

ประวัติคณะกรรมการและผู้บริหาร



นายทนต์ ตรีกุลชัย

62 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 3 สิงหาคม 2558

วันที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ 8 พฤศจิกายน 2559

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ วิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต กิตติมศักดิ์ วิศวกรรมการผลิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Director Certification Program (DCP) รุ่น 29/2546

ตำแหน่งในบริษัท

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการการพัฒนา ความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - 2560	ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. กรุงเทพดุสิตเวชการ
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / บมจ. ไทยพาณิชย์
2549 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย
2549 - 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่ / บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2558 - ปัจจุบัน	กรรมการที่ปรึกษา / Nomura Holdings Inc.
2554 - ปัจจุบัน	ที่ปรึกษา / Kubota Corporation (Japan)

ประวัติการกำผัดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี



นายสมประสงค์ บุญยะชัย

62 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 28 มีนาคม 2537

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Role of the Chairman Program (RCP) รุ่น 21/2552
- Directors Certification Program (DCP) รุ่น 65/2548
- Directors Accreditation Program (DAP) รุ่น 30/2547

ตำแหน่งในบริษัท

2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2551 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำ และกำหนดค่าตอบแทน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2549 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. ไทยคม
2559 - 2560	ที่ปรึกษาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2551 - 2559	ประธานกรรมการบริหาร / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2551 - 2560	กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2553 - 2558	รักษาการกรรมการผู้อำนวยการ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2552 - 2554	ประธานกรรมการบริหาร / บมจ. ไทยคม

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ ประธานกรรมการบริหาร / บมจ. บีอีซี เวลต์
2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. ดุสิตธานี
2545 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ / บมจ. เพาเวอร์ไลน์ เอ็นจิเนียริง

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ 2560 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพ และทรัพยากรมนุษย์ฯ
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเอสเอส
2559	กรรมการอิสระ / บมจ. พญาบุศย์ เรืองเดช
2547 - 2559	กรรมการ / บจ. โรงพยาบาลพระรามเก้า

ประวัติการกำผัดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช

65 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 30 มีนาคม 2560

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

0.0001

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรี พณิชยศาสตร์และการบัญชี (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Director Certification Program (DCP) รุ่น 119/2552
- Financial Institution Governance Program (FGP) รุ่น 6/2556

ตำแหน่งในบริษัท

- 2561 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2560 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ / บมจ. ทีที โลจิสติกส์ เคมีคอล
- 2556 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ / บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์
- 2556 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน / บมจ. ไทย โซลาร์ เอ็นเนอร์ยี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

- 2560 - ปัจจุบัน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านบัญชี / คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลการราชการ
- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการตรวจสอบบริหารงานประจำ / มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการบริหารการเงินและทรัพย์สิน / มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 2560 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการพิจารณาให้การรับรองบริษัทที่มีการวางแผนปฏิบัติ เพื่อป้องกันการทุจริต / สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ / สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการที่ปรึกษาด้านการกำกับดูแลกิจการ / สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการสถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง / สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการตรวจสอบ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านบัญชี / ธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านบัญชี คณะกรรมการฟูมฟักและ การอุดหนุน / กระทรวงพาณิชย์
- 2555 - 2560 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กองทุนประกันวินาศภัย / กระทรวงการคลัง
- 2557 - 2560 กรรมการ / IFRS Advisory Council

ประวัติการทำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ไม่มี



นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์

64 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 10 พฤษภาคม 2549

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

เนติบัณฑิต สำนักกฤษฎีกา อื่นๆ ประเทศอังกฤษ

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่น 29/2547

ตำแหน่งในบริษัท

- 2557 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2551 - 2557 กรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ กรรมการอิสระ/ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2550 - 2551 กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2549 - 2550 กรรมการ กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

- 2557 - ปัจจุบัน Managing Partner / R&T Asia (Thailand) Limited
- 2548 - 2557 ผู้บริหาร / บจ.ฮันตัน แอนด์ วิลเลียมส์ (ไทยแลนด์)
- 2540 - 2551 กรรมการ / บจ. ไทยทาสี แอนด์ ออยล์

ประวัติการทำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นางสาวจันทนา จันทนา****57 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 มีนาคม 2556

- กรรมการ
- กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรี บัณฑิต National University of Singapore

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

-

ตำแหน่งในบริษัท

- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการ / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
- 2556 - ปัจจุบัน กรรมการ กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น
ไม่มี**ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น**

- 2559 - ปัจจุบัน กรรมการ / Amobee Asia Pte. Ltd.
- 2558 - ปัจจุบัน Group Chief Corporate Officer / Singapore Telecommunications Ltd.
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Enterprise Security Pte. Ltd.
- 2558 - ปัจจุบัน กรรมการ / Trustwave Holdings Inc.
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการ / Amobee Inc.
- 2557 - ปัจจุบัน กรรมการ / Kontera Technologies Ltd.
- 2556 - ปัจจุบัน กรรมการ / Optus Australia Investments Pty Limited
- 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Digital Life Pte. Ltd.
- 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Amobee Group Pte. Ltd.
- 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Comcentre PCC Limited
- 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel ICT Pte. Ltd.
- 2555 - ปัจจุบัน กรรมการ / GDL Lifestream Pte. Ltd.
- 2551 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Asian Investments Pte Ltd
- 2551 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Strategic Investments Pte Ltd.
- 2550 - ปัจจุบัน กรรมการ / OPEL Networks Pty Limited
- 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Services Australia Pty. Limited
- 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singapore Telecom Australia Pty Limited
- 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Optus Pty Limited
- 2546 - ปัจจุบัน กรรมการ / Integrated Data Services Limited
- 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / Singtel Optus Pty Limited
- 2551 - 2558 Group Chief Financial Officer / Singapore Telecommunications Ltd.

ประวัติการทำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายแอลเลน ลิว ยง เคียง****62 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 20 มีนาคม 2549

- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการ
- กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท Science (Management)

Massachusetts Institute of Technology, ประเทศสหรัฐอเมริกา

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

-

ตำแหน่งในบริษัท

- 2551 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2549 - ปัจจุบัน กรรมการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
- 2549 - 2551 กรรมการบริหาร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

- 2557 - ปัจจุบัน Chief Executive Officer and Consumer (Australia) Chief Executive Officer / Optus Pty Limited
- 2549 - 2555 Chief Executive Officer (Singapore) / Singapore Telecommunications Ltd.
- 2555 - 2557 Chief Executive Officer Group Digital Life and Country Chief Officer (Singapore) / Singapore Telecommunications Ltd.

ประวัติการทำผิดทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ


นายไกรฤกษ์ อุชุกานนท์ชัย

63 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 26 มีนาคม 2557

- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
- กรรมการอิสระ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ North Texas State University, สหรัฐอเมริกา

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร Direct Certificate Program (DCP) รุ่น 59/2548
- หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่น 16/2550

ตำแหน่งในบริษัท

2557 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ กรรมการอิสระ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

2558 - ปัจจุบัน รองประธานกรรมการธนาคาร
ประธานกรรมการบริหาร
ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2554 - 2555 กรรมการและกรรมการตรวจสอบ / บมจ. ปตท.

2549 - 2555 ประธานกรรมการ
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง / บมจ. หลักทรัพย์ จัดการกองทุนกรุงไทย

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2560 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / การรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

2541 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / บจ. วี กรุ๊ป ฮอนด้าคาร์ส์

ประวัติการกำกับดูแลกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี


นายสตีเฟ่น มิลเลอร์

54 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 2 มิถุนายน 2558

- กรรมการ

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรี (เกียรตินิยมอันดับ 1) Economics and Finance University of New South Wales

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

-

ตำแหน่งในบริษัท

2558 - ปัจจุบัน กรรมการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

2558 - 2559 กรรมการบริหาร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้อำนวยการ / Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd.

2559 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร กรรมการกำหนดค่าตอบแทน / STT GDC Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Asia Mobile Holding Company Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Asia Mobile Holding Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / i-STT Investment Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Shenington Investment Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / StarHub Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT APDC Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้อำนวยการ / STT Communication Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Crossing Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT International Vietnam Pte. Ltd.

2555 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / U Mobile Sdn. Bhd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / TeleChoi International Limited.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Global Data Centres India Private Limited.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / Datameer Inc.

2560 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ / STT Communication (Shanghai) Co. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT inTech Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Quantum Global Pte. Ltd.

2560 - ปัจจุบัน กรรมการ / STT Connect Holdings Pte. Ltd.

2554 - ปัจจุบัน ที่ปรึกษา / Sky Cable Pte. Ltd.

ประวัติการกำกับดูแลกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์****55 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 มิถุนายน 2557

วันที่ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 1 กรกฎาคม 2557

- กรรมการ
- กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
- กรรมการบริหาร
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- วิชาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกลยุทธ์
- กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

0.0027

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่น 107/2552

ตำแหน่งในบริษัท

2557 - ปัจจุบัน	กรรมการ กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร วิชาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการกลยุทธ์ และ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2555 - 2557	กรรมการ หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการตลาด / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2550 - 2555	รองกรรมการผู้อำนวยการ สายงานการตลาด / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2547 - 2550	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ ส่วนงานธุรกิจบริการ สื่อสารไร้สาย / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

ไม่มี

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายเชราร์โด ซี. อบลาคา จูเนียร์****64 ปี**

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 เมษายน 2560

- กรรมการอิสระ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาคณิตศาสตร์
De La Salle University, Manila**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

-

ตำแหน่งในบริษัท

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ กรรมการบริหาร กรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
-----------------	---

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / Bank of the Philippines Islands
2553 - ปัจจุบัน	กรรมการ รองประธานกรรมการ กรรมการบริหาร / Manila Water Company Inc.
2541 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการอาวุโส กรรมการบริหาร / Ayala Corporation

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2555 - ปัจจุบัน	กรรมการ / AC Energy Holding Inc.
2555 - ปัจจุบัน	กรรมการ / AC Infrastructure Holding Corp.
2553 - 2560	กรรมการผู้อำนวยการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / Manila Water Company Inc.
2541 - 2552	กรรมการผู้อำนวยการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / Globe Telecom Inc.

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ


นายสุทัย เจริญ ชอง

62 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 27 กรกฎาคม 2560

- กรรมการ
- กรรมการผู้อำนวยการ
- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ
- กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท บริหารธุรกิจ University of Southern California สหรัฐอเมริกา

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 230/2559

ตำแหน่งในบริษัท

2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้อำนวยการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2552 - 2553	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2549 - 2552	รองกรรมการผู้อำนวยการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2553 - 2556	CEO International / Singapore Telecommunications Ltd.
-------------	---

ประวัติการฝ่าฝืนทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี


นายไพบุลย์ ภาณุวัฒนวงศ์

57 ปี

วันที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 20 มีนาคม 2549

- กรรมการบริหาร

สัดส่วนการถือหุ้น(%)*

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท วิศวกรรมไฟฟ้า Carnegie Mellon Carnegie Mellon University, Pittsburgh สหรัฐอเมริกา

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- Director Certification Program (DCP) รุ่น 119/2552

ตำแหน่งในบริษัท

2559 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / บมจ. ไทยคม
2554 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร / บมจ. ไทยคม
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการบริหาร / บมจ. ซีเอส ล็อกอินโฟ

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น

ไม่มี

ตำแหน่งในบริษัทอื่น/หน่วยงานอื่น

2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. เทเลคอมมูนิเคชั่นส์
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. ทีซี บรอดคาสต์
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการบริหาร / บจ. เซ็นนิ่งตัน อินเวสเมนต์ส ทีทีไอ
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แชนแนล
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. ลาว เทเลคอมมูนิเคชั่นส์
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. สตาร์ นิวเคลียส
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ทีทีไอ
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ โกลเบิล เซอร์วิส
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ ออสเตอร์เลีย ทีทีไอ
2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ นิวซีแลนด์
ปัจจุบัน	กรรมการ / บจ. โอเพิสตาร์ เจแปน

ประวัติการฝ่าฝืนทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นางสาวสุนิสา ชินวัตร****57 ปี**

ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559

- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน

สัดส่วนการถือหุ้น(*)

0.0005

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการเงิน
North Texas State University, สหรัฐอเมริกา**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) 156 / 2555

ตำแหน่งในบริษัท

2559 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2555 - 2559	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานบริหารการเงิน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2549 - 2555	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ ส่วนงานบริหารการเงิน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ประวัติการกำกับทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

**นายวีรวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร****58 ปี**

ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2559

- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร

สัดส่วนการถือหุ้น(*)

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

- ปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ University of Michigan at Ann Arbor, สหรัฐอเมริกา
- บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร Capital Market Academy (วตท.) รุ่นที่ 19

ตำแหน่งในบริษัท

2559 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - 2559	รองกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส สายงานปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2554 - 2558	กรรมการบริษัท กลุ่ม จ. / ศูนย์ให้บริการคงสิทธิหมายเลขโทรศัพท์
2549 - 2556	รองกรรมการผู้อำนวยการสายงานปฏิบัติการ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ประวัติการกำกับทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

* สัดส่วนการถือหุ้น รวมการถือหุ้นของคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

**นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม****47 ปี**

ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2558

- หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

สัดส่วนการถือหุ้น(*)

ไม่มี

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร

ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท Psychology Counseling Services Rider University
รัฐนิวเจอร์ซีย์, สหรัฐอเมริกา**การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) 244/2560

ตำแหน่งในบริษัท

2559 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล / บมจ. อินทัช โฮลดิ้งส์
2558 - ปัจจุบัน	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - 2558	รองประธานเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ / บมจ. แม็คกรุ๊ป
2554 - 2556	ประธานเจ้าหน้าที่สายทรัพยากรบุคคล / บมจ. พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย)
2550 - 2554	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล / บจ. ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย)

ประวัติการกำกับทางกฎหมายในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

ไม่มี

ประวัติเลขาผู้บริหาร และหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

นายชวิน ชัยวัชรารักษ์	45 ปี
ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556	
ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานเลขานุการบริษัท	
สัดส่วนการถือหุ้น(%)*	ไม่มี
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท กฎหมาย มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย, สหรัฐอเมริกา

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- หลักสูตร C-Seminar-Anti Corruption Seminar 1/2016
- หลักสูตร Role of the Compensation Committee (RCC 19/2014)
- หลักสูตร Director Certification (DCP 192/2014)
- หลักสูตร Company and Board Reporting Program (CRP 6/2013, BRP 11/2013)
- หลักสูตรการต่อต้านการทุจริตสำหรับผู้บริหาร (ACEP 10/2557)
- หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการบริษัท (FPCS 29/2557)
- หลักสูตรเลขานุการบริษัท (CSP) รุ่น 51/2556

ตำแหน่งในบริษัท

2556 - ปัจจุบัน	เลขานุการบริษัท / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2553 - 2556	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2546 - 2553	Associate / บจ. ฮันตัน แอนด์ วิลเลียม

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

นางสาวนิฐิยา พัวพงษ์พร	42 ปี
ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556	
ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน	
สัดส่วนการถือหุ้น(%)*	0.00025
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ไม่มี

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

- ปริญญาโท Technology Management, Washington State University, สหรัฐอเมริกา
- ปริญญาโท การเงิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การผ่านหลักสูตรอบรมของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

-

ตำแหน่งในบริษัท

2560 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการอาวุโส ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2558 - 2560	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2556 - 2558	ผู้อำนวยการสำนักนักลงทุนสัมพันธ์ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2554 - 2556	รักษาการผู้อำนวยการสำนักนักลงทุนสัมพันธ์ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2551 - 2554	ผู้จัดการฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ / บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ประวัติการกำหนดทางกฎหมายในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา

ไม่มี

รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพ์ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทและบริษัทย่อย

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2560 รวมการถือครองของกลุ่มสมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ADVANC					AWN		ADC	
		หุ้นสามัญ (หุ้น)		ใบสำคัญแสดงสิทธิ (หน่วย)			หุ้นสามัญ (หุ้น)		หุ้นสามัญ (หุ้น)	
		31/12/2559	ซื้อ(+)/ขาย(-) ระหว่างปี	31/12/2560	31/12/2559	ได้รับจัดสรรเพิ่ม (+) 4	31/12/2560	31/12/2559	31/12/2560	31/12/2559
1. นายกานต์ ตระกูลฮุน	ประธานกรรมการและกรรมการอิสระ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. นายสมประสงค์ บุญยะชัย	รองประธานกรรมการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. นายไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย	กรรมการอิสระและประธานกรรมการตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ¹⁾	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. นายแอลเลน ลิว ยง เคียง	กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. นางสาวจิน โล เจียบ จง	กรรมการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. นายสตีเฟน จอห์นสัน มิลเลอร์	กรรมการอิสระ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. นายเชราร์โด ซี ออบลาซา จูเนียร์ ²⁾	กรรมการอิสระ และกรรมการบริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. นายไพบุลย์ ภาณุวัฒนวงศ์	กรรมการบริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์	กรรมการ กรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรักษาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกลยุทธ์องค์กร	80,126	-	80,126	158,040	88,700	246,740	-	-	-
12. นายฮุย เว็ง ซอง ³⁾	กรรมการ และกรรมการผู้อำนวยการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. นายวีรวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร	-	-	-	107,354	44,300	151,654	-	-	-
14. นางสาวสุนิษา ชินวัตร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน	15,157	-	15,157	41,674	35,440	77,114	-	-	-
15. นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล	-	-	-	33,200	44,300	77,500	-	-	-

หมายเหตุ:

¹⁾ ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 แทนนางทัศนีย์ มโนรณ กรรมการที่ต้องออกตามวาระและไม่ประสงค์จะต่อ

²⁾ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทและกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2560

³⁾ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 แทนนายฟิลิป เชียง ซอง แทนที่ได้ลาออกจากจากตำแหน่ง

⁴⁾ การเปลี่ยนแปลงจำนวนการถือครองใบสำคัญแสดงสิทธิเป็นไปตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 โดยรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จาก หน้า 77

[illegible]

รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ คุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ ประธาน คุณไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย และคุณ จิน ไล เจียบ จง กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการมีการประชุมทั้งหมด 6 ครั้ง โดยกรรมการทุกท่านเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง ทั้งนี้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนครบถ้วนตามกฎบัตร โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการได้ทบทวนและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ โดยคณะกรรมการเห็นว่า นโยบายฯ ที่ใช้บังคับอยู่โดยสาระสำคัญมีความเพียงพอ เหมาะสมกับโครงสร้างการจัดการ และสภาพธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน อย่างไรก็ดี เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปี 2560 คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ได้แก่ การกำหนดกรอบจำนวนกรรมการในคณะกรรมการบริษัท การกำหนดวิธีการสรรหากรรมการบริษัท โดยมีการเพิ่มแหล่งของการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและจัดเตรียมตารางคุณสมบัติและทักษะ ประสิทธิภาพของกรรมการ (Board skill matrix) มาพิจารณาอ้างอิง การพิจารณาทบทวนนโยบายนี้สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

2. ด้านการให้ความเห็นชอบนโยบายสำคัญต่างๆ

คณะกรรมการได้พิจารณาและเห็นชอบนโยบายใหม่และ/หรือการแก้ไขปรับปรุงนโยบายต่างๆ ที่มีอยู่แล้วของบริษัท ดังนี้

- นโยบายกำกับดูแลกิจการ
- นโยบายซื้อขายหลักทรัพย์ฯ
- นโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน
- นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ
- จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ
- ประมวลจริยธรรมธุรกิจ

เพื่อยกระดับธรรมาภิบาลขององค์กรตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

3. ด้านการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัท

คณะกรรมการได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2560 นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้สรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมาเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำบุคคลที่มีความเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการพิจารณาคุณสมบัติของบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการอย่างรอบคอบ โดยอ้างอิงถึงตารางคุณสมบัติและทักษะ ประสิทธิภาพของกรรมการ (Board Skill Matrix) ก่อนเสนอชื่อบุคคลที่เห็นว่ามีความเหมาะสมให้คณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา

ในปี 2560 คณะกรรมการได้พิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นกรรมการทั้งหมด 3 ท่าน โดยเป็นกรรมการอิสระจำนวน 2 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน

4. โครงสร้างของคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการได้พิจารณาทบทวนโครงสร้างของคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ และปรับลดจำนวนกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารจาก 2 คน เหลือ 1 คน ส่งผลให้สัดส่วนกรรมการอิสระมีจำนวนเกินกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งคณะ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน



(นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์)

ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

รายงานคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำ และกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ คุณกานต์ ตระกูลฮุน ประธาน คุณสมประสงค์ บุญยะชัย และคุณแอลเลน ลิว ยง เคียง กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน มีการประชุมทั้งหมด 4 ครั้ง ทั้งนี้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตน ครบถ้วนตามกฎหมาย โดยมีสาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ในปี 2560 มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการพิจารณาโอบายค่าตอบแทน (Compensation)

ค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

พิจารณาและเห็นชอบนโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง โดยพิจารณาศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารให้อยู่ในระดับที่เทียบเคียงได้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีขนาดใกล้เคียงกันและขนาดของมูลค่าตลาดสูงสุด 30 อันดับแรกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อีกทั้งเพียงพอที่จะจูงใจและรักษากรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพไว้กับบริษัท

นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้พิจารณาและเห็นชอบค่าตอบแทนระยะยาวของผู้บริหาร ได้แก่ ใบสำคัญแสดงสิทธิตามโครงการ Performance Share Plan (PSP) และโครงการ EV Bonus (Economic Value Bonus)

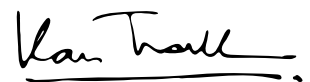
ค่าตอบแทนของพนักงาน

อนุมัติวงเงินค่าตอบแทนของพนักงาน โดยพิจารณาข้อมูลค่าตอบแทนพนักงานของบริษัทชั้นนำอื่นที่มีขนาดใกล้เคียงกันหรือในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งอนุมัติงบประมาณโบนัสประจำปีซึ่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมาย (KPI Achievement) ด้วย

2. ด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ (Leadership development)

คณะกรรมการผลักดันการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารบริษัท เพื่อนำพารัฐกิจโทรคมนาคมของบริษัทที่กำลังเผชิญสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วไปสู่ความสำเร็จ โดยคณะกรรมการได้อนุมัติหลักสูตรการพัฒนาความเป็นผู้นำจากสองมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก ได้แก่ Leadership Development Program ของ Harvard University และ Industrial Liaison Program ของ Massachusetts Institute of Technology (MIT)

ในการนี้ คณะกรรมการได้เน้นย้ำให้ฝ่ายจัดการติดตามผลสำเร็จของโครงการนี้ ให้สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการบริษัท ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วย

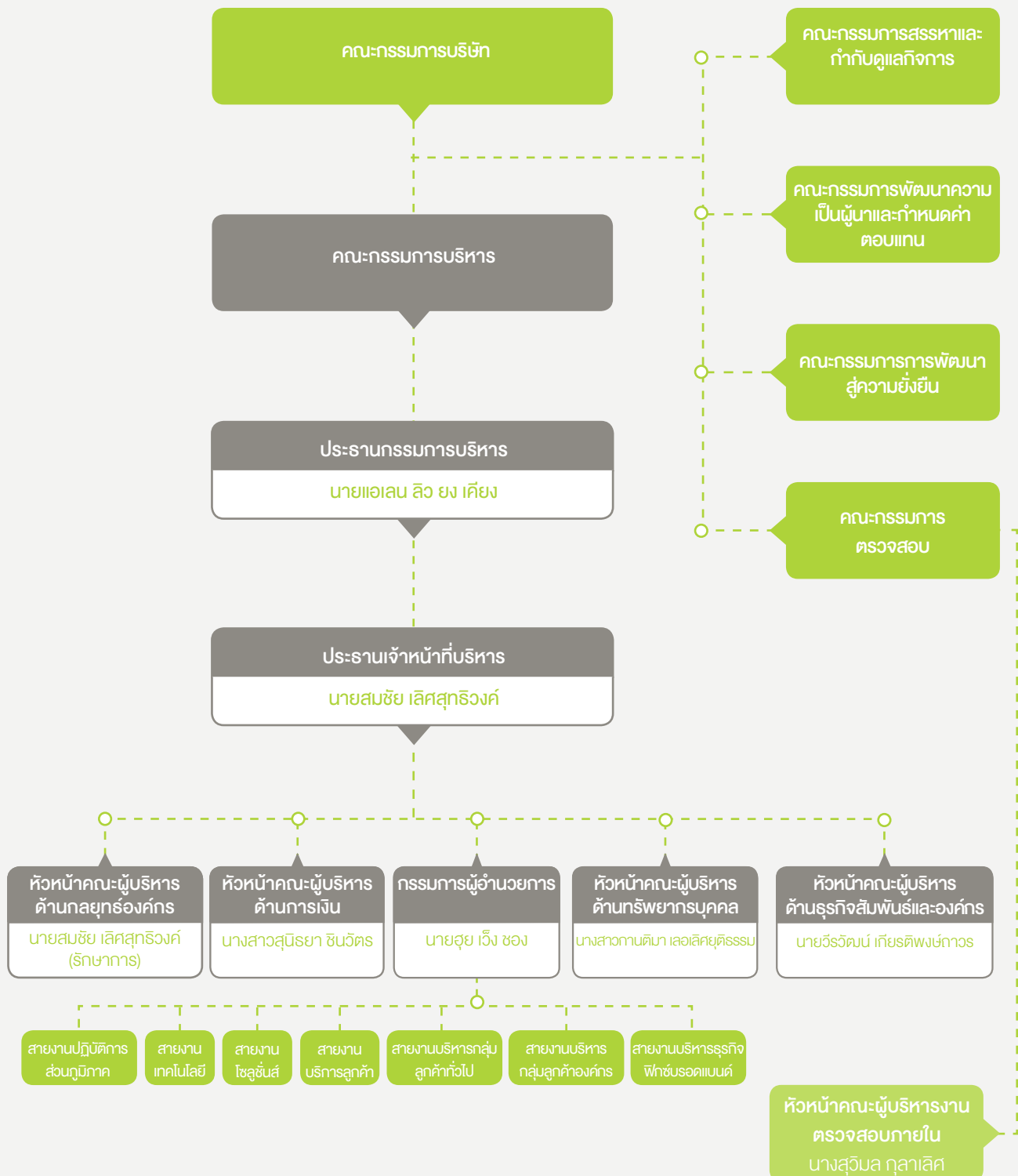


(นายกานต์ ตระกูลฮุน)
ประธานกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำ
และกำหนดค่าตอบแทน

โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560



คณะกรรมการและคณะกรรมการชื่อย่อยของบริษัท

โครงสร้างการจัดการไอเอส ครอบคลุมด้วยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชื่อย่อย 5 คณะ ได้แก่

1. คณะกรรมการตรวจสอบ
2. คณะกรรมการพัฒนาเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน
3. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
4. คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
5. คณะกรรมการบริหาร

โดยรายชื่อกรรมการ ข้อมูลการดำรงตำแหน่ง และรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมในปี 2560 ปรากฏดังนี้

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	จำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม ¹⁾ / จำนวนการจัดประชุมในปี				
		คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการพัฒนาเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการบริหาร
นายกานต์ ตระกูลฮุน	กรรมการอิสระ	8/8	-	-	-	2/2 ³⁾
	ประธานกรรมการ	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)			(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
	ประธานกรรมการพัฒนาเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน					
	รองประธานกรรมการบริหาร					
นายสมประสงค์ บุญยะชัย ²⁾	กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน	8/8	-	-	4/4	-
	กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)			(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
	กรรมการอิสระ	5/5	8/8	-	-	1/1
	กรรมการตรวจสอบ	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)			(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ³⁾⁽⁴⁾⁽⁷⁾	ประธานกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน					
	กรรมการอิสระ	8/8	12/12	6/6	-	-
	กรรมการตรวจสอบ	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)		
	ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ					
นางสาวกิตติ วาจาสิทธิ์	กรรมการอิสระ	7/8	-	6/6	-	-
	กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ	(เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 1 ครั้ง)		(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)		
	กรรมการ					
	กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ					
นางสาวจิน โฉมงาม ³⁾⁽³⁾	กรรมการอิสระ	4/8	-	-	3/4	11/11
	กรรมการบริหาร	(เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 1 ครั้ง)		(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	(เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 4 ครั้ง)
	กรรมการพัฒนาเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน					
	กรรมการ					

จำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม ¹⁾ / จำนวนการจัดประชุมกับ					
ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการรองหอ	คณะกรรมการสหประชาชาติและการศึกษา	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต
นายไกรฤทธิ์ อุทยานนิตย์	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกักตุนและการ	8/8 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	12/12 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	6/6 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-
นายเกราร์ด ซี. อเบลลา จูเนียร์ ⁵⁾	กรรมการอิสระ กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรรมการบริหาร	3/4 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	6/7 (เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 1 ครั้ง)
นายสตีเฟน มิลเลอร์ ³⁾	กรรมการ	7/8 (เข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ 2 ครั้ง)	-	-	-
นายฟิลิป เซียง ของ แทน ⁴⁾	กรรมการ กรรมการบริหาร กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	5/6 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	5/5 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
นายสมชัย เลิศสุทธิวงศ์ ²⁾	กรรมการ กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	8/8 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	11/11 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)
นายชัย เวียง ของ ⁶⁾	กรรมการ กรรมการผู้อำนวยการ หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านปฏิบัติการ กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	2/2 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)	-	-	-
นายไพฑูรย์ ภาณุวัฒน์	กรรมการบริหาร	-	-	-	10/11 (เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองทุกครึ่ง)

หมายเหตุ

- จำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมที่แสดงในตารางด้านบน นับรวมการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและการเข้าร่วมประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video Conference) อย่างไรก็ดี องค์ประชุมและมติที่ประชุมของคณะกรรมการบริษัทได้รับเฉพาะกรรมการที่มีประชุมด้วยตนเองเท่านั้น
- นายสมประสงค์ บุญยะชัย นายแอล เลว เคียง นายเกราร์ด ซี. อเบลลา จูเนียร์ และนายสมชัย เลิศสุทธิวงศ์ เป็นกรรมการที่มีประสบการณ์ด้านกิจการโทรคมนาคมอย่างยาวนาน รายละเอียดประวัติการศึกษาและประสบการณ์การทำงานปรากฏตามประวัติคณะกรรมการและผู้บริหาร ในเอกสารแนบ 1
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการแข่งขันการประกวดนวัตกรรม โดยนายประสิทธิ์ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดนวัตกรรมและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยนายประสิทธิ์ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดนวัตกรรมและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยนายประสิทธิ์ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดนวัตกรรมและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยนายประสิทธิ์ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดนวัตกรรมและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยนายประสิทธิ์ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดนวัตกรรมและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับรางวัลจากการประกวดนวัตกรรม โดยนายประสิทธิ์ได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดนวัตกรรมและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560

กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

คือ นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ นายสุย เวียง ขง นายสมประสงค์ บุญยะชัย กรรมการสองในสามคนนี้ ลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของบริษัท

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์หลากหลายในแต่ละสาขาวิชาชีพ โดยมีกรรมการ 4 คน เป็นผู้มีความรู้ประสบการณ์ด้านกิจการโทรคมนาคม และมีกรรมการ 3 คน ที่มีความรู้ประสบการณ์ด้านบัญชีและการเงิน ทั้งนี้ ประธาน

กรรมการบริษัทไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและมีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงาน เอไอเอสมีกรรมการอิสระจำนวน 5 ท่าน คิดเป็นสัดส่วนเกินกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งคณะ รวมทั้งมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารเพศหญิงจำนวน 1 ท่าน

ทั้งนี้ คณะกรรมการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นโดยรวมมิใช่เป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่มีการกำหนดนโยบายให้มีจำนวนกรรมการที่เป็นไปตามสัดส่วนอย่างยุติธรรมของเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นซึ่งมีอำนาจควบคุม (Controlling Shareholders)

ทักษะและความเชี่ยวชาญของคณะกรรมการบริษัท



ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัท
2. กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท และกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่บริษัทและผู้ถือหุ้น
3. พิจารณานุมัติรายการที่สำคัญ เช่น โครงการลงทุนธุรกิจใหม่ การซื้อขายทรัพย์สิน ฯลฯ และการดำเนินการใดๆ ที่กฎหมายกำหนด
4. พิจารณานุมัติและ/หรือให้ความเห็นชอบต่อรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทและบริษัทย่อยให้เป็นไปตามประกาศ ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่กำกับดูแล
5. ประเมินผลงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดค่าตอบแทน
6. รับผิดชอบต่อผลประโยชน์และการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารด้วยความตั้งใจและความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน
7. ดำเนินการให้ฝ่ายบริหารจัดให้มีระบบบัญชี การรายงานทางการเงิน และการสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ รวมทั้งดูแลให้มีกระบวนการในการประเมินความเหมาะสมของการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการความเสี่ยง การรายงานทางการเงิน และการติดตามผล
8. ดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
9. กำกับดูแลกิจการให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม
10. ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
11. รายงานความรับผิดชอบของตนในการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยแสดงควบคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชีไว้ในรายงานประจำปี และครอบคลุมในเรื่องสำคัญๆ ตามนโยบายเรื่องข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การสงวนสิทธิเรื่องที่เป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท

แม้ว่าคณะกรรมการบริษัทได้กระจายอำนาจให้แก่คณะกรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริษัทสงวนสิทธิเรื่องที่มีความสำคัญไว้เป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท เพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดต่อเอไอเอสและผู้ถือหุ้น อาทิ

- กลยุทธ์ แผนธุรกิจ และงบประมาณประจำปี
- ค่าใช้จ่ายฝ่ายทุน และค่าใช้จ่ายที่เกินกว่าวงเงินที่คณะกรรมการชุดย่อย หรือผู้บริหารได้รับมอบหมายให้อนุมัติได้

- การลงทุนในธุรกิจใหม่ และการขายเงินลงทุน
- นโยบายที่สำคัญ
- การตกลงเข้าทำสัญญาที่สำคัญ
- การฟ้องร้อง และดำเนินคดีที่สำคัญ
- นโยบายการจ่ายเงินปันผล

กรรมการอิสระ

คุณสมบัติของกรรมการอิสระของบริษัทมีหลักเกณฑ์ที่เข้มข้นกว่าที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นการถ่วงดุลอำนาจของคณะกรรมการอย่างเหมาะสม โดยคุณสมบัติของกรรมการอิสระของบริษัทมีดังนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงานที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง สำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
3. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งสำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง รวมถึงการทำรายการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ รายการที่เกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติการณ์อื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันโดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าวให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่าง 1 ปีก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

4. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือบริษัทย่อย
5. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุมหรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งสังกัดอยู่ สำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
7. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงินซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุมหรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย สำหรับกรรมการตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งในหรือหลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ต้องพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในทางหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

ภายหลังได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการอิสระที่มีลักษณะเป็นไปตามข้อ 1 ถึง 9 แล้ว กรรมการอิสระอาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะ (Collective Decision) ได้

เอไอเอสอาจแต่งตั้งบุคคลที่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพเกินมูลค่าตามข้อ 3 หรือ 7 เป็นกรรมการอิสระได้ หากคณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาคุณสมบัติอย่างระมัดระวังและมี

ความเห็นว่าการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้ความเห็นที่เป็นอิสระ และให้เปิดเผยข้อมูลต่อไปในหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้นในวาระพิจารณาแต่งตั้งกรรมการอิสระด้วย

- (1) ลักษณะความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการให้บริการทางวิชาชีพที่ทำให้บุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- (2) เหตุผลและความจำเป็นที่ยังคงหรือแต่งตั้งให้บุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ
- (3) ความเห็นของคณะกรรมการของบริษัทในการเสนอให้มีการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวเป็นกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทกำหนดเป็นนโยบายว่ากรรมการอิสระอาจขาดความเป็นอิสระเมื่อได้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 9 ปี หรือ 3 วาระติดต่อกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาบทวนความเป็นอิสระหลังจากนั้นทุกๆ ปี

การแบ่งแยกหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหาร

เอไอเอสได้แบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจนโดยคณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท มติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น และนโยบายการกำกับดูแลกิจการของเอไอเอส ทั้งนี้ ในการกำกับดูแล กรรมการจะต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจในทางธุรกิจ และปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองเชื่ออย่างมีเหตุผลว่าจะจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อเอไอเอสและผู้ถือหุ้น ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ของเอไอเอสไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนบริหารจัดการงานประจำวัน และธุรกิจของเอไอเอส

การแบ่งแยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และคุณสมบัติที่เหมาะสม ไม่เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ โดยแยกหน้าที่การกำกับดูแลและการบริหารงานออกจากกัน

ประธานกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานของเอไอเอส และไม่มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทเพื่อมิให้การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการกำกับดูแลเชิงนโยบายในภาพรวมของบริษัทกับการบริหารงานประจำอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ประธานกรรมการบริษัทยังเป็นผู้นำของคณะกรรมการ และทำหน้าที่เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบริษัท รวมถึงการประชุมผู้ถือหุ้น

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นหัวหน้าและผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัท มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทในการบริหารจัดการ บริษัทตามทิศทาง กลยุทธ์ และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจน มติคณะกรรมการบริษัทและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย

1. คณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินถูกต้องตามที่ควรตาม มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ กฎหมายกำหนด และมีการเปิดเผยอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) และการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบ ภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกรักษ์ เลิกจ้าง และการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความดี ความชอบของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณาผลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี และให้ข้อเสนอ ต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อเสนอขออนุมัติการแต่งตั้ง เลิกจ้าง มาใหม่ เลิกจ้าง และกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีของ บริษัทจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5. ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. พิจารณานโยบายของบริษัทเกี่ยวกับการใช้บริการอื่นที่มีใช้ การสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีเดียวกัน
7. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของ หน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุ สมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
8. สอบทานให้บริษัทมีระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
9. สอบทานและอนุมัติกฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน แผนงานตรวจสอบภายในประจำปี การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน และประสานงานกับผู้สอบบัญชี
10. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิด และการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และ พิจารณาข้อร้องเรียนรวมถึงพิจารณาผลการสอบสวนของบริษัท ทุกไตรมาส รวมทั้งเป็นช่องทางหนึ่งของบริษัทในการรับแจ้งข้อ ร้องเรียนตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
11. กำกับดูแลนโยบายและมาตรการต่อต้านการให้หรือรับสินบนและ การคอร์รัปชันเพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ ตามกฎหมายและจริยธรรมที่กำหนดไว้

12. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยไว้ใน รายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดย ประธานกรรมการตรวจสอบและต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่าง น้อย ดังต่อไปนี้
 - (1) ความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้ของ รายงานทางการเงินของบริษัท
 - (2) ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของ บริษัท
 - (3) ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
 - (4) ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของผู้สอบบัญชี
 - (5) ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - (6) จำนวนการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และการเข้าร่วม ประชุมของกรรมการตรวจสอบแต่ละท่าน
 - (7) ความเห็นหรือข้อสังเกตโดยรวมที่คณะกรรมการตรวจสอบ ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (Charter)
 - (8) รายการอื่นที่เห็นว่าผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปควรทราบ ภายใต้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจาก คณะกรรมการบริษัท
13. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชี เกี่ยวกับพฤติการณ์อันควรสงสัยว่ากรรมการ ผู้จัดการ หรือ บุคคล ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัทได้กระทำความผิดตาม ที่กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด และ ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบในเบื้องต้น ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และ ตลาดหลักทรัพย์ และผู้สอบบัญชีทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่ วันที่ได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชี
14. รายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบและข้อ เสนอแนะที่จำเป็นให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง โดยในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หาก พบหรือมีข้อสงสัยว่ามีการทุจริตหรือการกระทำดังต่อไปนี้ ซึ่งอาจ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะ กรรมการของบริษัทเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่ คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร
 - (1) รายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - (2) การทุจริต หรือมีสิ่งผิดปกติ หรือมีความบกพร่องที่สำคัญใน ระบบควบคุมภายใน
 - (3) การฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจของบริษัท
 หากคณะกรรมการของบริษัทหรือผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการ ปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง กรรมการตรวจสอบรายใดรายหนึ่งอาจรายงานว่ามีรายการหรือการกระทำนั้น ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

15. ในการปฏิบัติงานตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจเชิญให้ฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องมาให้ความเห็น ร่วมประชุม หรือส่งเอกสารตาม ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องจำเป็น
16. ในการปฏิบัติงานตามขอบเขต อำนาจ หน้าที่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจว่าจ้างที่ปรึกษาหรือเชิญบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้ความเห็น หรือคำแนะนำ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
17. พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ด้วยตนเองทั้งในภาพรวมเป็นรายคณะและรายบุคคลเป็นประจำทุกปี
18. พิจารณาสอบทานกฎบัตรนี้เป็นประจำทุกปีและเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงหากมีความจำเป็น
19. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

2. คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน

1. กำหนดค่าตอบแทนที่จำเป็นและเหมาะสม ทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน ของกรรมการ กรรมการชด้อย และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในแต่ละปี เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัทโดยรวม
2. จัดทำหลักเกณฑ์และนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติและ/หรือนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติตามแต่กรณี
3. พิจารณาสอบทานและอนุมัติผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินโบนัสประจำปีตามผลตัวชีวิตการปฏิบัติงานและพิจารณาปรับเปลี่ยนเงินเดือนประจำปี
4. พิจารณาและอนุมัติโครงการค่าตอบแทนระยะยาว (Long Term Incentive Plan) รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. พิจารณาและอนุมัติผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเงินโบนัสประจำปี การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี และค่าตอบแทนระยะยาว (Long Term Incentive Plan) ให้แก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารดังกล่าว
6. พิจารณาและอนุมัติการจ่ายเงินโบนัสประจำปีให้กับกรรมการของบริษัท
7. รายงานนโยบายด้านค่าตอบแทนกรรมการ หลักการ/เหตุผล และวัตถุประสงค์ของนโยบายเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี
8. ร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ประเมินและกำหนดผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารดังกล่าว และรายงานแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงให้คณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกปี
9. ร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทจัดทำนโยบายแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารดังกล่าว

10. ทำหน้าที่ดูแลกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูง
11. ว่าจ้างที่ปรึกษาหรือบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อให้ความเห็นหรือคำแนะนำตามความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ
12. คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทและมีหน้าที่ให้คำชี้แจงตอบคำถามใดๆ เกี่ยวกับค่าตอบแทนในที่ประชุมผู้ถือหุ้น
13. พิจารณาทบทวนและประเมินความเพียงพอของกฎบัตรและเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลง
14. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญให้คณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำ รวมทั้งประเด็นสำคัญต่างๆ ที่คณะกรรมการบริษัทควรได้รับทราบ
15. มีอำนาจเชิญฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร หรือบุคคลใดที่เกี่ยวข้องของบริษัทมาให้ความเห็น เข้าร่วมประชุม หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
16. ดำเนินการอื่นๆ ใดหรือตามอำนาจและความรับผิดชอบ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายหน้าที่ให้เป็นคราวๆ ไป

3. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ

1. กำหนดหลักเกณฑ์และนโยบายในการสรรหาคณะกรรมการและกรรมการชด้อยของบริษัท
2. กำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ทุกๆ ปี รวมทั้งเสนอปรับปรุงแก้ไขนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้คณะกรรมการพิจารณา
3. พิจารณาสรรหากรรมการและกรรมการชด้อย โดยพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมที่จะมาดำรงตำแหน่งกรรมการ เพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ และ/หรือเสนอขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น แล้วแต่กรณี
4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

4. คณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1. พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินงาน และงบประมาณที่เพียงพอ ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ
2. เสนอประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อบริษัท อันเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณา
3. สอบทานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
4. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนประธานเจ้าหน้าที่บริหารอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน
5. รายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท
6. สอบทานและให้ความเห็นชอบต่อรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
7. การปฏิบัติอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

5. คณะกรรมการบริหาร

1. กำหนดทิศทางกลยุทธ์ โครงสร้างการบริหารงาน แผนธุรกิจ และงบประมาณประจำปีของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติ
2. บริหารการดำเนินธุรกิจใดๆ ของบริษัทให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางไว้
3. กำกับและติดตามผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัท และรายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินให้แก่กรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำทุกเดือน
4. แสวงหาและประเมินโอกาสในการลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ
5. พิจารณาและให้ความเห็นแก่คณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท
6. พิจารณาสอบทานและอนุมัติรายการเกี่ยวกับการลงทุนและจำหน่ายทรัพย์สิน การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงินและการบริหารเงิน การบริหารงานทั่วไป และรายการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ภายในขอบเขตอำนาจที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
7. พิจารณาและให้ความเห็นต่อเรื่องที่ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ยกเว้นในกิจกรรมใดๆ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยอื่นเป็นผู้ดำเนินการไว้แล้ว
8. พิจารณาและสอบทานการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของบริษัท
9. คณะกรรมการบริหารอาจมอบอำนาจช่วงให้ผู้บริหารหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจในการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องตามที่คณะกรรมการบริหารพิจารณาเห็นสมควรได้ การ

อนุมัติรายการของคณะกรรมการบริหารและ/หรือการมอบอำนาจช่วงต้องไม่เป็นการอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่คณะกรรมการบริหารมีส่วนได้เสียตามที่กำหนดในข้อบังคับของบริษัท และตามที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริษัทและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

10. ว่าจ้างที่ปรึกษาหรือบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อให้ความเห็นหรือคำแนะนำตามความจำเป็น
11. มีอำนาจเชิญฝ่ายจัดการ ผู้บริหาร หรือบุคคลใดที่เกี่ยวข้องของบริษัทมาให้ความเห็น เข้าร่วมประชุม หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามที่จำเป็น
12. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะกรรมการบริหารให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส ในวาระการรายงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
13. ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและประเมินความเพียงพอของกฎบัตรเป็นประจำทุกปี ซึ่งอาจทำพร้อมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยอื่น โดยอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ
14. ดำเนินการอื่นๆ ใด หรือตามอำนาจและความรับผิดชอบ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายหน้าที่ให้เป็นคราวๆ ไป

นอกเหนือจากคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยแล้ว เอไอเอสยังกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงเพื่อคอยสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

ผู้บริหาร

นายสมชัย เลิศสุทธิวงค์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรักษาการหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกลยุทธ์องค์กร
นายสุย เวียง ขง	กรรมการผู้อำนวยการ
นางสาวสุนิษา ชินวัตร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน
นายวิวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร
นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม	หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

หมายเหตุ : รายชื่อผู้บริหาร 4 รายแรก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

การสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1. หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ

1. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ในการสรรหาคัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งหรือเสนอขออนุมัติแต่งตั้งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท
2. คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ จะพิจารณาทบทวนทักษะและคุณลักษณะของกรรมการ (Skill and Characteristic) และองค์ประกอบโดยรวมของคณะกรรมการบริษัท เปรียบเทียบกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต โดยจัดทำ

เป็นตาราง Board Skill Matrix เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการสรรหากรรมการที่ต้องการเป็นประจำทุกปี ในการทบทวนดังกล่าว คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการยังได้พิจารณาถึงความหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความเป็นอิสระ อายุ และเพศของกรรมการ

3. ในการพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเดิมเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ซึ่งรวมถึง ผลการปฏิบัติงาน ประวัติการเข้าร่วมและการมีส่วนร่วมในการประชุม และการสนับสนุนในกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท โดยหากเป็นกรรมการอิสระ จะพิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการท่านดังกล่าวด้วย

4. การแต่งตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีความโปร่งใสและชัดเจน และดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น ดังนี้

- (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่ถือ คือ หนึ่งหุ้นเท่ากับหนึ่งเสียง
- (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ ในกรณีที่เลือกตั้งบุคคลหลายคนเป็นกรรมการ จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากัน เกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือไม่น้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน ทั้งนี้ มิได้มีการแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าวต้องได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

ทั้งนี้ เอไอเอสเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการศึกษาเลือกเป็นกรรมการได้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี โดยแจ้งผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของเอไอเอสซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการเสนอและขั้นตอนการพิจารณา โดยในปี 2560 ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใดเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ

2. การสรรหาผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาสรรหาบุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) โดยพิจารณาคัดเลือกจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนอาจพิจารณาว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระเพื่อเข้ามาช่วยในการสรรหาดังกล่าวด้วย

ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง บริษัทได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) รองรับผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป โดยได้ระบุตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่แทน พร้อมกันนี้ เอไอเอสได้จัดให้มีระบบพัฒนาบุคลากรในลำดับรองลงมาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการขึ้นไปดำรงตำแหน่งดังกล่าวด้วย

วาระการดำรงตำแหน่ง

- (1) ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงสามส่วนไม่พอดี ให้ออกจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนที่ยอยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่งและกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับเลือกเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่อีกได้
- (2) กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย มาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 เข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน

1. วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการตรวจสอบ

- (1) กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละไม่เกิน 3 ปี กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งตามวาระมีสิทธิได้รับเลือกกลับเข้ามาใหม่ได้ ทั้งนี้ สำหรับผู้ที่ได้ดำรงตำแหน่งมาแล้วเป็นระยะเวลา 9 ปี หรือ 3 วาระติดต่อกัน คณะกรรมการบริษัทจะทบทวนความเป็นอิสระที่แท้จริงของกรรมการผู้นั้นเป็นประจำทุกๆ ปี
- (2) กรรมการตรวจสอบท่านใดประสงค์จะลาออกก่อนครบวาระต้องยื่นหนังสือลาออกต่อประธานกรรมการบริษัท โดยการลาออกมีผลตั้งแต่วันที่ใบลาออกมาถึงที่บริษัทเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งกรรมการอื่นที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทดแทนกรรมการที่ลาออก โดยให้ดำรงตำแหน่งเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน คณะกรรมการบริษัทจะต้องแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบให้ครบถ้วนภายใน 90 วัน นับแต่วันที่กรรมการตรวจสอบคนนั้นลาออก

ในกรณีที่กรรมการตรวจสอบพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะ เพราะเหตุอื่นนอกจากขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย ให้คณะกรรมการตรวจสอบที่พ้นจากตำแหน่งยังคงต้องอยู่รักษาการในตำแหน่งเพียงเท่าที่จำเป็นจนกว่าคณะกรรมการตรวจสอบชุดใหม่จะเข้ารับหน้าที่

2. วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการชุดย่อยอื่นๆ

- (1) ให้กรรมการชุดย่อยอื่นๆ มีวาระอยู่ในตำแหน่งตามวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ และกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้
- (2) นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตาม (1) กรรมการชุดย่อยอื่นๆ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
 - ตาย
 - ลาออก
 - ขาดคุณสมบัติการเป็นกรรมการชุดย่อย
 - คณะกรรมการบริษัทมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดสรรค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

เอไอเอสมีนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนให้กรรมการ โดยสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเมื่อเทียบกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันและบริษัทที่มีขนาดใกล้เคียงกันแล้ว ค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพไว้ และจะคำนึงถึงความเป็นธรรมและเหมาะสมสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร โดยสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการปฏิบัติงานของกรรมการและผู้บริหารแต่ละท่าน

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน เป็นผู้พิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่จำเป็นและเหมาะสมทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน ให้แก่ กรรมการบริษัท กรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยในการพิจารณาจากนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว จะมีการนำผลสำรวจค่าตอบแทนกรรมการที่จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยมาประกอบการพิจารณา

ทั้งนี้ สำหรับค่าตอบแทนกรรมการและกรรมการชุดย่อย คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อขอมติเห็นชอบ และที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อขออนุมัติเป็นประจำทุกปี

1. ค่าตอบแทนคณะกรรมการ

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินสำหรับประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จำนวน 8 ราย รวมจำนวนเงิน 28.63 ล้านบาท โดยจ่ายจากผลการดำเนินงานประจำปี 2560 และมีการพิจารณาจัดสรรตามนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและกรอบวงเงิน 36 ล้านบาท ซึ่งได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 ทั้งนี้ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว บริษัทใช้หลักเกณฑ์เดิมตั้งแต่ปี 2558 และค่าตอบแทนที่จัดสรรอยู่ภายในกรอบของวงเงินอันประกอบด้วย ค่าตอบแทนรายเดือน ค่าเบี้ยประชุมและโบนัส

นโยบายการจ่ายตอบแทนคณะกรรมการประจำปี 2560

กรรมการ	ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน (บาท)		
	ค่าตอบแทนรายเดือน	ค่าเบี้ยประชุม	โบนัส
คณะกรรมการ			
• ประธานกรรมการ	300,000	x	✓
• กรรมการ	75,000	25,000	✓
คณะกรรมการตรวจสอบ/คณะกรรมการบริหาร			
• ประธานกรรมการ	25,000	25,000	✓
• กรรมการ	x	25,000	✓
คณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ			
• ประธานกรรมการ	10,000	25,000	✓
• กรรมการ	x	25,000	✓

หมายเหตุ:

- 1) กรรมการที่เป็นผู้บริหาร/พนักงานของบริษัท หรือของบริษัทผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ไม่มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการ หรือกรรมการชุดย่อย
- 2) ประธานกรรมการไม่ได้รับค่าตอบแทนรายเดือน หรือเบี้ยประชุม ในฐานะประธานในคณะกรรมการชุดย่อย

คำตอบแทนกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคลที่ได้รับในฐานะกรรมการบริษัทจำนวน 8 ราย ในปี 2560 มีดังนี้

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	คำตอบแทนรายเดือน (บาท)	ค่าเบี้ยประชุม ¹⁾ (บาท)	โบนัส (บาท)	คำตอบแทนอื่นๆ
นายกานต์ ตระกูลสุน	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการ - ประธานกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน	3,600,000	-	3,150,000	-
นายสมประสงค์ บุญยะชัย	- รองประธานกรรมการ - กรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน	900,000	350,000	2,253,600	-
นายไกรฤทธิ์ อุชุกานนท์ชัย	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ	1,200,000	650,000	3,150,000	-
นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ - กรรมการตรวจสอบ	1,020,000	650,000	2,289,000	-
นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ¹⁾	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน - กรรมการตรวจสอบ	679,839	350,000	1,737,132	-
นายเชราร์โด ซี. อบลาลา จูเนียร์ ²⁾	- กรรมการอิสระ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน	610,000	225,000	2,372,387	-
นายสติเฟ้น มิลเลอร์	- กรรมการ	900,000	175,000	2,253,600	-
นางทัศนีย์ มโนโรธ ³⁾		225,000	175,000	558,140	-
Total ⁴⁾		9,134,839	2,575,000	16,928,859	-

หมายเหตุ:

- 1) นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 และการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 และได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- 2) นายเชราร์โด ซี. อบลาลา จูเนียร์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทและกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2560 และได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560
- 3) นางทัศนีย์ มโนโรธ ครอบครองตำแหน่งกรรมการ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560
- 4) การจ่ายคำตอบแทนกรรมการที่ปรากฏตามตารางข้างต้นเป็นรายการที่เกิดขึ้นในปี 2560 รวมถึงโบนัสจากผลปฏิบัติงานระหว่างปี 2560 ที่จ่ายในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ด้วย

2. คำตอบแทนผู้บริหาร

ปรัชญาในการจ่ายคำตอบแทนของบริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตอบแทนความสำเร็จในการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของบริษัท และตอบแทนผลงานที่ผู้บริหารได้สร้างให้กับบริษัท และตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทนได้ทำการทบทวนและอนุมัตินโยบายคำตอบแทนผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยการกำหนดระบบบริหารคำตอบแทนจะพิจารณาถึงด้านต่างๆ ดังนี้

การบริหารคำตอบแทน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน

- คำตอบแทนของผู้บริหาร จะแปรผันตรงกับการบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายตามกลยุทธ์ของบริษัท
- การประเมินผลการปฏิบัติงานจะอยู่บนพื้นฐานของตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดทางการเงินและด้านอื่นๆ

การบริหารคำตอบแทน ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ถือหุ้น

- การคัดเลือกระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับแผนการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท และการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่องให้กับผู้ถือหุ้น
- การทำให้เกิดความมั่นใจว่าตัวชี้วัดความสำเร็จที่ตั้งขึ้น มีความเหมาะสมกับขีดความสามารถในการดำเนินงานของบริษัท เป้าหมายของบริษัท และระดับผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้น

การบริหารคำตอบแทน ให้สามารถแข่งขันได้

- การบริหารคำตอบแทนให้สามารถแข่งขันได้ในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทสามารถที่จะดึงดูด และรักษาทalent ที่มีฝีมือ ให้มาทำงาน และอยู่สร้างผลงานให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- การเชื่อมโยงสัดส่วนระหว่างคำตอบแทนและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับทั้งผลตอบแทนรายปี และผลตอบแทนระยะยาว

3. โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท

ค่าตอบแทนซึ่งจ่ายให้กับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหาร โดยผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทจะประกอบด้วยสามองค์ประกอบ ดังนี้

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์แบบคงที่		ค่าตอบแทนตามผลปฏิบัติงาน		
เงินเดือน	ผลประโยชน์	โบนัสตามผลงาน	ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	ค่าตอบแทนที่เป็นหุ้น

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์แบบคงที่ เงินเดือน

ระดับของค่าตอบแทนที่ได้รับ เป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์และทักษะความชำนาญเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งทำการจ่ายเป็นเงินสดเข้าบัญชีทุกเดือน โดยจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี จากการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และอัตราการขึ้นเงินเดือนในตลาดแรงงาน

ผลประโยชน์อื่น และผลประโยชน์พิเศษ

วัตถุประสงค์หลักของการให้ผลประโยชน์อื่น และผลประโยชน์พิเศษ คือการสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน และช่วยเหลือในกรณีพนักงานสูงอายุ ประสพปัญหาด้านสุขภาพ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต โดยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แผนประกันสุขภาพ และสวัสดิการต่างๆ สอดคล้องกับแนวปฏิบัติในตลาดแรงงาน และตามที่กฎหมายกำหนด

ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

โบนัสตามผลงาน

- เป็นรางวัลตอบแทนที่แปรผันตามความสำเร็จของผลงานในระยะสั้น เมื่อเทียบกับแผนงานประจำปีที่ได้กำหนดไว้ โดยเทียบเคียงกับค่าตอบแทนในตลาดแรงงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เงินโบนัสตามผลงาน

การจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท

	CEO	ผู้บริหาร	พนักงานทุกคน	รูปแบบการจ่าย	จุดประสงค์และการเชื่อมโยงกับหลักการค่าตอบแทน
เงินเดือน (Base Salary)	✓	✓	✓	เงินสด แก่พนักงานทุกคน	จูงใจและรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน
เงินโบนัสตามผลงาน (Performance Bonus)	✓	✓	✓	เงินสด แก่พนักงานทุกคน	เพื่อเป็นรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จของผลงานที่ได้กำหนดไว้ประจำปี
ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Value-Sharing Cash)	✓	✓		เงินสด แก่ผู้บริหาร	ผลักดันให้เกิดผลงานที่เป็นรากฐานของบริษัท โดยยึดหลักมูลค่ารวมทางเศรษฐกิจของบริษัท ซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมระหว่างผู้บริหารและผู้ถือหุ้น
ค่าตอบแทนที่เป็นหุ้น (Value-Sharing Equity)	✓	✓		ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ แก่ผู้บริหาร	เพื่อเป็นแรงเสริมให้บริษัทเกิดการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น

ค่าตอบแทนรวมของคณะผู้บริหารจำนวน 5 ราย เท่ากับ 48.60 ล้านบาท ประกอบด้วยเงินเดือน โบนัสตามผลงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลประโยชน์อื่น ๆ

จะผูกกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ประจำปี ซึ่งเป็นผลรวมจากตัววัดผลที่หลากหลาย และมีการถ่วงน้ำหนักตามความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยเป็นการตัดสินผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบริษัท และของพนักงานรายบุคคล

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

- ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินพิเศษนอกเหนือจากโบนัสตามผลงาน ค่าตอบแทนพิเศษนี้เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลงานที่เป็นรากฐานของบริษัท โดยยึดหลักมูลค่ารวมทางเศรษฐกิจของบริษัท ซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมระหว่างผู้บริหารและผู้ถือหุ้น ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินพิเศษส่วนหนึ่งจะถูกจ่ายออกเป็นเงินสด ซึ่งถือเป็นมูลค่าเชิงบวกในปัจจุบัน ส่วนเงินรางวัลที่เหลือจะถูกยกไปรวมไว้ในบัญชีสะสม อย่างไรก็ตามเงินรางวัลสะสมนี้อยู่ในกฎการเรียกคืนที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน และอาจมีมูลค่าลดลงหากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปีนั้นๆ

ค่าตอบแทนที่เป็นหุ้น

- การให้การมีส่วนในการถือหุ้น มุ่งเน้นเป็นค่าตอบแทนในระยะยาว เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารสร้างความเจริญเติบโตที่ยั่งยืนให้กับบริษัท สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น ทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการเป็นเจ้าของ และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่ทรงคุณค่าของบริษัท บริษัทจึงได้พิจารณาจัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญให้กับผู้บริหารที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงได้ในอนาคต การจัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญยังเป็นการแสดงความขอบคุณพนักงานสำหรับความทุ่มเทในการทำงานที่มีส่วนช่วยเป็นอย่างสูงในการทำให้บริษัทเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จ

4. ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ

เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อบริษัทได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการส่งเสริมให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวเป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัท ผู้ถือหุ้น และผู้บริหาร บริษัทได้ออกใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) ให้แก่ผู้บริหาร ตามโครงการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาว

(Performance Share Plan) เป็นจำนวน 5 ครั้ง ตั้งแต่ ปี 2556-2560 ทั้งนี้ ผู้บริหารตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ได้รับใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) มีรายชื่อและจำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) ที่ได้รับดังนี้

รายชื่อผู้บริหารได้รับ		จำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) (หน่วย)										รวม
		ปี 2560	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2559	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2558	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2557	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	ปี 2556	ร้อยละของ จำนวนใบสำคัญ แสดงสิทธิทั้งหมด ที่ออก	
1. นายสมชัย เลิศสุทธีวงศ์	จำนวน	88,700	6.3	56,800	6.87	51,600	5.92	29,816	4.38	19,824	4.89	246,740
2. นางสาวสุนิษฐา ชินวัตร	จำนวน	35,440	2.5	11,900	1.44	11,890	1.36	11,020	1.62	6,864	1.69	77,114
3. นายวิวัฒน์ เกียรติพงษ์ถาวร	จำนวน	44,300	3.1	30,200	3.65	30,174	3.46	27,116	3.99	19,864	4.90	151,654
4. นางสาวกานติมา เลอเลิศยุติธรรม	จำนวน	44,300	3.1	33,200	4.01	0	n/a	0	n/a	0	n/a	77,500

เลขาธิการบริษัท

คือ นายชิน ชัยวัชรารักษ์ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตาม มาตรา 89/15 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่กรรมการในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของ กรรมการประสานงานให้มีการปฏิบัติตามมติคณะกรรมการตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

คือ นางสาวนฐิยา พัวพงศกร ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลในฐานะบริษัท จดทะเบียนในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) รวมทั้งกฎหมายบริษัท มหาชนจำกัด

ทั้งนี้ข้อมูลประวัติและรายละเอียดของเลขาธิการบริษัท และหัวหน้า หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ปรากฏหน้า 59

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความสำเร็จในปี 2560



ประกาศใช้นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยห้ามบุคคลที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งล่วงรู้และ/หรือครอบครองภายในซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี และช่วงเวลาอื่นที่บริษัทจะกำหนดเป็นครั้งคราว (Black out period)



การกำกับดูแลกิจการของบริษัทได้รับการยอมรับว่าอยู่ในระดับที่ “ดีเยี่ยม” จากการประเมินโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (CGR)



ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 จาก SET Awards จากการยอมรับของนักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันต่อความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของข้อมูล การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสาร กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ตลอดจนมีนโยบายที่เน้นประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเป็นสำคัญ

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ประกาศใช้ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ” กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมาตั้งแต่ปี 2545 โดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการเป็นผู้ทบทวนและพิจารณาในเบื้องต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ โดยปรับปรุงครั้งล่าสุดในปี 2560

การกำกับดูแลกิจการของเอไอเอส ยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นขั้นพื้นฐาน และพัฒนาให้มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยอดเยี่ยม (Best practice) ด้วยธรรมาภิบาลและการเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เช่น หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (CGR) ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) และดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices :DJSI)

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของเอไอเอสและการปฏิบัติหน้าที่ของทุกคนในองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตรงไปตรงมา และเที่ยงพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มี “ประมวลจริยธรรมธุรกิจ” ที่ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ 12 หมวด ครอบคลุมตั้งแต่เรื่องความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การเคารพสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ และจัดให้มีคณะกรรมการจริยธรรม ซึ่งประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่ขับเคลื่อนและกำกับดูแลจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งจัดให้มีช่องทางลับสำหรับพนักงานและบุคคลภายนอก เพื่อแจ้งเรื่องการกระทำที่อาจจะเข้าข่ายการละเมิดจริยธรรมต่อคณะกรรมการบริษัท โดยผู้แจ้งข้อมูลจะได้รับการคุ้มครองตาม “นโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้สื่อสารนโยบายดังกล่าวให้ภายในองค์กรรับทราบผ่านช่องทางและกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น อีเมล อินทราเน็ต แผ่นป้ายประกาศ และการรณรงค์ภายในบริษัท

ผู้สนใจสามารถศึกษานโยบายทั้ง 3 ฉบับ เพิ่มเติมได้ที่ <http://advanc-th.listedcompany.com> ภายใต้หัวข้อบรรษัทภิบาล

รายงานการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการในปีที่ผ่านมา

หมวด 1 คณะกรรมการบริษัท

1. คณะกรรมการบริษัทเป็นบุคคลที่มีภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ในการมุ่งมั่นให้กลุ่มเอไอเอสเป็นผู้นำสร้างสรรค์รูปแบบตลาดสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศและมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุด โดยกำหนดให้เป็นวิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัท เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายจัดการนำไปกำหนดเป็นกลยุทธ์และตั้งเป้าหมายในระยะยาว และมีการทบทวนและติดตามความคืบหน้าเป็นประจำทุกปี



2. องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 ท่าน ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด และมีประสบการณ์ในหลากหลายวิชาชีพ โดยมีจำนวนกรรมการอิสระ 5 ราย ได้แก่ 1. คุณกานต์ ตระกูลฮุน 2. คุณไกรฤทธิ์ อุชุนานนท์ชัย 3. คุณประสิทธิ์ เชื้อพานิช 4. คุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ และ 5. คุณเชราร์ โต ซี. อบลาลา จูเนียร์ คิดเป็นสัดส่วนมากกว่า 1 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด และมีกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร (รวมกรรมการอิสระ) เป็นจำนวนทั้งหมด 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 ของคณะกรรมการทั้งหมด เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด และเป็นการถ่วงดุลอำนาจในการบริหารงานที่ดี โดยจำนวนและสัดส่วนของคณะกรรมการมีความเหมาะสมเมื่อพิจารณาถึงความจำเป็นทางด้านทักษะและประสบการณ์ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายระยะยาว

ประธานกรรมการบริษัท คือ คุณกานต์ ตระกูลฮุน เป็นกรรมการอิสระ และไม่ใช่บุคคลคนเดียวกันกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงไม่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิตหรือทางธุรกิจระหว่างกัน โดยคณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการแบ่งแยกการดำรงตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารอย่างชัดเจนไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

3. นอกเหนือจากการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารแล้ว เอไอเอสได้กำหนดให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการบริษัทกับฝ่ายจัดการ รวมถึงสนับสนุนสิทธิในการพิจารณาเรื่องที่มียุทธศาสตร์ซึ่งจะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทเท่านั้น เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น เช่น การพิจารณากำหนดกลยุทธ์ แผนธุรกิจ งบประมาณ การลงทุนในธุรกิจใหม่ และการกำหนดนโยบายที่สำคัญ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรกรรมการบริษัทสนับสนุนให้กรรมการและฝ่ายจัดการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันผ่านการสร้างวัฒนธรรมการเคารพบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และการทำงานร่วมกันตามหลักธรรมาภิบาล
4. คณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อพิจารณาประเด็นเฉพาะแต่ละเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น เรื่องการกำกับดูแลกิจการ การกำหนดค่าตอบแทน การตรวจสอบ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น พร้อมเสนอแนวทางให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ควบคู่กับการกำกับดูแลและเสนอแนะฝ่ายจัดการ โดยประธานกรรมการชุดย่อยทุกชุด (ยกเว้นคณะกรรมการบริหาร) เป็นกรรมการอิสระ

5. คุณสมบัติของกรรมการอิสระของเอไอเอสถูกกำหนดให้มีความเข้มข้นกว่าหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด เช่น ต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยให้เน้นรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย ในขณะที่นิยามกรรมการอิสระตามประกาศคณะกรรมการตลาดทุนกำหนดว่า ต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยให้เน้นรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ทั้งนี้ ข้อกำหนดเรื่องคุณสมบัติกรรมการอิสระของเอไอเอส ปรากฏอยู่ใน <http://advanc-th.listedcompany.com> ภายใต้หัวข้อบรรษัทภิบาล “นโยบายบรรษัทภิบาลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท”

6. ในปี 2560 คณะกรรมการมีการประชุมทั้งหมด 8 ครั้ง ตามรอบวันประชุมที่ลูกค้ากำหนดไว้ล่วงหน้า โดยส่วนงานเลขานุการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารประกอบให้กรรมการแต่ละท่านล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน เพื่อให้กรรมการมีเวลาศึกษา ประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุม และได้ดำเนินการให้แต่ละวาระมีการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ รวมถึงเปิดโอกาสให้กรรมการแต่ละท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ในกรณีที่กรรมการติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กรรมการได้เข้าร่วมประชุม จึงได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มโอกาสและประสิทธิภาพในการประชุม อีกทั้งยังเป็นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เอไอเอสได้นำเทคโนโลยี เช่น ระบบการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (Video conference) ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กรรมการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางมาเพื่อปรึกษาหารือ หรือประชุมกับฝ่ายจัดการในกิจการงานของบริษัท รวมถึงสนับสนุนให้มีการส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านช่องทาง Board Portal ซึ่งเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ฝ่ายจัดการจะใช้ในการสื่อสารเรื่องสำคัญๆ หรือนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย สำหรับในเดือนใดที่ไม่ได้มีการประชุม ส่วนงานเลขานุการบริษัทจะจัดส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อยในเดือนนั้นๆ ให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบ

7. กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร มีการประชุมร่วมกันอย่างเป็นอิสระโดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารและฝ่ายจัดการเข้าร่วม จำนวน 1 ครั้ง โดยมีการอภิปรายในประเด็นเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอส และภายหลังการประชุมได้มีการรายงานผลการประชุมให้คณะกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารรับทราบ

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายชื่อ องค์ประกอบคณะกรรมการ การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ แต่ละชุด การเข้าร่วมประชุม รวมถึงหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกรรมการสามารถศึกษาได้จากหัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ” หน้า 64-73

แผนการสืบทอดตำแหน่ง

คณะกรรมการกำหนดให้มีแผนการสืบทอดตำแหน่งของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้หากตำแหน่งสำคัญดังกล่าวว่างลง โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และจัดทำแผนการสืบทอดดังกล่าว รวมทั้งกำหนดให้ประธานคณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทนต้องรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบถึงแผนการสืบทอดตำแหน่งดังกล่าว รวมทั้งให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

ในส่วนแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของเอไอเอสได้กำหนดแผนสืบทอดตำแหน่งและยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคลในการบริหารจัดการบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ทั้งนี้ แผนสืบทอดตำแหน่งได้ถูกนำมารวมกับการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานระดับองค์กร (Corporate KPIs) เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการตามแผนการสืบทอดตำแหน่งจะเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทั้งนี้ เอไอเอสกำหนดรูปแบบของการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเป็นกลุ่มตามความพร้อมของพนักงานที่จะก้าวขึ้นรับตำแหน่งถัดไป (Competency) ระดับการจ้างงานของพนักงาน (Personal grade) และระดับของตำแหน่งงานที่จะก้าวขึ้นไป (Successor grade) โดยพนักงานแต่ละกลุ่มจะมีบทบาทที่แตกต่างกันไป เช่น การเป็นผู้นำเพื่อนำไปสู่ผลทางธุรกิจ การผู้นำไปสู่การเป็นผู้จัดการ การเป็นผู้นำที่ดีต่อผู้อื่นและการเตรียมตัวเพื่อเป็นผู้นำโดยเน้นในด้านการพัฒนาศักยภาพ

เอไอเอสได้กำหนดคุณลักษณะในการเป็นผู้นำให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และกำหนดทักษะความสามารถและผู้สืบทอดตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงานและความสามารถของพนักงานแต่ละคน โดยใช้ตารางคุณลักษณะ “9 Box Talent Matrix” และทำการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จในหน้าที่ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอทั่วทั้งองค์กร ทักษะความสามารถที่ได้รับการประเมินนั้นจะต้องผ่านขั้นตอนการยืนยันตามที่บริษัทกำหนด เช่น ความใฝ่ฝัน การมีส่วนร่วม การเคลื่อนไหวและความคล่องตัว ผู้ที่มีศักยภาพจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และสามารถใช้อุปกรณ์เชิงลึกเพื่อให้ทำงานได้ดีในสถานการณ์ใหม่ๆ และท่ามกลางความท้าทาย ในด้านเชิงคุณภาพ ผู้ที่มีศักยภาพต้องมีความคล่องตัว ใน 4 ประเด็นหลักๆ คือ มุ่งมั่นที่ว่องไว ความคล่องตัวต่อคนอื่น ๆ ความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และมีผลลัพธ์ที่รวดเร็วทันใจ ซึ่งปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้จะได้รับการประเมินโดยศูนย์การประเมินและค้นหาศักยภาพของพนักงาน

สำหรับพนักงานที่ผ่านการประเมินว่ามีทักษะความสามารถและผู้สืบทอดตำแหน่ง เอไอเอสจะรวบรวมรายชื่อไว้ในทะเบียนรายชื่อ Talent Pool โดยคณะกรรมการด้านบุคลากรของแต่ละหน่วยงานจะทำการทบทวนรายชื่อดังกล่าวผ่านกระบวนการ "People Quarterly Review" ทั้งนี้ ผู้จัดการจะมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับพนักงานที่มีศักยภาพ โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)

ในปี 2560 เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานที่ศักยภาพสูงใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่



การกำหนดและ
การประเมินศักยภาพ



การวางแผนและกระบวนการ
บริหารจัดการศักยภาพ



การพัฒนาและวัดผลศักยภาพ



โครงสร้างการจัดการศักยภาพ

เพื่อทำความเข้าใจและให้คำแนะนำในเรื่องด้านศักยภาพและการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะของแต่ละบุคคล รวมถึงกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ การพูดคุยอย่างต่อเนื่องของผู้จัดการและพนักงานที่มีศักยภาพจะส่งเสริมให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันและส่งผลลัพธ์ที่ดีต่องาน

นอกจากการพัฒนาขีดความสามารถและการวัดผลความสามารถแล้ว ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสถาบันเอไอเอส อะเคเดมี่ ยังได้ออกแบบโปรแกรมการพัฒนาที่สอดคล้องกับโครงการพัฒนากลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพในแต่ละกลุ่ม โดยได้จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพในด้านที่ขาดแคลนตามความต้องการขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ และสอดคล้องกับผลประเมินศักยภาพอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทจะทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งและคุณลักษณะเป็นประจำทุกปี การทบทวนดังกล่าวจะครอบคลุมไปถึงการประเมินความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานในสายอาชีพที่มีความท้าทายมากขึ้น ทั้งนี้ บริษัทได้นำเสนอรายงานสรุปเกี่ยวกับแผนการสืบทอดตำแหน่งต่อคณะกรรมการเมื่อสิ้นปี 2560 ที่ผ่านมา

การติดต่อสื่อสารกับฝ่ายจัดการ

1. ติดต่อผ่านส่วนงานเลขานุการบริษัท ซึ่งทำหน้าที่เสมือนตัวกลางระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ โดยมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Board portal) ที่มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเข้มงวด ในการส่งข้อมูลให้คณะกรรมการสามารถศึกษาข้อมูลวาระการประชุมล่วงหน้าได้อย่างสะดวก รวมถึงการนัดหมายการประชุม การขอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เป็นต้น
2. ติดต่อผ่านส่วนงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นตัวกลางระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบกับฝ่ายจัดการ

ทั้งนี้ เอไอเอสไม่มีการปิดกั้นการเข้าถึงและติดต่อสื่อสารระหว่างกรรมการและฝ่ายจัดการโดยตรง โดยส่วนงานเลขานุการบริษัทได้จัดให้กรรมการและฝ่ายจัดการได้มีโอกาสร่วมรับประทานอาหารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อน/หรือหลังการประชุม แต่ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องไม่เป็นการเข้าไปแทรกแซงการดำเนินธุรกิจปกติหรือก้าวก้าวขอบเขตอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน

คำตอบแทนของกรรมการ

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทนเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้พิจารณานโยบายและโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ โดยในปีที่ผ่านมา คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทนได้พิจารณานโยบายการจ่ายจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันและบริษัทที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ผลประกอบการของบริษัท เป้าหมายและผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการจะถูกนำเสนอให้ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอนุมัติ โดยรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ” หน้า 74-77

การปฐมนิเทศและพัฒนาความรู้กรรมการ

ในปี 2560 เอไอเอสมีการแต่งตั้งกรรมการใหม่ทั้งหมด 3 ท่าน โดยกรรมการใหม่ทั้งหมดได้รับการปฐมนิเทศเพื่อรับทราบข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น บทบาทหน้าที่ของกรรมการในบริษัทจดทะเบียน นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอส เป็นต้น ซึ่งในการจัดปฐมนิเทศแต่ละครั้ง ผู้บริหารระดับสูงจะมานำเสนอและบรรยายสรุปงานของแต่ละสายธุรกิจ รวมถึงข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับสายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

เอไอเอสยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและอบรมความรู้ให้กรรมการอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมในปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ชื่อหลักสูตร/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วม
การศึกษาดูงานที่ประเทศจีน ที่เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ	เพื่อให้คณะกรรมการได้มีโอกาสเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อคู่ค้าสำคัญๆ ในต่างประเทศและเป็นการเรียนรู้การพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ	คุณกานต์ ตระกูลฮุน คุณสมประสงค์ บุญยะชัย คุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ คุณจิน ไล้ เกียบ จง คุณไกรฤทธิ์ อุซูกานนท์ชัย คุณประสัณห์ เชื้อพานิช คุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ คุณสุย เวียง ของ คุณเชราร์โด ซี. อบลาซา จูเนียร์

ชื่อหลักสูตร/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วม
การร่วมเสวนาในหัวข้อหลัก การกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี 2560	เพื่อให้กรรมการทุกท่านรับทราบแนวทางการกำกับดูแลกิจการและ แนวทางปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับ ปรับปรุงใหม่ รวมถึงแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการกำกับดูแลกิจการ โดยได้รับเกียรติจาก นายรพี สุจริตกุล เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) มาร่วมการเสวนา	คุณกานต์ ตระกูลสุน คุณสมประสงค์ บุญยะชัย คุณสุศักดิ์ วาจาสิทธิ์ คุณจิ้น โล เจริญ จง คุณแอลเลน ลิว ยง เคียง คุณไกรฤทธิ์ อุซูกานนท์ชัย คุณสติเฟ่น มิลเลอร์ คุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ คุณสุย เวียง ของ คุณเชราร์โด ซี. อบลาลาชา จูเนียร์ คุณประสิทธิ์ เชื้อพานิช

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตนเอง (Board Self-Assessment) เป็นรายบุคคลและทั้งคณะเป็นประจำทุกปี โดยแบบประเมินนี้ได้พัฒนามาจากแบบประเมินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของคณะกรรมการบริษัท เพื่อใช้เป็นกรอบในการทบทวนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทว่า ได้ดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ได้อนุมัติไว้และ/หรือตามแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) หรือไม่ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทให้สอดคล้องกับแนวนโยบายที่กำหนดไว้ และเพื่อทบทวนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยให้มีการพิจารณาทบทวนผลงาน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในปีที่ผ่านมา
2. เพื่อใช้ในการพัฒนาการทำงานของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนได้อย่างชัดเจน
3. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณะกรรมการบริษัทกับฝ่ายจัดการ

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

บริษัทได้จัดทำแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการ ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- **ประเภทที่ 1** “แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทแบบองค์คณะในภาพรวม” เพื่อใช้ประเมินการทำงานของคณะกรรมการบริษัท

- **ประเภทที่ 2** “แบบประเมินของคณะกรรมการบริษัทผู้ที่ทำแบบประเมินเอง” เพื่อใช้ประเมินการทำงานที่อย่างเหมาะสมของการเป็นกรรมการรายบุคคล

แบบประเมินแต่ละประเภทประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คณะกรรมการประเมินระดับคะแนนความเห็นหรือระดับการดำเนินการใน 6 หัวข้อประเมิน ได้แก่

- โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
- การประชุมคณะกรรมการ
- การทำหน้าที่กรรมการ
- ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ
- การพัฒนาตนเองของกรรมการและผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 คณะกรรมการให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสิ่งที่ให้ความสนใจเป็นกรณีพิเศษสำหรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท

ขั้นตอนในการประเมิน

1. ส่วนงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งแบบประเมินให้กรรมการทุกท่านประเมินทุกปี
2. รวบรวมแบบประเมินและผลคะแนน รวมถึงจัดทำรายงานผลการประเมินดังกล่าวเสนอต่อประธานกรรมการ และประธานกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด เพื่อศึกษา วิเคราะห์ผลการประเมินร่วมกัน และกำหนดวิธีการพัฒนาการปฏิบัติงานของกรรมการต่อไป

ทั้งนี้ ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการทั้งแบบองค์รวมและแบบรายบุคคล ประจำปี 2560 คณะกรรมการเห็นว่าได้ปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

คณะกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดค่าตอบแทน มีหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปีและเป้าหมายระยะยาวของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นประจำทุกปี โดยผลของการประเมินจะถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

หมวด 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

เอไอเอสเคารพสิทธิและให้ความเท่าเทียมกับผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งสิทธิในการอนุมัติและรับเงินปันผลในอัตราการจ่ายต่อหุ้นที่เท่าเทียมกัน การให้สิทธิในการซื้อ ขาย โอน รับโอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่อย่างเป็นอิสระ การไม่เข้าแทรกแซงธุรกรรมในตลาด ซื้อขายหลักทรัพย์ การให้สิทธิในการเสนอซื้อ แต่งตั้ง และถอดถอนกรรมการ การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีอิสระและกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี การแสดงความเห็นในที่ประชุมผู้ถือหุ้นอย่างเป็นอิสระ และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจและอนุมัติธุรกรรมที่มีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของเอไอเอส เป็นต้น

โดยนอกเหนือจากสิทธิขั้นพื้นฐานดังกล่าวแล้ว เอไอเอสยังดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นมีการใช้สิทธิของตน และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ทำหน้าที่ในฐานะเจ้าของกิจการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานและการเข้าทำธุรกรรมต่างๆ ข้อมูลผลประกอบการรายไตรมาสและประจำปี ผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์เอไอเอส เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทได้หลากหลายช่องทางและทันเวลา
2. การจัดตั้งส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ถือหุ้นกับบริษัท เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทั้ง ผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ถือหุ้นสถาบัน สามารถสอบถามและเสนอแนะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานไปยังฝ่ายจัดการ รวมถึงให้ข้อมูลการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจลงทุนของ

ผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุนซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทุกไตรมาส เพื่อพบปะและนำเสนอผลประกอบการกับ ผู้ถือหุ้นรายย่อย และเดินสายพบนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมปรากฏในหัวข้อ “ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน” หน้า 94-97 ในรายงานประจำปี 2560

3. เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรม จึงประกาศใช้ “นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน” เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน และป้องกันการนำข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมถึงหลักทรัพย์ของเอไอเอสและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (อินทัช) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของเอไอเอส

นอกจากนี้ ยังกำหนดบุคคลที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งสามารถล่วงรู้หรือครอบครองข้อมูลภายในได้มากกว่าพนักงานทั่วไป (Designated person) ให้ถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเสี่ยง จึงห้ามซื้อขาย โอน และรับโอนหลักทรัพย์ของเอไอเอสและอินทัชในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี และช่วงเวลาอื่นที่เอไอเอสจะกำหนดเป็นครั้งคราว (Black out Period) รวมทั้งให้มีการรายงานการถือครองและการเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ของเอไอเอสและอินทัชของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต่อส่วนงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Department) ทุกครั้ง ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สำหรับกลุ่มพนักงานทั่วไปที่ไม่เข้าข่ายสามารถล่วงรู้หรือครอบครองข้อมูลภายใน บริษัทขอให้หลีกเลี่ยงการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี (Silent period) เช่นเดียวกัน โดยจะมีการประกาศให้ทราบผ่านช่องทางอินทราเน็ตล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนวันประกาศผลประกอบการ

4. ในการทำธุรกรรมใดๆ ที่มีบุคคลหรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเป็นผู้มีส่วนได้เสีย นอกเหนือจากการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน คณะกรรมการบริษัทได้ยังได้กำหนดให้มีนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันเพื่อเป็นแนวปฏิบัติภายในในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การประชุมผู้ถือหุ้น

ก่อนวันประชุม

1. เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการได้ล่วงหน้าตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 31 ธันวาคม 2560 โดยได้ประกาศและเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเสนอผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์บริษัท โดยเมื่อสิ้นสุดระยะเวลา ไม่มีผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมและชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการแต่อย่างใด
2. เอไอเอสได้เผยแพร่หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งประกอบด้วยคำชี้แจงแต่ละวาระ พร้อมทั้งหนังสือมอบฉันทะแบบ ก. ข. และ ค. ไว้บนเว็บไซต์บริษัท ล่วงหน้า 30 วันก่อนวันประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นมีเวลาศึกษาข้อมูล และส่งข้อสอบถามยังกรรมการและ/หรือ ฝ่ายจัดการ ผ่านส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ และส่วนงานเลขานุการบริษัทล่วงหน้า รวมทั้งได้มีโอกาสมอบฉันทะให้กรรมการอิสระหรือบุคคลอื่นๆ เข้าร่วมประชุมแทนในกรณีที่ไม่สามารถมาด้วยตนเองได้ โดยเอไอเอสมีการประกาศเรื่องการเผยแพร่ดังกล่าวผ่านช่องทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อให้ผู้ถือหุ้นทราบด้วย สำหรับเอกสารในรูปแบบรูปเล่ม ได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นล่วงหน้า 21 วันก่อนวันประชุม
3. หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมทุกฉบับ ถูกจัดทำขึ้นเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถรับทราบและเข้าใจข้อสารสนเทศที่จะนำเสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาได้อย่างถูกต้องตรงกัน และเท่าเทียม
4. ในเอกสารประกอบการประชุมที่เป็นคำชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและหลักฐาน ซึ่งผู้ถือหุ้นจะต้องนำมาในวันประชุมหรือเตรียมเพื่อประกอบการมอบฉันทะ เอไอเอสได้จัดทำเนื้อหาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยจำแนกเป็นการมาด้วยตนเองและมอบฉันทะ และจำแนกเป็นกรณีบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ข้อกำหนดเรื่องเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด เพื่อไม่ให้ไปจำกัดสิทธิหรือเป็นภาระต่อผู้ถือหุ้นจนเกินความจำเป็น
5. กรรมการอิสระที่เป็นผู้รับมอบฉันทะในปีที่ผ่านมาจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ คุณไกรฤทธิ์ อุชुकานท์ชัย และคุณสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ถือหุ้นในการตัดสินใจมอบฉันทะ
6. เอไอเอสถือเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นสถาบันและคัสโตเดียน สามารถส่งเอกสารเพื่อขอตรวจสอบรายละเอียดการถือครองหลักทรัพย์ และส่งเอกสารมอบฉันทะล่วงหน้าได้ โดยสำหรับ ผู้ถือหุ้นสถาบันหรือคัสโตเดียนที่มอบฉันทะให้กรรมการอิสระ เอไอเอสจะดำเนินการส่งสำเนาใบมอบฉันทะที่มีลายเซ็นของกรรมการอิสระผู้รับมอบ กลับไปให้ผู้ถือหุ้นภายหลังจากการประชุมเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการตรวจสอบผู้ถือหุ้นของหน่วยงานกำกับดูแลในภายหลัง

วันประชุม

1. เอไอเอสเปิดให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนได้ล่วงหน้า 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาเริ่มประชุม เนื่องจากในแต่ละปี มีจำนวนผู้ถือหุ้นที่สนใจมาเข้าร่วมการประชุมเป็นจำนวนมาก โดยได้นำระบบบาร์โค้ดมาใช้เพื่อให้ลงทะเบียนและการนับคะแนนเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ จัดให้มีการแบ่งจุดลงทะเบียนระหว่างผู้ถือหุ้นรายย่อยและผู้ถือหุ้นสถาบันที่มีเอกสารมอบฉันทะมาในปริมาณมาก แยกออกจากกัน พร้อมทั้งจัดให้มีบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอให้แก่ผู้ถือหุ้นไม่ว่าจะเป็นเครื่องฉายเอกสาร อากาศสดชื่น และป้ายชี้แจงขั้นตอนการลงทะเบียนโดยละเอียด ทั้งนี้ จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นต่อคุณภาพการจัดประชุม พบว่าผู้ถือหุ้นมีระดับความพึงพอใจสูงสุด
2. คณะกรรมการกำหนดวันประชุมเป็นวันที่ 30 มีนาคม 2560 เวลา 14:00 น. ซึ่งไม่ตรงกับวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาในการประชุมมีความเหมาะสม สำหรับสถานที่จัดประชุมที่โรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว มีความสะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจากมีระบบขนส่งมวลชนที่หลากหลาย ราคาสมเหตุสมผล และมี สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นครบครัน
3. ประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ ประธานกรรมการพัฒนาความเป็นผู้นำและกำหนดคำตอบแทน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน และผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงาน ร่วมประชุมเพื่อตอบข้อซักถามต่างๆ ของผู้ถือหุ้น หากไม่ติดการกิจสำคัญ
4. ประธานกรรมการบริษัท ซึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมได้ดำเนินการประชุมตามลำดับวาระและเรื่องที่ได้ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุม โดยไม่มีการเพิ่มเติมและแก้ไข พร้อมทั้งจัดสรรเวลาสำหรับการซักถามของผู้ถือหุ้นในแต่ละวาระอย่างเหมาะสมและเพียงพอก่อนการลงมติ
5. เลขานุการบริษัท ในฐานะโฆษกของการประชุม ได้แจ้งจำนวนและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและมอบฉันทะ ขั้นตอนและวิธีการประชุม การออกเสียงลงคะแนน และการนับคะแนนให้ผู้ถือหุ้นทราบก่อนเริ่มประชุม
6. ในการลงคะแนนเสียง เอไอเอสได้จัดเตรียมบัตรลงคะแนนสำหรับทุกวาระ และสำหรับวาระเลือกตั้งกรรมการจัดให้มีการลงคะแนนเป็นรายบุคคล รวมทั้งได้แต่งตั้งที่ปรึกษากฎหมายอิสระ ให้ทำหน้าที่ตรวจสอบการนับคะแนนเสียง เพื่อความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ
7. ประธานที่ประชุมเป็นผู้แจ้งผลการลงคะแนนและมติของที่ประชุมในแต่ละวาระ แบ่งเป็นคะแนนที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย จดออกเสียง และบัตรเสีย โดยพบว่าไม่มีผู้ถือหุ้นคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยกับมติดังกล่าว



ภายหลังการประชุม

1. เอไอเอสดำเนินการแจ้งมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น พร้อมผลการลงคะแนนเสียง ผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายในวันเดียวกันกับวันประชุม ด้วยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ถือหุ้นจากการได้รับทราบมติการประชุมที่รวดเร็ว และเผยแพร่มติดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์บริษัทอีกช่องทางหนึ่ง

2. เลขานุการบริษัทได้จัดทำรายงานการประชุม เพื่อนำส่งให้หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่บนเว็บไซต์บริษัทภายใน 14 วัน หลังจากวันประชุม โดยมีการบันทึกรายละเอียดและสาระสำคัญไว้อย่างครบถ้วนตามแนวทางของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์ เช่น รายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วม มติที่ประชุม ประเด็นคำถามและข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้นและคำอธิบายของกรรมการ/ผู้บริหาร และได้เผยแพร่รายงานการประชุมดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท พร้อมแจ้งการเผยแพร่ดังกล่าวต่อผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ

การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถาม เสนอแนะความคิดเห็น หรือร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางหลัก ดังต่อไปนี้

ผู้รับผิดชอบ	ช่องทาง
ส่วนงานเลขานุการบริษัท	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน 414 ชั้น 28 อาคารเอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ (66) 2029 5352 โทรสาร (66) 2029 5108 อีเมล: companysecretary@ais.co.th

โดยเอไอเอสจะรวบรวม และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการรายงานให้ฝ่ายจัดการหรือคณะกรรมการรับทราบ และแจ้งผลกลับไปยังผู้มีส่วนได้เสีย หากเป็นกรณีการกระทำผิดการทุจริต และการละเมิดจริยธรรมในการดำเนินงาน จะนำเข้าสู่กระบวนการสอบสวน และคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

สำหรับเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เอไอเอสได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อเป็นตัวกลางระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ส่วนงานชุมชนสัมพันธ์ ทำหน้าที่รับฟังข้อเสนอแนะและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและองค์กรไม่แสวงหากำไร ส่วนงานธุรกิจสัมพันธ์และพัฒนา ทำหน้าที่เป็นตัวกลางและเป็นกระบอกเสียงระหว่างบริษัทกับหน่วยงานกำกับดูแลทางด้านกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น รายละเอียดและช่องทางการติดต่อ ปรากฏในหน้า 308-309

บทบาทและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เอไอเอสตระหนักถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิแห่งกฎหมายและตามแนวทางและกลยุทธ์ของการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยบรรจุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือประมวลจริยธรรมธุรกิจ นโยบายการบริหารบุคคล ตลอดจนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติและระบบการควบคุมภายในที่ดี รวมทั้งนโยบายการต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชัน เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร และตอบสนองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยรายละเอียดการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานหมวดที่ 5 ประมวลจริยธรรมธุรกิจ และรายงานประจำปีและรายงานพัฒนาความยั่งยืนฉบับนี้

หมวด 3 การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส

1. เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเปิดเผยสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงินและที่มีใช่ทางการเงินแก่ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน เช่น ข้อบังคับบริษัท หนังสือบริคณห์สนธิ นโยบายการบริหารความเสี่ยง ข้อมูลงบการเงิน และบทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ฯลฯ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา เท่าเทียม และเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนเกี่ยวกับความเชื่อถือได้และข้อตรงของเอไอเอส ในปีที่ผ่านมา คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณา ทบทวนและปรับปรุง “นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ” ของเอไอเอส ให้ความสำคัญสอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนไป และมอบหมายให้ฝ่ายจัดการนำไปประกาศใช้ทั่วทั้งองค์กร

โดยเอไอเอสยึด 3 หลักการในเปิดเผยสารสนเทศ กล่าวคือ

- 1.1 การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศ
- 1.2 ความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการเปิดเผยสารสนเทศ
- 1.3 ความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการเข้าถึงสารสนเทศ

2. ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นศูนย์กลางประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของบริษัทที่สำคัญและเป็นประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และในการวิเคราะห์บริษัทโดยนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลและจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์ ที่ต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และสม่ำเสมอ รวมทั้งต้องไม่เปิดเผยหรือบอกกล่าวสารสนเทศที่เป็นความลับหรือข้อมูลภายในให้แก่บุคคลใดก่อนการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมปรากฏในหัวข้อ “ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน” หน้า 94-97

3. เอไอเอสกำหนดช่วงเวลางดรับนัดการประชุมหรือตอบคำถามเกี่ยวกับผลประกอบการ (Silent Period) เป็นระยะเวลา 1 เดือน ก่อนการประกาศผลประกอบการในทุกไตรมาส และห้ามผู้บริหารและพนักงานที่เข้าข่ายอาจเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ชื้อขาย โอนหรือรับโอนหลักทรัพย์หลักทรัพย์ของบริษัท ในระหว่างช่วงเวลา 30 วัน ก่อนที่บริษัทจะประกาศผลประกอบการรายไตรมาสหรือผลประกอบการประจำปี และต้องจัดทำรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัทของตน คู่สมรส บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และผู้ที่อยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา (คู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน) รวมถึงจัดทำรายงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว ส่งให้ส่วนงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 3 วันทำการ

4. คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มี “หลักเกณฑ์และวิธีการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร” มาตั้งแต่ปี 2551 เพื่อให้เอไอเอสมีข้อมูลที่จำเป็นในการติดตามดูแลการมีส่วนได้เสียและรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของกรรมการและผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหาร สามารถทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต และป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยส่วนได้เสียของตนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เมื่อเข้าดกลงทำการใดๆ กับเอไอเอสและบริษัทย่อย และจะไม่สามารถให้ความเห็นและออกเสียงได้เมื่อมีการพิจารณาการทำการดังกล่าว

5. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของเอไอเอส ถือเป็นแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะไว้ในรายงานประจำปีทุกครั้ง

6. ในการทำการระหว่างกัน เอไอเอสยึดถือหลักปฏิบัติตามแนวทางของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและการเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและมาตรฐานการบัญชี รวมทั้งสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการบริษัทได้ประกาศใช้ “นโยบายการทำการที่เกี่ยวข้องกัน” และมอบหมายให้ส่วนงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

ในการสื่อสาร กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตาม และเปิดเผยข้อมูลเมื่อมีการทำการต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปิดเผยข้อมูลไว้ในรายงานประจำปี ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในหน้า 294-302

หมวด 4 การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทเห็นถึงความสำคัญของการมีระบบควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นในการปกป้องเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นและทรัพย์สินของบริษัท จึงได้กำหนดให้มั่นนโยบาย มาตรการ และหน่วยงานกำกับดูแล โดยผู้ถือหุ้นสามารถดูรายละเอียดได้ที่หัวข้อ “การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน” หน้า 101-120

1. ส่งเสริมให้บริษัทย่อยและบริษัทร่วมนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปฏิบัติ

2. คณะกรรมการบริษัทคัดเลือกบุคคลเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าไปเป็นกรรมการ และผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมตามสัดส่วนของการถือหุ้น เพื่อควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย ตามสัดส่วนการถือครองหุ้นของบริษัท

3. กำกับดูแลโดยผ่านกรรมการตัวแทนและผู้บริหาร และนโยบายที่กำหนดโดยเอไอเอส

4. พิจารณาเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น กลยุทธ์ แผนธุรกิจ การเพิ่มทุนหรือลดทุน การเลิกบริษัท รวมทั้งนโยบายที่สำคัญต่างๆ

5. ติดตามผลการดำเนินงาน โดยฝ่ายบริหาร คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทของเอไอเอส

6. ดูแลให้บริษัทย่อย และบริษัทร่วมปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ การทำการระหว่างกัน การได้มาและจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ การเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอและทันเวลา รวมทั้งดูแลให้มีการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินถูกต้องตามที่ควร ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป

7. การพิจารณาทำธุรกรรมใดๆ ของบริษัทย่อยที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือฐานะการเงินของเอไอเอส ได้กำหนดให้ธุรกรรมดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของเอไอเอสทุกครั้ง

8. ตรวจสอบโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่กำหนดไว้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

9. การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทย่อย เอไอเอสได้จ้างผู้สอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีเดียวกันเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลทางการเงินและที่มีใช้ทางการเงินมาเปิดเผยในงบการเงินรวมของเอไอเอส

การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

คณะกรรมการบริษัทได้กำกับการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ในเงินลงทุนของเอไอเอส ดังนี้

ทั้งนี้ รายละเอียดของการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหาร ในบริษัทย่อย ปรากฏตามเอกสารแนบ 2 ของแบบแสดงรายการ ข้อมูลประจำปี 2560 (แบบ 56-1)

หมวด 5 ประมวลจริยธรรมธุรกิจ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เอไอเอสประกาศใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยบรรจุแนวปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิแห่งกฎหมายและ แนวทางการอยู่ร่วมกัน อย่างยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย โดยสามารถสรุปรายละเอียด ได้ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น

1. เอไอเอสมุ่งมั่นเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้นในการดำเนินธุรกิจที่สร้าง การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อส่งมอบผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น และเพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและการยอมรับในความเป็นมืออาชีพในการทำธุรกิจ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่รับทราบและเข้าใจหลักการกำกับดูแลกิจการ วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายของบริษัท เพื่อให้สามารถกำหนด กลยุทธ์ และแผนงาน ที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและความคาดหวังที่ผู้ถือหุ้นให้ไว้ได้
2. เอไอเอสเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและตระหนักถึงการดูแลผู้ถือหุ้น อย่างเท่าเทียมกัน จึงได้กำหนดแผนงานในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อสารกับผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มเป็นแผนประจำปีของส่วนงานนัก ลงทุนสัมพันธ์ และมีการกำหนดนโยบายการเปิดเผยสารสนเทศและการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อ สร้างความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกราย

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

1. เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาและรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการ ทั้ง ความน่าเชื่อถือของโครงข่าย ความปลอดภัยและคุ้มค่าของแพ็คเกจ และอุปกรณ์สื่อสาร ด้วยระดับราคาที่หลากหลายและเหมาะสม สามารถตอบรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าได้
2. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ให้ความสำคัญต่อการ รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และจะไม่นำไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องและไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าก่อน เว้นแต่จะเป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด

ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าและเจ้าหน้าที่

1. เอไอเอสส่งเสริมการค้าและธุรกิจด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมและการ เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน โดยจะไม่นำมาซึ่งความเสียหายชื่อเสียงทั้งต่อเอไอเอสและคู่ค้า ซึ่งในปี 2560 เอไอเอสได้ประกาศใช้ “จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ” เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกคู่ค้าที่มุ่งเน้น หลักความเป็นธรรมและเสมอภาค และกำหนดแนวปฏิบัติที่คู่ค้าพึง จะกระทำในฐานะที่เป็นคู่ธุรกิจและตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอส เช่น คู่ค้าจะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน และละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การจ้างแรงงานและพนักงานของคู่ ค้าจะต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด คู่ค้าจะต้องดำเนินธุรกิจโดย คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และจะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่จะ ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยและการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของ ลูกค้าย

2. เอไอเอสยึดมั่นในสัญญาและถือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหน้าที่เป็น สำคัญ โดยไม่มีการชำระเงินคืนหรือดอกเบี้ยล่าช้า อันเป็นผลให้เกิด ค่าปรับหรือสูญเสียความเชื่อมั่นระหว่างกัน

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

1. เอไอเอสมุ่งพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการ ทำงานที่ดี รวมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และปฏิบัติต่อพนักงาน ด้วยความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิ มนุษยชน
2. การว่าจ้าง แต่งตั้ง และโยกย้ายพนักงาน จะพิจารณาบนพื้นฐานของ คุณธรรมและเป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ ของบริษัท
3. ตั้งแต่ปี 2559 เอไอเอสจัดตั้ง เอไอเอส อะเคเดมี่ เพื่อดูแลเรื่องการ จัดทำแผนพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานตามความสามารถ และสร้าง ความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์การดำเนินงานของ บริษัท และในปี 2560 รูปแบบการเรียนรู้จะเน้นการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการเข้าถึงการเรียนรู้ของพนักงานมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การเปิด แอปพลิเคชัน Learn Di เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ และหลักสูตรสัมมนาภายในองค์กร ได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์มือถือหรือแท็บเล็ต การจัดให้มีแอปพลิเคชัน Read Di ที่เปรียบเหมือน ห้องสมุดออนไลน์บนอุปกรณ์สื่อสารของพนักงาน

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหน้า 142-145

4. เอไอเอสให้ความสำคัญต่อเรื่องของความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสุขภาพของพนักงาน โดยมีการจัดตั้งโครงการ AIS Wellness ในลักษณะของแผนระยะยาวเพื่อดูแลทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสุขภาพทางการเงิน ของพนักงาน รวมถึงมีการจัดตั้งห้องกายภาพ ศูนย์ออกกำลังกาย การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่าง ครอบครัวพนักงาน และองค์กร การจัดซื้อหมั่นไฟ และการให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีนโยบายบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส และให้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ เพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถศึกษาได้
2. สำหรับการดำเนินงานทางด้านสังคมนั้น ได้กำหนดเป็นกลยุทธ์การดำเนินงานในระดับสังคมโดยรวม และการดำเนินงานในระดับชุมชน และมอบหมายให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องด้านชุมชนสัมพันธ์และด้านวิศวกรรมต้องทำงานร่วมกัน เพื่อลดผลกระทบในการขยายโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม และสร้างความเข้าใจกับชุมชนเพื่อให้ได้รับการยอมรับก่อนดำเนินการทุกครั้ง ซึ่งส่งผลให้จำนวนข้อพิพาทกับชุมชนลดลง นอกจากนี้ เอไอเอสยังสนับสนุนให้พนักงานมีจิตอาสา โดยสามารถรวมกลุ่มและเสนอโครงการเพื่อพัฒนาบ้านเกิดของตนเองได้
3. เอไอเอสมีแนวทางในการผลิตสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยออกแบบสินค้าและบริการ รวมถึงการติดตั้งสถานีฐานที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยตั้งแต่ปี 2557 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมดำเนินงาน ครบทุกฟังก์ชัน เพื่อให้สามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และหาแนวทางบริหารจัดการต่อไป
4. ตลอดระยะเวลา 27 ปีที่ผ่านมา เอไอเอสมีการปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ทำให้เอไอเอสไม่เคยมีข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม
5. เอไอเอสมีนโยบายส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดจริยธรรมและศีลธรรมอันดีของสังคม โดยจะมีกระบวนการตั้งแต่การออกเป็นนโยบายจัดซื้อจัดจ้าง การคัดกรองคู่ค้า ไปจนถึงการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับคู่ค้า และการสุ่มตรวจสอบประจำปี

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหน้า 146-149

การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

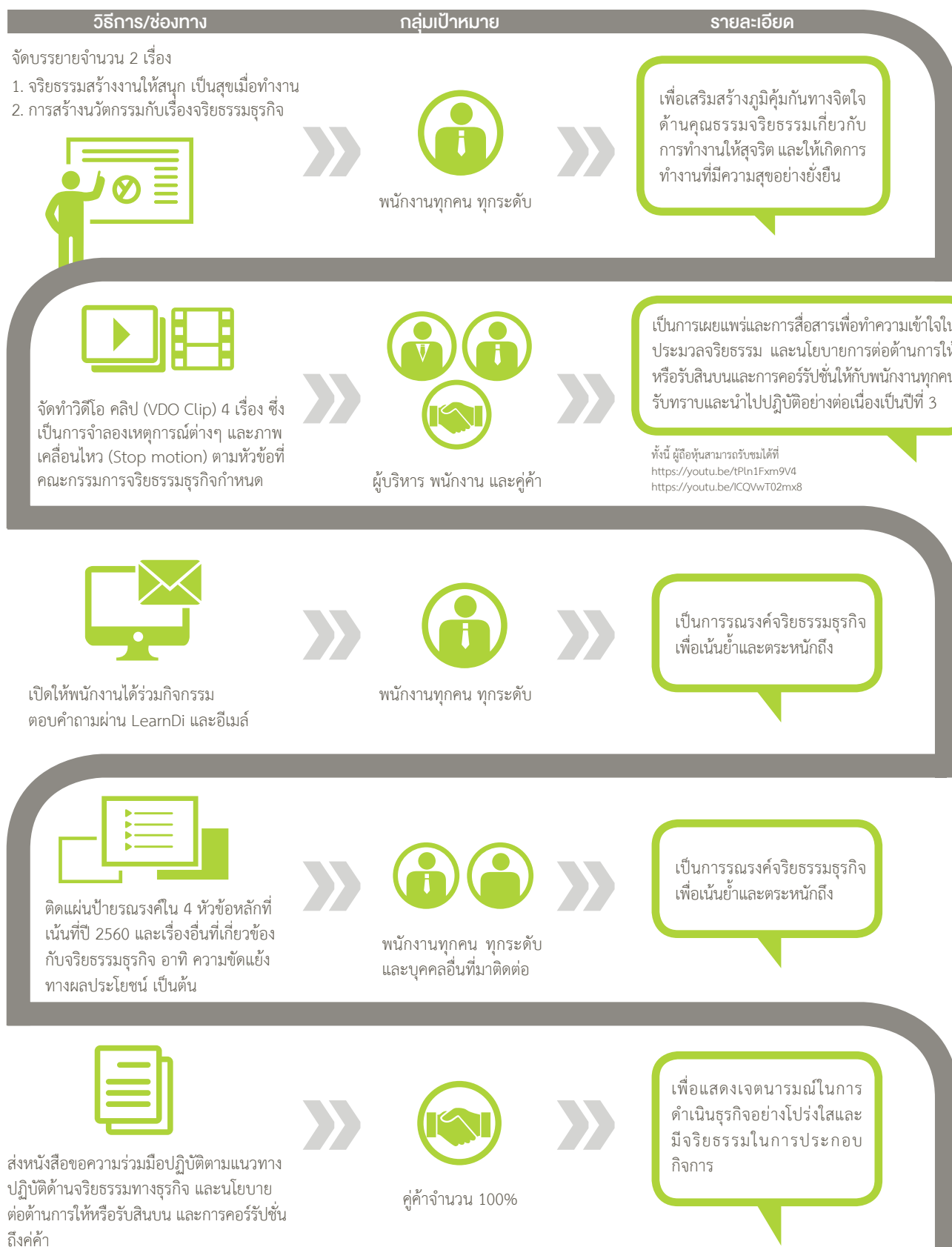
บริษัทส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติงานและตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจใดๆ ของบริษัทอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมา เป็นไปตามกฎหมาย ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้ทุกคนในองค์กรลงนามรับทราบและนำไปปฏิบัติ ครอบคลุมทั้งเรื่องการรับเงินหรือผลประโยชน์ตอบแทน การรับของขวัญและเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ การเดินทางไปสัมมนา ดูงาน และทัศนศึกษา การเสนอเงิน สิ่งของ หรือรางวัล การประกอบธุรกิจอื่นนอกบริษัท

การทำธุรกิจใดๆ กับบริษัท และการดำรงตำแหน่งของกรรมการในบริษัทอื่น

โดยได้จัดทำประมวลจริยธรรมธุรกิจเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ให้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์กร และแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ ที่มีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดำรงตำแหน่งเป็นประธานของคณะกรรมการ ตั้งแต่ปี 2549 เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานด้านจริยธรรมให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งสร้างความตระหนักและธรรมาภิบาลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียเป็นหลัก โดยในปี 2560 ที่ผ่านมากomiteeการจริยธรรมธุรกิจได้ปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

1. การสื่อสารเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจต่อพนักงานและคู่ค้า

ในปี 2560 เอไอเอสเน้นการสร้างความรู้ความตระหนักใน 4 เรื่อง คือ การให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน การพิทักษ์และเคารพในทรัพย์สินทางปัญญาทั้งของบริษัทและของผู้อื่น แนวปฏิบัติการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ และการไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอสและอินทัช โดยสื่อสารให้พนักงานและคู่ค้าผ่านวิธีการและช่องทาง ดังต่อไปนี้



คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้กำหนดแนวทางการประเมินความเข้าใจของพนักงานและคู่ค้าต่อจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการตอบแบบประเมินผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อทดสอบความเข้าใจของพนักงานและคู่ค้า และวัดประสิทธิภาพของแนวทางและวิธีการรณรงค์ในการที่จะนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

โดยในปี 2560 ผู้บริหารและพนักงานได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบทดสอบในอัตราร้อยละ 99.88 ของทั้งหมด โดย

ผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 87.16 จากคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90 จากคะแนนรวมทั้งหมด

นอกเหนือจากการรณรงค์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้สร้างช่องทางเพื่อให้พนักงานสามารถสอบถามข้อสงสัยต่างๆ ที่ตนได้พบเห็นในระหว่างการทำงานอันเกี่ยวกับประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัทเพื่อให้คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจได้ชี้แจง ผ่าน E-mail: ethicclinic@ais.co.th

2. การสอบสวนลงโทษผู้ที่ละเมิดจริยธรรมธุรกิจ

การบังคับใช้ประมวลจริยธรรมธุรกิจกับผู้ละเมิดเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และมีความสำคัญเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งธรรมาภิบาลของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ เอไอเอสได้กำหนดให้มีบทลงโทษ และมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลเรื่องการปฏิบัติที่อาจขัดต่อจริยธรรมธุรกิจเป็นข้อความแนบท้ายประมวลจริยธรรมธุรกิจ รวมถึงกำหนดวิธีการสอบสวนไว้ในนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

สำหรับปี 2560 เอไอเอสพบการละเมิดจริยธรรมธุรกิจ 2 กรณี ดังต่อไปนี้

กรณี	ข้อมูลการกระทำผิด	แนวทางการดำเนินการ
1	พนักงานเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทที่ทำการรับเหมางานจากบริษัท โดยไม่แจ้งให้บริษัททราบ โดยมีเจตนาเพื่อปกปิดการมีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันสอบสวน และเมื่อปรากฏว่าเป็นจริง จึงได้มีการลงโทษทางวินัยกับพนักงานผู้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท
2	พนักงานใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ในการตรวจรับงานบริษัทของญาติที่ทำการรับเหมางานจากบริษัท โดยไม่แจ้งให้บริษัททราบ โดยมีเจตนาเพื่อปกปิดการมีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันสอบสวน และเมื่อปรากฏว่าเป็นจริง จึงได้มีการลงโทษทางวินัยกับพนักงานผู้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

นโยบายต่างๆ เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชัน

บริษัทยึดมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ด้วยตระหนักว่าการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันนั้นเป็นภัยร้ายแรงที่ทำลายการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม รวมทั้งก่อให้เกิดความเสียหายต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญและพิจารณากำหนดนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน เพื่อเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติ อีกทั้ง เพื่อป้องกันมิให้บริษัทฯ อันรวมไปถึงกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ผ่าฝืนกฎหมาย ต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน โดยได้เผยแพร่นโยบายไว้ใน <http://www.ais.co.th/sustainability/ais-business-code-of-ethics-cg.html>

เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2556 เอไอเอส ได้ลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์เพื่อเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption - CAC) เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ต่อต้าน การคอร์รัปชัน และไม่ยอมรับให้มีการเกิดการทุจริตใดๆ ขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือจากการปฏิบัติงานในองค์กร และวันที่ 22 มกราคม 2559 บริษัทได้รับหนังสือแจ้งอย่างเป็นทางการเพื่อรับรองฐานะสมาชิกเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ในลำดับถัดมา

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณานำมตินโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันของเอไอเอส และกลุ่มเอไอเอส และให้ประกาศใช้ทั่วองค์กรโดยกำหนดให้นโยบายดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประมวลจริยธรรมธุรกิจ และเป็นแนวทางการกำกับดูแลบริษัทและกลุ่มบริษัทเพื่อให้บริษัทในกลุ่มมีมาตรฐานและแนวทางการบริหารจัดการไปในทิศทางเดียวกัน

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันกำหนดให้บุคลากรของเอไอเอสและกลุ่มบริษัท ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบุคลากรของเอไอเอสและกลุ่มบริษัท ต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัติในนโยบายการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันซึ่งครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานต่างๆ อย่างจริงจัง เช่น การบริจาคเพื่อการกุศลและการเป็นผู้ให้การสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

นอกจากนี้ เอไอเอส ได้สื่อสารตามนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันไปยังบริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทอื่นใดที่มีอำนาจในการควบคุม คู่ค้าทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสาธารณชน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ Social Intranet การจัดนิทรรศการ หรือการนำเข้าไปบรรจุเป็นวาระหนึ่งในการประชุมคณะกรรมการบริษัท เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบและนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางที่บริษัทกำหนด

เอไอเอส ได้จัดให้มีการสื่อสารและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ความคาดหวังของบริษัทฯ และบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม มาตรการนี้ เช่น การอบรมหัวข้อการต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันแก่พนักงานที่เข้าใหม่และเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการปฐมนิเทศ การจัดอบรมหลักสูตรทางจริยธรรมธุรกิจผ่านสื่อสารสนเทศ (LearnDi) รวมทั้งจัดให้มีการประเมินการรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจและการต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชันกับคู่ค้า ผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ ในปี 2560 ส่วนงานเลขานุการบริษัทได้จัด Workshop กับผู้บริหารระดับสูง (UC-Level) ทั้งหมด 13 ท่าน เพื่อร่วมหารือในการต่อต้านการให้หรือรับสินบน และการคอร์รัปชัน โดยแบ่งตามสายงานต่างๆ รวมถึงประเมินความเสี่ยงเพื่อนำมาพัฒนามาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน และผลักดันให้ทุกสายงานปฏิบัติตามเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

เอไอเอสได้ประกาศแนวปฏิบัติ “งดรับของขวัญ (No Gift Guideline)” ในเทศกาลปีใหม่ รวมถึงได้ปรับปรุงและประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับทรัพย์สินของผู้บริหารและพนักงาน จากคู่ค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนและเป็นการตอกย้ำการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตต่อหน้าที่ (Whistleblowing) ให้มีความเหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร อีกทั้งมีมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเบาะแสที่เกี่ยวข้องด้วย โดย Whistleblowing จะเป็นเครื่องมือในแง่ของการเป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าและเป็นช่องทางในการปราบปรามการทุจริต เนื่องจากจะช่วยแก้ไขปัญหาค้นพบที่ก่อนหน้านี้ปัญหานั้นจะบานปลายและอาจเกิดผลกระทบต่อภาพพจน์และฐานะทางการเงินขององค์กรอย่างรุนแรงในภายหลังได้

นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ

เอไอเอสในฐานะบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ดำเนินการเปิดเผยสารสนเทศที่มีความสำคัญต่างๆ ตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอตลอดมา คณะกรรมการบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดรายละเอียดของหลักการเปิดเผยสารสนเทศเพิ่มเติมจากหัวใจสำคัญที่ได้กำหนดไว้แล้วในนโยบายกำกับดูแลกิจการของบริษัท จึงได้ให้มีการทบทวนนโยบายการเปิดเผยสารสนเทศใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงไปและสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสาระสำคัญของนโยบายคือเพื่อให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศ โดยอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียมกันของผู้ลงทุน และสามารถช่วยให้บริษัทสามารถเปิดเผยสารสนเทศที่สอดคล้องต่อตามความคาดหวังของผู้ลงทุนที่มีต่อบริษัท ซึ่งจะทำให้ผู้ลงทุนสามารถประเมินถึงมูลค่าหลักทรัพย์ของ บริษัทได้

สาระสำคัญของนโยบายฉบับนี้กำหนดรายละเอียดของลักษณะกระบวนการ และการปฏิบัติหน้าที่ ในสาระสำคัญ ได้แก่

- (ก) ลักษณะของสารสนเทศที่มีสาระสำคัญ
- (ข) ขั้นตอนการเปิดเผยสารสนเทศ
- (ค) การกำหนดโฆษกและการปฏิบัติหน้าที่ของโฆษก (Spokespersons)
- (ง) การสื่อสารกับนักลงทุน นักวิเคราะห์ เป็นต้น

นโยบายรายการที่เกี่ยวข้องกัน

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลการทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อความโปร่งใสและปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังหลักการที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการและประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม กระบวนการควบคุมดูแลในเรื่องนี้จำเป็นต้องได้รับการพิจารณา ทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันสมัยเข้ากับการดำเนินธุรกิจของบริษัทและกฎระเบียบที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทจึงได้มีการทบทวนและนโยบายการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2560 โดยมีเนื้อหาสาระที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- การทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสสมเหตุสมผลและคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นสำคัญเสมือนกับการทำธุรกิจการค้ากับบุคคลภายนอกภายใต้เงื่อนไขการค้าทั่วไป (Arm's length basis)
- การตกลงเข้าทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทที่เป็นรายการธุรกิจปกติหรือเป็นธุรกรรมสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขการค้าทั่วไป (Arm's length basis) ฝ่ายบริหารสามารถดำเนินการไปได้ตามอำนาจอนุมัติของบริษัท ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่ชัดเจนว่าธุรกรรมนั้นเข้าข่ายเงื่อนไขการค้าทั่วไป (Arm's length basis) หรือไม่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท หรือการทำธุรกิจการค้าอื่นที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ในกรณีอื่นใด คณะกรรมการบริษัทมีอำนาจอนุมัติและ/หรือให้ความเห็นชอบต่อการทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท (แล้วแต่กรณี) ในการนี้ คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาให้ความเห็นว่าธุรกรรมนั้นมีความสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทหรือไม่ ก่อนนำเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทหรือผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี)
- กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาหรืออนุมัติ การทำธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทหรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทซึ่งตนมีส่วนได้เสีย

นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและอนุมัตินโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อดำรงความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นโยบายฉบับนี้มีหัวใจสำคัญหลักคือการห้ามมิให้บุคลากรของบริษัทอาศัยข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอสและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมโดยเด็ดขาด อันเป็นการสอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับแก้ไขล่าสุด) รวมไปถึงประกาศฉบับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่กำหนดครอบคลุมกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานนอกจากนี้ยังระบุหน้าที่พิเศษให้กลุ่มบุคคลที่บริษัทกำหนดไว้โดยเฉพาะ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่โดยตำแหน่งหน้าที่สามารถเข้าไปข้อมูลภายในได้ต้องเปิดเผยการถือครองหลักทรัพย์ของเอไอเอสและบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ต่อฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน รวมถึงรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ ทุกครั้งที่มีการซื้อขายหรือโอนหลักทรัพย์ เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและความโปร่งใส นอกจากนี้ กลุ่มบุคคลที่บริษัทกำหนดไว้โดยเฉพาะดังกล่าวยังห้ามซื้อขายหลักทรัพย์ ในช่วงเวลา สามสิบวัน (30) วัน ก่อนวันที่เปิดเผยงบการเงินประจำรายได้ไตรมาสและประจำปี (Blackout Period) อีกด้วย

แนวปฏิบัติการใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์

การพัฒนาเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารของคนในสังคมปัจจุบัน คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจจึงได้เห็นชอบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ หัวใจหลักของแนวปฏิบัตินี้คือการตระหนักถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ในกิจส่วนตัวและในหน้าที่การงาน โดยปราศจากความระมัดระวัง รวมถึงการหลีกเลี่ยงการละเมิดกฎหมายคอมพิวเตอร์ฉบับใหม่ด้วย เช่น พนักงานต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ โดยเคารพในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น เป็นต้น

ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

ในปี 2560 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี ดังนี้

- ค่าสอบบัญชีและค่าสอบทานรายได้ไตรมาสของบริษัทจำนวน 2.56 ล้านบาท ค่าสอบบัญชีและค่าสอบทานรายได้ไตรมาสของบริษัทย่อยจำนวนทั้งสิ้น 6.42 ล้านบาท
- ค่าตอบแทนของงานบริษัทอื่น (Non-audit fee) ของบริษัทให้สำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด จำนวน 0.22 ล้านบาท

ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน



» เอไอเอสได้รับรางวัล SET Award ปี 2560 ประเภทบริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านนักลงทุนสัมพันธ์จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) ของ เอไอเอส เป็นศูนย์กลางประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของบริษัทที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและในการวิเคราะห์บริษัทโดยนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยอยู่ภายใต้การกำกับกับการดำเนินงานของหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน มีเป้าหมายเพื่อสร้างความ

เชื่อมั่นและความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทแก่นักลงทุน เพื่อสะท้อนมูลค่าของบริษัทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมและส่งเสริมความน่าเชื่อถือของนักลงทุนต่อบริษัท ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้กำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลและจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์

การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

1. เปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และสม่ำเสมอ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอาจมีผลกระทบทั้งในด้านบวกหรือด้านลบต่อบริษัท ผู้ลงทุนหรือตลาดซื้อขายหลักทรัพย์
3. ปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูล โดยไม่เลือกที่จะเปิดเผยสารสนเทศดังกล่าวให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นการเฉพาะ

การป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน

1. ไม่เปิดเผยหรือบอกกล่าวสารสนเทศที่เป็นความลับหรือข้อมูลภายในให้แก่บุคคลใดก่อนการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. กำหนดช่วงเวลางดรับนัดการประชุมหรือตอบคำถามเกี่ยวกับผลประกอบการ (Silent Period) เป็นระยะเวลา 1 เดือน ก่อนการประกาศผลประกอบการในทุกไตรมาส
3. กำหนดห้ามผู้บริหารและพนักงานที่เข้าข่ายอาจเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ซื้อขาย โอนหรือรับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทในระหว่างช่วงเวลา 30 วัน ก่อนที่บริษัทจะประกาศผลประกอบการรายไตรมาสหรือผลประกอบการประจำปี
4. กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เข้าข่ายอาจเข้าถึงหรือล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ต้องจัดทำรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัทของตน คู่สมรส บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และผู้ที่อยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา (คู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน) รวมถึงจัดทำรายงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว ภายใน 3 วันทำการ

เพื่อให้เกิดความเพียงพอและสม่ำเสมอของการรับรู้ข้อมูลต่อนักลงทุน บริษัทจัดเปิดเผยข้อมูลที่มีสาระสำคัญต่อการตัดสินใจลงทุนเป็นประจำ

รายไตรมาสและรายปี โดยเผยแพร่ทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังนี้

ข้อมูลที่เปิดเผยประจำไตรมาส	ข้อมูลที่เปิดเผยประจำปี
รายงานงบการเงินรายไตรมาส	รายงานงบการเงินรายปี
ข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานการวิเคราะห์ของฝ่ายบริหารรายไตรมาส	ข้อมูลผลการดำเนินงานและรายงานการวิเคราะห์ของฝ่ายบริหารรายปี
เหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของบริษัท	กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจ รวมถึงคาดการณ์ทางการเงินรายปี
วารสารนักลงทุนประจำไตรมาส	รายงานประจำปี และรายงานพัฒนาความยั่งยืน
ข่าวประชาสัมพันธ์ผลประกอบการรายไตรมาส	

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมช่องทางการรับรู้ข้อมูลให้สะดวกทั่วถึง รวมถึงสร้างความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูล นอกเหนือจากช่องทางการเปิดเผยข้อมูลต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ จึงได้จัดสรรให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่หลากหลายเพื่อ

ตอบสนองความต้องการและความสะดวกของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ ข้อมูลที่เปิดเผยผ่านช่องทางต่างๆ จะต้องเป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะตามเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้วเท่านั้น โดยมีช่องทางการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลที่เปิดเผย
อีเมลส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ investor@ais.co.th	เป็นช่องทางในการส่งข้อมูลผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและประจำปี หลังจากที่มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว รวมถึงเป็นช่องทางในการแจ้งข่าวสารอื่นๆ เช่น การจัดกิจกรรมนักลงทุน ซึ่งนักลงทุนและนักวิเคราะห์สามารถสมัครการรับข่าวสารผ่านช่องทางนี้
การเปิดให้นักลงทุนเข้าพบที่บริษัท หรือการจัดประชุมผ่านทางโทรศัพท์ (Conference call)	เพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศได้สอบถามเพิ่มเติมถึงกลยุทธ์การดำเนินงานจากผู้บริหารระดับสูง
การออกพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ (Roadshow)	เพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนจากทั้งในและต่างประเทศได้พบปะผู้บริหารระดับสูงและสอบถามถึงการดำเนินงานและกลยุทธ์ของบริษัท
เว็บไซต์ http://investor.ais.co.th	เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านการเงินและด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เช่น ผลประกอบการย้อนหลัง งบการเงิน รายงานประจำปี แบบ 56-1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ข่าวสารแจ้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปฏิทินนักลงทุน แจ้งกำหนดการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น ข้อมูลหุ้น การจ่ายเงินปันผล โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น

ช่องทางการเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลที่เปิดเผย
วารสารนักลงทุน	เพื่อสรุปข้อมูลผลประกอบการในไตรมาสล่าสุด และพัฒนาการทางธุรกิจของบริษัทในช่วงที่ผ่านมา เช่น สินค้าและบริการใหม่ๆ หรือรางวัลที่ได้รับ
ช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ งานสัมมนา	เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และผลการดำเนินงานของบริษัทต่อสาธารณะ โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

ในปีที่ผ่านมา ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญในการทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลเชิงกลยุทธ์และข้อมูลสำคัญต่างๆ แก่นักลงทุนอย่างเข้มข้นขึ้น ตามสถานการณ์ของบริษัทและอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศไทยที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์จึงได้มีการจัดสรรช่องทางการสื่อสารกับนักลงทุนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการออกให้ข้อมูลแก่นักลงทุนรายย่อยที่ห้องค้าอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และมีการตอบคำถามนักลงทุนบนเว็บไซต์การลงทุนตามสมควร รวมถึงออกพบปะกับนักลงทุนต่างประเทศที่หลากหลายมากขึ้น เช่น พบปะ

กับกองทุนที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารระดับกลาง เป็นต้น ทั้งนี้ กิจกรรมต่างๆ ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเงิน และผู้บริหารในสายงานด้านอื่นๆ โดยผู้บริหารได้จัดสรรเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อแถลงนโยบายและทิศทางของบริษัท รวมถึงพบปะนักลงทุนอย่างสม่ำเสมอทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยบริษัทได้มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแถลงผลประกอบการและการพบปะนักลงทุนต่างๆ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมที่เกี่ยวกับการแถลงผลประกอบการประจำไตรมาส

กิจกรรม	2560	วัตถุประสงค์	กลุ่มนักลงทุนที่เข้าร่วม	ผู้บริหารที่เข้าร่วม
แถลงผลประกอบการประจำไตรมาส	รายไตรมาส (4 ครั้ง)	แถลงผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและตอบข้อซักถาม	นักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน
แถลงทิศทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์	วาระกลางปี วาระสิ้นปี (2 ครั้ง)	ชี้แจงผลการดำเนินงาน แนวทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานในรอบครึ่งปี และรอบสิ้นปีและตอบข้อซักถาม	นักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน / ผู้บริหารในสายงานอื่นๆ
งานบริษัทจดทะเบียนพบนักลงทุนจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และพบปะนักลงทุนที่ห้องค้า	รายไตรมาส (12 ครั้ง)	แถลงผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและตอบข้อซักถาม	นักลงทุนรายบุคคล ที่ปรึกษาการลงทุน และนักวิเคราะห์	ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์

กิจกรรมพบปะนักลงทุน

กิจกรรม	2560	วัตถุประสงค์	กลุ่มนักลงทุนที่เข้าร่วม	ผู้บริหารที่เข้าร่วม
เดินทางพบนักลงทุนในและนอกประเทศ (Roadshow)	20 ครั้ง	สื่อสารในด้านภาพรวมการดำเนินงาน ทิศทางและกลยุทธ์ของบริษัท	นักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน
เปิดโอกาสให้นักลงทุนเข้ามาพบที่บริษัท (Company Visit) และการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference call)	80 ครั้ง	เปิดโอกาสให้นักลงทุนนัดหมายเพื่อเข้าพบและซักถามการดำเนินงาน ทิศทางและกลยุทธ์ของบริษัท	นักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน

นอกจากนี้ ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของนักลงทุน (Investor Feedback) ที่มีโอกาสติดต่อกับส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาและปรับปรุงส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในช่วงหกปีที่ผ่านมา ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากทั้งรางวัล SET Award โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และรางวัล Best in sector ในหมวด Communication โดย IR Magazine Awards – South East Asia เป็นต้น

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงานได้โดยตรง ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 029 3112 หรือ 02 029 5014 และทางอีเมล investor@ais.co.th

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้นบริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ราย ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การบัญชี กฎหมาย และการบริหารจัดการ และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีรายชื่อปรากฏ ดังนี้

นายไกรฤทธิ์ อุซุนานนท์ชัย	ประธานกรรมการตรวจสอบ
นายสุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์	กรรมการตรวจสอบ
นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช ¹⁾	กรรมการตรวจสอบ

ปี 2560 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้งโดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าประชุมครบองค์ประชุมทุกครั้ง มีนางสุวิมล กุลเลศ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ โดยรายละเอียดการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบในปี 2560 ปรากฏในหัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ”

คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระเที่ยงธรรมตามขอบเขตที่ระบุไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และทบทวนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี คณะกรรมการตรวจสอบมีความรับผิดชอบในการตรวจสอบและสอบทานให้บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรายงานทางการเงินที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยสรุปสาระสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบสำหรับปี 2560 ได้ดังนี้

1. รายงานทางการเงิน คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานความถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ของงบการเงิน และงบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อยที่ตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีของบริษัท ทั้งรายไตรมาสและประจำปี 2560 ซึ่งได้จัดทำตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและสอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยหารือร่วมกับผู้สอบบัญชีสอบทานประเด็นที่มีสาระสำคัญ สอบทานความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่สำคัญ การประมาณการทางบัญชี และการใช้ดุลยพินิจต่างๆ ในการจัดทำงบการเงิน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยได้สอบถามและใช้ความระมัดระวังรอบคอบเพื่อให้การจัดทำงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัท มีความเชื่อถือได้โปร่งใส ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังได้ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วม เพื่อปรึกษาหารือกันอย่างน้อยถึงการได้รับข้อมูล ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบข้อมูลที่มีความสำคัญในการจัดทำงบการเงิน และข้อเสนอแนะต่อระบบการควบคุมภายในในกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน ซึ่งสำหรับปี 2560 ผู้สอบบัญชีไม่ได้มีข้อสังเกตที่มียกสำคัญ

คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า กระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินและการเงินของบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกจำกัดขอบเขตในการตรวจสอบ ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่า รายงานทางการเงินได้แสดงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ

2. รายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทาน กำกับดูแล และให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาส โดยยึดหลักความสมเหตุสมผล ความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นปกติทางธุรกิจ และประโยชน์สูงสุดของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าฝ่ายบริหารได้ตัดสินใจทำรายการดังกล่าวเพื่อประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ ดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป มีเงื่อนไขการค้าปกติ ด้วยราคาที่เหมาะสมสมผล และ มีการเปรียบเทียบกับราคากลางของตลาดในธุรกิจนั้นๆ แล้ว โดยในปี 2560 คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณารายการที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ การทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของ บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเข้าข่ายเป็นรายการได้มาซึ่งสินทรัพย์และรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทจดทะเบียน โดยเห็นว่าการทำธุรกรรมดังกล่าวมีความโปร่งใส สมเหตุสมผล มีราคาที่เป็นธรรมซึ่งได้มีการประเมินมูลค่าโดยที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัทด้วยวิธีต่างๆ ตามหลักสากล และเป็นประโยชน์ต่อบริษัทและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ รวมถึงได้เปิดเผยข้อมูลให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทราบอย่างถูกต้องตามเวลาที่กำหนดแล้ว

3. การปฏิบัติตามกฎหมาย คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ กฎระเบียบ และข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมทั้งภาวะผูกพันที่อาจจะเกิดขึ้นจากสัญญาที่กระทำกับบุคคลภายนอกและข้อเรียกร้องอื่นๆ

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง สำหรับบางเรื่องที่มีข้อโต้แย้งอยู่บ้าง ซึ่งผู้บริหารเชื่อว่าผลการพิจารณาของผู้เกี่ยวข้องต่อข้อโต้แย้งดังกล่าวน่าจะคลี่คลายไปในทางที่ดีต่อบริษัทนั้น ได้ร่วมกับผู้สอบบัญชีให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีสาระสำคัญในหมายเหตุประกอบงบการเงินอย่างครบถ้วนเหมาะสมแล้ว

4. ระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานประสิทธิผลและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบภายในประจำปี 2560 และพิจารณาและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบสาเหตุและเสนอแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อฝ่ายจัดการ โดยได้ติดตามและสอบทานเพื่อให้ฝ่ายจัดการได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะต่อระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำขึ้นอีก

คณะกรรมการตรวจสอบได้อนุมัติแผนงานตรวจสอบภายในประจำปี 2561 ที่จัดทำขึ้นตามทิศทางกลยุทธ์ของบริษัทและใช้หลักการความเสี่ยงเป็นพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นให้ตรวจประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุมที่สำคัญในเชิงป้องกัน ตลอดจนการตรวจสอบด้านการป้องกันการทุจริตและตรวจประสิทธิผลของระบบการประเมินการควบคุมโดยตนเองของฝ่ายจัดการ รวมถึงได้พิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ความเพียงพอของบุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร และการพัฒนา Digital Automation Audit มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ Big Data ให้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้นและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

คณะกรรมการตรวจสอบยังได้ส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจสอบภายในเพิ่มบทบาทการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงานตรวจสอบภายในให้ก้าวไปสู่ Trusted Advisor เช่น จัดทำโครงการ Self-Business Assurance เพื่อสร้างความเข้าใจหลักการควบคุมภายในตามแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (Three Line of Defense) ซึ่งมุ่งเน้นความสำคัญให้ฝ่ายจัดการทำหน้าที่เป็นปราการด่านที่ 2 (2nd Tier) ซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างทันเวลา

คณะกรรมการตรวจสอบยังได้กำกับดูแลงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้ประชุมเป็นการเฉพาะกับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในทางเป็นอิสระ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินกิจกรรมตรวจสอบภายในและบทบาทในการเป็นที่ปรึกษาของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในด้านระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการกำกับดูแลกิจการ เป็นไปอย่างมีอิสระ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุ

ตามเป้าหมายที่กำหนดโดยเปรียบเทียบกับตัววัดประสิทธิภาพที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้รับทราบผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในประจำปี 2559 ที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญอิสระจากภายนอก (External Quality Assessment Review) ซึ่งผลการประเมินเสร็จสิ้นในไตรมาส 1 ปี 2560 สรุปได้ว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทมีคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานสากลของการปฏิบัติงานตามวิชาชีพตรวจสอบภายใน และมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน (Standard) เมื่อเทียบเคียงกับคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ดีแบบมืออาชีพในระดับสากล

คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า ระบบการตรวจสอบภายในของบริษัทมีความเหมาะสม มีประสิทธิผล และมีความเป็นอิสระ แผนงานตรวจสอบประจำปีสอดคล้องกับเป้าหมายและความเสี่ยงของบริษัท และผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

5. การสอบทานการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานการบริหารความเสี่ยงของบริษัทจากการประชุมร่วมกับตัวแทนของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดจำนวน 4 ครั้ง ในปี 2560 โดยมีความเห็นว่าบริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการระบุความเสี่ยงใหม่ๆ ให้ครอบคลุมทุกความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัทและอุตสาหกรรม ไตรศมนาคม เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้รวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค Digital ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง

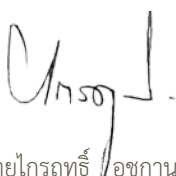
6. การสอบทานการตรวจสอบการทุจริต คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานและกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล จากการประชุมร่วมกับคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่บริษัทแต่งตั้งขึ้นและหน่วยงานตรวจสอบภายในในปี 2560 จำนวนทั้งหมด 12 ครั้ง ซึ่งครอบคลุมถึงการพิจารณาข้อร้องเรียน และผลการสอบสวนตามกระบวนการของบริษัท รวมถึงความมีประสิทธิภาพของช่องทางการร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบันมีความเหมาะสม เป็นธรรม มีประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลที่ดีและ Fraud Risk Policy ของบริษัท ทั้งนี้ ในปี 2560 มีข้อร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนที่ให้กับบุคคลภายนอกและพนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำความผิด รวมทั้งสิ้น 19 เรื่อง ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องเข้าข่ายผิดประมวลจริยธรรมธุรกิจและไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ซึ่งมีมูลค่าไม่เป็นสาระสำคัญ และได้นำมาปรับปรุงเพื่อกำหนดแนวทางการป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง

7. การพิจารณาเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและค่าสอบบัญชี คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2561 โดยได้พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้สอบบัญชี ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการตรวจสอบ ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ คุณภาพของงานสอบบัญชีในรอบปีที่ผ่านมา และความเหมาะสมของค่าสอบบัญชีแล้ว จึงมีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้แต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากดีลอยท์ ทูช โทมัส สไตเซอร์ สอนบัญชี จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2561

8. การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ คณะกรรมการตรวจสอบมีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ โดยการประเมินตนเองแบบรายคณะ และรายบุคคลตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผลการประเมินแสดงได้ว่า คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยยึดมั่นบนหลักการของความถูกต้อง ะมัดระวังรอบคอบ โปร่งใส และมีความเป็นอิสระเที่ยงธรรมอย่างเพียงพอ ไม่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลทั้งจากผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

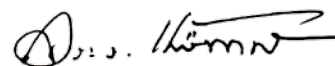
โดยสรุปในภาพรวม คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท และกรรมการบริหารตลอดจนผู้บริหารของบริษัท มีจริยธรรมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเยี่ยงมืออาชีพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง โดยได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเหมาะสม



นายไกรฤทธิ อนุชานนท์ชัย
ประธานกรรมการตรวจสอบ



นายสุศักดิ์ วาจาสิทธิ์
กรรมการตรวจสอบ



นายประสันท์ เชื้อพานิช
กรรมการตรวจสอบ

¹⁾ นายประสันท์ เชื้อพานิช ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทเป็นกรรมการตรวจสอบเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560

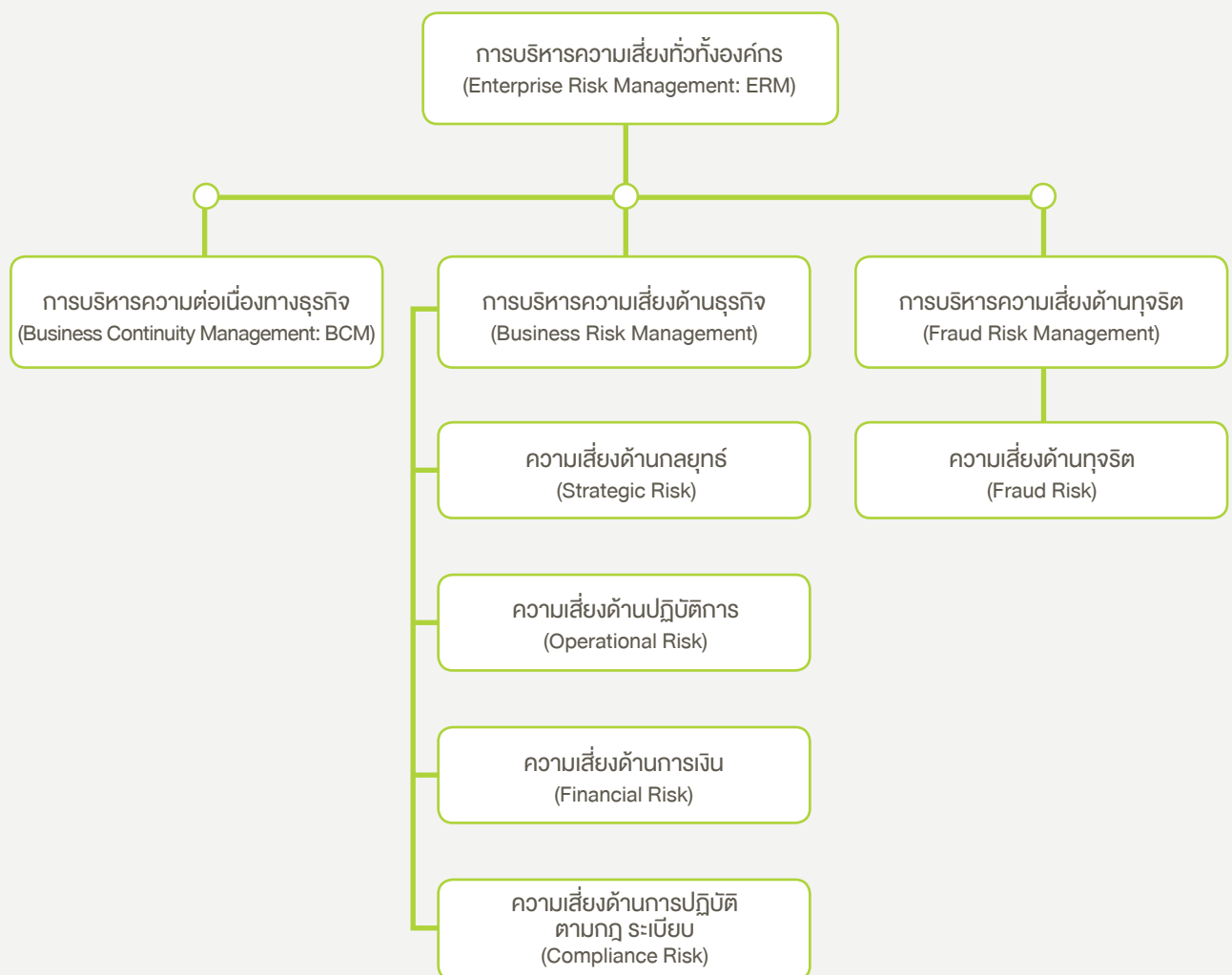
การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

การบริหารความเสี่ยง

1.การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เอไอเอสสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เอไอเอสมีการดำเนินงานตามนโยบายและกรอบแนวทาง

การบริหารความเสี่ยงแบบทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ซึ่งครอบคลุมทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยปัจจุบันโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรของเอไอเอสมีองค์ประกอบหลักดังนี้



กรอบโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส ประยุกต์ใช้หลักการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) โดยประยุกต์

ใช้กับการบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจและการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต ซึ่งประกอบด้วย



1. การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในระดับองค์กร และหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการบริษัท และมีการทบทวนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี

2. การระบุเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น กระบวนการทำงาน บุคลากร และปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น ความต้องการของลูกค้า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบต่างๆ เป็นต้น

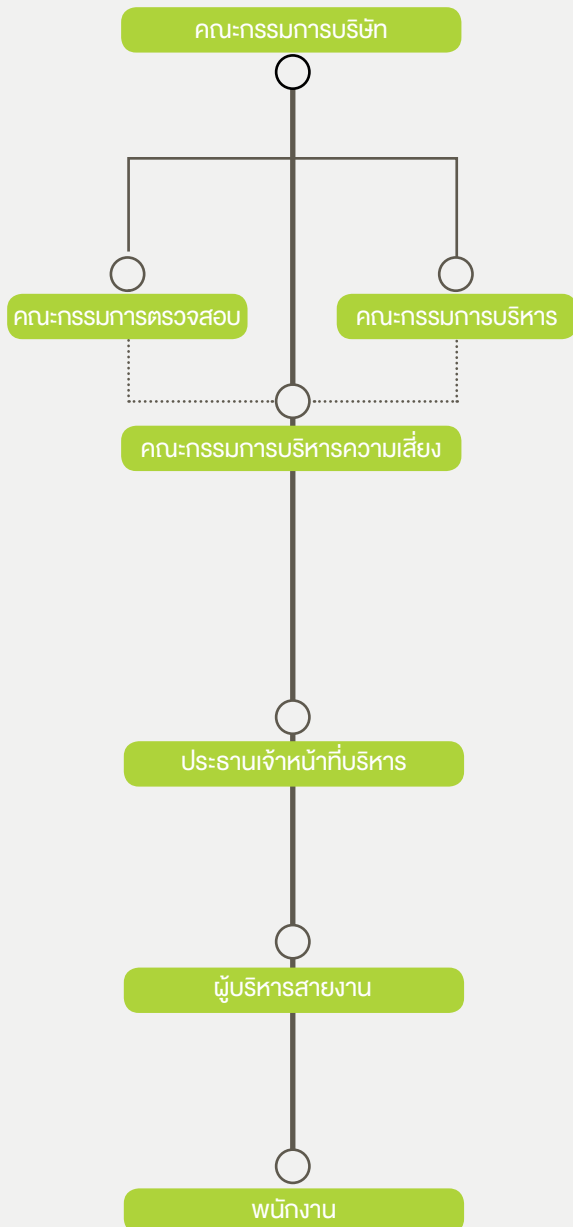
3. การประเมินระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง ร่วมกับโอกาสที่จะเกิดของความเสี่ยงนั้นๆ และการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความเสี่ยงใดๆ ที่อาจส่งผลต่ออีกความเสี่ยงหนึ่ง

4. การตอบสนองต่อความเสี่ยง ตามแต่ละระดับของความเสี่ยงด้วยวิธีการที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับการดำเนินการ

5. การกำหนดกิจกรรมควบคุม หรือแผนงานเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

6. การติดตาม ให้มีการดำเนินการตามกิจกรรมควบคุมที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และมีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำ

บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงของเอไอเอส



- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
- กำกับดูแลให้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- มอบหมายหน้าที่การบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบ

- สอบถามความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหาร

- กำกับดูแลและติดตามสถานะความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

- กำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร
- มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- ติดตามการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

- รับมอบนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร
- ติดตามการบริหารความเสี่ยงให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- สร้างความวัฒนธรรมการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงให้แก่พนักงานทุกระดับชั้น

- กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงภายใต้หน่วยงาน
- รับผิดชอบในการระบุ ประเมินและจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน
- สร้างความวัฒนธรรมการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงให้แก่หน่วยงาน

- เรียนรู้และตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง
- นำนโยบายและกรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำวัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงจากแต่ละสายงาน และมีประธานกรรมการบริหาร เป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีการประชุมเป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงใหม่ ประเมินระดับความเสี่ยง พร้อมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์จากผลกระทบของความเสี่ยงแต่ละเรื่อง ทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้รับระบุไว้แล้ว และติดตามความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบในปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ และผลสำเร็จของตัววัดผลที่เชื่อถือได้จากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น

ในปี 2560 เอไอเอสได้กำหนดให้มีการรายงานผลของการดำเนินการบริหารความเสี่ยงในระดับสายงานในการประชุมซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานในการประชุม เพื่อรับทราบประเด็นความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งแนวทางในการจัดการความเสี่ยงของแต่ละสายงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของแต่ละสายงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริง รวมทั้งเพื่อเป็นการเฝ้าระวังว่าความเสี่ยงในทุกระดับ มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม อยู่ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงให้คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต

เอไอเอสได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต เพื่อป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและบริหารจัดการประเด็นเรื่องทุจริต โดยนโยบายฉบับนี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตไว้ 3 ด้าน คือ

1. การป้องกัน เป็นการระบุ ประเมิน ทบทวนและตอบสนองต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและสื่อสารให้พนักงานทุกระดับชั้นตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการรายงานเหตุทุจริต การฉ้อโกงและการประพฤติมิชอบ
2. การตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบและสอบสวนการประพฤติมิชอบหรือการทุจริตใดๆ หรือเหตุที่อันควรสงสัยว่าจะเกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าว
3. การตอบสนอง เป็นการดำเนินการกระบวนการสอบสวนรวมถึงกระบวนการลงโทษ

เอไอเอสคาดหวังว่ากรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักถึงความเสี่ยงของการเกิดการทุจริต รวมถึงการแจ้งเตือนเหตุต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตในทันที และให้ความร่วมมือในการสอบสวนเรื่องทุจริตอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เอไอเอสได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Committee: FRMC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริต รวมถึงสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต เพื่อทำการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ

3.การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง

นอกเหนือจากการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและบทบาทหน้าที่ของพนักงานทุกระดับในองค์กรแล้ว เอไอเอสยังมุ่งส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเอไอเอสดำเนินการมาตรการเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

- ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง และขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยง เผยแพร่บนโซเชียล อินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าไปอ่านและทำความเข้าใจได้
- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและระดับสายงาน ครอบคลุมถึงกระบวนการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ
- สื่อสารผ่านการจัดงานประกาศผลประกอบการทุกครึ่งปี เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ตรงกันและรับทราบทิศทางและอุปสรรค/ความท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะสั้นและระยะยาว
- ให้ความรู้เรื่องหลักการบริหารความเสี่ยงกับพนักงาน โดยจัดทำเป็นเอกสารนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่บนโซเชียล อินทราเน็ต

4. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสนำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานสากลทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาใช้เพื่อเตรียมการรับมือหากเกิดเหตุการณ์ต่างๆ เช่นกรณีที่เกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ความผิดพลาดต่างๆ ที่ไม่อยู่ในความควบคุม ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติงานหลัก และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียเสียหายต่อทรัพย์สิน และบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ (Critical Business Process) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงบริษัทต่างๆ ในกลุ่มเอไอเอส และบริษัทในเครือ

โดยกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และให้มีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Committee) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน เพื่อกำกับดูแลให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก ดังนี้



01 การออกแบบและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
นำเป้าหมายด้านการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของกระบวนการธุรกิจหลัก มาออกแบบและจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สามารถรองรับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ประกอบกับการพิจารณาความเสี่ยงของเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อระบุการหรือกระบวนการทำงานที่สำคัญ และผลกระทบจากการหยุดชะงักของบริการหรือกระบวนการดังกล่าว รวมถึงกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

02 การนำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ
นำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อนุมัติแล้วไปดำเนินการตามทีละขั้นในแผนงาน และสื่อสารแผน บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจพร้อมทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เพียงพอ

03 การซ้อมแผน และทำให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นปัจจุบัน
จัดการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทำการปรับปรุงแผนงานให้เป็นปัจจุบัน และรายงานผลการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ต่อผู้บังคับบัญชาผู้รับผิดชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้รับทราบ

04 การทบทวน และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทาง การดำเนินธุรกิจ
การปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในเวลานั้น

5.ภาพรวมการดำเนินงานตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เอไอเอสดำเนินกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยครอบคลุมตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระบบงานสำคัญต่างๆ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งในแง่ของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นๆ และผลกระทบหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น เพื่อดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับองค์กร เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการสำคัญ หรือความสูญเสีย สูญเสียต่อทรัพย์สิน และบุคลากรของเอไอเอส

การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในระดับหน่วยงาน จากการประเมินผลกระทบทางธุรกิจหากไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละหน่วยงานได้ เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจสำหรับกระบวนการธุรกิจที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้า

การจัดทำแผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรวบรวมกลยุทธ์และขั้นตอนในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้บริการหลักที่สำคัญของเอไอเอสสามารถกลับมาใช้งานได้ตามกำหนดเวลาและระดับการดำเนินงานที่ยอมรับได้ของแต่ละบริการ/กระบวนการ

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับกระบวนการธุรกิจหลัก (Critical business processes) ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งมอบบริการหลัก (Critical services) และถือเป็นความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกระดับและพนักงานทุกคนที่จะต้องให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางในการดำเนินธุรกิจ เช่น การจัดทำแผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อม และการทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนงานเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิผลของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

6.ผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา และเป้าหมายในปี 2561

ในปี 2559-2560 ได้มีการฝึกซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ในกระบวนการหลัก ได้แก่ การเกิดภาวะฉุกเฉินที่อาคารสำนักงานใหญ่ ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานระบบงานที่สำคัญได้ พนักงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องย้ายไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานฉุกเฉินที่ได้มีการกำหนดไว้ รวมทั้งการจำลองเหตุการณ์ฉุกเฉินศูนย์จัดเก็บข้อมูลหลักเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการต่างๆ ของเอไอเอส โดยที่เอไอเอสได้จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะทำให้เอไอเอสสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ และให้มั่นใจว่า เอไอเอสจะสามารถตอบสนองและบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจเมื่อประสบกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ เอไอเอสตั้งเป้าว่าจะสามารถขอการรับรองมาตรฐานสากล ISO 22301 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) ในธุรกิจบริการคลาวด์ (Cloud service) ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการขอการรับรองมาตรฐานฯ แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การควบคุมภายใน

เอไอเอสสร้างระบบการควบคุมภายในขึ้นอย่างรัดกุมตามกรอบการควบคุมภายในแบบบูรณาการ หรือ COSO Internal Control - Integrated Framework 2013 (COSO 2013) ของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ และ 17 หลักการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญด้านการดำเนินงาน การรายงานทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สามารถสนับสนุนและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น และปกป้องเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นและทรัพย์สินของบริษัท โดยในปี 2560 การดำเนินกิจกรรมควบคุมภายใน สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบและหลักการ COSO

กิจกรรมควบคุมภายในของเอไอเอส

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- องค์กรยึดมั่นในความซื่อตรงและจริยธรรม โดยคณะกรรมการและผู้บริหารมีการแสดงออกเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน มีการกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมที่ชัดเจน มีกลไกการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมของพนักงาน มีกลไกการตรวจจับและจัดการกับการฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างทันทีทันใด
- มอบหมายให้คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นประธาน ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและมีจริยธรรม และมีการจัดตั้งคณะทำงานรณรงค์เรื่องจริยธรรมธุรกิจเพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประมวลจริยธรรมธุรกิจในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น วิดีโอคลิปและแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ในลิฟท์ โดยมีการจัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนี้ได้จัดตั้งคลินิกจริยธรรมเพื่อเป็นช่องทางการตอบข้อซักถามและสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางในโซเชียล อินทราเน็ต อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ คณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจมีการรายงานแผนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทประจำปีละครั้ง

ช่องทางการแจ้งข้อมูลเมื่อพบเห็นหรือสงสัยว่าจะมีการกระทำความผิดและการทำทุจริต

- คณะกรรมการบริษัท ผ่านประธานกรรมการตรวจสอบ

e-mail: AuditCommittee@ais.co.th

- หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

e-mail: internal-audit@ais.co.th

- หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

e-mail: human-resource@ais.co.th

- Ethics hotline หมายเลข 020293333

- ขยายขอบเขตการสื่อสารและการรณรงค์ไปยังพนักงาน Outsource และคู่ค้า ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การส่งจดหมายถึงคู่ค้า การเพิ่มเรื่องจริยธรรมธุรกิจไว้ในแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของช่องทางจัดจำหน่าย การกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาทางการค้าและสัญญาว่าจ้างบริการระหว่างกัน ฯลฯ และกำหนดให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจเรื่องการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปีติดต่อกันเป็นปีที่ 6 โดยในปี 2560 ผลการประเมิน เป็นดังนี้

กลุ่มผู้ได้รับการประเมิน	เป้าหมายตอบกลับ		ผลที่ได้รับ	เป้าหมายคะแนน		ผลคะแนน
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2560
1. ผู้บริหารและพนักงาน	80%	100%	99%	80%	90%	88%
2. พนักงาน Outsource	60%	90%	86%	70%	90%	83%
3. คู่ค้า	50%	60%	61%	70%	80%	76%

- กำหนด “นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชัน” เพื่อใช้บังคับกับทุกคนในองค์กร และคู่ค้า โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียล อินทราเน็ต เว็บไซต์เอไอเอส สำหรับคู่ค้า หน่วยงานจัดซื้อและหน่วยงานดูแลช่องทางจัดจำหน่ายได้สื่อสารนโยบายผ่านทางอีเมล แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ของช่องทางจัดจำหน่าย เพื่อให้คู่ค้าทุกรายรับทราบ และกำหนดเป็นเงื่อนไขในการเข้าทำสัญญาทางธุรกิจ
- ในการลงทะเบียนคู่ค้าใหม่ทุกราย หน่วยงานจัดซื้อจะทำการคัดเลือกคู่ค้าผ่านแบบประเมินที่ครอบคลุมเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม การที่คู่ค้าต้องไม่มีประวัติเกี่ยวกับคอร์รัปชันและให้สินบน รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน ฯลฯ
- กำหนด “นโยบายการรับแจ้งข้อมูลการกระทำความผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” และช่องทางรับแจ้งข้อมูลการกระทำความผิด มาตั้งแต่ปี 2557 โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียล อินทราเน็ต และเว็บไซต์เอไอเอส เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการรับแจ้งข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ การคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมถึงการสอบสวน และการลงโทษผู้กระทำความผิด

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- จัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนและการคอร์รัปชันอย่างสิ้นเชิง (Zero Tolerance Policy) ตามที่ได้ระบุไว้ในนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Policy) คือ จะไม่ผ่อนปรนการลงโทษต่อกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรรายใดที่กระทำทุจริต ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกตัวอย่างกรณีทุจริตและการลงโทษที่เกิดขึ้นจริงให้พนักงานทราบโดยไม่ได้รับตัวตนของผู้กระทำผิด เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง
- คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาข้อร้องเรียนและผลการสอบสวนการกระทำผิด การทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจ ผ่านการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทมีการกำกับดูแลอย่างโปร่งใส และป้องกันมิให้เกิดการกระทำผิดขึ้นอีกในองค์กร
- ในปี 2560 เอไอเอสได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

2. คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลฝ่ายจัดการอย่างเข้มแข็ง โดยคณะกรรมการบริษัทมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอและมีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ

- คณะกรรมการบริษัทยึดหลักการทำงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้น โดยในรอบของการประชุมทุกครั้ง จะมีการเชิญฝ่ายจัดการมาเพื่อสอบถามความคิดเห็นในการดำเนินการตามแผนและกลยุทธ์ที่วางไว้ พร้อมสนับสนุนให้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังได้มีการพบปะผู้สอบบัญชี และ/หรือ ผู้ตรวจสอบภายในตามความเหมาะสม เพื่อประเมินระดับการรับรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
- คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ ที่หลากหลาย โดยประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ และมีองค์คณะที่ประกอบด้วยกรรมการอิสระมากกว่า 1 ใน 3 หรือคิดเป็นร้อยละ 45 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหัวข้อโครงสร้างการจัดการ หน้า 67
- คณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุดจะรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบถึงผลการปฏิบัติงานและการสอบทานฝ่ายจัดการ เช่น ประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานด้านจริยธรรมและพัฒนาความยั่งยืน การส่งเสริมเรื่องนวัตกรรมในองค์กร รวมถึงการตรวจทานข้อมูลทางการเงิน
- กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการในเรื่องการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาอย่างยั่งยืน การกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาและกำหนดค่าตอบแทนของกรรมการ โดยให้มีการรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาส รายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากหัวข้อโครงสร้างการจัดการ หน้า 70-73

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- สนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดฝึกอบรมและสัมมนาภายในองค์กรและการเข้าร่วมหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก ครอบคลุมทั้งเรื่องมาตรฐานความซื่อตรงและจริยธรรม ความเป็นผู้นำ การคิดเชิงวิพากษ์ และความสามารถในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ ได้พัฒนา Board portal เพื่อเป็นช่องทางในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เช่น การเสนอข้อมูลแผนการปรับปรุงยุค Thailand 4.0 ของรัฐบาล และข้อมูลโอกาสการลงทุนใน Eastern Economics Corridor และการจัดส่งรายงานการดำเนินธุรกิจให้แก่คณะกรรมการรับทราบในเดือนที่ไม่ได้มีการประชุม โดยรายละเอียดการเข้าร่วมฝึกอบรมในปีที่ผ่านมา สามารถศึกษาได้จากหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ หน้า 81-82

3. ฝ่ายจัดการกำหนดโครงสร้างและสายการรายงานของบริษัทที่เหมาะสมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ รวมถึงเพื่อให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละโครงสร้างอย่างชัดเจน

- โครงสร้างและสายการรายงานของเอไอเอส ถูกพิจารณากำหนดจากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ การสร้างสมดุลและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมถึงความสอดคล้องต่อสถานะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นสายงานเทคโนโลยี สายงานบัญชีและการเงิน สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล สายงานการตลาด สายงานกลยุทธ์องค์กร และสายงานปฏิบัติการภายใต้กรรมการผู้อำนวยการ อาทิ สายงานบริการลูกค้า สายงานบริหารกลุ่มลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร สายงานธุรกิจฟิชชี่ บรอดแบนด์ สายงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค เป็นต้น โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และจะช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ และมีการกำหนดอำนาจอนุมัติไว้อย่างชัดเจน โดยให้หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน
- เอไอเอสนำแนวคิดการบริหารความเสี่ยงตามกรอบการป้องกัน 3 ระดับ (Three Line of Defense) เข้ามาช่วยสนับสนุนให้การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรมีความรัดกุมและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตั้ง/ขยายเครือข่าย และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจวัดคุณภาพเครือข่ายมีสายการรายงานแยกออกจากกัน
- คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในบริษัทบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน ซึ่งระดับของอำนาจหน้าที่มีทั้งลักษณะการสนับสนุนหรือการจำกัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเพื่อจัดการกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่นำเป้าหมายที่ได้รับจากคณะกรรมการบริษัท มาพิจารณากำหนดเป็นแนวทางบริหารงาน และส่งมอบให้ผู้บริหารแต่ละสายงานรับไปปฏิบัติ พนักงานดำเนินการตามกระบวนการที่ได้จัดทำไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อถ่วงดุลและมีการกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นหัวหน้าของสายงาน และพนักงานแต่ละคนตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนไว้อย่างชัดเจน
- พิจารณาการจัดตั้งหน่วยงาน Corporate Compliance ในฐานะผู้รับผิดชอบในการป้องกันความเสี่ยงระดับที่สอง (Second Line of Defense) ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและสอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานหลัก เช่น สอบทานคุณภาพการให้บริการ คุณภาพสัญญา การปฏิบัติตามกฎหมาย การควบคุมทางการเงินทั่วไป การออกแบบขั้นตอนทางธุรกิจ และการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

4. องค์กรมุ่งมั่นในการมุ่งใจ พัฒนา และรักษาบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถ โดยมีนโยบายและข้อปฏิบัติที่ชัดเจน มีการประเมินและจัดการให้มีระดับความรู้ความสามารถที่เพียงพอ รวมถึงมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ
- เอไอเอสให้ความสำคัญต่อบุคลากรของบริษัทเป็นอย่างยิ่ง โดยกำหนดเป็นพันธกิจหลักในการผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ และมีความสมดุลในชีวิตการทำงาน เป็นการมุ่งใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริษัทเกิดความยั่งยืน
 - จากวิสัยทัศน์ของเอไอเอสในการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลจึงได้ดำเนินการตามนโยบายมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดการปรับตัวไปสู่ยุคใหม่ หรือที่เรียกว่า “The NEXT AIS” โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานมากขึ้น เช่น การจัดทำ แอปพลิเคชัน LearnDi ที่รวบรวมหลักสูตรสนับสนุนการทำงานที่จำเป็นและงานสัมมนาต่างๆ มาใส่ไว้เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดและรับชมได้ทุกที่ทุกเวลา และการพัฒนาแอปพลิเคชัน ReadDi ที่นำเอาหนังสือในท้องสมุดมาใส่ไว้ในที่เดียว ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตใจรักการอ่านและเข้าถึงองค์ความรู้ที่จำเป็นได้อย่างสะดวกสบาย นอกจากนี้ บริษัทยังสนับสนุนให้พนักงานมีประสบการณ์ดิจิทัล ผ่านการใช้แอปพลิเคชัน AIS mPAY เพื่อชำระสินค้าซื้อสินค้าตลาดนัดราคาประหยัดเพื่อชาวเอไอเอส (Save market) และการชำระค่าอาหารในท้องอาหารของบริษัท เป็นต้น
 - ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อสร้างเอไอเอสให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ผ่านการสื่อสาร การจัดกิจกรรมและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากหัวข้อ “การบริหารจัดการนวัตกรรมองค์กร ในองค์กร” หน้า 161-164
 - การจัดหลักสูตร AIS Creative Talents เพื่อสร้างความแตกต่างในการดำเนินธุรกิจ และสร้างเครือข่ายผู้นำรุ่นใหม่ โดยมีผู้เข้าร่วมตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง หลักสูตรดังกล่าวเน้นการสร้างแรงบันดาลใจและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผู้ที่เป็นแบบอย่างด้านความสำเร็จจากหลากหลายอาชีพ
 - การดูแลให้พนักงานมีความสุขแบบองค์รวม โดยจัดตั้งโครงการ AIS Wellness ขึ้นในปี 2559 เพื่อกระตุ้นให้พนักงานหันมาเอาใจใส่ดูแลสุขภาพของตนเอง ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสุขภาพทางการเงิน ซึ่งในปี 2560 เน้นการทำกิจกรรมใน 3 ด้าน คือ การออกกำลังกาย การพัฒนาด้านอารมณ์ และการดูแลเรื่องอาหาร นอกเหนือจากการสนับสนุนให้มีห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำการจัดหลักสูตรการออกกำลังกาย การแข่งขัน 3 เดือน สะเทือนไขมัน การตรวจสุขภาพประจำปี และกิจกรรมกีฬาเพื่อส่งเสริมความผูกพันในกลุ่มพนักงาน
 - จัดทำรอบการพัฒนาบุคลากรตามสายวิชาชีพทั้งด้านเทคนิคและด้านบริหาร (Hard skill & Soft skill) ส่งเสริมให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual development plan) ที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของบริษัท เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตนเองและการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยจัดให้มีระบบสารสนเทศที่พนักงานและผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนได้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- จัดตั้งหน่วยงานเอไอเอส อะคาเดมี่ เพื่อรับผิดชอบการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการและสร้างความเป็นผู้นำที่เป็นมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร จัดหาหลักสูตรการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การเรียนรู้ระหว่างปฏิบัติงาน การจัดสัมมนาทั้งภายในและภายนอก และการสร้างบทเรียนออนไลน์บนแอปพลิเคชัน LearnDi โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทได้จัดหลักสูตรภายในเพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำให้แก่ผู้บริหารที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต โดยเชิญอาจารย์จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดมาให้ความรู้
- นอกจากเอไอเอส อะคาเดมี่ แล้ว ยังกำหนดให้มีหน่วยงานย่อย ที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถตามหน้าที่งานเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท ในด้านงานขายและงานบริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิศวกรรม โดยจัดหลักสูตรให้กับพนักงานในบริษัท และคู่ค้าที่เป็นพันธมิตร ในการรักษาคุณภาพงานให้เป็นมาตรฐาน
- ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล ทั้งในวิชาชีพด้าน IT ด้านวิศวกรรม และวิชาชีพอื่นๆ โดยผ่านการทดสอบและได้รับวุฒิบัตรวิชาชีพจากสถาบัน หรือหน่วยงานภายนอกที่มีมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ ซึ่งบริษัทให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทดสอบและให้ค่าตอบแทนพิเศษ ทั้งนี้ เพื่อรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับบริษัท และสามารถรักษาองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
- คณะกรรมการบริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการนำพาบริษัทให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องสู่ความยั่งยืน จึงได้มีการระบุหน้าที่งานสำคัญและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ในบทบาทนั้นเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ดังนั้นกรรมการจึงจัดให้มีการจัดทำนโยบายและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession plan) เพื่อเตรียมหาผู้สืบทอดตำแหน่ง รับมอบหมายความรับผิดชอบ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือหัวหน้าหน่วยงานธุรกิจหลัก ซึ่งได้มีการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งและแผนการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้บริหาร การให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งนั้น นอกจากนี้ ยังได้พิจารณาหน้าที่งานที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะงานพัฒนาระบบด้านวิศวกรรม และระบบสารสนเทศซึ่งมีการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการ โดยได้กำหนดมาตรการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระบบการจัดเก็บเอกสารอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างราบรื่น

5. องค์กรกำหนดให้บุคลากรรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของกระบวนการต่างๆ ด้วยการกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ การกำหนดตัวชี้วัดผลงาน การให้สิ่งจูงใจ และรางวัล การลงโทษ ที่เหมาะสมต่อผลสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงพิจารณาไม่ให้มีภาระหน้าที่รับผิดชอบที่สูงเกินไป

- ในแต่ละปี คณะกรรมการบริษัทร่วมกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กร (Balanced scorecard) โดยเชื่อมโยงเป้าหมายกับมาตรการวัดผลที่เกิดขึ้นจริง เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด
- นอกจากนี้ ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้ประเมินผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารในลำดับต่อมา
- ในการประเมินจะใช้แนวทางการมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและมาตรฐานพฤติกรรมที่คาดหวัง โดยหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ปรึกษาหารือร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยต้องไม่สร้างแรงกดดันต่อบุคลากรมากเกินไป ซึ่งในการกำหนดตัวชี้วัดนั้นจะต้องมีความสมดุลกันระหว่างตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- ในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน เอไอเอสกำหนดการประเมินและทบทวนปีละ 2 ครั้ง กล่าวคือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน ซึ่งหัวหน้างานมีการชี้แจงให้พนักงานทราบทั้งด้านเชิงบวกและเชิงลบเพื่อให้การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- กำหนดโครงสร้างเงินเดือน โบนัส และผลตอบแทนอื่นๆ ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานจริง โดยปราศจากอคติเรื่องความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ และถิ่นที่อยู่อาศัย และมีการแจ้งให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน โดยหน่วยงานบริหารบุคลากรมีการทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทน โครงสร้างของค่าตอบแทนและการให้รางวัล รวมถึงโครงสร้างการสรรหาและการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานเกิดการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งเป็นอัตราที่แข่งขันได้ในตลาดแรงงาน เพื่อให้สามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และดึงดูดบุคลากรที่มีสมรรถภาพสูงไว้กับบริษัท
- มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสผ่านระบบประเมินผลงาน ทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว และ outsource โดยแบ่งการประเมินผลเป็นการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และการประเมินคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง

6. องค์กรระบุวัตถุประสงค์ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ อย่างเหมาะสมและชัดเจนเพียงพอ โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงหรือความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากเป้าหมาย

- กำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานไว้ในแผนธุรกิจประจำปีอย่างชัดเจนครอบคลุมทั้งด้านรายได้ ด้านคุณภาพเครือข่าย การพัฒนาสินค้าและบริการ การส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมาย การบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่าย การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นต้น โดยเป็นวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจนและวัดได้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท
- ในการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะพิจารณาจากเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ผลกระทบในเชิงฐานะการเงินและความยั่งยืนของบริษัท และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน ตามเกณฑ์การประเมินระดับการบรรลุวัตถุประสงค์

7. องค์กรมีกลไกในการระบุความเสี่ยง ประเมินระดับความเสี่ยง และวิเคราะห์ว่าควรมีการจัดการกับความเสี่ยงอย่างไรโดยบริษัทควรมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร มีการประเมินปัจจัยความเสี่ยงจากทั้งภายในและภายนอกบริษัท

- จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy) และคู่มือการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกกระบวนการ ทุกธุรกิจ รวมทั้งผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยคำนึงถึงกลยุทธ์และแผนการดำเนินการของบริษัท รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารและพนักงาน ไว้อย่างชัดเจน โดยนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาอนุมัติ
- จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับสายงาน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และการประสานงานของหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาประเมินความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากร หรือเทคโนโลยี เป็นต้น
- กำหนดให้มีเกณฑ์การประเมินระดับความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับสายงาน เพื่อใช้ในการจัดลำดับความสำคัญและพิจารณาแนวทางการจัดการความเสี่ยง โดยรายละเอียด ปรากฏในหน้า 101-103

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง

8. องค์การประเมินความเสี่ยงจากการทำทุจริต โดยพิจารณาการทำทุจริตหลากหลายรูปแบบ มีการประเมินแรงจูงใจ ประเมินโอกาส และประเมินทัศนคติในการทำทุจริต

- ประกาศใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk Management Policy) เป็นแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบประสานงาน
- ในปี 2560 มีการพัฒนากระบวนการรวบรวมและประเมินการทำทุจริตที่อาจกระทำโดยบุคลากรหรือบุคคลภายนอกซึ่งพิจารณาการทุจริตและการประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นในด้านแรงจูงใจและความกดดัน ประเมินโอกาส และประเมินทัศนคติและการใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลรับผิดชอบ เช่น หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานด้านความปลอดภัย หน่วยงานวิเคราะห์การใช้งานที่ผิดปกติของลูกค้า หน่วยงานบัญชี หน่วยงานจัดซื้อ หน่วยงานบริหารบุคคล เป็นต้น

9. องค์การระบุและประเมินการเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายในอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงโมเดลธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงผู้นำ เป็นต้น

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบหลักในกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายใน และถือเป็นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เนื่องจากกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ทั้งนี้ การควบคุมภายในที่กำหนดไว้ภายใต้เงื่อนไขหนึ่งอาจไม่มีประสิทธิภาพเมื่อเงื่อนไขนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงจากข้อกำหนดทางกฎหมาย หรือเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบทางธุรกิจที่เกิดสายธุรกิจใหม่ การซื้อหรือขายธุรกิจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กร เป็นต้น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการระบุและประเมินความเสี่ยงดังกล่าว และพิจารณาระดับที่สามารถจัดการความเสี่ยงได้
- จัดทำกระบวนการรวบรวมและสรุปข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและอุตสาหกรรม แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบเป็นรายวัน เพื่อให้มีการระบุและประเมินผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างคร่าวๆ
- หน่วยงานบริหารความเสี่ยงให้คำแนะนำและรวบรวมประเด็นความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับสายธุรกิจ รวมทั้งประสานงานติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีการนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาผลการบริหารจัดการความเสี่ยงทุกไตรมาส และในกรณีที่เป็นการรายการที่มีนัยสำคัญจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาด้วย

องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

10. องค์กรเลือกและพัฒนามาตรการควบคุมที่สามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาใช้มาตรการที่มีความเหมาะสมกับบริษัท พิจารณาสมาคมมาตรฐานมาตรการควบคุมแต่ละประเภท รวมทั้งให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ที่เหมาะสม

- ดำเนินการให้ความรู้ด้านระบบการควบคุมที่ดี แก่บุคลากรระดับผู้บริหารและหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง การจัดสัมมนาฝึกอบรม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บริษัทเลือกใช้และพัฒนามาตรการควบคุมที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้อย่างมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามวิธีการจัดการและลดความเสี่ยงที่ระบุไว้

องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

- คัดเลือกและพัฒนากิจกรรมควบคุมเพื่อการตอบสนองต่อความเสี่ยงเฉพาะที่ต้องการควบคุม โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม ความซับซ้อน ลักษณะและขอบเขตการปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณลักษณะเฉพาะขององค์กร ในการปฏิบัติงานที่สำคัญจะมีการผสมผสานกิจกรรมควบคุมประเภทต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นประเภทที่ปฏิบัติโดยบุคลากร (Manual control) หรือโดยระบบอัตโนมัติ (Automated control) ซึ่งเป็นกิจกรรมควบคุมทั้งในเชิงป้องกัน (Preventive control) หรือเชิงตรวจหารายการความเสี่ยง (Detective control) เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบที่แบ่งหรือแยกกันระหว่างบุคคลต่างๆ สำหรับการบันทึกรายการ การอนุมัติให้ความเห็นชอบ และการจัดการดูแลทรัพย์สินที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือการทุจริต เช่น ผู้ทำหน้าที่รับเงิน ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกรายการลูกหนี้ในระบบ เป็นต้น
- ทุกหน่วยงานของฝ่ายจัดการในฐานะผู้รับผิดชอบในการป้องกันความเสี่ยงระดับที่สอง (Second line of defense) และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในฐานะผู้รับผิดชอบในการป้องกันความเสี่ยงขั้นสุดท้าย (Third line of defense) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

11. องค์กรเลือกและพัฒนามาตรการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและต่อเนื่อง มีความปลอดภัยจากผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการจัดหา พัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศอย่างเหมาะสม

- กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบต่อโครงสร้างระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การวางแผน การจัดหา การพัฒนาระบบการปฏิบัติการ การดูแลให้มีการใช้งานอย่างคุ้มค่า การบริหารจัดการความต่อเนื่อง การป้องกันและแก้ไขปัญหา การบำรุงรักษา และการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
- แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อกำหนดนโยบาย กำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การพิจารณาคัดเลือกเทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ทันสมัย ดูแลให้บริษัทมีการติดตามข่าวสารการบุกรุก การละเมิด เพื่อแจ้งเตือนให้กับหน่วยงานต่างๆ รวมถึงบุคลากรได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นให้เข้าใจหลักปฏิบัติที่ต้องโดยรายละเอียดเพิ่มเติม ศึกษาได้จากหัวข้อ “การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า” หน้า 142-145
- กำหนดให้มีกระบวนการป้องกันการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูล โดยกำหนดสิทธิการเข้าถึงในระดับต่างๆ เกี่ยวกับข้อมูล ระบบปฏิบัติการเครือข่าย ระบบงาน และการเข้าถึงทางกายภาพเป็นแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมถึงจัดให้มีหน่วยงานเฉพาะในการติดตามตรวจจับการละเมิดสิทธิการบุกรุกเข้าระบบต่างๆ ด้วยเครื่องมือลักษณะอัตโนมัติเพื่อให้การติดตามได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง และนำเสนอบริการที่ทันสมัยให้กับลูกค้า และกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ไว้อย่างชัดเจน โดยจัดทำเป็นเอกสารระบุจุดควบคุมสำคัญที่จำเป็น เกี่ยวกับการจัดหา การพัฒนา การทดสอบ การบำรุงรักษา รวมถึงข้อควรระวังด้านกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานการพัฒนาระบบงานจากพนักงานหรือผู้ให้บริการจากภายนอก มีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน

12. องค์การนำมาตรการควบคุมไปใช้ โดยมี การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงการกำหนดผู้ปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ ต่อผลสำเร็จของมาตรการควบคุม ระยะเวลา ที่เกี่ยวข้อง แนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขความผิด ปกติ และระดับความรู้ความสามารถที่จำเป็น ทั้งนี้บริษัทมีรอบการปรับปรุงนโยบายและ วิธีปฏิบัติให้มีความเหมาะสมและเป็น ปัจจุบัน
- คณะกรรมการ ผู้บริหาร และหัวหน้างานชี้แจงจุดมุ่งหมายและวิธีการปฏิบัติมาตรการควบคุม ต่างๆ ให้บุคลากรที่รับผิดชอบทราบ โดยสำหรับมาตรการควบคุมที่สำคัญหรือมีเกี่ยวข้องกับ บุคลากรจำนวนมาก ไอเอสเอสจะจัดทำขึ้นเป็นนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กระชับและชัดเจนเป็น ลายลักษณ์อักษร เช่น นโยบายและระเบียบทางการเงิน นโยบายและระเบียบการบริหารบุคลากร นโยบายและระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อ แนวทางปฏิบัติงานสำหรับพนักงานไอเอสเอส ซีโอ เป็นต้น
 - กำหนดให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบแต่ละนโยบาย เช่น หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รับผิดชอบนโยบายการทำรายการระหว่างกันและนโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน สำนักเลขานุการบริษัท รับผิดชอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการและประมวล จริยธรรมธุรกิจ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบนโยบายบริหารความเสี่ยง ต้องมีการ ทบทวนเพื่อพิจารณาความเหมาะสมหรือความเป็นปัจจุบันของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนโยบายที่เป็นระดับองค์กร จะถูกนำเสนอให้คณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้องพิจารณา ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติ สำหรับนโยบายย่อยของแต่ละสายงาน จะถูกนำเสนอ ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

องค์ประกอบที่ 4 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

13. องค์การมีข้อมูลที่มีคุณภาพสนับสนุนการ ควบคุมภายใน มีแหล่งข้อมูลมีคุณภาพ พิจารณาต้นทุนและประโยชน์ของข้อมูล โดย ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลสามารถ รวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่ต้องการได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วนและทันเวลา
- ตามกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ได้ให้อำนาจคณะกรรมการตรวจสอบสามารถเชิญฝ่าย จัดการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลที่จำเป็นได้ รวมถึงมีอำนาจว่าจ้างที่ปรึกษา หรือเชิญบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้ความเห็น หรือคำแนะนำ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ งานตามขอบเขตหน้าที่ได้หากมีความจำเป็นได้
 - จัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ทันสมัย และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการประมวลผลข้อมูล จำนวนมากเป็นข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการที่ใช้ได้ ทันเวลา และทันต่อการแข่งขัน (Big data analysis) เช่น การรวบรวมข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งาน และนำเสนอบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า การวัดสัญญาณโทรศัพท์มือถือเพื่อประเมินคุณภาพการ ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
 - กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบต่อระบบฐานข้อมูลของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การวางแผน การควบคุมดูแล การเข้าถึงข้อมูล และรักษาความปลอดภัย
 - กำหนดกรอบความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลอื่นๆ อย่างเข้มข้น โดยได้รับมาตรฐาน ความปลอดภัยของข้อมูล ISO27001:2013 มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์

องค์ประกอบที่ 4 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

14. องค์การมีระบบการสื่อสารภายในบริษัท ที่มีคุณภาพ โดยมีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม มีการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมภายในอย่างเพียงพอไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการสื่อสารข้อมูลให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลบริษัท รวมทั้งกำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารลับเฉพาะหรือนิรนาม
- จัดตั้งช่องทางการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร นโยบายและวิธีปฏิบัติงานต่างๆ ที่จำเป็นต่อพนักงาน และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ โซเชียล อินทราเน็ต แอปพลิเคชัน การสื่อสารผ่าน SMS หรืออีเมล การจัด CEO Talk Weekly 5 minutes และการจัดงาน Half Year Business Plan เพื่อรายงานความคืบหน้าผลประกอบการรอบครึ่งปีเมื่อเทียบกับเป้าหมายให้พนักงานรับทราบ และกำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในการสื่อสาร เพื่อให้การแบ่งปันและได้รับข้อมูลที่จำเป็นทั่วทั้งองค์กร ช่วยให้บุคลากรได้รับทราบความคาดหวังที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงว่าการควบคุมเป็นเรื่องสำคัญและเป็นความรับผิดชอบของทุกคน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดในโซเชียล อินทราเน็ต และผ่านตัวแทน (People champion) ของแต่ละสายงานได้
 - เมื่อพนักงานพบเห็นการกระทำผิดและการทำทุจริต สามารถแจ้งข้อมูลผ่าน “นกหวีด ฮอตไลน์” 3333 หรือแจ้งไปยังคณะกรรมการตรวจสอบที่ AuditCommittee@ais.co.th โดยพนักงานจะได้รับการคุ้มครองภายใต้นโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
 - นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางการสื่อสารผ่านระบบ Board Portal และสำนักเลขานุการบริษัท ให้กับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อย
15. องค์การมีระบบการสื่อสารเพื่อรับและส่งข้อมูลกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล เป็นต้น โดยมีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม รวมทั้งกำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารลับเฉพาะหรือนิรนาม
- มอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกอย่างชัดเจนตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทมีกลไกในการติดตามการแก้ไขความผิดปกติหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับจากทุกช่องทาง ซึ่งท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหน้า 308-310
 - กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดหรือการทำทุจริตที่อาจเกี่ยวข้องกับเอไอเอสและบริษัทในเครือได้อย่างปลอดภัยไปยังคณะกรรมการบริษัท ผ่านทางคณะกรรมการตรวจสอบที่ AuditCommittee@ais.co.th โดยมีการประชาสัมพันธ์อยู่บนเว็บไซต์องค์กรและรายงานประจำปี ซึ่งผู้แจ้งข้อมูลจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

องค์ประกอบที่ 5 ระบบติดตาม

16. องค์การมีกระบวนการติดตามว่าระบบการควบคุมภายในกำลังดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยประกอบด้วยกลไกการติดตามอย่างต่อเนื่องภายในระบบงานเอง และกลไกการติดตามเป็นระยะจากผู้ตรวจสอบที่เป็นอิสระ โดยผู้รับผิดชอบการติดตามมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ

- ผู้บริหารและหัวหน้างานของไอเอสกำหนดกลไกต่างๆ ในการติดตามประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เช่นการประชุมติดตาม และการสอบทานข้อมูลระดับความผิดปกติ เป็นต้น
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีภายนอก เป็นหน่วยงานหลักในการติดตามประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในอย่างเป็นอิสระ โดยมีการปรับเปลี่ยนแผนการติดตามเป็นประจำทุกปีเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง รูปแบบธุรกิจและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 ได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในโดยใช้แบบประเมินตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กำหนด โดยผลสรุปว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม มีประสิทธิผลเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ
- คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการรายงานการสอบทานระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยงของไอเอสและบริษัทย่อยให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบทุกไตรมาส
- ผู้สอบบัญชีภายนอกของบริษัท คือ บริษัท ดีลรอยท์ ทูซ โธมัส ไซเยส สอบบัญชี ได้ประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในของปี 2560 และให้ความเห็นว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลเพียงพอและเหมาะสม

17. องค์การมีกระบวนการจัดลำดับความสำคัญและสื่อสารความผิดปกติที่ตรวจพบไปยังผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาต้นเหตุที่แท้จริงและมีการจัดการแก้ไขปัญหายั่งยืน นอกจากนี้ฝ่ายจัดการมีกลไกติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไข

- เมื่อพบข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในที่มีสาระสำคัญ ฝ่ายจัดการจะมีการวิเคราะห์หาต้นเหตุของข้อบกพร่อง และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที
- คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดเกณฑ์ของระดับความผิดปกติที่ฝ่ายจัดการและหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องสื่อสารให้คณะกรรมการทราบทันทีอย่างชัดเจน เช่น ประเด็นที่มีมูลค่าความเสียหายจำนวนมาก กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท การฝ่าฝืนกฎหมาย การไม่ปฏิบัติตามมาตรการควบคุมที่สำคัญ หรือประเด็นที่อาจเกิดจากการทุจริต เป็นต้น
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขของฝ่ายจัดการต่อความผิดปกติที่ตรวจพบ และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบจนกว่าจะมีการแก้ไขเสร็จสิ้น

การตรวจสอบภายใน

ประวัติหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน

นางสุวิมล กุลเลศ
ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน ได้รับการแต่งตั้ง
เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542

คุณวุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาโท MBA Track Management Information System,
Oklahoma City University, ประเทศสหรัฐอเมริกา

คุณวุฒิทางวิชาชีพ

- Certified Public Accountant (2528)
- Certified Internal Auditor (2543)
- Certificate in Risk Management Assurance (2556)

การผ่านหลักสูตรอบรม

- หลักสูตร Director Certification Program (DCP)
ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในปี 2553
- หลักสูตร HARVARD LEADERSHIP DEVELOPMENT PROGRAM

ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี

- หัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน บมจ. แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส ตั้งแต่ปี 2542
- อาจารย์พิเศษ และวิทยากรด้านระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน ของสภาวิชาชีพบัญชี และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน

หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานตรวจสอบภายใน

1. หัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งกำกับดูแลให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม มีจรรยาบรรณ และปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงมืออาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน และรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารในด้านงานบริหารหน่วยงาน
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่มีความอิสระ โดยในปฏิบัติงานภายใต้กฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งได้กำหนดภารกิจ ขอบเขตการปฏิบัติงาน อำนาจ และหน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีการทบทวนให้เหมาะสมอยู่เสมอ
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ให้ความเชื่อมั่น (Assurance service) และให้คำปรึกษา (Consulting service) โดยการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสนับสนุนให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจ

4. หน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำแผนงานตรวจสอบภายในประจำปี สอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของบริษัท ระดับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นไปตามหลักการใช้ความเสี่ยงเป็นพื้นฐาน (Risk-based approach) ที่มุ่งเน้นความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของบริษัท โดยในปี 2560 แผนงานตรวจสอบภายในมุ่งเน้นเรื่อง กระบวนการจัดซื้อทุกระบบงานที่มีมูลค่าสูง เช่น งานวิศวกรรม งานขายและการตลาด งานบริการและบริหารลูกค้า การตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการตรวจสอบด้านการป้องกันทุจริต โดยแผนงานตรวจสอบได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่พบจากการตรวจสอบให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ

5. นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในยังปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนให้คณะกรรมการตรวจสอบสามารถดำเนินการตามที่คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่ในการรับข้อร้องเรียนการกระทำผิดและการทำทุจริตจากพนักงานภายในและบุคคลภายนอก ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นไปตามนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทำทุจริต การสอบสวนและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และรายงานผลให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาทุกเดือน

6. นอกเหนือจากกิจกรรมการตรวจสอบภายใน หัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในยังปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ฝ่ายจัดการในด้านการควบคุมภายใน ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านจริยธรรมธุรกิจ ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากการตรวจสอบภายในของหัวหน้าคณะผู้บริหารงานตรวจสอบภายในเพื่อป้องกันการบั่นทอนความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ

7. หน่วยงานตรวจสอบภายในยึดถือกรอบโครงสร้างการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายในตามมาตรฐานสากล และมีการทบทวนกฎบัตรและคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยการประเมินด้วยตนเองเป็นประจำทุกปี และได้รับการประเมินโดยองค์กรอิสระจากภายนอกทุก 5 ปี ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติงานเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยส่งเสริมให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งผลการประเมินครั้งที่ 2 ในปี 2559 โดยบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย (KPMG) ซึ่งสรุปผลการประเมินในไตรมาส 1 ปี 2560 พบว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในของเอไอเอสได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล และมีคุณภาพในระดับมาตรฐานเมื่อเทียบกับหน่วยงานตรวจสอบภายในอื่นทั่วโลกที่เป็นมืออาชีพ

กิจกรรมตรวจสอบภายในในปีที่ผ่านมา และแผนงานในอนาคต

1. การสนับสนุนฝ่ายจัดการนำระบบการควบคุมภายในมาปรับใช้อย่างมีประสิทธิภาพและกระตุ้นให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

ในปี 2560 หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการประเมินให้ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและให้คำปรึกษากระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารรายได้ และค่าใช้จ่ายของบริษัท ตามแผนงานตรวจสอบภายในประจำปีที่ได้ รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ หน่วยงานส่งเสริมให้เอไอเอสและบริษัทย่อยมีความเข้าใจและสามารถนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO 2013 และแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (Three line of defense) มาปรับใช้อย่างจริงจัง และมีประสิทธิผล โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อหาแนวทางจัดการประเด็นข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในจำนวน 12 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการประชุมประมาณ 340 ราย เป็นการสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการเป็นผู้ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (Self-Business Audit) ตามหลักการ การประเมินการควบคุมภายในด้วยตนเอง (Control Self-Assessment)

2. ปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล

หน่วยงานตรวจสอบภายในได้เริ่มพัฒนาระบบการตรวจสอบโดยใช้ Digital Automation Audit ขึ้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ของบริษัทแทนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในโดยใช้ Big Data Analysis เพื่อให้กิจกรรมการตรวจสอบภายในมีความรวดเร็วและแม่นยำมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถขยายงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมกระบวนการสำคัญขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น

3. สร้าง Risk Center เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานตรวจสอบ

นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในมุ่งเน้นการสร้างความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานโดยการสร้าง Risk Center รวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงสำหรับการวางแผนการตรวจสอบในงานที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งความเสี่ยงจากการดำเนินงานและความเสี่ยงด้านทุจริต โดยนำแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการตามแนวทาง COSO ERM 2017 และ Fraud Risk Management Policy มาปรับใช้และกระตุ้นให้พนักงานเข้าใจในการหาแนวทางควบคุมเชิงป้องกัน

4. ปรับเปลี่ยนบทบาทผู้การเป็น Trusted Advisor

ในปี 2561 หน่วยงานตรวจสอบภายในเสนอแผนงานตรวจสอบจำนวน 221 งาน เพิ่มลักษณะงานให้คำปรึกษามากขึ้น ครอบคลุมการสอบทานให้ครบทุกระบบงานทั้งด้านประกันรายได้ (Revenue assurance) ด้านรายจ่าย รวมถึงการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ระบบงานพัฒนาสินค้าและงานขายสินค้ากลุ่มลูกค้าองค์กร ระบบงานขายและการตลาด ระบบ Billing และการจัดเก็บเงิน ระบบงานวิศวกรรม ระบบการจ่ายเงิน การบริหารช่องทางจำหน่ายงานบริการและการบริหารลูกค้า การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ กสทช. ตลอดจนระบบงานสนับสนุน เป็นต้น โดยการใช้ Digital

Automation เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน และหลักการ Self-Business Audit เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งไปสู่การเป็น Trusted Advisor ตาม Internal Audit Roadmap

การฝึกอบรมและพัฒนาด้านการตรวจสอบภายใน

1. ติดตามความรู้ แนวปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากลที่ทันสมัยที่มีการประกาศใหม่นำมาปรับใช้ในการทำงาน

เพื่อพัฒนาวิชาชีพงานตรวจสอบภายในของบริษัทให้ทันสมัย หน่วยงานตรวจสอบภายในจึงได้มีการติดตามแนวปฏิบัติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการกำกับดูแลที่ดี และแนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ของสถาบันวิชาชีพชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบของบริษัทให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและทันสมัย ในปี 2560 หน่วยงานตรวจสอบภายในอยู่ระหว่างการศึกษารับรู้ความเสี่ยงแบบบูรณาการตามแนวทาง COSO ERM 2017 ที่ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2560 เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนงานตรวจสอบปี 2561 ต่อไป

2. ส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบบูรณาการ (Integrated Audit) และคำนึงการสร้างสรรคแนวทางการตรวจสอบรูปแบบใหม่ๆ

หน่วยงานตรวจสอบภายในส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของทีมงานตรวจสอบภายในให้สามารถตรวจสอบได้ทุกด้าน (Integrated Audit) และมีการมุ่งเน้นพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในมีค่านิยมในการสร้างสรรค์แนวทางการตรวจสอบรูปแบบใหม่ๆ ที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

3. การพัฒนาตนเองตามกรอบแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็นสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ในปีที่ผ่านมา ได้จัดทำแผนพัฒนาพนักงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานตรวจสอบภายใน อ้างอิงตามกรอบการพัฒนาความรู้และความสามารถของ The Institute of Internal Auditors (The IIA) แบ่งเป็น

3.1 ความรู้ความสามารถพื้นฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ Core Competency

3.2 ความรู้ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ Essential Competency

โดยตั้งเป้าหมายให้พนักงานแต่ละคนได้รับการอบรมเฉลี่ยปีละ 11 วัน ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

4. การได้รับวุฒิบัตรวิชาชีพตรวจสอบภายในหรือวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมืออาชีพด้านงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้มีการกระตุ้นและสนับสนุนให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพตรวจสอบภายในยิ่งขึ้นด้วยมืออาชีพ ด้วยการสอบวุฒิบัตรทางวิชาชีพตรวจสอบภายในหรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง ในปี 2560 กำหนดเป้าหมายให้พนักงานได้รับวุฒิบัตรวิชาชีพเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานในหน่วยงาน ปัจจุบันบริษัทมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่มีวุฒิบัตรทางวิชาชีพต่างๆ รวม 15 คน จากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในทั้งหมด 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26

วุฒิบัตร	รายละเอียดหลักสูตรโดยสังเขป	จำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ได้รับการรับรอง (คน)
ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในรับอนุญาต (Certified Internal Auditor)	เป็นประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านการตรวจสอบภายใน ซึ่งทดสอบความรู้ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน ความเสี่ยง และเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน	7
ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ (Certified Information System Auditor)	เป็นวุฒิบัตรสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพด้านการตรวจสอบ ควบคุม และรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ที่ต้องการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับต่อบุคคลในวงการในระดับสากล	5
ประกาศนียบัตรผู้เชี่ยวชาญระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Certified Information Systems Security Professional)	เป็นประกาศนียบัตรสำหรับผู้ที่มีความเข้าใจศาสตร์ด้านการรักษาความปลอดภัย ทั้ง 10 ด้าน เรียกว่า CBK หรือ “Common Body of Knowledge” ได้แก่ Access Control, Telecom & Network Security, Application & System Development Security, Security Management, Cryptography, Operation Security, Business Continuity Planning & Disaster Recovery Planning, Law Investigation & Ethic และ Physical Security	1
ประกาศนียบัตรผู้ประเมินความเสี่ยง (Certification in Risk Management Assurance)	ประกาศนียบัตรที่ออกแบบสำหรับผู้ตรวจสอบภายในหรือเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและประสบการณ์ในการให้ความเชื่อมั่นด้านการบริหารความเสี่ยง กระบวนการกำกับดูแล การให้ความเชื่อมั่นด้านคุณภาพ หรือการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการประเมินสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลองค์กร และการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการให้คำปรึกษาและการให้ความเชื่อมั่นในเรื่องดังกล่าว	10
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant)	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาต เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านวิชาการบัญชี การสอบบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ความรู้เรื่องระบบสารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี	5
ผู้ตรวจสอบการทุจริตรับอนุญาตสากล (Certified Fraud Examiners)	เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการทุจริต (Fraud Knowledge) ทักษะการตรวจสอบ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ทักษะการสื่อสาร และความรู้ด้านเทคโนโลยี	1
ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor)	เป็นผู้ที่มีความรู้วิชาการบัญชี วิชาการสอบบัญชี และความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	1
ผู้ตรวจ/ผู้นำการตรวจมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management Systems Auditor/Lead Auditor: ISO/IEC 27001:2013)	ใบประกาศนียบัตรรับรอง มาตรฐานสำหรับผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดในมาตรฐานระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 รวมถึงหลักการปฏิบัติเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ และหลักการพื้นฐานของการตรวจประเมินต่างๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบกระบวนการตามมาตรฐาน ISO27001:2013	4
ผู้ตรวจ/ผู้นำการตรวจมาตรฐาน ISO/IEC 22301:2012 ระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System Auditor/Lead Auditor : ISO 22301:2012)	ใบประกาศนียบัตรรับรอง มาตรฐานสำหรับผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจและจัดลำดับความสำคัญภัยคุกคามต่อธุรกิจตามมาตรฐานสากลเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเพื่อดำเนินการตรวจสอบกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 22301:2012	1

โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในอีกจำนวนหนึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาให้ได้รับวุฒิบัตร CIA CISA CRMA และ CFE เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนงานตรวจสอบภายในแบบมืออาชีพตามมาตรฐานสากล



กลยุทธ์และแนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

รายงานคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

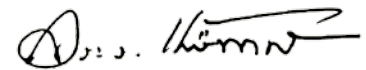
คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ คุณประสิทธิ์ เชื้อพานิช ประธาน คุณเมธโรโต ซี. อบลาคา จูเนียร์ และคุณสมชัย เลิศสุทธีวงศ์ กรรมการ

ในปี 2560 คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีการประชุมทั้งหมด 2 ครั้ง โดยกรรมการทุกท่านเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง สาระสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ในปี 2560 มีดังต่อไปนี้

- คณะกรรมการได้ผลักดันการพัฒนาระบบการบริหารจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain management) โดยได้แนะนำให้ฝ่ายบริหารตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อรับผิดชอบโดยตรงทั้งในระดับองค์กรและในหน่วยงานย่อยต่างๆ รวมถึงการว่าจ้างที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญมาอบรมและให้คำปรึกษาผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องนี้โดยตรง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการปฏิบัติงานด้านนี้ของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
- คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยได้แนะนำให้ฝ่ายบริหารจัดการอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยเน้นการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในกฎหมายใหม่ของหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลในเรื่องนี้

- นอกเหนือจากการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านธุรกิจ คณะกรรมการยังได้ผลักดันให้องค์กรมีการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม ในด้านการสร้างนวัตกรรม (Innovation) โดยแนะนำให้ฝ่ายบริหารกำหนดแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรของการสร้างนวัตกรรมอย่างจริงจัง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการเป็น Digital Life Service Provider ที่ได้รับความยอมรับสูงสุดในประเทศไทยของบริษัท

- คณะกรรมการได้สรุปผลงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของบริษัทในรายงานประจำปีฉบับนี้ด้วย



(นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช)
ประธานกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

5 กลยุทธ์การพัฒนอย่งยั่งยืน



ตั้งแต่ปี 2555 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพร้อมด้วยผู้บริหารระดับสูงแต่ละฝ่ายจึงได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดกลยุทธ์ตามผู้มีส่วน

ได้เสีย 5 กลุ่มหลัก ที่เราจะต้องให้ความสำคัญและบริหารดูแลเป็นพิเศษ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ ดังนี้

กลยุทธ์ 5 ด้าน	คำมั่นสัญญาของเรา
 สังคมและชุมชนของเรา ประสานสังคมของเราให้เป็นหนึ่งเดียว	• ทำความเข้าใจอย่างถึถ้วน และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนข้างเคียง พร้อมตอบสนองอย่างมีกลยุทธ์ เป็นระบบ และบูรณาการร่วมกันเพื่อให้สังคมยอมรับในการดำเนินงานของบริษัท • จากจุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายสู่การตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม และได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
 ลูกค้าของเรา ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า	• จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากบริษัทไม่สามารถพัฒนาทักษะหรือความสามารถของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้ง บริษัทอาจสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตอีกด้วย
 พันธมิตรของเรา สร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ยั่งยืน	• มุ่งมั่นสร้างความรับผิดชอบต่อร่วมกันกับพันธมิตรของเรา • สร้างการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่จะเติบโตไปพร้อมกัน
 พนักงานของเรา ส่งเสริมบุคลากรของเราให้เติบโตในทุกย่างก้าว	• พัฒนาผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสอดคล้องกับคุณลักษณะของแบรนด์ • สร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเพื่อที่จะนำพาเอไอเอสไปสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแห่งความยั่งยืน
 สิ่งแวดล้อมของเรา สรรค์สร้างนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• สร้างสรรค์นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้สะดวกและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นการสร้างพลังให้ผู้คนและตอบสนองความต้องการของคนในอนาคต

ดิจิทัลเพื่อชุมชนและสังคม

ความท้าทายและโอกาส

ด้วยความเจริญและการพัฒนาในด้านต่างๆ ของประเทศไทยยังกระจายตัวไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนห่างไกลได้รับโอกาสน้อยกว่า และยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างเต็มที่ สาเหตุเกิดจากข้อจำกัดในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ ทรัพยากรและบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านการศึกษา สาธารณสุข และการหาเลี้ยงชีพ การสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลให้เข้าถึงกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ด้อยโอกาสจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนให้มีความแข็งแกร่งและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

นอกจากนี้ บริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีดิจิทัลรวมไปถึงสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทำให้การดำเนินชีวิตของคนในสังคมและครอบครัวเปลี่ยนแปลง การใช้เวลากับโทรศัพท์มือถือและโลกอินเทอร์เน็ตเป็นไปมากขึ้นในทุกเพศทุกวัย ซึ่งสร้างทั้งผลในเชิงบวกและเชิงลบ การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมจึงเป็นเรื่องสำคัญและเป็นหนึ่งในหน้าที่ของผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมจะร่วมกันช่วยส่งเสริมให้เกิดผลในทางบวกแก่สังคมโดยรวม

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านดิจิทัลรายใหญ่ (Digital Life Service Providers) ของประเทศ มองเห็นถึงโอกาสในการนำนวัตกรรมดิจิทัลเข้าไปช่วยพัฒนาเสริมความแข็งแกร่ง สร้างความรู้และทักษะในด้านต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยทั่วประเทศในหลากหลายชุมชนและท้องถิ่น รวมไปถึงการสร้างโอกาสทางธุรกิจ สำหรับสังคมโดยรวมนั้น เราตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว ให้สมาชิกในครอบครัวเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้นและรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้นในสังคมผ่านสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ ด้วยความมุ่งมั่นนี้ เอไอเอสจึงได้ประกาศแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ “Digital For Thais” ด้วยความตั้งใจที่จะนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยทั่วประเทศให้ดีขึ้น ตามกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของเราที่จะประสานสังคมเป็นหนึ่งเดียวและเพื่อได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน ตอบสนองการดำเนินงานในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ชุมชนของเรา โดยการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างชุมชนและบริษัท
2. สังคมของเรา โดยการสร้างความแข็งแกร่งให้กับสถาบันครอบครัวและสังคมไทย เพื่อประเทศไทยที่แข็งแรง

ชุมชนและสังคมของเรา

“

Digital For Thais เพื่อเติมเต็มและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

”

ด้วยแนวคิด Digital For Thais ซึ่งเป็นความมุ่งมั่น ในการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปช่วยสร้างและพัฒนาให้ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมทั้งระบบไร้สายด้วยเทคโนโลยี 3G และ 4G รวมถึงโครงข่ายไฟเบอร์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ เปรียบเป็นถนนที่จะนำพาเทคโนโลยีไปสู่ชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด Digital For Thais ในการพัฒนาชุมชนและสังคมใน 4 แกนที่สำคัญ

1. **การศึกษา** การศึกษาเป็นรากฐานอันสำคัญในการพัฒนาคนให้มีความรู้ ดังนั้นการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทั้งวิชาการและสาระบันเทิง โครงการพัฒนาทางการศึกษาของเอไอเอสจึงเน้นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและประสบการณ์ชีวิตให้กับเด็กนักเรียน
2. **สาธารณสุข** เน้นการสร้างเครื่องมือการสื่อสารที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ด้านงานสาธารณสุขสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมสุขอนามัยที่ดีให้กับประชาชนในท้องถิ่นห่างไกลเพื่อลดอัตราความเจ็บป่วยและป้องกันภัยสุขภาพต่างๆ
3. **เกษตรกรรม** ผลักดันการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลและให้ความรู้ด้านเกษตรกรรม เพื่อเกษตรกรสามารถสร้างผลผลิตทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางตลาดให้กับเกษตรกร
4. **ธุรกิจสตาร์ทอัพ** ร่วมพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจสตาร์ทอัพให้สามารถเติบโตในเชิงธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนผ่านธุรกิจจริง การเปิดโอกาสด้านเทคโนโลยี และการตลาดให้กับสตาร์ทอัพ

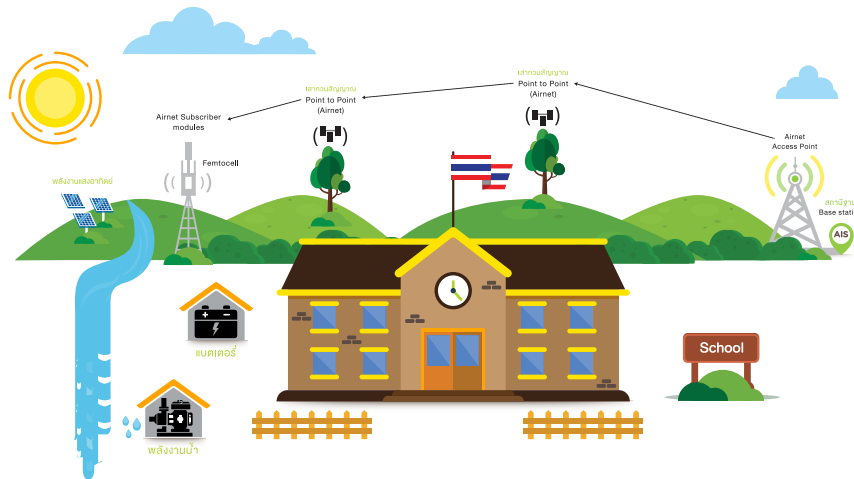
ดิจิทัลเพื่อการศึกษาของเยาวชนไทย

“

การศึกษาคือรากฐานสำคัญในการสร้างคนเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

”

การศึกษาในปัจจุบันนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแต่ในห้องเรียนเท่านั้น การพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารทำให้การศึกษาและการเรียนรู้เป็นไปได้เพียงปลายนิ้วด้วยการค้นคว้าหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ในขณะที่เด็กๆ ในเมืองสามารถเข้าถึงความรู้และข้อมูลมหาศาลเหล่านี้ได้อย่างง่ายดาย เด็กๆ ในท้องถิ่นห่างไกลยังประสบปัญหาขาดแคลนคุณครู บุคลากรสำคัญที่จะช่วยสร้างอนาคตของชาติเหล่านี้ให้แข็งแกร่ง



โครงการ “สานรัก สานความรู้” เน้นการนำเทคโนโลยีเข้าไปยกระดับคุณภาพการศึกษาของเด็กๆ ที่อยู่ห่างไกลทั่วประเทศ ด้วยการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและมอด็ม AIS สานรัก สานความรู้ ซึ่งมีเนื้อหาเป็นดิจิทัลคอนเทนต์ต่างๆ ที่ครบทั้งสาระ ความรู้ และ ความสนุกสนาน มาช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้นอกห้องเรียนให้กับเด็ก และเยาวชนไทย รวมไปถึงได้เปิดประสบการณ์ใหม่และรู้เท่าทันกระแสของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอย่างเท่าเทียมกัน

ผลของโครงการ โครงการดังกล่าวนี้ยังอยู่ในระยะทดลองกับโรงเรียนต้นแบบ โดยได้ดำเนินการติดตั้งกล่องสานรัก สานความรู้ให้กับโรงเรียนต้นแบบไปแล้วจำนวน 30 แห่ง จากเป้าหมายทั้งหมด 33 แห่ง และคาดว่าจะสามารถติดตั้งได้แล้วเสร็จ ทั้งหมดภายในต้นปี 2561 นี้ หลังจากนั้นจะมีการทำ focused group เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโครงการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2561 ก่อนที่จะขยายไปสู่โรงเรียนต่างๆ ต่อไป

ดิจิทัลเพื่อบริการสาธารณสุขและสุขภาพของคนไทย

“

การที่คนไทยมีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรงจะสามารถเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศต่อไป

”

จากปัญหามหาชนบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอในพื้นที่ห่างไกล ทำให้โครงสร้างการบริหารงานด้านสาธารณสุขของไทยนำภาคประชาชนเข้ามาช่วยเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนในชื่ออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยอสม. จะทำงานใกล้ชิดกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ ส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสุขภาพลักษณะอนามัยที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน ป้องกันโรคต่างๆ รักษาพยาบาล และดูแลฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วยในพื้นที่ความรับผิดชอบ ความท้าทายอย่างหนึ่งในการทำงาน

ของกลุ่ม อสม. คือการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับ รพ.สต. เพื่อสามารถทำงานเชิงรุกตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ด้วยความตั้งใจที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข และสุขภาพของคนไทยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นความทั่วถึง ความมีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับการป้องกันโรค มากกว่าเมื่อป่วยแล้วจึงมารักษา เอไอเอสจึงได้พัฒนาแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารสำหรับเป็นเครือข่ายส่งคอมออนไลน์เฉพาะกลุ่มระหว่างรพ.สต. และอสม. เพื่อสื่อสารข้อมูล ภาพ เสียง วิดีโอ ข้อความ และฝึกแผนที่จะระหว่างสมาชิกในกลุ่มผ่านรูปแบบการแจ้งความสาร การสนทนา ทำให้สมาชิกในเครือข่ายสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวด้านสาธารณสุขและภัยสุขภาพภายในชุมชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ส่งผลให้การทำงานของรพ.สต. และ อสม. มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้คนไทยสามารถเข้าถึงการแพทย์ และการดูแลสุขภาพได้อย่างทั่วถึง สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น



โครงการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ในปี 2560 หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์วางแผนเพื่อสร้างการรับรู้ ส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการใช้งานแอปพลิเคชันอสม. ออนไลน์ด้วยการจัดประกวดการใช้งานแอปพลิเคชันอสม. ออนไลน์ ให้อสม. ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ได้ตื่นตัวต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน ซึ่งโครงการดังกล่าว เอไอเอสร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโครงการดังกล่าวได้รับความสนใจจากรพ.สต.จำนวน 448 แห่งทั่วประเทศส่งข้อมูลเข้าร่วมประกวด โดยมีการมอบรางวัลรพ.สต. ดีเด่นสูงสุด 10 อันดับ รางวัลละ 100,000 บาท

ผลสำเร็จของโครงการ

- ปัจจุบันแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์มีจำนวนการดาวน์โหลดมากกว่า 23,000 ครั้ง และเข้าถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกว่า 1,200 แห่งทั่วประเทศ โดยเอไอเอสตั้งเป้าที่จะเข้าถึง อสม. ทั่วประเทศจำนวน 1 ล้านคน ภายในปี 2566
- ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจในการสร้างประโยชน์ให้เกิดเป็นคุณค่าร่วมกันระหว่างบริษัทและชุมชนต่างๆ แอปพลิเคชันนี้จึงได้รับรางวัลจากหลากหลายสถาบันทั้งในไทยและต่างประเทศ ได้แก่
 - รางวัลชนะเลิศด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ส่งเสริมกระบวนการทำงานการเรียนรู้และสุขภาพ ประจำปี 2560 โดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU)
 - รางวัลดีเด่นสาขาโครงการเพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน ปี 2560 จากงาน Thailand ICT Excellence Awards 2017 โดยสมาคม การจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
 - รางวัลรองชนะเลิศ หมวด Inclusion & Community จากงาน Thailand ICT Awards 2017 โดยสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไทย ซึ่งเป็นการยกย่องและเชิดชูองค์กรที่นำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในเชิงสังคมและช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

ดิจิทัลเพื่อเกษตรกรไทย

“

เทคโนโลยีการสื่อสารจะสามารถส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของเกษตรกรไทยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น

”

อาชีพเกษตรกรเป็นอาชีพหลักเก่าแก่ที่อยู่คู่กับสังคมไทยและประเทศไทยมาตลอด มีภูมิปัญญาท้องถิ่นและความรู้ในการทำเกษตรกรรม และกลไกธรรมชาติมากมายที่ได้รับการสืบทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น แต่ปัจจัยด้านความแปรปรวนของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความต้องการต่อสินค้าเกษตรที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้การประกอบอาชีพเกษตรกรและกลไกธรรมชาติได้รับผลกระทบในเรื่องผลผลิตและคุณภาพ จึงเกิดโอกาสการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมใหม่ๆ ทั้งในเรื่องการพยากรณ์อากาศ ระบบ IoT และ Smart Farm รวมไปถึงการรวบรวมองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น มารวมไว้ด้วยกันเพื่อเป็นแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารสำหรับเกษตรกรไทย

แพลตฟอร์ม “ฟาร์มสุข” เอไอเอสได้พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาเกษตรกรรมไทยอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการสนับสนุนแผนงานประเทศไทย 4.0 ในส่วนของเกษตรกรรม ส่งเสริมให้เกษตรกรกลุ่มเป้าหมายสามารถยกระดับการประกอบอาชีพโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สร้างความเข้มแข็งให้การเชื่อมโยงและสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างเกษตรกรและผู้ประกอบการในภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการปรับปรุงประสิทธิภาพทางการเกษตร

เป้าหมาย

- สร้างเกษตรกรไทยรุ่นใหม่ให้เกิดขึ้น
- สร้างชุมชนออนไลน์ของเกษตรกรไทยให้เข้มแข็ง
- สร้างตลาดออนไลน์ให้กับผลผลิตของเกษตรกรไทย

กลุ่มเป้าหมายหลัก 4 กลุ่ม

- เจ้าหน้าที่รัฐบาลในภาคเกษตรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกษตรกรรมไทยอย่างยั่งยืน
- กลุ่มเกษตรกรที่ต้องการพัฒนาตัวเองและชุมชนด้วยเทคโนโลยีด้าน ICT
- กลุ่มคนที่มีความสนใจในอาชีพเกษตรทั้งเพื่อเป็นงานหลักและงานรอง
- กลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการสนับสนุนสินค้าเกษตรของไทย



แพลตฟอร์ม “ฟาร์มสุข” นี้มีส่วนประกอบหลักๆ คือ แอปพลิเคชัน “ฟาร์มสุข” เป็นแอปฯ เพื่อให้เกษตรกรไทยเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการทำ การเกษตร คลังความรู้และ ภูมิปัญญาต่างๆ อาทิเช่น

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในแปลงเพาะปลูกจากอุปกรณ์ NB-IOT ข้อมูลราคาซื้อ-ขายผลผลิตทางการเกษตร องค์ความรู้เกี่ยวกับการเกษตรจากผู้เชี่ยวชาญและปราชญ์ชาวบ้าน รวมไปถึงข้อมูลด้านการพยากรณ์อากาศที่มีความแม่นยำสูง ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพผลผลิตของเกษตรกรให้สูงขึ้น ด้วยการใช้แนวคิด “สอน เสริม สร้าง”

แอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข” เพื่อเป็นร้านค้าบนมือถือ (Mobile Market Place) ให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูป รวมถึงสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาของชุมชน หรือ OTOP โดยเกษตรกรเป็นผู้กำหนดราคาได้เองตามความเหมาะสม ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้อย่างมั่นใจ โดยพิจารณาจาก

ราคาและคุณภาพและแหล่งที่มาได้จากข้อมูลการผลิตของเกษตรกร แต่ละรายการผ่านแอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข”

เว็บไซต์ “ฟาร์มสุขมาร์ท” เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการร้านค้าและสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง รายการรับชำระเงิน การเรียกดูรายงาน สำหรับเกษตรกรที่นำสินค้ามาขายในแอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข”

ผลของโครงการ ปัจจุบันแอปพลิเคชัน “ร้านฟาร์มสุข” มีจำนวนการดาวน์โหลดกว่า 7,500 ครั้ง และมียอดการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเป็นมูลค่ามากกว่า 300,000 บาท โดยยอดดังกล่าว เป็นเพียงการเปิดตัวภายในบริษัทในช่วงทดลองระบบตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ที่ผ่านมเท่านั้น

เป้าหมายในปี 2561 เราจะมีมุ่งเน้นหาพันธมิตรด้านผู้ประกอบการและเกษตรกรเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มชนิดของสินค้าบนแอปพลิเคชันร้านฟาร์มสุข โดยตั้งเป้าหมายยอดดาวน์โหลดไว้ที่ 3-5 แสนครั้ง และยอดการจัดจำหน่ายสินค้าไว้ที่ 3-5 ล้านบาท

ดิจิทัลเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ

“

ธุรกิจสตาร์ทอัพจะเป็นหนึ่งในพื้นที่ของขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้ ต้องได้รับการสนับสนุนศักยภาพในการเติบโต และใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างมูลค่า

”

ด้วยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดโอกาสในการตั้งต้นทำธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้บริโภคได้กว้างขวางในเวลาอันรวดเร็วและใช้ต้นทุนเชิงทรัพยากรน้อย คนรุ่นใหม่จำนวนมากต่างต้องการที่จะสร้างธุรกิจสตาร์ทอัพของตนเองขึ้นมาเพื่อสร้างอาชีพสร้างรายได้ แม้ว่าจะมีอัตราการเกิดธุรกิจสตาร์ทอัพสูง แต่อัตราการอยู่รอดหรือพัฒนาไปเป็นธุรกิจที่ยืนอยู่ได้ก็ยังมีไม่มากนักเนื่องจากหลากหลายปัจจัยตั้งแต่ความเข้าใจในการทำตลาดและเข้าถึงลูกค้าเพื่อสร้างรายได้อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ โมเดลของธุรกิจที่เหมาะสมที่สามารถขยายธุรกิจได้ ไปจนถึงทักษะในการบริหารธุรกิจ

โครงการ AIS The StartUp ดำเนินการมาเป็นเวลากว่า 5 ปี เป็นเวทีให้กลุ่มสตาร์ทอัพได้มีโอกาสนำเสนอธุรกิจของตนเองและได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอส โดยเอไอเอสจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรในการช่วยพัฒนาศักยภาพทั้งของตัวธุรกิจและผู้บริหารสตาร์ทอัพเพื่อให้ธุรกิจสามารถเติบโตขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีโอกาสดำเนินผลงานของตนเองไปแสดงในเวทีต่างประเทศอีกด้วย ถือเป็นการเปิดโลกทัศน์ในการทำธุรกิจอีกทางหนึ่ง

ด้วยความตั้งใจของเอไอเอสในการสนับสนุนธุรกิจสตาร์ทอัพคือการสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจสตาร์ทอัพเพื่อนำไปสู่การเติบโตทางธุรกิจ ใน 3 ด้านคือ

1. การสนับสนุนเทคโนโลยีพื้นฐานและประโยชน์ต่างๆ มาสร้างเสริมความสามารถและศักยภาพของธุรกิจสตาร์ทอัพ
2. การทำการตลาดร่วม ทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลฐานลูกค้าระหว่างเอไอเอสและธุรกิจสตาร์ทอัพทั้งในระดับท้องถิ่นและสากล เกิดเป็นโอกาสทางธุรกิจ รวมไปถึงการขยายธุรกิจสตาร์ทอัพไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ของเอไอเอสในแต่ละภูมิภาคให้การสนับสนุนข้อมูลเฉพาะสำหรับภูมิกานั้นๆ
3. การสร้างประโยชน์ร่วมกัน ทั้งในด้านของส่วนแบ่งรายได้และการที่เอไอเอสได้เป็นลูกค้าของธุรกิจสตาร์ทอัพเอง สร้างโอกาสและประสบการณ์การทำงานร่วมกับองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการของตน นำไปสู่โอกาสในการทำงานร่วมกับองค์กรขนาดใหญ่อื่นๆ ต่อไป

ผลการดำเนินงานในปี 2560

- มีจำนวน Startup ที่ลงทะเบียนส่งผลงานเข้ามา 841 โครงการ
- มีจำนวนธุรกิจที่อยู่ใน Portfolio จนถึงปัจจุบัน จำนวน 45 ธุรกิจ

เป้าหมายในปี 2561

ตั้งเป้าให้กลุ่มสตาร์ทอัพเกิดการขยายตัวอย่างมั่นคงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

- ตั้งสำนักงาน AIS The StartUp Business Development ขึ้นมาเพื่อทำงานร่วมกับธุรกิจสตาร์ทอัพในการช่วยพัฒนาให้ธุรกิจเกิดการเติบโตมากขึ้น โดยคัดเลือกธุรกิจสตาร์ทอัพจำนวนหนึ่งเพื่อเริ่มต้นการพัฒนาร่วมกันในปี 2561 นี้
- ต่อยอดโครงการความร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology : MIT) ในการนำธุรกิจสตาร์ทอัพของเราเข้าร่วมโครงการ Startup Exchange ทำให้ธุรกิจสตาร์ทอัพที่เอไอเอสในการสนับสนุนอยู่ได้พบปะและเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจ สามารถเข้าถึงงานวิจัยระดับโลกต่างๆ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายกับบริษัทและกลุ่มสตาร์ทอัพจากทั่วโลก
- คัดเลือกสตาร์ทอัพที่เติบโตและมีศักยภาพที่แข็งแกร่งเพื่อมาเป็นพันธมิตรร่วมกับเอไอเอสในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของที่ปรึกษาโครงการ AIS The StartUp เพื่อช่วยพัฒนาสตาร์ทอัพรุ่นใหม่ๆ ต่อไป



AIS D.C. Designed For Creation ในปี 2560 เอไอเอสร่วมมือกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ หรือ Thailand Creative & Design Center (TCDC) เปิดสถานที่สำหรับ Startup และผู้ประกอบการยุคดิจิทัล เป็นศูนย์กลางให้มีพื้นที่สร้างสรรค์และแบ่งปันแรงบันดาลใจ พร้อมต่อยอดองค์ความรู้ให้กับคนรุ่นใหม่โดยภายใน AIS D.C. ประกอบด้วยบริการที่ตอบโจทย์กลุ่มครีเอเตอร์รุ่นใหม่ รวมถึง AIS Playground ที่แรกในประเทศไทยที่ให้ Startup ได้ทดสอบระบบเชื่อมต่อ API บน Product & Service ของตนเอง กับ AIS Digital Platform ที่รองรับการทำ Digital Business ที่หลากหลาย พร้อมด้วยผู้เชี่ยวชาญจากเอไอเอสที่พร้อมให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมกลุ่มคนที่ต้องการเป็น Startup ให้ได้มีโอกาสมากขึ้น AIS D.C. Design Creation ยินดีต้อนรับผู้ที่มีแนวคิดและความต้องการนี้มาเรียนรู้ ได้ทดลองและเกิดเป็น Startup จริงๆ ได้ในอนาคต

ผลการดำเนินงานในปี 2560

ปัจจุบันมีผู้เข้าใช้งานในพื้นที่ AIS D.C. มากกว่า 300 คนต่อวัน (ประมาณมากกว่า 9,300 คน ต่อเดือน) และมีจำนวนสมาชิกรายปี 1,306 คน รวมถึงในปีที่ผ่านมาได้มีการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น 27 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมงานรวม 1,175 คน



โครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต้นแบบ Co-Working space AIS

ในระดับชุมชนเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการในระดับชุมชน เอไอเอสได้ร่วมกับศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศรีและครอบครัวภาคเหนือ จังหวัดลำปาง จัดโครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต้นแบบ Co-Working space AIS ในการร่วมบ่มเพาะวิสาหกิจชุมชน เพื่อส่งเสริมสนับสนุน และให้ความรู้ด้านดิจิทัล

ผลการดำเนินงานในปี 2560

ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม 2560 ที่ผ่านมามีการจัดอบรมพร้อมฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องรวมทั้งสิ้นจำนวน 8 ครั้ง ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางจำนวน 30 ราย ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านดิจิทัลต่างๆ อาทิ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการตลาดยุคใหม่ผ่านเฟซบุ๊ก การตลาดออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชันร้านฟาร์มสุข การตลาดออนไลน์ด้วยเว็บไซต์รูป และเทคนิคการจัดการบัญชีต้นทุน เป็นต้น โดยจากการประเมินผลทั้งระหว่างและหลังจากจัดอบรมทั้ง 8 ครั้ง พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นจากในอดีตที่ไม่ทราบเรื่องเหล่านี้เลย ส่งผลให้สามารถขยายช่องทางการเผยแพร่สินค้าของตนได้มากขึ้น นำมาสู่ยอดขายที่เพิ่มมากขึ้น

เป้าหมายปี 2561 เอไอเอสมีแผนที่จะขยายการจัดอบรมออกไปอีก 3 จังหวัดได้แก่ เชียงราย ลำพูน และนครศรีธรรมราชต่อไป

ชุมชนของเรา

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนในชุมชนต่างๆ ที่เอไอเอสได้นำความเจริญด้านการติดต่อสื่อสารเข้าไป นอกเหนือจากการติดตั้งสถานีฐานในชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และมีประสิทธิภาพที่ดีแล้ว เรายังสร้างสรรค์คุณค่าตามบริบทของชุมชนเพื่อให้คนในชุมชนมีความสุข มีความปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน เช่น

- โครงการจัดเสวนาให้ความรู้ หัวข้อ “คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือไม่อันตรายต่อสุขภาพ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือรวมถึงมาตรฐานในการติดตั้งเสาส่งสัญญาณให้แก่ประชาชน สื่อมวลชน และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น โดยวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญด้านคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า

สาระสำคัญประการหนึ่งจากงานเสวนาคือ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือที่มีประชาชนวิตกกังวลนั้น ความจริงแล้วไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายมนุษย์ และสัตว์เพราะว่าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าดังกล่าว มีกำลังส่งที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ กสทช. กำหนดไว้ เช่นเดียวกับโครงสร้างเสาส่งสัญญาณที่ก่อสร้างตามหลักวิศวกรรมที่เป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย และ กสทช. โดยเราได้ดำเนินการติดตั้งและก่อสร้างตามหลักวิศวกรรมที่เป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย และ กสทช. ซึ่งในการดำเนินงานก่อสร้างจะปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ดังนั้นจึงมีความมั่นคง แข็งแรงของโครงสร้างที่สามารถทนต่อแรงลมปะทะได้สูงสุดถึง 130 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งเทียบเท่ากับระดับความแรงของพายุไต้ฝุ่นและแผ่นดินไหว โดยในปี 2560 นี้ ได้จัดงานเสวนาฯ รวมทั้งสิ้น 5 จังหวัดได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสงขลา และจังหวัดอุดรธานี

- โครงการ “อุ่นใจไพร่ทาง” โดยติดตั้งเสาไฟฟ้าและเชื่อมต่อกระแสไฟฟ้าจากสถานีฐานเพื่อให้แสงสว่างแก่ชุมชนที่มีไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ เพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางของคนในชุมชน ซึ่งในปี 2560 ได้มีการติดตั้งเพิ่มอีก 201 แห่ง รวมเป็นปัจจุบันมีทั้งหมด 431 แห่งทั่วประเทศ
- การบรรเทาความเดือดร้อนจากอุทกภัยและภัยหนาวให้แก่พื้นที่ประสบภัย ด้วยการมอบถุงยังชีพให้แก่ผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐาน และคนในชุมชน ในจังหวัดสิงห์บุรี ลพบุรี ปทุมธานี และการส่งมอบผ้าห่มกันหนาวแก่ชุมชนในพื้นที่ประสบภัยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พะเยา เชียงใหม่ น่าน ลำปาง พิจิตร โขงเจียม เพชรบูรณ์ ตาก กำแพงเพชร) ภาคอีสาน (สกลนคร อุบลราชธานี หนองบัวลำภู ร้อยเอ็ด)
- การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และสาระน่ารู้ในด้านการดูแลสุขภาพ การประกอบอาชีพ ผ่านวารสารมิตรชุมชน และการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานแก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ต่างๆ เป็นต้น
- การจัดช่องทางสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐานเพื่อประสานงานโดยตรงและรับข้อเสนอแนะต่างๆ ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 2029 5555 และ 09 2923 6868 ควบคู่กับการจัดทำวารสาร “สถานีอุ่นใจ” ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ ผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้งสถานีฐาน เพื่อให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมีคุณภาพ

สังคมของเรา

เอไอเอสประกอบธุรกิจมากกว่าสองทศวรรษ โดยหนึ่งในแกนหลักที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องคือความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม (CSR) ด้วยการนำศักยภาพในเชิงธุรกิจและทรัพยากรที่เอไอเอสมีอยู่มาช่วยสร้างคุณค่าและความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเอไอเอสได้กำหนด 2 กลยุทธ์สำคัญในการดำเนินโครงการ CSR ในแนวคิด “ครอบครัวและสังคมไทยแข็งแรงประเทศไทยแข็งแรง” ภายใต้โครงการสานรัก คือ สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว และ สานรัก สานสังคมไทย



กลยุทธ์ที่ 1 สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว

สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัวดำเนินงานภายใต้แนวคิด “ครอบครัวไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง” ด้วยความเชื่อมั่นว่า “ครอบครัว” เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาไปสู่สังคมที่ดี เพราะหากครอบครัวไทยแข็งแรง ย่อมส่งผลให้ประเทศชาติแข็งแรงไปด้วย เนื่องจากในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ครอบครัวแต่เดิมที่อยู่กันแบบครอบครัวขยายอยู่ด้วยกันด้วยความอบอุ่น และช่วยกันเลี้ยงดูอบรม สั่งสอนบุตรหลาน เปลี่ยนมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ต่างคนต่างมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้มีเวลาให้กันน้อยลง นำไปสู่ความห่างเหิน และเกิดปัญหาของครอบครัวและสังคมในที่สุด

โครงการ “สานรัก” โดยเอไอเอส จึงกำเนิดขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางสร้างให้คนไทยทุกคนตระหนักในสำคัญของครอบครัว และร่วมใจกันสานสายใยแห่งความรัก ความผูกพันของครอบครัวให้มีความแน่นแฟ้น พร้อมทั้งจะเป็นรากฐานที่ดีของสังคมไทย ด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมการสร้างความรัก ความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในครอบครัว

กิจกรรม AIS Family Rally เพื่อสายใจไทย และ กิจกรรม AIS Family Walk Rally สนับสนุนมูลนิธิธรรมาภิบาล

กิจกรรมที่จัดขึ้นภายใต้โครงการสานรักอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยกิจกรรม AIS Family Rally เพื่อสายใจไทย ได้จัดติดต่อกันถึงปัจจุบันเป็นเวลา 24 ปี รายได้จากการแข่งขันสมทบทุนมูลนิธิสายใจไทย และกิจกรรม AIS Family Walk Rally สมทบทุนมูลนิธิอาานนท์มหิตล ก็ได้จัดติดต่อกันถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 17 แล้ว

ผลของโครงการ

- ในปี 2560 นี้ เอไอเอสได้ใช้จุดแข็งด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาแอปพลิเคชัน AIS RALLY เพื่อใช้ในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มสีสันความทันสมัย ความสนุกสนาน และเปิดประสบการณ์ การเล่นเกมที่แตกต่างให้กับครอบครัวยุคใหม่มากขึ้น อาทิ การเล่นเกม การหา RC TC การตอบคำถาม การประมวลผล คะแนนและการประกาศผลการแข่งขันผ่านแอปพลิเคชัน ตลอดจนสามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างรวดเร็ว อันเป็น การสร้างประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับสมาชิกในครอบครัวที่เข้าร่วมกิจการ
- กิจกรรมนี้นอกจากทุกครอบครัวจะได้ทำบุญร่วมกันแล้ว ยังได้ใช้เวลาในช่วงวันหยุดทำกิจกรรมร่วมกัน มีการใช้ความคิดและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีและความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- กิจกรรมนี้ ได้จัดมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีครอบครัวเข้าร่วมปีละกว่า 120 ครอบครัว

คอนเทนต์รณรงค์ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีให้กับครอบครัว

ปัจจุบันโซเชียลมีเดียได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถาบันครอบครัวที่ได้มีการใช้โซเชียลมีเดียในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เอไอเอสจึงได้จัดทำ Focus Group เรื่องการใช้โซเชียลมีเดียในครอบครัว กับกลุ่ม พ่อ แม่ ลูก ซึ่งพบว่าโซเชียลมีเดียทำให้ครอบครัวมีระยะห่างกันมากขึ้นเพราะความไม่เข้าใจและมีพฤติกรรมการใช้ความต้องการที่แตกต่างกัน

จากผลดังกล่าว โครงการ “สานรัก” โดยเอไอเอส จึงมีแนวคิดที่จะสานความสัมพันธ์ครอบครัวในยุคดิจิทัลให้กลับมาใกล้ชิดกันอีกครั้ง ด้วยการรณรงค์ให้ทุกครอบครัวใช้โซเชียลมีเดียอย่างเข้าใจซึ่งกันและกันผ่านคลิปวิดีโอชุด “Family Reconnect” และกิจกรรม Family Reconnect Workshop รวมถึงจัดทำ Content Family Reconnect เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่สมาชิกในครอบครัวที่มีพฤติกรรมการเล่นโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกันผ่านทางเฟซบุ๊ก เอไอเอส สานรัก

ผลของโครงการ

หลังจากที่ได้มีการเผยแพร่คลิปวิดีโอชุด “Family Reconnect” ทางเฟซบุ๊ก เอไอเอส สานรัก เมื่อเดือนสิงหาคม 2560 มีผู้ให้ความสนใจรับชมคลิปวิดีโอชุด “Family Reconnect” กว่า 2 ล้าน VIEW ทุกช่องทาง รวมไปถึงการกด Like และ Share เป็นจำนวนมาก

โครงการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง”

จากการดำเนินโครงการ สานรัก สนับสนุนสถาบันครอบครัว เพื่อรณรงค์การสร้างความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว ทำให้พบว่ายังมีครอบครัวอีกจำนวนมากที่ขาดโอกาสทางสังคมและต้องการความช่วยเหลือ เอไอเอสจึงได้จัดทำ โครงการ สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ขึ้นในปี 2544 จนถึงปัจจุบันนับเป็นปีที่ 17 ภายใต้แนวคิด “ครอบครัวที่แข็งแรงไม่จำเป็นต้องมาจากครอบครัวที่สมบูรณ์ แต่มาจากจิตใจที่แข็งแกร่ง” โดยได้พิจารณาว่าการที่จะช่วยเหลือครอบครัวเหล่านี้ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนนั้น เราให้ความสำคัญกับเด็กซึ่งเป็นสมาชิกคนสำคัญของครอบครัว ด้วยการมอบโอกาสทางการศึกษา ผ่านทุนการศึกษา ด้วยเชื่อว่าการศึกษาจะช่วยให้เด็กๆ มีอาชีพการงาน ทำให้สามารถช่วยเหลือตนเอง และดูแลครอบครัวให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนในอนาคต พร้อมกันนี้ ด้วยเรื่องราวของเยาวชนคนเก่งหัวใจแกร่งเป็นเรื่องราวที่มีคุณค่าควรแก่การนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม จึงได้ผลิตรายการสารคดีโทรทัศน์ในรายการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” เพื่อถ่ายทอดชีวิตของเด็กกตัญญูที่มีความมุ่งมั่นทำงานหาเลี้ยงชีพเพื่อจุนเจือครอบครัว และสนใจใฝ่หาความรู้ ตั้งใจศึกษาเล่าเรียนเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

ผลของโครงการ

- โครงการ “สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง” ได้มอบทุนช่วยเหลือครอบครัวและทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการจนจบระดับปริญญาตรี โดยปัจจุบันมีเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาในโครงการเป็นจำนวนกว่า 775 คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้ว 175 คน โดยเอไอเอสได้มอบทุนการศึกษาและทุนช่วยเหลือครอบครัวไปแล้วรวมเป็นเงินกว่า 42,534,000 บาท
- ปัจจุบัน รายการ สานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ได้แพร่ภาพทุกวันอาทิตย์ เวลา 10.00 น. ทางสื่อออนไลน์ ซึ่งถือเป็นสื่อที่เข้าถึงคนในยุคดิจิทัลมากที่สุดนั่นคือ แอปพลิเคชัน AIS Play, กล่อง AIS Playbox, YouTube และ Facebook รวมถึงการ Live ผ่านทาง Facebook ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ชมเป็นอย่างดี ทั้งในแง่ของยอด view ยอด share และยอดเงินบริจาคที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความคิดเห็นจากผู้ชม ใน www.facebook.com/sarnrak.ais ที่ส่งกำลังใจสู่น้องๆ คนเก่งอีกด้วย

- การเผยแพร่เรื่องราวของรายการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่งผ่านช่องทางที่หลากหลายโดยเฉพาะสื่อออนไลน์ ทำให้เด็กในโครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่งได้รับการช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะเห็นจากการที่ทุกภาคส่วนที่รับชมเรื่องราวของเด็กที่อยู่ในพื้นที่ แล้วดำเนินการลงพื้นที่ให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ ยังมียอดเงินบริจาคจากการที่ผู้รับชมรายการที่ร่วมสมทบทุนให้การช่วยเหลือเพื่อหวังให้คุณภาพชีวิตของน้องเหล่านี้อดีขึ้นและมีอนาคตที่สดใส ซึ่งนับเป็นความภาคภูมิใจ และความสำเร็จของเอไอเอสที่มีส่วนช่วยจุดประกายความคิด และผลักดันทุกภาคส่วนในสังคมให้ตื่นตัวและมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม



กลยุทธ์ที่ 2 สานรัก สานสังคมไทย

โครงการสานรัก สานสังคมไทย ภายใต้แนวคิด “สังคมไทยแข็งแรง ประเทศไทยแข็งแรง” เป็นการดำเนินงานโดยมุ่งตอบสนองสังคมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางสังคมในเชิงการสร้างอาชีพ เอไอเอสให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าและประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและสังคม หรือ Creating Shared Value (CSV) เพื่อสร้างมูลค่าและการเติบโตที่ยั่งยืนให้แก่องค์กรและสังคมไปพร้อมกัน

โครงการ เอไอเอส สร้างอาชีพ Call Center แด่ผู้พิการ

โครงการ “เอไอเอส สร้างอาชีพ คอลล์ เซ็นเตอร์ แด่ผู้พิการ” เป็นหนึ่งในโครงการหลักที่ดำเนินการมาต่อเนื่องหลายปีด้วยแนวคิดการสร้างมูลค่าร่วม CSV ด้วยเราเล็งเห็นว่าผู้พิการเป็นบุคคลที่มีความสามารถเท่าเทียมคนปกติทั่วไป จึงเปิดโอกาสสร้างอาชีพให้แก่ผู้พิการด้วยการรับเป็นพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเช่นเดียวกับพนักงานปกติ ทำให้ผู้พิการได้มีอาชีพที่มั่นคง โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการสร้างรายได้ให้กับตนเอง และครอบครัว มีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะที่เอไอเอสได้พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ มาทำงานอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ และความผูกพันกับบริษัทฯ โดยมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความสามารถ อาทิ ผู้พิการทางสายตาและพิการทางร่างกาย จะมีหน้าที่โทรติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งสิทธิพิเศษและเสนอบริการรวมทั้งแคมเปญต่างๆ ของเอไอเอส, ให้บริการรับ-ส่ง SMS แทนลูกค้า และให้บริการยกเลิก SMS แทนลูกค้า ส่วนผู้พิการทางการได้ยินจะให้บริการ คอลล์ เซ็นเตอร์ ภาษามือผ่านทาง Web Cam เป็นต้น

โครงการทดลองจ้างเด็กพิเศษ

จากการที่บริษัทเห็นถึงประโยชน์ของการจ้างผู้พิการในหลายปีที่ผ่านมา ปัจจุบันบริษัทได้เริ่มทดลองจ้างเด็กพิเศษที่จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรีมาทำงานร่วมกับพนักงานทั่วไปในบริษัท โดยรับพนักงานที่เป็นดาวนซินโดรมมาทำงานในส่วนงาน Corporate Sales และพนักงานที่เป็นออทิสติกมาเป็นหนึ่งในบรรณารักษ์ของห้องสมุดบริษัท และหากผลการประเมินพบว่าพนักงานกลุ่มนี้สามารถทำงานร่วมกับพนักงานปกติได้ บริษัทจะมีการพิจารณาเพิ่มอัตราจ้างงานกลุ่มเด็กพิเศษที่จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรีต่อไป

นอกจากนี้ เอไอเอสนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานของคนกลุ่มนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน อาทิ ติดตั้งโครงข่ายออนไลน์ นำเทคโนโลยีดักจับความเคลื่อนไหวที่คีย์บอร์ด หรือสิ่งที่แสดงผลบนหน้าจอ และเปลี่ยนเป็นเสียงพูด ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับโปรแกรมตาพิพม์จากสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น โดย เอไอเอส สนับสนุนเครื่องมือในการปฏิบัติงาน จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานขององค์กรเอกชนเดียวกับพนักงานทั่วไป

ผลของโครงการ

- ปัจจุบันเอไอเอสมีพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ ผู้พิการจำนวน 126 คน เป็นผู้พิการทางสายตา 55 คน เป็นผู้พิการทางการได้ยิน 8 คน และผู้พิการทางร่างกาย 63 คน โดยมีศูนย์ปฏิบัติการ เอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการจำนวน 13 แห่งทั่วประเทศ ในอนาคต เรามุ่งที่จะเปิดศูนย์ปฏิบัติการ เอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ แต่ผู้พิการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้มีอาชีพ สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน

โครงข่ายคุณภาพและประสบการณ์ดิจิทัลที่เหนือกว่า

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีที่ผ่านมา



เปิดตัวโครงข่าย AIS NEXT G นวัตกรรมเครือข่ายที่รวมเทคโนโลยี AIS 4G และ AIS SuperWiFi เพื่อให้บริการดาต้าบนโทรศัพท์มือถือด้วยความเร็วสูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที



ได้รับการรับรองจาก Ookla ให้เอไอเอสเป็นโครงข่ายที่เร็วที่สุดในประเทศไทย (Thailand's Fastest Mobile Network) 3 ปีติดต่อกัน ตั้งแต่ปี 2558 ถึงปี 2560

53% » 80%
ในปี 2556 ในปี 2560

สัดส่วนลูกค้าที่รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital online service) เมื่อเทียบกับการรับบริการผ่านพนักงาน เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 53 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 80 ในปีที่ผ่านมา

คะแนนความพึงพอใจ
จากลูกค้าบริการลัดสาย สูงกว่าเป้าหมาย
ที่ตั้งไว้

72% 88%

บริการลัดสาย (IVR Speech Recognition) ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าถึงร้อยละ 74 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 72 และสามารถนำเสนอบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ถึงร้อยละ 88

425 » 430
ในปี 2559 ในปี 2560

พัฒนาและเพิ่มจำนวนพนักงานที่เป็น ดิจิทัล กูรู ที่มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ดิจิทัลต่างๆ สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือลูกค้า จาก 425 คนในปี 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 430 คนในปี 2560

ความท้าทายและโอกาส

การเติบโตของการใช้งานดาต้าที่เพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัวในระยะเวลาหนึ่งปีจากการใช้งานวิดีโอสตรีมมิ่งที่แพร่หลาย และอัตราการใช้งานเครื่องโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการต่างเร่งพัฒนาโครงข่ายเพื่อครองความเป็นผู้นำและมีการออกแคมเปญและสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่

นอกจากนี้ ลูกค้ายังมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีและตัวสินค้าและบริการมากขึ้น เนื่องจากมีช่องทางในการรับรู้ข่าวสารที่กว้างขวาง รวมถึงได้รับประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้ความต้องการของลูกค้ามีความซับซ้อนและความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับวิถีการใช้ชีวิตในปัจจุบันโดยเฉพาะคนเมืองแสดงออกถึงรูปแบบไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายต้องการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนมากขึ้น ส่งผลให้สินค้าและบริการในรูปแบบเดิมไม่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือสร้างความพึงพอใจได้เหมือนเดิม นอกจากนี้ ภาพรวมของตลาดสินค้าสื่อสารโทรคมนาคมที่ค่อนข้างอิ่มตัว ทำให้การดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เป็นเรื่องที่ได้ยากมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันทางด้านราคาและสิทธิพิเศษต่างๆ มีมากขึ้นในตลาดเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและดึงดูดให้ลูกค้าจากผู้ให้บริการรายอื่น

การขายและให้บริการเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในโลกยุคดิจิทัลจึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งต้องอาศัยการออกแบบ พัฒนา และนำเสนอสินค้าและบริการที่สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์ดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของลูกค้า สามารถสร้างความหลากหลายตามความต้องการเฉพาะบุคคล โดยงานบริการลูกค้าที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการสร้างประสบการณ์ที่ดี ลดเวลาและต้นทุนของงานบริการ รวมถึงสร้างพนักงานบริการที่มีความสามารถด้านดิจิทัล มีเครื่องมือที่จะช่วยในการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างตรงใจและทันท่วงที ทำให้สามารถทำงานที่เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มได้

ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสจึงให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานบริการหลากหลายส่วนทั้งในศูนย์บริการเอไอเอส ช้อป การบริการผ่านผู้แทนจำหน่าย ศูนย์บริการคอลล์ เซ็นเตอร์ รวมทั้งการให้บริการผ่านเทคโนโลยีบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (Online self-service) มีการพัฒนาพนักงานบริการให้เป็น Digital Guru พร้อมทั้งจะให้บริการและแนะนำลูกค้าได้อย่างตรงความต้องการเฉพาะบุคคล รวมถึงเริ่มนำเครื่องมือด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า (Data analytics) มาใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคล (Personalization)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	กิจกรรมดำเนินงานของเอไอเอส	ผลที่ได้รับ
- ความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น - การหาลูกค้าใหม่ทำได้ยากมากขึ้น - แนวโน้มพฤติกรรมลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์ส่วนบุคคล	- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในช่องทางบริการต่างๆ - สร้างการเชื่อมต่อช่องทางบริการทั้งออฟไลน์และออนไลน์ไว้ด้วยกัน - ใช้เครื่องมือเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้ารายบุคคล - นำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงใจลูกค้าแต่ละรายเพื่อสร้างความแตกต่าง	- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อ Human touch point = ร้อยละ 88 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 86 ในปี 2559 - คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อ Online touch point = ร้อยละ 76 เท่ากับปี 2559

ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

ในส่วนของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอไอเอสได้ขยายโครงข่าย 4G ทั่วประเทศในปีก่อน และยังคงลงทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพและความจุโครงข่ายอย่างต่อเนื่องผ่านคลื่นความถี่ที่มีในมือ เพื่อให้สามารถแข่งขันในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพได้ ขณะเดียวกันยังสร้างความหลากหลายด้วยแพคเกจที่หลากหลาย เพื่อให้ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าทุกกลุ่ม ดังที่แสดงรายละเอียดไว้ในหน้า 29-34 และในปลายปีที่ผ่านมา มีการออกแพ็คเกจแบบคอนเวอร์เจนซ์เป็นครั้งแรก โดยผสานบริการโทรศัพท์มือถือ เข้ากับบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ และคอนเทนต์ด้านวิดีโอ เพื่อสร้างความแตกต่างและตอกย้ำการเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ของเอไอเอส และเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการรับชมคอนเทนต์ต่างๆ ทั้งในและนอกบ้าน โดยสำหรับเอไอเอส ไฟเบอร์ นั้นยังคงเป้าหมายในการก้าวขึ้นมาเป็นผู้เล่นรายหลักในอีก 3 ปีข้างหน้า ด้วยการขยายโครงข่ายจะพิจารณาจากความต้องการใช้งานในแต่ละพื้นที่และอัตราผลตอบแทนในการลงทุน รวมถึงเพิ่มฐานลูกค้าบนโครงข่ายปัจจุบันด้วยการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของตัวแทนและช่องทางจำหน่าย

สำหรับด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เอไอเอสวางกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการยกระดับงานบริการ ด้วยประสบการณ์ดิจิทัล เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในการส่งมอบบริการที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการดำเนินกลยุทธ์ในสองแกนหลัก

“

- 1.ส่งเสริมเทคโนโลยีบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง (Self-service) และยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลให้แก่ลูกค้า
- 2.ส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก (Data Analytics)

”

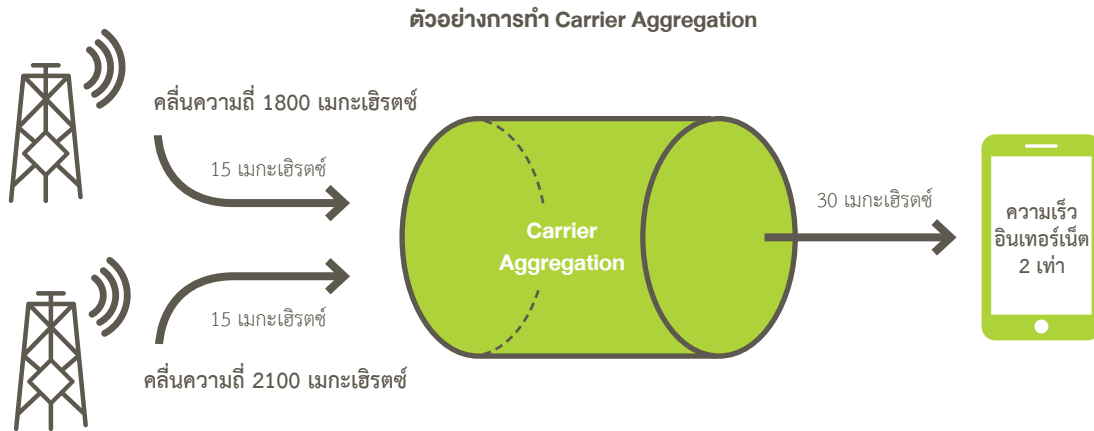
แนวทางการบริหารจัดการ

1. ด้านการพัฒนาโครงข่ายคุณภาพเพื่อสร้างประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง

1.1 โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

“ใช้จุดแข็งด้านนวัตกรรมโครงข่ายเพื่อยกระดับคุณภาพและความเสถียร ด้วยงบลงทุนที่มีประสิทธิภาพ”

เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาโครงข่ายด้วยเทคโนโลยีทางวิศวกรรมใหม่ๆ ที่เอไอเอสร่วมคิดค้นและพัฒนากับคู่ค้าหลายราย เช่น เทคโนโลยีการทำ Carrier Aggregation ที่ผสมผสานคลื่นความถี่ในหลากหลายย่าน ทำให้สามารถเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตและประสบการณ์ใช้งานของลูกค้าได้ด้วยจำนวนคลื่นความถี่ปริมาณเท่าเดิม การพัฒนาระบบเสาสัญญาณแบบ 6-sector รวมถึงการติดตั้งเทคโนโลยี Massive MIMO ที่จะเป็พื้นฐานการต่อยอดไปสู่เทคโนโลยี 5G ในอนาคต



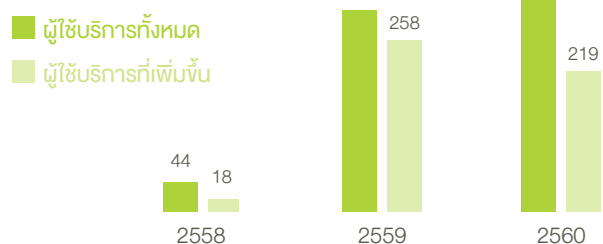
เอไอเอสมีมาตรการในการตรวจสอบโครงข่ายเพื่อรักษาหรือเพิ่มคุณภาพของโครงข่ายผ่านการทดสอบโครงข่ายทั่วประเทศโดยการสุ่มตัวอย่างการใช้งานจริง (Drive Test) เปรียบเทียบกับโครงข่ายของคู่แข่ง โดยหน่วยงานวิศวกรจะทำการทดสอบโครงข่ายทุกวัน รวมถึงการทดสอบโครงข่ายบนถนนเส้นหลักทุกเส้นในหนึ่งเดือน และครบทุกตำบลในประเทศไทยทุกครึ่งปี เพิ่มเติมจากการตรวจสอบคุณภาพที่ส่วนกลางที่ดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง โดยนอกจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของ กสทช. แล้ว เอไอเอสมีเกณฑ์ในการวัดผลหลากหลายด้าน เช่น ด้านการโทร มีการวัดเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อสายโทรศัพท์ อัตราส่วนการโทรที่เชื่อมต่อสำเร็จ รวมถึงอัตราส่วนการโทรแล้วสายหลุด เป็นต้น ด้านดาต้า มีการวัดด้านความเร็วในการเชื่อมต่อแอปพลิเคชันที่ลูกค้านิยมใช้งาน ความเร็วในการดาวน์โหลดและอัปโหลดไฟล์ภาพนิ่งและวิดีโอ เป็นต้น การควบคุมคุณภาพดังกล่าว ทำให้ทีมวิศวกรของเอไอเอสสามารถตรวจจับความผิดปกติของโครงข่ายได้อย่างทันท่วงที และสามารถเสริมคุณภาพของโครงข่ายให้ทัดเทียมหรือดีกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่นในกรณีที่โครงข่ายล่มจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ภัยธรรมชาติ เอไอเอสมีแผนรองรับเพื่อให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP)) ที่มีขั้นตอนชัดเจน เช่น หากอุปกรณ์ที่เสียหายเป็นอุปกรณ์ชิ้นสำคัญ จะต้องทำการซ่อมแซมในเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง แต่ในขณะที่อุปกรณ์เสียหาย ลูกค้าจะไม่สามารถใช้บริการหรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุดในการใช้บริการ เนื่องจากโครงสร้างโครงข่ายของเอไอเอสมีการลงทุนเพื่อการสำรอง (edundancy) ในพื้นที่ที่สำคัญ ซึ่งมีอุปกรณ์สำรองที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 เอไอเอส ไฟเบอร์

“จุดแข็งของการใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติกและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ”

นับเป็นปีที่สามที่เอไอเอส ไฟเบอร์ ได้เข้ามาในตลาดให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูง และได้ทำให้ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทยมีการพัฒนาไปอีกขั้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในบ้านที่กำลังเติบโตขึ้น รวมทั้งตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบันที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อรับชมคอนเทนต์ภายในครัวเรือนที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเทคโนโลยีไฟเบอร์ออฟติกเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญภายใต้ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เอไอเอส ไฟเบอร์ ซึ่งมีคุณภาพสัญญาณที่เสถียรมากกว่าและความเร็วการให้บริการที่สูงกว่าอินเทอร์เน็ตบ้านในรูปแบบเก่า

จำนวนผู้ใช้บริการเอไอเอส ไฟเบอร์ (หน่วย: พันราย)



ถึงแม้ว่าแบรนด์ เอไอเอส ไฟเบอร์ จะเป็นแบรนด์ใหม่ในตลาด แต่มีการทำตลาดโดยเน้นด้านคุณภาพของสินค้าและบริการเช่นเดียวกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยในด้านบุคลากร เอไอเอส ไฟเบอร์ มีการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาทำการวิเคราะห์ เพื่อสาเหตุที่แท้จริง และจัดทำแผนปรับปรุงและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก ส่วนในด้านระบบ

เอไอเอส ไฟเบอร์ มีการพัฒนาระบบอัตโนมัติในการตรวจจับ วิเคราะห์ แยกแยะปัญหาของระบบโครงข่าย และแจ้งทันทีเมื่อตรวจพบ (SMART systems) พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลของโครงข่ายที่น่าเชื่อถือและปลอดภัย สามารถนำไปวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ต่างๆ เช่น การขยายแบนด์วิธ การขยาย Node เพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้า รวมทั้งมีแผนการบำรุงรักษาโครงข่ายแบบรายเดือนและรายปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์โครงข่ายอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



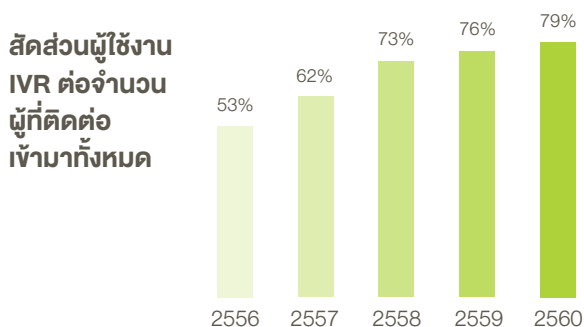
2.1 กลยุทธ์การดำเนินงานในปี 2560

“ส่งเสริมเทคโนโลยีบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง (Self-service) และยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลให้แก่ลูกค้า”

เอไอเอสเดินหน้าพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบรับความนิยมใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของลูกค้ามากขึ้น โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละคน และแนวโน้มที่ลูกค้าต้องการจัดการสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับบริการและศักยภาพในการดำเนินงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยพัฒนาและออกแบบงานบริการ ซึ่งในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้พัฒนาแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีงานบริการที่สำคัญ ดังนี้

• นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1) **บริการลัดสาย (IVR Speech Recognition)** นวัตกรรมบริการผ่านระบบคอลล์ เซ็นเตอร์ รูปแบบใหม่ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการใช้งานเมนูที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วจากการสั่งการด้วยเสียงพูด ระบบก็จะนำลูกค้าไปยังบริการที่ลูกค้าต้องการทันที ปัจจุบันบริการลัดสายสามารถรองรับบริการได้ถึง 12 บริการหลัก และรองรับคำพูดได้มากกว่า 3,000 ประโยค ทำให้ช่วยลดระยะเวลาการเข้าถึงข้อมูลและลดขั้นตอนการใช้งาน จาก 1.40 นาที เหลือต่ำกว่า 40 วินาที และลดจำนวนสายที่จะเข้าไปยังพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 จากปี 2559 ทำให้เอไอเอสสามารถปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบหลักของพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ จากการตอบคำถามและการทำรายการแทนลูกค้าไปเป็นงานด้านการนำเสนอสินค้าและบริการที่สร้างรายได้และสร้างความผูกพันกับลูกค้ามากขึ้น

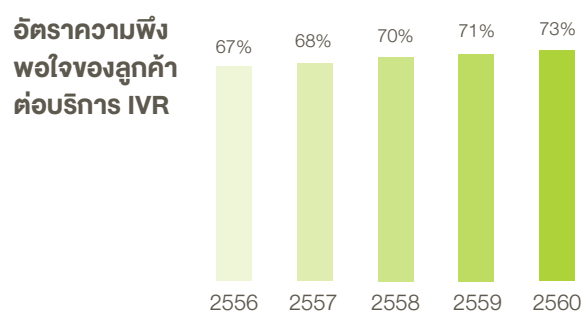


2) **บริการเมนูส่วนตัวบนระบบ IVR** โดยนำเทคโนโลยีที่ใช้บันทึกประวัติการทำรายการของลูกค้า มาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในเชิงบริการด้วยการเพิ่มทางเลือกเข้าสู่เมนูส่วนตัว ที่จะนำเสนอบริการซึ่งลูกค้ามีการใช้งานบ่อยหรือใช้งานครั้งล่าสุด โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องรอฟังระบบตอบรับจนจบ เช่น นำเสนอรายชื่อแพ็คเกจที่ลูกค้าสมัครหรือเคยสมัครตามประวัติการใช้งานลูกค้า ควบคู่กับการเสนอแนะแพ็คเกจที่มีความเหมาะสมตามพฤติกรรม เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกแพ็คเกจที่ตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการตรวจสอบสถานะการติดต่อของลูกค้าเพื่อนำมาคาดการณ์วัตถุประสงค์การติดต่อของรอบปัจจุบันเพื่อนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้าได้ทันที

3) **ระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการบริการที่ต่อเนื่อง (Omni Channel)** เป็นระบบที่นำประวัติการใช้บริการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งถูกบันทึกไว้บนระบบออนไลน์ มาเข้าสู่กระบวนการประมวลผลอัตโนมัติและแสดงผลขึ้นหน้าจอการให้บริการ เพื่อให้พนักงานบริการสามารถเข้าใจความต้องการพื้นฐานของลูกค้าและตอบสนองได้อย่างถูกต้องโดยทันที เป็นการเชื่อมโยงการบริการระหว่างโลกออนไลน์และออฟไลน์ให้เป็นหนึ่งเดียว

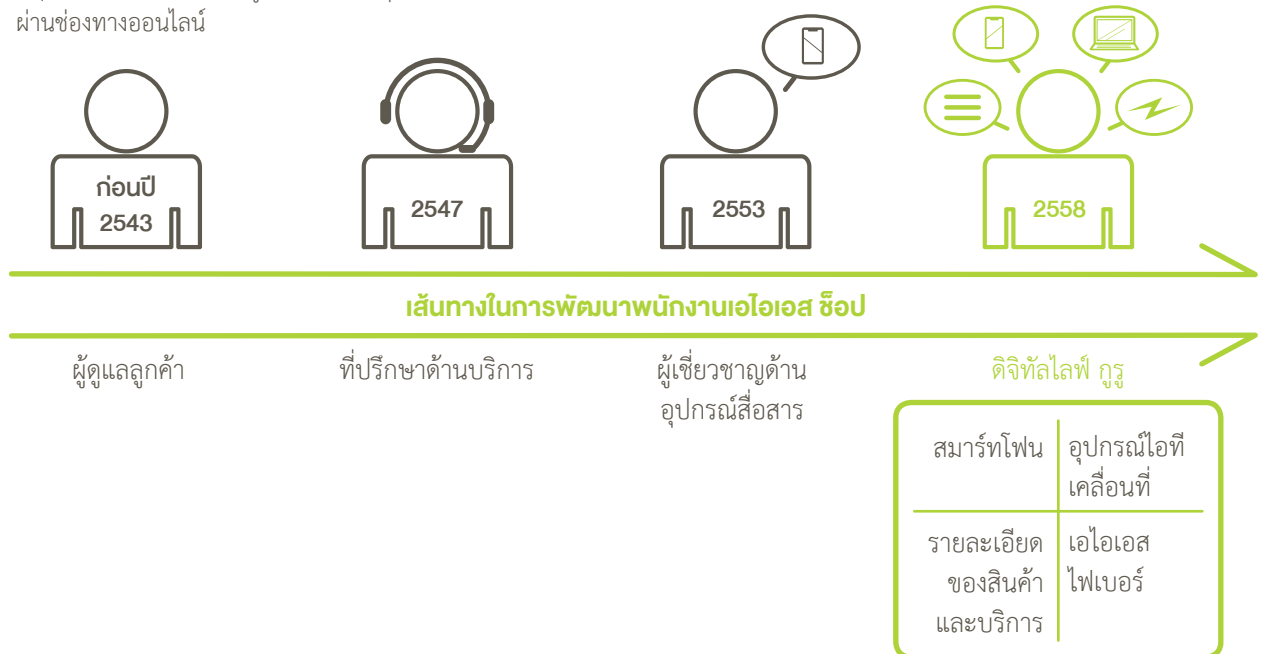
• ปรับปรุงงานบริการให้เป็นดิจิทัลและใช้เซพทอมมากขึ้น

1) **แอปพลิเคชัน “MyAIS”** ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการเสมือนการเดินทางเข้าเอไอเอส ช้อป และทำรายการได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านอุปกรณ์มือถือหรือแท็บเล็ต ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมไม่ว่าจะเป็นการสมัครหรือปรับเปลี่ยนแพ็คเกจการให้บริการ การตรวจสอบยอดการใช้งานและคะแนนสะสมเพื่อแลกสิทธิพิเศษต่างๆ การชำระค่าบริการ และการแจ้งยกเลิกการรับ SMS โฆษณา โดยแอปพลิเคชัน MyAIS สามารถช่วยลดระยะเวลาในการรอทำธุรกรรมของลูกค้าที่ต้องไปติดต่อที่เอไอเอส ช้อป ได้ประมาณ 6-8 นาที และลดต้นทุนในการเดินทางให้กับลูกค้า ปัจจุบัน มีลูกค้าที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน MyAIS เป็นจำนวน 2.5 ล้านราย



2) “บริการถามน้องอู๋ใจ” (Ask Aunjai Virtual Agent) นวัตกรรมด้านบริการที่ช่วยให้ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อสอบถามถามของลูกค้าบนช่องทางออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์เอไอเอส และบนแอปพลิเคชัน MyAIS สามารถช่วยลดจำนวนอัตราโทรเข้าเอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ และลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าได้ โดยบริการถามน้องอู๋ใจ พัฒนามาจากการผสานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) แชทบอท (Chatbot) และฐานข้อมูล Smart Knowledge Base และนำเอาบุคลิกของน้องอู๋ใจเข้ามาช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกใกล้ชิด เพลิดเพลิน เหมือนได้คุยกับพนักงาน โดยลูกค้าสามารถส่งข้อสอบถามหา น้องอู๋ใจได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3) การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลและโซเชียลเน็ตเวิร์ค นวัตกรรมด้านงานบริการคอลล์ เซ็นเตอร์ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ผ่านช่องทางเฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์แอต Live chat วิดีโอคอลล์ อีเมล และ เว็บไซต์ ตลอด 24 ชั่วโมง สอดรับกับพฤติกรรมและค่านิยมของลูกค้าในการทำธุรกรรมและติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์



3) เพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการระบบคิวที่เอไอเอส ซีโอป โดยสร้างระบบให้ระดับผู้จัดการของเอไอเอส ซีโอป สามารถเห็นภาพรวมของคิวงานบริการทั้งหมดเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด เช่น การบริหารระยะเวลาในการรอคิวของลูกค้า ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานแต่ละคน เป็นต้น

- ปรับเปลี่ยนเอไอเอส ซีโอป ให้สร้างประสบการณ์ดิจิทัลแก่ลูกค้า
- 1) **ปรับภาพลักษณ์เอไอเอส ซีโอป** ให้มีลักษณะเป็นดิจิทัลแกลอรี่ แสดงนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบของงานศิลปะ รวบรวมอุปกรณ์สื่อสารและแก็ดเจ็ตที่มีความทันสมัยจากแบรนด์ชั้นนำ มาให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลอง
 - 2) **พัฒนาพนักงานให้เป็นดิจิทัลไลฟ์ กูรู** ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ดิจิทัลต่างๆ สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างครบถ้วน รวมถึงพัฒนาพนักงานบริการให้มีความเป็นมืออาชีพและพร้อมเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าจากความเร็วของเทคโนโลยี

4) การให้บริการแบบเคลื่อนที่ด้วยอุปกรณ์แท็บเล็ต โดยลูกค้าไม่ต้องติดต่อทำธุรกรรมที่เคาน์เตอร์ (Counter-less) พนักงานบริการสามารถให้บริการโดยใช้อุปกรณ์แท็บเล็ตได้ทุกพื้นที่ในบริเวณเอไอเอส ซีโอป

5) การติดตั้งตู้รับชำระค่าบริการและเติมเงินอัตโนมัติ เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าหันไปใช้บริการที่สามารถทำได้ด้วยตนเองมากขึ้นแทนการรอทำธุรกรรมที่เคาน์เตอร์ โดยติดตั้งตู้รับชำระค่าบริการและเติมเงินอัตโนมัติไว้บริการลูกค้าที่เอไอเอส ซุป และตามสถานที่ที่ลูกค้ามีการสัญจรไปมาโดยปกติ เช่น สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ห้างสรรพสินค้า ทำให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องคำนึงถึงช่วงเวลาทำการของเอไอเอส ซุป ซึ่งในปีนี้อเอไอเอสจะมีการเพิ่มขนาดหน้าจอสัมผัสให้ใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับการทำธุรกรรมของผู้สูงอายุ รวมทั้งเปิดบริการให้ลูกค้าสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ทันทีโดยไม่ต้องสมัครบริการล่วงหน้า

6) การจัดให้มีตู้บริการธุรกรรมครบวงจรอัจฉริยะ เป็นตู้ให้บริการธุรกรรมหลักโดยเน้นการพัฒนาฟังก์ชันที่ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการใช้งาน เช่น บริการเปลี่ยนใหม่โดยใช้หมายเลขเดิม บริการเปลี่ยน “ตรงใจ” แพ็กเกจ บริการตรวจสอบยอดการใช้งานสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ครอบคลุมถึงการใช้งานของลูกค้า “ใช้งานง่าย” ด้วยขั้นตอนที่กระชับและระบบประมวลผลที่ “รวดเร็ว” ชาวไทยและต่างประเทศ และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเร็วกว่าการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ โดยใช้เวลาเฉลี่ยเพียงไม่เกิน 5 นาที ซึ่งจากผลสำรวจในปีที่ผ่านมา พบว่าลูกค้ามีความนิยมเข้ามาทำรายการผ่านตู้บริการธุรกรรมครบวงจรอัจฉริยะ เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2557 ที่เปิดให้บริการในครั้งแรก

2.2 กลยุทธ์และการดำเนินงานใน 1-3 ปี

“ส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าด้วยการวิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเชิงลึก โดยใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี”

• เข้าใจพฤติกรรมความต้องการของลูกค้าออนไลน์ และดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

จากกลยุทธ์หลักที่ส่งเสริมเรื่องการผนึกรวมช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ (Omni Channel) เอไอเอสพัฒนาเครื่องมือ เรียกว่า Digital brain ระบบสมองกล ซึ่งนำเอาประโยชน์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้งานของลูกค้าทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ (Big Data) 360 องศา มารวบรวมเข้าด้วยกันและประมวลผลเพื่อสร้างประโยชน์ใน 2 แกน คือ 1) สนับสนุนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคล และ 2) ลดโอกาสการย้ายค่ายของลูกค้า โดยหลักการทำงานของ Digital Brain มุ่งตอบโจทย์เรื่องการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ผ่าน 4 องค์ประกอบ คือ สถานที่ที่ใช่ (Right Place) เวลาที่ถูกต้อง (Right Time) การนำเสนอที่ถูกต้อง (Right Offering) และตรงกลุ่มเป้าหมาย (Right Targeting) โดยวางตัวชี้วัดในเรื่องของการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ ในปี 2561 เอไอเอสจะนำเครื่องมือเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้สามารถออกแบบสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของลูกค้า และช่วยสร้างความผูกพันกับลูกค้า ได้เพิ่มขึ้น

• สร้างคุณค่าด้วยความเข้าใจเชิงลึก

เอไอเอสปรับเปลี่ยนวิธีการทำการตลาดและการนำเสนอสินค้าและบริการ โดยเน้นการให้กับลูกค้า “สร้างคุณค่า” โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Customer Value Management (CVM) เพื่อศึกษาวงจรประสบการณ์ของลูกค้า ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละรายช่วยให้เอไอเอสสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร การให้บริการ และนำเสนอสินค้าใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักการทำงานของ CVM จะนำความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence – AI) มาช่วยประมวลผลข้อมูลของลูกค้าที่ให้กับบริษัท รวมถึงดูแลความต้องการหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นความต้องการและปัญหาโดยทั่วไปที่สามารถใช้เทคโนโลยีดำเนินการแทนพนักงานได้

ข้อดีของการนำระบบ AI มาใช้ คือการที่ลูกค้าจะได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้นและช่วยลดจำนวนสายที่ไปถึงพนักงาน รวมถึงลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยพบว่าในปีที่ผ่านมาสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดจากการแก้ไขปัญหาด่วนด้วยมนุษย์ได้ถึงร้อยละ 57 ขณะที่พนักงานจะถูกพัฒนาให้เป็นผู้ช่วยอัจฉริยะที่จะคอยดูแลลูกค้าในส่วนที่เป็นความต้องการที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้โดย AI จึงถือว่าการใช้ CVM เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานเช่นเดียวกัน โดยจากการผสมผสานความสามารถของ AI และพนักงานเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้เกิดนวัตกรรมงานบริการใหม่ที่จะช่วยนำพาให้เอไอเอสประสบความสำเร็จในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้ามากขึ้น



• จัดตั้งศูนย์กลางเพื่อดูแลลูกค้าอย่างทันท่วงที (Service operation center: SOC)

เอไอเอสพัฒนาระบบ Service operation center (SOC) เพื่อรวบรวมปัญหาด้านการเข้าใช้งานเครือข่ายและการบริการมารวบรวมไว้ และสร้างการเชื่อมต่อเข้ากับระบบ IVR ทำให้ระบบสามารถตรวจจับปัญหาของลูกค้ารายเดิมได้ เมื่อลูกค้าทำการติดต่อมาในครั้งถัดไป และสามารถดำเนินการแก้ไข พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบได้ล่วงหน้า โดยเมื่อเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อความทางโทรศัพท์หาลูกค้าเพื่อรายงานผล

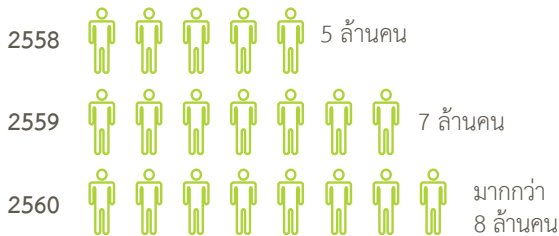
2.3 กลยุทธ์สนับสนุนเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับบริการด้วยโปรแกรมสิทธิพิเศษ “AIS LIVE 360° ”

โปรแกรมสิทธิพิเศษของเอไอเอสที่ให้แกลูกค้านับเป็นโครงการที่ดำเนินงานต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลากว่าสิบปี เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจุบันโครงการสิทธิพิเศษ “AIS LIVE 360° มุ่งเน้นในสามแกนหลัก คือ ครอบคลุมและเข้าถึงทุกความต้องการของลูกค้าทั่วประเทศ (Reach More) ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันของลูกค้า (Unique More) และยกระดับความเอ็กซ์คลูซีฟให้ลูกค้าพิเศษ (Exclusive More) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกวันให้กับลูกค้าที่มีอยู่กว่า 40 ล้านคน

- “เอไอเอส พรีวิลเลจ” เป็นโปรแกรมสำหรับลูกค้าเอไอเอสทั่วประเทศ โดยคัดเลือกสินค้าและบริการที่ตอบรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ซึ่งในปี 2560 เอไอเอสได้ดำเนินโปรแกรมภายใต้แนวคิด “7 ช่วงเวลาดีๆ กับ AIS Privilege”

- 1) ช่วงเวลาดื่มด่ำกับกาแฟแก้วโปรด (Coffee Time) มอบส่วนลดที่ร้านกาแฟท้องถิ่นชื่อดัง 77 จังหวัดทั่วไทย และกาแฟแบรนด์ดัง เช่น แบล็คแคนยอน อินทนิล 94 coffee Mezzo กว่า 1,200 สาขา
- 2) ช่วงเวลาอ่อมอร่อย ร้านดัง (Dining Time) กับส่วนลดสูงสุด 50% ณ ร้านอาหารชื่อดังในห้างสรรพสินค้า อาทิ เซ็นทรัลพลาซา สยามพารากอน และ ดี เอ็มควอเทียร์
- 3) ช่วงเวลาครอบครัว (Family Time) ให้ลูกค้ามีความสุขและใช้เวลาร่วมกันกับครอบครัว โดยมอบส่วนลดสวนสนุก และสวนสัตว์ชื่อดังทั่วประเทศ
- 4) ช่วงเวลาแห่งความบันเทิง (Entertaining Time) ให้ลูกค้าได้ใช้เวลาผ่อนคลายจากความเมื่อยล้าในการทำงานและการเรียน ด้วยสิทธิพิเศษชมภาพยนตร์เข้าใหม่ ในราคาเพียง 80 บาท นอกจากส่วนลดปกติในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ ที่โรงภาพยนตร์ในเครือเอสเอฟ และเมเจอร์ทั่วประเทศ
- 5) ช่วงเวลาแห่งการช้อปปิ้ง (Shopping Time) ส่วนลดสินค้าในห้างสรรพสินค้าและร้านดัง เช่น สยามพารากอน ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต เซ็นทรัลพลาซา ร้านหนังสือ B2S และซีเ็ด
- 6) ช่วงเวลาแห่งการท่องเที่ยว (Travelling Time) มอบความพิเศษให้ลูกค้าทุกการเดินทางทั้งรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT บริการรถทัวร์จากบริษัท ขนส่ง จำกัด และส่วนลดเมื่อเดินทางกับสายการบินและโรงแรมที่ร่วมรายการ
- 7) ช่วงเวลาแห่งความโชคดี (Luck Time) ให้ลูกค้าเอไอเอสสามารถร่วมลุ้นรับทองคำได้ง่ายๆ เมื่อชมรายการ “ไมค์ทองคำ” ทางช่อง Workpoint

จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมโปรแกรมสิทธิพิเศษและการสะสมคะแนน



• “เอไอเอส เซเรเนด”

เอไอเอส เซเรเนด เป็นโครงการสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าซึ่งมียอดการใช้งานในระดับสูงตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปัจจุบันเอไอเอส เซเรเนด มีลูกค้าทั้งหมดกว่า 4 ล้านราย และมีคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2560 ถึงร้อยละ 89 และมีคะแนนบอกต่อความพิเศษให้กับคนรอบข้างร้อยละ 54 รวมถึงมีอัตราการย้ายค่ายออก (Churn Rate) ของลูกค้ากลุ่มเซเรเนดอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 1 มาโดยตลอด ในปีที่ผ่านมา เอไอเอส เซเรเนดเน้นสิทธิพิเศษ ด้วย “4 ที่สุดของประสบการณ์พิเศษ” (The Ultimate Life Experience)

- 1) The Ultimate Service: ที่สุดของงานบริการ เพิ่ม Serenade Club เป็น 11 แห่งทั่วประเทศ และปรับโฉมให้เป็น Premium Service Center
- 2) The Ultimate Happening: ที่สุดของความบันเทิง กับปาร์ตี้สุดเอ็กซ์คลูซีฟใจกลางเมืองกับศิลปิน และสิทธิพิเศษในการเข้าชมคอนเสิร์ตในประเทศ
- 3) The Ultimate Inspiration: ที่สุดของเส้นทางสู่ความสำเร็จและสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ กลุ่มสตาร์ทอัพ และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมมือกับบริษัท ภูเก็ต ประเทศไทยจัดสัมมนาธุรกิจบนโลกดิจิทัล และจัดทริปเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจ สัมผัสการทำงานในแบบของ Google ที่ประเทศสิงคโปร์
- 4) The Ultimate Privilege: ที่สุดของสิทธิพิเศษ กับส่วนลดร้านอาหารชื่อดังที่คัดสรรโดยเว็บไซต์ Wongnai และสิทธิพิเศษตลอดการเดินทางทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นแพ็คเกจโรมมิ่งราคาพิเศษ บริการรถรับส่งสนามบินฟรี ส่วนลดเมื่อใช้บริการ UBER และบริการห้องรับรองพิเศษ 11 แห่ง ที่สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง

• บริการผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant)

บริการผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant) สำหรับลูกค้าระดับแพลตตินัม เป็นการบริการที่ดูแลลูกค้าคนพิเศษในทุกๆ ด้าน เปรียบเสมือนเลขาส่วนตัว มุ่งเน้นให้ลูกค้าได้รับบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังบริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นห่วงเป็นใยลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ เช่น การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาด้านโปรโมชั่น การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริหารจัดการด้านความช่วยเหลือต่างๆ อาทิ เช่น การจองร้านอาหาร โรงแรม สนามกอล์ฟ รวมถึงการให้คำแนะนำบริการด้านข้อมูลต่างๆ ผ่านเลขหมายผู้ช่วยส่วนตัวฟรี

ตัวอย่างเหตุการณ์ ที่พบคือ ลูกค้าลูกค้าประสบอุบัติเหตุขณะอยู่ต่างประเทศ และต้องการความช่วยเหลือในด้านการเคลมประกัน ทีมงานผู้ช่วยส่วนตัวได้พยายามติดต่อบริษัทประกันภัย และตัวลูกค้าเป็นระยะ ๆ จนกระทั่งปัญหาของลูกค้าได้รับการดูแลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและชื่นชมในบริการของทีมผู้ช่วยส่วนตัว ว่าเป็น “บริการด้วยหัวใจ”

2.4 การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Center)

เอไอเอสมีนโยบายให้ช่องทางการให้บริการทั้งออนไลน์และออฟไลน์ มีหน้าที่รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงให้สามารถทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าได้ โดยกำหนดให้มีระยะเวลาการดำเนินงานและตอบกลับลูกค้า Service Level Agreement: SLA เพื่อเป็นเกณฑ์กำกับดูแลให้งานบริการและแก้ไขปัญหาที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระยะเวลาของ SLA จะกำหนดให้สอดคล้องกับความซับซ้อนและความยากง่ายของแต่ละประเด็น รวมถึงมีการกำหนดขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติในการดูแลปัญหาของลูกค้า รวมถึงการให้อำนาจตัดสินใจแก่พนักงานตามความเหมาะสมเพื่อใช้ดูแล แก้ไข และเยียวยาแก่ลูกค้าเบื้องต้น

นอกจากช่องทางการติดต่อผ่านเอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ ที่เป็นช่องทางหลักแล้ว ยังจัดให้มีศูนย์บริการรับข้อร้องเรียน หมายเลข 080-000-9263 เป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่ง ที่ลูกค้าสามารถโทรเข้าแจ้งปัญหาการบริการได้โดยไม่คิดค่าบริการ รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กสทช. สคบ. ฯลฯ ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ยุติโดยเร็ว

- การใช้เทคโนโลยีในการช่วยลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นบ่อย ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสมีการสร้างระบบให้ผู้ทำการสมัครใช้บริการประเภทคอนเทนต์ ต้องทำการยืนยันตัวตนด้วยการใส่ตัวเลขตัวอักษร หรือเลือกรูปภาพ ที่ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจอ (Capchat) ทั้งนี้ เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเนื่องจากการสมัครใช้บริการโดยไม่เจตนา โดยเริ่มทดลองใช้ระบบตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2560
- กระบวนการเฝ้าติดตามประสบการณ์ของลูกค้าและฟังเสียงของลูกค้า เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า เอไอเอสมีกระบวนการเฝ้าติดตามประสบการณ์ของลูกค้า และฟังเสียงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการและปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันต่อสถานการณ์นอกจากการกำกับดูแลและพิจารณาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้ว เอไอเอสได้พัฒนาเครื่องมือที่สนับสนุนให้การบริการจัดการข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ได้รับความสำคัญมาตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูง ดังนี้
- การจัดทำรายงานสรุปข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้า (Voice of Customer Report) ซึ่งจัดทำเป็นประจำทุกเดือน จากทั้งข้อมูลภายในและภายนอก โดยข้อมูลภายในเป็นการรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า และจัดอันดับเรื่องร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก พร้อมระบุสาเหตุ แนวทางการแก้ไข และผลจากการดำเนินการแก้ไข สำหรับข้อมูลภายนอกเป็นการรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เว็บไซต์ ฟันทิป เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ทั้งนี้ จะมีการนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันผลักดันทั้งในระดับนโยบายและแนวปฏิบัติ ให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งมอบบริการที่เหนือกว่าให้แก่ลูกค้าได้
- รายงานแดชบอร์ดประสบการณ์และระดับความผูกพันของลูกค้า (CE Dashboard Report) จัดทำขึ้นรายเดือน เพื่อนำเสนอผลการดำเนินการจากตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้าโดยตรงในด้านต่างๆ เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ เช่น ประสบการณ์การใช้บริการเอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์ การใช้บริการที่ เอไอเอส ช้อป และทีวีช การใช้บริการผ่านช่องทางบริการด้วยตนเอง (Self-Services) ประสบการณ์ด้านการเติมเงิน การคิดค่าบริการ การใช้บริการโรมมิ่ง การใช้บริการ เอไอเอส ไฟเบอร์ เป็นต้น โดยในแต่ละด้านจะมีเกณฑ์การพิจารณาจาก ระยะเวลา ความพึงพอใจของลูกค้า อัตราการเกิดข้อผิดพลาด อัตราความสำเร็จ และปริมาณข้อร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น โดยรายงานดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการ พร้อมระบุสาเหตุ แนวทางการแก้ไข ผลจากการดำเนินการแก้ไข และแผนพัฒนาเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำหรือเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น ผลการประชุมจากการรีวิวดะชบอร์ดร่วมกับกรรมการผู้อำนวยการ ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

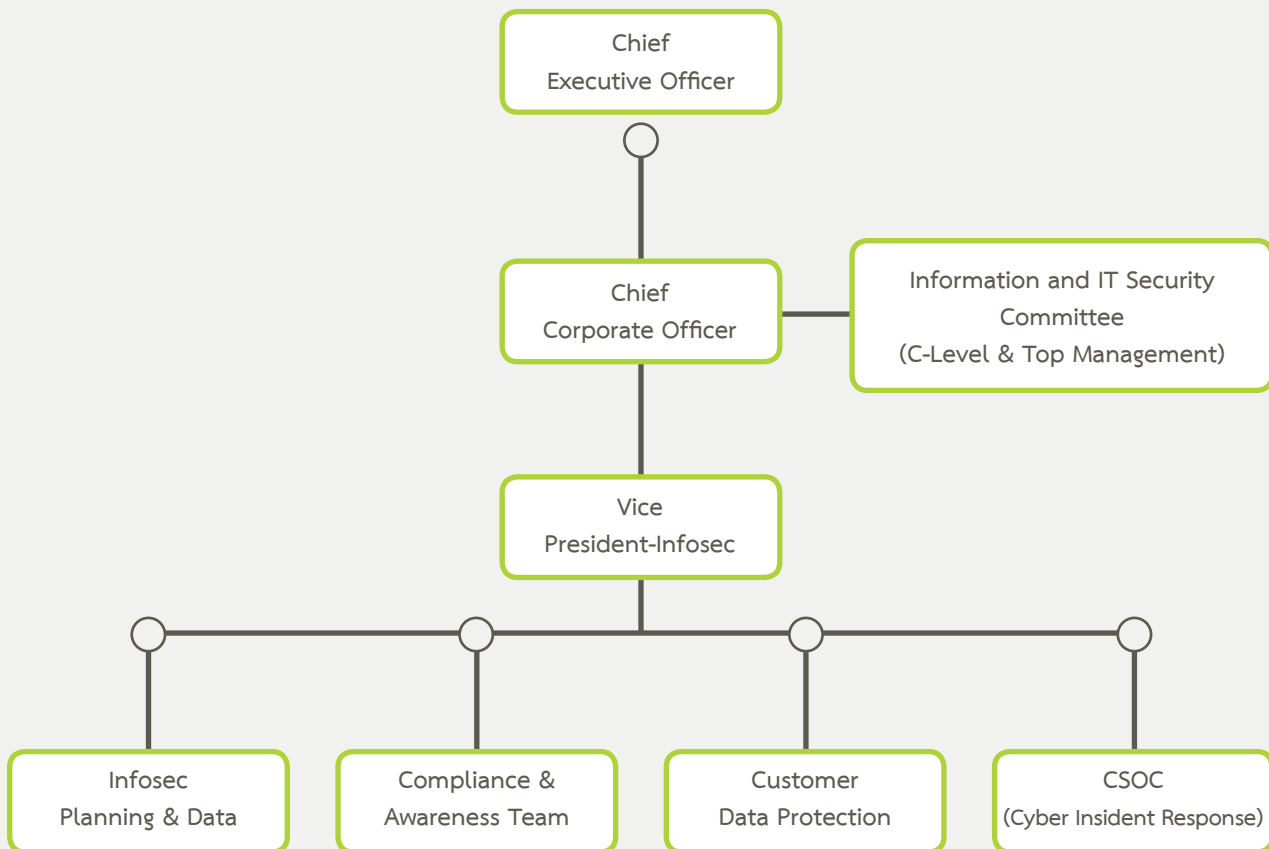
การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ความท้าทายและโอกาส

ในปัจจุบันการทำธุรกรรมต่างๆ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเติบโตขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความสะดวกง่าย และรวดเร็ว โดยจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2560 พบว่าการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านมือถือ (Mobile Banking) มีมูลค่าถึง 695 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันในปีก่อนถึงร้อยละ 58 สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ให้บริการทั้งภาคธนาคารและภาคธุรกิจมีความจำเป็นต้องปรับตัวหรือปรับรูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวโน้มค่านิยมดังกล่าวเพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้ พร้อมทั้งต้องสร้างความเชื่อมั่นเรื่องประสิทธิภาพและความปลอดภัยในระบบสารสนเทศของตนและมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามากขึ้น ขณะเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ก็ทำให้ภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ภาพรวมกลยุทธ์

เอไอเอสมีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลสาธารณะและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการประกอบกิจการ และการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและบริการด้านดิจิทัลไลฟ์ ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นหนึ่งในมาตรการหลักที่เอไอเอสให้ความสำคัญ โดยเอไอเอสได้นำเอาเทคโนโลยีที่ใช้ในการป้องกันภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน มีการนำมาตรฐานด้าน information security (standards) มาใช้ในการบริหารข้อมูล ระบบ กระบวนการ และบุคลากร และมีการกำกับดูแลและจัดตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานเฉพาะได้แก่ คณะกรรมการข้อมูลความปลอดภัยและระบบสารสนเทศ เพื่อกำหนดนโยบายและกำกับให้มีระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ คณะทำงานสำหรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Customer Data Protection Program Working Team) ตั้งแต่การกำหนดแนวปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การตรวจสอบระบบที่เกี่ยวข้อง และการบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า



แนวทางการบริหารจัดการ

- ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 (information security management system (ISMS)) ตั้งแต่ปี 2558 CSA STAR (Cloud security Alliance) Self-Assessment ปี 2559
- ได้รับการรับรองมาตรฐาน CSA STAR Certificate และ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการ ในปี 2560

ในปี 2561 นี้ เอไอเอสวางแผนงานเพื่อยกระดับเรื่องการปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยจะมีการทบทวนโครงสร้างนโยบาย (Policy Framework) ในระดับองค์กร การปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้องทางด้านรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อกำหนดที่กำกับดูแลธุรกิจของบริษัท เช่น พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เป็นต้น รวมถึงการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติงานอยู่เสมอ ในปี 2560

ทั้งนี้ เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำของโลกที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น Singtel, OPTUS เพื่อนำข้อปฏิบัติในการดูแลรักษาข้อมูลของ telecom operators (Alliance) มาประยุกต์ใช้จริง ปกป้อง และลดโอกาสและช่องว่างของการโจมตีให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามอย่างเป็นสากลได้ทันทั่วทั้งที่ ในระดับนโยบายนั้น ฝ่ายจัดการได้จัดให้มีนโยบายในการปกป้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสารสนเทศ กำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยทางเทคนิคของระบบต่างๆ โดยใช้หลักของการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำให้เกิดสมดุลระหว่างการปกป้องระบบสารสนเทศกับการให้บริการ โดยนำหลักการดังกล่าวมากำหนดวิธีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม นำเชื่อถือและมีประสิทธิภาพต่อวัตถุประสงค์เป็นที่ตั้ง และบรรลุเป้าหมายในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจสูงสุด

ภาพแสดงแผนการดำเนินงานในปี 2560-2561

2560		2561
การดำเนินงานระดับองค์กร	จัดตั้ง CDPP working team	
การดำเนินงานระดับ Compliance	ประกาศใช้นโยบายปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ครอบคลุมคู่ค้าภายนอกครบ 100%	• ทวนสอบนโยบายและกรอบการดำเนินการ • ยกระดับให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานใหม่ที่จะออกมาบังคับใช้
การปฏิบัติการ	แบ่งปันความรู้และร่วมมือกับพันธมิตร บริษัทโทรคมนาคมชั้นนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ	• เพิ่มมาตรการควบคุมและป้องกันระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
การสร้างความตระหนัก		• ตั้งเป้าให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการรับรอง CEH, CISSP, ECSSA • บรรลุเป็นหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานตั้งแต่วันปฐมฤกษ์ • ให้ความรู้ผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับความเสี่ยงทางด้านภัยไซเบอร์
การป้องกัน	RBAC	• สร้างระบบบริหารจัดการที่สผ่านเข้าระบบต่างๆ • ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ Patch management • เพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมและเฝ้าระวัง • ซักซ้อมระบบการตอบสนองเมื่อเกิดเหตุการณ์
การตรวจสอบและควบคุมดูแล		• เพิ่มประสิทธิภาพของระบบ Detection Visibility • นำระบบ Cyber Threat Intelligence feed มาใช้ทั่วทั้งองค์กร • นำเครื่องมือการตรวจจับความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงล่วงหน้ามาใช้

ในการป้องกันรักษาความปลอดภัยของระบบ เอไอเอสมีกำหนดกระบวนการไว้ เช่น

- กระบวนการในการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Test) และการตรวจสอบการบุกรุกระบบจากภายนอก (Penetration Test) ซึ่งกำหนดให้จัดทำเป็นประจำ รวมทั้งทำการปรับปรุงฐานข้อมูลของช่องโหว่ และภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่ได้มาตรฐานทั้งในประเทศ และระดับสากล อีกทั้งยังได้กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการตรวจสอบระบบ และระยะเวลาในการแก้ไขปรับปรุงความมั่นคงของระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรอง ทั้ง PCI DSS, ISO 27001 และ CSA STAR โดยในปี 2560 บริษัทได้จัดทำให้มีการดำเนินการตรวจสอบระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลทั้งสิ้น ครบร้อยละ 100
- กระบวนการการ Hardening ระบบ และ System Security Configuration Baseline มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตามมาตรฐานใหม่ ๆ ให้รองรับระบบปฏิบัติการที่มีการใช้งาน เช่น SUSE LINUX และ Redhat LINUX version ใหม่ ๆ และ ระบบ Hypervisor
- ปรับปรุงกระบวนการจัดการ patch อย่างเป็นระบบ เพื่อลดช่องโหว่จากการพัฒนาการโจมตีใหม่ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงระบบให้มีความปลอดภัยได้ทันที
- กำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามนโยบาย ทั้งภายในบริษัท และกับคู่ค้าของบริษัท โดยได้จัดทำปรับปรุงข้อปฏิบัติด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบริษัทคู่สัญญา ปรับปรุงกระบวนการ การรับทราบ และการกำกับให้มีผลทางกฎหมายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อใช้สำหรับการปรับปรุงสัญญาต่างๆ กับคู่สัญญา เพื่อให้คู่สัญญาได้รับทราบถึงหลักเกณฑ์ด้านการจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งในปี 2560 ได้มีการทบทวนตรวจสอบสัญญาเดิม และร่างสัญญาฉบับใหม่ทั้งหมด ประกอบไปด้วยสัญญาต่างๆ กับผู้ขายสินค้า และบริการสัญญาจัดจ้าง outsource สัญญากับผู้ให้บริการ และเจ้าลิขสิทธิ์ และสัญญากับตัวแทนช่องทางจัดจำหน่ายต่างๆ โดยเพิ่มเติมรายละเอียดครอบคลุมถึงประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

- ปรับปรุงกระบวนการในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการเข้ารหัสข้อมูลเพิ่มเติม กำหนดให้มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน และควบคุมพิเศษสำหรับการปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และกำหนดมาตรการในการควบคุมพิเศษเพื่อป้องกันการนำข้อมูลออกจากพื้นที่ควบคุม และอยู่ในขั้นตอนดำเนินการจัดหาระบบ Data Loss Prevention (DLP) สำหรับ detect & monitoring เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้องกันการส่งข้อมูลสำคัญ และข้อมูลส่วนบุคคลออกไปภายนอกบริษัทด้วย คาดว่า จะดำเนินการเสร็จในปี 2561
- การจัดการสิทธิการเข้าใช้งานแบบ Role Based Access Control (RBAC) ซึ่งเป็นการควบคุมการเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของแอปพลิเคชันที่บริษัทได้สร้างขึ้น โดยเมื่อมีการเรียกใช้งานในแต่ละส่วน RBAC จะคอยเช็คผู้ใช้งานแต่ละคนว่า มีสิทธิ์ที่จะเข้าใช้งานในส่วนนี้หรือไม่ บริษัทยังมีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสิทธิการเข้าถึงระบบและขยายให้ครอบคลุมระบบที่มีมากกว่า 200 ระบบ
- ปรับปรุงกระบวนการจัดการรหัสผ่าน (Password) ให้มีการเข้ารหัสและบริหารให้มีความปลอดภัยสอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างเป็นระบบในปี 2018 เพื่อลดความเสี่ยงของการโจมตีลักษณะ try login เช่น การ brute force attack โดยจะมีการเปลี่ยน password ทุกครั้งหลังการใช้งาน รวมถึงจัดทำ record การเข้าใช้งานเพื่อใช้อ้างอิงเมื่อเกิดเหตุ

บริษัทจัดให้มีการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบตลอด 24 ชั่วโมง และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ผิดปกติ (Incident Response) เพื่อที่จะสามารถทำการแจ้งหรือให้ความช่วยเหลือให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อเหตุการณ์ที่ผิดปกติได้อย่างทันท่วงที โดยมีอุปกรณ์ตรวจจับการบุกรุก (Intrusion Prevention System) ตรวจจับ Malware ที่ไม่รู้จัก (Advance Threat Protection) และป้องกันการโจมตีแบบ DDoS นอกจากนี้ ยังมีการศึกษารูปแบบและพฤติกรรมของการโจมตีเพื่อหาความเชื่อมโยง (Correlate) เป็น use case ที่ช่วยให้เพิ่มศักยภาพการเฝ้าระวังได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

โดยในปี 2560 ตรวจพบเหตุการณ์ที่ผิดปกติ Cyber Security Incident ที่สำคัญและเกี่ยวข้อง ดังนี้

- การโจมตี DDoS (Distributed Denial of Service) มีจุดประสงค์เพื่อให้ระบบหยุดการทำงาน โดยการส่งข้อมูลที่มีความถี่หรือปริมาณมากผิดปกติเข้ามาสู่ระบบ ซึ่งมีความพยายามในการโจมตีบริษัทเป็นประจำทุกๆ สัปดาห์ และบริษัทสามารถรับมือกับการโจมตีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม พบการโจมตีหนึ่งที่ส่งผลให้ Capacity ของระบบ Gateway ตัวหนึ่งลดลงไปในช่วงบางช่วงเวลา แต่ยังคงให้บริการลูกค้าได้ปกติ อันเนื่องมาจาก Gateway ดังกล่าวได้ถูกออกแบบให้รองรับ capacity ได้อย่างเหมาะสม บริษัทได้ทำการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมขยายการป้องกันในส่วนงานอื่นที่มีความสำคัญเพิ่มเติมขึ้นจากเดิมอีกและได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว
- อุปกรณ์เฝ้าระวังป้องกันภัยคุกคามที่ได้ติดตั้งไว้ตรวจพบการพยายามแพร่กระจายของ WannaCry malware โดยบางส่วนได้มีการแพร่กระจายจากเครื่องของบุคคลภายนอก แต่ทั้งนี้บริษัทไม่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากมีการติดตั้ง Antivirus ไว้เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีการติดตั้ง Software Patch ที่จำเป็นและเหมาะสมสำหรับเครื่องที่อาจจะมีความเสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของ Malware ได้ทันการ จึงไม่ได้รับผลกระทบต่อการให้บริการใดๆ เกิดขึ้น

- ตรวจพบ E-mail ที่ต้องสงสัย (E-mail phishing) ซึ่งมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ การให้กรอกข้อมูลส่วนตัว Username/Password หมายเลขบัตรเครดิต จากการตรวจสอบ ชื่อและเนื้อหา แล้วพบว่า เป็น E-mail phishing แบบให้ข้อมูลส่วนตัว และตรวจพบเป็นประจำทุกเดือน เฉลี่ยเดือนละ 1-2 ฉบับ บริษัทจึงทำการปิดกั้น Web หลอกหลวงดังกล่าวหลังจากตรวจพบ อีกทั้งยังมีการแจ้งและให้ความรู้ให้พนักงานได้ทราบได้อย่างทันการณ์ จึงไม่ได้รับผลกระทบต่อการให้บริการใดๆ เกิดขึ้น

บริษัทยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากร ให้มีความเข้าใจ ตระหนักถึงการร่วมกันรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสารสนเทศ มีการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ อาทิเช่น Ransomware, Phishing, Password, Smartphone, Social media, WannaCry เป็นต้น แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ แשרสิ่งทีเรียนรู้จากเหตุการณ์ (Lesson Learnt) เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้จริง และให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้วิธีรับมือต่อเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ตกเป็นเหยื่อจากภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากเสริมสร้างความรู้ให้กับพนักงานแล้ว บริษัทได้ให้ความรู้กับคู่ค้าและลูกค้า ซึ่งถือเป็น stakeholder ที่สำคัญในการใช้งานระบบได้อย่างปลอดภัยด้วย

ผลสำเร็จจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

ปี	จำนวนข้อกังวลของลูกค้าเกี่ยวกับการร้องไหของข้อมูลส่วนบุคคลที่แจ้งเข้ามาผ่านช่องทางของเอไอเอส	จำนวนข้อกังวลของลูกค้าเกี่ยวกับการร้องไหของข้อมูลส่วนบุคคลที่แจ้งเข้ามาผ่านหน่วยงานกำกับดูแล	กรณีการร้องไหของข้อมูลทีพิสูจน์แล้วเกิดขึ้นจริง	ร้อยละของข้อกังวลที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	ร้อยละของข้อกังวลที่อยู่ระหว่างการแก้ไข
2557	412	9	-	100	-
2558	271	13	-	100	-
2559	321	11	1	100	-
2560	575	15	-	100	-

การสร้างความสำเร็จแข็งแกร่งในระบบนิเวศทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ลูกค้าหลักในห่วงโซ่อุปทานของเอไอเอส

	โครงข่าย	สินค้าและบริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	 ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม ผู้รับเหมา เจ้าของที่ดิน	 ผู้ผลิตอุปกรณ์ ผู้ให้บริการซ่อมแซม คู่ค้าระดับพรีวิเลจ	 ตัวแทนจำหน่ายเฉพาะ ตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ช่องทางจำหน่ายตรง
ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	 ผู้ผลิตอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคม ผู้รับเหมา	 ผู้ผลิตอุปกรณ์ คู่ค้าระดับพรีวิเลจ	 ตัวแทนจำหน่ายเฉพาะ ตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ช่องทางจำหน่ายตรง
ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส		 ผู้ผลิตคอนเทนต์ ผู้ให้บริการโซลูชัน คู่ค้าทางธุรกิจ	 ตัวแทนจำหน่ายเฉพาะ ตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ช่องทางจำหน่ายตรง

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีที่ผ่านมา

ปรับปรุงลักษณะเอไอเอส ซ็อบ ให้เป็นดิจิทัล แกลลอรี เน้นการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลให้กับลูกค้า โดยนำสินค้าและบริการจริงมาให้ลูกค้าสามารถทดลองก่อนตัดสินใจซื้อ

นำแอปพลิเคชันผ่านมือถือ AIS Easy Plus, AIS myPartner และ AIS myGoal มาพัฒนาศักยภาพในการขายและส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของตัวแทนจำหน่าย

พัฒนาแอปพลิเคชันผ่านมือถือ AIS Easy App และ AIS Online Top-Up มาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ โดยลดระยะเวลาดำเนินการจาก 20 นาที เป็น 3 นาที สามารถรองรับงานขายและงานบริการใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ความท้าทายและโอกาส

ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงมีการใช้สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่อย่างแพร่หลาย เน้นความสะดวกสบาย รวดเร็วและทันทางที่ โดยไม่ว่าจะเป็น ความคาดหวังต่อมาตรฐานของบริการที่สูงขึ้น เช่น การติดต่อแก้ปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง หรือ มูลค่าการซื้อขายและบริการผ่านทางออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็ว เอไอเอสมองว่าความแข็งแกร่งในด้านความครอบคลุมของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ (physical shop) และระบบการดำเนินงานแบบดั้งเดิมอาจไม่สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมของผู้บริโภคได้ครอบคลุม ซึ่งเอไอเอสได้เล็งเห็นโอกาสที่จะพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายและบริการ ด้วยการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขายและการให้บริการเพื่อส่งเสริมประสบการณ์รับบริการแบบดิจิทัล ที่สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการ รวมถึงการพัฒนาช่องทางจำหน่ายแบบออนไลน์ เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

เอไอเอสตั้งเป้าที่จะเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ (Digital Life Service Provider) เพื่อรองรับแนวโน้มความต้องการของลูกค้าที่ซับซ้อนมากขึ้นในยุคที่ดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกเหนือไปจากการออกแบบบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคแล้ว การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายนับเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะส่งเสริมการเติบโตของเอไอเอสในยุคดิจิทัล โดยเอไอเอสเริ่มเดินทางสู่การสร้างช่องทางดิจิทัลแบบครบวงจร เพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปโดยที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น รวมถึงการนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการขายและการบริหารงาน เช่น แพลตฟอร์มบนสมาร์ตโฟนที่จะช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ แพลตฟอร์มที่ให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลและสื่อสารกับเอไอเอสได้ อย่างรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ เอไอเอสยังเดินทางส่งเสริมช่องทางที่ให้ลูกค้าสามารถบริการตัวเอง เช่น ตู้รับสมัครและชำระค่าบริการ (Service Kiosk) และช่องทางออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขณะเดียวกันเอไอเอสได้มุ่งเน้นพัฒนาทักษะและความเข้าใจของพนักงานและตัวแทนจำหน่ายในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านการบริการและส่งเสริมการขายอีกด้วย โดยในอนาคตเอไอเอสจะพัฒนาโครงสร้างช่องทางไปสู่ช่องทางแบบผสมผสาน (Omni-channel) ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เช่น เอไอเอส ช้อป ตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ คอลล์ เซ็นเตอร์ เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในการจอง ชื้อ ชำระค่าสินค้าและบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ขณะที่เชื่อมโยงและวิเคราะห์ฐานข้อมูลเชิงลึกเพื่อส่งเสริมการบริหารประสิทธิภาพลูกค้า เพื่อให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมตรงใจลูกค้าอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

1. สร้างความหลากหลายของช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม

เอไอเอสมีช่องทางการจำหน่ายแบ่งเป็น 4 ประเภทหลัก ตามรายละเอียดที่ได้กล่าวไว้ในหน้า 35 ซึ่งแต่ละช่องทางจะมีความสามารถในการให้บริการที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ช่องทางจัดจำหน่ายและให้บริการอย่างครบวงจร ไปจนถึงช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ตอบโจทย์และเหมาะสมในการขายสินค้าและให้บริการลูกค้าในหลายหลายกลุ่มและหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศ

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสมีกลยุทธ์ที่จะมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนาการขายสินค้าและให้บริการแก่ลูกค้า และได้พัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ สำหรับตัวแทนจำหน่ายที่ช่วยขยายขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการขายและให้บริการ รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาช่องทางโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง (Self-service) สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในหน้าที่ 135-138

แอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมศักยภาพของตัวแทนจำหน่าย ที่มีการใช้งานในปี 2560 ดังต่อไปนี้

Application	การใช้งาน	ประโยชน์ต่อเอไอเอส	ประโยชน์ต่อลูกค้า	ประโยชน์ต่อลูกค้า
 AIS Easy App	แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน สำหรับงานขายและงานบริการ ของตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่ ครอบคลุมบริการ เช่น เปิดเบอร์ใหม่ ย้ายค่าย จำหน่ายแพ็คเกจเสริม	เพิ่มยอดขายและกำไร	ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการทำงานจากเดิมใช้เวลา 20 นาที เหลือ 3 นาที	เพิ่มความเร็วในการรับบริการ
 AIS Easy plus	แอปพลิเคชันบนแท็บเล็ต สำหรับงานขายงานบริการและงานทะเบียน ของตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ครอบคลุมบริการที่ไม่ซับซ้อนและไม่ต้องมีขั้นตอนในการให้บริการมากเท่า AIS Easy App	เพิ่มยอดขาย กำไร และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเอไอเอส	ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการทำงานขาย	เพิ่มความเร็วในการรับบริการ
 AIS Online Top-Up	ใช้สำหรับเติมเงิน และขายแพ็คเกจเสริม	เพิ่มยอดขาย และกำไร	เพิ่มยอดขาย และกำไร	เพิ่มความเร็วในการรับบริการ
 AIS myPartner	ใช้สำหรับดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ กับเอไอเอส เช่น สั่งซื้อ ตรวจสอบสถานะและชำระค่าสินค้า ตรวจสอบผลตอบแทนที่ได้จากเอไอเอส และเป็นช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารจากเอไอเอส	ลดงานในการติดต่อกับลูกค้าและส่งข่าวสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการรับข่าวสาร	ลูกค้าสามารถมั่นใจในคุณภาพของตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอส
 AIS myGoal	ใช้สำหรับติดตามและตรวจสอบ ผลการดำเนินงานขายและงานบริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงให้ตัวแทนจำหน่ายตรวจสอบผลการดำเนินงานของพนักงาน	ลดขั้นตอนให้เป็นรูปแบบการทำธุรกรรมแบบง่ายและเร็ว	ช่วยในการตรวจสอบและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานและร้านค้า	ลูกค้าสามารถมั่นใจในคุณภาพของตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอส

3. พัฒนารูปแบบการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล

ด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารการตลาดระหว่างเอไอเอสกับคูก้านั้น เอไอเอสได้มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากเดิมข้อมูลที่แจ้งจะเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาเราได้ปรับรูปแบบในส่วนข้อมูลในรูปแบบภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือ Infographic เพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงาน รวมถึงจัดทำคลิปวิดีโอโดยเน้นจุดขายของแต่ละ

แคมเปญ และถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารเอไอเอส เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลการขายและข่าวสารอย่างทันทั่วถึงที่ต่อสถานการณ์การตลาดปัจจุบัน และสามารถส่งมอบสินค้าและบริการไปให้ลูกค้าของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. กำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพช่องทางการจัดจำหน่าย

เนื่องจากเอไอเอสไม่ได้บริหารช่องทางเองทั้งหมด ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของช่องทาง เอไอเอสจึงตั้งหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพของช่องทางต่างๆ โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการดำเนินงานของช่องทางที่เป็นคู่ค้าหลัก เช่น

1. กำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายรายหลัก เพื่อให้ได้ตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพในการดำเนินกิจการ ทั้งความรู้ความชำนาญในพื้นที่การขาย สถานะทางการเงินที่มั่นคง ความสามารถในการปรับตัวให้รวดเร็วกับภาวะธุรกิจและการแข่งขัน การดำเนินกิจการที่เป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมายทั้งในด้านการประกอบกิจการและการจ้างแรงงาน
2. กำหนดแนวทางการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการภายใต้ภาพลักษณ์ของเอไอเอส เช่น การเลือกสถานที่จำหน่าย การพัฒนาร้านค้า การโฆษณาและส่งเสริมการขาย
3. มีหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพในด้านการขายและการบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพและควบคุมคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐาน เช่น วัดผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ตัวแทนจำหน่ายโดยทันที หรือ Consumer Satisfaction Index (CSI) การทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานของตัวแทนจำหน่าย คุณภาพของงานบริการในแง่ต่างๆ
4. มีหลักเกณฑ์การประเมินผลรายได้สำหรับการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมสำหรับตัวแทนจำหน่ายในแต่ละประเภทโดยคำนึงถึง ยอดขายตามขนาดของร้านค้า พื้นที่การจัดจำหน่าย การสร้างรายได้ที่มีคุณภาพ การส่งเสริมสินค้าบริการใหม่ๆ ตามเป้าหมายของเอไอเอส
5. การวัดความพึงพอใจของตัวแทนการจัดจำหน่าย หรือ Dealer Satisfaction Index (DSI) โดยประเมินเป็นรายปี ผ่านการสัมภาษณ์ และนำผลมาวัดและประเมินเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมเดียวกันในภูมิภาค ระดับโลก หรือเทียบกับปีก่อนหน้า เพื่อใช้ในการปรับปรุงเรื่องการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายต่อไป

5. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง

การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมทักษะและความรู้

เอไอเอสได้สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนจำหน่าย ผ่านโครงการ “AIS Channel BIZ Forum” ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ใหม่ๆ ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการตลาดปัจจุบัน ให้กับกลุ่มตัวแทนจำหน่าย “เอไอเอส ช็อป” ทั่วประเทศ โดยเชิญนักวิชาการ ผู้ที่ประสบความสำเร็จและบุคคลที่มีชื่อเสียงมาบรรยายพร้อมแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ นอกจากนี้ เอไอเอสยังสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจร่วมกับพันธมิตรในระยะยาว ผ่านโครงการ “Young AIS Management Program (YAMP)” สำหรับทายาททางธุรกิจของตัวแทนจำหน่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทายาทของตัวแทนจำหน่ายในการเข้ามารับช่วงการบริหารงานหรือสืบทอดกิจการต่อจากตัวแทนจำหน่ายให้เป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ พร้อมทั้งสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจโทรคมนาคม โดยในปีที่ผ่านมา มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 23 ราย คิดเป็นจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม 1,840 ชั่วโมง

การตรวจสอบคุณภาพของคู่ค้าเป็นประจำ

เอไอเอสกำหนดมาตรการให้มีการสอบทานตัวแทนจำหน่ายเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งเรื่องคุณภาพของงานขายและงานบริการ การตกแต่งร้านค้า และความรู้ในเรื่องสินค้าและบริการของพนักงาน โดยทีมควบคุมคุณภาพของเอไอเอส (Quality Assurance) จะเข้าตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ที่กำหนดและได้เคยสื่อสารให้กับคู่ค้ารับทราบแล้ว โดยภายหลังการตรวจสอบจะจัดทำเป็นรายงานสรุปเพื่อนำเสนอต่อคู่ค้าและผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ สำหรับแนวปฏิบัติใดที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เอไอเอสจะมีการส่งทีมที่ปรึกษาเข้าไปช่วยให้คำแนะนำและพัฒนามาตรฐานของคู่ค้าให้เป็นไปตามที่กำหนด โดยในปีที่ผ่านมา มีการตรวจสอบคู่ค้าทั้งหมดร้อยละ 100 ของจำนวนคู่ค้าที่เข้าข่ายต้องถูกควบคุมคุณภาพ โดยเน้นไปที่ตัวแทนรายใหญ่

การบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อเปลี่ยนผ่านเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์



“ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนผ่านของโลก เราต่างคุ้นเคยมากขึ้น ทุกครั้งเมื่อได้ยินคำว่า Digital Disruption ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันในตลาดในทุกบริษัท การเปลี่ยนผ่านจึงเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีมีพัฒนาการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จึงเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรจะต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ดีที่สุด

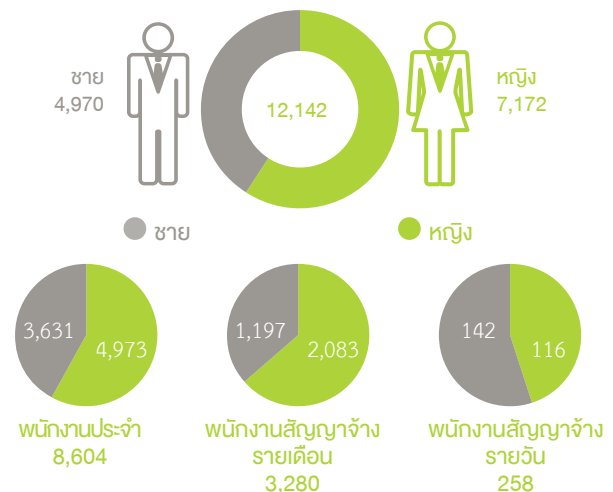
เมื่อบริษัทเปลี่ยน การวางแผนกลยุทธ์ตลอดจนแผนการทำงานจึงมีอาจเป็นแผนที่เราค้นเคยมา และยังเป็นความท้าทายว่ากระบวนการกลยุทธ์ที่เคยนำมาซึ่งความสำเร็จของทุกองค์กร อาจไม่ใช่คำตอบที่ตรงกับโจทย์และความท้าทายในอนาคต การระมัดระวังในการติด “กับดักแห่งความสำเร็จ” จึงเป็นแรงขับเคลื่อนให้ เอไอเอส เร่งกำหนดการวางกลยุทธ์นโยบาย และปรับเปลี่ยนด้านบุคลากรในบริษัทต่างๆ เพื่อให้แน่ใจได้ว่า พนักงานเอไอเอสทุกคนจะมีความสามารถ มีโอกาสที่จะเติบโตไปพร้อมกับองค์กร และสำคัญยิ่งคือมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในบริษัทที่เปลี่ยนไปตามโลกดิจิทัล”

คุณกานติมา เลอเลิศยุติธรรม
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล

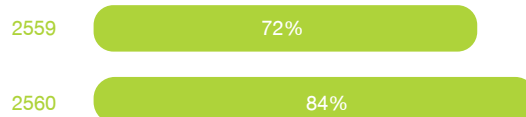
เอไอเอสมุ่งพัฒนาและปรับสถานะจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออันดับ 1 ของไทย สู่การเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ในชีวิตประจำวัน รวมถึงการเป็นองค์กรที่มีผลประโยชน์ที่แข็งแกร่ง และความพร้อมต่อการเปลี่ยนผ่าน และมีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ พันธกิจนี้จะไม่สามารถบรรลุได้เลยหากปราศจาก “ทีมบุคลากรหรือพนักงานที่มีศักยภาพทุกคนของเอไอเอส” ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดัชนีที่ชี้วัดว่าเอไอเอส ให้ความสำคัญกับเรื่องของ “การพัฒนาและดูแลบุคลากร” เป็นอันดับต้นๆ

“บุคลากร” คือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการขับเคลื่อนองค์กรยุคใหม่ และสิ่งนี้จะนำองค์กรให้คงสถานะการเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้

พนักงานทั้งหมดในปี 2560 (รวมพนักงานรายวัน)



คะแนนความผูกพันของพนักงาน (ร้อยละ)



ความท้าทายและโอกาส

ในวันที่โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการมีพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน หลายองค์กรจึงเริ่มตั้งคำถามว่า ทำอย่างไรองค์กรถึงจะเดินหน้าไปอย่างเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืนบนเงื่อนไขของจังหวะเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและมีความถี่มากขึ้น

หลายปีที่ผ่านมาในฐานะขององค์กรที่เข้มแข็งและเป็นผู้นำในตลาดโทรคมนาคมมาโดยตลอด เอไอเอสจะต้องมีความพร้อมและไม่ยึดติดกับดักแห่งความสำเร็จและความเป็นผู้นำ หากยังคงเดินหน้าเพื่อพัฒนาองค์กรให้พร้อมรับกับความท้าทายที่โลกกำลังเผชิญจากการ

เคลื่อนตัวอย่างมีศักยภาพและความเร็วของดิจิทัล อันมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้คน จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนผ่าน (Transform) องค์กร เพื่อคงความเป็นผู้นำและสามารถให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

หนึ่งในฟันเฟืองหลักที่สำคัญสำหรับการขับเคลื่อนและรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลนี้ คือทีมบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HR) “การยอมรับความแตกต่างเพื่อสร้างเสริมความแข็งแกร่งและสร้างวัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่” นอกจากนี้ภารกิจสำคัญของ HR คือการบริหารจัดการคนทั้งองค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารความแตกต่างของคนในแต่ละ generation ซึ่งหน้าที่ของ HR ต้องก้าวออกจากแนวคิดและกรอบการทำงานเดิมๆ หรือ Comfort Zone เพื่อสร้างความคิดที่แตกต่าง กล้าที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดขึ้นที่เรียกว่าเป็น Cross Culture เพื่อให้เกิดความหลากหลาย

ในปี 2560 ที่ผ่านมา พนักงานกว่า 12,000 คน ในเอไอเอส ประกอบด้วย กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) หรือกลุ่มเด็กจบใหม่ ซึ่งมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 70 ในองค์กร โดยเป็นกลุ่มที่มีมุมมองใหม่ๆ ของโลกยุคดิจิทัล และเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในองค์กรเมื่อเทียบกับกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Gen X) ที่มีประมาณร้อยละ 28 และกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (BB) ซึ่งมีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ด้วยความมุ่งมั่นสู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ เรื่องอายุจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนพันธกิจนี้ เนื่องจากทุกคนมีแนวคิดในทิศทางเดียวกัน โดยมีแนวคิดด้านดิจิทัล ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงกัน โดยผสมผสานการส่งต่อประสบการณ์แบบรุ่นสู่รุ่น ทำให้การบริหารจัดการองค์ความรู้นั้นได้ส่งมอบจากเจนเนอเรชั่นหนึ่งไปสู่อีกเจนเนอเรชั่นหนึ่งได้อย่างดี

สำหรับปี 2561 นี้ เจนเนอเรชั่นแซต (Gen Z) กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน แต่อย่างไรก็ตามความท้าทายนี้ในการบริหารบุคคลในกลุ่มนี้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนองค์กรอย่างแน่นอน เนื่องจากเอไอเอสได้เตรียมความพร้อมสำหรับการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นใหม่ รวมถึงการดูแลบุคลากรทุกๆ เจนเนอเรชั่นของเอไอเอส ผ่านกลยุทธ์ นโยบาย แนวปฏิบัติด้านงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมถึงโครงการกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในทุกเจนเนอเรชั่นนั้นสามารถทำงานร่วมกัน ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรและมีเป้าหมายเดียวกัน ด้วยเหตุนี้การหลอมรวมบุคลากรของเอไอเอสทุกเจนเนอเรชั่นดังกล่าวข้างต้น นับว่าเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลไลฟ์ และนำพาเอไอเอสไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งความยั่งยืน”

ภาพรวมกลยุทธ์

“การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล” (Put the people first with 6Ps’ strategies) ด้วยกลยุทธ์ 6Ps นั้น ได้ถูกดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีกรอบแนวคิด “ดูแลพนักงานแบบองค์รวม” (Employee Well-being) อาทิ การดูแลด้านการส่งเสริมความรู้และทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ด้านการพัฒนาความพร้อมของผู้นำทั้งทางด้านการร่างกายและจิตใจสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งผู้บริหารในระดับได้ทำงานใกล้ชิดกับพนักงาน เพื่อเปิดรับฟังเสียงของพนักงานสำหรับการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและเป้าหมายขององค์กรนั้นได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลเป็นหลัก



ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการบริหารบุคลากร

- การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร
- การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

แนวทางการบริหารจัดการ

- การดูแลพนักงานแบบองค์รวม
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- เอไอเอส อะคาเดมี่ - พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้พร้อมบริการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล
- อุณหภูมิอาสา - ส่งมอบผลิตผลการเป็นคนดีให้แก่สังคม

เป้าหมายความสำเร็จในระยะยาว

- การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน

ตัวชี้วัด

- ผลการประเมินและดัชนีชี้วัดความเป็นอยู่ของพนักงานแบบองค์รวมในด้านต่างๆ
- ผลการประเมินด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- การยอมรับจากองค์กรภายนอกผ่านรางวัลด้านงานบริหารและพัฒนาบุคลากร

แนวทางการบริหารจัดการ

สำหรับการเตรียมความพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกดิจิทัลนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลได้กำหนด 2 แนวทางหลัก เพื่อการรองรับโลกดิจิทัล โดย

แนวทางที่ 1 คือ การสรรหาบุคลากรที่มีความพร้อมทางความรู้ความสามารถรองรับ New ability ของโลกดิจิทัล ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีและความสามารถในการรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้น เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของทีมงาน

แนวทางที่ 2 คือ การยกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานภายในเพื่อให้มีความสามารถเติบโตไปพร้อมกับอัตราการเติบโตของบริษัท ตลอดจนสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม บุคลากรทุกคนในเอไอเอสได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพของตัวเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงการดูแลพนักงานแบบองค์รวม เริ่มตั้งแต่ระดับความสอดคล้องของนโยบายระเบียบบริหารงานบุคลากรที่จัดทำขึ้นตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิมนุษยชนของประเทศ และได้มีการทบทวนนโยบายอีกครั้งในปีที่ผ่านมา โดยพิจารณาถึงการยกระดับแผนงานให้สอดคล้องต่อ UN Guiding principle ว่าด้วยเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน นั่นคือ สร้างความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหาบุคลากร การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากร ฯลฯ การเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายเข้ามาร่วมงานกับเอไอเอส และเน้นการจ้างงานท้องถิ่น

1. แนวปฏิบัติการสรรหาและดึงดูดผู้มีความสามารถจากภายนอกเข้าร่วมงานกับเอไอเอส

พลัสคลีนลูกใหม่ที่สำคัญที่จะผลักดันเศรษฐกิจดิจิทัล นั่นก็คือ กลุ่มเจนเนอเรชั่นแซด (Gen Z) ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยบุคลากรกลุ่มนี้มีความคิดมุมมองใหม่ๆ และเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในโลกยุคดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ทางฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลได้กำหนดกลยุทธ์

ด้านการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพภายใต้โครงการ “The Bloom Talent” โดยได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเข้าร่วมโครงการสรรหาบุคลากรและเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีศักยภาพเฉพาะทางในแขนงต่างๆ เข้าร่วมพันธกิจกับเอไอเอส เพื่อรองรับและเตรียมความพร้อมในยุคดิจิทัล โดยทางทีมสรรหาบุคลากรของเอไอเอสได้เข้าพบกลุ่มนักศึกษาพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และสื่อแผนงานการดูแลบุคลากรกลุ่มเจนเนอเรชั่นใหม่นี้ผ่านสื่อดิจิทัล อาทิ QR Code ระบบลงทะเบียนออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้โครงการ “The Bloom Talent” ได้ส่งมอบโอกาสและความท้าทายให้กับกลุ่มนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาทราบถึงลักษณะงาน ผ่านทางการค้นหาตัวตนของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวัยและแซด โดยนำเสนอคุณลักษณะงานที่แตกต่างและหลากหลาย เพื่อเพิ่มโอกาสให้พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นใหม่ได้ใช้เวลาค้นหาศักยภาพของตัวเองที่เหมาะสมกับลักษณะงานก่อนการตัดสินใจบรรจุเข้าในตำแหน่งงานของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ ในปี 2560 ทางทีมสรรหาบุคลากรได้มีโอกาสร่วมงานกับครอบครัวเอไอเอส (University Road Show) จำนวน 17 มหาวิทยาลัย ซึ่งมีนักศึกษาตอบรับและเข้าร่วมโครงการถึง 1,240 คน โดยเอไอเอสได้คัดเลือกนักศึกษาเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวเอไอเอสจำนวน 18 คน ภายหลังจบการศึกษาในไตรมาสสุดท้ายของปีที่ผ่านมา

2. การดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-being)

บุคลากรของเอไอเอสทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรยุคใหม่ การเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้เอไอเอสโดยฝ่ายบริหารและพัฒนาบุคลากรได้กำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแนวปฏิบัติที่หลากหลาย ภายใต้กรอบแนวคิด “ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-being)” โดยในปี 2560 นี้ ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ทั้งสิ้น 6 แนวทาง โดยใช้สื่อดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรของเอไอเอสทุกคนได้รับประสบการณ์ดิจิทัลไลฟ์ได้ด้วยตนเองและพร้อมส่งมอบประสบการณ์สู่ผู้รับบริการด้านดิจิทัลไลฟ์

การดูแลสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ (AIS Wellness Program)

Story Timeline 2560



ภายใต้แนวคิดการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Employee Well-being) โดยให้ความสำคัญตั้งแต่สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ ความเป็นอยู่ของพนักงาน ตั้งแต่การเริ่มเข้ามาเป็นสมาชิกของเอไอเอสจนถึงการสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงาน เพราะเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการสร้างคามผูกพันภายในองค์กรซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

AIS Wellness เป็นโครงการที่ช่วยดูแลส่งเสริมและพัฒนาพนักงานในด้านสุขภาพเชิงป้องกัน ผ่านกิจกรรม 4 อ. ได้แก่ อ.อาหาร อ.อารมณ์ อ.ออกกำลังกาย และ อ.ออมเงิน (Financial well-being) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เริ่มประชาสัมพันธ์ในปี 2560 โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินมาให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการออมเงิน การบริหารรายได้และค่าใช้จ่าย รวมถึงการเตรียมตัวก่อนวัยเกษียณ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการออกแบบโปรแกรมต่างๆ ที่พนักงานจะได้ทราบถึงสถานะสุขภาพของตนเองและวิธีการดูแลและป้องกัน การพัฒนาแอปพลิเคชันร่วมกับพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการนำเสนอวิธีการออกกำลังกายมากขึ้น อีกทั้งยังส่งต่อองค์ความรู้ไปสู่ครอบครัวและชุมชน โดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องบรรลุและมีการมอบรางวัลเพื่อจูงใจเมื่อพนักงานสามารถทำได้ตามเป้าหมายในแต่ละระดับ

เริ่มจากการวิเคราะห์สถิติอัตราการเจ็บป่วยของพนักงานเอไอเอสในปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางจัดทำกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจแบบยั่งยืน โดยเน้นในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิตของพนักงาน อีกทั้ง AIS Wellness Program ได้รับการสนับสนุนจากทีมผู้บริหารและได้ถูกบรรจุให้เป็น KPI หรือเป้าหมายขององค์กรในการประชุมแผนธุรกิจของระดับฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด (Corporate KPIs) สำหรับในปี 2560 เอไอเอส ยกกระดับการดูแลสุขภาพและให้ความสำคัญในด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดตั้ง “AIS Health Care Center” ซึ่งนำทีมงานมืออาชีพจากโรงพยาบาลพญาไท 2 มามอบการบริการด้านรักษาพยาบาลเบื้องต้น ให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพของพนักงานเชิงป้องกันมากขึ้น รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยตามมาตรฐานของโรงพยาบาล และยังพัฒนาแอปพลิเคชันร่วมกับพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยในออกแบบโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานทราบถึงสถานะสุขภาพของตนเอง วิธีการดูแลและการป้องกัน และการนำเสนอวิธีการออกกำลังกายมากขึ้นให้เหมาะสมกับสรีระของแต่ละบุคคล โดยกำหนดเป้าหมายที่บรรลุอย่างชัดเจน และมอบรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจเมื่อพนักงานสามารถทำได้ตามเป้าหมายในแต่ละระดับ

โครงการ AIS Wellness ได้รับเสียงตอบรับจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยในปี 2560 นั้นมีพนักงานเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนทั้งหมด 7,024 ราย สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 5,000 ราย ด้วยความสำเร็จของโครงการนี้ ส่งผลให้อัตราลาป่วยภาพรวมของพนักงานเอไอเอส ลดลงถึง 11,746 วัน อีกทั้งจำนวนค่าใช้จ่ายในหมวดค่ารักษาพยาบาลของพนักงานลดลงถึง 6.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับสถิติในปี 2559

นอกจากนี้ โปรแกรม AIS Wellness ยังได้รับการสนับสนุนและยอมรับจากองค์กรชั้นนำ โดยได้รับรางวัล “Global HR Excellence Award 2017” สาขาการดูแลสุขภาพพนักงานยอดเยี่ยม ณ เมืองมัมไบ ประเทศอินเดีย “Best HR Practices from Oversea” ด้านการดูแลพนักงานเรื่องสุขภาพ 5 อันดับแรกจาก HR Excellences Awards ณ กรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร และรางวัล “Asia’s Best Employee Brand Awards 2017” นายจ้างดีเด่นระดับเอเชีย ณ ประเทศสิงคโปร์ รางวัลเหล่านี้เป็นสิ่งยืนยันและตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบบองค์รวมได้เป็นอย่างดี

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของบริษัท คือเป็นสถานประกอบการที่พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัย มีสุขภาวะอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน ตามข้อกำหนดและมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านการปลูกฝังจิตสำนึกความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงาน โดยดำเนินกิจกรรมต่างๆ ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ นอกจากนี้ที่กล่าวมาข้างต้น เอไอเอสมีการบริหารจัดการความปลอดภัยใน 2 ส่วนหลัก ได้แก่

- ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Operation Safety)
- ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Safety)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านความปลอดภัย ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ในปี 2560 ผลการดำเนินงานด้านมาตรการป้องกัน ได้ดำเนินการไปหลายกิจกรรม อาทิ

- สุ่มตรวจวัดคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงาน ชุมสายโทรศัพท์ อาคารคลังสินค้า พารามิเตอร์ที่ตรวจวัด ได้แก่ คาร์บอนไดออกไซด์ อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง เสียง ความร้อน เป็นต้น
- อบรมฆ่าเชื้อโรคและขจัดกลิ่นในอาคารสถานประกอบการในช่วงที่มีการระบาดของโรคระบบทางเดินหายใจ เพื่อป้องกันมิให้สถานที่ทำงานเป็นที่แพร่เชื้อโรค อีกทั้งยังมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ความรู้ผ่านสื่อดิจิทัลรูปแบบต่างๆ สำหรับพนักงานเอไอเอสได้ศึกษาเพิ่มเติม ทั้งนี้ จากผลการดำเนินงานโดยการควบคุมและตรวจสอบอย่างเคร่งครัดนั้น ส่งผลทำให้ในปี 2560 ไม่ปรากฏสถิติการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน

การดูแลสุขภาวะด้านพัฒนาศักยภาพ

เอไอเอส อะคาเดมี่ – พัฒนาความเป็นผู้นำของเอไอเอสผ่านสื่อดิจิทัล
การวางกลยุทธ์แนวทางพัฒนาศักยภาพของเอไอเอสนั้น ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรรวมถึงการบรรลุเป้าหมายพันธกิจที่กำหนดไว้ เอไอเอสจึงได้ปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ เอไอเอส อะคาเดมี่ ตั้งแต่ปี 2559 เพื่อขยายศักยภาพและเตรียมความพร้อมบุคลากรของเอไอเอส เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจ ภายใต้แนวคิดการเตรียมความพร้อมสู่ยุคดิจิทัล ทั้งนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในแบบองค์รวม รวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายที่เหมาะสมกับบุคลากรในทุกเจนเนอเรชัน อีกทั้ง AIS Academy ยังทำหน้าที่ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ให้เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน ด้วยการใช้หลักการของ Employee’s life cycle ในการออกแบบ เริ่มต้นตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาทำงานไปจนถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับวัยเกษียณ สืบเนื่องจากความท้าทายที่กล่าวข้างต้น แผนการพัฒนาบุคลากร จึงได้ถูกจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและเป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวังไว้ โดยกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) พร้อมทั้งมีการพัฒนาโมเดลในด้านสมรรถนะของพนักงาน (Competency Model) ซึ่งเป็นการวางแผนพัฒนาและวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อวางรากฐานสำหรับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในสายอาชีพ (Career Development)

ทั้งนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่ ได้พัฒนาและนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ อินทราเน็ต และได้เริ่มจัดทำแผนที่จะนำแอปพลิเคชัน สำหรับการเรียนรู้โดยผ่านอุปกรณ์มือถือของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทั้งนี้ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ทุกที่และทุกเวลาหลากหลายอุปกรณ์ (Device) ผ่านโครงการชื่อว่า “LearnDi” และ “ReadDi” รูปแบบการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานจะถูกพัฒนาให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน สำหรับการเรียนรู้ในห้องเรียนนั้น ได้ถูกนำมาใช้กับการฝึกอบรมในรูปแบบปฏิบัติการและสร้างการมีส่วนร่วมและการทำงานแบบกลุ่ม เป็นต้น

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปี 2560 เอไอเอส อะคาเดมี่ได้จัดทำหลักสูตรและบรรจุเข้าไปในระบบการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล (LearnDi) ทั้งสิ้น 287 หลักสูตร พร้อมทั้งระบบประเมินผล นอกจากนี้ ได้ดำเนินการให้พนักงานทุกคนมีโอกาสการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมโดยกำหนดให้มีหลักสูตรภาคบังคับ อาทิ จริยธรรมการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส (AIS Business Ethics) หลักสูตรการป้องกันข้อมูลผู้ใช้บริการส่วนบุคคล (Customer Data Privacy Protection Policy) เป็นต้น ระบบการเรียนรู้ทางดิจิทัลนี้ได้รับผลตอบรับที่ดีจากพนักงานเอไอเอส กว่า 12,000 คน เนื่องจากพนักงานสามารถได้เรียนรู้ได้อย่างเสรีโดยไม่ถูกจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลา และช่วยลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึงร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากระบบการเรียนรู้แบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ระบบห้องสมุดออนไลน์ (ReadDi/E-book) ยังได้รับผลตอบรับที่ดีเช่นกัน เนื่องจากช่วยประหยัดเวลา เพื่อความสะดวกสบายและเพิ่มโอกาสการเข้าถึง รวมทั้งสามารถให้บริการทางความรู้กับพนักงานได้จำนวนมากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายลงมากกว่าห้องสมุดแบบดั้งเดิม

เอไอเอส อะคาเดมี่ ยังได้กำหนดกลยุทธ์และแผนงานเพื่อบริหารความเสี่ยงและการสร้างผู้นำในตำแหน่งที่สำคัญผ่านแผนงาน ‘New Way of Succession Plan’ โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้อย่างชัดเจน และมีกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารที่มีผลการปฏิบัติงานและคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้าร่วมโครงการ โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงาน (Performance) ย้อนหลัง 3 ปี ร่วมกับการทำแบบทดสอบค้นหาศักยภาพ (Potential) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารเป็นรายบุคคล โดย AIS Academy ได้นำเสนอหลักสูตรตามแผนการพัฒนารวมถึงติดตามผลอย่างใกล้ชิด โดยในปี 2560 นี้ AIS Academy ได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก Harvard Business School จัดหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 1 (LDP1) โดยมีผู้บริหารเข้าร่วมหลักสูตร จำนวน 39 ท่าน และมอบหมายให้ University of Manchester สหราชอาณาจักร ได้ดำเนินการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง (MDP1) เพื่อเริ่มทำการพัฒนาในปี 2561 ต่อไป

สุดท้ายนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านต่างๆ อย่างที่ไม่หยุดนิ่ง ผ่านการสรรหาสิ่งใหม่ ทั้งแนวความคิด รูปแบบสื่อดิจิทัล และวิธีการ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของพนักงานในอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องและสนับสนุนพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

เอไอเอสกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมพนักงานทั่วทั้งองค์กร (ร้อยละ 100) โดยในการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันของหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- (2) การประเมินความก้าวหน้าทางด้านศักยภาพของพนักงานตามแผนการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้เฉพาะบุคคล

สำหรับการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพึงพอใจเพียงพอ เป็นอีกหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะสามารถรักษากพนักงานคนสำคัญให้อยู่กับเอไอเอส ซึ่งเป็นเรื่องที่สายบริหารให้ความสำคัญและทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยมีการเปรียบเทียบค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกันและยึดหลักความเท่าเทียมกัน ความสอดคล้องกับผลประกอบการขององค์กรและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เอไอเอสได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระภายนอกเพื่อเข้าทำการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการในตลาดแรงงานเพื่อนำมาประเมินเทียบกับหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนของเอไอเอสในปัจจุบัน รวมทั้งมีการติดตามวิธีบริหารค่าตอบแทนและรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรชั้นนำต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน เอไอเอสให้มีความเหมาะสมและรักษาความสามารถในการจูงใจทั้งพนักงานปัจจุบันและกลุ่มผู้ที่สนใจร่วมงานกับเอไอเอสในอนาคต

หลัก 3 P ในการกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของเอไอเอส มีดังนี้

- **Pay for Performance** จ่ายตามผลงาน พฤติกรรมที่สอดคล้องกับผลงาน และศักยภาพของพนักงาน
- **Pay for Position** จ่ายตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
- **Pay for People** จ่ายตามทักษะเฉพาะซึ่งเป็นที่ต้องการขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กรสำหรับยุคดิจิทัล

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่ปรับพฤติกรรม การดำรงชีพของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เอไอเอสได้ก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงเพิ่มศักยภาพในการรองรับการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนว่าจะเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นผู้นำด้านดิจิทัลไลฟ์อย่างแท้จริง ภายใต้คอนเซ็ปต์ The Next AIS ทั้งนี้ วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้นั้น ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จคือบุคลากรในองค์กร หรือพนักงานเอไอเอสทุกคน ที่ต้องมีพฤติกรรมที่สอดคล้องและความสามารถในการปรับคนให้เข้าต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้ Value ขององค์กรคือ FIND-U อันได้แก่

- (1) **Fighting Spirits** พนักงานต้องมีหัวใจนักสู้เพื่อรับการแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้น
- (2) **Innovation** ในการมีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งวิธีการทำงาน และวิธีการให้บริการมีอินโนเวทีฟ
- (3) **New ability** ที่ต้องมีความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน อย่างพนักงานในศูนย์บริการที่ต้องมีความรู้ให้ครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มความรู้ในการให้บริการ Fixed Broadband จากเดิมที่ให้บริการเฉพาะสัญญาณโทรศัพท์มือถือ
- (4) **Digital Service** พนักงานต้องเข้าใจถึงบริการที่เอไอเอสให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการลองใช้บริการต่างๆ
- (5) **Sense of Urgency** ให้พนักงานมีความรวดเร็วในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบทันทีทันใด

ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้สนับสนุนและขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรข้างต้นอย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบโครงการและแผนงานต่างๆ ตลอดปี 2560 อาทิ

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรจากผู้บริหารระดับสูงของเอไอเอส ผ่านงานประชุมทางธุรกิจ “AIS Business Plan” ซึ่งจัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานของเอไอเอสได้รับฟังกลยุทธ์ แผนงานและแนวทางดำเนินงานขององค์กรในห้องประชุมที่จัดเตรียมและดำเนินการถ่ายทอดสดในระบบดิจิทัลพร้อมกันทั่วประเทศ (Live Broadcast) จากห้องประชุมไปยังอุปกรณ์สื่อสารของพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเอไอเอสทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนทันสถานการณ์ รวมถึงการประกาศเจตนารมณ์ของทีมผู้บริหารที่ต้องการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ DNA ของพนักงาน และส่งมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน ทั้งนี้ มีพนักงานเข้าร่วมฟังทิศทางและกลยุทธ์ของเอไอเอสกว่า 1,000 คน และรับชมและฟังผ่านระบบ Live Broadcast กว่า 7,000 คนทั่วประเทศ

2. การสื่อสารและเน้นย้ำวัฒนธรรมองค์กรผ่านตัวแทนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน (People Champion) โดยตัวแทนแต่ละหน่วยงานรับนโยบายจากฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อวางแผนงานและกำหนดงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการในรูปแบบกิจกรรมให้กับสมาชิกในหน่วยงานของตนเองเพื่อสนับสนุนพันธกิจขององค์กร ในทางกลับกัน ตัวแทนพนักงานกลุ่มนี้ยังคงทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมของเพื่อนพนักงานในการรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของแต่ละสายงาน เพื่อถ่ายทอดต่อไปยังสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลและฝ่ายจัดการ รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารและเป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงานในหน่วยงานของตนเอง และเชื่อมต่อระหว่างพนักงานกับองค์กร ภารกิจนี้ People Champion ถือเป็นผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลง ผู้สร้างให้เกิดความผูกพันของพนักงานกับองค์กรและเป็นผู้นำการสื่อสารเรื่องราวของเอไอเอสลงสู่พนักงาน และเป็นผู้ทรงอิทธิพลทางความคิดกับพนักงานในหน่วยงานด้วยเช่นกัน โดยในปี 2560 นี้มีจำนวนตัวแทนพนักงาน กว่า 220 คน จากทั้งสิ้น 77 หน่วยงาน และได้สร้างสรรค์กิจกรรมทั้งสิ้น 109 กิจกรรม



3. เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) ได้ถูกตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนให้เปิดโอกาสในแนวคิดนวัตกรรมต่างๆ ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและส่งมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เอไอเอส อินโนเวชัน เซ็นเตอร์ (AIS Innovation Center) ได้เปิดโอกาสให้พนักงานเอไอเอส ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ของตัวเองกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งเป็นพื้นที่ในการจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมการพัฒนาและสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานโดยมุ่งหวังเพื่อสร้างบรรยากาศความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างพนักงานในหน่วยงานต่างๆ และกลุ่มบริษัทในเครือ นอกจากนี้ เอไอเอส ยังได้จัดเตรียมสถานที่ “AIS DC” เพื่อรองรับและตอบโจทย์พนักงานกลุ่ม Start Up แบบครบวงจรได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย ห้องสมุด ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดแสดงผลงาน และห้องสนทนาการ โดยมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านธุรกิจร่วมกัน

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมย่อยอีกหลายอย่างที่สนับสนุน อาทิ 1) นโยบาย No Meeting half-day เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ช่วงเวลานี้สำหรับการพัฒนาตัวเอง พูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น AIS Wellness AIS Innovation เป็นต้น 2) การปรับปรุงแบบบัตรพนักงานใหม่ โดยเพิ่มเติมส่วนของ QR Code เพื่อสะท้อนไลฟ์สไตล์ของเจนเนอเรชั่นใหม่

การสื่อสารภายในเอไอเอส ในยุคดิจิทัล

พันธกิจ เป้าหมาย และแผนงานขององค์กรจะไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ หากขาดกลยุทธ์การบริหารจัดการข้อมูลและช่องทางการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพลังความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรเอไอเอสนั้นเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้พันธกิจ การส่งมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัล สู่พนักงานเอไอเอสทุกคน ด้วยเหตุนี้ ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลต่างๆ จึงได้ถูกนำมาใช้ อีกทั้งรูปแบบการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมทุกอย่างภายในเอไอเอสได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบ QR Code ทั้งหมด



อุ้นใจอาสา สิ่งสำคัญของคน AIS คือการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงการ “อุ้นใจอาสา” ดำเนินงานโดยนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าสู่กระบวนการทำงานในแต่ละวันของพนักงาน การถ่ายทอดความรู้ การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงาน และการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม “อุ้นใจอาสา” เป็นคำเรียกชื่อแทนพนักงานของเอไอเอสที่มีหัวใจอาสาในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อยามเดือดร้อนหรือประสบปัญหา รวมถึงการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมโดยรอบ จุดเริ่มต้นของ “อุ้นใจอาสา” มาจากวัฒนธรรมของคนเอไอเอสที่เชื่อว่า “สมาชิกเอไอเอสต้องเป็นคนเก่งและเป็นคนดี” ซึ่งทำให้เกิดเป็นโครงการหลายๆ โครงการในองค์กร เริ่มจากโครงการ “เพื่อนช่วยเพื่อน” ซึ่งเป็นเสมือนศูนย์รวมแห่งน้ำใจของ

พนักงาน ให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อเพื่อนพนักงานเกิดความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา ทั้งในรูปแบบของสิ่งของและเงินช่วยเหลือต่างๆ นอกเหนือจากสวัสดิการที่พนักงานได้รับตามนโยบายขององค์กร

ผลการดำเนินงานในปี 2560 มีพนักงานที่สมัครร่วมเข้าโครงการ “อุ่นใจอาสา” มากกว่า 900 คน โดยนำเสนอโครงการ ทั้งสิ้น 21 โครงการเพื่อสังคม อาทิ โครงการอุ่นใจอาสา เพื่อร่วมถวายเป็นบุญกุศลในหลวงรัชกาลที่ 9 อุ่นใจอาสาตั้งประดับต้นไม้ที่พระเมรุมาศจำลอง ถนนราชดำเนิน อุ่นใจอาสา มอเตอร์ไซด์ รับ-ส่ง ฟรีให้ประชาชน อุ่นใจอาสาบริจาคโลหิต อุ่นใจช่วยเหลือโรงเรียนและชุมชนทั่วประเทศ

นอกจากการช่วยเหลือกันภายในองค์กรแล้ว “อุ่นใจอาสา” ภายใต้การสนับสนุนของเอไอเอสได้ขยายไปสู่การส่งต่อเพื่อตอบแทนคืนสู่สังคมส่วนรวม โดยโครงการนี้ เอไอเอส สนับสนุนให้พนักงานใช้แรงกายและแรงใจสมัครมาร่วมกันช่วยเหลือสังคม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นำเสนอแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาและช่วยแก้ปัญหาที่พบเจอทั้งในระดับชุมชนและสังคม สร้างคนดีคนเก่งให้แก่สังคม สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสในฐานะองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม รูปแบบการดำเนินโครงการ เน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอโครงการที่จะช่วยพัฒนาบ้านเกิดหรือพื้นที่ที่พนักงานมีความสัมพันธ์อยู่เดิม โดยเอไอเอสเป็นผู้สนับสนุนเงินทุนเพื่อดำเนินโครงการดังกล่าว สูงถึงโครงการละ 100,000 บาท และสนับสนุนให้วันที่พนักงานลงไปทำกิจกรรมในวันเวลาที่ปฏิบัติงาน

รางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น 2017

ด้วยกลยุทธ์ นโยบาย แนวทางปฏิบัติและแผนการดำเนินงานด้านงานบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นตลอดปี 2560 นั้น ถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและยืนยันได้ว่า ฝ่ายบริหารและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสได้วางกลยุทธ์ นโยบาย และแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ดำเนินงานมา เทียบเท่าแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลขององค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ

อาทิ ได้รับรางวัลนายจ้างดีเด่น 4 ปีต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2557 - 2560 บริษัท จาก บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) อีกทั้งเอไอเอสยังได้รับรางวัลนายจ้างดีเด่นจากองค์กรชั้นนำระดับโลกจากฟอร์บส (Forbes)

Aon®

BESTEMPLOYERS

THAILAND | 2017

นอกจากนี้ ยังได้รับคัดเลือกให้แนวปฏิบัติด้านงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Best HR Practices from Overseas) ติดอันดับ 1 ใน 5 จากองค์กรที่เข้าร่วมทั่วโลก จากองค์กร HR Excellence ณ กรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร

ตารางสรุปข้อมูลด้านบุคลากรและผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

1. ภาพรวมเรื่องการบริหารบุคลากร

	หน่วย	2557	2558	2559	2560
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	11,058	11,885	12,207	11,884
จำแนกตามเพศ					
- ชาย	คน	4,456	4,748	4,944	4,828
- หญิง	คน	6,602	7,137	7,263	7,056
จำแนกตามอายุ					
- 50 ปี ขึ้นไป	คน	232	254	375	463
- 30-50 ปี	คน	5,335	6,741	6,800	6,894
- น้อยกว่า 30 ปี	คน	5,491	4,890	5,032	4,527
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	400	363	591	635
สัดส่วนจำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจเทียบกับพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	5.52	4.53	7.08	7.44
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	100	100	100	100
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน	ชั่วโมง	1,257,864	588,810	1,061,922	1,101,415
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมโดยเฉลี่ย	ต่อคน	1,189	50	87	85
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	110.57	111.98	111.05	111.05
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน	คน	0	0	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน	คน	6	5	0	0

หมายเหตุ: ไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

2. ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง ในปี 2560

	ชาย (คน)	สัดส่วนพนักงานชายต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	หญิง (คน)	สัดส่วนพนักงานหญิงต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	รวม (คน)
ผู้บริหารระดับสูง	115	63%	68	37%	183
- 50 ปี ขึ้นไป	59	32%	33	18%	
- 30-50 ปี	56	31%	35	19%	
- น้อยกว่า 30 ปี	0	0	0	0	
ผู้บริหารระดับกลาง	1,628	49%	1,704	51%	3,332
- 50 ปี ขึ้นไป	85	2.6%	86	2.6%	
- 30-50 ปี	1,535	46.1%	1,612	48.4%	
- น้อยกว่า 30 ปี	8	0.2%	6	0.2%	
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3,085	37%	5,284	63%	8,369
- 50 ปี ขึ้นไป	74	1%	19	0%	
- 30-50 ปี	1,445	17%	2,318	28%	
- น้อยกว่า 30 ปี	1,566	19%	2,947	35%	

หมายเหตุ: ไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

3. ข้อมูลจำนวนบุคลากรจำแนกตามบริษัทในกลุ่มเอไอเอส

เอไอเอส	จำนวนพนักงาน	เอเอ็มพี / เอตีส / เอไอเอ็น / ดับบลิวดีเอส / เอสบีเอ็น / เอดับบลิวเอ็น / เอฟเอ็กซ์แอล / เอ็มเอ็มที	จำนวนพนักงาน
สายงานหลัก			
การเงินและบัญชี	235	เอเอ็มพี	50
บริหารทรัพยากรบุคคล	236	เอตีส	0
ตรวจสอบภายใน	50	เอไอเอ็น	21
กลยุทธ์องค์กร	45	ดับบลิวดีเอส	387
ส่วนงานผู้บริหาร	15	เอสบีเอ็น	41
สำนักเลขานุการบริษัท	8	เอดับบลิวเอ็น	6,693
สนับสนุน	98	เอฟเอ็กซ์แอล	135
พัฒนาปรับปรุงองค์กร	18	เอ็มเอ็มที	1,618
รวม	705	รวม	8,945

เอซีซี	จำนวนพนักงาน	ดีพีซี	จำนวนพนักงาน
สายงานหลัก			
สำนักกรรมการผู้จัดการ	4	สำนักกรรมการผู้จัดการ	3
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ - กทม.	1,526		
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ - นครราชสีมา	464		
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ส่วนปฏิบัติการ	58		
สำนักลูกค้าสัมพันธ์ส่วนแพลตฟอร์ม	31		
สำนักบริหารทรัพยากร	318		
ฝ่ายควบคุมคุณภาพและรับเรื่องร้องเรียน	76		
ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์การปฏิบัติการ	12		
รวม	2,489	รวม	3

หมายเหตุ: รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

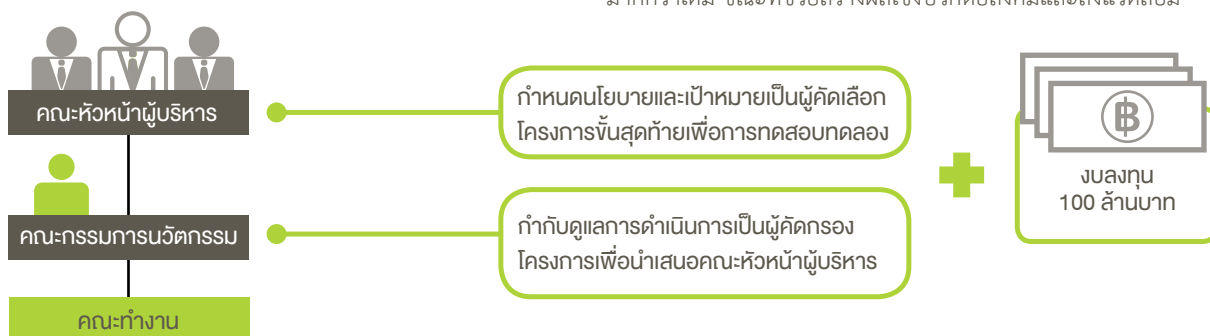
สำหรับปี 2560 ค่าตอบแทนของบุคลากรของบริษัท และบริษัทย่อย ประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส เงินตอบแทนพิเศษระหว่างปี และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,023.41 ล้านบาท

การบริหารจัดการนวัตกรรมในองค์กร

ความสำคัญของนวัตกรรมต่อการดำเนินธุรกิจของ เอไอเอส

ขณะที่เอไอเอสถือเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความแข็งแกร่งเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทยมายาวนาน แต่หากพิจารณาถึงความท้าทายในปัจจุบันและอนาคต เอไอเอสไม่ได้กำลังแข่งขันอยู่กับผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยกันเท่านั้น แต่ด้วยเทคโนโลยีที่เคลื่อนตัวและมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น โซเชียลมีเดีย (Social Media) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) ส่งผลให้เกิดรูปแบบการทำการธุรกิจใหม่ๆ ที่กระทบต่อวิธีการสร้างรายได้ของผู้เล่นรายเดิมในอุตสาหกรรม และเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะการเข้ามาของผู้เล่นรายใหม่ที่เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันระดับโลก หรือที่เรียกว่า Over-The-Top (OTT) เช่น ไลน์ กูเกิล อะเมซอน และ เฟซบุ๊ก ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีโครงข่ายเป็นของตนเอง ในขณะที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการใช้งานในบริการใหม่ๆ ของ OTT เพิ่มขึ้น และมีความต้องการเชื่อมต่อตลอดเวลา ทำให้รายได้ในรูปแบบเดิม เช่น รายได้จากการโทร มีแนวโน้มลดลงต่อเนื่อง ทดแทนด้วยรายได้จากบริการใหม่ๆ ด้านดาต้า สิ่งเหล่านี้เป็นความท้าทายที่ส่งเสริมให้เอไอเอสเร่งพัฒนาตนเองจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปเป็นผู้ให้บริการดิจิทัล โดยมุ่งเป้าหมายหลักในการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยเสริมความแข็งแกร่งตั้งแต่การสร้างนวัตกรรมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร Find U เป็นต้น I ที่หมายถึง Innovation คือคนเอไอเอสจะเป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยร่วมพลังกับคู่ค้าในระบบนิเวศการดำเนินธุรกิจให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน รวมถึงการนำนวัตกรรมมาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่สร้างความแตกต่าง

โครงสร้างการส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร



ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

การพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมของเอไอเอสใช้กลยุทธ์ตามแนวทาง Incremental Innovation คือการนำเอาความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาต่อยอดความคิด และเชื่อมโยงกระบวนการกับเทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ดีและมีคุณค่ามากกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อผลักดันให้เกิดการสร้างรายได้และหนทางสู่ความสำเร็จในรูปแบบใหม่ๆ (New S Curve) เอไอเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรม 4 ประเภท

1. **นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ** ที่จะเป็นเครื่องมือใหม่ๆ ตอบสนองความต้องการให้กับทั้งกลุ่มลูกค้าทั่วไป และกลุ่มลูกค้าองค์กร โดยรวมถึงการนำเสนอนวัตกรรมที่เฉพาะเจาะจงกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน

2. **นวัตกรรมด้านกระบวนการ** โดยเริ่มจากกระบวนการทำงานภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และลดต้นทุนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น และพัฒนาไปเป็นสินค้าและบริการเพื่อนำเสนอให้กับลูกค้าองค์กร

3. **นวัตกรรมเพื่อสังคม** ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือยกระดับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและมาตรฐานการดำเนินชีวิตในด้านต่างๆ ของคนไทย เมื่อต้นปี พ.ศ. 2560 เอไอเอสได้ประกาศวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้ให้บริการที่พร้อมจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่อยกระดับชีวิตคนไทย” (Digital For Thais) ร่วมสนับสนุนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ด้านการเกษตร ด้านการศึกษา และด้านการส่งเสริมสตาร์ทอัพ

4. **นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม** กล่าวคือ เอไอเอสจะสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาเป็นสินค้าและบริการที่มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจได้ดีมากกว่าเดิม ขณะที่ช่วยสร้างผลเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กรอบการทำงานด้านการสร้างนวัตกรรม

ส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนจากข้างในด้วยแนวทาง “เอไอเอส อินโนเจมพ์”



เปิดโอกาสความร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกที่แข็งแกร่ง



1. ส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนจากข้างในด้วยแนวทาง “เอไอเอส อินโนเจมพ์”

เป้าหมายการสร้างวัฒนธรรมทางด้านนวัตกรรมและการทดลองสิ่งใหม่ๆ ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ผูกกับการประเมินผลความสำเร็จระดับองค์กร โดยการส่งเสริมกระบวนการขับเคลื่อนนวัตกรรมได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่

1. ระดับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท และบรรจุเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Corporate KPI)

2. ระดับปฏิบัติการ

- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับแผนงานด้านการพัฒนากลยุทธ์ทาง ด้านนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ทั้งจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อให้การพัฒนากรอบการดำเนินงานด้าน นวัตกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการกับความเสี่ง ด้านนวัตกรรมได้ และเพื่อให้พนักงานมีแนวทางการนำแนวคิด นวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์
- การจัดตั้งหน่วยงาน Innovation Collaboration Office (ICO) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กร โดยเฉพาะ โดยใช้หลักการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่างๆ แต่จะ เน้นหนักไปที่การสร้างกลไกที่เอื้อให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมใน องค์กรขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยในการดำเนินโครงการจะอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของคณะกรรมการนวัตกรรม เพื่อให้เป็นไปตาม นโยบายและเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะหัวหน้าผู้บริหาร

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 หน่วยงาน Innovation Collaboration Office ได้เปิดตัว “เอไอเอส อินโนเจมพ์” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กรให้เป็นรูปธรรม และครบวงจรพนักงานจะไม่เพียงได้รับโอกาสในการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อใช้ในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถก้าวขึ้นมาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ บริษัทในลักษณะเดียวกันกับผู้ประกอบการสตาร์ทอัพได้ โดยในปีแรก ได้ตั้งเป้าหมายว่าจะต้องมีโครงการที่ถูกนำเสนอเข้ามาอย่างน้อย 30 โครงการ ซึ่งสามารถเป็นทั้งนวัตกรรมเชิงกระบวนการ นวัตกรรม การ เชิงสินค้าหรือบริการ และนวัตกรรมในการทำงานได้ และจะต้องมี โครงการที่ผ่านการทดสอบทดลองแล้วและสามารถนำไปใช้จริงได้ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใหม่ หรือกระบวนการในการทำงาน รูปแบบใหม่ให้ได้ภายในปี 2561 อย่างน้อย 2 โครงการ

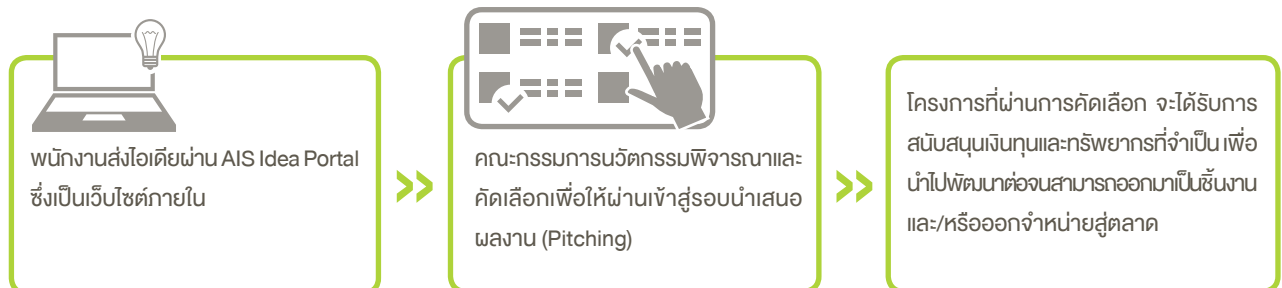
การดำเนินโครงการ เอไอเอส อินโนเจมพ์ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

1.1 การสนับสนุนด้านองค์ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆ เพื่อ สร้างองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ในการพัฒนาแนวคิดเพื่อต่อยอดไปสู่การ สร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำหลักสูตรและ กิจกรรมในปีที่ผ่านมา และในปีที่ผ่านมา มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรืออบรม รวมทั้งสิ้นประมาณ 1,700 คน



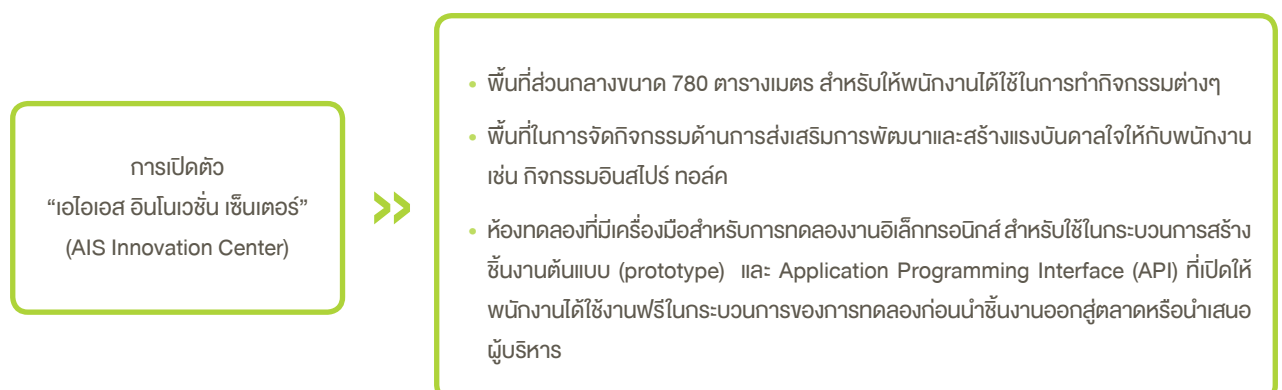
1.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การมีกระบวนการที่รองรับการให้พนักงานสามารถนำเสนอแนวคิดของตนต่อผู้บริหารระดับสูงโดยไม่จำเป็นต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานตามรูปแบบเดิม ทั้งนี้ในกระบวนการนำเสนอแนวคิด เอไอเอสได้จัดให้มี Jump Workshop

หลักสูตรอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการคิดและพัฒนา นวัตกรรม การนำเสนอไอเดียต่อผู้บริหารและผู้ลงทุน และการทำวิจัยทางการตลาดที่พนักงานจะได้ทดลองออกสำรวจตลาดจริง



1.3 การพัฒนาเครื่องมือและห้องปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการคิดค้นนวัตกรรมในองค์กร ปี 2560 คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติงบประมาณจำนวน 100 ล้านบาท สำหรับการสร้างเครื่องมือและห้องปฏิบัติการ

เพื่อใช้ในการทดสอบและทดลองนวัตกรรมที่พนักงานพัฒนาขึ้น รวมทั้งเพื่อสนับสนุนโครงการต่างๆ ภายใต้เอไอเอส อินโนเจมพ์



2. เปิดโอกาสความร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกที่แข็งแกร่ง การขับเคลื่อนจากข้างในด้วยแนวทาง “เอไอเอส อินโนเจป”

2.1 การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ เอไอเอส เปิดโอกาสให้พันธมิตรทางธุรกิจสามารถเข้ามาร่วมแบ่งปันความรู้และทรัพยากรร่วมกับเอไอเอส เพื่อสร้างการเติบโตไปพร้อมกันตามแนวคิดการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ที่เอไอเอสและพันธมิตรจะเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ต่อเอไอเอส	ประโยชน์ต่อพันธมิตรทางธุรกิจ
สามารถเข้าถึงบุคลากร นักวิจัย และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของพันธมิตร	สามารถนำผลิตภัณฑ์ต้นแบบที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเข้ามาทดสอบในสภาพแวดล้อมจริงกับเอไอเอสและลูกค้าของเอไอเอส
ลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยตนเอง	สามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเอไอเอส
ยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการเดิม	ได้รับสิทธิความเป็นเจ้าของในงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น
มีสินค้าและบริการใหม่ ๆ มาแนะนำให้แก่ลูกค้า	สามารถต่อยอดนำไปขยายผลให้กับลูกค้ารายอื่นของพันธมิตรได้

2.2 การร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งเอไอเอสไม่มีความถนัด

เป้าหมายความร่วมมือ เน้นพัฒนาขีดความสามารถและบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งทดสอบความเป็นไปได้ทั้งในเชิงเทคนิคและในเชิงการใช้งานจริง

ตัวอย่างโครงการ ในปี พ.ศ. 2560 เอไอเอส ได้เริ่มนำระบบสื่อสารไร้สาย (Narrow Band IoT: NB-IoT) ที่มีความสามารถรองรับอุปกรณ์ Internet Of Things ในอนาคตเข้ามาให้บริการแล้ว ทำให้ได้รับความสนใจจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีความประสงค์ในการทดสอบทดลองโครงการต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้โครงข่ายระบบ NB-IoT เอไอเอส จึงได้ขยายโครงข่าย NB-IoT ไปตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่ได้ทำข้อตกลงความร่วมมือด้านวิชาการกับเอไอเอสเพื่อรองรับการทดสอบทดลองดังกล่าว ซึ่งเอไอเอสมองว่าจะเป็นประโยชน์ร่วมกันในการศึกษาและพัฒนาในรูปแบบของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ Internet Of Things ให้แข็งแกร่งมากขึ้น โครงการความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน อาทิ ความร่วมมือกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาระบบจองที่จอดรถอัจฉริยะในมหาวิทยาลัยผ่านแอปพลิเคชัน Smart Parking ซึ่งผู้ใช้งานเพียงแค่วางโทรศัพท์มือถือมาติดตั้งบนอุปกรณ์มือถือหรือแท็บเล็ต ก็จะสามารถเลือกลานจอดรถที่ต้องการจองและเวลาที่จะเข้าทำการจอดรถ โดยหน้าจอของแอปพลิเคชันจะแสดงจำนวนช่องจอดรถทั้งหมดและจำแนกตามสี โดยสีเขียวคือจำนวนช่องจอดรถที่ว่าง สีเหลืองหมายถึงช่องจอดรถที่มีคนจองแล้ว และสีแดงคือช่องที่ไม่ว่าง นอกจากนี้ Smart Parking ยังมาพร้อมกับฟีเจอร์นำทางไปยังลานจอดรถด้วย

เป้าหมายความร่วมมือ ความร่วมมือจะเน้นการสร้างนวัตกรรมสำหรับการสื่อสารยุคต่อไป และลดความเหลื่อมล้ำจากข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีที่ทำให้คนไทยบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างโครงการ โครงการ Joint Innovation Center หรือ JIC ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องกว่า 5 ปี เป็นโครงการความร่วมมือศูนย์นวัตกรรมร่วมกับหัวเหว่ย ผู้ให้บริการสื่อสารและเทคโนโลยีโทรคมนาคมชั้นนำ

2.3 โครงการ AIS The StartUp

เป้าหมายโครงการ เกิดขึ้นจากวัตถุประสงค์ที่เอไอเอสต้องการสร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับกลุ่มผู้ประกอบการสตาร์ทอัพของไทยที่สร้างสินค้าหรือบริการในโลกยุคดิจิทัลขึ้นมาเพื่อตอบสนองตลาดของกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมถึงพันธมิตรที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ต่างๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในระดับภูมิภาค โดยใช้ศักยภาพของเอไอเอสเข้ามาช่วยเสริมความแข็งแกร่งของสตาร์ทอัพ ไม่ว่าจะเป็นฐานลูกค้าที่มีอยู่กว่า 40 ล้านราย ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ไอซีทีต่างๆ และช่องทางการตลาด ซึ่งความร่วมมือทางธุรกิจนี้จะเป็นโอกาสให้เอไอเอสสามารถนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ ออกสู่ตลาดและกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่สตาร์ทอัพสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าของเอไอเอส เทคโนโลยี และองค์ความรู้ต่างๆ

ความคืบหน้าโครงการ AIS The StartUp เริ่มขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2554 และดำเนินการต่อเนื่องมาทุกปี ในลักษณะของการแข่งขันเพื่อคัดเลือกสตาร์ทอัพเข้ามาเป็นคู่ธุรกิจกับเอไอเอส และในปี พ.ศ. 2560 นี้ เอไอเอสได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินโครงการ โดยยกเลิกระบบการแข่งขันและปรับมาเป็นรูปแบบของการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจที่จะเติบโตไปด้วยกันอย่างแท้จริง กล่าวคือ สตาร์ทอัพทุกรายสามารถเข้ามานำเสนอผลงาน หรือความคิดสร้างสรรค์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทาง www.ais.co.th/thestartup ผลงานหรือความคิดสร้างสรรค์ใดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจก็จะได้รับโอกาสในการเจรจาธุรกิจร่วมกันและการสนับสนุนด้านอื่นๆ ต่อไป ปัจจุบันมีจำนวนสตาร์ทอัพที่ผ่านการคัดเลือกและเข้ามาอยู่ในโครงการแล้ว 44 ราย โดยมากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนดังกล่าว มีความร่วมมือทางธุรกิจกับเอไอเอสเกิดขึ้นแล้ว

การดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชน

ความท้าทายและโอกาส

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เข้ามาช่วยยกระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลากหลายด้าน ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันแม้จะอยู่ในพื้นที่ห่างไกล สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้ง่ายขึ้น โดยอุปสรรคทางร่างกายและภูมิศาสตร์ไม่สามารถเข้ามาจำกัดการใช้ชีวิตของคนได้อย่างมีนัยสำคัญอีกต่อไป เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การดำเนินชีวิต อาทิเช่น ค่านิยมในการรับรู้ความเป็นไปของสังคม การแลกเปลี่ยนความรู้ และการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค หรือการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวก ทั้งในเรื่องของการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคม และการช่วยให้ผู้คนสามารถประหยัดต้นทุนเวลา ต้นทุนการเดินทาง และต้นทุนทางด้านสิ่งแวดล้อม

ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าว ก็เปิดช่องให้เกิดประเด็นความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะในเรื่องของ

- 1) การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือการนำข้อมูลของบุคคลอื่นไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2) การแชร์ข้อมูลข่าวสารต่อๆ กันโดยไม่ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลที่สามตามมา
- 3) การละเมิดสิทธิบัตรและทรัพย์สินทางปัญญาโดยนำผลงานที่ผู้อื่นคิดค้นและเผยแพร่ไว้ไปใช้งานต่อ หรือนำไปอ้างสิทธิของตนเอง

ดังนั้น จึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญของผู้ให้บริการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทำให้คนไทยตระหนักถึงเรื่องความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม การเคารพสิทธิและทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และการสร้างความเท่าเทียมกันให้เกิดในสังคม รวมทั้งต้องทำความเข้าใจ ควบคุม และดูแลลูกค้าในระบบนิเวศการดำเนินธุรกิจของตนให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

ภาพรวมกลยุทธ์และเป้าหมาย

เอไอเอสนำประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ประกอบกับจุดแข็งเรื่องการมีพันธมิตรทางธุรกิจ ในหลากหลายอุตสาหกรรม เข้ามาช่วยพัฒนาศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของประเทศ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะทำให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและสินค้าและบริการของเอไอเอสได้อย่างเท่าเทียม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและไม่เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่นโดยใช้แพลตฟอร์มและเครื่องมือที่มีอยู่ เอไอเอสตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะสามารถใช้จุดแข็งทางธุรกิจมาช่วยยกระดับเรื่องของการเคารพสิทธิมนุษยชนของบริษัทในกลุ่มเอไอเอสและส่งต่อผลเชิงบวกให้กับประเทศ ให้ครบตามแนวทางทางด้านสิทธิมนุษยชนของ UN Guiding Principles ภายในปี 2573 โดยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เอไอเอสให้ความสำคัญใน 4 ด้าน คือ 1) การสร้างโอกาสการจ้างงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน 2) ยึดถือการร่วมธุรกิจกับคู่ค้าที่มีคุณธรรม 3) ส่งเสริมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านนวัตกรรมสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ 4) เคารพในทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งถือว่าเป็น 4 ด้านสำคัญซึ่งเป็นทั้งความท้าทายและโอกาสในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว จากการประเมินทิศทางการดำเนินงานและกลยุทธ์หลักขององค์กร

1. สร้างโอกาสการจ้างงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

เอไอเอสมีนโยบายในการจ้างงานโดยคำนึงถึงการให้โอกาสแก่คนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันและเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยไม่ได้นำเรื่องเพศ สีดวง เชื้อชาติ ศาสนา และลักษณะทางร่างกายมาประกอบ หากผู้สมัครมีคุณสมบัติและศักยภาพตามตำแหน่งงานที่ต้องการ โดยจะไม่ว่าจ้างบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะซึ่งอายุต่ำกว่า 18 ปี ทั้งนี้ สัดส่วนการจ้างงานสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากหน้า 160

นอกจากนี้ ในการจัดหาสวัสดิการสำหรับพนักงานทั่วไป เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอซึ่งสูงกว่าสวัสดิการขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดและมีสวัสดิการทางเลือกในเรื่องของประกันสุขภาพ ซึ่งพนักงานสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสมกับหน้าที่การงานและรูปแบบการดำเนินชีวิตของตน สำหรับพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ ผู้พิการ เอไอเอสจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ไอทีในรูปแบบพิเศษเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น เว็บแคมสำหรับพนักงานที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เพื่อใช้สื่อสารภาษามือกับลูกค้าที่มีลักษณะทางกายภาพเดียวกัน ผ่านโปรแกรมคอลล์ เซ็นเตอร์ iSign รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาช่วยอำนวยความสะดวกหรือสิ่งที่ไม่สามารถแสดงผลบนหน้าจอ และเปลี่ยนเป็นเสียงพูด ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับโปรแกรมคำศัพท์จากสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น โดยปัจจุบันเอไอเอสมีจำนวนพนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์ ผู้พิการ 126 ราย

2. ยึดถือการร่วมธุรกิจกับคู่ค้าที่มีคุณธรรม

เอไอเอสดำเนินการคัดกรองคู่ค้า โดยกำหนดให้ประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน เป็นหนึ่งในเกณฑ์ที่จะพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าใหม่ รวมถึงต่อสัญญา กับคู่ค้ารายเดิม และมีการสื่อสารจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ พร้อมชี้แจงแนวปฏิบัติให้คู่ค้ารับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น พนักงานที่เป็นตัวแทนติดต่อกับคู่ค้า เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันสำหรับคู่ค้า นอกจากนี้ ยังได้ส่งจดหมายเพื่อเน้นย้ำให้คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจอย่างเคร่งครัด โดยในปีที่ผ่านมาพบว่าสามารถส่งจดหมายได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของคู่ค้าหลักของกลุ่มเอไอเอส ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน ที่ทำการตรวจสอบ	ความครอบคลุม (ร้อยละของคู่ค้าหลัก)	จำนวนการละเมิด ที่พบเจอ	การดำเนินการมาตรการของ เอไอเอส
การว่าจ้างแรงงานเด็ก และแรงงานผิดกฎหมาย	100	0	0
การใช้แรงงานทาสหรือแรงงานบังคับ	100	0	0
การปฏิบัติและการให้ค่าตอบแทนต่อ ลูกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม	100	0	0
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	100	0	0

สำหรับปี 2561 ส่วนงานจัดซื้อได้จัดทำแผนแม่บทและเพิ่มมาตรการการตรวจสอบคู่ค้าหลัก ในลักษณะการตรวจสอบในสถานที่จริง (On-site audit) โดยจะดำเนินการเป็นรายไตรมาส ซึ่งตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะคัดเลือกจากกลุ่มคู่ค้าหลักที่มีปริมาณการซื้อขายสูงสุด (Critical supplier) และกลุ่มคู่ค้าที่พิจารณาแล้วว่าอาจเกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยวางเป้าหมายไว้ว่าจะสามารถครอบคลุมคู่ค้าหลักที่มีปริมาณการซื้อขายสูงสุด ครบร้อยละ 100 ในปี 2564 และอีกอย่างน้อย 1 ราย จากคู่ค้าแต่ละประเภทที่ถูกพิจารณาแล้วว่าอาจเกิดความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน เช่น ผู้รับเหมาติดตั้งเสาโทรคมนาคมเพื่อขยายโครงข่ายซึ่งอาจมีประเด็นเรื่องละเมิดสิทธิของชุมชน ตัวแทนจำหน่ายซึ่งอาจมีประเด็นเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เป็นต้น

เอไอเอสยังได้ประกาศใช้ “ระเบียบ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคลนิติบุคคล ที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามทำธุรกรรม (Blacklist) กับบริษัทใน

กลุ่มเอไอเอส” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงลักษณะความผิดเรื่องการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงระหว่างกัน การให้และรับสินบน การละเมิดทั้งทางร่างกาย จิตใจ เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. ส่งเสริมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านนวัตกรรมสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์

นอกเหนือจากการออกนโยบายและมาตรการเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งได้กล่าวไว้ในหน้า 142-145 แล้ว ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ออกบริการ “AIS Private Message” แอปพลิเคชันที่จะช่วยให้การส่งข้อความ รูปภาพ หรือไฟล์งานของลูกค้าผ่านช่องทาง SMS และอีเมล มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ด้วยการสร้างรหัสกำหนดสิทธิที่อนุญาตให้เฉพาะผู้รับที่ถูกระบุชื่อสามารถใส่รหัสเข้ามาเปิดอ่านได้



นอกจากนี้ เอไอเอสได้เริ่มแคมเปญรณรงค์เรื่องการ “คิดก่อนเชื่อ เช็กก่อนแชร์” ตั้งสติหน่อยค่อยโซเชียล” ผ่านทางวิดีโอคลิปบนช่องทาง AIS Channel ในยูทูบ มาเป็นเวลากว่า 3 ปี โดยมองว่าท่ามกลางข้อมูลที่แพร่กระจายอยู่ในช่องทางโซเชียลปัจจุบัน หากผู้รับสารไม่ได้ตระหนักว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อเท็จจริงหรือไม่ และข้อมูลดังกล่าวเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นหรือไม่ อาจสร้างผลกระทบในวงกว้างทั้งต่อตนเองและผู้ที่ถูกพาดพิงได้ ทั้งนี้ ท่านสามารถรับชมคลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้องได้ที่ https://www.youtube.com/watch?v=RapiHK34_rI&list=PLdjP9GAU30E1DCm7iVYkXWtRobyMGsLSZ

4. เคารพในทรัพย์สินทางปัญญา

เอไอเอสได้กำหนดให้เรื่องการเคารพทรัพย์สินทางปัญญาเป็นหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและประมวลจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ซึ่งพนักงานในกลุ่มเอไอเอสทุกรายจะต้องปฏิบัติตาม พร้อมทั้งมีการสื่อสารและบังคับใช้กับคู่ค้าทุกราย โดยนอกจากการกำหนดเป็นระดับนโยบายแล้ว ในเรื่องของแนวปฏิบัติ มีการดำเนินการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

- 4.1. แนวปฏิบัติภายใน คณะกรรมการจริยธรรมกำหนดให้เรื่องของการเคารพทรัพย์สินทางปัญญา เป็นหนึ่งในสามประเด็นหลักที่ต้องจัดทำแผนงานเพื่อสร้างความตระหนักให้กับพนักงานตลอดทั้งปี 2560 ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ และการบรรจุเป็นหนึ่งในแบบประเมินความเข้าใจในจริยธรรมธุรกิจของเอไอเอส
- 4.2. ในการทำสัญญากับคู่ค้า เอไอเอสระบุเป็นเงื่อนไขในสัญญาให้คู่ค้าต้องรับรองว่าตนมีสิทธิหรือได้รับสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายในสินค้าและบริการที่มีการนำเสนอกับเอไอเอส และเพิ่มมาตรการพิเศษสำหรับกลุ่มสินค้าที่มีความเสี่ยง ได้แก่ เพลง และคาราโอเกะ โดยจะมีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกให้ตรวจสอบความเป็นเจ้าของสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่คู่ค้านำเสนอ ก่อนเข้าทำรายการร่วมกัน

การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ความท้าทายและโอกาส

ประเด็นความท้าทายของโลกต่อปัญหาความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศกำลังทวีความรุนแรงมากขึ้น ภาคประชาชน ธุรกิจและเศรษฐกิจโดยรวมต่างได้รับผลกระทบจากสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง น้ำท่วม แผ่นดินไหว รวมไปถึงมลพิษจากก๊าซเรือนกระจกที่มาจากการดำเนินกิจกรรมครัวเรือนและภาคธุรกิจ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดต้นทุนทางเศรษฐกิจ ก่อผลกระทบต่อการดำรงชีวิตและทำให้การดำเนินธุรกิจอาจต้องหยุดชะงักลง ดังนั้น เพื่อที่จะประสบความสำเร็จและยั่งยืน เอไอเอสจึงตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการพิจารณาถึงประเด็นทางด้านความท้าทายดังกล่าว ที่อาจส่งผลกระทบต่อการเติบโตและโอกาสทางธุรกิจของเราในระยะยาว ทั้งนี้ เพื่อที่จะขับเคลื่อน “ประเทศไทย 4.0” และเศรษฐกิจดิจิทัล อุตสาหกรรมสื่อสารสนเทศ (ICT Industry) ถือเป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศจึงถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งของ เอไอเอส ในการที่เรายกขยายธุรกิจอย่างไรให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของประเทศด้วยเศรษฐกิจดิจิทัลสีเขียว (Green Digital Economy) ในการดำเนินการดังกล่าว ผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Products and Services) การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission) และของเสีย (Waste) ได้ถูกพิจารณาให้เป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Materiality issue) ต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจของเอไอเอส เอไอเอสจึงได้เริ่มเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การบริโภคพลังงานและการกำจัดของเสียอิเล็กทรอนิกส์เพื่อที่จะประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มาจาก การดำเนินธุรกิจในทุกส่วนงานและหาวิธีที่เหมาะสมในการลดผลกระทบเหล่านั้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การขาดแคลนทรัพยากร และการจัดการของเสียดังกล่าว ขณะเดียวกัน เอไอเอส ก็มองหาโอกาสที่จะนำนวัตกรรม Internet of Things (IoT) หรือเทคโนโลยี 5G มาสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่จะช่วยบริหารจัดการประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมนี้ได้ เอไอเอสยังกระตุ้นให้ลูกค้าของเราช่วยกันดูแลความสะอาดของโลก ผ่านการใช้เซลล์ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการใช้บริการของเอไอเอส และเมื่อต้นปี 2561 นี้ เอไอเอสได้รับการรับรองจากองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ว่าข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้นมีความถูกต้องและมีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่เอไอเอสให้ความสำคัญในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ในการหยิบยกประเด็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดถึงหาคำตอบที่ปฏิบัติได้จริงในการป้องกันหรือลดปัญหาดังกล่าว เอไอเอสมุ่งเน้นใน 3 ประเด็นหลัก ซึ่งถูกพิจารณาแล้วว่าเป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและมีนัยสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย

1. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)



ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ตลอดจนก๊าซเรือนกระจกตัวอื่นๆ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้โลกร้อนขึ้น (Global Warming) อันนำไปสู่การก่อเกิดของภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วมใหญ่จากพายุไซโคลนและพายุฝนกระหน่ำ ระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้นตลอดจนถึงภาวะแห้งแล้งและไฟป่า เอไอเอสได้จัดให้มีมาตรการกำกับดูแลและจัดทำรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานสากลมาเป็นเวลากว่า 4 ปี เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะลดปริมาณคาร์บอนที่สอดคล้องกับแผนแม่บทของประเทศไทยและชุมชนโลกในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ขณะเดียวกันก็ได้ดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจจะไม่หยุดชะงักหากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ

2. การขาดแคลนทรัพยากร (Resource Scarcity)



น้ำเป็นทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต แม้ว่าอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จะไม่ได้ใช้น้ำเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ แต่เอไอเอสก็มุ่งมั่นที่จะอนุรักษ์น้ำโดยการใช้น้ำอย่างฉลาดและมีประสิทธิภาพในทุกๆ สถานที่ที่เรามีกิจกรรมดำเนินการอยู่ทั่วประเทศ ต้นไม้และป่าไม้ก็เป็นทรัพยากรอีกตัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมวลมนุษย์ เอไอเอสจึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการลดการใช้กระดาษและส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันปลูกต้นไม้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการอนุรักษ์ป่าและสัตว์ที่อาศัยอยู่ซึ่งนับวันมีแต่จะลดจำนวนลง

3. ของเสีย (Waste)



ของเสียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) เป็นผลผลิตข้างเคียงที่เกิดขึ้นเมื่อผลิตภัณฑ์หมดอายุการใช้งาน ซึ่งเป็นส่วนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในระบบนิเวศของการดำเนินธุรกิจ (Eco-business System) ไม่ว่าของเสียหรือขยะเหล่านี้จะเกิดจากการใช้งานของลูกค้า เช่น เครื่องโทรศัพท์มือถือที่ไม่ใช้แล้วหรือแบตเตอรี่ ตลอดจนที่เกิดจากการดำเนินงานของเราเอง เช่น อุปกรณ์เครือข่าย เสาสัญญาณ สายอากาศ และสายเคเบิล เป็นต้น เอไอเอสให้ความสำคัญที่จะนำของเสียเหล่านี้เข้าสู่กระบวนการสกัดสารมีค่าเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยการส่งให้กับบริษัทรับกำจัดของเสียอันตรายที่ได้รับการรับรองอย่างถูกต้องจากรัฐบาลของเสียดังกล่าวจะถูกดำเนินการอย่างเหมาะสมตามหลักวิชาการเพื่อสกัดโลหะบางชนิด เช่น เงินและทองแดงเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่และให้มั่นใจได้ว่าท้ายที่สุดสิ่งที่หลงเหลืออยู่ (Residue) จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายใดๆ ในการนำไปฝังกลบต่อไป

นอกจากของเสียอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เอไอเอสยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนลูกค้าในการรับใบแจ้งค่าใช้จ่ายและบริการต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Statement and Service) ซึ่งถือเป็นโครงการหนึ่งที่จะช่วยลดปริมาณของเสียและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์สำคัญเพื่อก้าวไปข้างหน้าในฐานะของผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ที่มีความรับผิดชอบต่อ

ด้วยจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในด้านสิ่งแวดล้อมที่เราได้กำหนดขึ้น เอไอเอสได้วางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับทิศทางที่เรากำลังขับเคลื่อนไปข้างหน้าเพื่อที่จะลดและกำจัดผลกระทบที่บริษัทอาจก่อให้เกิดขึ้นกับระบบนิเวศ โดยมีพันธสัญญาที่จะ

- **ลดปริมาณคาร์บอนจากการดำเนินธุรกิจ (Carbon Footprint Reduction)** – ตลอดช่วง 3 ปี ของการเก็บรวบรวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พบว่ามีการปล่อยก๊าซทางอ้อมที่มากจากการใช้ไฟฟ้าในเครือข่ายและศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Scope 2) เป็นหลัก เอไอเอสจึงตั้งเป้าหมายที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักวิชาการ (Science-Based) ในการลดการปล่อยคาร์บอน สอดคล้องกับแผนแม่บทของประเทศที่ได้ทำสัตยาบันไว้ในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 (COP21) ที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะรักษาอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไว้ไม่ให้เกิน 2 องศาเซลเซียส เราได้ริเริ่มดำเนินโครงการเพื่อที่จะลดการปล่อยคาร์บอนตลอดทุกช่วงกิจกรรมธุรกิจของเราให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้มีการตรวจสอบและรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยใช้ GHG Protocol ที่เป็นแนวเดียวกับ ISO 14061-1 ซึ่งพัฒนาขึ้นเป็นมาตรฐานสากลโดย WRI ร่วมกับ WBCSD รายงานก๊าซเรือนกระจกของเอไอเอสได้รับการทวนสอบและขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก) ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐบาลไทยในการดูแลจัดการ GHG ของประเทศไทยในเวทีโลก

ในการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เอไอเอสกำหนดให้มีนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 และมีการจัดทำโครงสร้างหน่วยงานกำกับดูแลอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2560 โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารทางด้านเทคโนโลยีเป็นผู้นำกำกับดูแลหลัก และมีผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมเป็นผู้กำหนด KPIs เพื่อที่จะจัดทำแผนพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมตลอดจนแนวทางการตรวจสอบและรายงานผลต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

- **การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Energy Efficiency Improvement)** – เอไอเอสให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งพลังงานเชื้อเพลิงที่มาจากฟอสซิล และพลังงานไฟฟ้าที่ใช้เป็นหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของเรา เราพยายามทำไปถึงขั้นลดการใช้พลังงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การลดและ

ใช้พลังงานจากแหล่งปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดการปล่อยคาร์บอนได้อีกด้วย

เอไอเอสได้ทำการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้ดีขึ้น นั่นคือ มีการใช้พลังงานที่ลดลงในขณะที่ผลผลิตยังคงเท่าเดิม เราได้มีการปรับปรุงต่อเติมอุปกรณ์การให้บริการบางตัวเพื่อลดการใช้พลังงานโดยไม่ทำให้คุณภาพการให้บริการลดลง ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) ของเอไอเอสถูกออกแบบและสร้างขึ้นโดยมีแนวคิดเรื่องการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การวัดค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Power Usage Effectiveness, PUE) สะท้อนผลสำเร็จของการบริหารจัดการท่ามกลางสภาพภูมิอากาศที่ร้อนของประเทศไทย

- **การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Usage)** – เอไอเอสให้ความสนใจและทุ่มเทความพยายามที่จะนำพลังงานหมุนเวียนที่สะอาด เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม เข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ พลังงานหมุนเวียนเหล่านี้ไม่มีการปลดปล่อยคาร์บอนจึงช่วยในการแก้ปัญหาโลกร้อนอีกทางหนึ่ง

ปัจจุบันเอไอเอสมีสถานที่ฐานที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์โดยโซลาร์เซลล์ (Solar cell) แต่เพียงอย่างเดียวในการให้บริการมากกว่า 40 สถานี เรายังทำการทดลองการใช้พลังงานไฟฟ้าแบบผสมทั้งที่มาจากสายของการไฟฟ้า (Power Grid) และจากแผงโซลาร์เซลล์อีก 4 สถานี เรามีศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และศูนย์พัฒนาทักษะคอลล์ เซ็นเตอร์ที่นำพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ที่ผลิตได้จากแผงผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งอยู่บนหลังคา (Solar Rooftop) เข้ามาร่วมจ่ายพลังงาน กลยุทธ์ของเราคือการนำพลังงานแสงอาทิตย์เข้ามาใช้กับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราอย่างน้อย 1 อาคารต่อปี อาคารศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตจะนำแนวคิดเรื่องการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์นี้เข้ามาเป็นองค์ประกอบตั้งแต่ในขั้นออกแบบ นอกจากพลังงานจากแสงอาทิตย์แล้วเรายังมีการสาธิตการใช้พลังงานทางเลือกอย่างอื่น เช่น พลังงานลม และพลังงานทดแทนจากเซลล์เชื้อเพลิง (Fuel Cell) แหล่งพลังงานสะอาดเหล่านี้แม้จะมีข้อจำกัดในการใช้งานในประเทศไทย อาจจะเป็นแหล่งพลังงานเสริมที่มีศักยภาพในอนาคตอันใกล้ก็ได้

- **ความสามารถในการฟื้นและปรับตัวเองของเครือข่าย (Network Resilience and Adaptation)** – ตลอดการดำเนินงานเอไอเอสได้วางแผน ปฏิบัติงานและบำรุงรักษาเครือข่ายให้มีความสามารถที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการระบุพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อภัยที่มากจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศเราได้ปรับเปลี่ยนการออกแบบและรูปแบบการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าเรามีภูมิคุ้มกันต่อความเสี่ยงดังกล่าว การสร้างระบบสื่อสารสัญญาณ (Transmission) และจุดรวมเครือข่าย (Node) ที่สำคัญที่มีเส้นทางหรือระบบสำรองเป็นมาตรการหนึ่งที่เราตั้งใจเสมอในการออกแบบและดำเนินการสร้าง นอกจากนั้นเรายังมีแนวคิดในการออกแบบตู้ (Enclosure) ใส่อุปกรณ์สถานีฐานที่สามารถทำงานได้ดีในสภาพอากาศที่ร้อนขึ้นโดยไม่ต้องใช้พลังงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

เรามีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan, BCP) โดยเราได้มีการซักซ้อมตามแผนทุก ๆ ปี ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจเราจะไม่สะดุดเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้นซึ่งส่วนหนึ่งก็เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศ น้ำท่วมจากพายุฝนเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันดับต้นๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากต่อการให้บริการเครือข่ายของเรา การมีเส้นทางสำรอง การยกระดับสถานีฐานและการสร้างกำแพงกันน้ำสำหรับชุมสายเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการที่จะลดผลกระทบจากความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนี้

- **การอนุรักษ์ป่าและน้ำ (Water and Forest Conservation)** ตลอดมา เอไอเอสได้กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรักษ์ป่าและน้ำตลอดจนนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาช่วยในการประหยัดน้ำสะอาด ไม่ว่าจะเป็นน้ำที่ใช้กับระบบทำความเย็นในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือแม้กระทั่งน้ำที่ใช้ในชีวิตประจำวันในสถานที่ทำงานเรายังได้นำเอาความสามารถด้าน ICT ของเรามาช่วยลดการใช้กระดาษเพื่อลดการตัดต้นไม้และช่วยรักษาป่าที่มีค่าของเราไว้

เราได้ยกระดับความตระหนักของพนักงานของเราต่อการช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรน้ำที่มีคุณค่าในทุกสถานประกอบการของเรา เราทำแม้กระทั่งจัดให้มีกิจกรรมชิงรางวัลแข่งขันกันในการประหยัดการใช้น้ำในสำนักงาน ในกรณีที่ทำได้เช่นในอาคารที่เป็นของเราเอง เราจะติดตั้งก๊อกน้ำและอุปกรณ์ในห้องน้ำที่เป็นแบบประหยัดน้ำ ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราใช้หระบายความร้อนแบบไม่มีพัดลม (Fanless Cooling Tower) ซึ่งมีการสูญเสียร้มน้อยกว่าในการระบายความร้อนของระบบทำความเย็นในอาคารซึ่งช่วยประหยัดน้ำได้มาก

นอกจากนั้นเรายังออกแบบให้ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และศูนย์พัฒนาทักษะคอลล์ เซ็นเตอร์ให้มีการนำน้ำฝนมาใช้งานในอาคารให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ นอกจากนั้นเรายังส่งเสริมและกระตุ้นให้ลูกค้าของเราหันมารับแจ้งหนี้และใบเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษเพื่อที่จะลดการตัดต้นไม้ให้มากที่สุด พนักงานของเราแสดงออกถึงจิตอาสาโดยร่วมกิจกรรมพิเศษปลูกกล้าไม้เพื่อที่จะร่วมฟื้นฟูป่าไม้ของชาติที่นับวันมีแต่จะลดน้อยลงไป

- **การกำจัดของเสีย (Waste Disposal)** – เอไอเอสมีการดำเนินการที่เป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการของเสียอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินงาน อย่างแรกเรายึดหลักคิดหลักปฏิบัติ 3 ข้อในการบริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานของเรา คือ การนำกลับมาใช้อีกครั้ง (Reuse) การลดการใช้งานลง (Reduce) และการนำไปสลายเพื่อหาส่วนประกอบที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Recycle) หรือเรียกย่อว่า 3R ของเสียอิเล็กทรอนิกส์หรืออีกนัยอุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน (End-of-Life) จะถูกจำหน่ายออกไปให้กับบริษัทกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตจากส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้องนำไปรีไซเคิลเอาโลหะที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Recycle) ก่อนที่จะนำส่วนที่เหลือไปฝังกลบอย่างถูกวิธีต่อไป

นอกจากของเสียจากการดำเนินงานของเราเองแล้ว เรายังส่งเสริมให้ลูกค้าของเรานำอุปกรณ์มือถือและแบตเตอรี่ที่ไม่ใช้แล้วส่งมาให้เราเพื่อดำเนินการกำจัดด้วยวิธีดำเนินการเดียวกับการกำจัดของเสียจากการดำเนินงานของเราเอง

- **ระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System, EMS)** – เอไอเอสกำลังดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแผนงานและกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของเรา

เรากำลังศึกษาถึงการพัฒนานำระบบกระบวนการดังกล่าวมาใช้ โดยหลักๆ ครอบคลุมตั้งแต่การยึดมั่นต่อนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม โครงสร้างผู้เกี่ยวข้อง การระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย กระบวนการตรวจสอบการดำเนินการตลอดไปจนถึงการทบทวนผลการดำเนินการ ระบบที่จะสนับสนุนนโยบายและกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001

กรอบการดำเนินงาน เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

- **การลดคาร์บอน (Carbon Footprint Reduction)**
เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย พ.ศ. 2558-2593 (Thailand's Climate Change Master Plan 2015-2050) ซึ่งรัฐบาลได้ให้สัตยาบันไว้ในที่ประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 (21st United Nations Framework Convention on Climate Change, COP21) ที่จะลดก๊าซเรือนกระจกลงให้ได้ในช่วงร้อยละ 20-25 ภายในปี พ.ศ. 2573 และร้อยละ 7-20 ภายในปี พ.ศ. 2563 ด้วยเป้าหมายของประเทศประกอบกับธรรมชาติของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเราจึงได้กำหนดเป้าหมายเชิงเปรียบเทียบ (Normalized) ในการดำเนินการของเราที่จะลดความเข้มข้นของคาร์บอน (Carbon Intensity เป็นตัวเลขของคาร์บอนต่อปริมาณ traffic ที่ให้บริการ) ให้ได้ 4% ต่อปี และลดปริมาณรวมของคาร์บอนในเป้าหมายระยะกลางและระยะยาวให้ได้ร้อยละ 10 และร้อยละ 20 (จากค่าในปีฐาน พ.ศ. 2558) ภายในปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2573 ตามลำดับ ตารางด้านล่างแสดงให้เห็นถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเรา (เทียบเป็นปริมาณคาร์บอน) จนกระทั่งปีปัจจุบัน

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	7,208.68	12,965.47	11,430.89
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	321,559.71	446,853.62	508,519.07
รวมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1&2)	ตัน CO ₂ เทียบเท่า	328,840.39	459,819.09	519,949.96

• **การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Energy Efficiency Improvement)**

พลังงานที่เอไอเอสใช้ส่วนใหญ่คือพลังงานไฟฟ้าซึ่งใช้ป้อนให้กับสถานีฐาน ชุมสายโทรศัพท์และศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ทั่วประเทศ ส่วนที่เหลือเป็นพลังงานที่มาจากเชื้อเพลิงฟอสซิลซึ่งใช้กับยานพาหนะในการดำเนินงานของเราตลอดจนใช้กับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง พลังงานสิ้นเปลืองเหล่านี้นอกจากนี้แต่ละหมตลงและหายากขึ้นทุกทียังมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับปริมาณก๊าซเรือนกระจก

ที่ปล่อยออกมา แม้ว่าเครือข่ายของเราจะขยายขึ้นทุกๆ ปีซึ่งทำให้ความต้องการพลังงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เรายังคงพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของเราให้ดีขึ้นตลอดเวลา นั่นคือผลลัพธ์ที่ได้ออกมายังคงเดิมในขณะที่พลังงานที่ใช้ลดน้อยลงด้วยแนวคิดดังกล่าวเราจึงตั้งเป้าที่จะลดการใช้พลังงานลงให้ได้ร้อยละ 10 ภายในปี พ.ศ. 2563 (เมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีฐาน) โดยที่ยังคงการเติบโตของเครือข่ายของเราตามแผนงานรายงานการใช้พลังงานของเราแสดงได้ด้วยตารางด้านล่าง

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
การบริโภคพลังงานทางตรง	เทระจูล	100	143	136
• น้ำมันดีเซล	ลิตร	1,765,601	2,824,990	2,419,675
• น้ำมันเบนซิน	ลิตร	1,144,857	1,316,778	1,535,575
การบริโภคพลังงานทางอ้อม	เทระจูล	2,263	2,764	3,145
• พลังงานไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	628,840.46	767,657.84	873,594.01
ปริมาณการบริโภคพลังงานทั้งหมด	เทระจูล	2,364	2,907	3,281
ค่าใช้จ่ายในการบริโภคพลังงานทั้งหมด	ล้านบาท	2,600	3,184	3,607

ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (PUE) ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเราแสดงได้ ดังนี้

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559
PUE	1.8	1.8	1.88

• **การใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Usage)**

เราได้มีการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ซึ่งเป็นพลังงานหมุนเวียนที่สะอาดมาเป็นระยะเวลานานพอสมควร จนถึงปัจจุบันเรามีมากกว่า 40 สถานีฐานที่ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแผงโซลาร์เซลล์เพียงอย่างเดียว เรากำลังทดลองใช้พลังงานร่วมกันระหว่างพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้า (Grid) ร่วมกับพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ ในปีนี้ เอไอเอสได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างแผงโซลาร์เซลล์บนหลังคาขนาดกำลังผลิตสูงสุด 200 กิโลวัตต์บนอาคารศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์อีกหนึ่งอาคาร

เพิ่มเติมไปจากที่ได้เปิดทำการแผงโซลาร์เซลล์ขนาดกำลังผลิตสูงสุด 160 กิโลวัตต์บนอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์แรกที่เราได้ดำเนินการไปเมื่อปีก่อนหน้า เรามีแผนที่จะติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เราอยู่อย่างน้อยหนึ่งอาคารต่อไป เราพยายามที่จะนำเอาพลังงานทดแทนที่สะอาดเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด รวมไปถึงการนำมาใช้กับสถานีฐานด้วย ผลดำเนินงานการใช้พลังงานทดแทนของเราสามารถแสดงได้ด้วยตารางด้านล่าง

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ปริมาณการใช้พลังงานทดแทนทั้งหมด (พลังงานแสงอาทิตย์)	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	29,756.56	34,301.88	49,902.32

• **การใช้น้ำ (Water Consumption)**

เอไอเอสเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้น้ำจากทุกหน่วยธุรกิจ เช่น ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ อาคารสำนักงานและอาคารศูนย์พัฒนาทักษะคอลล์ เซ็นเตอร์ ประมาณครึ่งหนึ่งของน้ำที่เราใช้ถูกนำไปใช้งานในระบบทำความเย็นของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยี

หอระบายความร้อนแบบไม่มีพัดลมการสูญเสียของน้ำหมุนเวียนระบายความร้อนจะน้อยลง เรายังกระตุ้นพนักงานของเราให้ช่วยประหยัดการใช้น้ำในสำนักงาน น้ำฝนได้ถูกนำมาใช้เสริมกับน้ำประปาในห้องน้ำและส่วนอื่นๆ ของอาคารศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ของเรา ปริมาณการใช้น้ำรวมทั้งหมดแสดงได้ ดังนี้

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด	ลบ.เมตร	109,738	110,169	102,733

• **ของเสีย (Waste)**

ปี พ.ศ. 2560 เป็นปีแรกที่เราเก็บเริ่มเก็บข้อมูลที่ตรวจสอบได้ (Auditable) ของปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานของเรา อาทิเช่น สายเคเบิลทองแดง สายไฟเบอร์ สายอากาศ การดัดอุปกรณ์ต่างๆ แบตเตอรี่ และ UPS เป็นต้น และเรายังถอยกลับไปรวบรวมข้อมูลย้อนหลังของปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 อีกด้วย อย่างไรก็ตาม

เราได้มีการจัดการกำจัดของเสียอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้อย่างเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลตั้งแต่เราเริ่มดำเนินกิจการมา ของเสียอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดจะถูกจำหน่ายให้กับบริษัทที่ได้รับอนุญาตนำไปรีไซเคิลและกำจัดเศษซากอย่างถูกวิธี ของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานแสดงได้ดังตารางด้านล่าง

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	ตัน	112.8	87.7	99.4

ท่ามกลางการดำเนินงานเพื่อยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลกับลูกค้า เอไอเอสสนับสนุนลูกค้าให้รับบริการใบแจ้งหนี้ผ่านทาง SMS หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น e-mail, eService หรือแอปพลิเคชัน My AIS สำหรับลูกค้าองค์กรก็สามารถรับข้อมูลในรูปแบบของแผ่น

ซีดีรอม ซึ่งจะมีรายละเอียดของใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการในรูปแบบของ PDF โดยเอไอเอสมองว่า การดำเนินโครงการดังกล่าวจะสามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และการลดการใช้กระดาษ

	หน่วย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
eStatement	จำนวนลูกค้า	4,169,246	4,161,487	5,538,627
PDF Statement	จำนวนลูกค้า	43,200	83,280	120,850
eService	จำนวนลูกค้า	1,390,079	1,392,283	2,477,241