	ร้อยละ	66	73	76	
	• คะแนน	ร้อยละ	69	73	70	
	• อัตราผู้ที่เข้าร่วมสำรวจความพึงพอใจ	ร้อยละ	76	81	79	

หมายเหตุ:

- จำนวนพนักงานนี้ไม่รวมพนักงานรายวัน
- จำนวนพนักงานนี้ไม่รวมพนักงานรายวัน
- จำนวนพนักงานดังกล่าวรวมถึงพนักงานรายวัน
- ผลตอบแทนประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายประจำเดือน ค่าใช้จ่ายในการประชุม และโบนัส
- ผลตอบแทนประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการอื่นๆ
- ปี 2556 เอไอเอสดำเนินการจัดการฝึกอบรมด้านจริยธรรมเป็นปีแรก
- สำหรับรายละเอียดของกรณีและมาตรการแก้ไขด้านการทุจริตและการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ สามารถรับทราบเพิ่มเติมในบท "พนักงานของเรา"

#### 4. ตารางสรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม

ตัวชี้วัดตาม GRI	ข้อมูล	หน่วย	2554	2555	2556	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดด้านสังคม</b>						
G4-EC7	การบริจาค <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มือสองที่ถูกบริจาคออกไป</li> <li>จำนวนหน่วยงาน/องค์กร ที่ได้รับการบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์มือสอง</li> </ul>	เครื่อง แห่ง	63 12	523 58	325 59	
G4-EN27	คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> <li>กรณีละเมิดเรื่องระดับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่แผ่ออกจากสถานีฐานสูงเกินกว่ากำหนด</li> </ul>	กรณี	0	0	0	1
G4-EN28	สินค้าและบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนแบตเตอรี่มือถือที่ถูกนำไปรีไซเคิล</li> </ul>	หน่วย	250	1,115	-	2
<b>ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย</b>						
G4 - LA6	อัตราการหยุดงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>สัดส่วนของพนักงานที่ลาหยุด</li> </ul> การเสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน</li> </ul>	ร้อยละ คน	4.30 0	4.96 0	4.71 0	2

หมายเหตุ:

1. เอไอเอสทำการประเมินระดับคลื่นความถี่แม่เหล็กไฟฟ้าตามข้อกำหนดของ กสทช. และไม่พบกรณีละเมิดระดับคลื่นความถี่ที่ กสทช. กำหนดไว้
2. วิธีการคำนวณอัตราพนักงานที่ขาดงาน อ้างอิงจาก G4 Sustainability Reporting Guidelines หน้า 245 : Absentee rate glossary



## ภาคผนวก

- ความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล
- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดทำรายงาน
- การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

## ความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล

เอไอเอส มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล ทั้งในด้านของการปฏิบัติงาน (Operation) ที่มีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานของ International Commission on Non-Ionization Radiation Protection (ICNIRP) สำหรับการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เอไอเอสได้กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) ซึ่งเป็นเกณฑ์การรายงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสากล

## การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (G4-24, G4-25, G4-26)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเอไอเอสประกอบด้วย 6 กลุ่มหลัก โดยเอไอเอสได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อประเมินการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ธุรกิจของเอไอเอสสามารถดำเนินการและเติบโตได้อย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม

## กระบวนการสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (G4-26, G4-27)

เอไอเอสตระหนักถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดให้มีช่องทางติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็น รวมถึงจัดให้มีช่องทางร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูลในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย นโยบายการกำกับดูแลกิจการ หรือจริยธรรมทางธุรกิจของเอไอเอส



## การมีส่วนร่วมในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (หน้า)	ความถี่ในการดำเนินการ
พนักงาน	คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Score)	29, 61	ปีละ 1 ครั้ง
ผู้ถือหุ้น	ความสม่ำเสมอในการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้น	7	ปีละ 2 ครั้ง
พันธมิตร/ดีลเลอร์/ผู้รับเหมา	การประเมินมาตรฐานการให้บริการของร้านทีวี (Service Quality for Televiz: SQT)	21	ทุกเดือน
ชุมชน	ดัชนีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Index)	15	ปีละ 1 ครั้ง
ลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	40 - 47	ปีละ 1 ครั้ง
ภาครัฐ	การปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะกรรมการกิจการสื่อสารและโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	7, 14, 15, 40	ทุกวัน

## การจัดทำรายงาน (G4-18)

### เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ (G4-20, G4-21, G4-23)

รายงานพัฒนาความยั่งยืนของเอไอเอส ปี 2556 จัดทำขึ้นเป็นเล่มที่ 2 ตามแนวทาง Sustainability Reporting Guidelines เวอร์ชัน 4 ของ Global Reporting Initiative (GRI) เพื่อเปิดเผยกลยุทธ์ นโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2556 ถึง 31 ธันวาคม 2556 โดยรายงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงธุรกิจทั้งหมดของเอไอเอส บริษัทในเครือ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับโครงสร้างการจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท และผลประกอบการในปีที่ผ่านมา ได้ถูกนำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2556 ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)

#### สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: **หน่วยงาน Compliance**

บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส  
เลขที่ 414 อาคารอินทัช ชั้น 27 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400  
โทรศัพท์ (662) 615 3277  
โทรสาร (662) 299 5165  
Email: [compliance@ais.co.th](mailto:compliance@ais.co.th)

## การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของเอไอเอส (G4-20)

เนื้อหาสำหรับรายงานฉบับนี้ผ่านการพิจารณาโดยการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ ซึ่งครอบคลุมถึงการทบทวนความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต ตามกรอบการดำเนินงานของ Global Reporting Initiative (GRI) และองค์กรอื่นๆ ประกอบกับข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในระหว่างการจัดทำรายงาน

เอไอเอสดำเนินการประเมินสาระสำคัญตามคู่มือการรายงานของ GRI เวอร์ชัน 4 (G4) และเรคาดหวังว่าจะใช้คู่มือดังกล่าวในการรายงานต่อไปในอนาคต ซึ่งรายงานฉบับนี้มีความสอดคล้องกับคู่มือการรายงานของ GRI ระดับ “Core” ทั้งนี้ เอไอเอสเปิดเผยหมวดสำคัญ (Material Aspect) ซึ่งแสดงถึงรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัดในตารางแสดงตัวชี้วัด (GRI G4 Content Index)

### การคัดเลือกประเด็น

- ขั้นตอนที่ 1:** ระบุหัวข้อที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดตามมาตรฐานของ GRI มาตรฐานสากลในธุรกิจเดียวกัน และแนวโน้มของธุรกิจโทรคมนาคม
- ขั้นตอนที่ 2:** คัดเลือกหัวข้อที่มีนัยสำคัญต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจ ประเด็นความเสี่ยงทางธุรกิจ และกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของเอไอเอส
- ขั้นตอนที่ 3:** คัดเลือกหัวข้อที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเอไอเอส ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน ผู้ถือหุ้น พันธมิตร ดีลเลอร์ ผู้รับเหมา ลูกค้า ชุมชน และภาครัฐ ให้มีความสำคัญและคาดหวังเพื่อการเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

## การประเมินสาระสำคัญ

**ขั้นตอนที่ 4:** รวบรวม ประเมิน และนำเสนอประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับนัยสำคัญสูงสุดและปานกลาง ส่วนหัวข้ออื่นๆ ถูกนำเสนอบนเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของเอไอเอส เช่น รายงานประจำปี

## ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ ปี 2556 <sup>(G4-19)</sup>





## ประเด็นที่มีนัยสำคัญสูงสุด.

### ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance)

- ผู้นำในธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม หน้า 7
- การพัฒนาโครงสร้างระบบสื่อสารโทรคมนาคม หน้า 7

### การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management)

- การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า หน้า 40-47
- การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า หน้า 46-47

### ผลิตภัณฑ์ (Product)

- การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หน้า 7,40,42
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคม หน้า 19
- การให้ความรู้เกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หน้า 15, 62

### การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม (Corporate Citizenship)

- การได้รับการยอมรับจากชุมชนท้องถิ่น หน้า 15-18
- การได้รับการยอมรับจากสังคม หน้า 15-18

### การพัฒนาศักยภาพบุคคลากร (Human Capital Development)

- การเสริมสร้างองค์ความรู้ หน้า 31

### การสร้างแรงจูงใจและรักษาผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร (Talent Attraction and Retention)

- การสร้างแรงจูงใจต่อพนักงาน หน้า 27-36
- การสร้างความสัมพันธ์และการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ หน้า 27-36

## ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง

### การป้องกันการทุจริต (Anti-corruption)

- จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ หน้า 38

### อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Health and Safety)

- อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการดำเนินงาน หน้า 37

### ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากผลิตภัณฑ์และการบริการ (Environmental Footprint)

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก หน้า 49, 53

## การทวนสอบประเด็น

- ขั้นตอนที่ 5:** สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอกเพื่อนำมุมมองมาปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นที่อยู่ในความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (G4-21, G4-27)

### 1. คุณธรราร ดัชนีสิทธิ์

(เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ)

“บริษัทในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมควรตอบโจทย์ให้ได้ว่าจะอะไรเป็นมูลค่าเพิ่มที่กลับคืนสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการให้เข้าถึงเครือข่าย และการสนับสนุนการกำจัดซากอุปกรณ์”

### 2. ผศ. ดร. สมพร กมลศิริพิชัยพร

(ที่ปรึกษาโครงการด้าน CSR, อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

“การที่ผู้บริหารแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อและยั่งยืนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนในองค์กร”

### 3. คุณกัญจกัตติ์ วงศ์จรัสรุ่งเรือง

(ผู้จัดการอาวุโส IT Strategy (SCG))

“คุณภาพของการให้บริการ ในด้านความรวดเร็วในการช่วยเหลือเมื่อปัญหาโดยเฉพาะกับลูกค้าองค์กรนับเป็นจุดแข็งของ เอไอเอส”

### 4. คุณบุญชัย อาศิริวาทวิชย์

(เทเลวิซ)

“การชื่นเนอจึกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งในด้านการวางแผนธุรกิจและการช่วยเหลือสังคมจะเป็นการสร้างความยั่งยืนทั้งกับ เอไอเอส และพันธมิตรทางธุรกิจ”

**ขั้นตอนที่ 6:** คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ตรวจสอบการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร การคัดเลือกเนื้อหาที่จะนำมารายงาน และกำหนดรูปแบบของรายงาน เพื่อให้มั่นใจว่ารายงานมีความครอบคลุมประเด็นที่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเอไอเอส และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

## การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI

### General Standard Disclosure

- Fully Reported
- ◐ Partially Reported
- Not Reported

GRI Aspect	Indicator	Status	Page	External Assurance Indicate if the Standard Disclosure Item has been externally assured. If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.	
Strategy and Analysis	G4-1	●	2-3	-	
	G4-2	●	2, 3, 7,8	-	
Organizational Profile	G4-3	●	4	-	
	G4-4	●	4-5	-	
	G4-5	●	4	-	
	G4-6	●	4	-	
	G4-7	●	4	-	
	G4-8	●	4, and annual report page 3	-	
	G4-9	●	4, 58, 60, and annual report page 3	-	
	G4-10	●	60	-	
	G4-11	○	Not applicable	-	
	G4-12	●	22-23	-	
	G4-13	●	Annual report page 8, 43, 164, 165	-	
	G4-14	●	54-57	-	
	G4-15	●	6, 12, 14, 21, 23, 25, 49-53	-	
	G4-16	●	Thailand's Private Sector Collective Action Coalition against Corruption (CAC), page 38	-	
	Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	●	Annual report page 164-166, "General information and other significant information"	-
		G4-18	●	65-68, "Report Preparation"	-
G4-19		●	66, "Results of Significant Issue Assessment 2013"	-	
G4-20		●	The Aspect is material within the organization, refer to "About this report" and "Assessment of AIS's Key Sustainability Issues" on page 65-66	-	
G4-21		●	The Aspect is material outside of the organization, refer to page 65 "About this report" and page 68 "Result of Stakeholder Survey"	-	
G4-22		●	There are not any restatements of information provided in previous report.	-	
G4-23		●	There is no significant change from previous reporting period in scope and boundary. Please refer to "About this report", page 65.	-	
Stakeholder Engagement	G4-24	●	64, "Stakeholder Engagement"	-	
	G4-25	●	64, "Stakeholder Engagement"	-	

GRI Aspect	Indicator	Status	Page	External Assurance Indicate if the Standard Disclosure Item has been externally assured. If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
Stakeholder Engagement	G4-26	●	64, "Stakeholder Engagement" and "Stakeholder Communication Process"	-
	G4-27	●	Refer to "Result of Stakeholder Survey" on page 68 and "Stakeholder Communication Process" on page 64	-
Report Profile	G4-28	●	65	-
	G4-29	●	65	-
	G4-30	●	65	-
	G4-31	●	65	-
	G4-32	●	69-72, Content Index	-
	G4-33	●	Our financial data are audited by Independent Auditor (Refer to annual report, page 75)	-
Governance	G4-34	●	9-10, annual report page 43-48	-
	G4-35	●	10	-
	G4-36	●	9	-
	G4-37	●	Annual report page 54	-
	G4-38	●	Annual report page 44	-
	G4-39	●	The Chairman of the Board of Director is independent director, refer to annual report page 44	-
	G4-40	●	Annual report page 48	-
	G4-41	●	Annual report page 45, 51, 61-62	-
	G4-42	●	6, 9, and annual report page 45-47	-
	G4-43	●	27-29, 31, and annual report page 52	-
	G4-44	●	9, and annual report page 53	-
	G4-45	●	55 and annual report page 55	-
	G4-46	●	55 and annual report page 45	-
	G4-47	●	55	-
	G4-48	●	CEO Endorsement page 3-4, SD Committee Review Process page 68	-
	G4-49	●	Annual report page 54	-
	G4-50	●	In 2013, there were zero case.	-
	G4-51	●	Annual report page 49-50	-
	G4-52	●	Annual report page 49-50	-
	G4-53	●	Not applicable	-
G4-54	●	61	-	
G4-55	●	Not applicable: Proprietary information	-	
Ethics and Integrity	G4-56	●	37-38 and annual report page 51-56	-
	G4-57	●	38	-
	G4-58	●	38 and annual report page 54	-

## Specific Standard Disclosure

- Fully Reported
- ◐ Partially Reported
- Not Reported

GRI Aspect	Boundary	Indicator	Status	Page
General		G4-DMA	●	12, "Sustainability Strategy"
Economic Performance	AIS, Partner, Customer, Community	G4-EC1	●	58
		G4-EC3	●	34
Indirect Economic Impacts	AIS, Community	G4-DMA	●	15
		G4-EC7	●	14, "Telecommunication infrastructure" 17, "AIS Samrak Child Development Center"
		G4-EC8	●	15,17,18
Energy		G4-EN3	●	51 and 59
Water	AIS	G4-EN8	●	59
Emissions	AIS	G4-DMA	◐	49 and 53
	AIS	G4-EN15	○	Not available: The implementation of GHG baseline data collection commenced in 2013. The next stage of implementation will enable a more accurate set of data which AIS hopes to report in 2014 Sustainability Report.
		G4-EN16		
		G4-EN17		
		G4-EN18		
G4-EN19				
Effluents and Wastes	AIS	G4-EN23	●	59
Product and Services	AIS	G4-EN27	●	52-53 and 59
Employment	AIS	G4-DMA	●	27-28
		G4-LA1	●	60
		G4-LA2	●	36
		G4-LA3	◐	60
Labor/ Management Relations	AIS	G4-LA4	○	Not material: AIS keeps employees well informed of operational changes through regular meeting between management and employees. While there is no minimum timeframe set, the communication occurs in a timeframe that is both timely and effective and does not cause conflict with potential insider trading.
Occupational Health and Safety	AIS	G4-DMA	●	37
		G4-LA6	◐	37
Training and Education	AIS, Partner	G4-LA9	◐	31 AIS does not breakdown training data by gender as this is deemed not material to our operations given the gender-neutral nature of our work.
		G4-LA10	◐	27, 31-33
		G4-LA11	●	33
Child Labor	AIS, Partner	G4-HR5	●	No case of child labor hiring in our operations and partners.
		G4-HR6	●	No case of forced labor hiring in our operations and partners.

GRI Aspect	Boundary	Indicator	Status	Page
Local Communities	AIS, Community	G4-DMA	●	12 and 15
		G4-SO1	●	14-18, equal to 100%
		G4-SO2	●	None
Anti-corruption	AIS	G4-DMA	○	38
		G4-SO3	○	AIS joined Private Sector Collective Action Coalition against Corruption in 2013, we hope to report this indicator in near future, page 38.
		G4-SO4	◐	37
		G4-SO5	●	38
Product and Service Labeling	AIS, Partner, Customer	G4-DMA	●	12 and 14, "Customer Satisfaction"
		G4-PR5	●	45
Customer Privacy	AIS, Partner, Customer	G4-PR8	●	41
Product Compliance	AIS, Partner, Customer	G4-PR9	●	None. We have complied with the NBTC's regulation, refer to page 7, 40, and 42.

- หมายเหตุ: 1. เนื่องจากปีนี้เป็นปีแรกที่เราเปลี่ยนรูปแบบการรายงานตามแนวทางของ G4 เราจึงอาจรายงานตัวชี้วัดได้ไม่ครบถ้วน ทั้งนี้เราจะมีการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถรายงานตัวชี้วัดได้มากขึ้นตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นไป
2. ข้อมูลของขอบเขตการรายงานสามารถอ่านได้จากหัวข้อ "เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้" ในหน้า 65

ผู้สนใจสามารถขอรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจและการดำเนินงานด้านการพัฒนา  
สู่ความยั่งยืนของ เอไอเอส ได้ที่



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน  
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์: (66) 2299 6000  
โทรสาร: (66) 2299 5165  
เว็บไซต์: [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)

**ผู้ถือหุ้น**

ติดต่อหน่วยงาน: Investor Relations  
หมายเลข: (66) 2299 5117, (66) 2615 3112  
เว็บไซต์: <http://investor.ais.co.th>



**สื่อมวลชน**

ติดต่อหน่วยงาน: Public Relations  
หมายเลข: (66) 2299 6000  
เว็บไซต์: [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th) หรือ [www.samrak.net](http://www.samrak.net)







ชีวิตโน้แบบคุณ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ 414 อาคารอินทัช  
ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท  
กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ : (66) 2299 6000  
โทรสาร : (66) 2299 5165  
[www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)