



Taking Care of
**Our
Future**



รายงานพัฒนาความยั่งยืนปี 2557
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)





**Going to
A Sustainable
Way**

03

สารจากคณะกรรมการ
การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

04

สารจากประธาน
เจ้าหน้าที่บริหาร

06

ภาพรวม
การประกอบธุรกิจ
ของเรา

08

สรุปการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ของเรา

10

วิถีเอไอเอส
ในการดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

12

กลยุทธ์เพื่อการพัฒนา
และเติบโตอย่างยั่งยืน
ของเรา

13

สังคมและชุมชนของเรา

19

ลูกค้าของเรา

28

พันธมิตรของเรา

33

พนักงานของเรา

43

สิ่งแวดล้อมของเรา

51

ภาคผนวก

Taking
Care of



Our



Future



สารจากคณะกรรมการ การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ร่วมธุรกิจ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

สารฉบับนี้ถือเป็นครั้งแรกที่คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนได้มาสื่อสารโดยตรงกับท่านทั้งหลาย คณะกรรมการชุดนี้ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2557 ที่ผ่านมา ขณะนี้กรรมการรวมจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้แทนคณะกรรมการบริษัท เข้ามาช่วยกันขับเคลื่อนและกำกับดูแลให้เอไอเอสมีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ลงทุน ภาครัฐ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการช่วยกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติหน้าที่ตามกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานที่จะทำให้เอไอเอสสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน โดยได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม และพร้อมที่จะส่งมอบผลตอบแทนในแง่ต่างๆ ให้แก่สังคมอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ขอเรียนให้ทราบว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา คณะกรรมการได้พิจารณาประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และแนวทางการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร รวมทั้งได้มีการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนงานและเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในอีก 5 ปีข้างหน้า ของเอไอเอส

คณะกรรมการ ยังได้ช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพและความครบถ้วนของการจัดทำรายงานพัฒนาความยั่งยืน ปี 2557 ตามกรอบการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiatives เวอร์ชัน G4 เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส และตรวจทานความน่าเชื่อถือ และคุณภาพของรายงานดังกล่าว ก่อนให้ความเห็นชอบและนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาต่อไป

สุดท้ายนี้ คณะกรรมการขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความเชื่อมั่นและสนับสนุนเอไอเอสด้วยดีเสมอมา และขอให้ความมั่นใจว่าตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ดำเนินธุรกิจอยู่บนหลักธรรมาภิบาลและคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัท ผู้ลงทุน ลูกค้า คู่ค้า และสังคมส่วนรวมเป็นหลัก และขอขอบคุณอีกครั้งที่ทุกท่านได้ช่วยเป็นแรงผลักดันให้ชาวเอไอเอสทุกคน ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นบริษัทโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศที่ทุกท่านให้ความไว้วางใจสูงสุดตลอดมา



นายอวิรุทธ์ วงศ์พุทธพิทักษ์



นางทัศนีย์ มโนรถ



นายสมชาย เลิศสุทธีวงศ์

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่โลกดิจิทัลอย่างรวดเร็ว จากการติดต่อสื่อสารกันโดยใช้เพียงแค่เสียง ก็เปลี่ยนเป็นพูดคุยกันผ่านสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันต่างๆ มากขึ้น แม้กระทั่งการทำธุรกรรมทางการเงินที่แต่เดิมลูกค้าจะต้องเดินทางไปทำรายการที่ธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มเท่านั้น ทุกวันนี้ ก็สามารถทำผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ซึ่งมีความสะดวกและประหยัดค่าเดินทางมากกว่าสิ่งเหล่านี้ ทำให้เทคโนโลยีการสื่อสารกลายเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวัน การสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งถือเป็นความท้าทายและโอกาสที่ทำให้เราต้องเร่งขยายโครงข่ายบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากที่สุด จนทุกวันนี้เรามีโครงข่ายที่ครอบคลุมถึงร้อยละ 97 ของประชากร และพื้นที่ใดที่สัญญาณเข้าไม่ถึงเนื่องจากมีพื้นที่จำกัดในการเข้าไปติดตั้งสถานีฐาน หรือเป็นจุดอับของสัญญาณ เช่น ตามคอนโดมิเนียมและอาคารสูง เราก็เข้าไปทำการติดตั้งกล่องสี่เหลี่ยมขนาดเล็กซึ่งมีคุณสมบัติเสมือนสถานีฐาน หรือเรียกว่า Small Cell เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้

ในฐานะผู้นำในเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายของประเทศ เราจึงมุ่งมั่นที่จะนำคลื่นความถี่โทรคมนาคมทั้ง 3G 2100 ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และคลื่นความถี่ที่จะได้รับการจัดสรรในอนาคต มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้ส่งมอบบริการที่เหนือกว่าและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจของลูกค้าให้ดีขึ้นด้วยราคาที่เหมาะสม วันนี้ เอไอเอสจะเดินทางไปข้างหน้าด้วยการพัฒนาตัวเองจากผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมไร้สาย (Telecom Service Provider) ไปเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider)

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทั้ง “ลูกค้า”, “พนักงาน” และ “พันธมิตรทางธุรกิจ” ถือเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ เราจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ทั้งจากการจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ และการส่งเสริมให้พนักงานมีกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสายงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจับมือกับพันธมิตรตั้งแต่ต้นน้ำ

จนถึงปลายน้ำ เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมทางดิจิทัลเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานของลูกค้าเช่น การร่วมมือกับธนาคาร ซีไอเอ็มบีเปิดให้บริการธนาคารรูปแบบใหม่บนมือถือ ชื่อ ‘Beat Banking’ ที่ช่วยให้ลูกค้าธนาคารซีไอเอ็มบี สามารถถอนเงิน จ่ายเงิน และโอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น เป็นต้น

ก้าวสำคัญในการเติบโตต่อไปข้างหน้า คือ การขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการสร้างการยอมรับและคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของเราทุกกลุ่ม ในปีที่ผ่านมา เราจึงยกระดับให้การวางกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขึ้นไปสู่ระดับคณะกรรมการ ซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาความยั่งยืนเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานตามนโยบายและกลยุทธ์ที่วางไว้ รวมถึงให้ฝ่ายบริหารจัดการวางแผนและแนวทางปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกัน เช่น การต้องเข้าไปสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากชุมชนก่อนที่จะเข้าไปติดตั้งเสาสัญญาณ การชี้แจงให้ชุมชนรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคลื่นความถี่และความปลอดภัยของเสาสัญญาณของ เอไอเอสที่มีมาตรฐานสูงกว่าเกณฑ์ที่กสทช.กำหนด รวมทั้งการเข้าไปรับทราบปัญหาที่อาจมีจากชุมชน พร้อมเสนอแนวทางแก้ไข หรือการตั้งกล่องรับคลื่นแบบเตอรั่มมือถือตามเอไอเอส ซ็อป เพื่อนำไปกำจัดด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ซึ่งช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยจากการดำเนินการดังกล่าว ทำให้ในปีนี้ เราได้รับเกียรติให้เป็นส่วนหนึ่งของ ‘MSCI Global Sustainability Index’ ซึ่งเป็นดัชนีวัดระดับความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

ผมเชื่อมั่นว่าจากความตั้งใจจริงดังกล่าว จะส่งผลให้เอไอเอสเติบโตอย่างยั่งยืนและได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน พร้อมทั้งสามารถส่งมอบผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว



คุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์

คุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของเรา

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเคลื่อนที่ในประเทศไทย ธุรกิจหลักของเอไอเอส ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศ บริการโทรออกระหว่างประเทศ และบริการโทรศัพท์ข้ามแดน หน้าที่หลักของพวกเราคือ จะต้องรักษาคุณภาพของเครือข่ายและบริการลูกค้าให้เป็นผู้นำด้านการสื่อสารทางโทรคมนาคมที่ดีที่สุด มุ่งเน้นการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า (The Best Customer Experience) ทำให้เรายังคงนำเสนอบริการที่เป็นเลิศมายาวนานกว่าสองทศวรรษ



ข้อมูลทั่วไป

ชื่อบริษัท	: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	: 5 พฤศจิกายน 2534
ทุนจดทะเบียน	: 4,997,459,800 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,973,095,330 บาท
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 414 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

ปัจจุบัน เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ในระบบดิจิทัล GSM (Global System for Mobile Communication) และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ ในระบบดิจิทัล UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) โดยเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบันที่เข้าสู่ยุคดิจิทัล ในปี 2558 นี้ เอไอเอสจึงได้ปรับเปลี่ยนองค์กรจาก “ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” (Telecom Service Provider) เป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” (Digital Life Service Provider) โดยจะเน้นการดำเนินงานผ่าน 3 องค์ประกอบหลัก คือ

1. การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เรามุ่งมั่นขยายและพัฒนาโครงข่าย 3G และ 4G เพื่อรองรับการเติบโตของปริมาณการใช้ข้อมูล (Data) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ เรายังคงมุ่งมั่นที่จะเพิ่มจำนวนสถานีฐานเพื่อรองรับการเติบโตของการใช้งานบริการข้อมูล

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในรอบระยะเวลา 3 ปี

	หน่วย	2554	2555	2556
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่บริษัทสร้างขึ้น				
• สิทธิทรัพย์สินรวม	ล้านบาท	100,968	112,026	126,351
• รายได้รวม	ล้านบาท	141,549	150,578 ¹⁾	149,329
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม				
• ต้นทุนการดำเนินงาน ²⁾	ล้านบาท	62,068	68,997	79,610
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	6,093	6,639	7,446
• เงินลงทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมและชุมชน ³⁾	ล้านบาท	141	126	195
• เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	39,411	36,451	29,506
เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน				
• เงินปันผล	ล้านบาท	30,241	33,889	35,052
• ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	1,093	1,002	1,527
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม				
• กำไรสุทธิ	ล้านบาท	34,883	36,274	36,033
• กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา	ล้านบาท	61,436	63,691	66,428

หมายเหตุ: 1) ตัวเลขรายได้รวมของปี 2556 เปลี่ยนแปลงจากที่ได้เปิดเผยในรายงานปี 2556 เนื่องจากมีการจัดประเภทรายการใหม่ในงบการเงิน ปี 2557 ตามที่ผู้บริหารเห็นว่ามีความเหมาะสมกับธุรกิจของกลุ่มกิจการมากกว่า
 2) ได้ปรับตัวเลขปี 2555 และ 2556 ให้สอดคล้องกับการจัดประเภทรายการใหม่ในงบการเงินปี 2557 ตามที่ผู้บริหารเห็นว่ามีความเหมาะสมกับธุรกิจของกลุ่มกิจการมากกว่า
 3) ได้ปรับตัวเลขปี 2555 และ 2556 ให้สอดคล้องกับปี 2557 ที่มีการนำเงินสนับสนุนกิจกรรมจิตอาสาของบริษัทและการเป็นสปอนเซอร์ให้โครงการที่สนับสนุนด้านความยั่งยืนของสังคมมานับรวมด้วย

2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fixed Broadband)

เราดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยจะเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านการเชื่อมต่อโครงข่ายใยแก้วนำแสงที่สามารถรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงสุดได้ถึง 1,000 เมกะบิตต่อวินาที ด้วยเทคโนโลยีแบบ VDSL และ FTTx ซึ่งในแต่ละสถานที่ที่ให้บริการจะใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมแต่ละพื้นที่ โดยเทคโนโลยีดังกล่าวมีคุณภาพสูงกว่าเทคโนโลยี ADSL ซึ่งใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ที่มีข้อจำกัดเรื่องความเร็วในการรับส่งข้อมูลและข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีอื่นๆ

3. ดิจิทัลคอนเทนต์

เราจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้มีการสร้างสรรค์บริการคอนเทนต์ใหม่ๆ ในรูปแบบดิจิทัล เช่น เกมส์ ธุรกิจกรรมการการเงิน M2M เป็นต้น

สรุปการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา

สังคม และชุมชนของเรา



เรามุ่งมั่นสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
ให้แก่มุมชนโดยรอบสถานีฐานและแก่สังคม
ส่วนรวม

- จัดให้มีระบบประเมินความเสี่ยงก่อนการจัดตั้งสถานีฐาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของชุมชน ทำความเข้าใจกับประชาชนโดยรอบสถานีฐาน ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนและจัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน
- สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของสถานีฐาน และ คลื่นสัญญาณของเอไอเอส
- จัดให้มี “โครงการสานรัก” เพื่อสนับสนุนคุณภาพของสถาบันครอบครัว ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาไปสู่สังคมไทยที่สงบร่มเย็น
- นำเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพทางการเรียนรู้แก่นักเรียนนิสิต และนักศึกษา ผ่านโครงการต่างๆ เช่น “AIS U Academy” และ “AIS-BrandAge Awards”
- สร้างโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี โทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน

ลูกค้าของเรา



เราพร้อมที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุด
เพื่อให้ลูกค้าทุกคนเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ
ที่เป็นเลิศ

- สร้างโครงข่ายคุณภาพ 3G 2100 ที่ครอบคลุมประชากรกว่าร้อยละ 97 ของประเทศ
- ให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยการกำหนดนโยบายที่เคร่งครัดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและการนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม
- วัดระดับความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) อย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบสัมฤทธิ์ผลของบริการที่เป็นเลิศ
- ยึดมั่นในการเปิดเผยข้อมูลการใช้งานที่ถูกต้องและโปร่งใสต่อลูกค้า
- สรรค์สร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้าเช่น Mobile BPL, You! Mobile, Future Experience, Payment Kiosk, Self-service IVR, AIS mPay Rabbit เป็นต้น

พันธมิตร ทางธุรกิจของเรา



เรายึดมั่นในหลักของการดำเนินธุรกิจแบบเติบโต
อย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กับกับพันธมิตรของเรา
เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ และไว้วางใจจาก
พันธมิตรทุกกลุ่ม

- ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรอย่างเป็นธรรมตามนโยบายการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมแก่พันธมิตร
- ฝึกอบรมบุคลากรของพันธมิตรและการให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้พันธมิตร
- เปิดโอกาสให้พันธมิตรใหม่ๆ เข้ามาร่วมงาน ผ่านทางโครงการ AIS the StartUp
- วัดผลความพึงพอใจของพันธมิตร (Dealer Satisfaction Survey) เป็นประจำทุกปี

พนักงานของเรา



เรามุ่งมั่นสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และพัฒนาขีดความสามารถให้กับพนักงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และพร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

- มอบผลตอบแทนที่โปร่งใส เป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการที่มากกว่ากฎหมายกำหนด และยึดหยุ่นตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน
- จัดการสื่อสารกับพนักงานหลากหลายช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของพนักงานตามมาตรฐานสากล (Whistle Blower Channel)
- สนับสนุนความก้าวหน้าของพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะความรู้ที่หลากหลายและตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ส่งเสริมให้พนักงานเป็นคนดีโดยการปลูกจิตสำนึกเรื่องจริยธรรม การต่อต้านคอร์รัปชั่น และการเคารพสิทธิมนุษยชน และจัดโครงการพนักงานจิตอาสา
- มุ่งมั่นเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

สิ่งแวดล้อมของเรา



เรามุ่งมั่นก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- สร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนให้ลูกค้าใช้นวัตกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น การรับใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eStatement)
- ใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนที่สถานีฐานและชุมสาย
- กำหนดให้มีการวัดปริมาณการปล่อยมลภาวะจากการดำเนินงานของเรา เป็นระยะเวลา 3 ปี เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดหาวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานใช้พลังงานอย่างประหยัดผ่านโครงการรณรงค์ต่างๆ

วิถีไอเอสในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

จากวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำสร้างสรรค์ตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย เราจึงต้องมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นเลิศ ด้วยการสร้างนวัตกรรม การมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า การพัฒนาเทคโนโลยีและบุคลากร รวมไปถึงวัฒนธรรมการทำงาน ทั้งนี้ ในการเป็นผู้นำเราไม่เพียงต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของบุคลากรองค์กร และลูกค้าเป็นสำคัญแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังคงให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของสังคมด้วย ดังนั้น หนึ่งในพันธกิจเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำ คือ

“การมุ่งมั่นในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมด้วยการใส่ใจดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัททุกกลุ่ม” โดยจากวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าวเราได้กำหนดออกมาเป็นกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท มาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้านสำคัญ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลัก ได้แก่ ชุมชน พันธมิตร บุคลากร ลูกค้า และสิ่งแวดล้อม

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำสร้างสรรค์ตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยและมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุด

พันธกิจ

- ไอเอสมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เหนือกว่าและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการค้าบนชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น
- ไอเอสมุ่งมั่นใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- ไอเอสมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉง ให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- ไอเอสมุ่งมั่นในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม ด้วยการใส่ใจดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัททุกกลุ่ม

กลยุทธ์และแนวทางสู่ความยั่งยืน 5 ด้าน

ชุมชน

ประสานสังคมของเราให้เป็นหนึ่งเดียว

พันธมิตร

สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ยั่งยืน

บุคลากร

ส่งเสริมบุคลากรของเราให้เติบโตในทุกย่างก้าว

ลูกค้า

ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

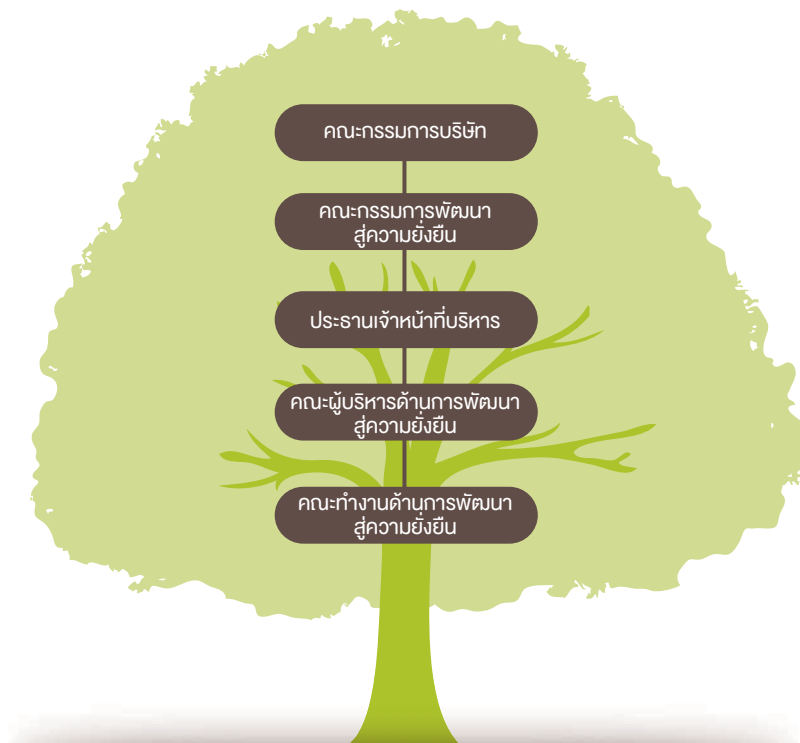
สิ่งแวดล้อม

สรรค์สร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2557 คณะกรรมการบริษัทมีมติให้ยกระดับการบริหารจัดการเรื่องผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ขึ้นสู่ระดับคณะกรรมการจากเดิมที่มอบหมายให้เป็นหน้าที่หลักของฝ่ายจัดการ โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน* (Sustainable Development Committee) ในฐานะคณะกรรมการชุดย่อยที่ต้องรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริษัท ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ จำนวน 2 ท่าน และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อีก 1 ท่าน โดยคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทำหน้าที่กำหนดทิศทางกลยุทธ์และนโยบายด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารได้จัดตั้งคณะผู้บริหารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development Management Committee: SDMC) ซึ่งประกอบด้วย

ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 8 ท่าน ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานและกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอส โดยให้รายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประจำทุกไตรมาส และแต่งตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development working group: SD working group) ซึ่งเป็นตัวแทนผู้บริหารระดับปฏิบัติการจากแต่ละสายงานต่างๆ จำนวน 13 ท่าน ให้ทำหน้าที่ขับเคลื่อนแผนงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนด และตรวจสอบความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินโครงการต่างๆ ตามแนวทางการดำเนินงานสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยให้รายงานความคืบหน้าต่อ SDMC ทุก 2 เดือน

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนของเอไอเอส



หมายเหตุ : *รายชื่อและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน สามารถศึกษาได้จาก รายงานประจำปี 2557 ของบริษัท

กลยุทธ์เพื่อการพัฒนา และเติบโตอย่างยั่งยืนของเรา

กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนของไอเอส มุ่งเน้น 5 ด้านสำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 5 ด้านสำคัญ	ค่านิยมสัญญาของเรา	ประเด็นที่บ่งชี้สำคัญของแต่ละด้าน	แนวทางการบริหารจัดการของไอเอส
สังคมและชุมชนของเรา นำพาสังคมและชุมชนให้เติบโตไปพร้อมๆ กัน	<ul style="list-style-type: none"> • ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนข้างเคียง พร้อมตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีกลยุทธ์ และเป็นระบบยอมรับในการดำเนินงานของบริษัท • จากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายให้การตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวมและได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • การได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน 	หน้า 13 - 18
ลูกค้าของเรา ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า พร้อมกับการก้าวเข้าสู่ตลาดใหม่ๆ โดยอาศัยการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าซึ่งสะท้อนซึ่งค่านิยมสัญญาของเราที่จะพยายามอย่างสุดความสามารถเพื่อทำให้คุณมั่นใจว่าคุณได้ใช้ "ชีวิตในรูปแบบคุณ" 	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพและความน่าเชื่อถือของโครงข่าย • การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า • การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า • การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ 	หน้า 19 - 27
พันธมิตรของเรา สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> • มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมกับพันธมิตรของเรา • สร้างการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่จะเติบโตไปพร้อมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างความพึงพอใจต่อคู่ค้า • การแข่งขันที่เป็นธรรม 	หน้า 28 - 32
พนักงานของเรา ให้เติบโตในทุกย่างก้าว	<ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสอดคล้องกับคุณลักษณะของแบรนด์ • สร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเพื่อที่จะนำพาไอเอส ไปสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแห่งความยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร • การพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงาน • การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน • ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน • สิทธิมนุษยชน 	หน้า 33 - 42
สิ่งแวดล้อมของเรา สรรค์สร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างสรรค์นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้สะดวกและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นการสร้างพลังให้ผู้คนและตอบสนองความต้องการของคนในอนาคต 	<ul style="list-style-type: none"> • การลดมลภาวะและของเสียจากการดำเนินงาน • สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 	หน้า 43 - 50



สังคมและชุมชนของเรา

“ การเข้าถึงและการสร้างการยอมรับจากชุมชน ไม่ใช่เพียงเพื่อเหตุผลทางธุรกิจที่อยากให้เราสามารถขยายโครงข่ายได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมพื้นที่ให้มากที่สุดเท่านั้น แต่เรายังมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้อย่างเท่าเทียมกัน ”

จากความสำเร็จและความมุ่งมั่นดังกล่าว เราจึงได้เร่งขยายโครงข่าย 3G 2100 เมกะเฮิรตซ์ จนสามารถครอบคลุมร้อยละ 97 ของประชากรทั่วประเทศได้ภายในปี 2557 ทำให้คนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงการติดต่อสื่อสารและการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตได้ พร้อมทั้งนำเสนอสินค้าและบริการที่มีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้งาน อาทิ โปรโมชันพิเศษสำหรับผู้ปกครองทางการไต่บิน ที่ลูกค้าสามารถส่งข้อความ SMS ในเครือข่ายเอไอเอส ได้ฟรีถึง 3,000 ข้อความต่อเดือน และข้อความที่เป็นรูปภาพ หรือ MMS 1,500 ข้อความต่อเดือน ในราคาพิเศษที่เดือนละ 99 บาท หรือการนำเสนอแพ็คเกจการใช้บริการเสียงและบริการข้อมูล รวมทั้งเครื่องโทรศัพท์ที่มีหลากหลาย ทั้งระดับราคาและรูปแบบการใช้งานเพื่อให้คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกซิมและแพ็คเกจพิเศษสำหรับแรงงานต่างด้าวที่ออกแบบให้สามารถโทรหาเพื่อนเชื้อชาติเดียวกันได้ในราคาประหยัด หรือการออก U-Plus SIM สำหรับกลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อเอไอเอส

การได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน

การขยายโครงข่ายของเอไอเอสให้ครอบคลุมทั่วประเทศตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับชุมชนโดยรอบ (Surrounding communities) และผู้ที่จะให้เช่าสถานที่ติดตั้ง (Landlord) ของแต่ละพื้นที่เพื่อให้เกิดการยอมรับและมั่นใจในการดำเนินงาน รวมทั้งความปลอดภัยของเสาส่งสัญญาณและสถานีฐานของเอไอเอส มิเช่นนั้นอาจเป็นอุปสรรคให้เกิดความล่าช้าในการขยายโครงข่าย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและชื่อเสียงของเราได้

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

1. การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและการสร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยในการดำเนินงานของเอไอเอส

- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในแต่ละพื้นที่สำหรับการตั้งสถานีฐาน เพื่อให้ทราบความต้องการและข้อกังวลของชุมชนโดยรอบสถานีฐาน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ระยะกล่าวคือ



โดยผลการประเมินจะถูกนำมาวิเคราะห์หาแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม และนำมาคิดเป็นค่าดัชนีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Index: CRI) เพื่อกำหนด/ปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคตต่อไป

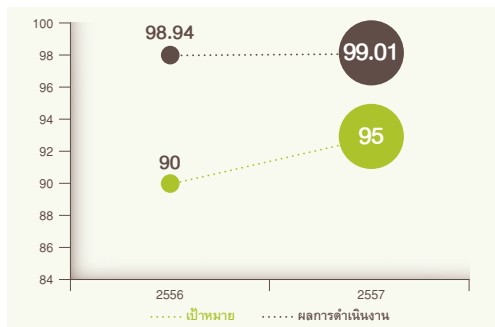


คุณวิลัย เคียงประคู่

ผู้ช่วยกรรมการ
ผู้อำนวยการอาวุโส
ส่วนงานประชาสัมพันธ์

เอไอเอสได้ดำเนินงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมมาโดยตลอดและมีการพัฒนาแนวทางดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกรทำกิจกรรมทางสังคมเป็นภาพรวมต่อสังคมไทย (Society as a whole) และต่อชุมชนที่เอไอเอสมีกิจการหรือสถานีฐานเข้าไปตั้งอยู่ (Direct community) ด้วยกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมและสอดคล้องในแต่ละพื้นที่และชุมชน ซึ่งได้นำเอาเทคโนโลยีที่เอไอเอสมีอยู่มาสร้างประโยชน์เพื่อส่งเสริมการดำรงชีวิตและความปลอดภัยของชุมชนหรือกิจกรรมสนับสนุนที่หลากหลายอันจะสร้างความแข็งแกร่งให้กับสังคมไทย หรือแม้ในยามเกิดภัยพิบัติ เอไอเอสก็ให้ความช่วยเหลือสังคมและชุมชน เพื่อให้สังคมและชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความยั่งยืนอย่างแท้จริง

ดัชนีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Index: CRI)



- จัดตั้งหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ทั้งระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนรอบสถานีฐาน ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดข้อมูลการดำเนินงานของบริษัทให้ชุมชนมีความเข้าใจและยอมรับในการดำเนินงาน
- ส่งเสริมให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการติดตั้งสถานีฐาน และการซ่อมบำรุง เป็นตัวแทนในการทำความเข้าใจเรื่องคลื่นความถี่โทรคมนาคม ผลกระทบและความปลอดภัยของสถานีฐานและเสาส่งสัญญาณของเอไอเอสต่อชุมชน โดยเราได้ยึดตามแนวทางของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) รวมทั้งได้จัดทำข้อมูลที่สำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจและชี้แจงในรูปแบบของวารสาร “สถานีอุ่นใจ” และรูปแบบทีวีดี “เกร็ดน่ารู้สถานีฐาน 360 องศา” เป็นต้น ทั้งนี้ นอกจากการสร้าง ความเข้าใจแล้ว หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ยังมีหน้าที่ต้องสร้างความผูกพัน และการมีส่วนร่วมกับชุมชนด้วย
- จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ และวิศวกรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในชุมชน เป็นรายไตรมาส และมีการพาลงพื้นที่จริง เพื่อตรวจสอบ เยี่ยมเยือนชุมชนเป้าหมายร่วมกัน โดยได้ขยายขอบเขตของการฝึกอบรมไปยัง ผู้รับเหมาช่วงด้วย
- สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ให้เช่าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐาน (Landlord) โดยสนับสนุนให้ผู้ให้เช่ารู้สึกถึงการเป็นเจ้าของร่วมกัน และทำหน้าที่เป็นอีกกระบอกเสียงหนึ่งในการรับฟังและทำความเข้าใจกับชุมชน
- จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังชุมชนและ/หรือส่งข้อร้องเรียนต่อเอไอเอส รวมทั้งกระบวนการในการตรวจสอบ ชี้แจง



คำดัชนีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Index: CRI)

คือ ค่าระดับความสัมพันธ์ของเอไอเอสและชุมชน โดยรอบสถานีฐานที่ช่วยให้เราทราบถึงข้อกังวลของชุมชน แต่ละพื้นที่ ในปี 2557 เรามี 21,300 สถานีฐาน เราพบเรื่องร้องเรียนจำนวน 203 เรื่อง ทั้งนี้ดัชนี CRI ในปี 2557 เท่ากับร้อยละ 99.01 ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่เราตั้งไว้ แสดงว่าประชาชนโดยรอบมีความเข้าใจอันดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเอไอเอส

และรายงานผลกลับไปยังผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน รวมทั้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

- สร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยของสถานีฐาน โดยได้ดำเนินการก่อสร้างตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ใน พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และออกแบบตามมาตรฐานทางวิศวกรรมภายใต้ข้อกำหนดของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ซึ่งทำให้สถานีฐานของเอไอเอสสามารถทนต่อแรงลมได้ 130 ก.ม./ชั่วโมง และมีการกำหนดแผนการตรวจสอบความแข็งแรง และอายุการใช้งานของสถานีฐานและเสาส่งสัญญาณเป็นประจำทุกปี

คุณดารณี วิโรจน์พงศ์

ผู้จัดการนิติบุคคล
ของอาคารชุดบางแสน
รอยัล ซี พาลেস
จังหวัดชลบุรี



ดิฉันมีความมั่นใจและยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนาโครงข่ายสัญญาณเอไอเอส ทั้งยังวางใจในทีมงานของเอไอเอสที่ให้บริการเป็นอย่างดี การดูแล หรือสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่ผู้เช่า หรือชุมชนเพื่อนบ้าน เอไอเอสก็จะเข้าไปมีส่วนร่วม โดยเมื่อทางคอนโดฯ มีปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ตล่าช้า เอไอเอสก็นำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้เช่าอาคารชุดบางแสน รอยัล ซี พาลেস ได้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ช่วยแก้ไขปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ล่าช้าของผู้ให้บริการรายเดิม

- เราได้นำแนวทางของ International Commission on Non-ionizing Radiation Protection (ICNIRP) มาใช้ในการประเมินการปล่อยคลื่นความถี่วิทยุ (Radiofrequency : RF) ของทุกสถานี่ฐาน พร้อมทั้งมีการลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อตรวจวัดโดยใช้การสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในปี 2557 มีการลงพื้นที่ทั้งหมด 100 สถานี

ทั้งนี้ ในปี 2557 เราได้พัฒนากระบวนการในการจัดหาสถานี่ฐานใหม่ ให้ครอบคลุมถึง 2 กระบวนการ คือ

1. การสำรวจและประเมินความเสี่ยงก่อนการก่อสร้างสถานี่ฐาน โดยมีการกำหนดแนวทางการพิจารณาเลือกพื้นที่ตั้งสถานี่ฐานให้มีความเหมาะสมทั้งต่อคุณภาพการให้บริการและสภาพแวดล้อมของชุมชน
2. การให้ข้อมูลและทำความเข้าใจกับประชาชนโดยรอบสถานี่ฐาน (Community relation)

2. ขยายขอบเขตการได้รับการยอมรับจากชุมชนไปสู่ระดับสังคม

เอไอเอสได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักและส่งเสริมให้เกิดสังคมที่น่าอยู่ใน 3 มิติ หลัก คือ

- การสนับสนุนสถาบันครอบครัว เช่น “เอไอเอส แฟมิลี่ วอร์ค แรลลี่” การออกโฆษณา “แรงบันดาลใจจากครอบครัว สร้างการเรียนรู้ไม่รู้จบ”

- การสร้างแรงบันดาลใจ เช่น การทำหนังสือที่สร้างขึ้นจากชีวิตจริงจากคนเก่งหัวใจแกร่งของเอไอเอส คือ “สับประรด” “นางรำ” และ “ลองดู” ซึ่งได้เผยแพร่ตามช่องทางโซเชียลมีเดีย และ YouTube
- การสนับสนุนการศึกษา เช่น การเปิดตัวแอปพลิเคชัน “AIS U Academy” เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและเตรียมความพร้อมเข้าสู่รั้วมหาลัย หรือการดำเนินโครงการ AIS-BrandAge Award มาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาถึง 8 ปี เพื่อส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา จากรั้วมหาวิทยาลัย ได้สัมผัสกับประสบการณ์ทำงานจริงผ่านการแข่งขันและเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนการตลาดเพื่อเสนอขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น



แรงบันดาลใจจากครอบครัว สร้างการเรียนรู้ไม่รู้จบ

สานรัก
จากเอไอเอส



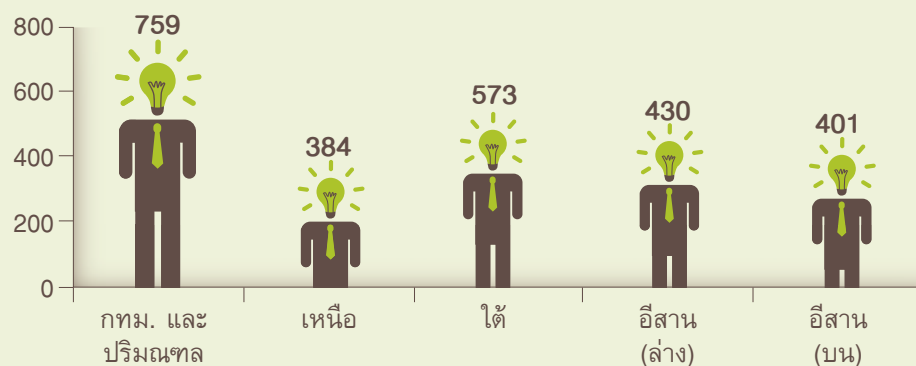
โครงการ AIS-BrandAge Award

เป็นโครงการที่เอไอเอสจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ด้วยความร่วมมือที่ดีกับ BrandAge นิตยสารด้านธุรกิจและการตลาด เพื่อให้นักศึกษาได้แสดงไอเดีย ความคิดสร้างสรรค์ นอกเหนือจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนสำหรับนักศึกษา

โดยในปี 2557 ซึ่งเป็นการจัดโครงการเป็นปี ที่ 8 ได้จัดภายใต้ชื่อตอน “MADE BY YOU ชีวิตเลือกได้” เนื่องจาก ปัจจุบันการเพิ่มทักษะในการเรียนรู้ทางด้านการสื่อสารผ่าน Social Media เป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาสังคม ดังนั้น เราจึงตั้งโจทย์นี้ เพื่อให้นักศึกษาวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสาร สร้างการรับรู้และการสื่อสารการตลาด (IMC Plan) โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ให้รู้จัก MADE BY YOU ซึ่งเป็นบริการที่โครงการจำลองขึ้นมา เพื่อเป็นกรณีศึกษาการทำตลาดของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในอนาคต โดยเน้นเครื่องมือการสื่อสารที่เป็น Social Media หรือการทำ Digital Marketing การประกวดในปีนี้ได้ได้รับความสนใจจากนักศึกษาทั่วประเทศดังแสดงในแผนภูมิด้านล่าง

นักศึกษาที่ทำผลงานได้รับคัดเลือก รวมทั้งสิ้น 25 ทีม จะได้เข้าร่วมแคมป์ ที่มีกิจกรรมให้ความรู้ตามหัวข้อของการแข่งขัน พร้อมกิจกรรมสันทนาการ (Edutainment) เพื่อสร้างมิตรภาพให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ และทำให้นักศึกษาได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และสร้างโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงเทคโนโลยีโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกันอย่างแท้จริง

จำนวนนักศึกษาโครงการประกวด AIS - BrandAge Award



3. สร้างโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงเทคโนโลยีโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน

ปัจจุบัน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสามารถสร้างความแตกต่างในเรื่องของรายได้ สภาพสังคมและการเรียนรู้เป็นอย่างมาก เราจึงมองเห็นโอกาสในการใช้จุดแข็งของการเป็นผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศ ทั้งในด้านศักยภาพของบุคลากร โครงข่ายที่ครอบคลุม และการมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถตอบสนองทุกความต้องการของคนในสังคม โดยได้ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเร่งสร้างโครงข่ายที่ครอบคลุมประชากรให้มากที่สุด การให้ความรู้ในการใช้งานเครื่องมือสื่อสาร สมาร์ทโฟน แอปพลิเคชัน และโปรแกรมต่างๆ กับกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส หรือชุมชนในพื้นที่ห่างไกล ฯลฯ อันจะช่วยให้พวกเขาเหล่านี้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ และนำมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดมูลค่าเพิ่มหรือเกิดทักษะในการดำเนินชีวิต และในการสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐกิจได้ รวมทั้งการจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านมือถือได้ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนทางด้านเวลาและต้นทุนการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร เป็นต้น

ตารางแสดงผลการดำเนินงานทางด้านสังคมและชุมชน

ข้อมูลเชิงตัวเลว	หน่วย	2555	2556	2557
การสนับสนุนพนักงานให้มีจิตอาสา				
• จำนวนชั่วโมงการทำงานที่พนักงานจิตอาสาใช้ไปทำประโยชน์ให้กับสังคมและชุมชน	ชั่วโมง	1,440	1,200	3,320
• เงินสนับสนุนของบริษัทที่จัดสรรให้แก่โครงการหรือกิจกรรมจิตอาสา	บาท	214,024	187,947	814,410
เงินที่จ่ายออกไปเพื่อตอบแทนสังคม				
• เงินบริจาคให้องค์กรสาธารณกุศลและมูลนิธิต่างๆ (Donation) เช่น มูลนิธิสายใจไทย มูลนิธิอานันทมหิดล สภากาชาดไทย เป็นต้น	ล้านบาท	45	39	31
• เงินที่เอไอเอสใช้ในการทำกิจกรรมหรือสร้างสาธารณะประโยชน์เพื่อสังคม ซึ่งรวมถึงเงินที่แปลงออกมาจากการบริจาคในรูปแบบสิ่งของ (Community investment) เช่น การมอบรถพยาบาล ให้โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน	ล้านบาท	43	40	34
• เงินที่ใช้สนับสนุนกิจกรรมการกุศลหรือกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด และโครงการที่เป็นประโยชน์ขององค์กรหรือสถาบันต่างๆ ในลักษณะของการเป็นสปอนเซอร์ (Commercial investment) เช่น การสนับสนุนการก่อสร้างอาคารวิศวะ 100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ล้านบาท	80	57	92

4. สรรค์สร้างนวัตกรรมทางสังคม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและร่วมกระตุ้นจิตสำนึกที่ดีให้แก่สังคมไทย

โดยในระหว่างวันที่ 24 ธันวาคม 2557-16 มกราคม 2558 เอไอเอสได้ออกแคมเปญ “AIS Beautiful Sound” ใช้จุดแข็งของการเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมร่วมรณรงค์ให้คนไทยช่วยกันส่งภาพหรือคลิปวิดีโอ เพื่อส่งต่อความรัก ความปรารถนาดีให้กับผู้บกพร่องทางการได้ยิน โดยโพสต์บน Facebook หรือ Instagram แล้วติด hashtag #aisbeautifulsound หรือร่วมถ่ายทอดผ่านทางตู้ AIS Beautiful Sound ที่วางไว้ตามสถานที่สำคัญต่างๆ ทั่วประเทศ ทุกๆ คำอวยพรที่ส่งมาเอไอเอสจะบริจาคครั้งละ 10 บาท เพื่อนำไปมอบให้มูลนิธิธิดานุเคราะห์คนหูหนวก ในพระบรมราชินูปถัมภ์ด้วย

AIS Wifi **28,000**
คือ จำนวนจุดให้บริการ
AIS Wifi ทั่วประเทศ
ณ สิ้นปี 2557



ลูกค้าของเรา

“เทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวไกลทำให้วิถีชีวิตของเราเปลี่ยนแปลงไป เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ยั่งยืน ควบคู่ไปกับการรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า”

เอไอเอสดำเนินงานโดยยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เรามุ่งมั่นสร้างโครงข่ายคุณภาพ ปกป้องความเป็นส่วนตัว และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งมุ่งมั่นในการคิดค้นสร้างนวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดเมื่ออยู่กับเรา และในปี 2558 นี้ เราได้พัฒนาตนเองจากผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมไร้สาย (Telecom Service Provider) สู่งานเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัล (Digital Life Service Provider) เพื่อตอบสนองทุกไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้า

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อเอไอเอส

1. คุณภาพและความน่าเชื่อถือของโครงข่าย

ในสภาวะที่อุตสาหกรรมการให้บริการโทรคมนาคมมีการแข่งขันสูงและพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จากการใช้บริการเสียงก็เปลี่ยนมาใช้บริการข้อมูลเพื่อสนทนาและสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คุณภาพและความน่าเชื่อถือของโครงข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดเมื่ออยู่กับเราและรักเราในที่สุด

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

ด้วยงบประมาณกว่า 6 หมื่นล้านบาทใน 2 ปี เอไอเอสได้ เร่งวางโครงข่าย 3G 2100 ให้ครอบคลุมประชากรทั่วประเทศร้อยละ 97 ของประชากร ซึ่งถือว่าเร็วกว่าข้อกำหนดของคณะกรรมการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่ระบุให้ผู้รับใบอนุญาตต้องมีโครงข่ายครอบคลุมร้อยละ 50 ภายใน 2 ปี และร้อยละ 80 ภายใน 4 ปี โดย 3G

ของเอไอเอส ถือเป็นโครงข่าย 3G บนคลื่นมาตรฐานโลก 2100 ที่ครอบคลุมประชากรเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ

เอไอเอสยังได้นำมาตรฐาน Quality of Service (QoS) ที่กำหนดโดย มาใช้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดเพื่อควบคุมคุณภาพของโครงข่าย โดยมีการทดสอบรายงานผลบนเว็บไซต์ของเอไอเอสเป็นประจำทุกไตรมาส



กสทช.กำหนดมาตรฐาน Quality of Service (QoS) ใน 5 ด้าน อันได้แก่

1. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success Call Ratio) ทั้งในส่วนของการใช้งานภายในโครงข่าย และการใช้งานข้ามโครงข่าย
2. อัตราส่วนกรณีสายหลุด (Drop Call Ratio)
3. อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ
4. ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอเพื่อขอรับบริการจากคอลเซนเตอร์
5. อัตราส่วนร้อยละของเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Network Unavailability)

นอกจากนี้ เราได้จัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพภายใน (Network Quality Management : NQM) เพื่อทำหน้าที่ในการวัดคุณภาพของการให้บริการทั้งบริการเสียงและบริการข้อมูลในมุมมองของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีหน่วยงานดังกล่าวได้จัดทำตัวชี้วัด Network Reliability Index (NRI) และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร (Corporate Balanced Scorecard) ซึ่งหน่วยงาน NQM จะมีการเก็บข้อมูลและรายงานให้ฝ่ายบริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน



ดัชนี NRI ในปี 2557 อยู่ที่ 3.74
ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 3.60

เรายังได้นำเครื่องมือ Lean Six Sigma (LSS) หรือกระบวนการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพโครงข่าย เพื่อหาสาเหตุข้อบกพร่องซึ่งจะทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหาค้นหาได้ตรงจุด และควบคุมกระบวนการให้มีเสถียรภาพอย่างต่อเนื่อง

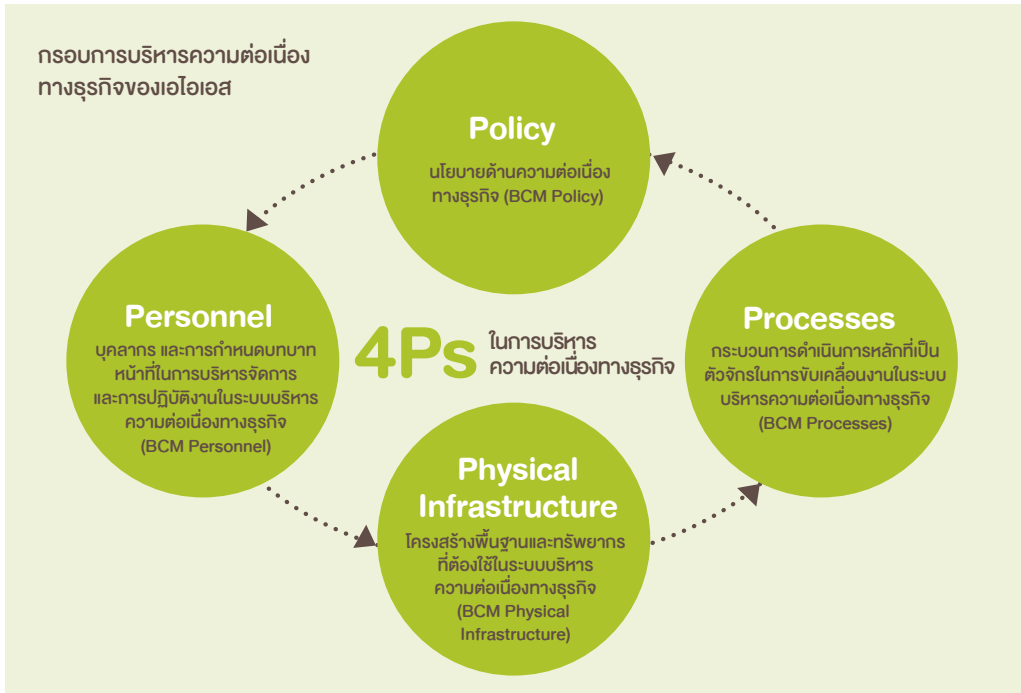


เราตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการผ่านศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายและบริการ (Network & Service Operation Center (NSOC)) ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีระบบการบริหารจัดการข้อผิดพลาดแบบรวมศูนย์ (Centralize Fault Management

System (CFMS)) ระบบการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management System (PMS)) และระบบการรับแจ้งเหตุและติดตามงาน (Trouble Ticket

System (TTS)) ที่จะช่วยให้การประสานงานในการดูแลและซ่อมบำรุงโครงข่ายที่กระจายอยู่ทั่วประเทศสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

สำหรับการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของโครงข่าย เรามีการจัดตั้งหน่วยงาน Activity Control Management (ACTM) เพื่อควบคุมไม่ให้ช่วงที่อยู่ระหว่างการดำเนินการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ลูกค้า โดยการดำเนินกิจกรรมต่างๆ จะต้องผ่านการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่มีต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีแผนการรองรับในกรณีที่เกิดเหตุผิดพลาดในระหว่างหรือหลังการเปลี่ยนแปลง และเรายังได้จัดทำกรอบและแผนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยมีการนำแผนดังกล่าวมาฝึกซ้อมทุกปี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า ในสถานการณ์ที่วิกฤตหรือฉุกเฉิน ลูกค้าของเรายังจะสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่อง



นอกจากนี้ เรายังได้เร่งขยายโครงข่ายคลื่นความถี่ 3G 2100 เมกะเฮิรตซ์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายความครอบคลุมและรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น โดยเราได้นำเทคโนโลยี Small Cell เข้ามาช่วยเพื่อแก้ปัญหาในการใช้งานของลูกค้าบริเวณสถานที่และอาคารที่มีข้อจำกัดเรื่องขนาดพื้นที่ทำให้ไม่สามารถติดตั้งสถานีฐานหรือเป็นจุดอับสัญญาณ และในพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่น

2. การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและการปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากว่า 44 ล้านเลขหมายของเรามั่นใจได้ว่า จะไม่มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลหรือการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเมื่อใช้บริการของเอไอเอส ซึ่งเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรักและความผูกพันต่อเอไอเอส นอกจากนี้ ยังเป็นการแสดงถึงการมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของภาครัฐ รวมทั้งการเคารพในหลักการสิทธิมนุษยชนด้วย

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

- จัดทำนโยบาย ข้อกำหนด และข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยครอบคลุมถึงการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดความถี่ในการเปลี่ยนรหัสผ่านที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปกป้องการสำรองข้อมูลที่สำคัญตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น
- กำหนดให้พนักงานทุกคนในองค์กรต้องเรียนและทำแบบทดสอบเรื่อง “การปกป้องและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า” โดยผลปรากฏว่าพนักงานทั้งหมดผ่านการทดสอบ นอกจากนี้ เราได้เผยแพร่ประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนโยบายในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าของเอไอเอสให้พนักงานรับทราบผ่านช่องทางอินทราเน็ตด้วย

- พัฒนากลไกที่ช่วยให้ลูกค้าดำเนินการธุรกรรมผ่านระบบสารสนเทศได้อย่างปลอดภัย และสามารถควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตนได้ ได้แก่

- การสร้างรหัสผ่านที่ใช้ครั้งเดียว (One Time Password - OTP) เพื่อให้ลูกค้ากรอกก่อนเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการและการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์
- การกำหนดให้ต้องใช้เลขบัตรประชาชนเพื่อเป็นการระบุตัวตนที่แท้จริงในการติดต่อทำธุรกรรม
- การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าตามอำนาจที่ได้รับอนุมัติ (Authorization)
- การสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างระมัดระวังเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของตน

ในการประเมินการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ซึ่งได้มีการประเมินตั้งแต่ปลายปี 2556 ถึงต้นปี 2557 เอไอเอสได้ผลคะแนน 3.54 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก นอกจากนี้ในปี 2557 เรายังได้มีการพัฒนากรอบการดำเนินงานของส่วนงานความปลอดภัยสารสนเทศ (IT Security) ที่ดำเนินงานแล้วเสร็จไปแล้วกว่าร้อยละ 70 โดยเราจะทำการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูลและจะพัฒนาระบบการบริหารจัดการในแต่ละลำดับชั้นในลำดับต่อไป



100% คือ ร้อยละของพนักงานทั้งหมดที่เข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบเรื่องการปกป้องและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เรามุ่งมั่นแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจังโดยเราให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานที่จะสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 อัตราการร้องเรียนของลูกค้าในเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.00041 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งถึงแม้ว่าอัตราดังกล่าวจะมากกว่าในปีที่ผ่านมา แต่มีได้เกิดจากเจตนาในการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพราะสาเหตุมาจากความผิดพลาด

ของผู้ปฏิบัติงาน (Human error) ที่ดำเนินการผิดพลาด เช่น การระบุผิดเลขหมาย การสมัครแพ็คเกจผิดเลขหมาย ซึ่งเมื่อเราตรวจสอบพบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นหรือได้รับแจ้งปัญหาจากลูกค้า เราจะดำเนินการแก้ไขพร้อมทั้งรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อลูกค้าทันที อย่างไรก็ตาม ในจำนวนข้อร้องเรียนในเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เราไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าหรือการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง

ตารางแสดงสัดส่วนข้อร้องเรียนของลูกค้าเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

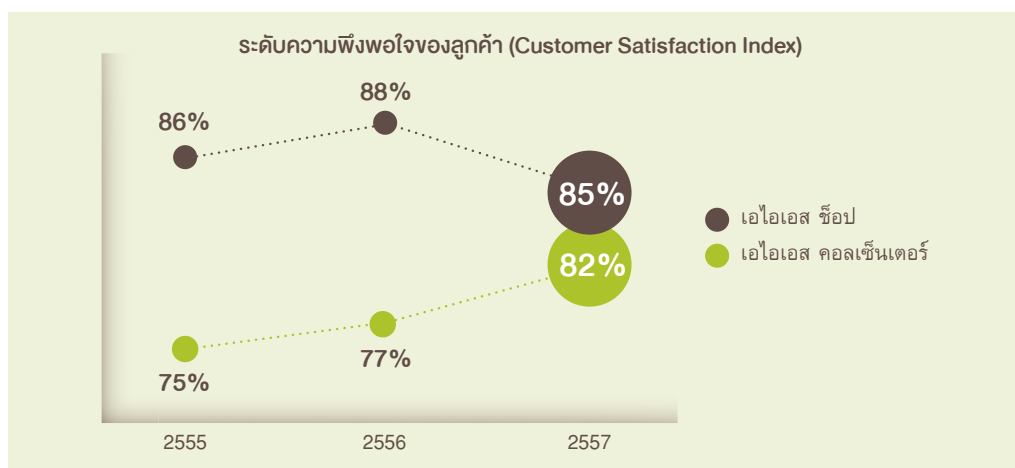
	2555	2556	2557
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	328	248	412
สัดส่วนข้อร้องเรียนของลูกค้าเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (%)	0.00025	0.00020	0.00041

3. การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการของเอไอเอส เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความรักและความผูกพันในการใช้สินค้าและบริการของเรา ดังนั้นทุกหน่วยงานภายในบริษัท จึงถือว่ามีผลสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Best Customer Experience) ให้แก่ลูกค้า ควบคู่ไปกับการรักษาความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เราสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

- การสร้างความผูกพันของลูกค้า เพราะลูกค้า คือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของเรา เราจึงได้ผนวกเรื่องการวัดระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อเรา (Customer Engagement) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยใช้ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index: CSI) ที่จัดทำเป็นประจำทุกๆ ไตรมาส เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระดับสากล



คุณวิลาสินี พุทธิภานันต์

หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านลูกค้าและบริการ

"ธุรกิจของเอไอเอส คือ การส่งมอบบริการที่เกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเทคโนโลยีไร้สาย โดยมีเป้าหมายเพื่อมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ดีที่สุด และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างดีที่สุดเช่นกัน ดังนั้น นอกเหนือจากการขยายเครือข่าย AIS 3G 2100 ให้ครอบคลุมทั่วไทยอย่างมีคุณภาพสูงสุดแล้วนั้น สิ่งที่เราดำเนินการควบคู่กันไปคือ งานด้านบริการ หรือ Customer Service โดยในปีที่เราเน้นการยกระดับช่องทางงานบริการสู่ Experience Center มากกว่า 200,000 จุด ทั่วประเทศ ที่เน้นการมองจากความต้องการของลูกค้า และออกแบบให้ฟังก์ชันบริการต่างๆ ให้ตอบสนองได้ในลักษณะของ Total Experience ด้วยทีมงานบุคลากรมืออาชีพ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วย Service Mind และพลังที่จะให้บริการลูกค้า พร้อมด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำเข้ามายกระดับ ทำให้งานบริการเหล่านั้นมอบความสะดวกและประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ลูกค้าได้สูงสุด"



• การรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าจากการใช้สินค้าและบริการ

เราจัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่าน เอไอเอส ช็อป และเอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ 1175 สำหรับลูกค้าทั่วไป 1148 สำหรับลูกค้าเซเรเนต และ 1149 สำหรับลูกค้าองค์กร โดยช่องทางดังกล่าวจะทำกรับข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าโดยตรง และบันทึกข้อมูลลงในระบบ ทั้งนี้หากพนักงานคอลเซ็นเตอร์หรือเจ้าหน้าที่งานขายสามารถจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ทันที ระบบก็จะถูกบันทึกเป็นงานจบ แต่หากพนักงานดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้ คำร้องของลูกค้าจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้กับลูกค้ารับทราบต่อไป

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

เราได้จัดให้มีมาตรการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม อาทิ การเปิดให้บริการยกเลิกการรับข้อความอัตโนมัติโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การจัดทำข้อตกลงกับผู้ให้บริการคอนเทนต์รวมถึงบลงโทษกรณีฝ่าฝืน เพื่อป้องกันการส่งข้อความที่ไม่เหมาะสม และการส่งข้อความในเวลาที่ไม่เหมาะสมไปให้ลูกค้า สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการตั้งค่าการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง เราจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และวิธีการอัปเดตผ่านช่องทางและ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมทั้งเร่งขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัญหาจากการใช้งานและคิดค่าบริการผิดพลาด ซึ่งพบมากในกลุ่มลูกค้าที่เพิ่งเริ่มใช้งานสมาร์โฟนที่ยังขาดความเข้าใจเรื่องความสามารถในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอัตโนมัติของอุปกรณ์ดังกล่าว เราได้จัดให้มีบริการส่งข้อความแจ้งเตือนการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ

- การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องและโปร่งใสต่อลูกค้า นอกเหนือจากการส่งใบเรียกชำระค่าบริการในรูปแบบใบประทวน และแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเรามีการระบุรายละเอียดของค่าบริการในแต่ละเดือนอย่างชัดเจน เรายังจัดให้มีบริการ eService เพื่อตรวจสอบการใช้งาน หรือแจ้งเหตุและโปรเซสปัจจุบันของลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของเอไอเอส และผ่านทางแอปพลิเคชัน eService โดยข้อมูลของลูกค้าสามารถดูได้ครอบคลุมถึงข้อมูลแพ็คเกจปัจจุบันของลูกค้า บริการเสริมและสิทธิพิเศษ ค่าใช้บริการระหว่างรอบบิล ค่าใช้บริการย้อนหลัง การคำนวณปริมาณการใช้งาน บริการข้อมูลโครงข่ายรวม (Data Roaming) ตลอดจนรายละเอียดและวงเงินค่าบริการ

คุณจิตาพร วิชาบุรุษย์

ลูกค้าเอไอเอส กว่า 13 ปี 6 เดือน

"เริ่มต้นในการใช้โทรศัพท์มือถือ ดิฉันก็ได้เลือกเอไอเอส เนื่องจากมีความไว้วางใจในระบบของ เอไอเอส และที่สำคัญคือได้รับการบริการเป็นอย่างดี ประทับใจในเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ดูแลเราเป็นอย่างดี ดิฉันเป็นลูกค้าเครือข่ายของ เอไอเอสมาตลอดตั้งแต่ต้น และไม่คิดจะเปลี่ยนแปลง และแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจการใช้งานก็จริง แต่การเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจนั้นก็ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เอไอเอส เพื่อให้เราได้รับความสะดวก และก็เป็นการประหยัดในการใช้งานของเรา เพราะฉะนั้นดิฉันรู้สึกประทับใจที่เขาคอยดูแลเราเสมอมา ที่สำคัญที่สุดก็คือ เอไอเอสให้ประโยชน์กับเราในเรื่องอื่นๆ อีก เช่น เราสามารถที่จะดูหนึ่งในราคาที่ถูกขึ้น สามารถที่จะเติมน้ำมันได้ในราคาที่ถูก มีที่จอดรถให้ด้วย แล้วลูกค้า Serenade ก็ได้รับความอบอุ่นมาตลอด ดิฉันก็จะคงใช้เอไอเอสตลอดไปค่ะ"

4. การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ

ในสถานะที่ธุรกิจโทรคมนาคมมีการแข่งขันสูง และพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นวัตกรรมจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวตอบรับต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที่ นอกจากนี้ นวัตกรรมยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของแบรนด์ให้คงความเป็นผู้นำอยู่เสมอ

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

เอไอเอสกำหนดให้การคิดค้นและผลิตนวัตกรรมออกสู่ตลาดเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน และกำหนดให้การสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Corporate Balanced Scorecard) โดยเราได้กำหนดขอบเขตของการสร้างนวัตกรรมเป็น 3 ส่วน ได้แก่ นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมผ่านโมเดลธุรกิจใหม่

นอกจากนี้ เรายังส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอแนวคิด นวัตกรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงผ่านการจัดโครงการแข่งขันด้านการสร้างนวัตกรรม Eureka Award โดยจัดให้มีคณะกรรมการพิจารณาตัดสิน เป็นรายไตรมาส เพื่อสามารถคัดเลือกและตัดสินความคิดนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงาน และส่วนที่มีผลต่อการยกระดับการให้บริการลูกค้าโดยตรง

โดย ในปี 2557 มีพนักงาน จำนวน 634 คน ส่งเข้าร่วมประกวดในโครงการ Eureka Award จำนวนทั้งสิ้น 311 โครงการ ซึ่งมีโครงการที่ผ่านการคัดเลือกและได้รับรางวัล 51 โครงการ จากความมุ่งมั่นสนับสนุน นวัตกรรมในองค์กรนี้ ทำให้ในรอบปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้พัฒนานวัตกรรม ในด้านต่างๆ ดังนี้





นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ

- AIS Mobile BPL บริการถ่ายทอดฟุตบอลพรีเมียร์ลีกสดบนโทรศัพท์มือถือผ่านแอปพลิเคชัน AIS On Air ครอบคลุมแมตช์ ตลอดฤดูกาล โดยมีการรายงานผลสด นาทีต่อนาที และอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขัน ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลการแข่งขันได้ทุกที่ทุกเวลา
- YOU! Mobile บริการโทรศัพท์มือถือออนไลน์แนวคิดใหม่ที่สร้างความยืดหยุ่นให้กับลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถปรับค่าบริการโทรศัพท์ และค่าบริการอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองผ่านบริการออนไลน์เต็มรูปแบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ใช้ช่องทางออนไลน์เป็นหลัก
- AIS Cloud Plus คือ แอปพลิเคชันสำหรับเก็บและแชร์ข้อมูลสำคัญต่างๆ ไว้ในพื้นที่ออนไลน์ ที่มีควมจุถึง 20 กิกะไบต์ เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า
- AIS Future Experience ที่ AIS Flagship Store เป็นโครงการร่วมระหว่างเอไอเอสและบริษัท SingTel ในการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยี Future Cube ซึ่งเป็นนวัตกรรมแรกของโลกที่แสดงถึงการสื่อสารในโลกอนาคต ผ่าน 3 เทคโนโลยีผสมผสานด้วยกัน



- AIS Payment Kiosk เป็นต้นแบบนวัตกรรมบริการให้บริการด้านการชำระเงินด้วยตนเองสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่เอไอเอส ช้อป โดยนอกจากลูกค้าจะสามารถชำระค่าบริการต่างๆ ของเอไอเอสได้แล้ว ยังสามารถชำระค่าบริการอื่นๆ นอกเหนือจากนั้น ได้มากกว่าการชำระเงินกับแคชเชียร์เซอร์วิสทั่วไป โดยลูกค้าสามารถชำระได้ทั้งเงินสดและผ่านบัตรเครดิต ทั้งนี้ AIS Payment Kiosk ยังสามารถรองรับการใช้งานใน 6 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซีย ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน และภาษาพม่าอีกด้วย

AIS Payment Kiosk

ในปี 2557 มีจำนวนผู้ใช้บริการ AIS Payment Kiosk อย่างต่อเนื่อง โดยอัตราส่วนของลูกค้าที่ย้ายจากการทำธุรกรรมผ่านแคชเชียร์มาที่ AIS Payment Kiosk คิดเป็นร้อยละ 75 มียอดธุรกรรมกว่า 235 ล้านบาทต่อเดือน และคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 77



นวัตกรรมด้านกระบวนการ

เราได้พัฒนาบริการ Free Self Service IVR * 1175 ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกและมีความสะดวกสบายในการใช้บริการต่างๆ ของเราได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง แทนการโทรศัพท์ติดต่อพนักงานเพียงทางเลือกเดียว โดยบริการที่ลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางนี้ ได้แก่ การเปลี่ยนแพ็คเกจการใช้งาน และการสมัครใช้บริการเสริม ซึ่งระบบมีความสามารถในการนำเสนอบริการตามข้อมูลการใช้งานของลูกค้าแต่ละท่าน

นวัตกรรมผ่านโมเดลธุรกิจใหม่

- AIS the StartUp คือ โครงการที่เปิดโอกาสในการนำเสนอแนวคิดทางธุรกิจใหม่ ผ่านรูปแบบการแข่งขัน ซึ่งผลงานที่ถูกต้องเลือกจะได้รับการพัฒนาเป็นสินค้าและบริการจริง โดยมีการแบ่งรายได้กันระหว่างเอไอเอสและเจ้าของแนวคิด

- mPay Rabbit เป็นนวัตกรรมที่เราร่วมมือกับลูกค้าเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือให้เป็นกระเป๋าตังค์ โดยลูกค้าสามารถใช้โทรศัพท์มือถือผ่านเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะสั้น (Near Field Communication หรือ NFC) ในการชำระเงิน เช่น ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า การชำระบัตรเครดิต หรือการชำระค่าอาหารตามร้านค้าที่ร่วมรายการ
- Beat Banking บริการธนาคารรูปแบบใหม่บนมือถือที่เราจับมือกับ ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ยกกระดับการทำธุรกรรมทางการเงินให้เกิดความสะดวกสบายมากขึ้น พร้อมด้วยสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมอื่นๆ เช่น บริการเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ดอกเบี้ย 0.5% ต่อปี มากกว่าออมทรัพย์ปกติ และจ่ายให้ทุกเดือน นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ โอนเงิน หรือถอนเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางแสดงผลการดำเนินงานทางด้านลูกค้า

รายละเอียด	หน่วย	2555	2556	2557
การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า				
• คะแนนความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ	คะแนน	-	3.54	3.54
• อัตราการร้องเรียนของลูกค้าในเรื่องการละเมิดของข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อเทียบกับจำนวนลูกค้าทั้งหมด	ร้อยละ	0.0009	0.0006	0.0010

หมายเหตุ: การประเมินคะแนนความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศเริ่มต้นตั้งแต่ปี 2556



พันธมิตรของเรา

“พันธมิตรของเรา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่ค้าขายกับเรา ผู้รับเหมา ตัวแทนจำหน่าย ร้านค้าปลีก หรือนักพัฒนาแอปพลิเคชันและคอนเทนต์ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส เราจึงยึดมั่นในหลักของการดำเนินธุรกิจแบบ Ecosystem มาโดยตลอด เพราะเราเชื่อว่าสิ่งนี้จะช่วยให้เราและพันธมิตรเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน”

เราจึงมีความยินดีอย่างยิ่งที่จะจับมือกับพันธมิตร และแบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ รวมทั้งคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ทางสินค้าและบริการร่วมกัน และมุ่งมั่นที่จะยกระดับการดำเนินงานของคู่ค้าของเราทั้งในเรื่องของการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถในการแข่งขัน และการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง สิ่งแวดล้อม และหลักสิทธิมนุษยชน ควบคู่ไปกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้แก่พนักงานของคู่ค้าเสมือนหนึ่งว่าเป็นคนของเอไอเอส อันจะทำให้พันธมิตรของเราเกิดความเข้าใจ เกิดการพัฒนา และสามารถเดินไปพร้อมกับเราท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างยั่งยืน

รูปแบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยง (Ecosystem) ซึ่งเป็นการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจ ใน 5 ด้าน



ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อเอไอเอส

1. การสร้างความพึงพอใจต่อพันธมิตร

ด้วยธุรกิจที่เป็นแต่เพียงผู้ให้บริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้พันธมิตรตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้บริษัทสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้ ดังนั้นการทำให้พันธมิตรเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการทำงานร่วมกับบริษัท มีความสำคัญยิ่งต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของเอไอเอส เพราะพันธมิตรเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญที่จะให้เราบรรลุเป้าประสงค์ในการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการที่ดีกับลูกค้า

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

1. มีนโยบายการแบ่งปันผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

เรากำหนดนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของการให้ผลตอบแทนแก่พันธมิตรแต่ละประเภท โดยมีการสื่อสารให้พันธมิตรรับทราบก่อนลงนามในสัญญาหรือทำธุรกิจร่วมกันทุกครั้ง

ในปี 2557 เราได้ทำการฝึกอบรมบุคลากรของพันธมิตรทั้งสิ้น 88 ชั่วโมงต่อคน โดยมีพนักงานของพันธมิตรเข้าร่วมทั้งหมด 9,289 ราย โดยในปี 2557 เราได้จัดหลักสูตร “Young Telewiz Management Program” ให้แก่ทายาทผู้รับสิทธิเทเลวิซ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจในด้านต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการสืบทอดกิจการเทเลวิซ ซึ่บได้แก่ การฝึกอบรมด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการลูกค้า ด้านบัญชีและการเงิน ด้านเทคโนโลยี และไอที และด้านการบริหารบุคลากร



2. เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่พันธมิตร เราให้การสนับสนุนเรื่องการพัฒนาทักษะและความสามารถให้แก่พนักงานของพันธมิตร โดยเฉพาะพนักงานของเทเลวิซ ซ็อบ และตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้พนักงานของคู่ค้ามีศักยภาพเทียบเท่ากับพนักงานของเรา โดยในส่วนของเทเลวิซ ซ็อบ ซึ่งเป็นพันธมิตรหลัก เรายังได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมการบริหารงานด้านการออกแพ็คเกจ และบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละราย หรือ Service Fulfillment (SFF) สำหรับพนักงานเทเลวิซ ทั่วประเทศ ตลอดจนหลักสูตรความรู้ขั้นพื้นฐาน ที่จะช่วยให้พนักงานของเทเลวิซ ซ็อบ สามารถรับรายการสั่งซื้อ แอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว และครอบคลุมถึงการมีความทักษะตามที่เรากำหนด โดยได้ใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า Service Quality for Telewiz (SQT) มาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ในการดำเนินงาน ซึ่งเทเลวิซ ซ็อบ แต่ละสาขา จะต้อง มีคะแนน SQT ไม่น้อยกว่า 60 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และต้องมีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 75 คะแนน โดยในปีที่ผ่านมาผล SQT สำหรับการประเมินการพัฒนา เทเลวิซ ซ็อบ พบว่า ปี 2557 มี เทเลวิซ ซ็อบ ผ่าน มาตรฐาน SQT ในอัตราที่เพิ่มขึ้นจาก 79 เป็น 81 ทั้งนี้ เรามีเป้าหมายในการพัฒนา เทเลวิซ ซ็อบ ให้มีมาตรฐาน เทียบเท่ากับสำนักงานบริการเอไอเอส

นอกจากนี้ เราได้ดำเนินโครงการต่างๆ ให้กับพันธมิตร ทางธุรกิจรายอื่นๆ โดยจัดให้มีการประชุมใหญ่เป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ การจัดอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐาน อาทิ หลักสูตรทักษะ ความสามารถทางสังคมที่เสริมความสามารถในการขาย หลักสูตรการใช้งานอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน (Internet Protocol) รวมทั้งพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการทำงาน หรือการให้บริการของตัวแทนค้าปลีกรายย่อยที่มีความสามารถ ขึ้นมาเป็น AIS 3G Service Point เพื่อให้ลูกค้าของเรา สามารถใช้บริการได้ครบวงจรในลักษณะ One Stop Shop อย่างสะดวกสบาย

พิกับห้องๆ ที่ร้านจะเน้นความเป็นกันเองกับลูกค้าเสมือนญาติมิตร คอยแนะนำโปรโมชันเสริม ที่เหมาะสมกับการใช้งาน และความต้องการของลูกค้าแต่ละคน หลังจากที่เราเป็นตัวแทน 3G Service Point แล้ว ก็ทำให้มีการบริการที่ครอบคลุมมากขึ้น เช่น การเปลี่ยนซิม การจดทะเบียนรายเดือน รวมถึงการย้ายค่าย ซึ่งตรงนี้ที่คิดว่าเป็นการสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า และสร้างรายได้อีกทางหนึ่งให้กับพี่ด้วยค่ะ นอกจากนี้ยังมีเพิ่มเทคนิคช่วยดึงดูดลูกค้า เช่นการเปิดวิดีโอ หรือโฆษณาต่างๆ ของเอไอเอส เช่นล่าสุดเดือนสิงหาคม พี่ก็เปิดโฆษณาของ 3G Service Point ตัวใหม่ให้ลูกค้าได้รับชมด้วย ซึ่งที่คิดว่าเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศให้ร้านของพี่ดูน่าเข้ามาใช้บริการมากขึ้นค่ะ



คุณสุษี หนัดหาบ

เจ้าของร้านหอมมือถือ
เทพา สงขลา

3. สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่จะเติบโตไปพร้อมกัน เราเริ่มโครงการ AIS the StartUp มาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อสนับสนุนนักพัฒนาคอนเทนต์และแอปพลิเคชัน โดยเราคัดเลือกผู้ประกอบการใหม่ (StartUp) ที่สอดคล้องกับนโยบายการทำธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์ดิจิทัลของเอไอเอส และส่งเสริมผู้ประกอบการที่ได้รับการคัดเลือกให้สามารถเข้าสู่การทำธุรกิจได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งให้ความรู้ทางธุรกิจต่อผู้ประกอบการใหม่เพื่อเป็นการผลักดันให้ผู้ประกอบการใหม่เหล่านี้สามารถมองเห็นถึงแนวทางใหม่ๆ ในการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ดิจิทัล การค้นหาตลาดใหม่ๆ รวมถึงเกิดแนวคิดที่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้นแบบของตนให้สามารถทำตลาดได้จริง โดยเรามีการประสานความร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เช่น ซัมซุง หรือกลุ่มสิงคโปร์เทเลคอมมิวนิเคชัน (SingTel) ในการร่วมกันให้ความรู้ต่อผู้ประกอบการใหม่ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการมองเห็นความต้องการและพัฒนาการทางธุรกิจของอุตสาหกรรมบริการดิจิทัล ทั้งในประเทศไทยและในภาคพื้นฐานเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ไปจนถึงภาพรวมของธุรกิจทั่วโลก

4. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี เราจัดให้มีแบบสอบถามความพึงพอใจของคู่ค้า (Dealer Satisfaction Survey) เป็นประจำทุกปี ครอบคลุมถึง เทเลวิซ ซุป และตัวแทนจำหน่ายรายย่อย โดยเป้าหมายหลักคือทำให้คู่ค้าเกิดความพึงพอใจในคู่ค้ามากขึ้น และสามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมกับเรา

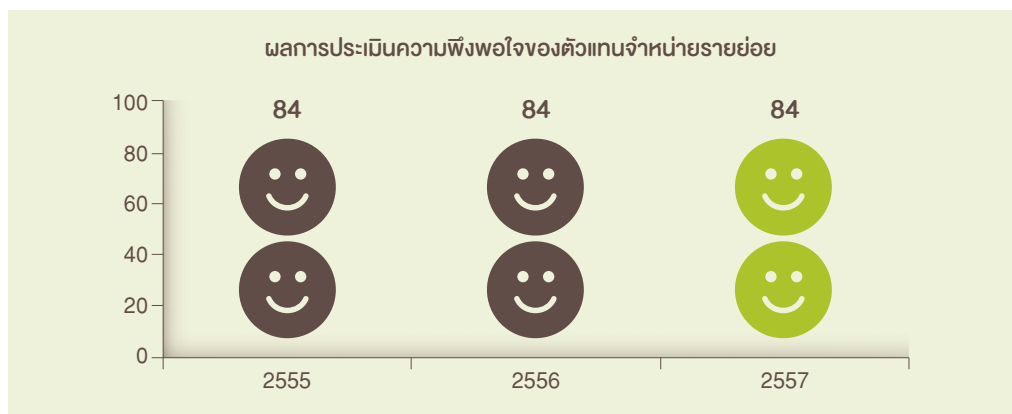


คุณปริธธา สีลพนัง

รองกรรมการผู้อำนวยการ
สายงานการตลาด

ประเทศไทยเต็มไปด้วยนักพัฒนา และผู้ประกอบการคนรุ่นใหม่ ที่มีความคิดสร้างสรรค์และความกล้าที่จะเริ่มต้นและลองทำสิ่งใหม่ๆ โครงการ StartUp ถือเป็นอีกแรงผลักดันสำคัญในการปลุกกระแส และเปิดเวทีให้คนเหล่านี้ได้แสดงไอเดียและความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อประเทศไทยก้าวสู่ยุค 3G อย่างเต็มรูปแบบ เกิดความต้องการใช้งานดาต้า และแอปพลิเคชันของผู้ใช้มือถืออีกจำนวนมหาศาล จึงเป็นการสร้างโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจให้กับกลุ่มนักพัฒนาได้อย่างไรขีดจำกัด เอไอเอสจึงขอเป็นกำลังสำคัญในการส่งเสริมกลุ่ม Tech StartUp ของไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แผนการสนับสนุนที่มีผู้ได้รับคัดเลือกให้เป็นพันธมิตรกับทาง เอไอเอส คือ การบ่มเพาะพัฒนาผลิตภัณฑ์ และวางแผนทางธุรกิจการตลาด เพื่อ Scale to Market ออกสู่ตลาดจริงภายในเวลา 3-6 เดือน เอไอเอสเปิดกว้างและพร้อมให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ StartUp รายใหม่ๆ ตลอดเวลา ผู้ประกอบการทุกรายสามารถนำผลิตภัณฑ์เข้ามาพัฒนาต่อยอดร่วมกับเรา เพื่อก้าวสู่การเป็นพาร์ทเนอร์ร่วมทำธุรกิจกับเอไอเอสได้ในอนาคต



2. การแข่งขันที่เป็นธรรม

พฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมซึ่งหมายความว่า รวมถึง การตกลงร่วมกันกำหนดราคาประมูล (การฮั้วประมูล การกีดกันทางการค้า และการผูกขาดกับพันธมิตร รายใดรายหนึ่ง เป็นเรื่องที่น่าอึดใจจากภาครัฐจะให้ความสนใจแล้ว พันธมิตรของเรายังให้ความสนใจและคาดหวังว่า เอไอเอสจะไม่มีการดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นเราจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อแสดงให้เห็นว่าเรามีความจริงใจ และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรทุกราย และพร้อมที่จะเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

เรามีนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจ และนโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อที่ส่งเสริมให้ทั้งพนักงานและพันธมิตรร่วมกันนำไปปฏิบัติตาม โดยมีขั้นตอนการตกลงราคา การเปรียบเทียบราคา และการประกวดราคาตามมาตรฐานสากล ในกรณีที่สินค้าหรือบริการที่จัดซื้อ มีมูลค่าสูง เราได้กำหนดให้ต้องมีการจัดคณะกรรมการจัดซื้อและตรวจสอบสินค้าซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในสายงานต่างๆ เช่น สายงานบัญชี สายงานการเงิน สายงานจัดซื้อ ฯลฯ เพื่อทำการคัดเลือกและพิจารณาความเหมาะสมของราคา สินค้าและ/หรือบริการที่มีมูลค่าสูง โดยเทียบกับคุณภาพ

และประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับ รวมถึงมีการนำประเด็นด้านพฤติกรรมที่สื่อไปในทางทุจริตหรือฮั้วประมูล การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิมนุษยชน และประเด็นเรื่องสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้ามาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการจัดซื้อจัดจ้างด้วย และสำหรับการจัดซื้อสินค้าและ/หรือบริการจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับเอไอเอส เราได้ยึดหลักการมาภิบาลโดยพิจารณาถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทและเงื่อนไขทางการค้าที่เสมือนกับเป็นการทำรายการกับบุคคลภายนอกเป็นสำคัญ (Arm's Length Basis) โดยคณะกรรมการบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการทำรายการระหว่างกันมาตั้งแต่ปี 2547 เพื่อเป็นหลักปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ และได้กำหนดว่าผู้ขายจะต้องไม่เป็นเครือญาติกับพนักงาน รวมถึงผู้ขายต้องไม่เป็นอดีตพนักงานของบริษัท ซึ่งลาออกไปไม่ถึง 1 ปี

นอกจากนี้ เรายังมีนโยบายการจัดซื้อที่ไม่สนับสนุนการฮั้วประมูล หรือการกักตุนสินค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรของเราทุกราย และผลักดันให้มีการสร้างความร่วมมือระหว่างบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันกับภาครัฐเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม

ตารางแสดงผลการดำเนินงานด้านพันธมิตร

ข้อมูลเชิงตัวเลว	หน่วย	2555	2556	2557
การสร้าง ความพึงพอใจต่อพันธมิตร - เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่พันธมิตร				
• จำนวนพนักงานของพันธมิตรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ	คน	8,738	9,210	9,289
• ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานของพันธมิตรทั้งหมด	ล้านบาท	2.5	4.2	3.0



พนักงานของเรา

“สำหรับเอไอเอส พนักงานคือบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยขับเคลื่อนให้บริษัทประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน”

เราจึงมุ่งมั่นสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม การพัฒนาความรู้ความสามารถ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนและนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อเอไอเอส

1. การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับเอไอเอส

ความผูกพันของพนักงานสะท้อนให้เห็นผ่านทางประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งอัตราการลาออกและต้นทุนในเรื่องการบริหารงานบุคคลากร ดังนั้น ที่เอไอเอส เราจึงมุ่งมั่นในการรักษาบุคลากรทุกๆ คน ผ่านการดำเนินนโยบาย กิจกรรม และโครงการต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุข เกิดความผูกพัน และรักที่จะช่วยกันนำพาเอไอเอสไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

- การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นธรรม และตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานแต่ละกลุ่ม โดยเราใช้นโยบาย 3Ps ในการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงาน ซึ่งได้แก่

Pay for Position	: การให้ค่าตอบแทนตามหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานของตน
Pay for Person	: การให้ค่าตอบแทนโดยการประเมินทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล
Pay for Performance	: การให้ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานทั้งรายบุคคลและรูปแบบทีม

ทั้งนี้ ในการบริหารผลตอบแทนของพนักงาน และการจัดสวัสดิการต่างๆ จะมีการพิจารณาให้ครอบคลุมถึงความหลากหลายทางเพศ อายุ ลักษณะการทำงาน และรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันของพนักงาน เช่น การจัดให้มีแผนประกันสุขภาพทางเลือกถึง 3 รูปแบบ เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกสิ่งที่เหมาะกับวิถีชีวิตของตนเองมากที่สุด การจัดให้มีศูนย์ออกกำลังกาย และห้องคาราโอเกะเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่แข็งแรงทั้งทางกายและทางใจ หรือการจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันในอนาคตแก่พนักงาน ฯลฯ



“กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานเอไอเอส”

มีการบริหารจัดการโดยบริษัทจัดการกองทุนภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยพนักงานประจำสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ด้วยความสมัครใจ โดยเราและพนักงานจะร่วมสมทบเงินเข้ากองทุนฯ ในอัตราที่เท่ากันซึ่งอยู่ในช่วงระหว่างอัตราร้อยละ 3 ถึง ร้อยละ 7 ของเงินเดือนของพนักงาน โดยที่เงินสมทบจากบริษัทจะกำหนดตามอายุงานของพนักงาน ซึ่งสูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 7 ของเงินเดือน สำหรับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป

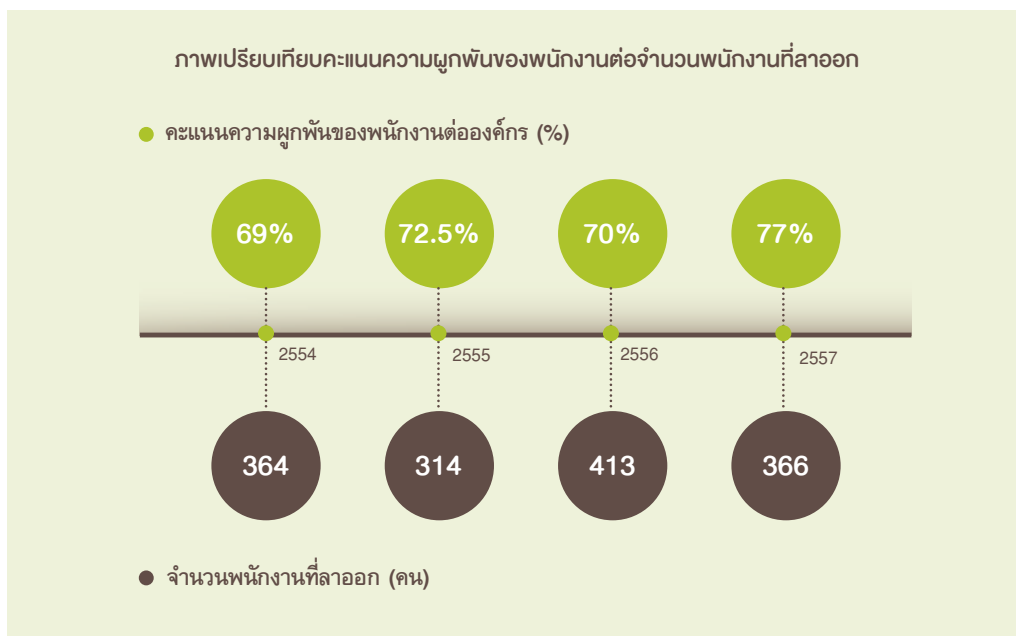
- การสื่อสารเรื่องสำคัญให้พนักงานรับทราบอย่างตรงไปตรงมาและภายในเวลาที่เหมาะสม โดยเรากำหนดให้มีนโยบายในการสื่อสารกลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินงาน เป้าหมายบริษัท และเหตุการณ์สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทและ/หรือพนักงาน ผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาของแต่ละสายงาน อินทราเน็ต เสียงตามสาย หรือการจัดฟอรัม และรายการ CEO Talk เป็นต้น โดยการสื่อสารนั้นได้กระทำภายในเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานรับทราบและสามารถปรับตัวได้ทันต่อ

ทุกการเปลี่ยนแปลง นอกจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานปกติแล้ว เรายังได้สื่อสารให้พนักงานรับทราบและตระหนักถึงเรื่องสิทธิของพนักงานตามกฎหมาย การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและประมวลจริยธรรมธุรกิจตั้งแต่วันที่พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานกับบริษัท

- การจัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของพนักงาน ผ่านทางผู้บังคับบัญชาของแต่ละสายงาน เว็บไซต์ หรือระบบ Nokweed เป็นต้น โดยทุกข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของพนักงานจะถูกนำไปพิจารณาผ่านกระบวนการที่เหมาะสมของบริษัท รวมทั้งนำเสนอผู้บริหารและ/หรือ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

- การกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และไม่กดดันมากเกินไป

และด้วยความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่งผลให้คะแนนความผูกพันของพนักงานในปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 77 ซึ่งเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 70 ในปีที่ผ่านมา และสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 73 และยังได้รับเลือกให้เป็นหนึ่งใน 5 บริษัท ที่บุคคลภายนอกยกย่องร่วมงานด้วยมากที่สุด (The Most Admired Company to Work for in Thailand)



คุณวิศรุต พิศาล

ตำแหน่ง: Switching N/W Planning & Operation Manager

อายุงาน: 20 ปี 7 เดือน

ผมรู้สึกว่าเป็นองค์กรที่มีความเป็นกันเอง แรกๆที่มาเริ่มงานก็คนไม่เยอะ เราก็อยู่กัน เป็นทีเป็นห้อง เป็นครอบครัว ซึ่งเชื่อว่าเป็นจุดแข็งของเอไอเอส ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันก็ยังคงมีอยู่ ผมยังรู้สึกอย่างนั้น ผมเชื่อว่า เอไอเอสน่าจะเป็นสถาบันที่มีความยั่งยืนบริษัทหนึ่ง รวมถึงยังเป็นบริษัทที่ทำงานอย่างมืออาชีพ ต้องยอมรับว่า พี่ๆ น้องๆ ที่นี้ทุกคนทำงานอย่างมืออาชีพมากๆ เมื่อถึงเวลาที่ต้องเผชิญปัญหาต่างๆ พวกเขาสามารถร่วมกันผ่านอุปสรรคไปได้ในทุกๆ ครั้ง ซึ่งเป็นอีกจุดแข็งของคนในองค์กร

ผมมองว่า เอไอเอสเป็นองค์กรที่ทีมงานที่ท้าทายและให้โอกาสอยู่เสมอ ผมอยู่ตั้งแต่ NMT มา GSM จนมาถึง 3G รวมทั้ง LTE ที่กำลังจะเกิดขึ้น ซึ่งปัจจุบันก็ยังมีโจทย์ที่ท้าทายให้ทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจ และร่วมกันฟันฝ่า เพื่อให้องค์กรมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต และเมื่อวันหนึ่งองค์กรเติบโต ผมเคยได้ยินแนวคิดที่ว่า วันหนึ่งที่เราไม่ได้ทำงานที่นี้ เราก็ยังอยากให้อุปกรณ์ของเราเข้ามาสานต่อเป็น Generation รุ่นต่อไป ไปที่ร่วมสานต่อองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต



2. การพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงาน

ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการใช้งานบริการข้อมูลผ่านมือถือเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เราจำเป็นต้องเร่งเสริมสร้างและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงานในทุกๆระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และวิธีการทำงานแบบสู้เพื่อชัยชนะ และมีศักยภาพพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง อันจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานประสบความสำเร็จและมีความสุขในการทำงาน รวมทั้งช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรด้วย

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

- จัดทำนโยบายการพัฒนาพนักงานและให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เอไอเอส มุ่งมั่นเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และเป้าหมายของธุรกิจ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนายั่งยืน โดยมีวัฒนธรรมการทำงานอย่างมืออาชีพ เรายืนหยัดในคำสัญญาที่มีต่อพนักงาน “เอไอเอสพร้อมให้คุณและเราเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน” และพร้อมส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน

ได้สร้างสรรค์ผลงานเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณค่า สู้ลูกค้า ตลอดจนร่วมสร้างความรักความผูกพันระหว่างพนักงานและบริษัท ภายใต้หลักการองค์กรเพื่อการเรียนรู้ จึงทำให้เอไอเอสเป็นองค์กรที่ “ใช่” สำหรับพนักงานทุกคน

เอไอเอส ส่งเสริมและสนับสนุน กระบวนการเรียนรู้ เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ให้พนักงานได้มีชีวิต การทำงานที่มีคุณภาพ โดยกำหนดนโยบายการพัฒนาพนักงานด้วยหลักการ พัฒนาบุคลากรแบบองค์รวม คือ Learn to Know, Learn to Do, Learn to Be และ Learn to Live Together เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ ที่พร้อมต่อการเติบโตก้าวหน้า ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง พร้อมแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคมในยุคดิจิทัล

Learn to Know
Learn to Do
Learn to Be
Learn to Live Together

โดยเร่งเสริมสร้างและพัฒนา New Abilities ให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร และผลักดันให้เกิด Fighting Spirit เพื่อให้สามารถเข้าสู่การแข่งขันด้วยรูปแบบการสู้เพื่อชัยชนะ ผ่านวิธีการทำงานด้วยความร่วมมือ Care and Share ทั้งในส่วนของความรู้ ข้อมูล ตลอดจนความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ความแตกต่างของลักษณะงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายทางธุรกิจร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถนำเสนอ Product และ Service ที่ทันสมัย และหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้สามารถเลือกใช้งานได้ตรงตามความต้องการ เป็นโอกาสที่จะเพิ่มฐานลูกค้าและสามารถสู้กับคู่แข่งได้ โดย

- จัดทำแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถที่สอดคล้องกับศักยภาพและเป้าหมายความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Career Aspiration) ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงาน และโครงการต่างๆ มีการจัดทำเส้นทางและความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เอื้อต่อการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง และพัฒนากลุ่มพนักงาน ผู้มีศักยภาพสูง เพื่อให้เกิดการสานต่อในการปฏิบัติตามพันธกิจของบริษัท
- ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบ่งปันความรู้ ผ่านช่องทางและวิธีการเรียนรู้แบบต่างๆ ที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย มีประสิทธิผล อาทิ Knowledge Management Portal ในอินเทอร์เน็ต

ของบริษัท และการสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อให้พนักงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการนำความรู้ไปปรับใช้ในเชิงบูรณาการ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาผู้อื่น พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร

- มุ่งมั่นในการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เราเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งเปิดกว้างให้พนักงานสามารถโอนย้ายสายงานเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองได้ตามความเหมาะสม โดยจัดให้มีงาน Career Next Day ประจำปี และการประกาศเปิดรับสมัครผ่านทางอินเทอร์เน็ตของบริษัท
- ใช้ระบบการบริหารผลงานที่เป็นธรรม และใช้รูปแบบการประเมินผลงานที่ทันสมัยและหลากหลาย โดยเรากำหนดให้หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานร่วมกัน และช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ตลอดจนกำหนดให้หัวหน้างานต้องแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ (Performance Feedback) โดยพนักงานจะได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของตนด้วย



- จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบ่งปันความรู้ที่ให้ผู้รู้ด้วยช่องทางและวิธีการเรียนรู้แบบต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ อาทิ Knowledge Management Portal ในอินทราเน็ตของบริษัท และการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดค่านิยมเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และสามารถปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันได้

เรายังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะทางด้านภาษา ให้กับพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับยกระดับการให้บริการ รองรับการขายตัวทางธุรกิจ และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต เราจึงจัดให้มี English Language Development Center โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะให้กับพนักงานที่ดูแลลูกค้าโดยตรง โดยเราได้จัดการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน

ทุกสาขา ทั่วประเทศกว่า 60 แห่ง และพนักงานคอลเซ็นเตอร์ ส่งผลให้ลูกค้าต่างชาติมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 66 เป็นร้อยละ 85 โดยเรามองเห็นว่าการพัฒนาทักษะทางภาษานี้นอกจากจะช่วยพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นการช่วยให้พนักงานสามารถนำไปต่อยอดเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต และการสร้างความสำเร็จอื่นๆ ในอนาคตของตัวพนักงานเองด้วย

นอกจากการจัดหลักสูตรภายในบริษัทเองแล้ว เรายังสนับสนุนให้พนักงานเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนซึ่งจัดขึ้นโดยสถาบันหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศด้วย โดยในปี 2557 เราได้ดำเนินโครงการฝึกอบรมที่หลากหลายเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานของเราได้รับการฝึกอบรมเฉลี่ย 431 ชั่วโมงต่อคน คิดเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 110,573,835 บาท

คุณอิสระ เดชะโกศยะ

Executive Vice President - Solutions

ในธุรกิจโทรคมนาคมที่มีการเปลี่ยนเทคโนโลยี รวดเร็ว และการแข่งขันสูงนี้ เอไอเอสปรับให้การบริหารจัดการเป็นแบบโครงข่าย กระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้นำหน่วยทุกระดับชั้น โดยอาศัยความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม เพราะความเข้าใจถึงปัญหาและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอยู่ที่พนักงานทุกๆ คน

พนักงานทุกคนเข้าใจว่า ตนเป็นเพียงจักรเล็กๆ ที่สำคัญและประกอบกันขึ้นเป็นความสำเร็จ ทั้งนี้ เรามีการสื่อสาร วิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายของบริษัท ให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน ท่วงถึง และส่งมอบเป้าหมายรายหน่วยงาน กระจายถึงระดับพนักงาน เพื่อให้เห็นว่าทุกคนล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการวัดผลประกอบการ Company Balance Scorecard ซึ่งเป็นเป้าหมายร่วม ซึ่งหากบริษัทเจริญรุ่งเรือง พนักงานก็จะได้รับผลตอบแทนดี



3. การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

ในปี 2557 ที่ผ่านมา นอกจากการพัฒนาหลักสูตรที่ช่วยให้พนักงานสามารถเติบโตในสายอาชีพแล้ว เรายังเล็งเห็นความสำคัญของการปลูกฝังให้พนักงานเป็นคนดีของสังคมและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยภายใต้การนำของคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ พนักงานของเราจะได้รับทราบประมวลจริยธรรมธุรกิจ และวิธีการปฏิบัติตามผ่านสื่อช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางอินทราเน็ต และบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามลิฟท์โดยสาร และอาคารสำนักงาน รวมทั้งการจัดกิจกรรม “คิดถึงจริยธรรม” เพื่อเชิญชวนให้พนักงานเข้ารับฟัง และ เห็นถึงความสำคัญของการเป็นคนดีขององค์กร โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากบริษัทจดทะเบียนชั้นนำที่ประสบความสำเร็จในการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมาช่วยถ่ายทอดประสบการณ์ นอกจากนี้คณะกรรมการจริยธรรมยังได้จัดให้ช่องทางการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการละเมิดประมวลจริยธรรมธุรกิจหรือการทำทุจริตผ่าน Nokweed Hotline ซึ่งเป็นช่องทางลับ (Whistle Blower Channel) ของบริษัท โดยผู้แจ้งจะได้รับ การคุ้มครองตามนโยบายการให้ข้อมูล การกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล ซึ่งท่านสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก <http://investor.ais.co.th> และผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความยุติธรรมเพื่อได้แย้งในขั้นตอนของการสอบสวน โดยคณะกรรมการชุดพิเศษที่ตั้งขึ้นจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล และคณะกรรมการจริยธรรม โดยกระบวนการสอบสวนนั้น ท้ายที่สุดแล้ว จะต้องถูกเข้าไปนำเสนอให้แค่คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทรับทราบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับนัยสำคัญและผลกระทบของเรื่องที่เกิดขึ้น

เอไอเอสได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2556 เพื่อแสดงเจตนาสนับสนุนแนวร่วมในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกประเภท และ ในปี 2557 มีพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมด้านจริยธรรมทั้งสิ้น 6,015 ราย เพิ่มขึ้นจาก 200 ราย ในปี 2556 (ปีแรกที่เริ่มทำการฝึกอบรม)

เรายังได้ออกหนังสือถึงคู่ค้าทุกรายเรื่องแนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรมธุรกิจของเอไอเอสและบริษัทในเครือ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงแนวทางที่ถูกต้องในการทำธุรกิจร่วมกับเรา รวมทั้งสร้างให้คู่ค้าเกิดความรู้สึกร่วมร่วมกับเอไอเอสในการร่วมมือกันเพื่อต่อต้านและป้องกันการทุจริต คอร์รัปชัน และการรับสินบน

4. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

เราเชื่อว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีอาชีวอนามัยอย่างเพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลรวมทั้งเกิดความสุขในการทำงานกับเรา ในทางตรงกันข้ามหากเกิดข้อบกพร่องในการดำเนินงาน เรื่องดังกล่าว นอกจากจะส่งผลกระทบต่อพนักงานและ/หรือครอบครัว พนักงานต้องประสบกับสภาวะยากลำบากในการดำรงชีวิต ยังส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย เราจึงไม่อาจยอมรับได้หากเราประสบความสำเร็จ แต่มีพนักงานของเรากลับมีสุขภาพที่ไม่ดีหรือได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

เราจัดให้มีนโยบายและระบบบริหารจัดการเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด และได้แต่งตั้งให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เป็นผู้ดูแลให้ทั้งตัวเอไอเอสเองและพนักงานมีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉินให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้จากหน่วยงานภาครัฐ และกำหนดเป็นหลักสูตรบังคับ นอกจากนี้ เรายังจัดหาแพทย์เฉพาะทาง และพยาบาลวิชาชีพมาประจำสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการจัดเตรียมห้องพยาบาล ห้องกายภาพบำบัด ยารักษาโรค และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นไว้เพื่อรองรับด้วย



คือ อัตราการเสียชีวิตของพนักงานในปี 2557 จากการดำเนินงาน

5. สิทธิมนุษยชน

การละเมิดสิทธิมนุษยชนถือเป็นเรื่องราวแรงที่ส่งผลกระทบต่อสังคมไทยโดยรวม เราในฐานะที่เป็นพลเมืองของสังคม จึงยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล โดยได้ปฏิบัติตามพันธกิจด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ยึดหลักการเคารพในสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชนของพนักงาน สอดคล้องตามมาตรฐานของกฎหมายแรงงาน โดยมีนโยบายเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนระบุอยู่ในประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัท และกำหนดให้ระเบียบบริหารงานบุคคลของบริษัทต้องสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

- กำหนดให้เรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นสิ่งที่พนักงานและคู่ค้าต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยได้ระบุประเด็นเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้เป็นหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประมวลจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และนโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อ ซึ่งได้มีการสื่อสารให้ทั้งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ลงนามรับทราบและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดให้ระเบียบบริหารงานบุคคลของบริษัทต้องสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

ต้องไม่จัดซื้อสินค้าหรือบริการที่ผิดกฎหมาย ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งต้องไม่จัดซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ขายที่มีประวัติการทุจริต หรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตและการจ่ายสินบน

ที่มา: นโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อ ข้อ 3.5

สำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมา เราได้กำหนดเป็นเงื่อนไขในการจัดทำร่างข้อเสนอ (Request for Proposal - RFP) หรือข้อกำหนดของคู่ค้า (Term of Reference - TOR) ที่ส่งให้กับคู่ค้าหรือผู้รับเหมาทราบว่าเราไม่ยอมรับการใช้แรงงานที่มีลักษณะละเมิดสิทธิมนุษยชน ไม่ว่าจะเป็น

การบังคับใช้แรงงาน หรือการใช้แรงงานเด็ก นอกจากนี้ยังระบุข้อความดังกล่าวให้เป็นมาตรฐานในสัญญาว่าจ้างประเภทต่างๆ ซึ่งคู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามได้ โดยเรามีการกำกับดูแลมิให้เกิดการบังคับใช้แรงงาน หรือการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับในระหว่างที่ปฏิบัติงานตามสัญญาว่าจ้าง

โดยส่วนงานกฎหมายจะทำหน้าที่ในการติดตามข่าวของคู่ค้าผ่านทางสื่อต่างๆ และสำหรับผู้รับเหมาช่วง จะมีการตรวจหนังสือรับรองผลงาน (Provisional Acceptance Test) นอกจากนี้ เรายังมีมาตรการสุ่มตรวจโรงงานของคู่ค้าก่อนที่จะจัดซื้อจัดจ้าง และมีการสุ่มตรวจสถานปฏิบัติงานเพื่อเป็นการป้องกันในเบื้องต้นไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น โดยในกรณีที่ เราตรวจสอบพบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ส่วนงานกฎหมายจะออกหนังสือแจ้งเตือน และใส่ชื่อคู่ค้ารายนั้นในบัญชีดำ จนกว่าจะดำเนินการซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนอีกต่อไปหากคู่ค้ารายนั้นไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้จะเป็นเหตุให้เราสามารถเรียกเงินค่าปรับแล้ว ยังอาจเป็นเหตุในการยกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ผลการบริหารจัดการเรื่องสิทธิมนุษยชนของเอไอเอส ในปี 2557

- จำนวนข้อพิพาทและค่าปรับที่ต้องจ่ายเกี่ยวกับเรื่อง การละเมิดสิทธิมนุษยชน = 0
- จำนวนข่าวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องละเมิดสิทธิมนุษยชน = 0

- เปิดกว้างให้ผู้บกพร่องทางร่างกายเข้ามาร่วมงานกับเอไอเอส โดยเราได้จับมือกับมูลนิธิพระมหาไถ่เปิดศูนย์คอลเซ็นเตอร์เพื่อผู้พิการมาตั้งแต่ปี 2550 และได้ดำเนินการพัฒนาโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะช่วยให้เราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้พิการได้แล้ว เรายังสามารถจัดประกายให้กลุ่มคนเหล่านี้เห็นว่าตนเองมีสิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกับคนปกติ ในปีนี้ เราได้ขยาย

ศูนย์คอลล์เซ็นเตอร์แต่ผู้พิการ จ.หนองคาย ที่ร่วมมือกับโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่ หนองคาย จัดตั้งขึ้น โดยมีจำนวนพนักงานเบื้องต้น 9 คน ถือเป็นแห่งที่ 5 และจะเปิดอีก 5 แห่งในปี 58 ด้วยงบประมาณแห่งละ 1 ล้านบาท ในการจัดหาอุปกรณ์ที่ผู้พิการทางร่างกายต้องใช้งาน อาทิ ติดตั้งโครงข่ายออนไลน์, นำเทคโนโลยีจับความเคลื่อนไหวที่คีย์บอร์ดหรือสิ่งที่แสดงผลบนหน้าจอ และเปลี่ยนเป็นเสียงพูด ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับโปรแกรมตาพิพม์ของสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัย และพัฒนา ซึ่งผลจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ผลอย่างดียิ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพงานบริการสำหรับลูกค้า และการได้สร้างโอกาสทางอาชีพสำหรับผู้พิการ ทั้งนี้ในปัจจุบันเรามีพนักงานผู้พิการกว่า 77 คน ซึ่งเป็นผู้บกพร่องทั้งเรื่องการเดิน การได้ยิน และทางด้านสายตา



คุณสมชัย เลิศสุภกิจค์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในปี 2557 เราได้เปิด "เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ เพื่อสนับสนุนศักยภาพผู้พิการ" แห่งที่ 5 ที่ จ.หนองคาย เนื่องจากเห็นศักยภาพของผู้พิการที่มีทั้งความสามารถและจิตบริการ ซึ่งการดำเนินงานนี้ เราเริ่มมาตั้งแต่ปี 2550 โดยเริ่มแรก เราได้จับมือกับมูลนิธิช่วยคนตาบอดฯ และในปีถัดมาก็มีการร่วมมือกับมูลนิธิพระมหาไถ่ โดยเอไอเอสเป็นผู้จัดรูปแบบงานที่เหมาะสมกับลักษณะความพิการ, การตกแต่งสถานที่-อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการทำงาน รวมไปถึงนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ผลอย่างดียิ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพงานบริการสำหรับลูกค้า และการได้สร้างโอกาสทางอาชีพสำหรับผู้พิการ

ตารางแสดงผลการดำเนินงานทางด้านพนักงาน

รายละเอียด	หน่วย	2555	2556	2557
ความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และความหลากหลายในการจ้างงาน				
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	9,525	10,338	10,986
จำแนกตามเพศ				
• ชาย	คน	3,838	4,183	4,436
• หญิง	คน	5,687	6,155	6,553
สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงต่อเพศชายจำแนกตามระดับ				
• พนักงานทั่วไป	ร้อยละ	64:36	63:37	76:24
• พนักงานระดับ Specialist	ร้อยละ	51:49	51:49	52:48
• พนักงานระดับผู้จัดการ	ร้อยละ	45:55	45:55	48:52
• พนักงานระดับผู้บริหาร	ร้อยละ	31:69	32:68	32:68
• กรรมการ	ร้อยละ	10:90	20:80	18:82

รายละเอียด	หน่วย	2555	2556	2557
จำแนกตามอายุ				
• 50 ปี ขึ้นไป	คน	181	200	232
• 30 - 50 ปี	คน	4,679	5,012	5,335
• น้อยกว่า 30 ปี	คน	1,508	1,644	1,822
สัดส่วนของพนักงานประจำ ต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	67	66	67
จำนวนพนักงานที่ถูกรับเข้ามาใหม่ (New Hired)	คน	676	860	973
สัดส่วนของพนักงานที่ถูกรับเข้ามาใหม่ ต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	11	13	13.5
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	314	413	366
สัดส่วนของพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ ต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	5	6	5.1
การพัฒนาบุคลากร				
การประเมินผลงาน (Performance Review) เช่น 360	ร้อยละ	100	100	100
จำนวนการชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานทั้งหมด	ชั่วโมง	1,232,336	971,267	1,257,864
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน	470	379	431
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	บาท	120,479,531	127,278,341	110,573,835
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย				
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน เรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	ชั่วโมง	-	144	504
สัดส่วนของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม เทียบกับจำนวนพนักงานที่เข้าร่วม	ร้อยละ	-	32	13
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน	คน	0	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน	คน	0	0	6

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนพนักงานข้างต้น ไม่รวมรวมพนักงานรายวัน



สิ่งแวดล้อมของเรา

“การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนถือเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนของเรา โดยหนึ่งในคำมั่นสัญญาที่เราให้ไว้ คือ เราจะขอเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการที่สะดวกต่อการใช้งานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของเรา”

ในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายครอบคลุมและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามากที่สุด เอไอเอสตระหนักถึงผลกระทบทั้งเชิงลบและเชิงบวกจากการดำเนินงานของเรามีต่อสิ่งแวดล้อม เราเชื่อว่า หากมีการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอ เราจะสามารถช่วยลดผลกระทบเชิงลบได้

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อเอไอเอส

1. สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

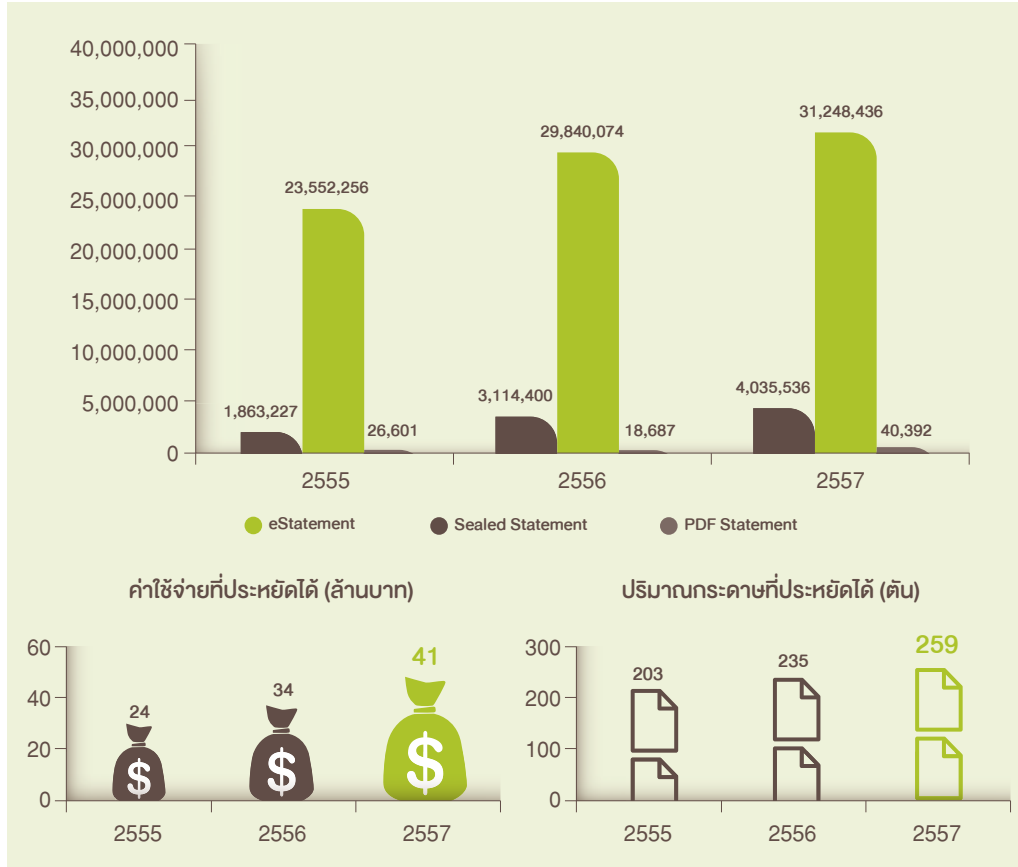
ตั้งคำมั่นสัญญาของเราที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมของสินค้าและบริการที่สะดวกต่อการใช้งานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งนอกจากช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยใช้จุดแข็งของเราแล้ว ยังเป็นการตอบโจทย์แนวโน้มความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตที่เริ่มให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและตระหนักถึงภาวะโลกร้อนด้วย เราจึงขอเป็นส่วนหนึ่งที่จะเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับการดำรงอยู่ของโลกสีเขียวของเรา

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

- ส่งเสริมให้มีการลดการใช้กระดาษทั้งภายในและภายนอกองค์กร จากข้อมูลของโครงการกระดาษเพื่อต้นไม้ โดย มูลนิธิศูนย์สื่อเพื่อการพัฒนา พบว่าคนไทยใช้กระดาษเฉลี่ยปีละ 3.9 ล้านตัน หรือ คนละประมาณ 60 กิโลกรัมต่อปี ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการต่อการใช้กระดาษ

ของคนไทย จะต้องตัดต้นไม้ถึง 66.3 ล้านต้นต่อปี หรือเท่ากับว่าทุกๆ นาที ต้นไม้ 126 ต้นจะถูกโค่นลง เอไอเอสจึงเล็งเห็นว่าเราในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมสามารถช่วยลดการตัดต้นไม้เพื่อคืนสีเขียวให้กับโลกของเราได้ เราจึงได้ดำเนินการตามแนวทางหลักๆ ดังต่อไปนี้

- รณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษ 2 หน้า และกระดาษรีไซเคิล โดยเราได้มอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาของแต่ละสายงานต้องทำการสื่อสารและสร้างความตระหนักให้ทีมงานของตนเข้าใจถึงความสำคัญของการใช้กระดาษอย่างมีคุณค่าดังกล่าว
- สนับสนุนให้ลูกค้าเปลี่ยนการรับใบแจ้งค่าบริการที่เป็นกระดาษเป็นรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือการแจ้งผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ SMS
 - *eStatements*: รูปแบบการแจ้งค่าบริการของลูกค้าผ่านทางอีเมล ซึ่งมีรูปแบบและรายละเอียดเหมือนกับใบแจ้งค่าบริการแบบปกติ โดยปัจจุบันมีลูกค้าเรียกเก็บ eStatement ผ่านระบบดังกล่าวกว่า 4,035,536 ราย สามารถลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการพิมพ์ใบแจ้งค่าบริการและซองหน้าต่างได้ถึง 51 ตัน
 - *Sealed Statements*: สำหรับลูกค้าที่ยังเลือกรับใบแจ้งค่าบริการผ่านทางไปรษณีย์ เราได้หันมาใช้กระดาษรีไซเคิล และปรับความหนาของกระดาษให้เหลือเพียง 1 แผ่น ซึ่งทำให้ปริมาณสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษเพื่อพิมพ์ซอง ได้ถึง 188 ตันในปี 2557
 - *PDF Statements on CD-Rom*: เราจัดให้มีบริการแจ้งค่าบริการผ่านการแนบไฟล์ PDF ลงในซีดีรอม และส่งให้แก่ลูกค้าผ่านไปรษณีย์ ซึ่งสามารถลดปริมาณกระดาษเพื่อใช้ในการพิมพ์ได้ถึง 353,712 แผ่นในปี 2557 หรือคิดเป็นปริมาณกระดาษที่สามารถลดจำนวนได้ถึง 2 ตัน และลดกระดาษที่ใช้พิมพ์ซองหน้าต่างได้ 40,392 ซอง หรือคิดเป็นจำนวนประมาณ 0.20 ตัน



- พัฒนาระบบและช่องทางเติมเงินออนไลน์เพื่อลดปริมาณการผลิตบัตรเติมเงิน ทั้งนี้ eService บริการออนไลน์ที่นอกจากลูกค้าจะสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการเองหรือเติมเงินออนไลน์ได้แล้ว ยังสามารถชำระค่าบริการเอไอเอสและค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเรามีการณรงค์ผ่านการออกสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การได้รับส่วนลดค่าบริการโทรศัพท์มือถือสูงสุดถึง 7% หรือการได้รับตัว

ชมภาพยนตร์ฟรี 2 ที่นั่งเมื่อสมัครใช้บริการ เป็นต้น หรือการชำระเงินผ่านตู้บริการอัจฉริยะ (Payment Kiosk) ซึ่งวางอยู่ตามสาขาต่างๆ ของเอไอเอส ซุปเปอร์ และ เทเลวิซ ซุปเปอร์ การเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม การเติมเงินออนไลน์ที่ร้าน 7-11 ทุกสาขา และการเติมเงินทางมือถือ (Refill on Mobile) ผ่านตัวแทนที่เป็นหน่วยเติมเงินทั่วประเทศด้วยมือถือ

2. การลดมลภาวะและของเสียจากการดำเนินงาน

จากการเร่งขยายโครงข่ายทำให้ปริมาณของเสียและคาร์บอนไดออกไซด์ที่ปล่อยออกจากสถานีฐานของเราเพิ่มมากขึ้น เราจึงตระหนักถึงความสำคัญของการลดการใช้พลังงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความรุนแรงขึ้นปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ คือโจทย์บังคับให้เรามุ่งมั่นในการแสวงหาโอกาสในการสร้างความสมดุลของธุรกิจกับสิ่งแวดล้อมตลอดการดำเนินงานของเรา

แนวทางการบริหารจัดการของเอไอเอส

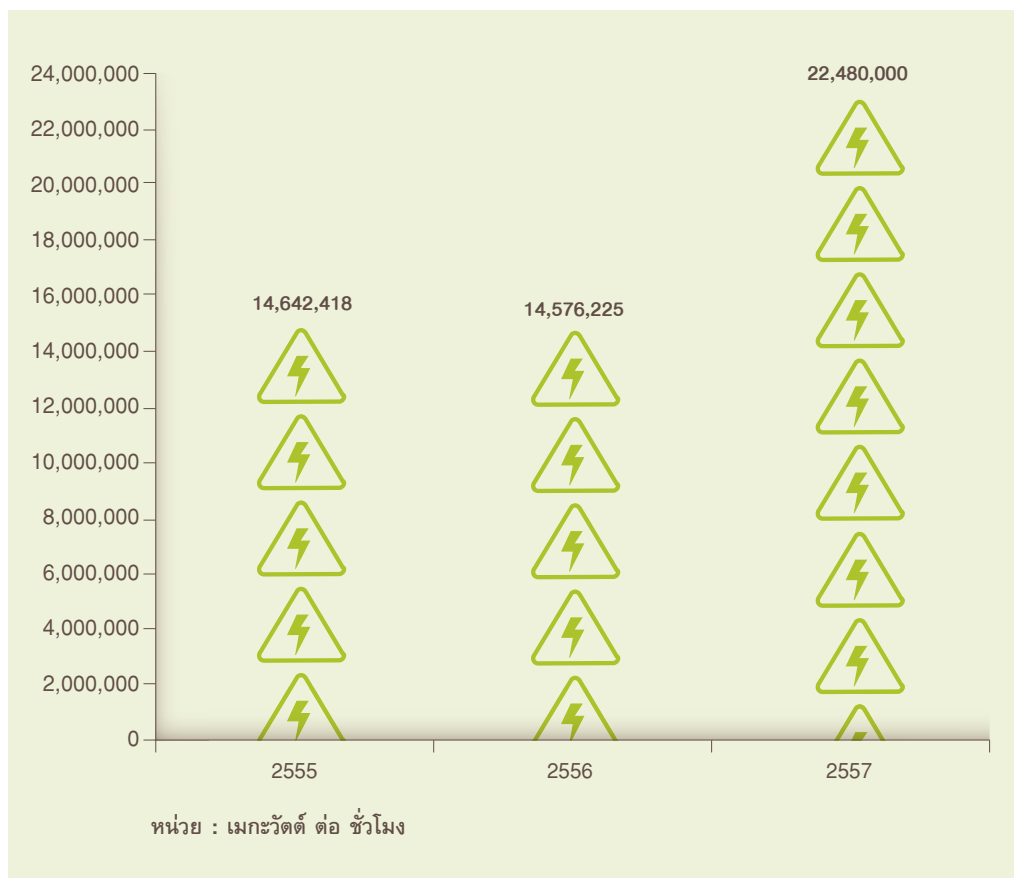
- กำหนดให้มีการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์และจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก เพื่อเก็บตัวเลขข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของเรา ตั้งแต่ปี 2556-2558 โดยมีวัตถุประสงค์นำข้อมูลเชิงตัวเลขที่ได้ไปวิเคราะห์หาแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสามารถช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการตรวจวัด เราได้ว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระผู้มีความเชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาช่วยทำการประเมินโดยใช้แนวทางของการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกของสถาบันทรัพยากรแห่งโลก (World Resources Institute: WRI) และการคำนวณหาค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐาน ISO-14064 ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในระดับสากล โดยการประเมินครอบคลุมการดำเนินงานของสำนักงานและสถานีฐานทุกแห่ง ตามขอบเขต ดังนี้

- การดำเนินงานกิจกรรม ที่ทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรง (Scope 1) เช่น การเผาไหม้ของเชื้อเพลิงที่ใช้สำหรับยานพาหนะขององค์กร และระบบการทำความเย็นของสถานีฐาน เป็นต้น
- การดำเนินงานกิจกรรม ที่ทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) เช่น ปริมาณการใช้ไฟฟ้า



- สร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ด้วยการจัดตั้งโครงการ 'SAVE PROJECT' ขึ้นมาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อตอกย้ำและสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงภาวะโลกร้อน และเป็นการสนับสนุนมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้ไฟฟ้าของภาครัฐ โดยภายใต้โครงการดังกล่าว เอไอเอสได้แต่งตั้งคณะทำงานที่ใช้ชื่อว่า 'Save Agent' เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการและวิธีการประหยัดไฟฟ้าผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามอาคารและลิฟท์โดยสาร จัดกิจกรรมแข่งขันประหยัดไฟฟ้าภายในบริษัท รวมทั้งรณรงค์ให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมที่จะช่วยกันประหยัดการใช้ไฟฟ้ามากขึ้น

ข้อมูลการประหยัดไฟฟ้าในส่วนของสำนักงาน 5 แห่ง ในรอบระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่ามีปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงด้วยความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน



- มุ่งสู่การเป็นเครือข่ายคุณภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Network) นอกจากเอไอเอสจะมุ่งมั่นพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างไร้ข้อจำกัดในทุกพื้นที่แล้ว เรายังคงให้ความสำคัญในการช่วยกันบรรณรค์ลดภาวะโลกร้อน ด้วยการสรรหาเทคโนโลยีประหยัดพลังงานพัฒนาเครือข่ายมือถือภายใต้แนวคิด “Green Network” โดยเราได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุแนวคิดดังกล่าวตาม 5 แนวทางหลักที่มุ่งเน้นการใช้พลังงานทางเลือก ดังต่อไปนี้

 <p>สถานีฐาน พลังงานแสงอาทิตย์</p>	<p>โดยการใช้โซลาร์เซลล์หรือที่เรียก อย่างเป็นทางการว่า AIS Photovoltaic System ด้วยหลักการเปลี่ยนพลังงานแสงอาทิตย์ มาใช้เป็นกระแสไฟฟ้า เพื่อจ่ายไฟให้กับอุปกรณ์สื่อสารที่ติดตั้ง ภายในสถานีฐานกว่า 17 สถานี</p>
 <p>สถานีฐาน พลังงานลม</p>	<p>เอไอเอสพัฒนาเครือข่ายโดยการนำเอาพลังงาน ลมที่มีอยู่ในธรรมชาติมาใช้ผลิตไฟฟ้าจ่ายให้อุปกรณ์สื่อสารของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในสถานีฐานนับเป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยประหยัดพลังงาน</p>
 <p>สถานีฐาน พลังงานเซลล์เชื้อเพลิง</p>	<p>เป็นพลังงานสะอาดที่มีประสิทธิภาพสูงและปราศจากมลพิษ ใช้หลักการเปลี่ยนพลังงานเคมีเป็นพลังงานไฟฟ้าเพื่อจ่ายไฟให้กับอุปกรณ์สื่อสารที่ติดตั้งภายในสถานีฐาน</p>
 <p>การเปลี่ยน เครื่องปรับอากาศ มาเป็นพัดลมระบาย อากาศคุณภาพสูง</p>	<p>เพื่อช่วยรักษาอุณหภูมิภายในสถานีฐานให้สูงกว่าภายนอกสถานีไม่เกิน 5 องศาเซลเซียส และลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ออกสู่ชั้นบรรยากาศ</p>
 <p>รณรงค์ให้ลูกค้า มีการกำจัดซาก แบตเตอรี่มือถือ ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง</p>	<p>โดยตั้งกล่องรับคืนแบตเตอรี่ที่เอไอเอส ซีโอป ทุกสาขา โดยได้จ้างให้บริษัทผู้เชี่ยวชาญด้านการกำจัดซากของเสียอิเล็กทรอนิกส์ด้วยกระบวนการรีไซเคิลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นผู้ดำเนินการกำจัดซากดังกล่าว</p>
	<p>ผลจากความมุ่งมั่นในการเป็น Green Network ทำให้ค่า Power Usage Efficiency (PUE)* ลดลงเหลือ 2.4 จาก 2.8 ในปีที่ผ่านมา และในปี 2558 เอไอเอสตั้งเป้าหมายที่จะลดค่า PUE ให้เหลือ 1.4</p>

*ค่า Power Usage Efficiency (PUE) เป็นตัวชี้วัดการใช้พลังงานไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศในอาคารชุมสาย ถ้าค่า PUE ยิ่งน้อยยิ่งดี



ตารางแสดงผลการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลเชิงตัวเลข	Unit	2555	2556	2557
พลังงาน				
การบริโภคพลังงาน				
ปริมาณการบริโภคพลังงานทั้งหมด	เทระจูล	436	510	2,157
• การบริโภคพลังงานทางตรง	เทระจูล	47	81	99
- การบริโภคน้ำมันดีเซล	ลิตร	694,653	1,532,786	1,872,603.30
- การบริโภคน้ำมันเบนซิน	ลิตร	686,420	811,286	1,000,949
• การบริโภคพลังงานทางอ้อม	เทระจูล	389	429	2,057
- การบริโภคพลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	108,128,424	119,182,948	571,650,929
ปริมาณพลังงานที่สามารถประหยัดได้ในส่วนของสำนักงาน				
• ปริมาณพลังงานที่สามารถประหยัดได้ในส่วนของสำนักงาน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	14,642,418	14,576,225	22,480,000
ปริมาณของเสียที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท				
• อัตราการรีไซเคิลแบตเตอรี่ UPS ที่ใช้ในสถานีฐาน	หน่วย	6,133	1,115	5,043
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ				
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง				
• ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (scope 1)	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	-	6,572	7,239
- Fixed fuels	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	-	1,814	554
- Mobile fuels	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	-	4,758	6,685
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม				
• ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (scope 2)	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	-	252,050	292,285
- ไฟฟ้า	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	-	252,050	292,285

หมายเหตุ: เอไอเอสเริ่มดำเนินการวัดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตาม scope 1 และ 2 ในปี 2556

ກາດພນວກ

เส้นทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของเอไอเอส



2555

- แต่งตั้งคณะทำงานประสานงานด้านความยั่งยืนเพื่อศึกษามาตรฐานการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระดับสากล และตัวชี้วัดการดำเนินงานในด้านดังกล่าว

เส้นทางการพัฒนา
สู่ความยั่งยืนของเอไอเอส

2556

- แต่งตั้งคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเป็นระดับผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอสและกรอบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจตามปกติ และกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร
- แต่งตั้งหัวหน้าโครงการพัฒนาความยั่งยืนจากผู้จัดการระดับสูงข้ามสายงาน เพื่อระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเพื่อวางแผนพัฒนาโครงการใหม่ๆ สำหรับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และบูรณาการโครงการดังกล่าวเข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยใช้แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) และ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เป็นแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืน
- ยกระดับคณะทำงานประสานงานด้านความยั่งยืนให้เป็นคณะบริหารโครงการพัฒนาความยั่งยืน ให้ประสานงานระหว่างคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และหัวหน้าโครงการพัฒนาความยั่งยืน เพื่อตรวจสอบวิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมกับนำเสนอข้อมูลความคืบหน้าของการดำเนินการให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ
- เผยแพร่รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอสครั้งที่ 1 ประจำปี 2555 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI G3.1

2557

- ยกระดับการพัฒนาอย่างยั่งยืนเอไอเอสให้อยู่ในระดับคณะกรรมการบริษัทโดยแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในฐานะคณะกรรมการชุดย่อย และจัดตั้งคณะผู้บริหารด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงาน
- แต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จากผู้จัดการระดับสูงของแต่ละหน่วยงานในการสั่งการเพื่อริเริ่มโครงการด้านความยั่งยืน และทำให้เกิดการปฏิบัติงานจริง พร้อมนำเสนอข้อมูลของความคืบหน้าการดำเนินงานให้คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทุกไตรมาส และนำเสนอในรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของเอไอเอส
- เผยแพร่รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอสประจำปี 2556 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI G4



การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

รายงานพัฒนาความยั่งยืนของเอไอเอส ปี 2557 ฉบับนี้ เป็นรายงานฉบับที่ 3 ซึ่งจัดทำขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปิดเผยกลยุทธ์ นโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผลการดำเนินงานของเอไอเอส จากการบริหารจัดการดังกล่าว โดยจัดทำขึ้นตามแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability report) ของ Global Reporting Initiative (GRI) เวอร์ชัน 4 (GRI G4) และเนื้อหาที่มีความสอดคล้องตามแนวทางดังกล่าวที่ระดับเบื้องต้น (Core) ซึ่งท่านสามารถศึกษาการเปิดเผยข้อมูลตามตัวชี้วัดของแนวทางการจัดทำรายงานดังกล่าวได้จาก ตารางการแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด หน้า 58-60

ขอบเขตของเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมถึง เอไอเอส บริษัทในเครือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรง และทางอ้อม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2557 เว้นแต่จะได้อำหนดเฉพาะไว้เป็นอย่างอื่น ซึ่งจะมีการระบุเป็นหมายเหตุให้ท่านทราบ

สำหรับ ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง รางวัลและเหตุการณ์สำคัญในปีที่ผ่านมา รวมทั้งผลประกอบการ เราได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2557 ซึ่งท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปีที่เป็นรูปเล่ม หรือที่เผยแพร่ไว้บน <http://investor.ais.co.th>



การคัดเลือกเนื้อหาเพื่อนำเสนอในรายงาน

• การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ที่เอไอเอส เราได้ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการดำเนินธุรกิจของเรา และได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และประมวลจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับปฏิบัติตาม ซึ่งท่านสามารถศึกษาได้จาก <http://investor.ais.co.th> ทั้งนี้ ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง และรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆนั้น เราได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการติดต่อ และรับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ดังรายละเอียดที่ได้แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ โดยความคาดหวังและ/หรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียจะถูกนำมาประกอบการพิจารณา กำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ (Materiality) ของเรา เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหารและ/หรือคณะกรรมการ ให้พิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางกำรมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ชุมชนสัมพันธ์ กล่องรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่สถานีฐาน 	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> การมีส่วนร่วมของเอไอเอสเพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง การสร้าง ความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์
พันธมิตรทางธุรกิจ (ตัวแทนจำหน่าย/ผู้รับเหมาช่วง/นักพัฒนาคอนเทนต์/ร้านค้าที่ร่วมสิทธิพิเศษ)	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย คอลเซ็นเตอร์ พนักงานขาย การประเมินผ่านมาตรฐานการให้บริการของ เทเลวิซ ซ้อป หน่วยงาน Value-added service 	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวัน ทุกเดือน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อพันธมิตรทุกราย ความรู้ในการตอบคำถามและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานเอไอเอส การให้ผลตอบแทนที่จูงใจและเป็นธรรม
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เว็บบอร์ดสำหรับพนักงานในอินเทอร์เน็ต รายการ CEO Talk 	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวันศุกร์	<ul style="list-style-type: none"> โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ ค่าตอบแทนที่จูงใจและเป็นธรรม ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม การรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร ความปลอดภัยและอาชีพที่มั่นคงในการทำงาน
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ผ่าน <ul style="list-style-type: none"> - คอลเซ็นเตอร์ - พนักงานขาย - ตัวแทนจำหน่าย - โซเชียลเน็ตเวิร์ค การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น 	ทุกวัน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> ความครอบคลุมและการมีคุณภาพของเครือข่าย การได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนและโปร่งใส การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมกวีวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Briefing) การประชุมทางโทรศัพท์และการประชุมออนไลน์ งานบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity Day) งานประชาสัมพันธ์บริษัท(Roadshow) การเยี่ยมชมบริษัท (Company Visit) หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์และหน่วยงาน Compliance 	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 2 ครั้ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง 18 ครั้ง 140 ครั้ง ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> ความสม่ำเสมอในการจ่ายเงินปันผล การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน การให้ข้อมูลอย่างโปร่งใสและเพียงพอการปฏิบัติตามกฎหมาย
หน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานธุรกิจสัมพันธ์ 	ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายทางด้านโทรคมนาคม คุณภาพและการขยายโครงข่ายเป็นไปตามข้อกำหนด การทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

ขั้นตอนในการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของเรา

จากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มข้างต้น เราได้ดำเนินการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ตามแนวทางการจัดทำรายงานของ GRI โดยมีการวิเคราะห์จากความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ร่วมกับการพิจารณาความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก คือ ชุมชน พันธมิตรทางธุรกิจ พนักงาน และลูกค้า เป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของเรามากที่สุด และได้พิจารณาถึงผลกระทบจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมด้วย โดยกระบวนการในการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญสามารถแสดงได้ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 :

ระบุประเด็นที่มีสาระสำคัญ (Identification) โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดตามแนวทางการจัดทำรายงานของ GRI มาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรคมานาคม และการดำเนินงานอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวโน้มทางธุรกิจ ปัจจัยเสี่ยง และโอกาสของอุตสาหกรรมโรคมานาคม

ทั้งนี้ ในการระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรเราได้ยึดบริบทด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรคมานาคมและความครอบคลุมถึงสิ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียคนสำคัญคาดหวัง

ขั้นตอนที่ 2 :

จัดลำดับความสำคัญ (Prioritization) ของประเด็นที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง คือ 1) สิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) สิ่งที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส จากนั้นนำแต่ละประเด็นมาให้หน้าหนักเพื่อจัดลำดับความสำคัญ ดังนี้

- 1 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส **น้อยที่สุด**
- 2 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส **น้อย**
- 3 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส **ปานกลาง**
- 4 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส **มากที่สุด**



● ประเด็นที่มีนัยสำคัญมากที่สุด ● ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง ● ประเด็นที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 :

ตรวจสอบความครบถ้วน (Validation) ของประเด็นที่มีนัยสำคัญดังกล่าว โดยเราได้นำเสนอประเด็นที่ถูกระบุว่ามีนัยสำคัญ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องของแต่ละสายงานตรวจทานก่อนนำเสนอให้คณะทำงานทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Working Group) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Committee) พิจารณา และนำเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อขออนุมัติเป็นขั้นตอนสุดท้าย ทั้งนี้ก็เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประเด็นที่ถูกระบุว่ามีนัยสำคัญนั้นได้ครอบคลุมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสตามบริษัทในการดำเนินงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และการจัดลำดับความสำคัญมีความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 4 :

ทวนสอบ (Review) หลังจากการเปิดเผยรายงานฉบับนี้ เอไอเอสจะจัดให้มีกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความครอบคลุมและความเหมาะสมของเนื้อหาในรายงาน

**• วิธีการนำเสนอเนื้อหาของประเด็นที่มีนัยสำคัญ
ในรายงานฉบับนี้**

ประเด็นที่มีนัยสำคัญมากที่สุด (โซนสีน้ำตาล) :
เนื้อหาจะครอบคลุมถึงผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และตัวชี้วัด

ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง (โซนสีเขียว) :
เนื้อหาครอบคลุมถึงผลการดำเนินงาน และตัวชี้วัด

ประเด็นที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (โซนสีเหลืองอ่อน) :
เนื้อหาจะนำเสนอเฉพาะผลการดำเนินงาน

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ในกระบวนการจัดทำรายงานฉบับนี้ เรามีขั้นตอนการคุณภาพของข้อมูล โดยยึดตามแนวทางของ GRI ดังนี้

- **ความสมดุลของข้อมูล (Balance)** เรายึดมั่นใจการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบเพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
- **ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability)** เรานำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
- **ความแม่นยำ (Accuracy)** เราทวนสอบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีความถูกต้องแม่นยำและมีรายละเอียดที่ครบถ้วน
- **ความตรงเวลา (Timeliness)** เราจัดทำรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
- **ความชัดเจน (Clarity)** เรานำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
- **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** เรามีขั้นตอนการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยหน่วยงานภายใน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้



**ผู้สนใจสามารถสอบถาม
ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่**

หน่วยงาน Compliance
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 414 อาคารอินทกษ ชั้น 27 ถนนพหลโยธิน
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400
โทรศัพท์ : (662) 615 3277
โทรสาร : (662) 299 5165
อีเมล : compliance@ais.co.th

GRI Content Index

General Standard Disclosure

- Fully Reported
- ◐ Partially Reported
- Not Reported

GRI Aspect	Indicator	Status	Page	Note	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	●	3-5	-	-
Organizational Profile	G4-3	●	6	1 st paragraph	-
	G4-4	●	7	-	-
	G4-5	●	6	1 st paragraph	-
	G4-6	●	6	Only Thailand	-
	G4-7	●	6	-	-
	G4-8	●	6	Also refer to Annual Report page 24	-
	G4-9	●	6, 42	Also refer to Annual Report page 6-7	-
	G4-10	●	42	-	-
	G4-11	○	-	Not applicable	-
	G4-12	●	29	1 st paragraph	-
	G4-13	●	Annual Report 2014, page 12-13	-	-
	G4-14	●	Annual Report 2014, page 70-75	-	-
	G4-15	●	8-10, 12	-	-
	G4-16	●	39	Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)	-
	Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	●	Annual Report 2014, page 188-191	-
G4-18		●	54	-	-
G4-19		●	56	Materiality matrix	-
G4-20		●	56	The aspects are material within the organization	-
G4-21		●	56	The aspects are also material outside the organization	-
G4-22		●	7	Refer to table's note 1)-3)	-
G4-23		●	56	There is no significant change from previous reporting period in scope and boundary.	-
Stakeholder Engagement	G4-24	●	55	-	-
	G4-25	●	54	-	-
	G4-26	●	55	Stakeholder Inclusiveness	-
	G4-27	●	55, 12, 8	-	-

GRI Aspect	Indicator	Status	Page	Note	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.
Report Profile	G4-28	●	54	2 nd paragraph	-
	G4-29	●	54	1 st paragraph	-
	G4-30	●	57	Annually	-
	G4-31	●	57	-	-
	G4-32	●	54, 58-60	-	-
	G4-33	●	Annual Report 2014, page 88	Our financial data are audited by independent auditor	-
Governance	G4-34	●	11	Annual Report, page 44	-
	G4-35	●	11	-	-
	G4-36	●	11	-	-
	G4-37	●	54	Stakeholder inclusiveness / Also refer to Annual Report, page 62 (Communication with stakeholders)	-
	G4-38	●	Annual Report 2014, page 32-54	-	-
	G4-39	●	Annual Report 2014, page 47	The Chairman of the Board of Directors is not an executive officer.	-
	G4-40	●	Annual Report 2014, page 52-53	-	-
	G4-41	●	Annual Report 2014, page 47-63	-	-
	G4-42	●	11	Also refer to Annual Report, page 47-52	-
	G4-43	●	11	Also refer to Annual Report, page 51	-
	G4-44	●	Annual Report 2014, page 60	-	-
	G4-45	●	Annual Report 2014, page 70-71	-	-
	G4-46	●	Annual Report 2014, page 70-71	-	-
	G4-47	●	Annual Report 2014, page 70-71	-	-
	G4-48	●	57	Step 3 - Validation	-
	G4-49	●	54	Stakeholder inclusiveness / Annual Report page 70-71	-
	G4-50	●	-	There were zero(0) case in 2014	-
	G4-51	●	Annual Report 2014, page 55	-	-
	G4-52	●	Annual Report 2014, page 54	-	-
	G4-53	●	Annual Report 2014, page 54, 59	-	-
G4-54	●	Not applicable	Proprietary information	-	
G4-55	●	Not applicable	Proprietary information	-	
Ethics and Integrity	G4-56	●	Annual Report 2014, page 63	-	-
	G4-57	●	39	Also refer to Annual Report, page 64	-
	G4-58	●	39	Also refer to Annual Report, page 64	-

Specific Standard Disclosure

- Fully Reported
- ◐ Partially Reported
- Not Reported

GRI Aspect	Boundary	Indicator	Status	Page	Note
General		G4-DMA	●	54-56, 8-9, 13-50	-
Economic Performance	AIS, Partner, Customer, Community	G4-EC1	●	7	-
Indirect Economic Impacts	AIS, Community	G4-EC8	●	7-8, 14, 16-18	-
Energy	AIS	G4-EN3	●	50	-
		G4-EN6	●	47-50	-
Emissions	AIS	G4-DMA	◐	46	-
		G4-EN15	●	50	-
		G4-EN16	●	50	-
Effluents and Wastes	AIS	G4-EN23	●	50	-
Products and Services	AIS	G4-EN27	●	44-45, 48	-
Employment	AIS	G4-DMA	●	34-35	-
		G4-LA1	●	42	-
Occupational Health and Safety	AIS	G4-DMA	●	40	-
		G4-LA6	●	42	-
Training and Education	AIS, Partner	G4-LA9	●	42	-
		G4-LA11	●	42	-
Human Rights	AIS, Partner	G4-DMA	●	40-41	-
		G4-HR11	●	40-41	-
Local Communities	AIS, Community	G4-DMA	●	14-18	-
		G4-SO1	●	14-16	-
Anti-corruption	AIS, Partner	G4-SO4	●	39	Also refer to Annual Report 2014, page 63-64
Product and	AIS, Customer	G4-PR5	●	23	-
Customer Privacy	AIS, Partner, Customer	G4-PR8	●	23	-

หมายเหตุ : การจัดทำตารางแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของ GRI ที่ระบุให้ต้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น โดยผู้สนใจ สามารถศึกษาความหมายของตัวชี้วัดแต่ละประเภท ได้ที่ <https://www.globalreporting.org>



Digital Life



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 414 อาคารอินทรี ถนนพหลโยธิน
สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : (66) 2299 6000
โทรสาร : (66) 2299 5165
เว็บไซต์ : www.ais.co.th