



Building  
Brighter  
Future



# AIS

โทรคมนาคมไทยรายแรก  
ก้าวสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระดับสากล





MEMBER OF

## Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM 

**AIS** ไตรคมนาคมรายแรก และรายเดียวของประเทศไทยที่ได้รับการประกาศให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เพราะเราเชื่อว่าความยั่งยืนขององค์กรต้องมาจากการสร้างสมดุลทั้งในด้านการเติบโตของผลประกอบการ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีที่สุดให้กับผู้ถือหุ้น ด้วยการคำนึงถึงธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ และยังสามารถอยู่ร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมได้ดี พร้อมช่วยพัฒนาให้เติบโตและก้าวหน้าไปด้วยกัน

A grayscale photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The image is overlaid with vibrant green graphics: a large semi-circle on the right, a smaller circle in the center containing the Thai word 'สารบัญ', and a series of thin, wavy lines at the bottom. A white circle is also visible on the right side.

# สารบัญ

- 04 สารจากคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
- 06 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 08 ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2558
- 09 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ
- 11 วิถีเอไอเอสในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน
  - 11 • วิสัยทัศน์และพันธกิจ
  - 12 • ธรรมชาติของการดำเนินธุรกิจ
  - 14 • โครงสร้างการจัดการเพื่อความยั่งยืนของเอไอเอส
- 15 กลยุทธ์ 5 ด้านเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอส
- 84 ภาคผนวก
  - 85 • การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน
  - 89 • ตารางแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัดของกรอบการรายงานสากล (GRI)
  - 92 • ตารางแสดงการปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC)
  - 94 • ตารางแสดงการดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs)

17



สังคมและชุมชนของเรา

33



ลูกค้าของเรา

50



พันธมิตรทางธุรกิจของเรา

58



พนักงานของเรา

75



สิ่งแวดล้อมของเรา

## สารจากคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

สวัสดิ์ศรีรับท่านผู้ถือหุ้นและผู้ที่มีส่วนทำให้เอไอเอส  
ดำเนินธุรกิจมาจนถึงทุกวันนี้

คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการใช้ชีวิตของประชากรโลกเรา  
ทุกวันนี้ ล้วนได้รับอิทธิพลมาจากความเปลี่ยนแปลง  
ทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วทั้งสิ้น การเติบโตของการใช้งาน  
ข้อมูลและสังคมออนไลน์ รวมทั้งความนิยมในการรับ  
ข้อมูลข่าวสารผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า  
โทรทัศน์หรือวิทยุตามวิถีเดิม ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึง  
โอกาสและประสบการณ์ใหม่ๆ ได้ง่ายขึ้น จากเดิมที่การเรียน  
นักเรียนจะต้องเดินทางไปโรงเรียนเท่านั้น ก็เปลี่ยนมา  
เป็นการเรียนทางไกลได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่  
ผู้ประกอบการนำไปติดตั้งให้ หรือการทำธุรกรรมทาง  
การเงิน ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การชำระค่าสาธารณูปโภค  
ต่างๆ ที่ต้องไปติดต่อผ่านธนาคารหรือเครื่องเอทีเอ็ม  
ก็สามารถทำผ่านอุปกรณ์มือถือได้ เรียกได้ว่าโลกกำลัง  
เข้าสู่ยุคที่อินเทอร์เน็ตเป็นทุกสิ่ง (Internet of things)  
สิ่งที่น่าสนใจคือ นอกจากเทคโนโลยีจะช่วยให้คนใช้ชีวิต  
ได้สะดวกสบายมากขึ้นแล้วนั้น ยังช่วยยกระดับคุณภาพ  
ชีวิตของคนให้เข้าถึงบริการและปัจจัยขั้นพื้นฐานต่างๆ  
ได้เพิ่มขึ้นด้วย และยังช่วยลดภาวะต่อสิ่งแวดลอม  
เพราะคนไม่จำเป็นต้องใช้รถยนต์ ใช้น้ำมัน เพื่อเดินทาง  
ไปไหนมาไหนทุกครั้งไป ทั้งนี้ ในขณะที่ความท้าทาย  
ใหม่ๆ ก็ได้ถือกำเนิดขึ้นด้วย ซึ่งเป็นเรื่องสำหรับผู้ประกอบการ  
อย่างเอไอเอสจะต้องมีกลยุทธ์และแนวทางในการบริหาร  
จัดการให้ถูกต้องและเหมาะสม

การเร่งสร้างโครงข่ายให้ครอบคลุมมากที่สุดเพื่อรักษา  
ความเป็นผู้นำและคุณภาพการบริการก็เช่นเดียวกัน  
ปัจจุบันนี้ เอไอเอสมีโครงข่าย 3G2100 ครอบคลุมกว่า  
98% ของประชากรทั้งหมด และกำลังเร่งเดินหน้่าอย่าง  
ต่อเนื่องเพื่อเปิดการให้บริการ 4G บนคลื่นความถี่ 1800  
เมกะเฮิรตซ์ ที่เพิ่งได้รับใบอนุญาตจากสำนักงาน  
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มาเมื่อเดือนพฤศจิกายน  
2558 แน่นนอนว่าการได้รับใบอนุญาต นอกจากจะทำให้  
เรามีคลื่นความถี่เพื่อใช้ในบริการโทรคมนาคมเทียบเท่า



นายกานต์ ตระกูลฮุน

กับผู้ประกอบการรายอื่นๆ แล้ว ยังทำให้เราและพันธมิตร  
สามารถสร้างนวัตกรรมทางสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์  
ความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคใน  
ยุคดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้คนไทยเข้าถึงเทคโนโลยี  
ทางการสื่อสารโทรคมนาคมและบริการที่จะช่วยให้การ  
ดำเนินชีวิตสะดวกสบายมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันการ  
เร่งสร้างโครงข่ายดังกล่าวก็ทำให้เราต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อ  
สิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดลอมในมุมใหม่ๆ และมองให้รอบด้าน  
มากขึ้นเช่นกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่กระทบต่อ  
ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสทั้งสิ้น

คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย  
กรรมการ 3 ท่าน คือ ผม ซึ่งเป็นประธาน คุณทัศนีย์ มโนรถ  
และท่านประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จึงได้ถูกแต่งตั้งโดย  
คณะกรรมการบริษัทให้เข้ามาช่วยฝ่ายจัดการขับเคลื่อน  
นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร  
จนเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน  
ทั้งในฐานะผู้นำด้านการให้บริการดิจิทัลและในฐานะ  
ของผู้นำในการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินธุรกิจที่มีความ  
รับผิดชอบต่อ



นางกิติยา บโอรท



นายสมชาย เลิศสุกริวงค์

โดยตลอดปีที่ผ่านมา คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีการประชุมร่วมกันทุกไตรมาส เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์จากฝ่ายจัดการ ให้คำปรึกษาในการวางเป้าหมายและแผนการดำเนินงานทางด้านความยั่งยืนในอีก 5 ปีข้างหน้า รวมทั้งสอบทานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อเอไอเอสและนำขึ้นไปรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทให้รับทราบเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ เรายังได้ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมการฝึกอบรมและการสัมมนาที่เกี่ยวข้อง เช่น RobecoSAM Forum เพื่อรับทราบมุมมองและแนวโน้มการประเมินความยั่งยืนขององค์กรตามแนวทางสากล และหลักสูตรการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้นำองค์ความรู้ที่ได้รับเข้ามาพัฒนาบริษัท

ความสำเร็จของการดำเนินงานในปี 2558 คือ การที่เราได้รับคัดเลือกให้เข้าไปติดอยู่ใน “ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์” (Dow Jones Sustainability Indices : DJSI) ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา (Emerging market) ซึ่งเป็นปีแรกที่เราเข้าร่วมการประเมินตามแนวทางสากลที่ได้รับการยอมรับจากนักลงทุนและองค์กรชั้นนำทั่วโลกนี้ และเรายังได้รับเกียรติให้เป็นส่วนหนึ่งของ “MSCI Global Sustainability Index” เป็นปีที่สองติดต่อกัน และเป็นหนึ่งใน “หุ้นยั่งยืน” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผมและกรรมการทุกท่าน จึงขอขอบคุณท่านผู้บริหารและพนักงานชาวเอไอเอสที่ร่วมกันนำพาบริษัทไปในทิศทางที่ถูกต้อง เพราะถึงแม้ว่าเราจะดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น แต่ชื่อของเอไอเอสก็ได้รับการยอมรับในระดับสากลเรียบร้อยแล้ว ผมเชื่อว่าท่านผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านจะยินดีและมาร่วมกับเราเพื่อพัฒนาเอไอเอสและสังคมไทยให้เข้มแข็งและเติบโตไปพร้อมๆ กัน

นายกานต์ ตระกูลฮุน

ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

## สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

จากการที่บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) บริษัทย่อยของเราได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ทำให้สามารถปลดล็อกข้อจำกัดเรื่องคลื่นความถี่การให้บริการ ซึ่งในปีที่ผ่านมาเราต้องแก้ปัญหาด้วยการนำนวัตกรรมทางวิศวกรรม เช่น การติดตั้ง Small cells ในพื้นที่การใช้งานหนาแน่น รวมไปถึงการทำ Cell splitting ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทางเอไอเอสนำมาใช้เป็นรายแรกๆ ของโลกมาช่วยเพิ่มความจุของโครงข่ายจนสามารถให้บริการลูกค้ากว่า 38.5 ล้านเลขหมายได้อย่างลุล่วง

เราเร่งดำเนินการทุกด้านเพื่อให้สามารถนำคลื่นความถี่ ซึ่งเป็นสมบัติของชาติมาสร้างให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ทำให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมได้ตามเจตนารมณ์ของกสทช. และรัฐบาลที่ได้ประกาศไว้อย่างรวดเร็วที่สุด โดยใช้เงินลงทุนเบื้องต้นกว่า 14,520 ล้านบาท เพื่อสร้างสถานีฐาน 4G และสามารถเปิดให้บริการกว่า 7,000 แห่ง ใน 42 จังหวัด ได้ภายในเดือนมกราคมที่ผ่านมา และจะขยายให้ครบ 77 จังหวัด ภายในกลางปีนี้

แต่สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย ถ้าเราไม่ได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ความท้าทายอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งผมและคณะเอไอเอสมองเห็น คือ การที่เราจะต้องพยายามสร้างสมดุลระหว่าง 3 สิ่ง ไม่ว่าจะเป็น

- 1) การสร้างผลประโยชน์ที่ดีและการบริหารงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้เราสามารถส่งมอบผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ในระยะยาว
- 2) การอยู่ร่วมและได้รับการยอมรับจากชุมชนและสังคม
- 3) การสร้างกระบวนการทำงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่ต้องส่งเสริมนวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่เป็นมิตรต่อทั้งผู้ใช้งานและโลกใบนี้

ความท้าทายนี้ ผมถือว่าเป็นทั้งความเสี่ยงและโอกาสที่จะทำให้เอไอเอสสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างเติบโตและยั่งยืน เราถึงต้องมีกลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน เป้าหมาย และตัวชี้วัด รวมทั้งต้องร่วมมือกับทุกฝ่ายในองค์กร ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร ไปจนถึงพนักงานเข้ามาช่วยกันขับเคลื่อนให้ประสบผลสำเร็จ

โดยหนึ่งในสิ่งแรกๆ ที่เราได้ดำเนินการมาโดยตลอด คือ การมอบหมายให้พนักงานของเราเข้าไปทำความเข้าใจกับชุมชนรอบข้างสถานีฐาน เพื่อให้เห็นถึงประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับจากการที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารได้ และในปีนี้นอกจากเรื่องการเข้าถึงบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมแล้ว เราได้ช่วยให้คนไทยในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้ง่ายมากขึ้น โดยทีมนักพัฒนาของเราได้พัฒนาแอปพลิเคชัน เรียกว่า “อสม. ออนไลน์” นำร่องเป็นที่แรกที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนหลักร้อย จ.นครราชสีมา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สามารถบริหารจัดการข้อมูลผู้ป่วยได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้น รวมทั้งสามารถเฝ้าระวังและควบคุมโรคในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ

เรายังได้จัดให้มีการรับฟังและการทำความเข้าใจถึงปัญหาและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการอยู่ร่วมกันและส่งเสริมซึ่งกันและกันได้อย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคสังคมต่างๆ รวมไปถึงการกำหนดแนวปฏิบัติในการทำงานที่จะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่สามารถบอกกับเราเป็นคำพูดได้ แต่มักจะบอกจากการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น





โดยผมในฐานะประธานเจ้าหน้าที่บริหารและหนึ่งในกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก ที่จะบอกกับทุกท่านว่าสิ่งที่เราพยายามทำมาตลอดนี้ได้รับการยอมรับขึ้นไปถึงระดับสากลแล้วครับ เพราะเมื่อเดือนกันยายน 2558 ที่ผ่านมาเราได้รับคัดเลือกให้ติดอยู่ใน ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices : DJSI) ซึ่งทั้งนักลงทุนและองค์กรชั้นนำทั่วโลกให้การยอมรับ โดยเอไอเอสเรา เป็นหนึ่งใน 17 บริษัทผู้ประกอบการกิจสีเขียวไตรมาสแรกที่ได้เข้าไปติดอยู่ในดัชนีนี้ จากบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันที่ได้รับเชิญกว่า 170 บริษัททั่วโลกและเป็นบริษัทสีเขียวไตรมาสแรกของประเทศไทยที่ผ่านการคัดเลือกดังกล่าว

แต่การติดอยู่ใน DJSI นั้น ไม่ได้บอกว่าเราประสบความสำเร็จจนสามารถหยุดการพัฒนาอยู่แค่นั้นครับ เพราะยังมีอีกหลายเรื่อง หลายจุด ที่เราจะต้องนำมาพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป สิ่งหนึ่งที่ผมและทีมงานพยายามทำในปีนี้ คือการสร้างวิถีแห่งความยั่งยืน หรือวิถีแห่ง SD (Sustainable Development) ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่จะฝังอยู่ในการทำงานของกรรมการและพนักงานทุกคนทุกภาคส่วน

ท้ายที่สุดนี้ ผมขอขอบคุณกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่ช่วยกันทำงานอย่างขยันขันแข็ง เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า รวมทั้งร่วมกันผลักดันองค์กรให้เกิดการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน และขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น นักลงทุน คู่ค้า และพันธมิตรทุกท่านที่เดินเคียงข้างกันมาจนถึงปีทีเอไอเอสก้าวเข้าสู่ปีที่ 26 นี้

นายสมชัย เลิศสุภกิจวงศ์  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

## ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2558

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี  
ความยั่งยืนดาวโจนส์

ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาและได้รับการการันตีว่า  
เป็น “หุ้นยั่งยืน” โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

# DJSI

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

### มิติทางเศรษฐกิจ

ชนะการประมูล  
ใบอนุญาตให้ใช้  
คลื่นความถี่  
**1800**  
MHz

สามารถเปิดให้บริการ 4G ใน 42 จังหวัด  
ได้ภายในเวลาเพียง 60 วัน



ได้รับการรับรองมาตรฐาน  
ระบบบริหารความมั่นคง  
ปลอดภัยสารสนเทศ  
ที่คاتا เซ็นเตอร์



รางวัล  
ASEAN CORPORATE  
GOVERNANCE **2015**  
จากการดำเนินงานธุรกิจ ด้วยหลักธรรมาภิบาล  
ที่โดดเด่นในระดับอาเซียน

### มิติทางสังคม

รางวัล  
“บริษัทนายจ้างดีเด่น  
แห่งประเทศไทย” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3



เปิดตัวแอปพลิเคชัน  
**อสม.  
ออนไลน์**  
ที่ จ.นครราชสีมา  
เพื่อช่วยให้คนในพื้นที่  
ห่างไกล เข้าถึงบริการ  
สาธารณสุขได้ง่ายขึ้น



เปิดศูนย์ปฏิบัติการ  
เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์  
**เพื่อสร้าง  
อาชีพให้แก่  
ผู้พิการ**  
แห่งที่ 8 จ.ขอนแก่น

### มิติทางสิ่งแวดล้อม

ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)  
พัฒนาโรงเรียนต้นแบบศรีล้อม

**โรงเรียนแห่งแรก**  
ที่ระบบไฟฟ้าทั้งหมดผลิตจาก  
พลังงานธรรมชาติ

เปิดศูนย์พัฒนากิจกรรมอาสาสมัคร

ที่ได้รับมาตรฐาน  
การก่อสร้างที่เป็นมิตร  
ต่อสิ่งแวดล้อม (LEED)

แห่งแรกในจังหวัดนครราชสีมา





## นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส ได้พัฒนาเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ประการ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และดิจิทัลคอนเทนต์

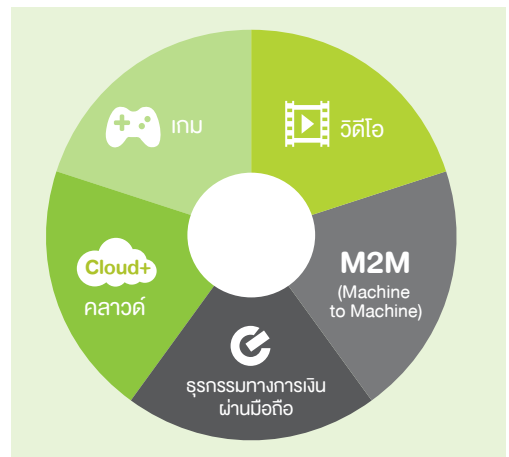


ปัจจุบันนี้ เราเป็นผู้นำด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 52 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 38.5 ล้านรายทั่วประเทศ เอไอเอสให้บริการเทคโนโลยี 2G บนเครือข่าย 900 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญาความร่วมมืองานที่มีกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งสิ้นสุดลงในเดือนกันยายน 2558 และอยู่ในช่วงระยะเวลาของประกาศมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานจนกว่าจะมีคำสั่งสิ้นสุดมาตรการคุ้มครองดังกล่าวจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ส่วนเทคโนโลยี 3G นั้น มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ และดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตคลื่น 2.1 กิกะเฮิรตซ์ ที่ออกโดย กสทช. เมื่อเดือนธันวาคม 2555 และจะสิ้นสุดในปี 2570 นอกจากนี้ เรากำลังจะเปิดให้บริการเทคโนโลยี 4G บนระบบใบอนุญาตคลื่น 1800 เมกะเฮิรตซ์ ซึ่งออกโดย กสทช. เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2558 และจะสิ้นสุดในปี 2576 ปัจจุบันนี้เราให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย บริการโทรศัพท์

ทางไกล (International Direct Dialing หรือ IDD) และบริการข้ามแดนโรมมิ่ง

ด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปมีแนวโน้มที่จะต้องการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลามากขึ้น เราจึงเข้ามาดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยเปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนเมษายน 2558 ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์” ด้วยเทคโนโลยี FTTx ที่เชื่อมต่อด้วยไฟเบอร์ตรงเข้าสู่บ้านหรืออาคาร โดยใช้โครงข่ายไฟเบอร์ที่ได้วางครอบคลุมทั่วประเทศ ภายในระยะเวลา 9 เดือนของการดำเนินงาน เอไอเอส ไฟเบอร์สามารถวางเครือข่ายครอบคลุมได้ถึง 1.7 ล้านโฮมพาส โดยมีลูกค้าทั้งสิ้น 44,000 ราย ปัจจุบันนี้อัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในตลาดยังมีไม่มากนัก ด้วยแบรนด์ที่แข็งแกร่ง เราจึงตั้งเป้าหมายที่จะเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรายหลักในตลาดภายใน 3 ปี

นอกจากนี้ เรายังก้าวเข้าสู่ธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์อย่างเต็มตัว เพื่อคงความเป็นผู้นำในยุคดีดิจิทัล โดยได้สร้างระบบการพัฒนาธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจผู้มีความสามารถ เราได้มุ่งพัฒนาธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่



ที่จะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าและยังเป็นแหล่งรายได้ใหม่ให้กับบริษัทเพิ่มเติมจากการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว

## 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 อาคารเอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10400

ผู้สนใจสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจได้จากรายงานประจำปี 2558

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญในรอบระยะเวลา 3 ปี

	หน่วย	2556	2557	2558
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่บริษัทสร้างขึ้น</b>				
• สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	112,026	126,351	181,761
• รายได้รวม	ล้านบาท	150,578	149,329	155,276
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม</b>				
• ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	66,924	74,904	82,618
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	6,639	7,446	8,078
• เงินลงทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมและชุมชน	ล้านบาท	126	188	143
• เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	36,451	29,506	24,115
<b>เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน</b>				
• เงินปันผล	ล้านบาท	33,889	35,052	37,042
• ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	1,002	1,527	1,960
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม</b>				
• กำไรสุทธิ	ล้านบาท	36,274	36,033	39,152
• กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา	ล้านบาท	63,691	66,428	70,776

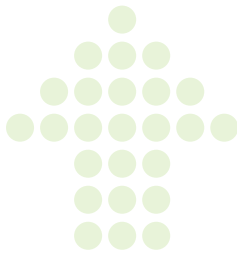
หมายเหตุ : ตัวเลขต้นทุนการดำเนินงาน ในปี 2556 และ 2557 มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการปรับปรุงรายการในปี 2558<sup>(G4-22)</sup>

## ● วิถีเอไอเอสในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



ซึ่งส่งผลให้เราได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุนให้เป็นบริษัทที่มีมูลค่าทางการตลาด (Market Capitalization) สูงสุด 5 บริษัทแรกในประเทศ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ากว่า 38.5 ล้านรายจนสามารถรักษาความเป็นผู้นำในตลาดสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศได้

วิสัยทัศน์และพันธกิจจึงถูกสร้างขึ้นจากทิศทางในการดำเนินธุรกิจ ที่จะก้าวสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” (Digital Life Service Provider) โดยมี 3 เสาหลักนี้เข้าไปช่วยเสริมรากฐานความแข็งแกร่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงาน



**พันธกิจ**

- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เหนือกว่าและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการค้าในชีวิตประจำวันและเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น
- เอไอเอสมุ่งมั่นใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉงให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- เอไอเอสมุ่งมั่นในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมด้วยการใส่ใจดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททุกกลุ่ม

**วิสัยทัศน์**

เป็นผู้นำสร้างสรรค  
ตลาดการสื่อสาร  
โทรคมนาคมในประเทศไทย  
และมุ่งหมายที่จะเป็น  
ผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล  
ที่ได้รับการยอมรับสูงสุด

## ธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ



เอไอเอสได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการ

### ต่อต้านทุจริต

(Thailand's Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC)



เราเชื่อมาตลอดว่าการทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ จะยังประโยชน์ให้เราได้รับความไว้วางใจจากผู้ถือหุ้นและเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าและผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มาตั้งแต่ปี 2545 และปัจจุบันได้ยกระดับให้เข้าสู่แนวปฏิบัติสากลตามหลักการของ Asean CG Scorecard และองค์กรชั้นนำต่างๆ พร้อมกันได้กำหนดให้มีประมวลจริยธรรมธุรกิจ เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ โดยมีคณะกรรมการจริยธรรมซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้กำกับดูแลและนำไปเผยแพร่ให้พนักงานทุกคนรับทราบผ่านบอร์ดประกาศข่าวสารช่องทางอินเทอร์เน็ตและอีเมลภายในองค์กร การจัดกิจกรรมรณรงค์และการทำแบบประเมินรวมทั้งกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบตั้งแต่วันปฐมฤกษ์ด้วย โดยคณะกรรมการจริยธรรมได้จัดให้มี “จริยธรรมคลินิก” เป็นช่องทางในการส่งข้อซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจขององค์กร

นอกจากนี้ยังได้ขยายขอบเขตการให้ความรู้ไปถึงคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจทุกราย โดยแนบเป็นข้อควรปฏิบัติต่อท้ายสัญญาธุรกิจ

ในปี 2558 ที่ผ่านมานี้ เราได้ก้าวไปอีกขั้นหนึ่งเพื่อร่วมสร้างมาตรฐานการประกอบธุรกิจที่ใสสะอาดตามเจตนารมณ์ในการจัดปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันทุกประเภทที่รัฐบาลประกาศ คณะกรรมการบริษัทจึงได้ออกนโยบายต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชันเพื่อบังคับใช้กับกรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัทและบริษัทย่อย และคาดหวังว่าตัวแทนและตัวกลางทางธุรกิจอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องหรือกระทำการในนามของเรา จะปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้

ผู้สนใจสามารถเข้าไปอ่านรายละเอียดของนโยบายทั้ง 3 ฉบับ ได้ที่ <http://investor.ais.co.th> และได้เผยแพร่การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทในปีที่ผ่านมาไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” หน้า 70



หากพบเห็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดนโยบายเหล่านี้ท่านสามารถรายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบได้ที่ **AuditCommittee@ais.co.th**

ทั้งนี้ กระบวนการตรวจสอบและมาตรการคุ้มครองผู้รายงาน เป็นไปตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต ที่ <http://investor.ais.co.th>

## การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ

### การส่งเสริมจริยธรรมในองค์กร



จัดกิจกรรมและออก TVC "คิดถึงจริยธรรม" และ "3 ถ้ายากันภัย" เพื่อรณรงค์ให้พนักงานทราบถึงประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัท และนำไปปฏิบัติ



สร้างความรู้และความเข้าใจเรื่องการไม่รับสินบนและของขวัญตามเทศกาลอย่างไม่เหมาะสม ผ่านแคมเปญ "Strong! กันหรือยัง?"



กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องทำแบบประเมินจริยธรรมโดยปีละแบบเฉลี่ยรวมเท่ากับ 88% สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 80%



พนักงานใหม่ทุกคนจะต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจของเอไอเอสตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาปฏิบัติงาน



ส่งแบบประเมินจริยธรรมธุรกิจให้พันธมิตรเข้าร่วมการประเมินโดยผลคะแนนปรากฏว่าค่าเฉลี่ยสูงถึง 80.6% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 70%

ด้วยความความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจนี้เอง ทำให้เราได้รับรางวัล "ASEAN CORPORATE GOVERNANCE 2015" จาก ASIAN CAPITAL MARKET FORUM (ACMF) ซึ่งได้คัดเลือกบริษัทจดทะเบียน 100 บริษัทแรกของอาเซียนที่มีมูลค่าทางการตลาดและมีการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของอาเซียน (Asean CG Scorecard) สูงสุด

### การต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชัน

กำหนดเรื่องการส่งเสริมการแข่งขันเสรีและการปฏิบัติต่อพันธมิตรทุกรายอย่างเท่าเทียมกันไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2545

ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมเป็นภาคีของ "แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต"

2556

ออกแนวปฏิบัติในนโยบายจัดซื้อว่าเอไอเอสจะไม่ทำธุรกิจกับพันธมิตรที่ให้สินบนและทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศนโยบายต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชันเพื่อใช้บังคับกับกลุ่มบริษัทในเครือเอไอเอส

2558

ยกระดับการประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมเรื่องการทุจริตและการคอร์รัปชันทุกประเภท

ประชาสัมพันธ์นโยบายฯ ให้พนักงานทราบผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตและอีเมลภายในและส่งเป็นหนังสือให้พันธมิตรทุกรายรับทราบ

2559

ได้รับการรับรองจากแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต จากการประเมินว่าบริษัทมีนโยบายและแนวปฏิบัติป้องกันการทุจริตภายในองค์กรครบถ้วน



นายชวิน ชัยวิชาวรากรณ์ ตัวแทนจากเอไอเอส ซึ่งได้รับรางวัลจาก ACMF

## โครงสร้างการจัดการเพื่อความยั่งยืนของเอไอเอส



ในการบริหารจัดการเรื่องกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาอย่างยั่งยืน เรากำหนดให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และประเด็นที่มีนัยสำคัญทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอส โดยคณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในฐานะกรรมการชุดย่อยที่จะช่วยกำกับดูแลและเป็นพี่เลี้ยงแก่ฝ่ายบริหารในการนำนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าวไปดำเนินการในองค์กร และกลับมารายงานผลให้คณะกรรมการบริษัททราบในทุกไตรมาส ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เป็นวิถีการดำเนินงานที่จะต้องผนวกอยู่ในแผนการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของทุกสายงาน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จึงได้แต่งตั้งคณะผู้บริหารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ที่ประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้บริหารจากแต่ละสายงาน เพื่อพัฒนานโยบายด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนที่สอดคล้อง

กับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนและทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยให้รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร พร้อมทั้งจัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริหารระดับปฏิบัติการจากแต่ละสายงานจำนวน 14 ท่าน ให้ทำหน้าที่ขับเคลื่อนแผนงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนด และตรวจสอบความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินโครงการต่างๆ

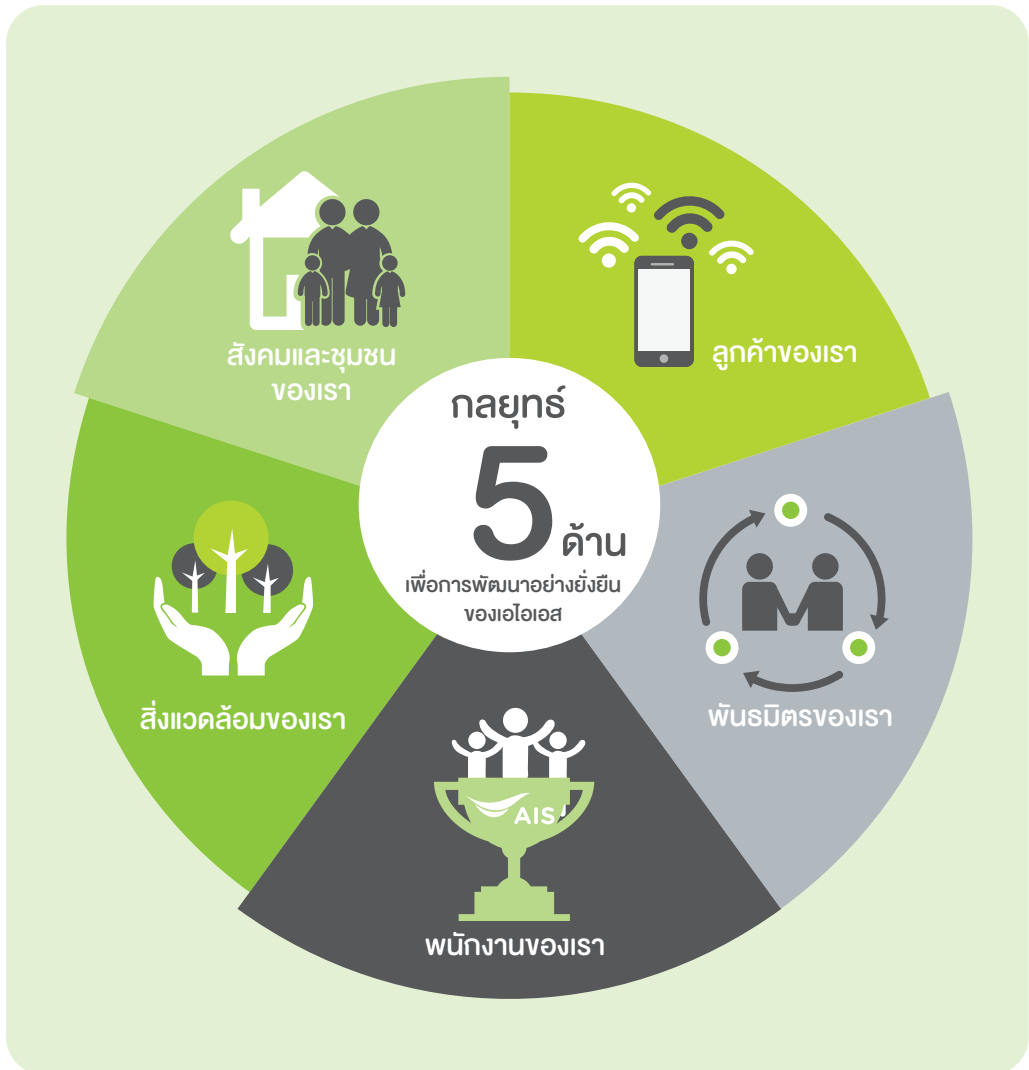
นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งหน่วยงานพัฒนาความยั่งยืนขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการแต่ละชุด โดยหน่วยงานพัฒนาความยั่งยืนจะคอยสนับสนุนในเรื่องข้อมูลข่าวสารและความรู้ รวมถึงแนวโน้มและแนวปฏิบัติทั้งในระดับประเทศและระดับสากลในเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ทราบผ่านการรายงานในการประชุมและช่องทางต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

หมายเหตุ: \* รายชื่อและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนสามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2558 หัวข้อโครงสร้างการจัดการ หน้า 56



## ● กลยุทธ์ 5 ด้านเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเอไอเอส

กลยุทธ์ 5 ด้านเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา เกิดจากวิสัยทัศน์และพันธกิจซึ่งเป็นเป้าหมายหลัก ดังนั้นเมื่อปี 2555 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพร้อมด้วยผู้บริหารระดับสูงแต่ละฝ่ายจึงได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดกลยุทธ์ตามผู้มีส่วนได้เสีย 5 กลุ่มหลัก ที่เราจะต้องให้ความสำคัญและบริหารจัดการเป็นพิเศษเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้



กลยุทธ์ 5 ด้าน	คำมั่นสัญญาของเรา	ประเด็นที่มีนัยสำคัญแต่ละด้าน	แนวทางการบริหารจัดการ
<b>สังคมและชุมชนของเรา</b> ประสานสังคมของเราให้เป็นหนึ่งเดียว	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำความเข้าใจอย่างถี่ถ้วนและคำนึงถึงความต้องการของชุมชนข้างเคียง พร้อมตอบสนองต่ออย่างมีกลยุทธ์เป็นระบบและบูรณาการร่วมกันเพื่อให้สังคมยอมรับในการดำเนินงานของเรา</li> <li>จากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายส่งการตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวมและได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน</li> </ul>	หน้า 17-32
<b>ลูกค้าของเรา</b> ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าพร้อมกับการก้าวเข้าสู่ตลาดใหม่ โดยอาศัยการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่า ซึ่งสะท้อนถึงคำมั่นสัญญาของเราที่จะพยายามอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตได้มากกว่าด้วยชีวิตดิจิทัล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพและความน่าเชื่อถือของโครงข่าย</li> <li>การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่</li> </ul>	หน้า 33-49
<b>พันธมิตรของเรา</b> สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบต่อร่วมกันกับพันธมิตรของเรา</li> <li>สร้างการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่จะเติบโตไปพร้อมกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างความพึงพอใจต่อพันธมิตร</li> <li>การแข่งขันที่เป็นธรรม</li> </ul>	หน้า 50-57
<b>พนักงานของเรา</b> ส่งเสริมบุคลากรของเราให้เติบโตในทุกอย่างก้าว	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสอดคล้องกับคุณลักษณะของแบรนด์</li> <li>สร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเพื่อที่จะนำพาเอาไอเอสไปสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแห่งความยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร</li> <li>การพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงาน</li> <li>การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน</li> <li>ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน</li> <li>สิทธิมนุษยชน</li> </ul>	หน้า 58-74
<b>สิ่งแวดล้อมของเรา</b> สรรสร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการที่ใช้สะดวกและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะเป็นการสร้างพลังให้ผู้คนและตอบสนองความต้องการของคนในอนาคต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดมลภาวะและของเสียจากการดำเนินงาน</li> <li>สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	หน้า 75-83

# สังคมและชุมชนของเรา

มั่นใจด้วยสถานีฐานที่มีความปลอดภัย  
ตามมาตรฐาน ICNIRP  
“ค่าความแรงสนามไฟฟ้าต่ำกว่า  
1 V/M”

รับฟัง เข้าถึง และเข้าใจ  
ความคิดเห็นของชุมชน  
รอบสถานีฐาน

ศูนย์คอลเซ็นเตอร์  
ผู้พิการ  
8 แห่ง

อสม. ออนไลน์  
นวัตกรรมทางสังคม เพื่อให้ประชาชน  
เข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างง่ายขึ้น  
เปิดให้บริการแล้วที่ รพ. สศ. กว่า  
25 แห่ง

17 ปี  
แห่งโครงการ “สานรัก  
สนับสนุนทุกสถาบันครอบครัว”

25 แห่ง



## สังคมและชุมชนของเรา

จากพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคที่เน้นการพูดคุยและใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือมากกว่า การเน้นใช้บริการเสียงแบบวีดิโอ อินเทอร์เน็ตเป็นผลจากกระแสความนิยมสมาร์ตโฟนและแนวโน้มราคาของอุปกรณ์ที่ลดลง โดยจากข้อมูลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) พบว่าคนไทยใช้งานโทรศัพท์มือถือในการท่องอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 5.7 ชั่วโมงต่อวัน ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการข้อมูลและวีดิโอในยุคดิจิทัลของลูกค้า และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว เราจึงต้องเร่งนำคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ เพื่อนำมาใช้ให้บริการ 4G ให้เร็วที่สุด รวมทั้งขยายบริการ 3G บนโครงข่าย 2100 เมกะเฮิรตซ์ เดิมให้ครอบคลุมและพัฒนาคอนเทนต์และแอปพลิเคชันใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตแบบดิจิทัลของลูกค้า แต่การเร่งขยายโครงข่ายดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตดิจิทัลของลูกค้า

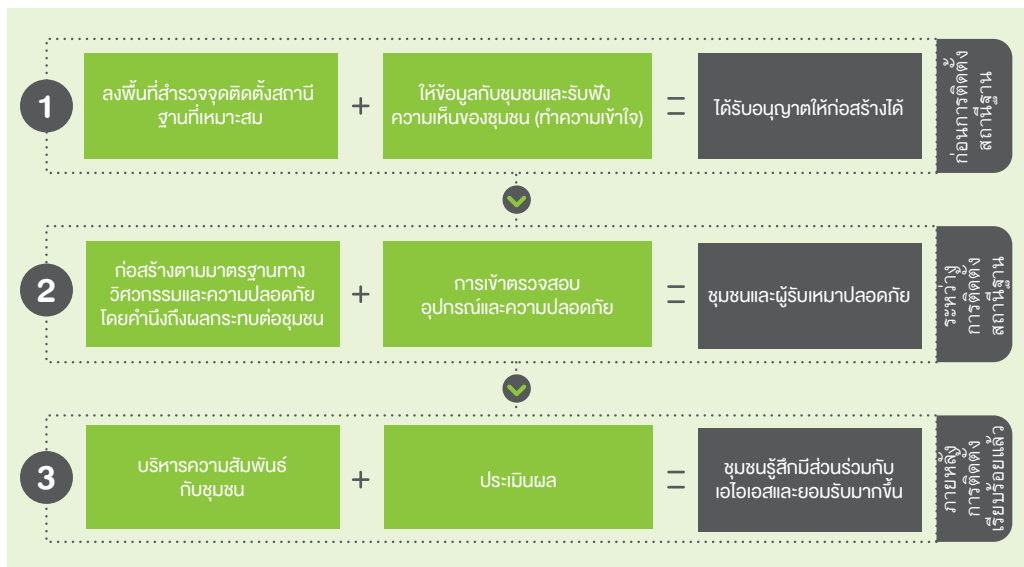
และการดำเนินธุรกิจเท่านั้น ยังช่วยขยายโอกาสให้คนไทยสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ไม่ว่าจะอยู่ตรงจุดไหนในประเทศ ก่อให้เกิดการทำธุรกรรมอย่างไร้พรมแดน การเข้าถึงบริการทางการแพทย์และการศึกษา ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทันก่วงที จึงนับได้ว่าบริการทางการสื่อสารโทรคมนาคมมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนไปจนถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจระดับประเทศ

สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งซึ่งจะทำให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว คือการได้รับการยอมรับจากชุมชนในการติดตั้งเสาส่งสัญญาณ เราจึงได้กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและสังคม เพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยแบ่งเป็น

- 1) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับชุมชน
- 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ เพื่อสังคมที่ดีและมีคุณภาพอย่างยั่งยืน

### การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับชุมชน

#### 1. สร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย



**ในขั้นตอนแรกนี้ (Before Construction)** ทีมวิศวกร และหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์จะร่วมมือกันเพื่อดำเนินการสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นหรือข้อกังวลใจจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในชุมชน และ/หรือผู้นำชุมชนในพื้นที่ที่เราต้องการเข้าไปติดตั้งสถานีฐานตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งที่ผ่านมาเราได้มีการวางแผนขั้นตอนการทำงานให้สามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชุมชนตั้งแต่กระบวนการหาสถานที่ติดตั้งไปจนถึงการผูกสัมพันธ์กับชุมชนเมื่อติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงทำให้เราสามารถวิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างเรากับชุมชน ลดความเสี่ยงที่จะเกิดการต่อต้าน และยังมีข้อมูลไว้สำหรับการเตรียมแผนรองรับเผื่อกรณีที่ไม่ภายหลังจากว่าชุมชนยังคงมีข้อกังวลใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการทำงานกับเรา

**สำหรับการก่อสร้างสถานีฐานนั้น (During Construction)** จะต้องได้รับการรับรองจากวิศวกรโยธาระดับสามัญขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย หลังจากได้ใบอนุญาตจากหน่วยงานท้องถิ่นแล้ว ทีมงานด้านวิศวกรรมจะควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ได้รับการอนุมัติและเป็นไปตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการเข้าตรวจสอบให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง

และเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ชุมชนถึงคลื่นความถี่ที่ปล่อยออกจากสถานีฐาน เราได้ปฏิบัติตามแนวทาง “มาตรฐานความปลอดภัย” ที่ กสทช. กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ทั้งจัดหาเครื่องมือที่ได้มาตรฐานตามที่ International Commission on Non - Ionizing Radiation (ICNIRP) กำหนด จัดทำแบบประเมินการปล่อยคลื่นความถี่ของทุกๆ สถานีฐานเพื่อตรวจวัดค่าให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICNIRP ที่ว่าด้วยระดับสนามแม่เหล็กไฟฟ้าที่ปลอดภัย ทั้งยังมุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐาน กระบวนการและแนวทางการดำเนินการเรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic



Management) รวมไปถึงการลงพื้นที่ร่วมกันกับ กสทช. เพื่อตรวจสอบความแรงของคลื่นสัญญาณ ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าค่าความแรงของคลื่นที่ถูกปล่อยออกมาจากสถานีฐานของเอไอเอสทั้งหมดนั้นต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ยกตัวอย่าง เช่น ค่าเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยตามความถี่คลื่น 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ ของ ICNIRP กำหนดค่าความแรงสนามไฟฟ้าต้องต่ำกว่า 61 V/m ซึ่งผลการตรวจสอบค่าความแรงสนามไฟฟ้าของสถานีฐานของเราในปี 2558 พบว่ามีค่าเฉลี่ยไม่เกิน 1 V/m ซึ่งถือว่ามีความปลอดภัยต่อสุขภาพตามเกณฑ์ของ ICNIRP และเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ในระดับสากล รวมทั้งข้อสรุปขององค์การอนามัยโลก และถือเป็นคลื่นความถี่ที่ต่ำเมื่อเทียบกับแนวทางที่หลายประเทศกำหนด

นอกจากนี้ยังมีโครงการปรับปรุงทัศนียภาพด้านภูมิทัศน์ที่เป็นที่ตั้งของสถานีฐาน อาทิ บริเวณหาดวนแหลมแท่น จังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา บริเวณทางขึ้นพระธาตุอภัยสุเทพ เป็นต้น

เมื่อชุมชนมีความกังวลหรืออยากจะเสนอแนะอะไรก็ตาม ชุมชนสามารถแจ้งผ่านหน่วยงานรับเรื่องที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ หรือสามารถแจ้งผ่านทีมงานที่เดินเท้าลงไปสอบถามชาวบ้านเป็นระยะๆ หรือแจ้งผ่านผู้นำชุมชนได้ โดยหากหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้เองก็จะรีบดำเนินการแก้ไขโดยทันที แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องส่งต่อหน่วยงานอื่นๆ ก็จะไปประสานงานและติดตามเพื่อให้สามารถแจ้งผลการแก้ไขกลับมายังชุมชนโดยเร็วที่สุด ซึ่งมาตรการนี้ถือเป็นหนึ่ง

ในมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกยกเลิก การตั้งสถานีฐานหรือห้องร้อง

นอกจากการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อกังวลใจจาก ชุมชน เรายังดำเนินการด้านการบริหารความสัมพันธ์ กับชุมชนและสังคม (After Construction) เพื่อ สร้างความรู้ความเข้าใจให้ชุมชนและผู้นำชุมชน มีความมั่นใจในการดำเนินงานของเรา การให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐานและคนในชุมชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า การใช้และการเก็บรักษาโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างปลอดภัย ประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่างๆ ฯลฯ ผ่าน กิจกรรมและสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่หรือชุมชนนั้นๆ เช่น สื่อวีดีโอ และ บอร์ดนิทรรศการ ความรู้เรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า วารสารสถานีอุโมงค์ที่ส่งถึงผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐาน ทุกไตรมาส และวารสารมิตรชุมชนที่ส่งถึงชุมชนที่มี สถานีฐานเอไอเอสตั้งอยู่ทุกๆ 4 เดือน เป็นต้น

ในปี 2558 นี้ เราได้ดำเนินกิจกรรมหลักๆ ดังนี้



กิจกรรมทำความเข้าใจกับประชาชนโดยรอบสถานีฐาน (Full CR) จำนวน 71 สถานีฐาน



กิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคลื่นความถี่วิทยุ (Knowledge Sharing) จำนวน 20 สถานีฐาน



### คุณวลัยลักษณ์ มากอัม (น้องเพลง)

เจ้าหน้าที่หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์

ภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนเล็กๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนงานด้านสังคมของเอไอเอส ตลอดระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปีแรกถึงปัจจุบัน เห็นถึงพัฒนาการของงาน โดยเฉพาะความตั้งใจขององค์กรเองและผู้บริหารที่ถ่ายทอดออกมาเป็นนโยบายต่างๆ ในการให้ความสำคัญกับการดูแลชุมชนและสังคม ทั้งการให้การสนับสนุน การให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการลงพื้นที่ทำงานแต่ละครั้ง ทำให้เราสามารถส่งต่อความปรารถนาดีและความมุ่งมั่นขององค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ โดยความคิดเห็นส่วนตัวงานชุมชนสัมพันธ์ในแบบฉบับเอไอเอส จึงเป็นงานที่มีสิ่งให้เรียนรู้อย่างไม่รู้จบ ทุกๆ วันที่พบชาวบ้านทำให้เรามองเห็นความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า การเข้าใจในความเป็นชุมชนทำให้นำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนางานที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามแผนนโยบายขององค์กร



### ป้าประไพ เอี่ยมอ่ำ

เจ้าของพื้นที่เช่าติดตั้งสถานีฐาน  
อบต.คลองสี อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี

“เมื่อก่อนแถวนี้มันก็มีดินะ มีคนขี่มอเตอร์ไซค์ และคนเดินผ่านตลอด แต่ไฟฟ้ามันไม่มีทีและสว่างไม่พอตรงหน้าบ้านบ้านนี้มืดเลย ป้าต้องเปิดไฟหน้าบ้านเองให้มันสว่างไปถึงถนน พอเอาเอสมาติดไฟให้ก็ดี คนแถวนี้เขาก็ชอบใจ บอกสว่างขึ้นเยอะ รู้สึกปลอดภัย”

## 2. การส่งต่อคุณค่าจากสถานีฐานสู่ความปลอดภัย และความอุ่นใจของชุมชน

ด้วยเล็งเห็นว่าสถานีฐานซึ่งต้องมีระบบไฟฟ้าหลัก และระบบไฟฟ้าสำรองเพื่อจ่ายไฟฟ้าให้กับสถานีฐานอย่างต่อเนื่องสามารถนำมาสร้างคุณค่าเพิ่มเพื่อประโยชน์ต่อชุมชนได้ เราจึงทำการศึกษาและริเริ่มโครงการ “อุ่นใจ ไฟริมทาง” ซึ่งทีมงานวิศวกรและชุมชนสัมพันธ์ได้ร่วมกันสำรวจพื้นที่ที่มีสถานีฐานของเราไปตั้งอยู่หรือกำลังจะตั้งสถานีฐานใหม่แล้วไม่มีแสงสว่างหรือมีแสงสว่างไม่เพียงพออันอาจส่งผลถึงความปลอดภัยในการสัญจรเข้าออกของคนในชุมชน และเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม เราจึงจะไปติดตั้งเสาไฟฟ้าพร้อมโคมไฟเปิดปิดอัตโนมัติ โดยใช้กระแสไฟฟ้าจากสถานีฐานเป็นตัวจ่ายพลังงาน โดยในยามที่ไฟฟ้าของชาวบ้านดับลง โคมไฟของเอไอเอสก็ยังสามารถทำงานได้จากการที่เราใช้กระแสไฟฟ้าจากแบตเตอรี่สำรองในสถานีฐาน ทำให้ชาวบ้านสามารถมั่นใจความปลอดภัยได้

โครงการ  
อุ่นใจไฟริมทาง  
ได้รับดำเนินการมาตั้งแต่  
เดือนตุลาคม ปี 2558  
จนถึงปัจจุบัน รวมมี สถานีฐาน  
ที่ได้ดำเนินการติดตั้งโคมไฟดวงสว่าง  
แล้วจำนวน  
**12**  
สถานีฐาน

โดยวางเป้าหมายว่าจะขยายไปยังสถานีฐานต่างๆ ทั้งสถานีฐานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จและสถานีฐานที่จะก่อสร้างใหม่ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

3. จากจุดแข็งในการเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม สื่อสารสู่นวัตกรรมที่เปิดโอกาสให้ชุมชนห่างไกล เข้าถึง บริการสาธารณสุขมากขึ้น

จากการลงพื้นที่เพื่อวางโครงข่ายทั่วประเทศของ ทีมงานวิศวกร และการทำงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของ ทีมงานเอไอเอส เราพบว่า นอกจากปัญหาการเข้าถึง การสื่อสารของคนในชุมชนที่ยังไม่ทั่วถึงแล้ว ยังพบ ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่เกิด กับคนไทยในปัจจุบันและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น คือ จำนวนผู้ป่วยและกลุ่มเสี่ยงโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง หรือ เอ็นซีดี (Non-Communicable Diseases : NCDs) ซึ่งเป็นโรคเรื้อรังตลอดชีวิต มักจะมีผลต่อการดำเนินชีวิต การงาน คุณภาพชีวิต และกำลังกลายเป็นปัญหาสาธารณสุข ของทุกประเทศทั่วโลก โดยจากรายงานในปี 2552 พบคนไทยป่วยด้วยโรคเอ็นซีดี ถึง 14 ล้านคน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในทุกปี และเสียชีวิตมากกว่า 3 แสนคน

เราจึงเห็นความสำคัญต่องานสาธารณสุขชุมชน ที่จะเป็นศูนย์กลางในการให้ความรู้และส่งเสริมให้คน ในชุมชนมีสุขภาพที่ดีปฏิบัติตนและดูแลตนเองอย่าง ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ห่างไกลจากโรคร้าย โดยร่วมมือ กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ซึ่งเป็น หน่วยงานบริการสาธารณสุขปฐมภูมิที่ใกล้ชิดชุมชน มากที่สุด เน้นการทำงานเชิงรุกและการป้องกันโรค เน้นการดูแลสุขภาพองค์รวม จัดการกับปัจจัยเสี่ยง ต่อสุขภาพและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยให้ประชาชน และชุมชนมีส่วนร่วม มุ่งจัดการที่ต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ พื้นที่บริการระดับตำบลจึงเป็นด่านแรกและพื้นฐานสำคัญ โดยเฉพาะเป็น การให้บริการแก่คนยากจนและ ประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ

- แอปพลิเคชัน “อสม. ออนไลน์” นวัตกรรมทางสังคม ที่จะช่วยให้ทุกคนเข้าถึงการรักษาโรครักษาพื้นฐาน ได้อย่างทันที่

จากการที่เราได้ร่วมทำงานกับโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทำให้พบว่า รพ.สต. มีขอบเขตการดำเนินงานบริการสาธารณสุข แบบผสมผสาน ทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุม และป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยง ต่อสุขภาพทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคมในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยการมีส่วนร่วม อย่างเข้มแข็งในการดำเนินการของประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่น ให้สามารถ ร่วมกันดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัวและ ชุมชนอย่างยั่งยืน ขอบเขตพื้นที่ในการดูแล รับผิดชอบของ รพ.สต. หนึ่งๆ นั้น มีบริเวณกว้างขวาง และส่วนใหญ่ครอบคลุมทั้งตำบล ซึ่งจะต้องอาศัย เครือข่ายอาสาสมัคร สาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นกำลังสำคัญในการช่วยให้การดำเนินการ ตามภารกิจของ รพ.สต. ประสบความสำเร็จ เพื่อช่วยดูแลรับผิดชอบงานสาธารณสุขของ คนในชุมชนประมาณ 10-15 หลังคาเรือน



อสม. ออนไลน์ นวัตกรรมทางสังคม เพื่อสุขภาพของคนในชุมชน



ทั้งนี้ ทีมงานของเราได้มีโอกาสรับวีธีการทำงาน พฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงอุปสรรคและ ข้อจำกัดในการทำงานระหว่าง รพ.สต. และ อสม. ในงานสาธารณสุขชุมชน โดยประเด็นปัญหาสำคัญ ประการหนึ่งคือ งานสาธารณสุขชุมชนเป็นงานที่สามารถป้องกันได้ หากผู้ปฏิบัติงานและคนในชุมชน มีข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องและนำไปปฏิบัติได้อย่าง สม่ำเสมอ การเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง แม่นยำจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งในขณะนั้น ยังไม่มี เทคโนโลยีการสื่อสารใดที่สนับสนุนการทำงาน ดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเหมาะกับ วิถีการทำงานของ รพ.สต. และอสม. โดยเฉพาะ เราจึง พบว่านี่คือโอกาสในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็น จุดแข็งของเรามาพัฒนาและให้บริการเพื่อชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานเพื่อสังคม ของเราที่มุ่งสร้างให้เกิดการส่งมอบคุณค่าร่วมกัน (Shared Value) ระหว่างภาคธุรกิจและสังคม ดังนั้นตั้งแต่ไตรมาส 2 ของปี 2558 เราจึง ได้เริ่มโครงการนำร่องและลงพื้นที่ศึกษาวิถีการ ทำงานและความต้องการอย่างจริงจัง กับผู้อำนวยการ รพ.สต. หลักร้อย อ.เมือง จ.นครราชสีมา และ นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเป็น แอปพลิเคชัน “อสม. ออนไลน์” ซึ่งได้เริ่มใช้งานจริงที่ รพ.สต. หลักร้อย และเครือข่าย อสม. ของ รพ.สต. หลักร้อย ในเดือน กันยายนที่ผ่านมา

โดยหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ และทีมวิศวกร ที่อยู่ในพื้นที่ได้ร่วมกันฝึกสอนการใช้งาน อสม. ออนไลน์ ให้แก่ อสม. และได้ผลตอบรับว่าเป็นแอปพลิเคชัน ที่ใช้งานง่ายและมีประโยชน์ ต่อการทำงานของ รพ.สต. และ อสม. เป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจุบันเราได้ขยายผล ไปยัง รพ.สต. ที่มีความต้องการแล้ว จำนวน 25 แห่ง ทั่วประเทศ และมีแผนที่จะขยายต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งหวังให้งานสาธารณสุขชุมชนเกิดผลลัพธ์ต่อ ประชาชนอย่างแท้จริง



เจ้าหน้าที่ อสม. sw.สต. หลักร้อย  
จ. นครราชสีมา

“อสม. ออนไลน์ เป็นแอปพลิเคชันที่มีความ สอดคล้องกับวิถีการทำงานของงานสาธารณสุขชุมชน ซึ่งเห็นความเป็นแอปพลิเคชันที่มีความเรียบง่าย ใช้งานไม่ซับซ้อน เมนูเป็นภาษาไทยที่ถ่ายทอด ความเข้าใจ และมีความสามารถในการแบ่งปันข้อมูล ภาพ เสียง วิดีโอ ข้อความ และพิกัดแผนที่ ทำให้ สมาชิกในเครือข่าย อสม. ออนไลน์ สามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวด้านสาธารณสุข ภายใตชุมชนของตนเอง ได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ ถูกต้องและฉับไว อันจะสร้างความอุ่นใจให้กับคน ในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม”



### นายพิภพ คุบภ์ใหม่

ประธาน อสม. รพ.ส.ต. หลักธ้อย

ประธาน อสม. มีหน้าที่รับงานจาก รพ.ส.ต. เป็นหลัก และทำการกระจายข่าวสารต่อไปยังเครือข่าย อสม. ในหมู่บ้านต่างๆ ซึ่งที่นี่มี 10 หมู่ รวม อสม. 145 คน ก่อนหน้านี้ต้องใช้โทรศัพท์โทรแจ้งข่าว และติดตามข้อมูลจากหัวหน้า อสม. ประจำหมู่บ้านทั้ง 10 หมู่ บางที่ติดต่อไม่ได้ก็ต้องขับรถไปแจ้งข่าว ด้วยตนเอง และต้องคอยแจ้งผู้อำนวยการ รพ.ส.ต. อีกที แต่หลังจากที่ใช้แอป อสม.ออนไลน์ ก็ทำให้สะดวกขึ้น เพราะกดปุ่มทีเดียว อสม. ทุกคนรับทราบหมด และสามารถแจ้งตรงไปที่ รพ.ส.ต. ได้เลย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทร และการเดินทาง และยังประหยัดเวลาอีกด้วย ทำให้ตัวเองมีเวลาไปทำงานลงพื้นที่เยี่ยมผู้ป่วยได้มากขึ้น และสามารถให้คำแนะนำจากข้อมูลที่หมอ รพ.ส.ต. ส่งมาได้อย่างถูกต้องแม่นยำด้วย



### - ลานสุขภาพเอไอเอส เพื่อสุขภาพที่ดีของคน ในชุมชน

การจัดสร้างลานสุขภาพที่ประกอบด้วยเครื่องออกกำลังกายหลายชนิด เช่น จักรยานนั่งปั่น แนวนอน เครื่องบริหารกล้ามเนื้อแขน เครื่องบริหารเอวและอกกำลังขาแบบย่ำสลับ เครื่องเดินสลับแนวราบ ลานเดินนวดเท้า พร้อมคู่มือการใช้เครื่องออกกำลังกายและแบบบันทึกการออกกำลังกาย ตลอดจนแบบบันทึกประวัติด้านสุขภาพส่วนบุคคลไว้ ณ ที่ทำการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.ส.ต.) ไว้ใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมให้คนในชุมชนได้ออกกำลังกายอย่างถูกต้อง เหมาะสม และต่อเนื่องตามคำแนะนำของแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งเราได้เริ่มดำเนินการจัดสร้างลานสุขภาพตั้งแต่ต้นปี 2558 จนถึงปัจจุบันมีลานสุขภาพเอไอเอส ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.ส.ต.) รวม 8 แห่ง คือ

1. รพ.ส.ต.หนองชนาก จ.พระนครศรีอยุธยา
2. รพ.ส.ต.บ้านหนองแวง จ.นครราชสีมา
3. รพ.ส.ต.บ้านท่าไชย จ.สุพรรณบุรี
4. รพ.ส.ต.นาหนองทุ่ม จ.ขอนแก่น
5. รพ.ส.ต.หนองพะวา จ.ระยอง
6. รพ.ส.ต.บ้านพริก้า จ.นครศรีธรรมราช
7. รพ.ส.ต.แม่บึง จ.เชียงใหม่
8. รพ.ส.ต.ชมพู่ จ.พิษณุโลก

ทั้งนี้ เราได้ร่วมกับทาง รพ.สต. ในการติดตาม และประเมินผลการใช้เครื่องออกกำลังกาย ตลอดจนสถานการณ์ด้านสุขภาพของคนในชุมชน ต่อการเป็นโรคกลุ่มเอ็นซีดี โดยทาง รพ.สต. จะกำหนด กลุ่มเป้าหมายที่จะส่งเสริมอย่างจริงจังตามความเหมาะสมของแต่ละ รพ.สต. และจะทำการบันทึก และติดตามประเมินผล ซึ่งทางเราจะช่วยสนับสนุน ในเรื่องของรางวัลในกิจกรรมของทาง รพ.สต. เพื่อ เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

## แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ เพื่อสังคมที่ดีและมีคุณภาพอย่างยั่งยืน

# AIS<sup>THE</sup> StartUP 2015

AIS theStartUp “ยุคใหม่แห่งความร่วมมือทางด้านดิจิทัล”

“AIS theStartUp ไม่ใช่แค่เวทีการประกวดไอเดีย แต่เป็นความตั้งใจที่จะช่วยให้ StartUp ออกเดินก้าวแรก ถึงความฝันได้อย่างดีที่สุด”

StartUp คือ กลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ หรือกลุ่มนักพัฒนาอนาคตและแอปพลิเคชันใหม่ ซึ่งมีพลังและความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ

ด้วยความที่ไอเอสเองเป็นผู้ให้บริการเครือข่าย แต่เพียงอย่างเดียว เราจึงมองว่าการจะให้บริการ แก่ลูกค้าได้ในหลากหลายมิติจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน แนวคิดของการทำงานร่วมกันกับพันธมิตรทางธุรกิจในด้านต่างๆ ทั้งพันธมิตรผู้ผลิตคอนเทนต์ พันธมิตร ผู้ให้บริการ และพันธมิตรด้านอื่นๆ เพื่อช่วยกันคิดว่าเราจะส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างไร

ในตอนเริ่มต้นโครงการเมื่อปี 2554 นั้น เรามีพันธมิตรผู้ผลิตคอนเทนต์รายใหญ่อยู่ประมาณ 20 ราย ซึ่งตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา เรามีแนวคิดที่เราจะขยายความร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็นรายใหม่ๆ ในตลาดเพื่อให้อิสระกับความเร็วเติบโตทางด้าน เทคโนโลยีและความต้องการใช้งานสมาร์ตโฟน การใช้ งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ สำหรับผู้ผลิตคอนเทนต์และผู้ผลิตแอปพลิเคชันที่

ไม่ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากเพื่อสร้างแพลตฟอร์ม ในการนำเสนอ/ขายสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า ดังนั้นเราจึงร่วมกับกลุ่มสิงค์เทลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อื่นๆ เพื่อจัดโครงการ AIS theStartUp ขึ้นมา จากเดิมมี StartUp ผู้เข้าร่วมเพียง 100 ราย ก็ค่อยๆ เพิ่มขึ้น มาเรื่อยๆ จนถึง 1,000 รายในปีที่ผ่านมา มีเม็ดเงินลงทุน ที่เข้าสู่กลุ่ม StartUp นี้ เพิ่มจาก 60 ล้านบาท เป็นกว่า 1 พันล้านบาท

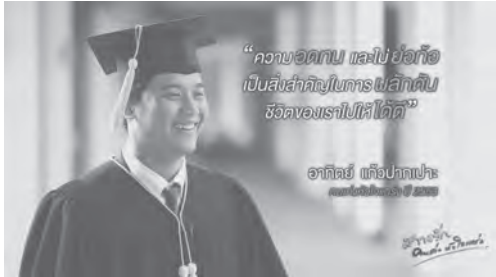
เราเองมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกลไก ที่ทำให้เกิดบริษัทใหม่ๆ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้าในประเทศไทย และบางรายสามารถไปเติบโต ในต่างประเทศด้วย

ใน 2-3 ปีที่ผ่านมาเราพยายามผสมผสานแนวคิด ความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในโครงการ AIS

theStartUp ด้วย โดยเฉพาะการ สนับสนุนกลุ่มธุรกิจ เพื่อสังคม (Social Enterprise) เพื่อให้กลุ่ม บุคคลที่มีความคิดดีเป็นคนที่ เหล่านี้สามารถดำเนินงานต่อไป

เพื่อทำสิ่งดีๆ ต่อไปได้โดยไม่ต้องรอรับเพียงแค่ เม็ดเงินบริจาค จนในปี 2557 “Local Alike” คือ หนึ่งในความภูมิใจของเราเป็นตัวอย่างของ StartUp ที่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจโดยมองเพียงแค่มุมมองทางธุรกิจ อย่างเดียวแต่มองในมุมมองของการเข้าไปช่วยพัฒนา การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourism) ด้วย Local Alike สร้างโครงสร้างแพลตฟอร์ม ส่วนไอเอสก็สนับสนุน โครงข่ายและอุปกรณ์มือถือ ทำให้เกิดแพลตฟอร์ม บนอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้สถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งยังไม่เป็นที่รู้จักและไม่มีอุปกรณ์ในการติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวรับทราบสามารถเข้าถึง การรับรู้ของลูกค้าได้มากขึ้น โดยมีโครงสร้างการให้บริการ ในการพัฒนาชุมชนแบบยั่งยืน จนวันนี้ Local Alike เอง ได้รับการชื่นชมจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้เป็น “แพลตฟอร์มหลักในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนในเชิง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” ซึ่งจากข้อมูลในเดือนตุลาคม 2558 พบว่ามีมากกว่า 30 ชุมชน ทั่วประเทศแล้ว ที่อยู่ในแพลตฟอร์มของ Local Alike ซึ่งเป็นข้อพิสูจน์ ให้เห็นแล้วว่า ด้วยแนวคิดการทำธุรกิจแบบนี้สามารถ เติบโตต่อไปเรื่อยๆ ได้อย่างยั่งยืน





นอกเหนือจากเรื่องดังกล่าวแล้ว กลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของเรายู่บน 2 กลยุทธ์หลัก ดังนี้

### 1. สนับสนุนสถาบันครอบครัว

ครอบครัวเป็นหน่วยที่เล็กที่สุด แต่มีความสำคัญที่สุดในสังคม เราเชื่อว่าการสื่อสาร การพูดคุยระหว่างสมาชิกในครอบครัวจะสามารถช่วยเชื่อมความรัก ความผูกพัน รวมถึงการดูแลซึ่งกันและกันภายในครอบครัว ดังนั้น เราจึงขอเข้าไปเป็นสื่อกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ในครอบครัวด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

### 2. กิจกรรมดูแลสังคม

ในยามที่ประสบปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติหรือสถานการณ์ผิดปกติ การติดต่อสื่อสารถือว่ามีค่าสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นเครือข่ายคุณภาพเพื่อให้คนไทยสามารถติดต่อกันได้และได้รับการดูแลที่ดีที่สุดจึงเป็นสิ่งที่จะเข้ามาช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจให้กับคนไทยได้

จากกลยุทธ์ดังกล่าว เราจึงได้สร้างสรรค์โครงการเพื่อตอบแทนสังคมในรูปแบบต่างๆ และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยแบ่งเป็น 4 แนวทาง ดังนี้

สนับสนุน  
สถาบันครอบครัว

คนเก่งหัวใจแกร่ง

สานสังคมไทย

หัวใจอาสา

สานรัก

## 2.1 สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว

กิจกรรม และ/หรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุน และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในครอบครัวภายใต้ “โครงการสานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว” ที่ได้ดำเนินการมาเป็นปีที่ 17 ด้วยความเชื่อมั่นว่า “ครอบครัว” เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาไปสู่สังคมที่ดี เพราะหากครอบครัวไทยแข็งแรง ย่อมส่งผลให้ประเทศชาติแข็งแรงไปด้วย

- ภาพยนตร์โฆษณาส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของครอบครัว

ในปี 2557 ต่อเนื่องปี 2558 ภาพยนตร์โฆษณาสานรัก ชุด “แรงบันดาลใจ” 3 เรื่อง ภายใต้แนวคิด “แรงบันดาลใจจากครอบครัว สร้างการเรียนรู้ที่ไม่รู้จบ” ได้ถูกเผยแพร่อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับสถาบันครอบครัวให้กับผู้คนในสังคมไทย ด้วยการถ่ายทอดมุมมอง และแนวคิดอันเป็นประโยชน์ เพื่อสร้างความรักและความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว

- กิจกรรม AIS Family Rally เพื่อสายใจไทย

การจัดกิจกรรมในรูปแบบของการแข่งขันแรลลี่รถยนต์การกุศลที่จัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวได้ใช้เวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกันด้วยเกมการแข่งขันที่จะช่วยเสริมสร้างความรักความเข้าใจ และความสามัคคีระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น

ในปี 2558 นับเป็นปีที่ 22 ของการจัดการแข่งขัน โดยเรานำรายได้จากการแข่งขัน ทูลเกล้าฯ ถวาย สมทบทุนมูลนิธิสายใจไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นจำนวนเงิน 600,000 บาท

- กิจกรรม AIS Family Rally สมทบทุนมูลนิธิ อานันทมหิดล

กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัว โดยการใช้เวลาว่างร่วมกันให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบการออกกำลังกาย มีการใช้ความคิดและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคี และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้เข้าแข่งขัน

ในปี 2558 นับเป็นปีที่ 16 ของการจัดการแข่งขัน



กิจกรรม AIS Family Rally สมทบทุนมูลนิธิ อานันทมหิดล



เอไอเอส มอบทุนการศึกษาให้คนเก่งหัวใจแกร่งและครอบครัว

โดยนำรายได้จากการแข่งขันตุลเกล้าฯ ถวายสมทบทุนมูลนิธิอานันทมหิดล เป็นจำนวนเงิน 500,000 บาท

• **เอไอเอสยิ้มหวานวันเด็ก**

เนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติ เราได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นหัวใจหลักของครอบครัวที่ต้องดูแล ให้ความรัก ความอบอุ่น ตลอดจนให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาทั้งร่างกายและจิตใจ จึงได้จัดงาน “เอไอเอสยิ้มหวานวันเด็ก” เป็นประจำทุกปี

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันได้ปรับรูปแบบการจัดงานเพิ่มเติมจากเดิม คือ นอกเหนือการจัดงานแก่เด็กทั่วไปแล้ว ยังมุ่งเน้นที่กลุ่มเด็กที่บกพร่องทางสมอง อวัยวะแขนขา ผู้พิการทางหูและทางการมองเห็น เพราะตระหนักดีว่าเยาวชนกลุ่มนี้ควรจะได้รับ การดูแลและให้ความสำคัญในโอกาสวันเด็กแห่งชาติ เท่าเทียมกับเด็กทั่วไป

• **ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เอไอเอส สานรัก**

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของเด็ก ๆ ในด้าน การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กก่อนวัยเรียน ที่จำเป็นต้องมีสถานที่พัฒนาการเรียนรู้ เสริมสร้าง พัฒนาการแก่เด็กอย่างสร้างสรรค์ โดยเชื่อมโยง สิ่งต่างๆ รอบตัวเข้าไปในกระบวนการและวิถีชีวิตประจำวันของเด็ก สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ผู้ปกครอง ซึ่งจะสร้างรากฐานชีวิตให้เด็กเกิดภูมิคุ้มกันที่แข็งแกร่ง สามารถเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดีในวันหน้า โดยร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นประจำจังหวัด ปัจจุบันศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เอไอเอส สานรัก ได้ถือกำเนิดขึ้นมากกว่า 5 แห่ง ที่จังหวัดกาฬสินธุ์ พิษณุโลก เชียงใหม่ นครราชสีมา และกระบี่

**2.2 สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง**

มุ่งหาเยาวชนแบบอย่างที่ดีของสังคมไทย ภายใต้แนวคิด “ครอบครัวที่แข็งแรง ไม่จำเป็นต้องมาจาก ครอบครัวที่สมบูรณ์ แต่มาจากจิตใจที่แข็งแกร่ง” เข้าสู่ “โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” ด้วยการคัดเลือกเด็กที่ยากไร้ แต่มีความรักความผูกพันในครอบครัว ที่แน่นแฟ้น ส่งผลให้เป็นเด็กมีความกตัญญู มีความมุ่งมั่นในการต่อสู้ทำงานหาเลี้ยงชีพเพื่อครอบครัว และที่สำคัญตั้งใจศึกษาเล่าเรียนเพื่อพัฒนาตนเองให้มีอนาคตที่ดี โดยเราจะมอบทุนช่วยเหลือครอบครัว และทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการฯ จนจบในระดับปริญญาตรี





โดยมีกิจกรรมโครงการสนับสนุนแนวทาง ดังนี้

- รายการสารคดีทางโทรทัศน์ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวชีวิตของเยาวชนในโครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเยาวชนและคนในสังคม รวมทั้งเป็นการให้กำลังใจในการต่อสู้ชีวิตแก่ผู้ชมที่กำลังประสบปัญหา โดยเริ่มออกอากาศมาตั้งแต่เดือนมกราคม 2544 ปัจจุบันดำเนินรายการมาเป็นปีที่ 15 ออกอากาศทาง WORKPOINT TV ทุกวันเสาร์ เวลา 14 : 30 - 15 : 00 น.
- กิจกรรมสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่งสัญจร

นำเยาวชนใน โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง มาพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิตแก่เยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งหวังให้เด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน มีกำลังใจในการต่อสู้ชีวิต ตระหนักรู้ในข้อผิดพลาด และเมื่อกลับสู่สังคมจะได้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดีของสังคมไทยต่อไปในอนาคต ปัจจุบันจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 18

- แคมป์เยาวชนสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง เป็นกิจกรรมที่นำเยาวชนใน โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง มาร่วมทำกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเป็นกำลังใจแก่กัน รวมถึงพาทัศนศึกษาในสถานที่ต่างๆ เป็นการเปิดโลกทัศน์ การเรียนรู้นอกชั้นเรียน ให้ได้รับความรู้ที่ติดแท็ยกับเยาวชนในสังคมเมือง ปัจจุบันจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 6

- กิจกรรมแนะแนวบัณฑิตสานรักสู่วัยทำงาน จัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนใน โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ที่จบการศึกษาแล้วหรือกำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ได้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรแนะแนวการสมัครงาน ตั้งแต่การเขียนจดหมายสมัครงาน การสัมภาษณ์งาน พัฒนาบุคลิกภาพ เสริมสร้างความมั่นใจ รวมถึงการเตรียมตัวการใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ปัจจุบันจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 4

### 2.3 สานรัก สานสังคมไทย

เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดีขึ้น รวมทั้งให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนแก่พี่น้องชาวไทยที่ประสบปัญหาจากภัยธรรมชาติทุกพื้นที่ของประเทศ

#### 1. เอไอเอส รวมใจบรรเทาภัยน้ำท่วม

การจัดทำถุงยังชีพเพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนแก่พี่น้องคนไทยที่ประสบปัญหาจากภัยน้ำท่วมในทุกพื้นที่ของประเทศตั้งแต่ ปี 2544 จนถึงปัจจุบันคิดเป็นมูลค่าเงินสนับสนุนกว่า 20 ล้านบาท



#### 2. เอไอเอส รวมใจบรรเทาภัยหนาว

เนื่องด้วยในฤดูหนาวประชาชนคนไทยในหลายพื้นที่ของประเทศได้รับความเดือดร้อนและทุกข์ทรมานเป็นอย่างยิ่งจากสภาวะภัยหนาวเพราะขาดแคลนเครื่องนุ่งห่มและผ้าห่มกันหนาวโดยเฉพาะในเขตพื้นที่ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เราจึงได้จัดทำผ้าห่มกันหนาวเพื่อมอบแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนมาตั้งแต่ปี 2554 คิดเป็นมูลค่ากว่า 30 ล้านบาท

### 3. จัดตั้งกองทุน เอไอเอส เพื่อผู้สูงอายุ ในมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ

เพราะตระหนักในความสำคัญของผู้สูงอายุ บุคคลผู้ทรงคุณค่าที่เคยเป็นพลังผลักดันอันยิ่งใหญ่ ผู้ให้ความรักความห่วงใย และเป็นแบบอย่างที่ดีของรุ่นลูกรุ่นหลาน ดังนั้น อนุชนรุ่นหลังควรให้ความรักความอบอุ่น ตลอดจนมีความกตัญญูต่อผู้สูงอายุ เหมือนครั้งที่ท่านเคยเลี้ยงดูเรา

โดยเมื่อวันที่ 13 เมษายน ปี 2545 ซึ่งเป็นวันผู้สูงอายุแห่งชาติ เรามอบเงินบริจาคเป็นทุนตั้งต้นจำนวน 5 ล้านบาท เพื่อจัดตั้ง “กองทุน เอไอเอส เพื่อผู้สูงอายุ ในมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ” ซึ่งดำเนินงานช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ที่มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ เป็นผู้ดูแล รวมทั้งช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบภัยพิบัติต่างๆ ปัจจุบันกองทุนดังกล่าวมีมูลค่าจำนวน 70 ล้านบาท



### 4. โครงการ เอไอเอส สร้างอาชีพคอลเซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการ

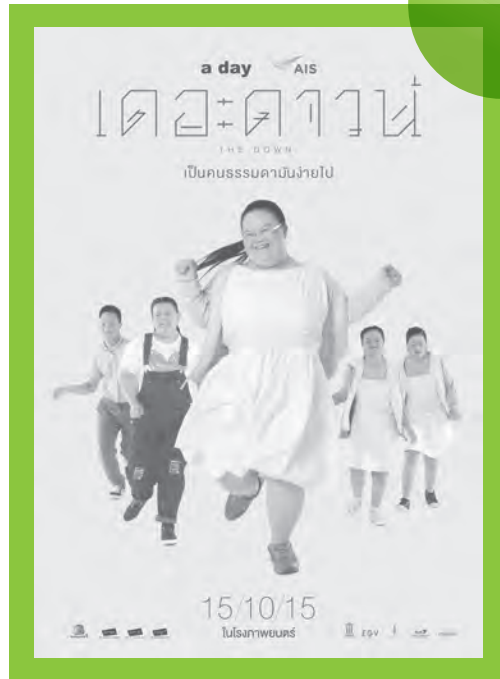
“เพราะเราเชื่อว่าหากทุกคนได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเอง ก็จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้ทุกคนแข็งแรง พร้อมทั้งจะร่วมกันพัฒนาประเทศ ส่งผลให้ประเทศไทยเติบโตอย่างแข็งแรงไปด้วย”

วิลาสินี พุทธิการ์นต์  
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการบริการลูกค้า



“เอไอเอส สร้างอาชีพคอลเซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการ” เกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี 2550 ด้วยแนวคิดที่ว่าผู้พิการเป็นบุคคลที่มีความสามารถและควรจะได้รับโอกาสเท่าเทียมกับคนทั่วไป จึงเปิดโอกาสด้วยการรับเข้ามาเป็นพนักงานคอลเซ็นเตอร์ มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า เช่นเดียวกับพนักงานปกติ พร้อมมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความสามารถ อาทิ ผู้พิการทางสายตา และพิการทางร่างกายจะมีหน้าที่โทรติดต่อลูกค้า เพื่อแจ้งสิทธิพิเศษและเสนอบริการ รวมทั้งแคมเปญต่างๆ ของเอไอเอส ให้บริการรับ - ส่ง และยกเลิก SMS แทนลูกค้า ส่วนผู้พิการทางการได้ยิน จะให้บริการคอลเซ็นเตอร์ ภาษามือผ่านทาง Web Cam ที่เรียกว่าบริการ AIS iSign เป็นต้น โดยเราสนับสนุนเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้คำตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานขององค์กรแจกเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป ทำให้ผู้พิการมีอาชีพที่มั่นคง และได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว มีความภาคภูมิใจในตนเองตลอดจนดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะที่เราก็ได้พนักงานคอลเซ็นเตอร์ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจและมีความรักในองค์กรมาร่วมงานด้วย รวมทั้งพนักงานเหล่านี้สามารถตอบโจทย์เราในการช่วยดูแลลูกค้า ผู้พิการให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด

ปัจจุบันเรามีศูนย์ปฏิบัติการเอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ ผู้พิการ จำนวน 8 แห่ง มีภารกิจงานกว่า 78 คน ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการร่วมกับมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ / โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคเหนือ จ.เชียงใหม่ / โรงเรียนศรีสังวาลย์เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ / มูลนิธิพระมหาไถ่ จ.ชลบุรี / โรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่ จ.หนองคาย / มูลนิธิพิทักษ์ดวงตาลำปาง จ.ลำปาง และ โรงเรียนศรีสังวาลย์ขอนแก่น จ.ขอนแก่น ซึ่งเราได้จัดเตรียมสถานที่ และอุปกรณ์สำหรับการทำงานที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อาทิ โปรแกรม Text to Speech Engine (JAWS) ที่สามารถส่งเสียงบอกการทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมตาทิพย์ (PPA) ที่สามารถอ่านข้อความแล้วพูดออกมาเป็นภาษาไทยได้ ทำงานร่วมกับ JAWS ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งโปรแกรมตาทิพย์นี้ เราได้รับความอนุเคราะห์จาก สถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา และ IP Phone ซึ่งเป็นเทคโนโลยีของการนำระบบโทรศัพท์มาอยู่บนระบบ Network เป็นต้น และยังมีส่วนที่จะเปิดศูนย์ปฏิบัติการ เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ ผู้พิการ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ตลอดจนขยายโอกาสให้ผู้พิการทางสมอง ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานต่อไป



เอไอเอส เดินหน้าสนับสนุนสถาบันครอบครัว โดยร่วมเป็นส่วนหนึ่งในภาพยนตร์ “THE DOWN เป็นคนธรรมดาได้ง่ายไป”

เดอะดาวน์ ภาพยนตร์สารคดีที่ว่าด้วยเรื่องของการ “เป็นคนธรรมดาได้ง่ายไป” เกิดขึ้นจากแรงบันดาลใจของนิตยสาร a day และร่วมสนับสนุนโดยเอไอเอส เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวชีวิตของคนที่เป็นดาวนซินโดรมให้คนทั่วไปได้รู้จักมากขึ้น และเห็นอีกแง่มุมหนึ่งที่เปี่ยมไปด้วยพลังและความสามารถ โดยหนึ่งในนักแสดงนำ คือ คุณแพน กมลพร วชิรมน สาวซ่าอารมณ์ดี พนักงานคอลเซ็นเตอร์ของเอไอเอส

เพราะเราเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่า พลังแห่งความเชื่อ ความหวัง ความรัก และแรงบันดาลใจ จากภาพยนตร์เรื่องนี้ จะเปลี่ยนแปลงสังคมและโลกให้น่าอยู่ยิ่งขึ้นในทางใดทางหนึ่ง โดยเอไอเอสร่วมเป็นส่วนหนึ่งในภาพยนตร์ “THE DOWN เป็นคนธรรมดาได้ง่ายไป” เพื่อมุ่งส่งเสริมการสร้างความรัก ความอบอุ่น และความผูกพันให้เกิดขึ้นในครอบครัวทุกประเภท ภายใต้แนวคิด “ครอบครัวไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง” ผ่านโครงการ “สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว” เพราะครอบครัว คือ พลังที่สำคัญที่สุดในการผลักดันให้เด็กทุกคนสามารถแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้ และเมื่อทุกคนได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเอง ก็จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้สังคมไทยน่าอยู่ยิ่งขึ้น และส่งผลให้ประเทศไทยเติบโตอย่างแข็งแกร่งต่อไป โดยเอไอเอสได้ร่วมกับสถาบันราชานุกูลจัดให้ครอบครัวเด็กพิเศษในสถาบันฯ ชมภาพยนตร์รอบพิเศษฟรีที่โรงภาพยนตร์ทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด พร้อมเชิญชวนลูกค้าเอไอเอสร่วมบริจาคสมทบทุนมูลนิธิเพื่อสถาบันราชานุกูลสำหรับการพัฒนาระบบบริการของผู้บกพร่องทางพัฒนาการและสติปัญญา





ห้องสมุดอุ่นใจ โดยพนักงานเอไอเอส



ลานกีฬา เพื่อสุขภาพภายใต้โครงการเอไอเอส หัวใจอาสาพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

## 2.4 สานรัก หัวใจอาสา

พนักงานของกลุ่มเอไอเอสทุกคนมีศักยภาพในการสร้างสรรค์และรักที่จะแบ่งปันสิ่งที่ดีให้แก่ชุมชนที่ตนเองอยู่อาศัย เพราะเรารู้ว่าพนักงานเอไอเอสมีความดีอยู่ในตัวเองแล้ว เราแค่ช่วยเสริมแนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปสู่กระบวนการทำงานและสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสาธารณะ ดังนั้นโครงการ “เอไอเอสหัวใจอาสา พัฒนาสังคม อย่างยั่งยืน” จึงถูกจัดตั้งขึ้นโดยให้พนักงานรวมตัวกันนำเสนอโครงการจิตอาสาและเราจะเป็นผู้พิจารณาและสนับสนุนงบประมาณมาดำเนินโครงการโดยหากกิจกรรมดังกล่าวจำเป็นต้องทำในเวลากลางวัน ก็ให้ถือว่าวันลงพื้นที่ปฏิบัติกิจกรรมของพนักงานไม่ถือเป็นวันลา ทั้งนี้มาดำเนินโครงการรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถดูได้จากหัวข้อ “พนักงานของเรา” หน้า 67

## การดำเนินธุรกิจโดยเคารพและสนับสนุนสิทธิเด็ก

เพราะเด็กเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต ดังนั้นการที่เด็กสามารถได้รับการสนับสนุนในสิทธิที่ควรจะมีและควรจะได้รับ จะสร้างความมั่นใจได้ว่า พวกเขาจะเติบโตเป็นบุคคลคุณภาพที่ตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนในฐานะพลเมืองที่ดีของประเทศไทยต่อไป

ในฐานะองค์กรระดับแนวหน้าและผู้นำด้านโทรคมนาคมของไทย เราตระหนักดีถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจที่ไม่เพียงคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนเท่านั้นแต่ต้องเคารพและสนับสนุนสิทธิเด็กไปพร้อมๆ กันด้วย โดยประเด็นด้านสิทธิเด็กนี้ถือเป็นประเด็นหนึ่งในด้านสิทธิมนุษยชนที่เราให้ความสำคัญไปโดยตลอด ยกตัวอย่างเช่น โครงการสานรักสนับสนุนสถาบันครอบครัวที่ดำเนินโครงการมานานกว่า 17 ปี ได้มีส่วนในการสนับสนุนสิทธิเด็กขั้นพื้นฐานตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ในประเด็นปลีกย่อยต่างๆ ที่สอดคล้องกันทั้งสิ้น อาทิ สิทธิที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติ และสิทธิที่จะมีชีวิตอยู่รอดและพัฒนา เป็นต้น

ปีที่ผ่านมามีเราได้ยกระดับไปอีกขั้นหนึ่ง ด้วยการประกาศเจตนารมณ์ชัดเจนในการสนับสนุนสิทธิเด็ก



ผ่านการเข้าร่วมโครงการ “การดำเนินธุรกิจโดยเคารพและสนับสนุนสิทธิเด็ก” (Children’s Rights and Business Principles - CRBP) ซึ่งเป็นโครงการที่สถาบันไทยพัฒนา ร่วมกับองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) เราเชื่อมั่นว่าการเข้าร่วมโครงการดังกล่าวจะช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินธุรกิจตลอดจนความสามารถในการพัฒนาสินค้าและบริการของเราให้สอดคล้องกับหลักสิทธิเด็กซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลุ่มลูกค้าของเราได้



## คุณวีโล เคียงประตู

ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานประชาสัมพันธ์

การทำงานด้านการบริหารชุมชนช่วยเปิดมุมมองในการทำธุรกิจให้กว้างขึ้น เราได้ทราบว่าคุณชุมชนที่ให้การสนับสนุนการตั้งสถานีฐานเพราะเห็นถึงความสำคัญและเทคโนโลยีที่จะมาช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างคุณภาพชีวิตของเขาเหล่านั้นให้ดียิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีชุมชนที่มีความกังวลในเรื่องความปลอดภัย ถ้ามีสถานีฐานมาตั้งอยู่ใกล้ๆ บ้าน ดังนั้นการสร้างความรู้ความเข้าใจรวมทั้งสามารถสื่อสารให้ชุมชนมั่นใจถึงความปลอดภัยของสถานีฐาน มาตราฐานการทำงานของเอไอเอสและแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีประเภทนี้ไม่ได้สร้างประโยชน์เฉพาะเรื่องของการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังมีประโยชน์ในด้านอื่นๆ อีกด้วย จึงมีความสำคัญและถือเป็นความท้าทายของทีมในการสร้างกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติเชิงลบเป็นความรู้สึกเชิงบวกให้ได้ เช่น การติดตั้งเคมโไฟไฟโดยใช้ไฟจาก

สถานีฐานที่มีแบตเตอรี่สำรองช่วยให้เกิดความสว่างในบริเวณเส้นทางสัญจรของชุมชน ช่วยป้องกันการเกิดอาชญากรรมในบริเวณพื้นที่เปลี่ยวและมีแสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการสร้างแอปพลิเคชัน ที่ส่งเสริมการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านสุขภาพและสาธารณสุขของชุมชนให้ดียิ่งขึ้นเหล่านี้เป็นต้น ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งจากหลากหลายโครงการที่เราตั้งใจทำเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชน

เมื่อชุมชนให้การยอมรับในตัวเราและการทำงานของเราย่อมส่งเสริมให้ธุรกิจสามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างเครือข่ายคุณภาพที่สามารถส่งมอบประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าและผู้รับบริการทุกกลุ่ม รวมถึงชุมชนได้อย่างยั่งยืน

# ลูกค้าของเรา

โครงข่ายคุณภาพครอบคลุม  
ของประชากร  
**98%** ทั่วประเทศ

เสริมความแข็งแกร่ง  
ของโครงข่ายด้วย AIS WiFi กว่า  
**52,000 จุด**

AIS  
SUPER  
WiFi

กิจกรรมดีๆ สิทธิพิเศษมากมาย  
การดูแลลูกค้าครบทุกด้าน  
ด้วยส่วนลดจากร้านค้ากว่า  
**12,000 ร้าน**

AIS LIVE  
360°  
PRIVILEGES

ครบด้วยช่องทางบริการลูกค้าที่หลากหลาย

เอไอเอส ช้อป และร้านค้า  
ตัวแทนจำหน่ายมากกว่า  
**20,000 แห่ง**

คอลเซ็นเตอร์  
ผู้เชี่ยวชาญกว่า  
**5,000 คน**

Facebook Fanpage  
ที่มีลูกค้าติดตามมากที่สุดถึง  
**2.1 ล้านคน**

OnlineService

เปิดประสบการณ์ใหม่ไปด้วยกัน กับ  
**4G ADVANCED**



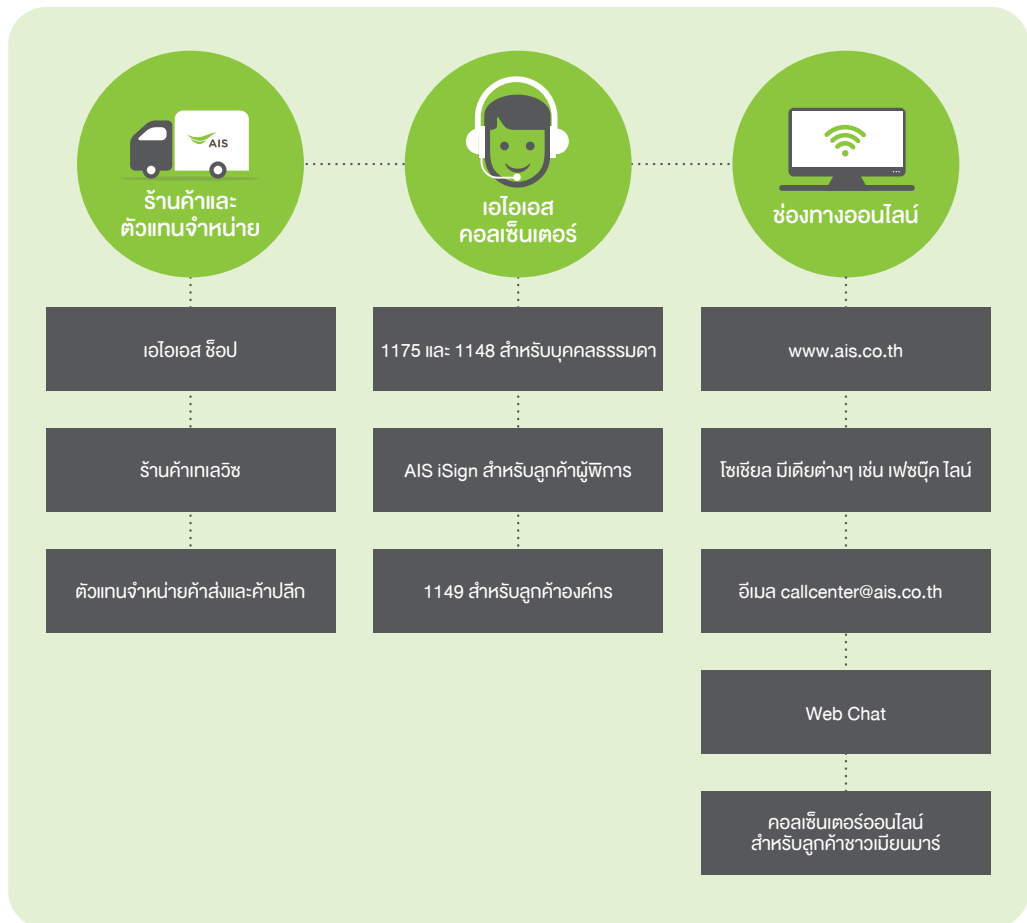
## ลูกค้าของเรา

ด้วยวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้นำสร้างสรรค์ตลาด การสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยและมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุด ทำให้นอกจากโครงข่ายคุณภาพที่ครอบคลุม 98% ของประชากรทั่วประเทศ เพื่อให้คนไทยสามารถติดต่อกันได้ไม่ว่าอยู่ตรงจุดไหนก็ตามและใช้งานได้ต่อเนื่องแล้ว นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่มและมาตรฐานการบริการที่เหนือกว่า รวมถึงความโปร่งใส

ในการดำเนินงาน จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้าต่อเรา

สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้สัมผัสประสบการณ์ที่ดีที่สุดตั้งแต่วันแรก

เพราะลูกค้าทุกคนคือคนสำคัญที่จะทำให้เราสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน เราจึงต้องมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดตั้งแต่วันแรกที่ตัดสินใจเดินเข้ามาติดต่อกับเราผ่านช่องทางดูแลที่ครอบคลุมและหลากหลาย



375

ดิจิทัลไลฟ์  
กูรู

5,000

เอไอเอส  
คอลเซ็นเตอร์  
ผู้เชี่ยวชาญ

ตลอดระยะเวลา 6 - 7 ปีที่ผ่านมา สังคมออนไลน์หรือโซเชียล เน็ตเวิร์กมีอัตราการใช้งานที่เติบโตอย่างรวดเร็ว โดยพบว่าเฉพาะลูกค้าเอไอเอสมียังจำนวนถึง 30 ล้านรายที่นิยมท่องอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำในสังคมออนไลน์ เราจึงได้เปิดให้บริการ “คอลเซ็นเตอร์ โซเชียล เน็ตเวิร์ก” (AIS Call Center Social Network) เป็นเจ้าแรกในประเทศไทย ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก จากยอดผู้ติดตามในเฟซบุ๊กถึง 2.1 ล้านคน สูงที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกัน

เราได้เห็นหน้ายกระดับช่องทางที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าตามกลยุทธ์ดิจิทัลไลฟ์ ทั้งเอไอเอส ช้อปป คอลเซ็นเตอร์ ช่องทางออนไลน์ และโซเชียล มีเดียต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของเราได้ง่ายขึ้น โดยได้จัดให้มีพนักงานที่เป็นกูรูด้านดิจิทัลไลฟ์ ซึ่งมีทักษะความรู้เกี่ยวกับสมาร์ทโฟน อุปกรณ์เสริม และแอปพลิเคชัน กว่า 375 คนคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าที่เอไอเอส ช้อปป จัดให้มีพนักงานคอลเซ็นเตอร์ผู้เชี่ยวชาญที่จะคอยให้การดูแลอย่างครอบคลุมอีกกว่า 5,000 คน รวมถึงบริการ AIS iSign ที่มีพนักงานให้บริการภาษามือสำหรับดูแลลูกค้าผู้พิการโดยเฉพาะด้วย

เราจึงได้ลงทุนพัฒนาระบบดูแลสื่อมัลติมีเดีย (New Multimedia Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยรวบรวมการแจ้งปัญหาหรือข้อเสนอนะของลูกค้าจากกระทู้และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ฟันทิป อีเมลต่างๆ กลับมายังพนักงานโดยอัตโนมัติ เพื่อให้เราสามารถตอบกลับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที



การให้บริการลูกค้าในยุคดิจิทัลด้วยอุปกรณ์แท็บเล็ต

### เอไอเอส ช้อปป

การขยายสาขาเอไอเอส ช้อปป เป็น 84 สาขา และการเปิดตัว AIS Flagship Store ใหม่ 2 แห่งที่ห้างสรรพสินค้า ดิ เอ็มควอเทียร์ และเซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต พร้อมเดินทางยกระดับการให้บริการเอไอเอส ช้อปป ทั่วประเทศสู่ดิจิทัลไลฟ์อย่างเต็มตัวในหลากหลายมิติ อาทิ

- การพัฒนางานบริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitized Process) โดยพนักงานจะใช้อุปกรณ์แท็บเล็ตเพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าแบบเคลื่อนที่ได้ (Service on Mobility) ลดข้อจำกัดที่แต่เดิมลูกค้าจะต้องมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์อย่างเดียว และสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดขึ้น
- การจัดให้มีพื้นที่แสดงเทคโนโลยีดิจิทัลไลฟ์ที่ล้ำสมัย (Digital Life Arena) ภายใต้แนวคิดการดูแลสุขภาพและการใช้ชีวิตในบ้านแบบสมาร์ท (Smart Health



AIS Digital Life Arena

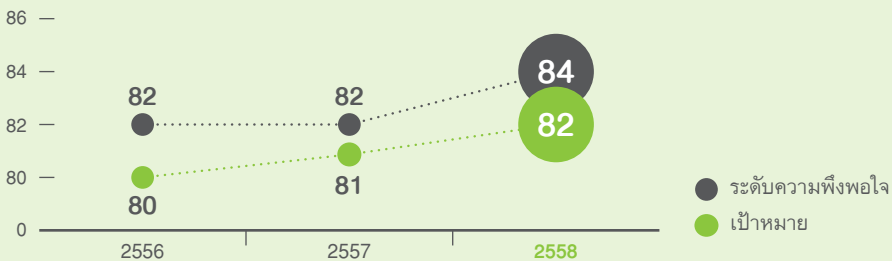
& Smart Home) เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองใช้งานกับอุปกรณ์จริงก่อนตัดสินใจ

- การจัดแสดงสินค้าภายในซ็อบในรูปแบบดิจิทัล (Visual Merchandise Wall) เพื่อเพิ่มความน่าสนใจในการนำเสนอสินค้าและบริการ เป็นต้น

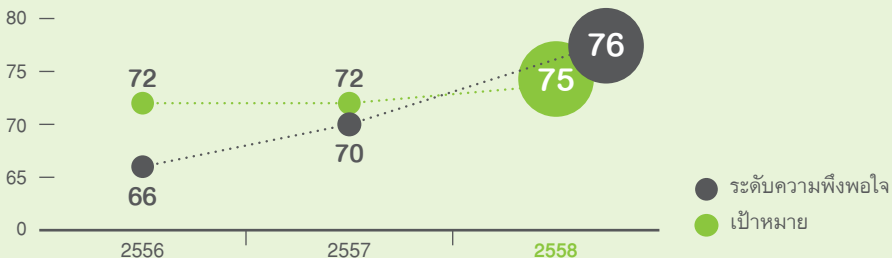
นอกจากช่องทางการติดต่อดังกล่าวแล้ว ลูกค้าสามารถติดต่อผ่านร้านค้าตัวแทนจำหน่ายของเราที่กระจายอยู่กว่า 24,000 แห่งทั่วประเทศ โดยในปี 2559 นี้ เราได้ปรับโฉมร้านเทเลวิซภายใต้กลยุทธ์ใหม่ “เอไอเอส ซ็อบ บาย พาร์ทเนอร์” เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจคุณภาพของการให้บริการได้เสมือนหนึ่งว่ามาทำกับเอไอเอสเอง

ทั้งนี้ เราได้นำ Customer Satisfaction Index มาเป็นเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของเอไอเอส ซ็อบและร้านค้าตัวแทนจำหน่ายอย่างเทเลวิซ โดยจะสำรวจจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และแจ้งผลให้พนักงานทราบทันที โดยผลสำรวจที่เพิ่มสูงขึ้น ได้สะท้อนให้เห็นแล้วว่าสิ่งที่เรามุ่งมั่นเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าสามารถรับรู้ได้

#### ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการที่เอไอเอส ซ็อบ (%)



#### ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการที่ร้านเทเลวิซ (%)



## กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า



### เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์

การเตรียมช่องทางการให้บริการไว้อย่างครบถ้วนเพื่อรองรับการติดต่อและการแจ้งปัญหาของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่อต่างๆ บนโลกออนไลน์ และโซเชียล มีเดีย เช่น อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม เว็บบอร์ดพันทิป เป็นต้น

ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้มีการทักทายชื่อลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญและเราใส่ใจจากลูกค้าได้เสมอ เรายังจัดสรรเมนูการทำรายการต่างๆ ในระบบตอบรับอัตโนมัติให้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก โดยเฉพาะเมนูที่สำคัญที่ลูกค้าเข้าไปใช้บริการเป็นประจำ

พนักงานคอลเซ็นเตอร์ทุกคนจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา รวมถึงให้คำแนะนำบริการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า (Professional Consultancy) กรณีลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการ พนักงานจะติดตามและจัดการแก้ไขปัญหาจนแล้วเสร็จ โดยลูกค้าไม่ต้องติดต่อกลับเข้ามาใหม่ (One Call Resolution) นอกจากนี้ยังมีการนำข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้จัดทำ

มาตรการป้องกันและพัฒนาระบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

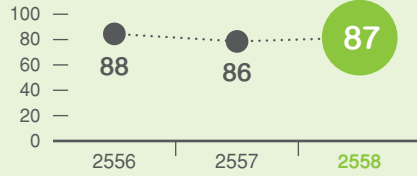
Service Level Agreement หรือ SLA คือระยะเวลาที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อจัดการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าโดยเร็วที่สุด ซึ่งจะพิจารณาจากความซับซ้อนของปัญหา ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตลอดระยะเวลาการดำเนินการ พนักงานคอลเซ็นเตอร์จะติดต่อแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะแล้วเสร็จผ่านช่องทาง SMS หรือโทรศัพท์ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าเราให้ความสำคัญกับทุกๆ เรื่องที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาเสมอ

พนักงานคอลเซ็นเตอร์ทุกคนจะมีการกำหนดเป้าหมายของบริการที่ทำขาย โดยต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจในระดับดีมากเท่านั้น โดยเราจะมีการส่งระบบอัตโนมัติโทรไปสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าต่อการให้บริการครั้งล่าสุดและจะนำคะแนนดังกล่าวมาแจ้งให้พนักงานที่ดูแลรับทราบ จากนั้นจะนำมาวัดผลและพัฒนาการปรับปรุงบริการของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าอย่างที่เราตั้งใจไว้



จากการมุ่งมั่นในเรื่องการให้บริการและคำนึงถึงลูกค้ามาโดยตลอด จึงทำให้เราได้รับรางวัล “The Best Social Media Program of the Year” ซึ่งมอบให้เอไอเอสคอลเซ็นเตอร์ที่ให้บริการด้านโซเชียล มีเดียที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด และได้รับการคัดเลือกจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ซึ่งได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อคัดเลือกผู้ประกอบการในเรื่องการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาผู้บริโภคดีเด่น

### ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์ (%)



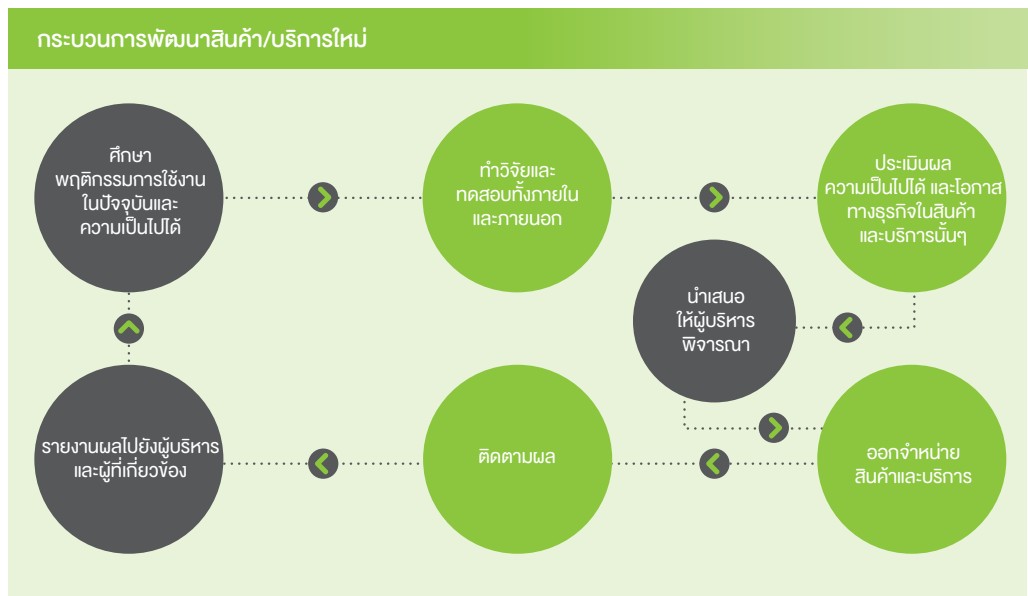
นอกจากนี้สถาบันจัดอันดับข้อมูลสถิติของคน/องค์กรที่มีการใช้โซเชียลมีเดียระดับโลกอย่าง Socialbakers ยังจัดให้เราเป็นที่ 1 ในฐานะแบรนด์ที่อุทิศตนเพื่อลูกค้า และเป็นแบรนด์ที่ลูกค้าให้ความรักมากที่สุด





จากการที่เอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้ามาช่วยพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในหลากหลายรูปแบบและตอบโจทย์แนวทางการส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถทำรายการต่างๆ ด้วยตนเองได้ง่ายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางคอลเซ็นเตอร์จากเดิมที่ลูกค้าต้องโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับพนักงานหรือการทำรายการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติเท่านั้น ก็สามารถติดต่อผ่านแอปพลิเคชันและโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก หรือ ไลน์ นั้น การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารลูกค้าที่หลากหลายดังกล่าวไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อเอไอเอสในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สอดรับกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจแบบดิจิทัล ลดต้นทุนการให้บริการจากเดิมที่ต้องลงทุนในระบบคอลเซ็นเตอร์และพนักงานเป็นจำนวนมาก รวมถึงก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันจากการให้บริการรูปแบบที่แตกต่าง

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ความต้องการของตัวเองได้ง่ายกว่าเดิม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เราจะต้องปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และพัฒนาสินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อให้สามารถตอบรับกับโอกาสที่เกิดขึ้น และรักษาความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางสภาวะที่รุนแรงนี้ได้ เราจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาและ การนำพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต มารวมอุตสาหกรรม และโอกาสเข้ามาวิเคราะห์ ก่อนจะออกสินค้าหรือบริการใหม่ๆ เพื่อให้เราสามารถพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าแต่ละบุคคลให้ได้มากที่สุด



เรามีการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ครอบคลุมถึงความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นจาก ประสบการณ์จริงหรือจากการสำรวจความต้องการของ ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย สภาวะการแข่งขัน ทิศทางการเติบโต ของอุตสาหกรรม รวมทั้งแนวโน้มพฤติกรรมการใช้งาน ของผู้บริโภค ฯลฯ โดยตัวอย่างของนวัตกรรมทางด้าน สินค้าและบริการในปีที่ผ่านมา ซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์ และศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้งานของลูกค้าดังกล่าว มีดังนี้



- iSWOP แพ็กเกจ นวัตกรรมแพ็กเกจมือถือที่เกิดขึ้น ในปี 2558 ซึ่งนับว่าเป็นครั้งแรกที่ลูกค้าสามารถ ปรับสลับค่าโทร-ค่าอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองทุกที่ ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์มือถือ ทำให้ลูกค้าไม่ต้องกังวล ว่าค่าโทรหรือค่าอินเทอร์เน็ตในแพ็กเกจที่ใช้งานจะ เหลือ ทำให้ได้รับความคุ้มค่าสูงสุด



- ซิมเซฟเซฟ และซิมมือถือระบบเติมเงินรูปแบบใหม่ ที่เกิดขึ้นจากความห่วงใย ในความปลอดภัยของลูกค้า เราจึงได้ร่วมมือกับ แอ็กซ่าประกันภัย เพื่อ มอบสิทธิพิเศษประกัน อุบัติเหตุและเงินชดเชย รายได้ฟรีสำหรับลูกค้า ที่ใช้ซิมเซฟเซฟนี้ โดย ไม่ต้องชำระค่าเบี้ยประกันแต่อย่างใด โดยปัจจุบัน มีลูกค้าที่มาขอเคลมแล้ว จำนวน 2 ราย

- ความร่วมมือกับ “ทุนประกันภัย” มอบสิทธิพิเศษ ความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในต่างแดน วงเงิน สูงสุดถึง 300,000 บาทฟรี เพียงสมัครและใช้ แพ็กเกจเอไอเอส โรมมิ่ง แพ็กเกจใดก็ได้ ซึ่งถือว่ เป็นการต่อยอดจากซิมเซฟเซฟที่คุ้มครองแค่ใน ประเทศ ให้ขยายขอบเขตไปถึงลูกค้าที่ต้องเดินทางไป ต่างประเทศ ทำให้ลูกค้าสามารถวางใจและอุ่นใจ ตลอดการเดินทาง

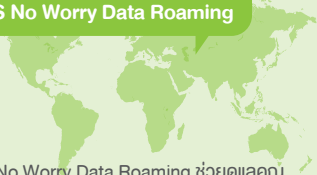
## ยกระดับกลยุทธ์การดูแลลูกค้าให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

ปีที่ผ่านมา เราได้เห็นหน้ายกระดับกลยุทธ์การดูแล ลูกค้าให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ด้วยการเปิดตัวโครงการ "AIS LIVE 360° เต็มทุกองศากับความพิเศษ" เพื่อ ดูแลลูกค้าให้ครอบคลุมทุกด้านของความต้องการทั้ง 360 องศาของการใช้ชีวิต สอดคล้องกับรูปแบบการ ใช้ชีวิตของคนยุคใหม่ที่มองหาความพิเศษ ความ สะดวกสบาย ความตื่นตื่น และความสนุกสนาน เช่น ส่วนลดร้านค้าชั้นนำกว่า 12,000 ร้าน ให้ลูกค้าสามารถ เลือกสิ่งที่ใช้และใช้ชีวิตในแบบที่ตัวเองชอบ หรือการใช้ เอไอเอส พอยท์ แลกรับส่วนลดค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

โดยโครงการดังกล่าวได้รับรางวัล “Innovative Mobile Digital Lifestyle Campaign Award” จาก Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) ซึ่งเป็นรางวัลจากการคัดสรรแคมเปญที่มี นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์การบริการและการดูแล ลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างยอดเยี่ยมที่สุดด้วย

ไม่เพียงแต่การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า เท่านั้น การลดข้อกังวลของลูกค้าจากการใช้งานตลอด ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของเราที่สำคัญ ข้อกังวลหนึ่ง ที่เห็นได้ชัดเจนคือการใช้อินเทอร์เน็ตเกินกว่าแพ็กเกจ ที่สมัครไว้อย่างไม่ได้ตั้งใจ เนื่องจากเมื่อลูกค้า เดินทางไปต่างประเทศมักจะมีพฤติกรรมกรรมการใช้งาน สมาร์ทโฟนเพื่อติดต่อสื่อสารกลับมายังประเทศไทย รวมทั้งโซเชียล มีเดียต่างๆ ซึ่งในอดีตลูกค้าต้องรับ ภาระค่าใช้จ่ายบริการที่เกิดขึ้นจากความไม่ตั้งใจ ดังนั้น เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้เกิดลูกค้าต้องรับภาระดังกล่าว โดยไม่จำเป็น เราจึงได้มีบริการแจ้งเตือนล่วงหน้าผ่าน SMS เมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปต่างประเทศ หรือ เมื่อใกล้สิ้นสุดโปรโมชันหรือแพ็กเกจที่ใช้งานใกล้หมด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดค่าใช้จ่ายส่วนเกินจากแพ็กเกจ

ท่องโลกอุ่นใจ ไร้กังวล  
ด้วยบริการ AIS No Worry Data Roaming



บริการใหม่! AIS No Worry Data Roaming ช่วยดูแลคุณตลอดการใช้งาน Data ในต่างประเทศ

ที่สมัครไว้โดยไม่ตั้งใจ นอกจากนี้ บริการ “AIS No Worry Data Roaming” ที่เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2556 เป็นบริการที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้จริงอย่างโปร่งใส ช่วยป้องกันปัญหาเน็ตรั่วในต่างประเทศ เนื่องจากระบบจะหยุดการใช้งานดาต้าเมื่อมีการจับสัญญาณเครือข่ายที่ไม่ตรงกับเงื่อนไขของแพ็คเกจที่ลูกค้าสมัครไว้

เราไม่ได้หยุดการพัฒนาทางบริการไว้เพียงเท่านั้น ในปี 2558 บริการ Pre - Roaming Alert ได้ถูกพัฒนาสำหรับลูกค้าที่จะเดินทางไปต่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยเมื่อลูกค้าเดินทางผ่านจุดตรวจคนเข้าเมืองขาออก ระบบจะทำการส่ง SMS ถึงลูกค้าภายใน 30 นาที เพื่อแจ้งให้ลูกค้าสมัครแพ็คเกจโรมมิ่ง หรือปิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตหากไม่ต้องการใช้งาน บริการนี้เป็น การแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า อีกทั้งยังแสดงถึงความจริงใจในการให้บริการในเวลาที่เหมาะสมคือ “Right Time, Right Person”

กระบวนการดูแลลูกค้าที่สมัครโรมมิ่ง แพ็คเกจ



ก่อนการเดินทาง

(Educate)

- ให้ความรู้แก่ลูกค้า เรื่องการใช้งาน ในต่างประเทศ และแพ็คเกจที่ใช้งาน

เมื่อตัดสินใจซื้อแพ็คเกจ

(Fit Different Needs)

- นำเสนอแพ็คเกจ ที่เหมาะสมกับความต้องการ ใช้งานของลูกค้า
- กำหนดช่วงเวลาใช้งาน ได้ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

วันออกเดินทาง

(Remind & Alert)

- ส่ง SMS แจ้งข้อมูล แพ็คเกจที่สมัคร วิธีการตั้งค่าและ ข้อควรระวัง ตั้งแต่เมื่อลูกค้าถึงสนามบิน

เมื่อเปิดใช้งานครั้งแรก

(Instant Advice)

- บริการ SMS อัตโนมัติ แจ้งการเปิดใช้งาน ให้ลูกค้าทราบในทันที ที่ลูกค้าเปิดใช้งานครั้งแรก ในต่างประเทศ

ขณะที่อยู่ต่างประเทศ

(Remind & Protection)

- แจ้งเตือนหากมีการใช้งาน นอกแพ็คเกจ หรือนอกโครงข่าย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดค่าต้อง เสียค่าบริการที่ไม่ตั้งใจ
- แจ้งเตือนหากแพ็คเกจ ที่ใช้งานใกล้หมด

เมื่อพบว่ามิแวนโบน การใช้งานที่สูงผิดปกติ

(Proactive Assistance)

- จำกัดการใช้งานเมื่อพบว่า ลูกค้ามีการใช้งาน สูงเกินวงเงิน
- ส่ง SMS แจ้งเตือน พร้อมนำเสนอแพ็คเกจใหม่ที่ เหมาะสม

เดินทางกลับบ้าน อย่างหายห่วง

(Worry Free)

- ตรวจสอบยอดค่าใช้จ่าย ของลูกค้าโดยเทียบกับ แพ็คเกจที่สมัคร และวงเงินสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าสบายใจ ว่าจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ส่วนเกินโดยไม่ตั้งใจ

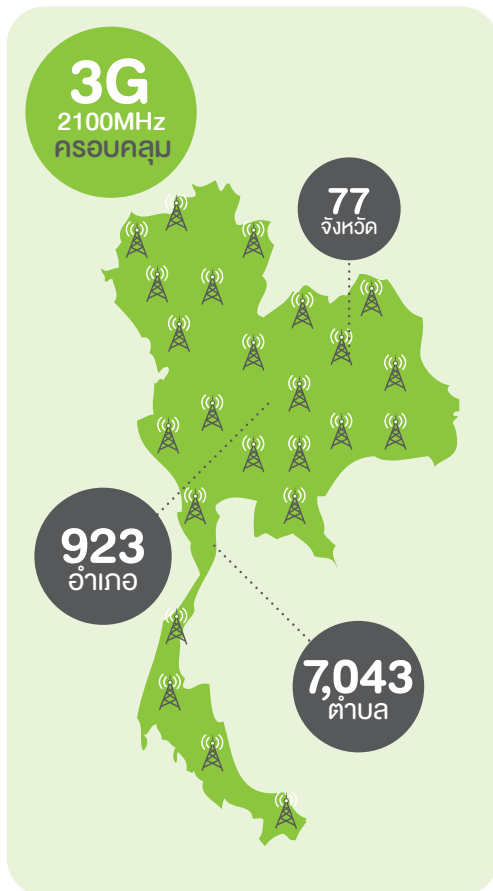
นอกจากนี้ เมื่อลูกค้าไม่ได้ใช้งาน ลูกค้าสามารถกด \*129 เพื่อปิดการใช้งานชั่วคราวได้ โดยไม่จำเป็นต้องโทรหาคอลเซ็นเตอร์

## โครงข่ายคุณภาพ โครงข่ายเอไอเอส

จากการที่ประเทศไทยมีพื้นที่ทั้งสิ้น 516,966 ตารางกิโลเมตร โดยภายในสิ้นปี 2558 เอดับบลิวเอ็น บริษัทย่อยของเรา สามารถเปิดให้บริการ 3G บนย่านความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 27,200 สถานีฐาน คิดเป็น 98% ของประชากรทั่วประเทศ ซึ่งครอบคลุมครบทั้ง 77 จังหวัด และครบทั้ง 923 อำเภอ ทั้งนี้ยังสามารถครอบคลุมได้ถึง 7,043 ตำบล



สถานีฐานพลังงานแสงอาทิตย์ที่ทำให้ชาวไทยภูเขาในภาคเหนือได้มีระบบการสื่อสารใช้



หลังจากที่เราได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิรตซ์ จาก กสทช. เราได้เร่งนำคลื่นดังกล่าวมาให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G (Long-Term Evolution) ให้เร็วที่สุด โดยสามารถเปิดให้บริการได้ทั้งสิ้น 42 จังหวัด 7,000 สถานีฐานภายในเดือนมกราคม 2559 และมีเป้าหมายว่าจะเปิดให้บริการ 18,000 สถานีฐานภายในปีนี้

เรายังไม่หยุดยั้งในการพัฒนาขยายเครือข่ายออกไปยังพื้นที่ห่างไกลที่ไฟฟ้ายังเข้าไม่ถึง ด้วยการสร้างสถานีโซลาร์ เซลล์ เช่น ที่ดอยแม่จอก ดอยแม่ชา ดอยป่าเปียง จังหวัดเชียงใหม่ และบริเวณอุทยานเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีการขยายสถานีโซลาร์ เซลล์ อีกจำนวน 2 แห่ง ที่ดอยแม่หยอด และจุดผ่อนปรนบ้านปางคาม เป็นต้น

เพื่อให้เป็นการส่งเสริมให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เราจึงขยายธุรกิจไปยังธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้าน (Fixed Broadband) ซึ่งถือเป็นรายแรกของไทยที่ให้บริการผ่านเครือข่ายใยแก้วนำแสงอย่างแท้จริง สามารถรองรับความเร็วได้สูงสุด 1 Gbps โดยในปีที่ผ่านมาสามารถครอบคลุมทั้งสิ้น 1.7 ล้านครัวเรือน และมีแผนขยายครอบคลุมทั้งสิ้น 6.5 ล้านครัวเรือนภายในปี 2559





และเพื่อให้เราสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการผ่านศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายและบริการ (Network & Service Operation Center (NSOC)) ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีระบบการบริหารจัดการข้อผิดพลาดแบบรวมศูนย์ (Centralize Fault Management System (CFMS))

ระบบการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management System (PMS)) และระบบการรับแจ้งเหตุและติดตามงาน (Trouble Ticket System (TTS)) ที่จะช่วยให้การประสานงานในการดูแลและซ่อมบำรุงโครงข่ายที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว



สำหรับการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของโครงข่าย เรามีการจัดตั้งหน่วยงาน Activity Control Management (ACTM) เพื่อควบคุมไม่ให้ช่วงที่อยู่ระหว่างการดำเนินการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการแก่ลูกค้า โดยการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

จะต้องผ่านการประเมินความเสี่ยง และผลกระทบที่มีต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีแผนการรองรับในกรณีที่เกิดเหตุผิดพลาดในระหว่างหรือหลังการเปลี่ยนแปลง และเรายังได้จัดทำรอบและแผนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยมีการนำแผนดังกล่าวมาฝึกซ้อมทุกปี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าในสถานการณ์ที่วิกฤตหรือฉุกเฉิน ลูกค้าของเราจะคงสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่อง



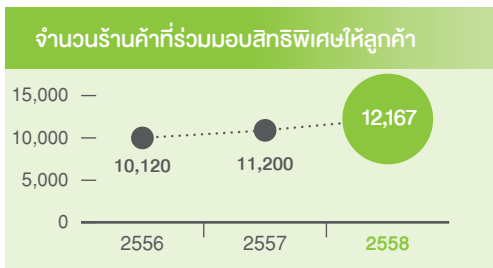


## ให้ความมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การเติบโตของสังคมออนไลน์ และการทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์สื่อสาร นอกจากจะนำมาซึ่งโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างไร้ขอบเขตของผู้ใช้บริการแล้ว ยังส่งผลให้เกิดการเติบโตของรายได้จากช่องทางออนไลน์นี้ในขาผู้ประกอบการด้วย โดยมูลค่าการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน AIS mPAY ในปี 2558 คิดเป็นมูลค่า 21,242 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 17,271 ล้านบาท เมื่อปี 2557 นั้นแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อระบบความปลอดภัยบนเครือข่ายเอไอเอส แต่ในขณะเดียวกันเมื่อข้อมูลส่วนบุคคลมีการเข้าถึงกันง่ายขึ้น ทั้งโดยความสมัครใจและไม่สมัครใจ ก็ทำให้องค์กรเองมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มมาตรการและวิธีการป้องกันเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

## ดูแลลูกค้าทุกย่างก้าว

ปีนี้ เราได้เดินหน้ายกระดับกลยุทธ์การดูแลลูกค้าให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ด้วยการเปิดตัวโครงการ "AIS LIVE 360° เติมทุกองศากับความพิเศษ" เพื่อดูแลลูกค้าให้ครอบคลุมทุกด้านของความต้องการทั้ง 360 องศาของการใช้ชีวิต สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของคนยุคใหม่ที่มองหาความพิเศษ ความสะดวกสบาย ความตื่นเต้น และความสนุกสนาน โดยมีกลยุทธ์สำคัญ 5 ด้าน ผ่าน 5 องศาของการดูแล ด้วยพันธมิตรร้านค้าชั้นนำกว่า 12,000 ร้านค้า ซึ่งนอกจากลูกค้าเองจะได้รับประสบการณ์พิเศษแล้ว พันธมิตรของเรายังมียอดขายเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10% - 20%



## กำหนดเป็นนโยบายที่บังคับใช้กับพนักงานทุกคนทุกระดับ

เรามีกระบวนการและการดำเนินงานเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความปลอดภัย โดยกำหนดเป็นเป้าหมายในการดำเนินการตามนโยบาย และหลักเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลสารสนเทศ ครอบคลุมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับทั้งหมด เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางเรื่องการเก็บรักษาความลับของลูกค้า เริ่มมาตั้งแต่การบรรจุเรื่องความรับผิดชอบต่อลูกค้าไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวลจริยธรรมธุรกิจขององค์กร รวมทั้งกำหนดให้มี "หลักเกณฑ์การปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลสารสนเทศ" แยกออกมาต่างหาก เพื่อใช้กำกับดูแลและรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลสารสนเทศ โดยมีคณะกรรมการ Information & Technology ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากสายงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้กำกับดูแลให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวจะถูกนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด



### คุณบุษกร สุขสมบูรณ์

ผู้อำนวยการผู้อำนวยการส่วนงานบริหาร  
ความปลอดภัยสารสนเทศ

ในยุคที่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เติบโตขึ้น ข้อมูลต่างๆ มีการเผยแพร่บนโลกออนไลน์ที่ไร้ขอบเขต เรา เอไอเอส ก็เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการที่ต้องใช้ข้อมูลในการดำเนินกิจการ เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าตามความคาดหวัง เราเองมีความตระหนักในความเป็นส่วนตัวของลูกค้าของเราทุกคน โดยการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้มีความปลอดภัย มุ่งมั่นในการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญของลูกค้า ตลอดกระบวนการนำไปใช้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลลูกค้าของเรา ทั้งในแง่กระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานและระบบงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความเข้าใจในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงลูกค้า และช่องทางบริการลูกค้า ลูกค้าของเราจึงมั่นใจได้ว่าเป็นส่วนตัวของลูกค้าจะถูกรักษาไว้เป็นอย่างดีที่สุด

และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่น่ายินดีอย่างยิ่งที่ในปี 2558 เราได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO27001 ที่ดาด้า เซ็นเตอร์ ถือเป็นการยกระดับการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของเอไอเอสขึ้นไปสู่ระดับสากล อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าของเรา

ขณะนี้ เราอยู่ระหว่างการปรับปรุง “นโยบายปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล” เพิ่มขึ้นมาอีกฉบับหนึ่งตามแนวทางของ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวมีความชัดเจนมากขึ้น ด้วยจุดประสงค์ในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไม่ให้ถูกเข้าถึง และ/หรือถูกนำไปใช้งานอย่างไม่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และประมวลจริยธรรมทางธุรกิจของเอไอเอส รวมทั้งกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดเรื่องระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล การแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเก็บข้อมูล และการบังคับใช้ โดยกรรมการและพนักงานทุกระดับ คู่ค้า และคู่สัญญา มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้

### พัฒนาความรู้และความตระหนักให้พนักงาน

เราจัดให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะการรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งผู้ที่ใช้งานข้อมูลและระบบ (User) ผู้ดูแลระบบ (System Administrator) รวมถึงผู้พัฒนาระบบ (Developer) เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น การให้ความรู้ความปลอดภัยกับผู้พัฒนาระบบตามมาตรฐานในด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์อย่างปลอดภัย (SSDLC) การให้ความรู้ในด้านปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้กับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการจัดการสิทธิการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลตามความจำเป็น เป็นต้น และจัดให้พนักงานรับการอบรมหรือรับรองจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรม เรื่องความสามารถที่เกี่ยวข้องกับ

การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย เช่น CISM, CISSP, GPEN, CEH, SEC+, CCNA, CCNP, CCDA, ISO/IEC 27001 Lead Auditor, ISO/IEC 27001 หรือ Lead implementer เป็นต้น

เรากำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องเรียนและทำแบบทดสอบเรื่อง “การปกป้องและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า” ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ซึ่งในปี 2558 นี้ ผลปรากฏว่าพนักงานทั้งหมดผ่านการทดสอบ

ในส่วนของมาตรการเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบสารสนเทศได้อย่างปลอดภัย และสามารถควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตน สามารถยกตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

- การสร้างรหัสผ่านที่ใช้ครั้งเดียว (One Time Password - OTP) เพื่อให้ลูกค้ากรอกก่อนเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการและการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์

- การกำหนดให้ต้องใช้เลขบัตรประชาชนเพื่อเป็นการระบุตัวตนที่แท้จริงในการติดต่อทำธุรกรรม
- การออกนโยบายและควบคุมสิทธิการเข้าถึงงานระบบและการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม
- การให้ความรู้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความระมัดระวังในการใช้งาน
- การจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการในแต่ละลำดับชั้นสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากช่องทางคอลเซ็นเตอร์ที่ลูกค้าสามารถร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้แล้วนั้น เราได้จัดตั้งหน่วยงาน Complaint Management Center เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานรัฐ อาทิ กสทช. สคบ. ชลช หรือมาจากผู้บริหารของเอไอเอสขึ้นเป็นการเฉพาะ



จัดกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

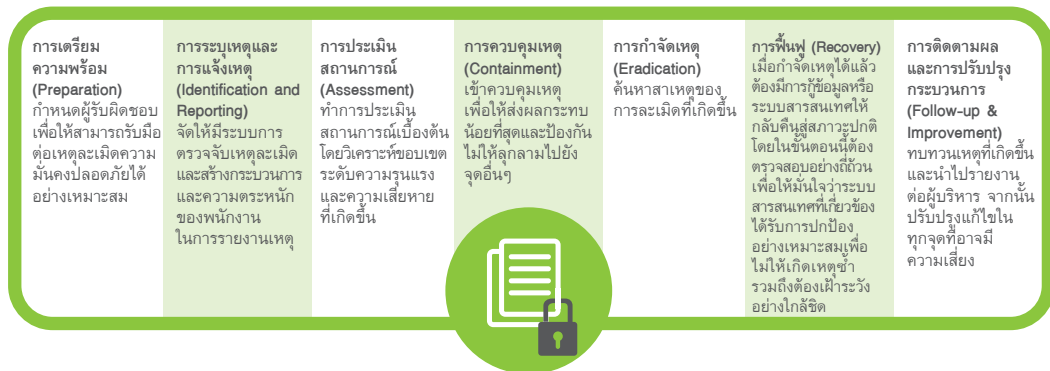
- การบริหารองค์กร (Organization Management) จัดตั้งโครงสร้างองค์กรที่ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อบริหารจัดการและปกป้องในด้านต่างๆ โดยมีคณะกรรมการความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Information and IT Security Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากสายงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายการบริหารความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง
- การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เรามีการบริหารความเสี่ยงด้าน IT ภายใต้กรอบ

การบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส ความเสี่ยงที่พบ จะได้รับการจัดการตามลำดับความสำคัญและเป็นไปตามกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของเรา

- การประเมินความปลอดภัย (Security Assessment) เราจัดให้มีการตรวจประเมินความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าเราปฏิบัติตามข้อปฏิบัติในการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ อีกทั้งยังมีการตรวจประเมินโดยบุคลากรภายนอก ให้ผลการประเมินนั้นเป็นที่ยอมรับ
- การจัดการเหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัย (Incident Management) เราจัดให้มีกระบวนการบริหารเหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อจัดการเหตุผิดปกติทางด้านความปลอดภัยของข้อมูล



ตารางแสดงจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า เรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล			
รายละเอียด	2556	2557	2558
จำนวนข้อกังวลของลูกค้าว่าข้อมูลอาจถูกละเมิด	248	412	271
จำนวนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจริงภายหลังที่ได้ตรวจสอบแล้ว	0	0	0

\*หมายเหตุ: เนื่องจากตัวเลขที่ปรากฏในรายงานของปี 2557 เป็นตัวเลขเฉพาะจำนวนข้อกังวลของลูกค้า ในปีนี้ จึงได้ปรับใหม่โดยเพิ่มจำนวนการละเมิดจริงภายหลังจากที่เราได้ตรวจสอบแล้ว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้อ่าน

### พัฒนานวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการเพื่อให้คุณใช้ชีวิตได้มากกว่า

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีนำมาซึ่งความเจริญในด้านเศรษฐกิจ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ขณะเดียวกัน ความที่เทคโนโลยีต่างๆ สามารถหาซื้อได้ง่ายและมีลักษณะที่เหมือนกัน ก็นำมาซึ่งคู่แข่งรายใหม่ๆ ด้วย ดังนั้น สิ่งที่จะสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบให้กับองค์กรได้นั้น ก็คือสิ่งที่องค์กรต้องสร้างขึ้นมาจากคิดค้นขึ้นมาเอง หรือที่เรียกว่า “นวัตกรรม” ประกอบกับศักยภาพของพนักงานเอไอเอสที่มีความเชี่ยวชาญ ทำให้เราพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่การแข่งขัน

การกำหนดให้การคิดค้นและผลิตนวัตกรรมออกสู่ตลาดเป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน และกำหนดให้การสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Corporate Balanced Scorecard) โดยเราได้กำหนดขอบเขตของการสร้างนวัตกรรมเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ หรือโมเดลธุรกิจใหม่ๆ (Product Innovation) เป้าหมายเพื่อสร้างแหล่งรายได้ใหม่ๆ ทั้งจากตลาดกลุ่มเดิม และกลุ่มใหม่ๆ ให้แก่บริษัท ส่วนที่ 2 คือ

**นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)** ที่นำมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการไม่ว่าในส่วนของธุรกิจก็ตาม เพื่อให้การให้บริการแก่ลูกค้าของเรา มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในบางกรณีเพื่อตอบสนองบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากนวัตกรรมในส่วนที่ 1 ที่ได้กล่าวไปแล้ว และส่วนที่ 3 **นวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยี (New Technology)** ที่ได้รับการคิดค้นพัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาเสริมสร้าง หรือแม้กระทั่งทดแทนเทคโนโลยีที่มีการใช้งานอยู่เดิม ทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นแบบก้าวกระโดด

โดยตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดจากแรงผลักดันในข้อจำกัดเรื่องคลื่นความถี่ในการให้บริการที่ผ่านมา เพื่อให้เอไอเอสสามารถให้บริการกับลูกค้ากว่า 38 ล้านเลขหมายได้อย่างต่อเนื่อง เราจึงได้จับมือกับ Huawei หนึ่งในพันธมิตรทางธุรกิจของเรา เพื่อร่วมกันคิดค้นวิธีเพิ่มช่องสัญญาณโดยไม่ต้องเพิ่มความถี่หรือสถานีฐาน จึงก่อเกิดนวัตกรรม “3G 2100MHz 6 sectors” โดยมีหลักการทำงาน คือ การแบ่งพื้นที่ครอบคลุมสัญญาณจากหนึ่งเป็นสอง ซึ่งโดยปกติการติดตั้งสถานีฐานทั่วไป 1 สถานีฐานจะประกอบด้วยสายอากาศ 3 ต้น หรือเรียกว่า 3 sectors ซึ่งแต่ละ sector จะให้ช่องสัญญาณของตัวเอง ดังนั้น ถ้าเราต้องการเพิ่มช่องสัญญาณให้มากขึ้น เราจึงต้องเพิ่มสายอากาศให้มากขึ้นนั่นเอง โดยปัจจุบัน เทคโนโลยี 6 sectors ทำให้เราสามารถรองรับปริมาณการใช้งานดาต้าในปริมาณมาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มความถี่หรือจำนวนสถานีฐาน ทำให้สามารถดำเนินการได้ง่ายกว่า และช่วยให้เราสามารถประหยัดต้นทุนในการสร้าง



สถานีฐานใหม่ในปี 2558 นี้ ได้ถึง 5,100 ล้านบาท โดยปัจจุบัน มีผู้ให้บริการจำนวนมากภายใต้กลุ่มความร่วมมือของเครือข่ายโทรคมนาคมที่นำเอานวัตกรรมนี้ไปใช้ และในส่วนของ Huawei เองก็ได้ประโยชน์จากการนำนวัตกรรมนี้ไปต่อยอดนำเสนอลูกค้าของ Huawei ในภูมิภาคอื่นๆ ด้วย

นอกจากนี้เราได้มีการติดตั้ง Small Cell หรือสถานีฐานขนาดเล็ก ตามจุดที่มีการใช้งานหนาแน่นแต่พื้นที่ค่อนข้างจำกัด เช่น ตลาดนัด คอนโดมิเนียม หรือตามชอปปิงในย่านธุรกิจ ซึ่งนอกจากจะทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ต่อเนื่องแล้ว ยังเป็นการช่วยรักษาทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยวและอาคารที่พักอาศัย

**นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ**



นวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ



นวัตกรรมทางด้านกระบวนการ



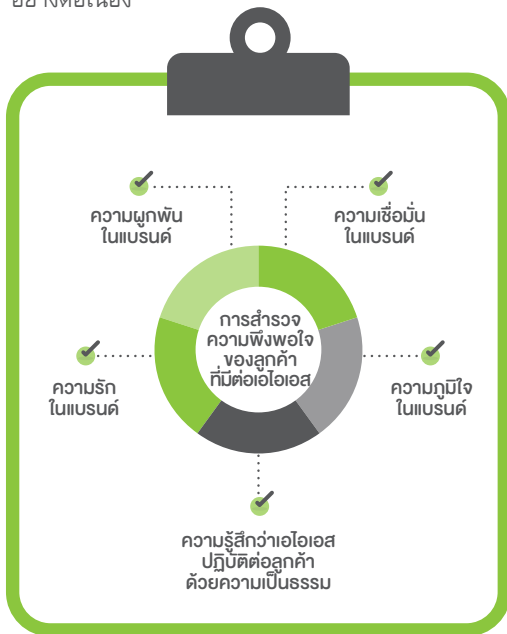
นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี

## ผลสำเร็จสะท้อนถึงความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

การวัดระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อเอไอเอส (Customer Engagement : CE) ถูกบรรจุเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย และทำการสำรวจปีละ 1 ครั้ง โดยการวัดระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อเอไอเอส จะดำเนินการสำรวจใน 5 ลักษณะ คือ

- ความผูกพันในแบรนด์
- ความเชื่อมั่นในแบรนด์
- ความรู้สึกว่าเอไอเอสปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม
- ความภูมิใจในแบรนด์
- ความรักในแบรนด์

ซึ่งในปีที่ผ่านมา ระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อเราสูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ ซึ่งนับว่าสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการที่เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



นายวีรวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร รองกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส สายงานปฏิบัติการของเอไอเอส และศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต เอื้ออาภรณ์ คณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จับมือร่วมกันในความร่วมมือเรื่อง บิ๊ก ดาต้า

“เอไอเอส จับมือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกันวิจัยและพัฒนาระบบวิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูล บิ๊ก ดาต้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานบริการ”

ในปัจจุบัน เอไอเอสมีผู้ใช้บริการทั้งระบบรวมกว่า 37.8 ล้านราย และยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนับเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้าที่ใหญ่ที่สุด การที่จะเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท หรือในรายบุคคล เพื่อทราบถึงประสบการณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ ในช่วงเวลาและในสถานที่ต่างๆ ตลอดจนการจัดแคมเปญโปรโมชันทางการตลาด หรือการมอบสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งมีอยู่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างในปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายมาก

ที่มา: ทุนอินไซต์ ฉบับวันที่ 9 ธันวาคม 2558

# พันธมิตรทางธุรกิจของเรา

**0%** การเสียชีวิต  
จากวัฒนธรรมการทำงาน  
ที่ปลอดภัยและอยู่ภายใต้  
หลักสิทธิมนุษยชน

ห่วงโซ่มูลค่าของ เอไอเอส

ร่วมกันส่งมอบประสบการณ์  
ที่ดีที่สุด ให้แก่ลูกค้ากว่า  
**38.5 ล้านราย**  
เพื่อให้เราเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

ร่วมพัฒนาดิจิทัลคอนเทนต์  
และแอปพลิเคชันใหม่ๆ  
เพื่อตอบโจทย์  
ทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

ส่งเสริมกระบวนการและนวัตกรรม  
ทางด้านสินค้าและบริการ  
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ยกระดับตัวแทนจำหน่ายกว่า  
**20,000 ราย**  
ให้มีความรู้และบริการเสมือนเอไอเอส

AIS Quality

## พันธมิตรทางธุรกิจของเรา



จากสภาพตลาดในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกซื้อ การให้คำแนะนำ รวมถึงการให้บริการหลังการขาย จึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว ดังนั้น การสร้างพันธมิตรที่ถือเป็นคู่ธุรกิจและเป็นตัวแทนของเราให้มีความแข็งแกร่งจะเป็นรากฐานที่สำคัญที่ทำให้เราและพันธมิตรดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และเติบโตไปพร้อมกัน เราจึงมีความยินดีที่จะร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน ควบคู่ไปกับการร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะสร้างความแตกต่างและความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดเสมือนออกจากมือเรา

พันธมิตรทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าทุกรายเปรียบเสมือนหน้าต่างและผู้ร่วมสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า เราจึงมีกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงความสามารถในการส่งมอบสินค้าและบริการคุณภาพให้แก่ลูกค้าศักยภาพทางธุรกิจ การดำเนินงานที่โปร่งใส รวมทั้งการที่พันธมิตรของเราจะต้องไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น ต้องไม่ใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานที่ถูกบังคับมาใช้แรงงาน รวมทั้งแรงงานผิดกฎหมาย และจะต้องมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นข้อตกลงหนึ่งในการทำสัญญาระหว่างกันที่พันธมิตรจะต้องลงนามรับรอง เป็นต้น

ในการเริ่มต้นทำธุรกิจด้วยกันนั้น เรามีแบบแผนที่ชัดเจนสำหรับพันธมิตรแต่ละประเภท เช่น ในส่วนของร้านเทเลวิซ เราจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานร้านเทเลวิซซึ่งบอกถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้รับสิทธิเป็นร้านเทเลวิซ การบริหารร้านอย่างถูกต้อง การบริหารบุคลากร หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน รวมทั้งข้อควรปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยและสุขอนามัยในที่ทำงาน ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของร้านเทเลวิซมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร้านสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการของร้านเทเลวิซให้มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเพื่อสุขอนามัยและความปลอดภัยของตัวร้าน รวมถึงพนักงานของร้านเองด้วย

นอกจากแบบแผนการปฏิบัติงานดังกล่าว เรายังได้ดำเนินการยกระดับการดำเนินงานของคู่ค้าของเราทั้งในเรื่องของการพัฒนาองค์ความรู้ การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และแนะนำแนวทางในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้แก่พนักงานของคู่ค้าเสมือนหนึ่งว่าเป็นคนของเรา อันจะทำให้พันธมิตรเกิดความเข้าใจ เกิดการพัฒนา และสามารถเติบโตไปพร้อมกันเราท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างยั่งยืน (Win-win partnership)



### การพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจให้กับพันธมิตร

เรามุ่งมั่นในการรักษาคุณภาพการให้บริการผ่านร้านค้าตัวแทนจำหน่ายภายใต้แบรนด์เอไอเอส พร้อมวางแผนการขยายสาขาภายใต้แบรนด์เอไอเอสให้สามารถบริการลูกค้าได้ครอบคลุม รวดเร็ว จึงได้เปิดโอกาสให้พันธมิตรใหม่ที่มีศักยภาพเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารเอไอเอส ซ็อบ โดยมีมาตรฐานการขายและการบริการอย่างมีคุณภาพเทียบเท่ากับการบริหารโดยเอไอเอสเอง เพื่อรักษาตำแหน่งความเป็นผู้นำด้านการสื่อสารโทรคมนาคมควบคู่ไปกับการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าได้ตลอดไป นอกจากนี้เรายังมุ่งที่จะพัฒนาพันธมิตรกลุ่มเดิมที่บริหารงานร้านเทเลวิซปัจจุบัน ภายใต้โครงการที่มีชื่อว่า “Telewiz Uplift” โดยมีจุดมุ่งหมายในการยกระดับคุณภาพการบริหารร้านเทเลวิซ ทั้งด้านงานขายและงานบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ได้มาตรฐานพร้อมสู่การพัฒนาเป็นร้านเอไอเอส ซ็อบในอนาคต ทั้งนี้ การขยายสาขาเอไอเอส ซ็อบโดยกลุ่มพันธมิตรของเรานั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 10 สาขาในปี 2558 และมีแผนที่จะขยายเป็น 82 สาขาในปี 2559

นอกจากนี้ เรายังได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการรักษามาตรฐานในการดำเนินงานของพันธมิตร เราจึงกำหนดหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพที่เรียกว่า Service Quality for Telewiz (SQT) เพื่อพัฒนาคุณภาพร้านเทเลวิซให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับเอไอเอส ซ็อบ ทั้งในด้านการขายและการบริการ และจะพิจารณาปรับเปลี่ยนเกณฑ์เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ทางการตลาดทุกๆ 3 เดือน โดยจะแจ้งให้ร้านค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า โดยในปีที่ผ่านมาผลคะแนน SQT สำหรับการประเมินคุณภาพร้านเทเลวิซ

พบว่าร้านเทเลวิซผ่านมาตรฐาน SQT ในอัตราที่เพิ่มขึ้นจากคะแนนเฉลี่ยต่อเดือน 81 คะแนน เป็น 90 คะแนน

### นโยบายการแบ่งปันผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

เรากำหนดนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของการให้ผลตอบแทนแก่พันธมิตรแต่ละประเภท โดยผลตอบแทนดังกล่าวเป็นอัตราที่สามารถแข่งขันได้เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งเพียงพอที่จะจูงใจให้พันธมิตรที่มีศักยภาพอยู่คู่กับเราและดึงดูดธุรกิจใหม่ๆ เข้ามา ซึ่งหลักเกณฑ์การให้ผลตอบแทนนี้จะมีการสื่อสารให้พันธมิตรรับทราบก่อนลงนามในสัญญาหรือทำธุรกิจร่วมกันทุกครั้ง

### พัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างกัน

เราไม่เคยหยุดนิ่งในการพัฒนาการสื่อสาร โดยมีการนำเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ โดยคำนึงถึงความเข้าใจและการนำไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า เนื่องจากการรับส่งข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันนี้มีจำนวนช่องทางและรูปแบบที่หลากหลายตามการใช้งานของผู้บริโภค ดังนั้นเพื่อตอบรับการเป็นผู้นำทางด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างเต็มรูปแบบ เราจึงมีแนวคิดการพัฒนาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด ดังนี้

- ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว ใช้งานง่าย และรองรับการติดต่อสื่อสารตลอดเวลา (Always on) โดยได้คิดค้นและพัฒนาแอปพลิเคชัน “AIS Channel Magazine” เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงพันธมิตรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ทางการตลาด โดยแอปพลิเคชันนี้จะมีข้อมูลการขายและข่าวสารโปรโมชั่นที่สำคัญที่ช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้กับร้านค้าพันธมิตร นอกจากนี้เรายังสื่อสารผ่านช่องทาง SMS MMS และสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อครอบคลุมและตอบสนองทุกความต้องการของพันธมิตรทุกกลุ่มแบบครบ 360 องศา โดยหากพันธมิตรต้องการคำแนะนำหรือแจ้งปัญหาเพิ่มเติมสามารถติดต่อผ่านทาง Channel Contact Center ได้อีกช่องทางหนึ่ง

## “มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพ พร้อมเดินเคียงข้างคู่ไป กับเอไอเอส”



### คุณอดิศักดิ์ สุขุมวิทยา

ผู้บริหารไอเอส ซุป บริษัท เจ มาร์ก จำกัด (มหาชน)

ผมทำธุรกิจกับเอไอเอสมานาน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทีมผู้บริหารเอไอเอสได้สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารธุรกิจแบบมีอาชีพ และมีการสืบทอดวัฒนธรรมองค์กรอย่างเด่นชัดเหนือรายอื่น ทุกความไว้วางใจที่เอไอเอสหยิบยื่นโอกาสทางธุรกิจมาให้ ผมจะรีบคว้าไว้ด้วยความยินดีและเต็มใจพร้อมทำงานแบบมีอาชีพเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุดใน

ผมรู้สึกภูมิใจมาก ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้รับสิทธิร้านเอไอเอส ต้องขอขอบคุณเอไอเอสที่เปิดโอกาสให้พันธมิตรได้มีโอกาสแสดงศักยภาพของตัวเองในการขับเคลื่อนทางธุรกิจ ซึ่งผมมองว่าเป็นวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของเอไอเอสที่เหนือคู่แข่ง และถือได้ว่าเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ทำหายเป็นอย่างมากในการพิสูจน์ฝีมือการทำธุรกิจอย่างมืออาชีพ เพราะเรามีคู่แข่งทางการตลาดที่แข่งขันกันในสมรภูมಿನี่อย่างดุเดือด แต่ผมก็มั่นใจว่าเอไอเอสจะยังคงครองที่ 1 เอาไว้ได้ เพราะที่ผ่านมาเอไอเอสแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพเชิงบวกทั้งในด้านสินค้า บริการ และเทคโนโลยีที่มีออกมาอย่างหลากหลาย

เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ได้มากที่สุด และยังสร้างโอกาสทางการค้าให้เติบโตอย่างยั่งยืนกับพันธมิตร ผมมั่นใจและเชื่อมั่นในการบริหารธุรกิจของเอไอเอสและยินดีส่งมอบสินค้าและบริการคุณภาพไปให้แก่ลูกค้าของเราอย่างเต็มประสิทธิภาพให้ได้มากที่สุดครับ

ความผูกพันที่มีต่อกันไม่ใช่แค่คู่ค้าทางธุรกิจเท่านั้น แต่เราเป็นทั้งพันธมิตรและเป็นเพื่อนคู่คิด เราทำงานเข้าหากันมาก เอไอเอสได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาทั้งในด้านองค์กร สินค้าและบริการ รวมถึงการดูแลและพัฒนาศักยภาพของพันธมิตรได้อย่างมืออาชีพจริงๆ ผมยอมรับว่าเอไอเอสบริหารและดำเนินธุรกิจได้เหนือกว่ามาตรฐานทั่วไป จะเห็นได้จากรางวัลต่างๆ ที่เอไอเอสได้รับ ซึ่งถือเป็นรางวัลแห่งความภูมิใจและเป็นบทพิสูจน์ความแข็งแกร่งของเอไอเอสได้เป็นอย่างดีครับ

- ช่องทางการสื่อสารถึงลูกค้าแบบ Interactive Website นอกจากการสื่อสารตรงถึงพันธมิตรแล้ว เรายังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารถึงลูกค้า โดยปัจจุบันได้มีการวางแผนเกี่ยวกับการสร้างช่องทางการสื่อสารรูปแบบ Interactive website สำหรับช่องทางการขาย เพื่อให้ลูกค้าจะสามารถเข้ามาหาข้อมูลพันธมิตร รวมถึงเข้ามาทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางการค้าให้กับพันธมิตรมากยิ่งขึ้น
- พัฒนาศักยภาพการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายขาย เทคโนโลยีอาจจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตาม เราเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในฐานะผู้ที่ช่วยส่งข้อมูลข่าวสารไปยังพันธมิตร เราจึงมีนโยบายอบรมความรู้ทางด้านสินค้าและบริการ และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะทางด้าน การสื่อสารให้กับพนักงาน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



การอบรม Young Telewiz 2015

### เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านองค์ความรู้ให้แก่พันธมิตร

เราให้การสนับสนุนในการพัฒนาทักษะและความสามารถให้แก่พนักงานของร้านค้าพันธมิตรตามความเหมาะสมของพันธมิตรแต่ละประเภท โดยพนักงานของร้านเทเลวิซตั้งแต่ปี 2558 จะเน้นการอบรมในห้องเรียน และเสริมการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning ทั้งยังจัดให้มีทีมสนับสนุนงานบริการ (Channel Service

“นโยบาย  
ในการบริหารธุรกิจ  
โดยใช้ Head & Heart  
ในการทำงานกับ  
พันธมิตร”

Support) การออกเยี่ยมที่ร้านค้าเพื่อให้คำแนะนำ (Coaching) และสอนแบบตัวต่อตัวซึ่งจะทำเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้พนักงานของร้านค้าพันธมิตรมีศักยภาพเทียบเท่าพนักงานของเรา ส่วนตัวแทนจำหน่ายอื่นๆ จะได้รับการพัฒนาศักยภาพจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย (Account Executive) และทีมสนับสนุนงานบริการ (Channel Service Support) ทั้งยังมีการสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้น เฉพาะสำหรับตัวแทนการจัดจำหน่ายของเรา สำหรับปี 2557 - 2558 เราได้เพิ่มหลักสูตรให้แก่ทายาทของผู้รับสิทธิเทเลวิซหรือผู้บริหารรุ่นใหม่ (The 2<sup>nd</sup> Generation) จำนวน 18 คนภายใต้ชื่อโครงการว่า “Young Telewiz Management Program (YTMP)” เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ทายาทของผู้รับสิทธิเทเลวิซ ในการสืบทอดธุรกิจต่อจากรุ่นพ่อ รุ่นแม่ โดยจัดเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ในปีที่ 1 มีเนื้อหาเกี่ยวกับโครงสร้างและรูปแบบทางธุรกิจด้านการดำเนินงาน พื้นฐานทั้งหมดของเอไอเอส (Fundamental) ได้แก่ การตลาดและผลิตภัณฑ์ การบริการลูกค้า การบัญชีและการเงิน เทคโนโลยีและไอที และด้านการบริหารบุคลากร และปีที่ 2 เน้นเนื้อหาที่เจาะลึกเพิ่มเติม (Advanced) เกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินและการบริหารองค์กร เพื่อให้ทายาททางธุรกิจของผู้รับสิทธิเทเลวิซได้ตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งร่วมกับทีมผู้บริหารของเอไอเอสและเพื่อให้การบริหารงานของช่องทางจัดจำหน่ายได้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



คุณดารารัตน์ วิจิตรโสภาคย์พันธ์

ผู้รับสิทธิร้านเกเลวิซ บจ.มหานครคอมมิวนิตีเซ็น กทม.

ตลอดระยะเวลากว่า 20 ปีที่ผ่านมา ในฐานะผู้รับสิทธิเทเลวิซ ที่ไม่เคยคิดนอกใจหรือมีความคิดจะย้ายออกจากบ้านเอไอเอสหลังนี้เลย เพราะชื่นชอบหลักนโยบายการทำงานของเอไอเอสที่ใช้ Head & Heart ในการทำงานกับพันธมิตร ผลผสมผสานการทำงานแบบ East & West เอไอเอสไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่มีมิติภาพในการทำงานแฝงอยู่ ทั้งการดูแลลูกค้าให้เติบโตในธุรกิจอย่างแข็งแรงมั่นคงแบบยั่งยืน ลูกค้าของเราได้ใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และก่อประโยชน์สูงสุด ควบคู่ไปกับการคืนกำไรให้สังคมไทยอีกด้วย

ที่รู้สึกภูมิใจมากค่ะ เพราะป้ายหน้าร้านเป็นรูปรอยยิ้มที่เป็นสัญลักษณ์ของเอไอเอส ลูกค้าเห็นก็ยิ้มด้วยความมั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ ทุกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่เอไอเอสได้คิดค้นและส่งมอบมาที่ร้านเทเลวิซ ซ็อบ เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าของเราเห็น พักกล้าพูดได้อย่างเต็มปากว่า พี่เชื่อมั่นว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ดีที่สุด เพราะตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สิ่งที่ดีที่สุดที่สัมผัสได้ คือเอไอเอสให้ความสำคัญและมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเป็นอย่างสูง รวมถึงเอไอเอสจะไม่ปล่อยให้แฟนไชส์อย่างพี่ต้องแบกภาระหรือรู้สึกหนักใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าของเราค่ะ

เอไอเอสเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของพี่ไปแล้ว รู้สึกว่าเราขาดกันไม่ได้เลย และพี่ไม่เคยมีความคิดที่จะจากไปไหน มีแต่คิดว่าจะอยากทำร้านเล็กๆ ให้ใหญ่ขึ้น เช่นจากร้านเทเลวิซ ซ็อบ จะปรับขยายเป็นร้านเทเลวิซ พลัส ซ็อบ และขยายต่อเป็นเอไอเอส ซ็อบ ทุกโอกาสที่เอไอเอสหยิบยื่นให้ พี่ไม่ลังเลใจที่คว้าไว้ แม้หนทางข้างหน้าจะไม่ไรรายด้วยกลีบกุหลาบ แต่พี่ก็ยินดีและพร้อมที่จะก้าวเดินเคียงข้างไปกับกับเอไอเอสในทุกสถานการณ์ค่ะ



**“เชื่อมั่นและพร้อม  
เติบโตไปกับแบรนด์ที่  
แข็งแกร่งที่สุด”**



**คุณนุสรา บุญพรม**

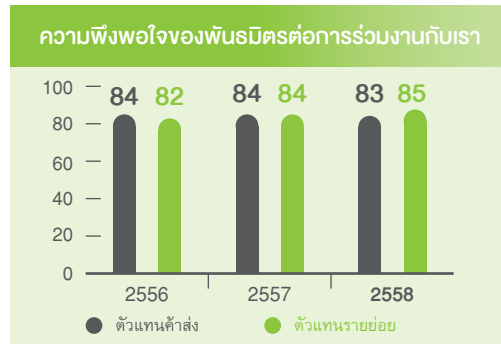
ผู้รับสิทธิเอไอเอส บัดดี้ สาขาลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี

ครั้งแรกที่ทางเอไอเอสได้เสนอมาให้มาร่วมธุรกิจภายใต้ชื่อร้านเอไอเอส บัดดี้ พี่แหม่มก็ยังคงกังวลอยู่ว่าจะสามารถทำได้ดีหรือไม่ เนื่องจากช่องทางร้านเอไอเอส บัดดี้ มีบริการที่หลากหลาย ทำให้ต้องเรียนรู้ในเรื่องของงานขาย งานบริการ งานระบบต่างๆ แต่ก็ตัดสินใจลงมือทำดู เพราะมั่นใจในแบรนด์อยู่แล้ว และท้ายสุดก็ถือว่าตัดสินใจถูกต้อง และภูมิใจที่ได้มาร่วมธุรกิจกับเอไอเอสในนาม ร้านเอไอเอส บัดดี้ เอไอเอสมีการอบรมสอนงาน และไปเฝ้าร้านเอไอเอส บัดดี้ ผ่านสื่อต่างๆ ให้อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ลูกค้าขึ้นขอบตงที่อยู่ใกล้บ้าน มีบริการที่ครอบคลุม มีความสะดวกสบายขึ้น ซึ่งมาถึงวันนี้ยอดขายของร้านก็เพิ่มขึ้นในทุกๆ ด้าน ทั้งเครื่อง SIM และแคมเปญโปรโมชั่นต่างๆ

พี่แหม่มมีความมั่นใจในชื่อเอไอเอสว่าเป็นเครือข่ายมือถืออันดับหนึ่งของประเทศ จึงมั่นใจได้ว่าสินค้าและบริการต่างๆ ของทางเอไอเอสจะสามารถเพิ่มรายได้ให้ร้านค้า แต่มีแบรนด์เอไอเอสลูกค้าก็เดินเข้ามาใช้บริการแทบจะไม่ต้องเสนอขาย และทางเอไอเอสก็มีสินค้าและบริการที่รองรับความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ซึ่งช่วยให้ทางร้านดำเนินธุรกิจได้อย่างไม่ยาก

**จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี**

เราจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของคุณค่า (Dealer Satisfaction Survey) เป็นประจำทุกปีโดยครอบคลุมถึงตัวแทนจำหน่ายทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นร้านเทเลวิซ ตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง และตัวแทนจำหน่ายรายย่อย โดยเป้าหมายหลักคือการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาทำให้พันธมิตรเกิดความพึงพอใจในการร่วมงานกับเรามากขึ้น และสามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมกับเราได้อย่างยั่งยืน



**ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและไม่พึ่งลูกค้ารายใดรายหนึ่ง**

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เราดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ซึ่งทำให้เราไม่มึนโยบายในการแข่งขันทางการค้าโดยใช้วิธีการใดๆ ให้ได้มาซึ่งข้อมูลของคุณแข่งขันอย่างผิดกฎหมายและขัดต่อจริยธรรม โดยนโยบายดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของประมวลจริยธรรมธุรกิจที่ใช้บังคับกับบริษัททั้งหมดในกลุ่มเอไอเอส นอกจากนี้ยังมีระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าเราจะไม่ทำธุรกิจกับผู้ประกอบการที่มีการให้สินบน หรือฮั้วประมูล โดยครอบคลุมถึงการตกลงราคาร่วมกัน การกำหนดราคาประมูล การกีดกันทางการค้า และการผูกขาดกับพันธมิตรรายใดรายหนึ่ง ทั้งระหว่างเรากับหน่วยงานรัฐและรวมไปถึงการป้องกันการทุ่มตลาดระหว่างพันธมิตรเองด้วย ดังนั้นเราจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อแสดงให้เห็นว่าเรามีความจริงจังและโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรทุกรายและพร้อมที่จะส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างใสสะอาด

## ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการดิจิทัลใหม่ ๆ ร่วมกันเพื่อการใช้ชีวิตที่มากกว่าของลูกค้า

เรามีวิสัยทัศน์ในการกำหนดบทบาทการทำธุรกิจคอนเทนต์ที่ยั่งยืนโดยร่วมมือทำธุรกิจกับพันธมิตรธุรกิจทั้งที่เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เช่น จีเอ็มเอ็มแกรมมี่ ซีทีเอช อาร์เอส โมโน สามารถ ขลย และพันธมิตรในต่างประเทศ เช่น Google และ Microsoft อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการดำเนินการสรรหาผู้ประกอบการธุรกิจ StartUps เพื่อนำสินค้าและบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถทำตลาดร่วมกับเรา มาประชาสัมพันธ์และสร้างทางเลือกใหม่ๆ เพื่อให้ลูกค้าใช้ชีวิตได้มากกว่า

เรายังคงให้การสนับสนุนรวมทั้งร่วมมือสร้างและผลักดันให้แอปพลิเคชันด้านอื่นๆ ให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้แบรนด์ AIS Bookstore การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านออนไลน์ การให้บริการแอปพลิเคชันด้านการศึกษา เช่น AIS U-Academy เป็นต้น

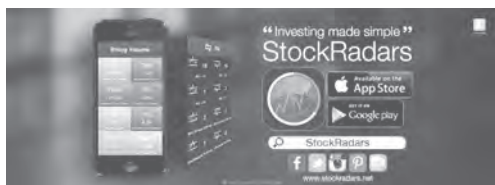
นอกจากนี้บริการดิจิทัล 5 ประเภทที่เรามุ่งให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจ ประกอบไปด้วย

- ธุรกิจด้านวิดีโอ ซึ่งได้ให้บริการแอปพลิเคชันทั้งบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ AIS PLAYBOX บนเครือข่าย AIS Fibre
- ธุรกิจด้านเกมบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่
- ธุรกิจด้าน E-Money
- ธุรกิจด้านคลาวด์ (Business Cloud)
- ธุรกิจด้าน M2M (Machine to Machine)



เอไอเอส นำโดย นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จัดงาน “Go Digital Grow Together” เพื่อรวมพลังพันธมิตรในการสร้างโอกาสใหม่ของการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งร่วมกันก้าวไปข้างหน้าและเติบโตไปพร้อมกัน พร้อมขอบคุณที่อยู่เคียงข้างเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลได้ตามความต้องการและได้รับประสบการณ์เต็มรูปแบบ

เราเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายแรกของประเทศไทยที่เริ่มกิจกรรมผลักดันการเติบโตของ StartUps มาตั้งแต่ในปี 2554 ภายใต้โครงการ “AIS The StartUps” โดยตลอดเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา โครงการ AIS The StartUps มีผู้ประกอบการ StartUps ส่งผลงานและแผนธุรกิจเข้าร่วมโครงการ มากกว่า 1,000 โครงการ ในปี 2558 ก็นับเป็นปีที่เราได้ผลักดันบริการด้านแอปพลิเคชันใหม่ๆ จากผู้ประกอบการ StartUps ให้สามารถทำตลาดได้กับลูกค้าของเรา โดยผสมผสานกับสิทธิพิเศษหลายๆ ประการ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน StockRadars ซึ่งให้บริการด้านการวิเคราะห์หุ้น





local alike บริการด้านการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และ noonswoon บริการหาคู่แบบมืออาชีพ นอกจากนี้ในเดือนธันวาคม 2558 เรายังประสบความสำเร็จในการให้คำปรึกษา และพัฒนาขีดความสามารถในการนำเสนอผลงานสู่การแข่งขันระดับภูมิภาคของกลุ่มสิงค์เทลให้กับผู้ประกอบการ StartUps ที่ได้รับรางวัลชนะเลิศและรองชนะเลิศในการแข่งขัน AIS The StartUps 2015 อันประกอบไปด้วยทีม Flow Account และ Social Giver จนทำให้ทีม Social Giver ได้รับรางวัลชนะเลิศ จาก

เวทีการแข่งขัน “Singtel Group - Samsung Regional Mobile App Challenge” ซึ่งจัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกลุ่มสิงค์เทลและซัมซุง เพื่อค้นหาสุดยอดดิจิทัลโซลูชันและแอปพลิเคชันแห่งภูมิภาค ในขณะที่ Flow Account ได้รับการติดต่อจากบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสิงค์เทลเพื่อหาความเป็นไปได้ในการทำตลาดในประเทศของตน เป็นการสร้างความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกันระหว่างเอไอเอส และ StartUps

นอกเหนือจากนั้น ในการให้บริการร่วมกันกับพันธมิตรธุรกิจแต่ละราย แต่ละประเภทของการให้บริการ เราและพันธมิตรมีการหารือและวิเคราะห์ตลาดร่วมกันเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ และคัดเลือกคอนเทนต์ใหม่ๆ ให้ทันสมัยและตอบรับกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปของผู้บริโภค รวมถึงมีการลงทุนเพื่อยกระดับอุปกรณ์ที่ให้บริการให้ตอบรับกับรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เช่น การดำเนินการพัฒนาระบบ Video Platform

และ Calling Melody Platform ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ Calling Melody มากกว่า 3 ล้านราย โดยมีการประสานงานกับพันธมิตรทั้งที่ให้บริการคอนเทนต์และรายที่พัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อออกแบบการให้บริการให้ตอบสนองแผนการวิจัย ทั้งหมดนี้เป็นการร่วมมือที่เข้มแข็งนอกเหนือจากการทำตลาดร่วมกันตามปกติ

เราเล็งเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริโภคคอนเทนต์ของผู้บริโภค อันเนื่องมาจากความแพร่หลายของอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน ซึ่งมีผลทำให้การให้บริการแบบ SMS Infotainment เช่น การให้บริการข่าว การพยากรณ์ กีฬา โดยผ่านช่องทางการสื่อสารแบบ Short Message Service ลดบทบาทลง และได้ร่วมมือกับบรรดาบริษัทพันธมิตรเหล่านี้ในการคิดค้นรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่อยู่ในรูปของแอปพลิเคชันหรือการใช้งานบนสมาร์ตโฟน เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ กับผู้บริโภคของเรา และเพื่อรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจของพันธมิตรเอง

สิ่งเหล่านี้จึงเป็นข้อพิสูจน์ได้ดีว่า เราจะไม่มีทางเห็นคอนเทนต์ดีๆ ไอเดียดีๆ แบบนี้ได้จากการทำงานเพียงผู้เดียว แต่ต้องเกิดจากการจับมือร่วมกันก้าวไปกับกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจทุกราย



Singtel Group-Samsung Regional Mobile App Challenge

# พนักงานของเรา

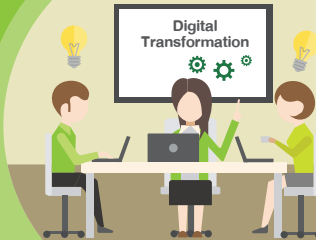
เปิดโอกาสให้ทุกคน  
เข้าร่วมงานอย่างเท่าเทียมกัน  
“ปี 2558 มีพนักงาน  
คอลเซ็นเตอร์ผู้พิการกว่า  
78 คน”



รางวัลบริษัทนายจ้างดีเด่น  
แห่งประเทศไทย ต่อเนื่องเป็น  
ปีที่ 3



จากเอออนฮิววิต และ ศศินทร์จุฬาฯ



73 ชั่วโมง อบรม  
เพื่อพัฒนาองค์ความรู้  
สู่การเปลี่ยนผ่านดิจิทัล  
ให้พร้อมก้าวไปด้วยกันอย่างยั่งยืน



บ่มเพาะคนดีให้แก่สังคม  
ด้วยโครงการจิตอาสาสูงกว่า 39 โครงการ  
คิดเป็นชั่วโมงการปฏิบัติงานกว่า  
15,216 ชั่วโมง

## พนักงานของเรา



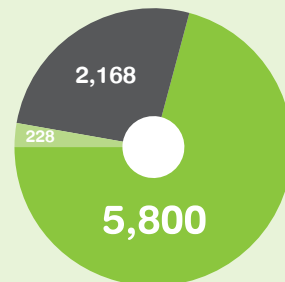
“เพราะพนักงานของเรา คือ คนสำคัญ สำหรับการช่วยขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรสู่ความสำเร็จ เป็นผู้ นำและสร้างสรรค์ตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย ด้วยการส่งมอบบริการที่เหนือกว่า รวมถึงการสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้รับบริการให้ดีขึ้น”

เราเชื่อมั่นว่า พนักงานกว่า 11,885 คน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นหัวใจขับเคลื่อนความสำเร็จของยุคดิจิทัล เป็นผู้สรรสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ผ่านการระดมความคิด มุ่งเน้นต่อการก้าวไปสู่อัจฉริยะแห่งความยั่งยืน” พร้อมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ใหม่ๆ รวมถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งมอบงานบริการที่ดีที่สุดสู่ลูกค้า

ความท้าทายที่บุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจโทรคมนาคมมีจำกัดท่ามกลางการแข่งขันด้านธุรกิจในยุคของโลกดิจิทัลนั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารตระหนักเสมอ เราจึงใช้การสร้างความรู้ความผูกพันในองค์กร การสร้างและพัฒนาผู้นำในทุกระดับเป็นกลยุทธ์เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว รวมทั้งการเตรียมความพร้อมสำหรับการขยายตัวทางธุรกิจของโลกของดิจิทัลที่เคลื่อนตัวอย่างรวดเร็ว



จำนวนพนักงานทั้งหมด  
ในปี 2558 **11,885** คน



จำนวนพนักงานจำแนกตามอายุ (คน)



ต่ำกว่า 30 ปี



30 - 50 ปี



มากกว่า 50 ปี

## กลยุทธ์ด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร

กลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติทางการบริหารงานบุคคลจึงถูกกำหนดขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายบริหารและส่วนงานทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน สภาพธุรกิจ และสอดคล้องกฎหมายที่ท้องถิ่นและสากล สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้พนักงานมีความสุขเมื่อเข้ามาเป็นคนเอไอเอส คือ การสร้างให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรผ่านทาง การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน หรือการสร้างวัฒนธรรมที่พนักงานอยู่ร่วมกันแบบเพื่อนแบบพี่ น้องที่ คอยช่วยเหลือ และให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับทีมงาน ทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จและไม่สร้างความกดดันในการทำงานหรือโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนที่เมื่อใดก็ตามเมื่อมีพนักงานคนใดคนหนึ่งประสบปัญหาหรือเจ็บป่วย ร้ายแรงซึ่งนำมาสู่ การต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่าย ในการรักษาค่อนข้างสูง ดังนั้นนอกจากประกันสุขภาพที่บริษัทมีการจัดเตรียมไว้ให้แล้ว เรายังช่วยประชาสัมพันธ์ให้พนักงานคนอื่นรับทราบเพื่อร่วมกันช่วยเหลือพนักงานคนดังกล่าวด้วย โดยที่ผ่านมาได้รับการตอบรับจากพนักงานเป็นอย่างดี

นอกเหนือจากปัจจัยการสร้าง ความผูกพันภายในองค์กรข้างต้น เราได้ออกแบบองค์กรและระบบงานที่จะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน โดยมีระบบการบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสมและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานรายบุคคลเพื่อสร้างหลักประกันด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ เราได้วางแผนความก้าวหน้าทางสายอาชีพ เช่น การจัดให้มี “Career Next Day” นิทรรศการเพื่อให้ข้อมูลแก่พนักงานได้ทราบถึงตำแหน่งงานที่ว่างของสายงานต่างๆ ในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายและใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานตามสายวิชาชีพ เรายังมีกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้ก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในอนาคต โดยแผนการพัฒนามูลค่าองค์กรที่กล่าว

ข้างต้นนี้จะช่วยเพิ่มโอกาสในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้

เรายังเน้นการจ้างงานท้องถิ่นของทุกส่วนภูมิภาคตามแผนการขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการไปยังส่วนภูมิภาคต่างๆ และให้การดูแลพนักงานส่วนภูมิภาคเท่าเทียมกับพนักงานในส่วนกลาง ทำให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานที่บ้านเกิด ได้มีโอกาสดูแลครอบครัว สร้างความผูกพันต่องาน ต่อองค์กร และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งได้เปิดโอกาสให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในท้องถิ่นอื่นๆ สามารถทำเรื่องโอนย้ายกลับไปทำงานยังถิ่นฐานบ้านเกิดได้หากมีอัตราว่างที่เหมาะสม ไม่เพียงเท่านั้น เราขยายขอบเขตการดูแลไปยังบุคคลในครอบครัวของพนักงาน เช่น การจัดให้มีโครงการมอบทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน การจัดกิจกรรมรำลึกพระคุณพ่อพระคุณแม่ โดยได้เชิญคุณพ่อคุณแม่ของพนักงานเข้าร่วมร่วมสังสรรค์และทำกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ในครอบครัวและรู้จักองค์กรที่บุตรของท่านทำงานอยู่

ผลสำเร็จจากการให้ความสำคัญดังกล่าวต่อบุคลากรของเรา ทำให้เราได้รับการยอมรับทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร โดยผลสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานในปี 2558 พบว่ามีระดับความผูกพันถึง 82% ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 77% และสูงกว่าระดับความผูกพันในปี 2557 สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานของเรามีความรักและความผูกพันในองค์กรเป็นอย่างดี นอกจากนี้เรายังได้รับการคัดเลือกให้เป็น “บริษัทนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย” (Best Employer Thailand) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (ACC) บริษัทในเครือของเรา ได้รับเลือกเป็น บริษัทนายจ้างดีเด่น อันดับที่ 1 (Best of the Best) จากการประเมินของบริษัท เอออน ฮิววิต (ประเทศไทย) บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคล โดยร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





**คุณวิลาสินี พุทธิรัตนัต**

หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านลูกค้าและบริการ

ในฐานะผู้บริหารมีความภาคภูมิใจที่พนักงานของบริษัทมีความรักและมีความเข้าใจต่อองค์กร ทำให้พนักงานด้วยใจที่ผูกพันต่อองค์กร และสิ่งเหล่านี้สะท้อนออกมาทำให้เอไอเอสได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น

"ดิฉันเชื่อมั่นว่าการที่เรามีคนดีๆ คนเก่งๆ อยู่ในองค์กร จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน การได้รับรางวัลนี้ดิฉันและพนักงานทุกคนทั้งดีใจและภูมิใจ เพราะทุกคนดูแลองค์กรมาด้วยกัน เราเข้าร่วมการแข่งขันนี้โดยไม่ได้หวังว่าจะต้องได้รางวัล แม้จะแอบหวังนิดๆ แต่สิ่งสำคัญกว่าคือการเข้าร่วมโครงการนี้ทำให้องค์กรของเราได้ความรู้เพิ่มขึ้น

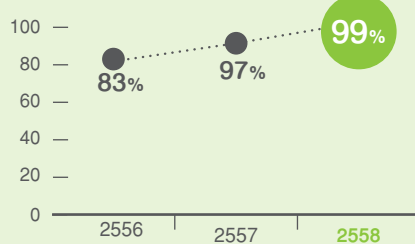
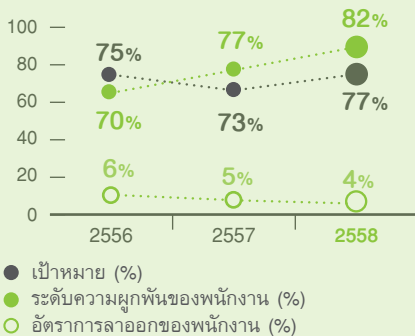


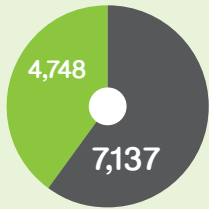
และเราก็อยากรู้ว่าสิ่งที่เราทำไปนั้นถูกทางหรือผิดทางอย่างไร"

การได้รับรางวัลนี้ยังทำให้พนักงานของบริษัทเริ่มบอกกับเพื่อนฝูง ญาติพี่น้องว่า บริษัทได้รางวัล "องค์กรสุดยอดนายจ้างดีเด่น" และชวนมาร่วมทำงานกับบริษัท ซึ่งคุณวิลาสินี มองว่าเป็นเรื่องดีอย่างยิ่งที่มีคนยินดีเข้ามาร่วมงานกับองค์กร และการได้รับรางวัลนี้ถึง 3 ปีซ้อนยังทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัด

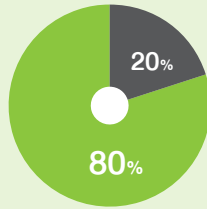
"สมัยก่อนคนมาศึกษาดูงาน AIS Call Center หรือ ACC เขาจะมาขอดูงานเรื่องเทคโนโลยีที่เราใช้ แต่วันนี้คนที่มาดูงานมาพูดคุยมักมาดูเรื่องการพัฒนาบุคลากร นี่คือการเปลี่ยนแปลงที่เห็นชัดเจน หลังจากที่เราได้รับรางวัลอันทรงเกียรตินี้"

**ระดับความผูกพันของพนักงานที่เพิ่มสูงกว่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลงติดต่อกัน**

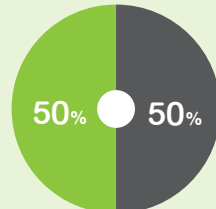




จำนวนพนักงาน  
จำแนกตามเพศ (คน)



สัดส่วนของกรมบริษัท  
จำแนกตามเพศ (%)



สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูง  
จำแนกตามเพศ (%)

### การจ้างงานบนความเสมอภาคและโอกาสที่เท่าเทียม

ระเบียบการบริหารงานบุคคลากรของเอไอเอสจัดทำขึ้นตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิมนุษยชน เราได้ศึกษากรอบปฏิญญาสากลว่าด้วยหลักสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact on Human Rights) และพบว่าการดำเนินงานของเรามีความสอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม จากการที่เราดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและความแตกต่างกันของผู้สมัครงานและพนักงานในองค์กร โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและใช้มาตรฐานเดียวกันในการดูแลตั้งแต่กระบวนการสรรหาพนักงาน การบริหารค่าจ้างและผลตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงาน แผนพัฒนาพนักงานและแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพให้พนักงานแต่ละคนดำรงตำแหน่งต่างๆ ด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็นต่องาน ซึ่งการประมวลจริยธรรมธุรกิจของเอไอเอสมีระบุไว้อย่างชัดเจนว่า “เราจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียมกัน” ทั้งนี้พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดคุณคามสิทธิของผู้อื่น ไม่ว่าจะโดยวาจา เชื่อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความบกพร่องทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

สิ่งที่พิสูจน์การปฏิบัติตามนโยบายข้างต้น คือ การเดินทางเปิดศูนย์ปฏิบัติการเอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ผู้พิการ ซึ่งล่าสุดได้ดำเนินการเปิดเป็นแห่งที่ 8 ในจังหวัดขอนแก่น เพราะเราเชื่อว่ากลุ่มบุคคลพิเศษเหล่านี้เป็นสมาชิกคนสำคัญของครอบครัวเอไอเอส อีกทั้งเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับที่ฝึกฝนและพัฒนาได้ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความรักและผูกพันในองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรได้กลุ่มบุคคลพิเศษเหล่านี้ช่วยให้เรามีข้อได้เปรียบ เรื่องการดูแลลูกค้าด้วยประสบการณ์พิเศษ โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความบกพร่องทางร่างกายเหมือนกัน และยังช่วยให้อัตราการหมุนเวียนของพนักงานคอลเซ็นเตอร์และค่าใช้จ่ายในการสรรหาและพัฒนาพนักงานคอลเซ็นเตอร์ลดลง โดยในปีที่ผ่านมา มีพนักงานคอลเซ็นเตอร์ผู้พิการซึ่งถูกบรรจุเป็นพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างรวมทั้งสิ้น 78 คน โดยเราให้การดูแลทั้งในเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงานเทียบเท่ากับพนักงานทั่วไป “เพราะเราไม่ได้มองว่าเขาแตกต่าง”





ศูนย์ปฏิบัติการเอไอเอส คอลเซ็นเตอร์ ผู้พิการ

สำหรับนโยบายการจ้างงานได้ให้โอกาสแก่ทุกแหล่งแรงงาน ทุกสถาบัน รวมทั้งนักศึกษาที่ใกล้จบการศึกษา โดยได้จัดกิจกรรมแนะแนวการสมัครงาน ณ สถานศึกษาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ นักศึกษามีข้อมูลของเราประกอบการตัดสินใจ



โครงการ "Growing with AIS" กิจกรรมฝึกงานในบ้านของเรา

### การสร้างองค์กรแห่งความเป็นเลิศ

เรามีแนวทางการบริหารวัฒนธรรมองค์กร อย่างชัดเจนนั่นก็คือ Triple I ซึ่งประกอบด้วย Individual Talents (เก่ง ดี มีความสามารถ) Idea Generations (คิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ) และ Infinite Changer (พร้อมรับและสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างไร้ขีดจำกัด) ซึ่งการจะก้าวไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งได้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยค่านิยม (Values) 10 ประการ คือ FASTMOVING ซึ่งจะช่วยบอกทิศทางพฤติกรรม

ที่องค์กรต้องการ โดยค่านิยมแต่ละตัว ได้แก่ Forward Looking, Accountability, Service-Minded, Teamwork, Meritocracy, Openness, Vision Focus, Initiatives and Improvements, Non-Bureaucracy and Guard Against Irrationality เราได้ประยุกต์ใช้ค่านิยมเหล่านี้ ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า จะได้คนที่มีพฤติกรรมสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้เพื่อให้เกิดการตอกย้ำค่านิยมเหล่านี้ ให้พนักงานจดจำ ระลึก และนำไปใช้ได้ ในแต่ละปี จึงกำหนดให้มีวีธีใช้ในการสื่อสารมาตรฐานของ พฤติกรรม (Corporate Culture Theme) โดยในปี 2558 ที่เราได้ประกาศยกระดับธุรกิจไปเป็นผู้ให้บริการ ด้านดิจิทัลไลฟ์ไทม์ การหยิบยกเพียง 1-2 ค่านิยมมาเน้นย้ำ อาจไม่เพียงพอ เราจึงได้สร้างมาตรฐานของพฤติกรรม ขึ้นใหม่ เป็น "find-U" ประกอบไปด้วย Fighting Spirit, Innovative, New Ability, Live Digital Life และ Sense of Urgency ซึ่งเราได้ผลักดันให้ find-U ถูกผนวกเข้าเป็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้วยหลากหลายวิธีการ เช่น การผสมผสานเข้าในกิจกรรม สร้างความผูกพันกับพนักงาน โครงการส่งเสริม นวัตกรรมในองค์กร และการบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของ โครงการการพัฒนาความเป็นผู้นำ เป็นต้น

## FASTMOVING

Forward Looking

Accountability

Service - Minded

Teamwork

Meritocracy

Openness

Vision Focus

Initiatives and Improvements

Non - Bureaucratic

Guard Against Irrationality



### ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและจูงใจบุคลากรที่มีความสามารถ

ด้วยความมุ่งหวังว่าจะต้องรักษานักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร และตระหนักว่าแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้ผลการดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพสูงจนสามารถนำพองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาวได้ เราจึงออกแบบการให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่มีความเหมาะสม เทียบเท่ากับค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีนโยบายการบริหารค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับผลประกอบการขององค์กร และเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ผลตอบแทนระยะสั้น :** กำหนดการจ่ายผลตอบแทนที่สามารถเทียบเคียงได้อย่างเหมาะสมกับอัตราการจ่ายทั่วไปขององค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อรักษาและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านบุคลากร เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนต่างๆ นอกจากนี้ เราได้กำหนดการจ่ายโบนัสจากผลประกอบการในแต่ละรอบปี (Variable Bonus) โดยเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ผลตอบแทนในระยะยาว :** กำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนเพื่อรักษาและสร้างแรงจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงานให้องค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่วางแผนไว้ในระยะยาว เช่น แนวทางการขึ้นค่าจ้างประจำปี เงินช่วยเหลือที่ผูกกับค่าจ้าง เงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสิทธิออมทรัพย์ เป็นต้น สำหรับผู้บริหาร จะมีการให้ค่าตอบแทนระยะยาว (Long - Term Incentive) ได้แก่ ไบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นของบริษัท (Performance Share Based Payment : PSP) ซึ่งกำหนดเป็นกรอบการจัดสรรและอนุญาตให้สามารถแปลงสภาพได้หลังหากพิจารณาผลการดำเนินงานในระยะเวลา 3 ปี หลังจากที่ได้รับแล้วพบว่าบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อจูงใจให้ผู้บริหารเกิดความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าของร่วมในองค์กรและผลักดันให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ยังมี Economic Value Bonus (EV Bonus) ให้แก่ผู้บริหารในระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรได้ตามเป้าหมาย

เพื่อเป็นแรงจูงใจและตอบแทนความตั้งใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่สามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กรในระยะยาว

เราใช้หลักความเท่าเทียมกันทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร สำหรับการบริหารเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานปฏิบัติงานรายบุคคลซึ่งได้รับความยินยอมและได้แจ้งให้พนักงานรับทราบล่วงหน้าแล้ว

แต่ละปี ผู้บริหารจากทุกสายงานจะร่วมกันพิจารณาภาพรวมของนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อสร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสภายในกลุ่มพนักงานและได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระจากภายนอกมาให้คำปรึกษาและสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญอันจะเป็นประโยชน์ในการบริหารค่าตอบแทนขององค์กร

เรามีการทบทวนและปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยปรับระบบการบริหารค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจและเป้าหมายความสำเร็จระยะยาวของบริษัท รวมทั้งสามารถทัดเทียมกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อให้อยู่ในระดับที่สามารถจูงใจพนักงานได้

สำหรับปีที่ผ่านมาเราทำการปรับอัตราค่าจ้างเริ่มต้นในการว่าจ้างผู้สมัครจบใหม่ และอัตราค่าจ้างพนักงานในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างเริ่มต้นดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน

### การจ่ายผลตอบแทนตามหลัก 3P

1. **Pay for Performance** จ่ายตามผลงานพฤติกรรมที่สอดคล้องกับผลงาน และศักยภาพของพนักงาน
2. **Pay for Position** จ่ายตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. **Pay for People** จ่ายตามทักษะเฉพาะตามที่บริษัทต้องการ





ห้องพยาบาลพร้อมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ



ห้องกายภาพบำบัด

นอกจากค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและโปร่งใสแล้ว เราเริ่มการทบทวนและปรับปรุงผลประโยชน์รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความเหมาะสม โดยจะกระทำเป็นประจำทุกปีจากการทำการสำรวจในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและใกล้เคียง และ/หรือการนำข้อมูลจากบริษัทที่ปรึกษามาเทียบเคียง

การกำหนดผลประโยชน์พนักงานโดยยึดหลักความเหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ และวุฒิการศึกษา โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ สามารถยกตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

- โบนัส เงินชดเชย ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าตอบแทนต่างๆ
- การตรวจสุขภาพประจำปี การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ
- ห้องพยาบาลพร้อมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และห้องกายภาพบำบัด
- เงินช่วยเหลือสมรส ของเยี่ยมไข้ เงินช่วยเหลือมรดกกรรมสำหรับพนักงานและครอบครัว
- สวัสดิการค่าย้ายถิ่นฐาน ค่าที่พัก

- ชุดยูนิฟอร์ม รวมถึงอุปกรณ์ และเครื่องป้องกันอันตราย เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ป้องกันศีรษะ อุปกรณ์ป้องกันพลัดตก
- เงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- เงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
- สหกรณ์ออมทรัพย์
- ทุนการศึกษาแก่พนักงานและบุตร
- ของที่ระลึกเกษียณอายุงาน

### การประเมินผลงานที่โปร่งใสและชัดเจน

มีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความครอบคลุมผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างครบถ้วน โดยใช้ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (Key Performance Index : KPI) ที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการตกลงและแจ้งให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า รวมทั้งจัดให้มีการประเมินในรูปแบบ 360 องศา สำหรับบางตำแหน่งงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเพื่อความชัดเจนเป็นธรรมและโปร่งใสสามารถเชื่อมโยงกับผลสำเร็จของบริษัทได้

ภายหลังการประเมิน ผู้บังคับบัญชาจะทำการสื่อสารให้พนักงานทราบและให้คำชมเชยในสิ่งที่พนักงานปฏิบัติได้ดี รวมทั้งคำแนะนำเพื่อปรับปรุงในสิ่งที่พนักงานยังสามารถพัฒนาได้ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ต่อตัวพนักงานและตัวองค์กร

เกณฑ์การประเมินผลได้ถูกออกแบบให้เหมาะสมกับระดับของพนักงาน และปรับปรุงให้สอดคล้องกับงบประมาณประจำปีของบริษัท รวมทั้งจัดให้มีการประเมิน Competencies เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะความสามารถและพฤติกรรมของพนักงาน ในอันที่จะนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น และยังมีมีการประเมินความพร้อมของพนักงานในด้านความรู้ความสามารถที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และทราบระดับของความรู้ความสามารถ ประกอบกับทักษะที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมของระดับงานที่สูงขึ้นในอนาคต โดยผลการประเมินจะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน (Career Development Plan) ได้อย่างเหมาะสมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว



มอบทุนการศึกษาให้กับพนักงาน



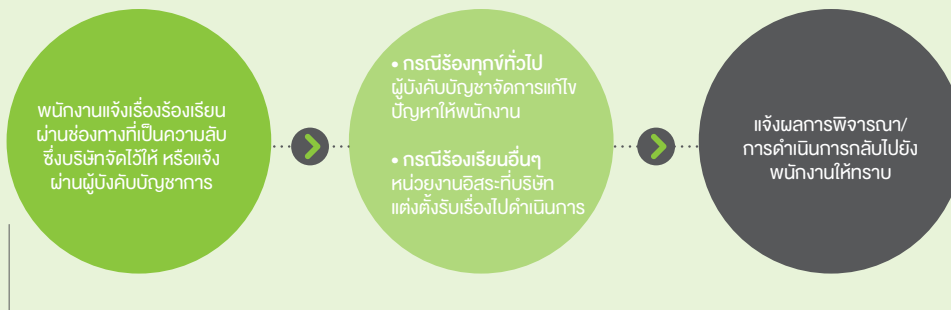
กิจกรรมรำลึกพระคุณแม่ 2558

### การเปิดรับฟังเสียงของพนักงาน

ที่เอไอเอสเรานับสนุนการทำงานแบบมีส่วนร่วม จึงเปิดโอกาสและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ทั้งความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ตัวพนักงานเองและ ต่อบริษัทอยู่เสมอ โดยได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย นอกจากนี้ได้เปิดโอกาสให้กลุ่มพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ผ่านตัวแทนหน่วยงาน (People Champion) ผ่านหัวหน้างาน ผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และเว็บบอร์ดของบริษัท รวมทั้งได้เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเมื่อบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

นอกจากเสียงเพื่อการพัฒนาองค์กรดังกล่าวแล้ว มีอีกเสียงหนึ่งที่เราก็มินิรับฟัง คือเสียงร้องทุกข์ และเสียงที่ส่งเข้ามาผ่านช่องทางซึ่งเป็นความลับจากการพบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่เป็นไปตามประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ซึ่งภายใต้ “นโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” (Whistle Blower Policy) ได้กำหนดให้มีกระบวนการสอบสวน พร้อมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลที่ เป็นลายลักษณ์อักษร

### กระบวนการทำงานของเอไอเอสเมื่อได้รับแจ้งเหตุจากพนักงาน



พนักงานได้รับความคุ้มครองภายใต้นโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล



โครงการ เอไอเอส หัวใจอาสาพัฒนาความยั่งยืน 2558



โครงการ เอไอเอส หัวใจอาสาพัฒนาความยั่งยืน 2558

### การส่งเสริมให้พนักงานมีหัวใจอาสา

นอกจากเราจะส่งเสริมด้านจริยธรรมให้แก่พนักงานเพื่อให้เป็นคนดีของสังคมแล้ว เรายังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ตามความชอบได้ เช่น การจัดให้มีชมรมกอล์ฟ ชมรมจักรยาน หรือชมรมจริยธรรม เป็นต้น โดยจากการรวมกลุ่มดังกล่าวทำให้พนักงานเอไอเอสมีความผูกพันซึ่งกันและกันและมีความรักในองค์กรเพิ่มขึ้น

อีกหนึ่งโครงการดีๆ ที่เกิดขึ้นมาในปี 2558 คือโครงการส่งเสริมให้พนักงาน/กลุ่มพนักงาน เข้าร่วมเสนอโครงการหรือกิจกรรมที่สร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นบ้านเกิดของตนเอง ภายใต้ชื่อ “เอไอเอส หัวใจอาสา

พัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ซึ่งถูกจัดขึ้น จำนวน 2 ครั้ง มีพนักงานเข้าร่วมกว่า 600 คน ภายใต้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งในรูปแบบเงินทุนและการอนุญาตให้พนักงานใช้วันทำงานในการปฏิบัติโครงการจิตอาสาได้โดยไม่นับเป็นวันลา ตัวอย่างโครงการที่ผ่านมา ได้แก่ โครงการพัฒนาอาคารเรียน การจัดสร้างสนามเด็กเล่นเพื่อน้อง การจัดตั้งโรงอาหารและห้องน้ำถูกสุขบัญญัติ หรือโครงการชวนน้องสร้างธนาคารขยะรีไซเคิล เป็นต้น

ทั้งนี้ เพราะเราเชื่อมั่นว่าพนักงานที่พร้อมจะทุ่มเทการทำงานเพื่อสังคมและชุมชน คือพนักงานที่มีความสุขและพร้อมที่จะสร้างสรรค์สิ่งดีๆ กลับคืนมายังครอบครัวของพนักงานและองค์กรของพนักงานด้วย

โครงการที่ได้รับ การสนับสนุนในปี 2558	เงินสนับสนุน (บาท)	พนักงานเข้าร่วม (คน)	ชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)
39	2.5 ล้านบาท	634	15,216



1,377  
คน

คือพนักงานที่ได้รับการอบรม  
ความปลอดภัยในปี  
2558

8,562  
ชั่วโมง

ถูกใช้ในการอบรม  
ความปลอดภัย  
ให้แก่พนักงานในปี  
2558

## นโยบายด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ในการทำงาน

เราใส่ใจในคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work - Life Integration) และมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง โดยได้จัดสรรสถานที่สำหรับการออกกำลังกายในอาคารสำนักงานหลักถึง 2 แห่ง และจัดให้มีกิจกรรมด้านกีฬาและชมรมกีฬา เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน

นอกจากนี้ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีโดยกำหนดรายการตรวจให้เหมาะสมกับกลุ่มอายุของพนักงาน และการจัดให้มีประกันชีวิตและประกันสุขภาพให้กับพนักงานทุกคน โดยในส่วนของประกันสุขภาพนั้นได้มีการกำหนดรูปแบบความคุ้มครองที่หลากหลายถึง 3 แผนความคุ้มครอง เพื่อให้พนักงานเลือกในสิ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการของตน เช่น วงเงิน ค่ารักษาพยาบาลทั้งคนไข้ในและคนไข้นอก ค่าทันตกรรม ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น รวมถึงจัดให้มีกองทุนประกันสังคมและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของกลุ่มบริษัท เพื่อเป็นหลักประกันให้พนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (Safety, Health and Environment Committee, SHE) ถูกจัดตั้งขึ้นประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายบริหารและพนักงานเพื่อทำหน้าที่วางแผนจัดการดูแลและส่งเสริมกิจกรรมให้พนักงานทุกคน

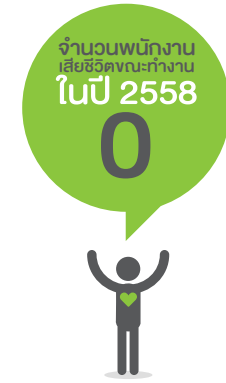


ความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมกำหนดกฎระเบียบข้อกำหนด และวิธีการทำงานที่ปลอดภัย พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายต่างๆ ตลอดจนให้การศึกษาดูแลพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ โดยมีการตรวจสอบ ติดตาม และทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2558 คณะกรรมการ SHE ได้มีข้อเสนอแนะให้บริษัทปรับปรุง/ส่งเสริมโครงการและกิจกรรมทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปรับปรุงทางเดินหนีไฟ การบำรุงรักษา ลิฟท์โดยสารและกำหนดมาตรการป้องกันอาชญากรรมโดยรอบอาคารสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งเราเองก็ได้เร่งดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวทันที





เมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน การดูแลจะครอบคลุมถึงการจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยอันเกิดจากการดำเนินงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ เราได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ การจัดทำคู่มือและระเบียบปฏิบัติ การวางแผนดำเนินการสำหรับการทำงานที่ปลอดภัยอย่างเพียงพอ โดยตั้งเป้าหมายว่าสถิติอุบัติเหตุในกลุ่มเอไอเอสจะต้องเป็นศูนย์ จึงจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอในเรื่องความปลอดภัยการทำงาน เพื่อป้องกันอันตรายอันอาจเกิดจากการทำงาน วิธีการทำงานหรือโรคภัยต่างๆ เช่น การอบรมการป้องกันและซ้อมอพยพหนีไฟ ฯลฯ



สำหรับในปี 2559 นี้เราได้เพิ่มแผนงานและมาตรการส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ให้แก่พนักงาน อาทิ

- การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของพนักงาน เพื่อกำหนดมาตรการควบคุมป้องกันอย่างทันที่ซึ่งที่ โดยพนักงานจะได้รับการเฝ้าระวังและตรวจสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดหน่วยงานผู้ดูแลสุขภาพของพนักงาน และวางแผน/ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัดอย่างชัดเจน
- จัดการแข่งขันด้านสุขภาพที่ต่างๆ และมอบรางวัล เช่น ลดน้ำหนัก ลดคอลเลสเตอรอล ลดน้ำตาลในเลือด
- สนับสนุนให้พนักงานศึกษาหาความรู้ โดยให้ปรับเปลี่ยนเวลาทำงานได้
- ปรับปรุงรายการตรวจสุขภาพให้เหมาะสมต่อช่วงอายุของพนักงานมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่อายุ 50 ปี ขึ้นไป
- ส่งเสริมการให้ความรู้แก่พนักงานในด้านโภชนาการ



กิจกรรม On - Boarding Program

### นโยบายการพัฒนาพนักงานและการส่งเสริม ความเป็นผู้นำในองค์กร

เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของธุรกิจ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีวัฒนธรรมการทำงานอย่างมืออาชีพ เรายึดมั่นในคำสัญญาที่มีต่อพนักงานที่ว่า “เอไอเอสพร้อมให้ดูแลและเราเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน”

เราตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ หน่วยงาน Assessment Center จึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำการค้นหาศักยภาพของพนักงานรายบุคคลและนำผลประเมินที่ได้ไปจัดทำแผนพัฒนาและแผนการเติบโตทางสายอาชีพ (Individual Development Plan) อีกทั้งยังเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคมในยุค “Digital Economy”

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบ่งปันความรู้ผ่านช่องทางและวิธีการเรียนรู้แบบต่างๆ ที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย มีประสิทธิภาพ อาทิ Knowledge Management Portal ในอินเทอร์เน็ตขององค์กร การสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อให้พนักงานแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมในระดับภูมิภาค เพื่อการพัฒนาบุคลากรได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการพัฒนาและสร้างวิทยากรภายในและแผนงานสำหรับช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เป็นต้น พนักงานจะสามารถนำความรู้ไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาผู้อื่น พัฒนางาน

และพัฒนาองค์กร ซึ่งในปีที่ผ่านมาจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานประจำเฉลี่ยทั้งหมดต่อคนอยู่ที่ 73 ชั่วโมง และมีค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรม 111,978,597 บาท

### แผนพัฒนาบุคลากรตามวงจรการดำเนินชีวิตของ พนักงาน (Employee Life Cycle)

แผนพัฒนาการฝึกอบรมกำหนดตาม โครงสร้างองค์กร และรูปแบบการเรียนรู้ตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ที่รับผิดชอบตาม Employee Life Cycle โดยเริ่มต้นจากหลักสูตร On-Boarding Program สำหรับพนักงานใหม่ ตามด้วยหลักสูตรพัฒนาหัวหน้างาน หรือผู้ชำนาญการ ระดับต้นและระดับกลาง (First Line and Middle Line Manager) จนถึงหลักสูตรพัฒนาผู้นำในระดับสูงตามสายอาชีพของตน

#### หลักสูตร On Boarding Program

เป็นโปรแกรมที่ทางองค์กรจัดขึ้นสำหรับเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานที่เข้าเริ่มงานใหม่ ซึ่งผสมผสานรูปแบบการเรียนรู้ในห้องสัมมนา การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Self-Learning) เพื่อปรับความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา การบริหารงาน ทิศทางการดำเนินงาน ข้อบังคับ และบริบทต่างๆ ขององค์กร รวมถึงปลูกฝังวัฒนธรรม (Culture) และค่านิยมองค์กร (Core Values) นอกจากนี้ยังเป็นโปรแกรมที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานใหม่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองผ่านระบบพี่เลี้ยง (Mentors) ที่จะคอยช่วยแนะนำการทำควมรู้จักกับองค์กรและแนวทางธุรกิจขององค์กร ตลอดจน





หลักสูตรแผนพัฒนาหัวหน้างาน หรือผู้อำนวยการระดับต้น และระดับกลาง

ข้อมูลต่างๆ ที่จะช่วยให้พนักงานใหม่สามารถใช้ชีวิตและปฏิบัติหน้าที่ เพื่อช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มขีดความสามารถ อีกทั้งยังเป็นโปรแกรมที่ส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีและสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร

### หลักสูตรแผนพัฒนาผู้จัดการ / ผู้ชำนาญการ

โครงการพัฒนาบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนระดับขึ้นเป็นผู้จัดการหรือผู้ชำนาญการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่ได้รับการเลื่อนระดับเข้าสู่ตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ชำนาญการให้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปในฐานะของผู้รับนโยบายของฝ่ายไปดำเนินการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### แผนพัฒนาผู้นำระดับสูงและแผนสืบทอดตำแหน่ง (Executive Development Program and Succession Plan)

ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น เราได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อบริหารความเสี่ยงและสร้างผู้นำในตำแหน่งที่สำคัญขององค์กรผ่านการดำเนินการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจ พัฒนาศักยภาพของผู้นำองค์กรและที่จะนำพาทีมงานไปสู่ความสำเร็จตามพันธกิจขององค์กรที่กำหนดไว้ ทั้งนี้แผนสืบทอดตำแหน่งมีการดำเนินการเริ่มต้นจากการกำหนดตำแหน่งที่สำคัญ (Critical Positions) ที่มีผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน จากการประเมินศักยภาพความพร้อมด้านผู้นำของผู้สืบทอด (Assess Leadership's

Readiness) โดยวิธีการประเมินแบบ 360 องศา และดำเนินการพัฒนาความเป็นผู้นำ (Leadership Development) ด้วยหลากหลายวิธีการ อาทิ การอบรมหลักสูตรด้านนวัตกรรม (Transformational Innovation) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Leading Bold Change) รวมถึงทักษะการให้คำปรึกษาในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปแบบกลุ่ม (Group Coaching) และ แบบตัวต่อตัว (One on One Coaching) เป็นต้น

นอกจากนี้เราได้ร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรในระดับนานาชาติกับทางกลุ่มบริษัทโนเคอริออลส์เทล สำหรับโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารเข้าร่วมหลักสูตร Game for Global Growth (GGG) และหลักสูตร Regional Leadership in Action (RLA) โดยซึ่งทั้งสองหลักสูตรมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและส่งเสริมภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นทักษะที่ความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการแข่งขันในตลาดยุคดิจิทัลที่มีความหลากหลายในทุกแง่มุม อีกทั้งยังเป็นหลักสูตรที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (Innovating to Win) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรและส่งเสริมการสร้างเครือข่าย (Networking) ระหว่างกลุ่มบริษัท ไทโรคมานาคัมที่สามารถแลกเปลี่ยนมุมมองทางธุรกิจ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรอย่างเหมาะสม เพื่อให้บริษัทมั่นใจได้ว่าเรามีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำ และมีศักยภาพที่เทียบเท่ากับผู้บริหารระดับนานาชาติ และพร้อมนำพางค์กรให้เทียบเท่าองค์กรระดับโลก

### แผนพัฒนาพนักงานในปี 2559

เราได้กำหนดนโยบายในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ภายใต้แนวคิดเตรียมความพร้อมสู่ความสำเร็จ (Prepare Our People for Success) โดยยังคงเน้นหลักการพัฒนาบุคลากรแบบองค์รวม (Employee Well-being) รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจ (New Abilities) ที่จะนำพางค์กรไปสู่การเปลี่ยนผ่านเป็น Digital Life Service Provider มีการจัดทำเส้นทางและความก้าวหน้าในสายอาชีพ และพัฒนากลุ่มพนักงานผู้มีศักยภาพสูง เพื่อให้เกิดการสานต่อในการปฏิบัติตามพันธกิจขององค์กร ทั้งนี้เพื่อการรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและความสามารถที่จะขับเคลื่อนองค์กรในอนาคต



- 1) วางแผนการพัฒนาผู้นำเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) อย่างต่อเนื่องภายใต้กระบวนการวิเคราะห์และเตรียมความพร้อมเพื่อให้พนักงานสามารถเติบโต ตลอดจนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลจะถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อบริหารความเสี่ยงขององค์กรและสร้างผู้นำในตำแหน่งสำคัญตามที่กล่าวข้างต้น
- 2) แผนการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานในเรื่องการพัฒนาคนให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ ผ่านสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลแบบผสมผสานเพื่อให้สอดคล้องและสะท้อนภาพดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง สามารถรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจคนมาคม
- 3) การให้ทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทแก่พนักงานอย่างต่อเนื่องของกลุ่มบริษัทเอไอเอสรวมทั้งเปิดโอกาสให้แก่บุคคลภายนอกได้มีวิชาความรู้และวิทยาการที่ทันสมัยสำหรับรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต พร้อมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรมุ่งสร้างวิสัยทัศน์ที่ดีเด่นประจำปีอย่างต่อเนื่อง (Employer of Choice)
- 4) การปรับโครงสร้างองค์กร ให้ตอบโจทย์ทางธุรกิจ อยู่เสมอและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ตามแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล
- 5) การพัฒนาระบบการประเมินผลพนักงาน (Performance Management) โดยเน้นการนำไปใช้ ซึ่งถือเป็นบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบที่ผู้นำทุกคนจะต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการปลูกฝังวัฒนธรรมของการ Coaching แบบเข้าใจและเข้าถึงความรู้ ความสามารถที่สอดคล้องกับศักยภาพและเป้าหมายความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Career Aspiration) ของพนักงานทั้งในระดับบุคคล และกลุ่มงาน



คุณกานติมา เลอเลิศยศรัสม  
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

“หากจะวัดถึงความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรที่บ่อยครั้งในตลาดแรงงานอาจมองข้ามไป แต่ในความเป็นจริงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง องค์กรที่ประสบความสำเร็จ คือ องค์กรที่สามารถสร้างและพัฒนาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกันในอุปสงค์และอุปทานที่สอดคล้องกันเสมอ คือพนักงานต้องการความก้าวหน้า ในขณะที่องค์กรต้องการพนักงานที่มีคุณภาพ”

องค์กรที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยคนเป็นหัวใจหลักจึงจะสามารถขับเคลื่อนเรื่องอื่นตามมา เรื่องของ “บุคลากร” จึงมีอาจหลีกเลี่ยง ละเอียด หรือ ปฏิเสธได้ว่าเป็นประเด็นที่ผู้บริหารและองค์กรต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญอยู่เสมอ รวมทั้งต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงมิใช่เรื่องของสายงานสนับสนุนอีกต่อไป องค์กรจะเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ต้องอาศัยการให้ความสำคัญในเรื่องคน อันได้แก่ การพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพบุคลากรในปัจจุบันให้เติบโตไปด้วยกัน รวมถึงการสรรหาบุคลากรที่มากเพิ่มความแข็งแกร่งในส่วนที่ต้องเสริมที่งานเพื่อเป้าหมายและทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคต บ่อยครั้งที่ความเสียหายของหลายองค์กร เกิดจากการขาดบุคลากรที่เติบโตได้ทันกับอัตราการเติบโตขององค์กร อันก่อให้เกิดสงครามของการช่วงชิงบุคลากรที่มีจำกัด

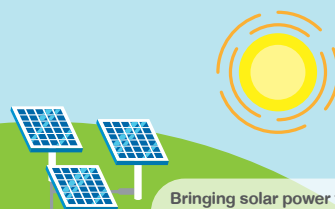
“สำหรับกลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เอไอเอส ในฐานะของการเป็น Business Partner จึงต้องเข้าใจว่าธุรกิจมีทิศทางอย่างไร มีแผนงานอะไร เพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์เตรียมความพร้อมในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพ และเป็นอีกแรงผลักดันองค์กรสู่ความสำเร็จตามกลยุทธ์ที่วางภายใต้เจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการตอบแทนทุกแรงทุ่มเททั้งกายใจของพนักงาน ผ่านกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและค่าตอบแทนที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อเติบโตไปพร้อมกับองค์กรอย่างยั่งยืน ถือเป็นพันธสัญญาที่ผู้บริหารและองค์กรมีต่อพนักงาน ภายใต้กลยุทธ์ “การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ด้วย 6P” (1) สร้างมาตรฐานที่ถูกต้อง (Put Basic Right) (2) การจัดสรรบุคลากรให้ถูกที่ (Place The Right People) (3) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโต (Prepare Our People for Success) (4) เป็นคู่คิดกับธุรกิจ (Partner to Business) (5) มีความเป็นมืออาชีพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Professional HCM) (6) การบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ (Performance Driven)”

## People Performance Table

ข้อมูลเชิงตัวเลข	Unit	2013	2014	2015
<b>Total number of employees</b>	persons	10,338	10,986	11,885
By gender				
- Male	persons	4,183	4,436	4,748
- Female	persons	6,155	6,553	7,137
By age				
- Over 50 years old	persons	200	232	254
- 30 - 50 years old	persons	5,012	5,335	6,741
- Below 30 years old	persons	1,644	1,822	4,890
• Ratio of permanent employees to total number of employees	percent	66	67	69
• Total number of new hire employees	persons	860	973	1,123
• Ratio of new hires to total number of employees	percent	13	13.5	14
• Total employee turnover	persons	413	366	428
• Ratio of turnover to total number of employees	percent	6	5.1	4
• Total number of employees laid off by the Company	persons	0	0	0
• Percentage of employees who received formal performance reviews	percent	100	100	100
• Average training hours	Hour/ person	379	96	73
• Average Training expenditure	THB	12,311.70	10,064.98	13,857.02
• Number of fatalities	persons	0	0	0
• Number of work-related injuries	persons	0	6	5

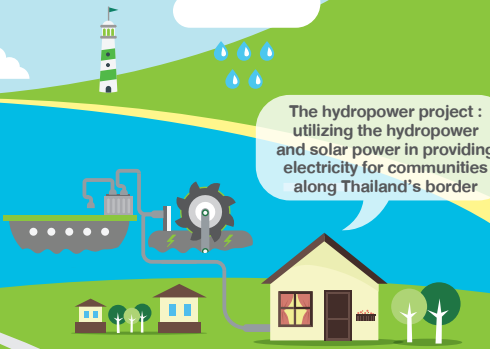
Note: The performance data does not include daily staff.

# Our Environment




Bringing solar power to community and base station in rural area with no access to electricity

Save **24,890 tCO<sub>2</sub>**  
by switching from air-cooled containers and enclosure to fan-cooled alternatives



The hydropower project : utilizing the hydropower and solar power in providing electricity for communities along Thailand's border

"Green Network"  
**60%**  
energy saved from environmental friendly construction according to the LEED, world-class standard



**316 Tons** paper saved  
and **Baht 46 million** cost saved  
from secured electronics services



AIS Call Center Development Center



service



## Our Environment

**“We achieve sustainable development when we are able to operate our business without creating any negative impacts on the environment. At the same time, it is also essential that we mitigate the potential effects of environmental changes on our business. To this end, we set innovative business operation and management as a priority. In order to minimize our operational impact on the environment, we develop and provide eco-friendly products and services. Simultaneously, we also introduce measures aimed at managing the risks and potential impacts caused by changes to the environment, especially climate change.”**



### The Environment and Our Operations

Over the past several decades, the environment has changed dramatically, both locally here in Thailand and on a global level. Increasing production volumes in the industrial sector, higher energy consumption in the transportation and services sectors and the depletion of forest areas are the main factors leading to an increase in the greenhouse gas emissions that contribute to global warming. Business operations that require a high volume of resources result in climate change, drought, severe storms and flooding. The negative consequences of these situations often require a lengthy period of recovery. Even when heavy investments are made in preventive measures, the problems eventually return to once again disrupt the business and service sectors.

The severe flooding that hit Thailand in 2011 affected operations at 1% of our base stations. While

this temporarily impacted our customers and our business, we were fortunately well-prepared to manage the situation due to already having our business continuity plan in place.

Nevertheless, to minimize the impacts of similar occurrences in the future, we conducted a risk assessment in order to establish a support procedure for managing the situation in the event of any future floods. We also improved our business continuity plan by clearly defining the steps to prepare for and deal with disaster situations. Such measures include ensuring the continuation of services in the affected areas by mobile vehicles, having a supply of femto cells for temporary installation, and raising the height of base stations in the vulnerable areas to 2 meters above the ground to prevent the base stations from being flooded.

The Mobile Telephone Center and Data Center, which are essential to the provision of our services, now also have their own specific procedures for preventing damage from flooding. Permanent flood protection walls have now been erected at all existing exchanges in the vulnerable areas and several flood prevention plans are now in place and ready for immediate implementation. At all new locations, we will also further reduce the risk of flooding by incorporating additional flood protection features into our new exchanges and data centers.

All of these emergency plans are designed to ensure the continuity of our services. Moreover, the plans enhance our ability to respond to the high demands for communication services from people and organizations during the natural disasters.

### Creating eco-friendly products and services

While the telecommunication products and services do not have as much impact on the environment as those of other industries, we nevertheless realize the importance of committing to these global issues and understanding the expectations of our customers and service users who are concerned about these issues. For these reasons, we decided to become part of a sustainable environment and preserve it for future generations. In order to do so, we have committed to creating innovative and eco-friendly products and services



that are beneficial for everyone. As a result, our customers have more alternatives and more varieties of products and services that respond to their needs in this digital era.

**Financial Services via mPAY**

AIS mPAY or E-wallet is convenient and time-saving application that enables users to make financial transactions via a mobile phone, anytime and anywhere. AIS mPAY can be used for paying public utility bills, credit card payments, processing money transfer transactions or reserving cinema tickets. Incorporating a high-security international system and standards, the AIS mPAY application is supported by cooperation with our high-value strategic partners-MasterCard and Thanachart Bank. This is not only delivers convenience to customers but also provides easy access to financial service for all Thai people, which is especially beneficial for villagers from remote communities who still face difficulties in performing essential tasks due to the distance involved. This service, in turn, reduces waste and green house gas emissions from traveling to perform financial transactions. Customers can also feel safe as they do not need to carry large amounts of cash with them. Also with cooperation from 2 other service providers, True and Dtac, we are now able to connect these online wallet systems without any network restrictions. This can be seen as joint work among service providers to set and raise new E-wallet standards for the industry and to create a cashless society in compliance with the country's digital economy policies.

**Encouraging our customers to receive invoices via eStatement**

We have been continually improving its invoicing service system for customers. Since 2012, we have encouraged customers to switch from paper invoices to eStatements or to receive the necessary information via online or SMS channels. This initiative helps reduce paper usage and deforestation.

- **eStatement:** This invoicing system allows us to send an invoice to customers via email. Currently,



4,169,246 customers use eStatements, up from 4,035,536 customers in 2014. As a result, in 2015 we were able to reduce the amount of paper used by 28 tons (5.5 million sheets) and envelopes by 25 tons.

- **Sealed Statement:** For customers who still chose paper invoices, we used recycled paper



and reduced the invoices to only one sheet. This method helped reduce the amount of paper used by 223 tons. In 2015, we also resized the invoicing paper from F4 to A4 which further reduced the amount of paper used by an additional 37 tons.

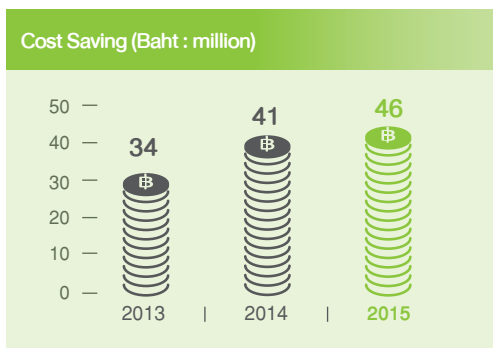
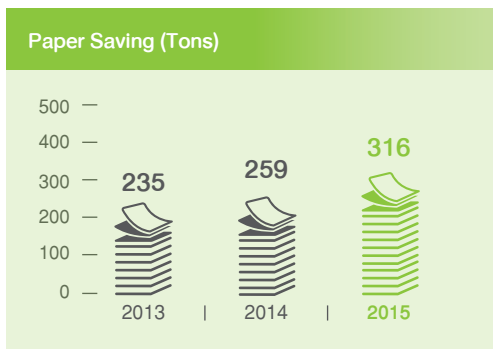
- **PDF statement on CD ROM:** For 43,200 corporate customers, invoices were written on a CD ROM in PDF format. From this initiative, we were able to reduce paper usage in 2015 by 157,332 sheets equating to 0.80 tons. In addition, eliminating the need to use 43,200 envelopes also saved 0.20 tons of paper.



- **Posting invoice of AIS and AWN (a subsidiary) together** also helped reduce the amount of paper used by 2 tons.

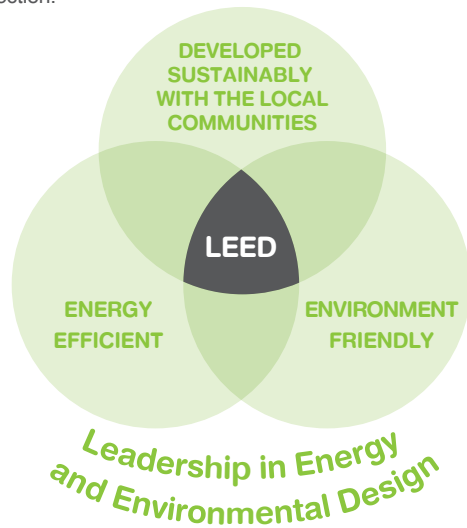


From all of those initiatives, we were able to reduce the amount of paper used by 316 tons, representing a financial saving of Baht 46,504,800.23.



### Promoting sustainable growth via Green Network

As a telecommunication service provider, our main source of power for producing and delivering services for our customers is electricity. This causes great challenges for expanding business opportunities while maintaining energy efficiency in our operations. Therefore, we have prepared various measures to overcome those challenges. These measures can also serve as a good example for other telecommunication service providers in Thailand in realizing the importance of a “Green Network.” The main measures aimed at effective energy consumption in 2015 are addressed in the following section.



### Launching a green training center according to LEED standards in Nakhon Ratchasima

Personnel Development Centers were initiated in rural areas from the desire to improve our human resource reserves in order to be able to continue operations in all circumstances. This initiative was also based on the desire to create sustainable growth for our business in collaboration with local communities. Therefore, we focused our recruitment on employing people from the local communities in which we operate. In addition, we also expanded the scope of plans for this project to include a reduction of environmental impact. With its eco-friendly



concept, the Skill Development Call Center project was initiated in Nakhon Ratchasima. It is planned that the center will be completed and ready for its grand opening in 2017. This Call Center is the first pilot project developed under the Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) standards based on 3 key characteristics: energy efficient, environment friendly, and sustainably developed with the local communities. As of now, the project has received EIA approval from the National Environmental Board. The Nakorn Ratchasima Call Center will be built with double layered glass in order to reduce the effects of the external temperature. In this way, the building will be able to save 60% of energy used on its air conditioners. In terms of the power used inside the center, the building is designed to include a solar energy system on the roof-top. Once the construction is completed, the center will also create 1,700 jobs for the local community.

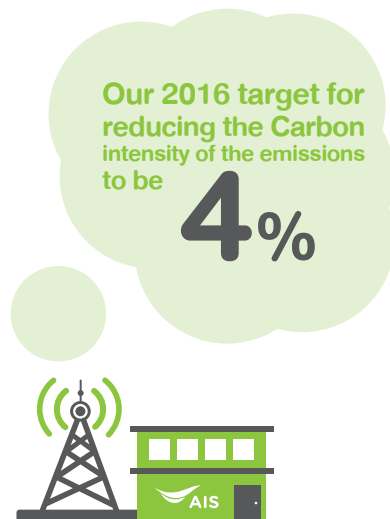
### Supporting infrastructure sharing to reduce environmental impacts

The main objectives of this infrastructure-sharing initiative are to improve the quality of the national telecommunication services, to respond to the increasing demands, and to expand our service areas around the country. We ensured that all participating businesses share the same infrastructure and equipment, while also supporting compliance with the policy of the National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC). This procedure reduced redundancy in the installation of unnecessary base stations, which represented another step to decreasing environmental issues.

In the past year, we operated under the Advanced Wireless Network Company Limited, an AIS subsidiary, in cooperation with DTAC Trinet Company Limited. Through this cooperation, we installed approximately 2,000 towers in order to support and respond to the needs of users from both AIS and DTAC Trinet around the country. This cooperation also served as the first pilot program with plans now in place to expand the collaboration in the future.

### Gathering information on greenhouse gas emissions from our operations

2015 was the third year in which we determined to gather our Carbon Footprint information and greenhouse gas inventory (GHG Inventory). An external company with expertise in GHG Inventory was hired to manage the process. Data were collected from all business sectors within the organization in strict compliance with the guidelines of the World Resource Institute (WRI). Once collected, the data were processed to calculate the value of our greenhouse gas emissions based on the guidelines of ISO-14064.



Based on the data collections mentioned above, we determined our 2016 target for reducing the Carbon intensity of the emissions to be 4% in comparison to the Data Traffic of our services. This target also complied with the national agenda of preparing readiness for climate change between 2015 and 2050. In addition, the Ministry of Natural Resources and Environment is determined to reduce greenhouse gas emissions to 7-20% in 2020.

**Save  
Baht 185  
million  
per annum**

improving technology  
with high-efficient  
use of electricity

**Save  
27,907  
tCO<sub>2</sub>  
per annum**

by using  
a new high-efficient  
technology

### Developing technology to improve the effectiveness of electricity usage

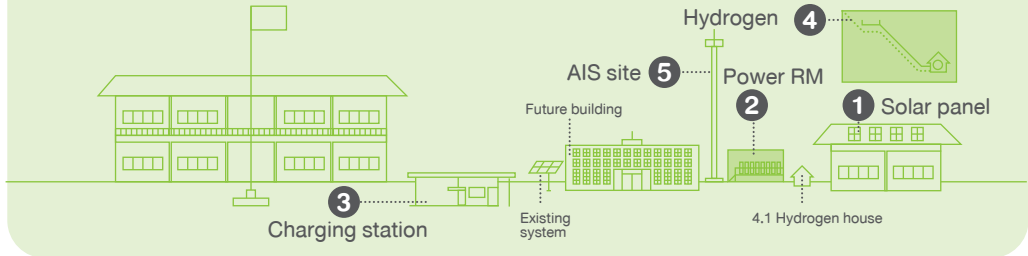
1. We have replaced more than 70% of the air-cooled containers and enclosures used for outdoor base station equipment installation with smaller fan-cooled alternatives. This has enabled us to save both capital expenditure and the cost of energy, which translates to a reduction of Carbon emissions. The total savings on electricity costs amounts to Baht 165 million per year. In other words, the Company will break even on the expenditure from this changeover within 1.3 years. The total reduction in Carbon emissions is 24,890 tCO<sub>2</sub> per year. Following these successes, we plan to use the smaller containers with fan-cooled systems for all new base stations that will be constructed in the future.
2. A pilot program of using new technology to supply power to High Efficiency Rectifiers will be launched in 2016. The current rectifiers, which are the power source of our base stations, have an efficiency of 92%. However, starting from 2016, the new production technology will increase the efficiency of the rectifiers to 95.5%. With better efficiency, more activities can be powered from the same amount of electricity. With this new technology, we can save approximately Baht 20 million per year and reduce Carbon emissions by 3,017 tCO<sub>2</sub> per year.
3. A pilot program of changing from fluorescent light bulbs to LED bulbs, which can work longer with less power, is currently in progress. The program

started with the main mobile phone control exchanges in and around Bangkok. The purpose of this pilot program is to observe whether or not the LED bulbs can provide enough light. From this program, we estimate that we will save 40-50% of energy usage per year with the breakeven point at 1-1.5 years.

### Encouraging the use of alternative energy for services

1. We started to use alternative energy to supply the power for our data centers by executing a pilot program of using solar energy to produce electricity for the TELLUS1 Data Center at Navanakorn. This involved the installation of a 160 kWp solar cell panel. From this, we were able to save costs on electricity totaling approximately Baht 1 million per year as well as reducing Carbon emissions by 146 tCO<sub>2</sub> per year. We estimate that we will reach the breakeven point in 10 years. Following the success of this pilot program, we now plan to implement the use of solar panels to generate power for our base stations as an ongoing project. The target stations are those in the areas without access to electricity, thus enabling us to increase our capacity to serve users in those areas. This plan is intended to comply with our strategy of being the network leader in providing equal access to information technology for all people.
2. We collaborated with the National Science and Technology Development Agency (NSTDA) to follow the initiatives of H.R.H. Princess Maha Chakri Sirindhorn in providing electricity for all communities along Thailand's borders. This initiative began with a hydropower generation project in Khiri Lom Village of Prachuap Khiri Khan Province. The hydropower project supplied power to the small base stations and the Internet center in the community. In this village, we also supported testing of the effectiveness of combined energy from both hydropower and solar power sources. This pilot program aims to use the existing natural energy while also sustaining nature and the environment.

**A pilot hydropower project at Khiri Lom village according to H.R.H. Princess Maha Chakri Sirindhorn**



3. The long distance control and command project is used to measure the system and check the battery via computer networks that are connected between base stations. The primary benefit of this project is that our staff do not need to travel long distances to perform the measurements at the actual locations. This has resulted in reduced energy usage and improved effectiveness in terms of rapid problem solving. The project was activated in a total number of 10,000 base stations at the end of 2013.
4. A project of using clean energy as an emergency energy source instead of using diesel generators was implemented. In this project, we use fuel cells which do not create loud noise and pollution, unlike diesel generators. These fuel cells are ideal energy sources for generating emergency power in those areas that have strict controls on pollution and loud noise. Currently, this project is being used in Koh Payam, which is an area of natural beauty and a popular beach for tourists in Ranong. The project has not only provided us with an effective way of preserving nature, but also created new business opportunities for us to service customers wherever they are.

**Disposing of operational waste through proper and environmentally friendly methods**

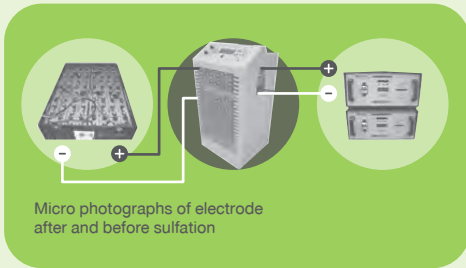
Our business is in the telecommunication industry which is considered a service sector industry. The service sector releases very little pollution and greenhouse gas emissions into the environment compared with the production industry. From our operations, most of our waste consists of mobile phone batteries. In order to take care of this issue, we encourage our customers to dispose of their used mobile phones Lithium batteries properly even though we are not the mobile device manufacturer. We place boxes at all AIS shops for customers to deposit their old batteries. We also engage with certified companies with expertise in the safe and clean disposal of electronic waste to dispose or recycle of the batteries in a way that causes no harm to the environment.

In terms of lead-acid batteries from the rectifiers at our base stations and the UPS of telephone exchange control centers, we sell the expired batteries to environment friendly companies with expertise in recycling lead-acid batteries. The companies then process and reuse the lead parts without creating any pollution to the environment. Following these steps, we also engage with those certified companies to supervise the disposal or recycled process.



## Battery Reconditioning Using Process

### Step 1 Desulfate by pulse conditioning technology



Microphotograph of a battery plate covered in heavy Sulfation build up (lead sulfate crystals).



PowerPlus removes these sulfate crystals and expose the active material of the battery plates. More active material means stronger batteries.



### Step 2 Test battery efficiency again before reusing



#### Battery Efficiency Data

%	12v	24v	36v
100%	12.6	25.2	37.8
90%	12.5	25.0	37.5
80%	12.4	24.8	37.2
70%	12.3	24.6	36.9
60%	12.2	24.4	36.6
50%	12.1	24.2	36.3
40%	11.9	23.8	35.7
30%	11.8	23.6	35.4
20%	11.6	23.2	34.8
10%	11.3	22.6	33.9
0%	10.5	21.0	31.5



### Step 3 Monitoring and sampling for testing between use.



## Environmental Performance Table

Description	Unit	2013	2014	2015
<b>Energy</b>				
<b>Energy consumption</b>				
Total energy consumption	Terajoule	1,855	2,156	2,364
• Direct energy consumption	Terajoule	81	99	100
- Diesel consumption	Liter	1,532,786	1,872,603	1,765,601
- Benzene consumption	Liter	811,286	1,000,949	1,144,857
• Indirect energy consumption	Terajoule	1,774	2,057	3,263
- Electricity consumption	Megawatt-hour	492,968,451	571,650,929	628,840,463
<b>Energy saved from office</b>				
• Total amount of energy saved from offices	Megawatt-hour	14,576,225	22,480,000	-67,861*
<b>Waste</b>				
• Total amount of disposed and recycled UPS batteries from base station	Unit	1,115	5,043	5,307
<b>Climate change</b>				
<b>Direct greenhouse gas emissions</b>				
• Total amount of direct greenhouse gas emissions (scope 1)	Tons of CO <sub>2</sub> Equivalent	6,572.42	7,239.39	7,377.15
- Fixed fuels	Tons of CO <sub>2</sub> Equivalent	1,814.27	554.17	324.44
- Mobile fuels	Tons of CO <sub>2</sub> Equivalent	4,758.15	6,685.22	6,956.24
<b>Indirect greenhouse gas emissions</b>				
• Total amount of indirect greenhouse gas emissions (scope 2)	Tons of CO <sub>2</sub> Equivalent	252,050.27	292,285.12	321,559.71
- Electricity	Tons of CO <sub>2</sub> Equivalent	252,050.27	292,285.12	321,559.71

Note : \* The reduction of energy saved from offices was caused by the expansion of working space in 2015. However, since we have replaced the fluorescent light bulbs to LED bulbs in last quarter of 2015, the energy saving result will be affect in 2016 performance.

The background is a light green gradient with several large, semi-transparent green circles of varying sizes. A prominent feature is a series of thin, parallel green lines that form a wavy, ribbon-like shape across the upper portion of the page. In the center of this wavy shape is a solid green circle containing the text.

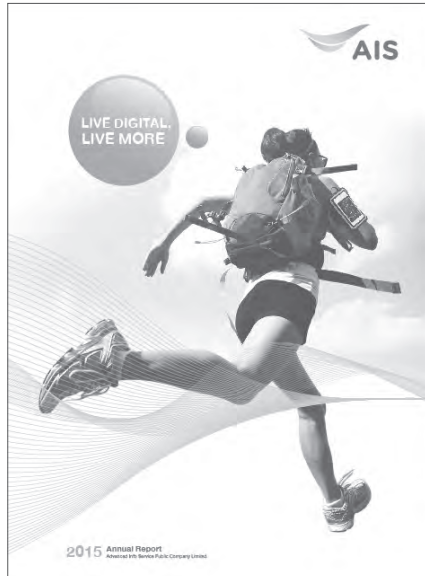
ກາດພນວກ

## การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน (G4-18, G4-20, G4-21)

รายงานพัฒนาความยั่งยืนปี 2558 ฉบับนี้เป็น (G4-29) รายงานฉบับที่ 4 ซึ่งจัดทำขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อเปิดเผยกลยุทธ์ นโยบาย แนวทางการบริหารจัดการผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผลการดำเนินงานของเอไอเอสจากการบริหารจัดการดังกล่าว โดยจัดทำขึ้นตามแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) ของ Global Reporting Initiative (GRI) เวอร์ชัน 4 (GRI G4) และเนื้อหา มีความสอดคล้องตามแนวทางดังกล่าวที่ระดับเบื้องต้น (Core) ซึ่งท่านสามารถศึกษาการเปิดเผยข้อมูลตามตัวชี้วัดของแนวทางการจัดทำรายงานดังกล่าวได้จากตารางการแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด หน้า 89-91

ขอบเขตของเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึง เอไอเอส บริษัทในเครือ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2558 เว้นแต่จะได้ออกหมายเฉพาะไว้เป็นอย่างอื่น ซึ่งจะมีภาระเป็นเหตุให้ท่านทราบ

สำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง รางวัลและเหตุการณ์สำคัญในปีที่ผ่านมา รวมทั้งผลประกอบการ เราได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2558 ซึ่งท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปีที่เป็นรูปเล่มหรือที่เผยแพร่ไว้บน <http://investor.ais.co.th>



## การคัดเลือกเนื้อหาเพื่อนำเสนอในรายงาน (G4-18)

### • การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ที่เอไอเอสเราได้ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการดำเนินธุรกิจของเรา และได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อกลุ่มบุคคลดังกล่าวโดยจำแนกไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวลจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามซึ่งท่านสามารถศึกษานโยบายได้จาก <http://investor.ais.co.th> ทั้งนี้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ นั้น เราได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มต้องทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการติดต่อและรับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ดังรายละเอียดที่ได้แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ โดยความคาดหวังและ/หรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียจะถูกนำมาประกอบการพิจารณากำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ (Materiality) ของเราเพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหารและคณะกรรมการให้พิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป



### ผู้สนใจสามารถสอบถาม (G4-31) ข้อมูลเพิ่มเติมได้

หน่วยงาน Sustainable Development  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ชั้น 22 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400  
โทรศัพท์ (662) 029 3277 โทรสาร (662) 029 5165  
อีเมล : AISsustainability@ais.co.th

(G4-24, G4-26, G4-27)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"><li>ชุมชนสัมพันธ์</li><li>กล่องรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่สถานีฐาน</li></ul>	ทุกวัน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"><li>การมีส่วนร่วมของเอไอเอสเพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง</li><li>การสร้างเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยของเสาสัญญาณโทรศัพท์</li></ul>
พันธมิตรทางธุรกิจ (ตัวแทนจำหน่าย/ผู้รับเหมาช่าง/นักพัฒนาคอนเทนต์/ร้านค้าที่ร่วมสิทธิพิเศษ)	<ul style="list-style-type: none"><li>การสำรวจความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย</li><li>คอลเซ็นเตอร์</li><li>พนักงานขาย</li><li>การประเมินผ่านมาตรฐานการให้บริการของ เทเลวิซ</li><li>หน่วยงาน Value-added service</li></ul>	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวัน ทุกเดือน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"><li>การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อพันธมิตรทุกราย</li><li>ความรู้ในการตอบคำถามและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานเอไอเอส</li><li>การให้ผลตอบแทนที่จูงใจและเป็นธรรม</li></ul>
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"><li>การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร</li><li>เว็บบอร์ดสำหรับพนักงาน ในอินทราเน็ต</li><li>รายการ CEO Talk Weekly</li></ul>	ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวันศุกร์	<ul style="list-style-type: none"><li>โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ</li><li>ค่าตอบแทนที่จูงใจและเป็นธรรม</li><li>ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม</li><li>การรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร</li><li>ความปลอดภัยและอาชีพความมั่นคงในการทำงาน</li></ul>
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"><li>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่าน<ul style="list-style-type: none"><li>คอลเซ็นเตอร์</li><li>พนักงานขาย</li><li>ตัวแทนจำหน่าย</li><li>โซเชียล เน็ตเวิร์ก</li></ul></li><li>การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น</li></ul>	ทุกวัน ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"><li>ความครอบคลุมและการมีคุณภาพของเครือข่าย</li><li>การได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนและโปร่งใส</li><li>การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li><li>ความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ</li></ul>
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"><li>การประชุมผู้ถือหุ้น</li><li>การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst briefing)</li><li>การประชุมทางโทรศัพท์และการประชุมออนไลน์</li><li>งานบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity day)</li><li>งานประชาสัมพันธ์บริษัท (Roadshow)</li><li>กิจกรรมเยี่ยมชมบริษัท (Company visit)</li><li>หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์และหน่วยงาน Compliance</li></ul>	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 2 ครั้ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง 18 ครั้ง 85 ครั้ง ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"><li>ผลประโยชน์ที่เติบโตแข็งแกร่ง</li><li>ความสม่ำเสมอในการจ่ายเงินปันผล</li><li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li><li>สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน</li><li>การให้ข้อมูลอย่างโปร่งใสและเพียงพอ</li></ul>
หน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"><li>หน่วยงานธุรกิจสัมพันธ์</li></ul>	ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"><li>การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายทางด้านโทรคมนาคม</li><li>คุณภาพและการขยายโครงข่ายเป็นไปตามข้อกำหนด</li><li>การทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน</li><li>การแข่งขันอย่างเป็นธรรม</li></ul>



- ขั้นตอนในการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของเรา<sup>(G4-18, G4-23, G4-25)</sup>

จากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มข้างต้น เราได้ดำเนินการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนตามแนวทางการจัดทำรายงานของ GRI โดยมีการวิเคราะห์จากความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ร่วมกับการพิจารณาความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียหลัก คือ ชุมชน พันธมิตรทางธุรกิจ พนักงาน และลูกค้าเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของเรามากที่สุด และได้พิจารณาถึงผลกระทบจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมด้วย โดยกระบวนการในการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญสามารถแสดงได้ ดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนที่ 1



**ระบุประเด็นที่มีสาระสำคัญ (Identification)** โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดตามแนวทางการจัดทำรายงานของ GRI มาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับไตรมาสไตรมาสและการดำเนินงานอย่างยั่งยืนรวมทั้งแนวโน้มทางธุรกิจ ปัจจัยเสี่ยง และโอกาสของอุตสาหกรรมไตรมาสไตรมาส ทั้งนี้ในกระบวนการประเมินที่มีนัยสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร เราได้ยึดบริบทด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไตรมาสไตรมาสและความครอบคลุมถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียคนสำคัญคาดหวัง

### ขั้นตอนที่ 2



**จัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)** ของประเด็นที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 โดยพิจารณาจาก 2 มุมมอง คือ 1) สิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และ 2) สิ่งที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส จากนั้นนำแต่ละประเด็นมาให้นำหนักเพื่อจัดลำดับความสำคัญ ดังนี้

- 1 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอสน้อยที่สุด
- 2 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอสน้อย
- 3 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอสปานกลาง
- 4 คะแนน = ประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย/การดำเนินธุรกิจของเอไอเอสมากที่สุด

### ขั้นตอนที่ 3



**ตรวจสอบความครบถ้วน (Validation)** ของประเด็นที่มีนัยสำคัญดังกล่าว โดยเราได้นำเสนอประเด็นที่ถูกระบุว่ามีนัยสำคัญ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องของแต่ละสายงานตรวจทาน ก่อนนำเสนอให้คณะทำงานทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable development working group) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainability committee) พิจารณาและนำเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อขออนุมัติเป็นขั้นตอนสุดท้าย ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประเด็นที่ถูกระบุว่ามีนัยสำคัญนั้น ได้ครอบคลุมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสตามกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และการจัดลำดับความสำคัญมีความเหมาะสม

### ขั้นตอนที่ 4



**ทวนสอบ (Review)** หลังจากการเปิดเผยรายงานฉบับนี้ เอไอเอสจะจัดให้มีกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับความครอบคลุมและความเหมาะสมของเนื้อหาในรายงาน

- วิธีการนำเสนอเนื้อหาของประเด็นที่มีนัยสำคัญในรายงานฉบับนี้ (G4-18, G4-19)
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญมากที่สุด (โซนสีน้ำตาล) : เนื้อหาจะครอบคลุมถึงผลการดำเนินงาน เป้าหมาย และตัวชี้วัด
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง (โซนสีเขียวเข้ม) : เนื้อหาครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานและตัวชี้วัด
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (โซนสีเขียวอ่อน) : เนื้อหาจะนำเสนอเฉพาะผลการดำเนินงาน

ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย	4			<ul style="list-style-type: none"> <li>• การได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน</li> <li>• คุณภาพและความน่าเชื่อถือของโครงสร้าง</li> <li>• การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>• การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>• การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า</li> <li>• การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร</li> <li>• การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน</li> </ul>	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ</li> <li>• ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน</li> </ul>			
	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน</li> </ul>		
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การแข่งขันที่เป็นธรรม</li> <li>• สิทธิมนุษยชน</li> <li>• สันติภาพและการเป็นมิตรของสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การลดมลภาวะและของเสียจากการดำเนินงาน</li> </ul>			
		1	2	3	4

ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส

- ประเด็นที่มีนัยสำคัญมากที่สุด
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญปานกลาง
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด

### การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ในกระบวนการจัดทำรายงานฉบับนี้ เรามีขั้นตอนการควบคุมคุณภาพของข้อมูล โดยยึดตามแนวทางของ GRI ดังนี้



## ตารางการแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

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	●	6 - 7	-	-
Organizational Profile	G4 - 3	●	10	-	-
	G4 - 4	●	9	-	-
	G4 - 5	●	10	-	-
	G4 - 6	●	9	Thailand only	-
	G4 - 7	●	10	-	-
	G4 - 8	●	9	Also refer to Annual Report page 194-201	-
	G4 - 9	●	10, 59	Also refer to Annual Report page 10-11	-
	G4 - 10	●	-	-	-
	G4 - 11	○	-	Not applicable	-
	G4 - 12	●	50	-	-
	G4 - 13	●	Annual Report page 16-17	-	-
	G4 - 14	●	76	Also refer to Annual Report page 45	-
	G4 - 15	●	12, 19, 31, 62, 78, 79, 92, 94	-	-
	G4 - 16	●	12, 31	Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) and UNICEF	-
Identified Material Aspects and Boundaries	G4 - 17	●	Annual Report page 202-205	-	-
	G4 - 18	●	85, 87, 88	-	-
	G4 - 19	●	88	Materiality matrix	-
	G4 - 20	●	85	The aspects are material within the organization.	-
	G4 - 21	●	85	The aspects are also material outside the organization.	-
	G4 - 22	●	10	Refer to table's note	-
	G4 - 23	●	87	There is no significant change from previous reporting period in scope and boundary.	-
Stakeholder Engagement	G4 - 24	●	86	-	-
	G4 - 25	●	87	-	-
	G4 - 26	●	86	-	-
	G4 - 27	●	86	-	-

### General Standard Disclosure

- Fully Reported
- ◐ Partially Reported
- Not Reported

## ตารางการแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI

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	●	85	2 <sup>nd</sup> paragraph	-
	G4 - 29	●	85	1 <sup>st</sup> paragraph	-
	G4 - 30	●	85	Annually	-
	G4 - 31	●	85	-	-
	G4 - 32	●	85, 89 - 91	-	-
	G4 - 33	●	Annual Report page 102	Our financial data are audited by independent auditor.	-
	Governance	G4 - 34	●	14	Annual Report page 56
G4 - 35		●	14	-	-
G4 - 36		●	14	-	-
G4 - 37		●	12, 85, 86	Stakeholder inclusiveness/ Also refer to Annual Report page 73	-
G4 - 38		●	Annual Report page 46-50	-	-
G4 - 39		●	Annual Report page 59	The Board of Directors.	-
G4 - 40		●	Annual Report page 64-65	-	-
G4 - 41		●	Annual Report page 59 - 62, 74	-	-
G4 - 42		●	14	Also refer to Annual Report page 61 - 63	-
G4 - 43		●	14	Also refer to Annual Report page 63 (The Scope of Authority and Duties of the Sustainable Development Committee) and 75 (Board of Directors' Meetings)	-
G4 - 44		●	Annual Report page 71-72	-	-
G4 - 45		●	14	Annual Report page 82 - 83	-
G4 - 46		●	14	Annual Report page 82 - 83	-
G4 - 47		●	14	Annual Report page 82 - 83	-
G4 - 48		●	14, 87	Step 3 - Validation	-
G4 - 49		●	12, 85, 86	Stakeholder inclusiveness/ Annual Report page 73 - 71	-
G4 - 50		●	-	There were zero (0) case in 2015.	-
G4 - 51		●	Annual Report page 66	-	-
G4 - 52		●	Annual Report page 65	-	-
G4 - 53		●	Annual Report page 65	-	-
G4 - 54	●	Not applicable	Proprietary information	-	
G4 - 55	●	Not applicable	Proprietary information	-	
Ethics and Integrity	G4 - 56	●	12 - 13	Also refer to Annual Report page 70 - 75	-
	G4 - 57	●	12	-	-
	G4 - 58	●	12	-	-

### General Standard Disclosure

- Fully Reported
- ◐ Partially Reported
- Not Reported

## ตารางการแสดงผลข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI

GRI Aspect	Boundary	Indicator	Status	Page	Note
General		G4 - DMA	●	4 - 8, 12 - 83, 85 - 88	-
Economic Performance	AIS, Partners, Customer, Community	G4 - EC1	●	10	-
Indirect Economic Impacts	AIS, Community	G4 - EC8	●	8, 9, 17, 21 - 31, 44, 50 - 75, 79	-
Energy	AIS	G4 - EN3 G4 - EN6	● ●	83 75, 80, 83	- -
Emissions	AIS	G4 - DMA G4 - EN15 G4 - EN16	☹ ● ●	77 - 83 83 83	- - -
Effluents and Wastes	AIS	G4 - EN23	●	83	-
Products and Services	AIS	G4 - EN27	●	76 - 82	-
Employment	AIS	G4 - DMA G4 - LA1	● ●	17, 29, 59 - 64 74	- -
Occupational Health and Safety	AIS	G4 - DMA G4 - LA6	● ☹	65, 68, 69 69, 74	- -
Training and Education	AIS, Partner	G4 - LA9 G4 - LA11	● ●	70, 74 74	- -
Human Rights	AIS, Partner	G4 - DMA G4 - HR10	● ●	31, 62 13	- through Ethics questionnaires
Local Communities	AIS, Community	G4 - DMA G4 - SO1	● ●	17 - 32 18 - 20	- -
Anti-corruption	AIS, Partner	G4 - SO4	●	13, 51	Also refer to Annual Report page 75
Product and Service Labelling	AIS, Customer	G4-PR5	●	36, 38, 49	-
Customer Privacy	AIS, Partner, Customer	G4 - PR8	●	47	-

### General Standard Disclosure

- Fully Reported
- ☹ Partially Reported
- Not Reported

หมายเหตุ: การจัดทำตารางแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของ GRI ที่ระบุให้ต้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น โดยผู้สนใจสามารถศึกษาความหมายของตัวชี้วัดแต่ละประเภทได้ที่ <https://www.globalreporting.org>

## การปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGIC)

ปัจจุบันเอไอเอสยังไม่ได้มีการลงนามให้คำมั่นสัญญาในการปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุด 10 ประการ (The Ten Principle) ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact : UNGC) แต่ทั้งนี้ในปี 2558 เราได้ทำการศึกษาและนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความยั่งยืนของเอไอเอส จึงขอสรุปรายงานการปฏิบัติตามแนวทางของ UNGC ดังนี้

หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งที่ระบุในรายงาน และเอกสารอื่นๆ
<b>การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน</b> 1. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล	<ul style="list-style-type: none"> <li>บรรจุเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนให้เป็นแนวปฏิบัติขององค์กรไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวลจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>ประกาศเจตนารมณ์ชัดเจนในการสนับสนุนสิทธิเด็กผ่านการเข้าร่วมโครงการ Children's Rights and Business Principles - CRBP)</li> <li>จ้างงานบนความเสมอภาคและโอกาสที่เท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน</li> <li>บรรจุข้อกำหนดเรื่องการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในสัญญาทางธุรกิจที่ทำกับพันธมิตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประมวลจริยธรรมธุรกิจหน้า 6</li> <li>นโยบายการกำกับดูแลกิจการหน้า 18</li> <li>รายงานหน้า 31, 51 และ 62</li> </ul>
2. หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ระหว่างการศึกษาแนวทาง</li> </ul>	
<b>การดำเนินงานด้านแรงงาน</b> 3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดรับฟังเสียงของพนักงานผ่านช่องทางที่หลากหลายและยอมรับการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อแสดงความคิดเห็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 66</li> </ul>
4. จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บรรจุข้อกำหนดเรื่องการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในสัญญาทางธุรกิจที่ทำกับพันธมิตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 51</li> </ul>
5. ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>บรรจุข้อกำหนดเรื่องการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในสัญญาทางธุรกิจที่ทำกับพันธมิตร</li> <li>ไม่ดำเนินการจ้างพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 31 และ 51</li> </ul>
6. จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนการจ้างงานผู้พิการอย่างเท่าเทียม โดยมีตัวเลขคอลเซ็นเตอร์ผู้พิการ 78 รายในปัจจุบัน</li> <li>จ้างงานบนความเสมอภาคและโอกาสที่เท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 58 และ 62</li> </ul>

หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งที่ระบุในรายงาน และเอกสารอื่นๆ
<p><b>การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</b></p> <p>7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเรื่องการสร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>บรรจุเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นแนวปฏิบัติขององค์กรไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวลจริยธรรมธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 16, 75 - 82</li> <li>ประมวลจริยธรรมธุรกิจหน้า 5</li> <li>นโยบายการกำกับดูแลกิจการหน้า 18</li> </ul>
<p>8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเรื่องการสร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>บรรจุเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นแนวปฏิบัติขององค์กรไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวลจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>สรรสร้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 16, 75 - 82</li> <li>ประมวลจริยธรรมธุรกิจหน้า 5</li> <li>นโยบายการกำกับดูแลกิจการหน้า 18</li> </ul>
<p>9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สรรสร้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 75 - 81</li> </ul>
<p><b>การดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน</b></p> <p>10. ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริตรวมทั้งการกรอชกและการให้สินบนในทุกรูปแบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ออกนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันบังคับใช้กับทุกคนในกลุ่มเอไอเอส</li> <li>สร้างความตระหนักถึงจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางที่หลากหลาย</li> <li>ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานหน้า 12 - 13</li> </ul>

## การดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs)

เป้าหมาย 17 ประการของสหประชาชาติ ถูกกำหนดขึ้นในปี 2558 เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก โดยเป็นการเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกกว่า 193 ประเทศ ซึ่งรวมถึงประเทศไทย ดังนั้นในฐานะพลเมืองของประเทศ เราจึงได้ทำการศึกษาเพื่อคัดเลือกเป้าหมายที่เราสามารถช่วยขับเคลื่อนได้ในฐานะผู้นำทางด้านการศึกษาโทรคมนาคม ของประเทศไทย โดยในปีแรกของขั้นตอนการศึกษานี้ ขอรายงานการดำเนินงานปัจจุบันของเราที่สอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ ดังนี้

เป้าหมายที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ	การดำเนินการของเอไอเอส	ตำแหน่งที่ระบุในรายงาน และเอกสารอื่นๆ
เป้าหมายที่ 3 ทำให้แน่ใจถึงการมีสุขภาพ ในการดำรงชีวิต และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี ของทุกคนในทุกช่วงอายุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>แอปพลิเคชัน "อสม. ออนไลน์" นวัตกรรม ที่จะช่วยให้ทุกคนเข้าถึงการรักษาโรค ขึ้นพื้นฐาน</li> <li>กองทุนเอไอเอสเพื่อผู้สูงอายุ ในมูลนิธิราชประชานุเคราะห์</li> </ul>	รายงานหน้า 8, 22 - 23, 29
เป้าหมายที่ 4 ทำให้แน่ใจถึงการได้รับการศึกษา ที่ได้คุณภาพอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และส่งเสริม โอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการ "สานรักคนเก่งหัวใจแกร่ง"</li> <li>ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสานรัก</li> </ul>	รายงานหน้า 26 - 28
เป้าหมายที่ 5 บรรลุถึงความเท่าเทียมทางเพศ และเสริมสร้างพลังให้แก่สตรีและเด็กหญิงทุกคน	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ้างงานบนความเสมอภาคและโอกาส ที่เท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน</li> </ul>	รายงานหน้า 62, 74
เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและทั่วถึง และส่งเสริม การจ้างงานอย่างเท่าเทียมกัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ้างงานบนความเสมอภาคและโอกาส ที่เท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชน</li> <li>เน้นการจ้างงานคนในท้องถิ่นนั้นๆ</li> <li>โครงการ เอไอเอส สร้างอาชีพ คอลเซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการ</li> </ul>	รายงานหน้า 17, 58, 60, 62, 74
เป้าหมายที่ 9 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัว ให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจภาวะอ่านเจ้าหน้าที่บริหาร</li> <li>นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ</li> <li>วิสัยทัศน์และพันธกิจ</li> <li>พัฒนานวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการ เพื่อให้คุณใช้ชีวิตได้มากกว่า</li> </ul>	รายงานหน้า 6, 9, 11, 33 - 38, 40 - 41, 43, 47 - 48
เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำทั้งภายใน และระหว่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจคณะกรรมการการพัฒนา สู่ความยั่งยืน</li> <li>โครงการ เอไอเอส สร้างอาชีพ คอลเซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการ</li> <li>สินค้าและบริการที่หลากหลายตอบโจทย์ ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม</li> </ul>	รายงานหน้า 4, 8, 17, 38, 58
เป้าหมายที่ 16 ส่งเสริมให้สังคมมีความ เป็นปกติสุข ไม่แบ่งแยก เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีการเข้าถึงความยุติธรรมโดยถ้วนหน้า และ สร้างให้เกิดสถาบันอันเป็นที่พึงของส่วนรวม มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับในทุกระดับ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนความเข้มแข็งของสถาบัน ครอบครัวยุคใหม่</li> <li>โครงการสานรัก</li> </ul>	รายงานหน้า 25 - 28







บริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน  
สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ : (66) 2029 5000  
โทรสาร : (66) 2029 5165  
เว็บไซต์ : [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th)