

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน



ในปี 2564 ทัวโลกยังคงเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เป็นตัวเร่งทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตและการทำงานสำหรับทุกคนในสังคมในหลายมิติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น สังคมไร้เงินสด การทำงานทางไกล การเรียนการสอนออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ช่วยรับมือสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและตลาดผู้บริโภค ยังคงเป็นประเด็นความท้าทายและโอกาสสำคัญที่ผลักดันให้ธุรกิจต้องปรับตัวให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันจากธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่อาจกระทบการสร้างรายได้บริการโทรคมนาคมแบบเดิม การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและปกป้องผู้ใช้บริการจากภัยไซเบอร์ที่ลูกค้ามีความกังวลเพิ่มขึ้น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต รวมถึงประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศโลกที่เปลี่ยนแปลงดับพลันที่ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของเราจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้พลังงานและกระบวนการกำจัดของเสียอย่างเหมาะสม ประเด็นเหล่านี้ทวีความสำคัญขึ้นทั้งแรงผลักดันจากภาครัฐ กลุ่มธุรกิจด้วยกันเอง ผู้บริโภค และเจ้าของแหล่งเงินทุน ทุกวันนี้การทำธุรกิจให้ยั่งยืนสำหรับเราจึงไม่ใช่ทางเลือก แต่เป็นสิ่งที่เราต้องปฏิบัติให้เกิดผลและสร้างแบบอย่างในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่และมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมาก

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เอไอเอสได้รับการคัดเลือกและจัดอันดับให้อยู่ในดัชนีความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์

ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market Index) ประจำปี 2564 ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม 3 ปีติดต่อกัน FTSE4Good Emerging Index ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 ติดอยู่ในรายชื่อของหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 และได้รับรางวัล Rising Star Sustainability Excellence จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งอยู่ในรายชื่อ ESG100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 โดยสถาบันไทยพัฒน์

เอไอเอสได้กำหนดทิศทางการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนให้มีประเด็นที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผล โดยมองประเด็นต่าง ๆ ทั้งในแง่ความเสี่ยงและโอกาส กำหนดเป็น “แนวทางกลยุทธ์ 7 ด้าน สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ครอบคลุมในมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

เอไอเอสมีคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีหน้าที่พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมถึงสอบทานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นรายไตรมาส (รายละเอียดเพิ่มเติม

ที่ One report หน้า 141 หัวข้อ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย)

เอไอเอสให้คำมั่นสัญญาว่าเรา仍将มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าในด้านธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์กรสหประชาชาติ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศและสร้างคุณค่าแก่สังคมไทยในทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



1



มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย และเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ



ด้านเศรษฐกิจ

3



พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล



ด้านสังคม

6



การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน



ด้านสิ่งแวดล้อม

2



ปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

4



สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

5



ความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

7



ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



ด้านเศรษฐกิจ

1. มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

- สร้างรายได้จากนวัตกรรมด้านดิจิทัลเป็นมูลค่า 150 ล้านบาท ในปี 2567

2. ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมายปี 2567

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และการบริการใหม่ ๆ ทั้งในด้านกระบวนการเทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี Machine Learning และ Artificial Intelligent สำหรับกระบวนการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ ประเมินภัยคุกคาม พร้อมปรับกระบวนการดำเนินการให้กระชับ รวดเร็วด้วยเทคโนโลยี Automation
- ก้าวเป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการ CSOC สำหรับลูกค้าองค์กร เพิ่มศักยภาพการให้บริการ พัฒนบริการให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ด้านสังคม

3. พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เป้าหมายปี 2567

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล

4. การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

- คนไทย 700,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของไอเอสและพันธมิตร ภายในปี 2566

5. ความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

เป้าหมายปี 2566

- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทยให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัย แก่เยาวชนใน 1,500 โรงเรียน และปกป้องคนไทยจากความเสี่ยงด้านไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล 290,000 ราย



ด้านสิ่งแวดล้อม

6. การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายปี 2566

- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (tCO₂e/terabit หรือ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเทระบิต) ลงร้อยละ 90 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม

7. การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

เป้าหมายปี 2566

- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์จากลูกค้าและสาธารณชน เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล 360,000 ชิ้น
- ลดสัดส่วนจากกระบวนการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ส่งจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3
- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของไทย ที่ให้ความเชื่อมั่นในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในเรื่องการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยการสร้างการตระหนักรู้ให้คนไทยรวมถึงการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ



ห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืนและสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ได้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหารทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของเอไอเอสที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงาน ดังนี้

- **การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม** มุ่งเน้นด้านจริยธรรมทางธุรกิจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต่อต้านการทุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ตลอดจนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติต่อแรงงาน เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน
- **การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)** กำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดของการประกวดราคา หรือเป็นข้อกำหนดที่พึงประสงค์ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าและบริการ
- **กำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพช่องทางการจัดจำหน่าย** ตั้งหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพของช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการดำเนินงานของช่องทางที่เป็นคู่ค้าหลัก เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของช่องทาง เช่น
 - o กำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่
 - o ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมคู่ธุรกิจกับคู่ค้าทุกราย
 - o กำหนดแนวทางการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่าย
 - o มีหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพในด้านการขายและการบริการ

- o จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในห่วงโซ่มูลค่าและกระบวนการบริหารความเสี่ยง
- o ลงพื้นที่ตรวจสอบคู่ค้า ในกลุ่มที่เป็นคู่ค้าสำคัญของบริษัท หรือคู่ค้าที่อาจมีความเสี่ยงในประเด็นทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อการดำเนินงานของเอไอเอส

การคัดเลือกคู่ค้าและการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกับคู่ค้าเราใช้กระบวนการประเมินคู่ค้าและการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมตลอดวงจรชีวิตของคู่ค้า เริ่มต้นด้วยการรวมปัจจัยด้านความยั่งยืนในการเลือกคู่ค้า โดยจะมีการประเมินประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ตามขั้นตอนดังนี้

1. การคัดกรองเบื้องต้น

คู่ค้าที่ลงทะเบียนใหม่ทั้งหมดจะได้รับการประเมินข้อมูลทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน ตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล รวมถึงการประเมินความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประวัติการทุจริตและการฉ้อโกง และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของเอไอเอส

2. การคัดกรองก่อนจัดซื้อจัดจ้าง

ก่อนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้ารายสำคัญ เอไอเอสมีการคัดกรองที่ครอบคลุมทั้งด้านบรรษัทภิบาล การฉ้อโกงและการทุจริต แนวปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพ และแนวปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เอไอเอสได้กำหนดหลักจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้ารวมอยู่ในสัญญามาตรฐานสำหรับคู่ค้าทุกราย รวมถึงข้อกำหนดเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าเฉพาะกลุ่ม

3. การตรวจสอบและประเมินประจำปี

การประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนประจำปีจะดำเนินการกับคู่ค้าที่มีอยู่ทั้งหมด ผ่านการตรวจสอบประเมินด้วยแบบสอบถาม การเยี่ยมชมโรงงาน และการสังเกตการณ์งานที่สำคัญตลอดจนการประเมินความเข้าใจของคู่ค้าเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจของเอไอเอสประจำปีโดยผู้ประเมินอิสระ รวมถึงขอความร่วมมือให้คู่ค้าโดยตรง (Tier 1) ที่เป็นคู่ค้ารายสำคัญของเรามีการสื่อสารกับคู่ค้าที่ทำธุรกิจด้วย (Tier 2) ถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

4. การดำเนินการแก้ไขและติดตามผล

จากการประเมินความเสี่ยงโดยคะแนนและการจัดลำดับความสำคัญความเสี่ยง คู่ค้าที่สำคัญซึ่งระบุว่ามีความเสี่ยงสูงด้านความยั่งยืนจะต้องจัดทำแผนบรรเทาความเสี่ยงพร้อมกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ เรามีการติดตามและตรวจสอบการรายงานผลการปฏิบัติงานของปัญหาที่เกี่ยวข้องเป็นประจำเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านความยั่งยืนได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

การบริหารปัจจัยการผลิต	การปฏิบัติการ	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การขายและช่องทางการจัดจำหน่าย	บริการหลังการขาย	กิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ
- การจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายและอุปกรณ์สื่อสาร และคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง - การจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายที่มีคุณภาพ ปลอดภัยตามมาตรฐาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยคัดเลือกคู่ค้าที่มีการพัฒนาคุณภาพและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ผลต่อสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานตามมาตรฐาน - การจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานความปลอดภัย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (router) ในหลากหลายระดับราคา เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ทั่วถึง - การขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่จากภาครัฐ (กสทช.)	- การบริหารจัดการระบบโครงข่าย ระบบสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการต่างๆ - การสรรหาพื้นที่ตั้งสถานีฐานโดยประเมินผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างสถานีฐานและโครงข่ายที่ทนทานต่อภัยธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศจากภาวะโลกร้อน เช่น ภัยน้ำท่วม และพายุ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง - การวางแผนโครงข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีคุณภาพที่ดี มีมาตรฐานความปลอดภัย พร้อมจำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเน้นใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนจากการติดตั้งโซลาร์เซลล์ - การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงาน ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ด้านระบบบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามแบบ 24x7 - การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ โดยคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการกำจัดอย่างถูกวิธี	- การวิจัยและพัฒนาสินค้าบริการดิจิทัลที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมโดยรวม - การร่วมมือกับคู่ค้าในหลากหลายธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาสินค้าบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตและการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล - การรักษามาตรฐานและควบคุมความปลอดภัยในงานติดตั้งบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้รับเหมาช่วง - การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าได้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพตัวแทนจัดจำหน่าย และมีโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรม - การทำการตลาดและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างโปร่งใส ถูกต้องครบถ้วนและกำหนดราคาอย่างเป็นธรรม	- การให้บริการลูกค้าหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจ โดยมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น เอไอเอสช็อป คอลเซ็นเตอร์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมียุทธศาสตร์และกระบวนการกำหนดการเข้าถึงและการใช้ข้อมูลลูกค้า พร้อมจัดช่องทางรับข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า - การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยจัดกลุ่มตามการใช้งานและความต้องการ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์เน้นสร้างความสัมพันธ์และรักษาฐานลูกค้าได้อย่างเหมาะสม - ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ โดยการส่งเสริมความรู้ในการป้องกันภัยไซเบอร์ การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยและเหมาะสม และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง	- การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเป็นธรรมและมุ่งส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเติบโตธุรกิจ มีระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม สร้างความปลอดภัยและสุนามิย์ที่ดีในการทำงาน - การบริหารระบบบัญชีการเงินที่เป็นที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้องโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดความมั่นคงทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ - การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ชุมชนและสังคม	- หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งมีช่องทางหลากหลายให้ติดต่อ ดังนี้ 1 Line Official Account: มีตรชุมชนให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร และการตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องคลื่นวิทยุและสัญญาณจากสถานีฐาน 2) การสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ได้แก่ Line Official Account: @aorsormor, Facebook Fan Page, Hotline ผ่านสายด่วน โทร. 0-62520-1999 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) 3) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center โทร. 0-2029 -5555 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ)	- บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน - การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในระบบบริหารจัดการข้อมูล เช่น บริการด้านสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การใช้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ และการพัฒนาด้านเกษตรกรรม เป็นต้น - ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ - การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชน ยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน	- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ ครอบคลุมกว่า 7 ล้านครัวเรือนใน 50 กว่าจังหวัด และมีแพ็คเกจราคาที่เหมาะสม - ส่งเสริมคุณภาพชีวิตชุมชน ส่งเสริมสาธารณสุขไทย และลดการระบาดของโรคโดยให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีผ่านโครงการ อสม. ออนไลน์ - ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อการตลาดออนไลน์แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน พร้อมส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ - การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม - สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว - การเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการตอบสนองความคาดหวังของชุมชนและโทรติดต่อประสานงานแบบตัวต่อตัวอย่างสม่ำเสมอในช่วงการระบาดของโควิด 19 ที่ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนได้
ลูกค้าทั่วไป	- AIS Call Center เป็นช่องทางหลักในการรับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ความเห็น ข้อแนะนำติชม ต่อการให้บริการของพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติ IVR และเชทบอท (ทุกวัน) - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (ทุกวัน)	- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด - คุณภาพสัญญาณเครือข่ายทั้งมือถือและอินเทอร์เน็ตบ้าน และคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์อื่น ๆ รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง - ความโปร่งใสและความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กับลูกค้า ทั้งด้านราคา และการส่งเสริมการขาย รวมถึงพนักงานสามารถแนะนำการแก้ไขปัญหาและติดตามผลจนแล้วเสร็จ ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบ	- มีนโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการที่รัดกุมเพื่อดูแลด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีหน่วยงานกำกับดูแลด้วยความโปร่งใส นอกจากนั้น ยังมีการจัดอบรมและทดสอบความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สามารถปกป้องข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีกระบวนการตรวจสอบและวัดผลคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ - ให้ความรู้แก่พนักงาน Call center และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะการดำเนินการผ่านระบบอัตโนมัติ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้าองค์กร	- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เช่น AIS Call Center และเว็บไซต์เอไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย กลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Call Center ทีมงานติดตั้ง ICT Solution และ ICT Service Desk (ให้คำปรึกษา ด้านเทคนิค) รวมถึงช่องทางออนไลน์ เช่น e Business Portal (เดือนละ 1 ครั้ง) - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ Enterprise Digital eService (เดือนละ 1 ครั้ง)	- คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อค่าสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ - มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้า ตอบโจทย์ New Normal และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริการการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป - เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรดิจิทัล (Enterprise Digital eService: ใบแจ้งค่าบริการ, ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์, ชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์, บริการแต่งตั้งให้เอไอเอสเป็นตัวแทนหักภาษี ณ ที่จ่าย) - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และมีมาตรฐาน	- พัฒนาโครงข่าย 4G อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง ตรวจสอบประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ในปี 2563 พัฒนาระบบการอินเทอร์เน็ต ไฟเบอร์เพื่อการเชื่อมต่อความเร็วสูง - พัฒนาระบบการให้บริการในด้านคลาวด์ ไอซีที ความปลอดภัยไซเบอร์และไอโอที เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจที่คล่องตัว ปลอดภัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมด้วย - โปรโมชั่นที่คุ้มค่า รวมถึงแอปพลิเคชัน โซลูชันและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นตัวช่วยในการดำเนินธุรกิจในยุค New Normal รวมถึงมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสำหรับลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะ เช่น ส่วนลดค่าสินค้าและบริการจากเอไอเอสและพันธมิตร ตลอดจนใช้ฟรีหรือรับส่วนลดภายใต้โครงการ Biz up - พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ช้อสินค้าและบริการออนไลน์ ออกใบแจ้งค่าใช้บริการ ออกใบเสร็จรับเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระค่าบริการและแต่งตั้งเอไอเอสเป็นตัวแทนยื่นหักภาษี ณ ที่จ่ายออนไลน์ - จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center:CSOC) พร้อมบริการที่รับรองมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านความปลอดภัยของข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน เป็นต้น
คู่ค้า	- การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า (ปีละ 1 ครั้ง) - ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับคู่ค้า (ทุกวัน) - แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) - ประชุมประจำปีกับคู่ค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) - การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง)	- เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย - คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน	- ส่งเสริมให้คู่ค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ Learn Kan Di เพื่อให้คู่ค้าพัฒนาศักยภาพและหาช่องทางในการเพิ่มรายได้ - สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม - พัฒนาแพลตฟอร์มให้คู่ค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	- การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) - งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การประชุมพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ งาน SET Opportunity day และ SET Digital Roadshow (ไตรมาสละ 5-6 ครั้ง) - เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมล investor@ais.co.th ช่องทาง Line@ และเบอร์ติดต่อ (ทุกวัน)	- การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ - การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ - การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	- รักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และการเติบโตในระดับที่สูงของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้าน และธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการด้านใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงเพื่อสร้างการรายได้ในรูปแบบใหม่ๆ เช่น ธุรกิจวิดีโอ บริการสินค้าดิจิทัล ธุรกิจประกันภัย เป็นต้น - กำหนดนโยบายจ่ายปันผลที่ร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง - คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น

การจัดการความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ



มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

ในปี 2564 ทัวโลกยังคงเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เป็นตัวเร่งทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตและการทำงานสำหรับทุกคนในสังคมในหลายมิติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีพัฒนาการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เช่น การตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลายและเน้นประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคล (Personalized services) และกระแสการบริโภคอย่างมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพัฒนาการที่ถือเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจสำหรับผู้ให้บริการ “สมาร์ตดิจิทัลไลฟ์” อย่างเอไอเอสที่จะต้องเตรียมพร้อมและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่โลกออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิมทั้งในชีวิตประจำวันและการทำธุรกิจ

เอไอเอสตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กร (Adaptability) ให้สอดคล้องกับโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพัฒนาองค์กรให้มีระบบนิเวศน์ที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยใช้กรอบโครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส (AIS Open Innovation Framework) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัวสำหรับการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ

และเพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กรและความรู้ภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจและทิศทางในอนาคต โดยผ่าน กลยุทธ์การดำเนินการ 4 แกนหลัก ได้แก่ 1) การจัดตั้งหน่วยงานธุรกิจเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลไลฟ์ 2) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน 3) การพัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม และ 4) การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี

ผลการดำเนินงานปี 2564

- 1. การจัดตั้งหน่วยงานธุรกิจเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลไลฟ์** ในปี 2564 เอไอเอส มุ่งมั่นขยายขอบเขตธุรกิจสู่ตลาดใหม่ ๆ ที่มากกว่าการเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ และอินเทอร์เน็ตบ้านอย่างเป็นรูปธรรม โดยร่วมมือกับธนาคารไทยพาณิชย์จัดตั้งบริษัท เอไอเอสซี จำกัด เพื่อลงทุนในธุรกิจการให้บริการทางการเงินดิจิทัลโดยเริ่มจากการให้สินเชื่อผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Lending) เพื่อตอบสนองบริบทของยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงเข้าสู่รูปแบบการเงินดิจิทัล และช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบสถาบันการเงิน (Financial inclusion) สำหรับผู้บริโภคกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานได้อีกด้วย
- 2. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน** ผ่านแนวทางและโครงการที่หลากหลาย เช่น โครงการ Jump Bootcamp ที่ร่วมมือกับ The Stanford Thailand Research Consortium จัดทำหลักสูตรช่วยพัฒนากทักษะในการสร้างนวัตกรรม และการพัฒนาโครงการนวัตกรรมที่มีความซับซ้อนอยู่ในขั้นตอน

สุดท้ายของการพัฒนาที่นอกสุดตลาดจริง นอกจากนั้น ยังมี การนำนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้งาน Robotic Process Automation (RPA)

- 3. การพัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม** เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรที่หลากหลายเพื่อร่วมกันพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม เช่น การทดสอบบริการ 5G เพื่อสร้างโอกาสและเสริมขีดความสามารถให้แก่ภาคอุตสาหกรรมไทยผ่านโซลูชัน Smart manufacturing และการต่อยอดความร่วมมือภายใต้ AIS IoT Alliance Program (AIAP) สู่อุตสาหกรรมใหม่ โดยออกผลิตภัณฑ์ DEVIO BEACON โซลูชันใหม่ ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการ SME สามารถเชื่อมโยงธุรกิจหน้าร้านกับลูกค้า
- 4. การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี** เอไอเอสวางแนวทางการสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาในมุมเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยได้จัดสรรงบประมาณ 100 ล้านบาทสำหรับงานวิจัยและพัฒนา โดยในปี 2564 และได้เข้าร่วม The Stanford Thailand Research Consortium ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มวิจัยสำคัญที่เกิดจากการจับมือกันระหว่างศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแห่งภูมิภาคอาเซียน (Southeast Asia Center: SEAC) และบริษัทเอกชนชั้นนำรายอื่นด้วย

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เอไอเอสตระหนักว่าการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ปลอดภัย และการกำกับดูแลการดำเนินการงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะช่วยป้องกันผลกระทบตอผู้ใช้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านการเงินและด้านชื่อเสียง นอกจากนี้ เอไอเอายังเล็งเห็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนาบริการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อตอบโจทยการใช้งานและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าองค์กร ดังนั้น เอไอเอสจึงมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น National ID, Blockchain, Hybrid cloud, ไอโอที, การเงินและการประกันภัย เป็นต้น รวมถึงเร่งพัฒนาศักยภาพและความรู้ของบุคลากรให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

เอไอเอสกำกับดูแล กำหนดนโยบาย กระบวนการและระบบบริหารจัดการด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นผู้กำกับดูแลในด้านความเสี่ยง อีกทั้งยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ กำกับดูแล เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบังคับใช้นโยบายกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน บริษัทมีการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบและอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย มาตรฐาน และกรอบการทำงานของบริษัท นอกจากนั้น บริษัทได้จัดตั้ง Crisis Management Committee

ประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง และคณะหัวหน้าหน่วยธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ การบรรเทาความเสียหาย ตลอดจนการติดตามผลเพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสมีแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า มีแนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมทั้งเอไอเอสและบริษัทในเครือทั้งหมด รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการเก็บและการใช้ข้อมูลของลูกค้าให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร เอไอเอสมีแนวทางและกระบวนการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่การกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล มีการประยุกต์ใช้หลักการ Privacy by design และหลักการ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ตามความเหมาะสม และจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data flow) รวมถึงการสร้างตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคน

สำหรับกระบวนการรองรับการร้องขอสิทธิต่าง ๆ ของลูกค้า เอไอเอสได้ปรับปรุงให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และจัดการคำร้องขอเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอทำการทดสอบประเมิน

และตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบและแอปพลิเคชันจริง และจัดให้มีการทดสอบประเมินด้วยตนเองในกระบวนการของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงนำเทคโนโลยีการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) มาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ พร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ เอไอเอสมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรแบบ 24x7 ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่า สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที รวมถึงจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานรวมถึงข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้สอดคล้องกับแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากภายนอกสำนักงาน และการรักษาความปลอดภัยของระบบงานในรูปแบบ Hybrid Cloud เป็นต้น



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ “นโยบายที่เกี่ยวข้อง” ได้แก่

1) นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2) นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

<http://sustainability.ais.co.th/th/sustainability-priorities/data-privacy-cyber-security>

ผลการดำเนินงานในปี 2564

เอไอเอสได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่จะยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2564 ดังนี้

1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ มีการตรวจทานกรอบการดำเนินงานและนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทมีกรอบการดำเนินงานและนโยบายที่สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง

2. การพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร
โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และจัดให้มีการสอบวัดระดับความรู้โดยในปี 2564 มีพนักงานสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 98 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนั้น ยังมีการชักชวนแผนรับมือจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมให้พนักงานสามารถรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นประจำทุกปี

3. การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

- o **ปรับปรุงกระบวนการ** โดยนำเครื่องมือการปกป้องข้อมูลในองค์กรจาก Microsoft Office 365 มาใช้และยกระดับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านช่องทางจากภายนอกสำนักงาน และประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ในขั้นตอนการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคาม พร้อมปรับปรุงกระบวนการเพื่อรับมือการโจมตีในรูปแบบใหม่ ๆ นอกจากนั้น ยังมีการปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน และพัฒนามาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบคลาวด์ให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติสากล
- o **ปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์** เพื่อให้ชัดเจน ครบถ้วน ครอบคลุมถึงคู่ค้าและบุคคลภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาของโลกยุคดิจิทัลในยุค New Normal เช่น สำนักงานเคลื่อนที่ (mobile office)
- o **เสริมความปลอดภัยของการปกป้องข้อมูลอย่างต่อเนื่อง** โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ อพเทรตระบบและพัฒนาระบบการปฏิบัติการโดยประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence และ Machine Learning) มาช่วยตรวจจับภัยคุกคามในเชิงรุกได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากยิ่งขึ้น
- o **ศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ 24 x 7** (Cyber Security Operation Center: CSOC) ในปี 2564 นี้

เอไอเอสได้ขยายบริการของศูนย์ปฏิบัติการดังกล่าวเพื่อให้บริการด้านการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้าองค์กร โดยขยายขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ที่มียุทธศาสตร์ครอบคลุมขอบเขตการให้บริการของ CSOC อีกด้วย

- o **การตรวจสอบ** ในปี 2564 ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยไม่พบเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ การละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลหรือข้อมูลสูญหายที่ก่อให้เกิดคดีความฟ้องร้องหรือก่อให้เกิดค่าปรับในปี 2564

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

การจัดการความยั่งยืนมิติสังคม



พัฒนาและดูแลบุคคลแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เอไอเอสต้องพัฒนาขีดความสามารถและเตรียมองค์กรให้พร้อมและทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่รวดเร็ว นอกจากนั้น การดำเนินชีวิตแบบวิถีใหม่ท่ามกลางสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เอไอเอสต้องปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์และมีการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อดูแลพนักงานอย่างรอบด้านและเพื่อให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับบริษัทต่อไป พร้อมทั้งทบทวนกลยุทธ์การบริหารบุคคลให้มีความคล่องตัวสูงขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปรับตัวและเพิ่มทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากวิถีการทำงานแบบใหม่ด้วย

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลเป็นหัวหน้าคณะทำงานในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบายบริหารบุคคลและดำเนินงานตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้กฎหมายแรงงานและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน โดยบริหารองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับพนักงานทุกคน โดยมีกรอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. **แนวคิด “FIT FUN FAIR”** มุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโดยสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความท้าทายทางธุรกิจแบบดิจิทัลและสื่อสารให้พนักงานเห็นภาพเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสุขแบบ “Work Life Integration”
2. **The 6Rs Strategy** เอไอเอสได้นำกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและผลักดันให้พนักงานใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่านกลยุทธ์ 6Rs ได้แก่ Right Organization, Right Resource, Right Process, Right Knowledge and Ability, Right Reward และ Right Place
3. **นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและต่อต้านการล่วงละเมิด** เอไอเอสให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องับธุรกิจบริษัททั้งในด้านกายภาพ แนวคิดและมุมมองความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งรวมไปถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียง เชื้อชาติ ศิพว ศาสนา เพศ สัญชาติ ความทุพพลภาพ อายุ และปัจจัยอื่น ๆ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด
4. **นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ซึ่งครอบคลุมการดูแลพนักงานให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีเพื่อผลดีกับตัวพนักงานและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในองค์กร

ผลการดำเนินงานปี 2564

1. การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง

โดยเน้นหลักการดังต่อไปนี้ การยึดมั่นหลักการจ้างงานด้วยความ เป็นธรรม การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่น ภายในองค์กร การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล การสนับสนุน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กร โดยกำหนดการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินรวมไปถึง การให้สวัสดิการที่ดีต่อพนักงาน และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความ สามารถอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

นอกจากนั้น เอไอเอสมีนโยบายด้านค่าตอบแทนที่ชัดเจน โดยกำหนด ค่าตอบแทนให้เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย สามารถแข่งขันได้ใน อุตสาหกรรมเดียวกัน และยึดหลักความเท่าเทียมกัน โดยมีเกณฑ์ การประเมินผลเป็นไปตามกรอบหลักการ ดังนี้

- 1) ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานของ บริษัท
- 2) ศักยภาพความเป็นผู้นำ
- 3) การปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กร

2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงาน และการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

เอไอเอสนำวัฒนธรรมเทคโนโลยีด้านการศึกษา EdTech (Education Technology) มาใช้ให้พนักงานสามารถเรียนรู้ด้วยระบบออนไลน์ และออฟไลน์ ผ่านช่องทาง LearnDi เป็นเสมือนกับ Hub ด้านองค์ ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้าน Soft skill และ Hard skill และ Technical Knowledge Management (TKM) ที่เน้นเสริมสร้าง ทักษะความสามารถหลัก อาทิ Cloud computing, 5G, Artificial Intelligence (A.I.) เพื่อการตอบโจทยธุรกิจดิจิทัลใหม่ ๆ ของ เอไอเอสและโลกอนาคต พร้อมมีระบบประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพ จากการอบรมและการเรียนรู้ด้วย

3. ดูแลพนักงานแบบองค์รวม

3.1. มาตรการป้องกันโรคระบาด COVID-19 เช่น นโยบายปรับ เวลาเข้าทำงานแบบยืดหยุ่น มาตรการการดูแลและให้ความช่วยเหลือพนักงาน โดยสนับสนุนให้พนักงานได้เข้าถึงการฉีดวัคซีน COVID-19 และจัดทำประกัน COVID-19 ให้แก่พนักงานทุกคน และในกรณีที่พนักงานติดเชื้อโควิด 19 และไม่สามารถเข้าถึง การรักษาได้อย่างทันท่วงที บริษัทก็มีแนวทางการช่วยเหลือ ประสานงานให้เข้าถึงการรักษาพยาบาลได้ทันเวลา

3.2. การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานโดย องค์รวม เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานในหลากหลาย รูปแบบ เช่น การเพิ่มความยืดหยุ่นในรูปแบบการทำงาน เพื่อรองรับเทรนด์การทำงานยุคใหม่ เงินช่วยเหลือกรณีสมรส เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือกรณีที่ประสบภัย พิบัติทางธรรมชาติ รางวัลตามอายุงาน การตรวจสุขภาพ และรักษาพยาบาล

3.3. กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ในช่วงวิกฤตโควิด-19 เอไอเอสได้จัดให้มีโครงการ AIS Wellness เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีตลอดทั้ง ปี 2564 ทั้งการจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ไปจนถึง กิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น การออก กำลังกายออนไลน์ รายการให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่พนักงาน และกิจกรรมแข่งขัน E-Sports เป็นต้น

4. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการบริหารงานบุคลากร โดย พัฒนาระบบแอปพลิเคชันและระบบเว็บเบสที่รองรับการใช้งานของ พนักงานที่หลากหลาย ซึ่งทำให้ระบบงานด้านการบริหารบุคคลให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จาก รายงานความยั่งยืน หัวข้อ พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำ ทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เอไอเอสมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพ ชีวิตของคนไทย ด้วยการใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีการสื่อสารเป็น เครื่องมือสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชีวิตคนไทยให้ก้าวทันยุคดิจิทัล ซึ่งเอไอเอสสามารถใช้ความแข็งแกร่งจากการดำเนินธุรกิจและทรัพยากร บุคคลเข้าดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชนของประเทศผ่าน นโยบายและโครงการที่หลากหลาย ด้วยความตระหนักในเรื่องความ เหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ ห่างไกล เอไอเอสจึงกำหนดนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายในการยกระดับ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุดเพื่อการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ พร้อมความก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศ
2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม
3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิต ให้แก่สังคมไทย

ผลการดำเนินงานปี 2564

พัฒนาศักยภาพและขยายโครงข่ายการใช้งานเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ

ปัจจุบัน เอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูล ด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยี

ไฟเบอร์ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงเครือข่าย Wifi นอกจากนี้ เอไอเอสได้เร่งขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่าร้อยละ 76 ของประเทศ

สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ด้านสาธารณสุข

- **โครงการแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์** เปิดให้บริการแก่ชุมชนมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมุ่งพัฒนาให้เป็นเครื่องมือสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ระหว่าง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในปี 2564 เอไอเอสขยายความร่วมมือกับภาครัฐและเพิ่มประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์จากเรื่องสุขภาพพื้นฐาน มาสู่รูปแบบการใช้งานที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ การเก็บข้อมูลการสำรวจลูกน้ำยุงลาย การใช้สารเคมีในการเกษตร ระบบคัดกรองสุขภาพจิต การเสริมสร้างความรู้ข่าวสารด้านสุขภาพและสิทธิหลักประกันสุขภาพ รวมไปถึงการคัดกรองและติดตามผู้ป่วยโควิด 19 ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้งานที่ตอบสนองต่อสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ได้ทันทั่วถึง และช่วยขยายฐานผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์
- **โครงการ AIS เชื่อมต่อ ช่วยเหลือ เพื่อคนไทย** จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เอไอเอสในฐานะองค์กรธุรกิจไทยประกาศโครงการพิเศษในชื่อ “AIS เชื่อมต่อ ช่วยเหลือ เพื่อคนไทย” ดำเนินการกิจเร่งด่วนในการนำศักยภาพของเทคโนโลยี 5G และการพัฒนาโซลูชันทางการแพทย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ใน 3 การกิจ คือ 1) ติดตั้งเครือข่าย 5G ในโรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม และศูนย์ฉีดวัคซีนภาคสนามเพื่อรองรับการปฏิบัติงานทางการแพทย์ จำนวน 86 แห่ง 2) พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยี 5G เพื่อการแพทย์ และส่งมอบหุ่นยนต์ Robot for Care ให้แก่โรงพยาบาล 23 แห่ง จำนวน

24 ตัว และ 3) สนับสนุนเครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ต่าง ๆ และพนักงานอุ่นใจอาสา เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย

ด้านการศึกษา

- **AIS Academy** ในปี 2564 เอไอเอส และ บริษัท เลิร์นดี จำกัด ได้จับมือกับพันธมิตรในวงการ EdTech เปิดตัว LearnDi เพื่อให้สร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนั้น LearnDi ยังถูกออกแบบให้เป็นแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการระบบการเรียนการสอนทางออนไลน์อย่างสมบูรณ์แบบ โดยมีคุณสมบัติการใช้งานที่สามารถออกแบบรับรองทักษะและความสามารถ เก็บข้อมูลและวิเคราะห์การเรียนรู้ รวมไปถึงมีระบบประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้อีกด้วย เอไอเอสได้ต่อยอดแพลตฟอร์มการเรียนรู้สำหรับพนักงานให้กลายเป็น “การกิจคิดเผื่อ” ส่งต่อ LearnDi สู่คนไทยเพื่อให้เป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่ม ได้แก่ ครู นักเรียน ตัวต่อ และบุคคลทั่วไป ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ The Educators Thailand โครงการ The Tutors โครงการห้องสมุดดิจิทัลปันความรู้ และโครงการอุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ
- **โครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง** สนับสนุนการศึกษาให้เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทยเพื่อการมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต ซึ่งคัดเลือกจากเยาวชนที่มีฐานะยากจนและมีความประพฤติดีตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 จนถึงระดับปริญญาตรี โดยตลอดการดำเนินโครงการ 21 ปี เอไอเอสสนับสนุนทุนการศึกษาจนจบในระดับปริญญาตรีให้เยาวชนไปแล้วมากกว่า 960 คน

ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม

- **ส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคมและสร้างอาชีพให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาส** โครงการ AIS Call Center สร้างอาชีพแก่ผู้พิการ เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานที่คำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชนและการเข้าถึงโอกาสทางอาชีพอย่างเท่าเทียม โดยเริ่มดำเนินโครงการสร้างอาชีพแก่ผู้พิการตั้งแต่ปี 2550 เน้นพัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้พิการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมจ้างงานผู้พิการภายใต้ฝ่าย Call center และสนับสนุนให้มีการจัดรูปแบบสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานผู้พิการได้มีความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับพนักงานทั่วไป

ด้านการส่งเสริมศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัล

- **โครงการ SDG Lab โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และเอไอเอส** เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินโครงการ “SDG Lab by Thammasat & AIS” โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง โดยในปี 2564 เอไอเอสได้นำเทคโนโลยีดิจิทัล 5G มาพัฒนาระบบขนส่งโดยสารสาธารณะด้วยรถไฟฟ้าไร้คนขับ หรือ Autonomous EV Car บนเครือข่าย AIS 5G ที่มีความเร็ว แรงและความหน่วงที่ต่ำ ทำให้การขับเคลื่อนของตัวรถมีความเสถียรรองรับการขนส่งภายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อการสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส ตั้งแต่การให้ความรู้และส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป ไปจนถึงการคัดสรรโซลูชันหรือเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ตอบโต้ภัยการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อการพัฒนาและขยายผลของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องคนไทยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย และสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ โดยเน้นกลุ่มเยาวชนที่มีความเสี่ยงสูง (vulnerable groups) และได้วางกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน ภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER”

- **ส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล** ผ่านการเรียนการสอนในโรงเรียนให้กับเด็กและเยาวชน และการอบรมสำหรับบุคคลทั่วไปที่เผยแพร่บนออนไลน์แพลตฟอร์ม
- **ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล** ให้กับลูกค้าผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ้าน
- **สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี** ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะทางออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์แก่ประชาชนทั่วไป

ผลการดำเนินงานในปี 2564

เอไอเอสต่อยอดส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER” โดย

ส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) สร้างเสริมภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ และป้องกันความเสี่ยงจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต ดังนี้

- **ส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล** เอไอเอสร่วมมือกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดทำหลักสูตรอุ่นใจไซเบอร์ บทเรียนพร้อมแบบทดสอบออนไลน์ เผยแพร่บนออนไลน์แพลตฟอร์ม LearnDi for Thais เพื่อวัดความรู้เบื้องต้นและเสริมสร้างทักษะความฉลาดทางดิจิทัล สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนทุกเพศทุกวัย สามารถเรียนรู้ได้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายผ่านทางเว็บไซต์ <https://learndiaunjaicyber.ais.co.th> โดยหลักสูตรดังกล่าว ผ่านการพิจารณารับรองหลักสูตรจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) โดยครูสามารถนำผลการพัฒนามาบันทึกชั่วโมงการพัฒนา เพื่อประกอบการขอมีและเลื่อนวิทยฐานะตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการ
- **ป้องกันความเสี่ยงจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต** เอไอเอสมีบริการ AIS Secure Net ที่ปกป้องลูกค้าจากภัยด้านไซเบอร์ เช่น พวกรีวิวปลอม ลิงก์ปลอม และรวมไปถึงเว็บไซต์ไม่เหมาะสมต่างๆ และสามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องลงแอปพลิเคชัน ในปี 2564 มีผู้ใช้งาน AIS Secure Net 131,195 ราย และเอไอเอสได้ขยายขอบเขตการใช้งานไปสู่อินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง หรือ AIS Fibre Secure Net โดยมีผู้ใช้ AIS Fibre Secure Net กว่า 10,800 ราย นอกจากนี้ยังร่วมเป็นพันธมิตรกับ Google เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน Family Link ที่ให้ผู้ปกครองสามารถดูแลและฝึกการใช้อินเทอร์เน็ตของบุตรหลานอย่างเหมาะสม
- **สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี** เอไอเอสนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพื่อส่งเสริมความรู้เท่าทันโลกออนไลน์และใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล เช่น

การรณรงค์ให้คนไทยร่วมแสดงพลังในการหยุดการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ เนื่องในวัน Stop Cyberbullying Day 2021 และทำวิดีโอคลิปแนะนำวิธีรับมือกับการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

การจัดการความยั่งยืนมิติสิ่งแวดล้อม



การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงานธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

ในหลายปีที่ผ่านมา ประชาคมโลกทุกภาคส่วนทั้งองค์กรระหว่างประเทศ ภาครัฐ เอกชนและกลุ่มผู้บริโภคต่างส่งเสริมความร่วมมือให้ความสำคัญกับประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และประเทศไทยได้ประกาศเป้าหมายที่ไทยจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี พ.ศ. 2608 ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ เอไอเอสตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจจากประเด็นดังกล่าว และมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงอยู่ระหว่างศึกษาการกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) มาเป็นแนวทางในการวางแผนการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างรอบด้าน ตลอดจนการพัฒนาธุรกิจที่จะช่วยสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคส่วนต่าง ๆ โดยเอไอเอสเชื่อมั่นว่าการดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลเชิงบวกทั้งต่อโครงสร้างต้นทุน และลดความเสี่ยง

ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงเพิ่มโอกาสในการทำกำไรของเอไอเอสในระยะยาว

เอไอเอสวางแนวทางบริหารจัดการโดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบโครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงสายงานธุรกิจหลักและสายงานสนับสนุน โดยจะมีการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เอไอเอสมีนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ <http://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-environmental-policy-th-2018.pdf>

ผลการดำเนินงานปี 2564

- **การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน** โดยใช้เทคโนโลยีการประหยัดพลังงานมาบริหารจัดการสถานีฐาน (Base stations) ทั่วประเทศ ที่ช่วยประหยัดพลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมได้ 18,743 tCO₂e และใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า และบริหารจัดการใช้พลังงานที่เหมาะสมตามการใช้งานของลูกค้า ทำให้สามารถประหยัดไฟฟ้าลงได้ 17,503 MWh/Year ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 8,749 tCO₂e
- **การใช้พลังงานทดแทน** โดยในปี 2564 ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มเติม โดยนับตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบัน เอไอเอสได้ทำการติดตั้งและใช้พลังงานหมุนเวียนที่สถานีฐานไปแล้วทั้งสิ้น 5,553 สถานี และที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสายอีก 8 แห่ง ได้ปริมาณไฟฟ้า 16,282 MWh/Year ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 8,139 tCO₂e/Year

- **การพัฒนาระบบจัดการสิ่งแวดล้อม** (Environmental Management System: EMS) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากลโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ในพื้นที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์รวม 2 แห่ง นอกจากนั้นยังทำการตรวจสอบภายในสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เหลืออยู่ทั้งหมดของบริษัทโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตร ISO14001
- **การลดการใช้กระดาษ** ทั้งในการดำเนินงานภายในองค์กร การดำเนินงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงงานบริการลูกค้าผ่านคอนเซ็ปต์ Full-E โดย ณ สิ้นปี 2564 มีผู้ใช้งาน My AIS เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ 8.4 ล้านคน มีปริมาณเติบโตขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 3.1 ขณะที่มูลค่าที่เปลี่ยนจากการรับแจ้งค่าบริการผ่านทางไปรษณีย์เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ 8.38 ล้านบัญชี และบริการออกใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ 109 ล้านราย เทียบเท่ากับการลดกระดาษ และน้ำมันในการเดินทางของลูกค้า ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 10,459 tCO₂e ต่อปี
- **การพัฒนาบริการคลาวด์สู่ชุมชน** ให้องค์กรธุรกิจสามารถตอบโจทย์การทำงานในวิถีใหม่ และช่วยบริหารจัดการระบบการทำงานซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และถือเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ เช่น บริการกลุ่ม Cloud, Data Center & Mobility ที่ประหยัดพลังงานมากเป็นพิเศษ และ 5G & IOT โซลูชันเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการทำงาน

แม้ปริมาณการใช้พลังงานยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการขยายบริการโครงข่ายและบริการ แต่เอไอเอสยังสามารถควบคุมความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งานค่าเฉลี่ยแสดงให้เห็นถึงการออกแบบและใช้งานเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมส่งเสริมการสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน โดยในปี 2564 บริษัทสามารถลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการ

ใช้งานค่าเฉลี่ยร้อยละ 89 เทียบกับปีฐาน 2558 ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 1.2 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.49 ในปี 2563 โดยได้รับการทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมและจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือรายใหญ่ที่สุดของประเทศไทยมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อลดของเสียและเพิ่มอัตราการรีไซเคิลขยะ รวมถึงมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าใจภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือทำลายอย่างถูกต้อง โดยได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานเรื่อง การบริหารจัดการขยะออกเป็น 4 ด้าน คือ

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืนและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า

อีกทั้งยังให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหารทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเอไอเอสที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงาน พร้อมทั้งสร้างกลไกในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปล่อยของเสียมลพิษ และก๊าซเรือนกระจก สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://sustainability.ais.co.th/th/supply-chain-management>

การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่าย, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน และอุปกรณ์มือถือ โดยเมื่ออุปกรณ์ดังกล่าวหมดอายุการใช้งานก็จะมีกระบวนการคัดแยกนำมาใช้ใหม่ หรือรีไซเคิลตามความเหมาะสม เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะจัดการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้อย่างเหมาะสมโดยคัดเลือกผู้รับจัดการซากมีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นกระบวนการที่สามารถรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ได้มากที่สุด

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน มุ่งส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานและนำส่งเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุดและด้วยกระบวนการที่ถูกวิธี รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักให้กับพนักงานถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะและส่งเสริมให้พนักงานเอไอเอสเข้าใจวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” เปิดจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ 5 ประเภท คือ 1. โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต 2. สายชาร์จ 3. หูฟัง 4. แบตเตอรี่มือถือ และ 5. พาวเวอร์แบงก์ เพื่อรวบรวมนำส่งเข้ากระบวนการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักถึงภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือทำลายอย่างถูกต้อง

ผลการดำเนินงานปี 2564

การกำจัดซากและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ดำเนินการกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลโดยคัดเลือกผู้รับของเสียไปจัดการที่มีใบอนุญาตตามกฎหมาย สามารถแสดงถึงกระบวนการและสถานที่จัดการของเสียอย่างชัดเจน โดยมีสัดส่วนที่เหลือจากกระบวนการจัดการของเสียดังกล่าว (Non-recyclable or Residue) ร้อยละ 0.002

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ปรับปรุงพื้นที่คัดแยกขยะให้มีการแบ่งประเภทขยะที่ชัดเจน เพื่อให้ขยะสามารถเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้ง่าย และศูนย์ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ได้เริ่มดำเนินการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารเปลี่ยนเป็นปุ๋ยอินทรีย์จากการดำเนินงานในปี 2564 ปริมาณขยะทั้งหมดจำนวน 183 ตัน ลดลงร้อยละ 67 จากปี 2563 โดยจำแนกได้เป็นขยะทั่วไป ร้อยละ 36 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่าง ๆ และเป็นของเสียอันตราย ร้อยละ 64 ซึ่งเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและจากอาคารสำนักงาน

การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

ในปี 2564 เอไอเอสขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้การดำเนินโครงการและอำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยรับรู้ถึงอันตรายที่อาจเกิด

ผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายหากเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งานไว้ที่บ้าน หรือการนำไปทิ้งไม่ถูกวิธี รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรีไซเคิล และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการดำเนินงาน เช่น กิจกรรม Challenge ขององค์กรเครือข่ายกรีนพลอยอิน และคอนโดที่อยู่อาศัยต่าง ๆ, แคมเปญ AIS E-Waste ทั้งรับพอยท์, แคมเปญ AIS E-Waste ทั้งรับไซเค เป็นต้น

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2564 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

การดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน



เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญและการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน อันเป็นคุณธรรมพื้นฐานของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนหนึ่งในจริยธรรมธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights – UNDHR) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization – ILO) โดยมีคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจรับผิดชอบครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน และมีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติใช้เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงกำหนดกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ (Business Value Chain) โดยมีการสื่อสารนโยบายให้กับพนักงาน ตัวแทน ตัวกลางทางธุรกิจ ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจให้รับทราบ เข้าใจ รวมถึงมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการให้ข้อมูล การกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blower Policy) เพื่อปกป้องดูแลพนักงาน กรณีรายงานเมื่อพบเห็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยผนวกไว้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะไม่มีพนักงานคนใดต้องถูกลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบใด ๆ จากการแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการถูกข่มเหง การถูกเลือกปฏิบัติ การถูกละเมิดสิทธิ โดยปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างมีมนุษยธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน รวมถึงปฏิบัติตามมาตรการการไม่เลือกปฏิบัติ และต่อต้านการล่วงละเมิดทุกรูปแบบ ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฉบับเต็มได้จาก QR code ที่ปรากฏด้านล่าง



นโยบายสิทธิมนุษยชน
(ฉบับเต็ม)

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ เอไอเอสจึงได้กำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ รวมถึงมีกระบวนการตรวจสอบคู่ค้าและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินการธุรกิจของเอไอเอส และคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมถึงแผนงานและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- 1) ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเชื่อมโยงกับห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ
- 2) ระบุกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
- 3) ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ
- 4) กำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง และมาตรการเพื่อบรรเทาเยียวยาความเสียหาย
- 5) ทบทวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจะดำเนินการทุก ๆ 3 ปี โดยครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส รวมถึงกิจกรรมของพันธมิตรที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยเฉพาะคู่ค้ารายสำคัญ (Critical Tier 1 Supplier) และบริษัทมีมาตรการและดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนครบถ้วนทุกประเด็นความเสี่ยง ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกิจกรรมการดำเนินงาน หรือข้อกำหนดทางกฎหมายใด ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทจะประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันและสอดคล้องกับการดำเนินงานจริง

ทั้งนี้ จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน พบประเด็นที่มีความเสี่ยง 5 รายการ ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มหลักที่อาจได้รับผลกระทบ	กลุ่มประาบางที่อาจได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงและมาตรการเพื่อบรรเทาเยียวยาความเสียหาย
1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	พนักงานทุกคน	บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการขายและด้านวิศวกรรมภาคสนาม	เนื่องจากพนักงานต้องมีการเดินทางปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ และต่างสถานที่ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน หรือ ยานพาหนะไม่ปลอดภัย	- เน้นย้ำมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยจัดหลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัยและอนุญาตเฉพาะผู้ที่ผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติครบถ้วนเท่านั้น - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะได้รับการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม - สำหรับความปลอดภัยด้านการเดินทาง บริษัทจัดให้มีตารางการตรวจสอบยานพาหนะ และมีการติดตามดูแลอายุการใช้งานอย่างเหมาะสม
2) ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	ลูกค้าทั่วไป	ลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ	ความเสี่ยงจากการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล แม้จะมีมาตรการดูแลความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล	- มีแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อติดตามดูแลและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - สร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับบุคลากร - มีกระบวนการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อกำหนดและจัดการความเสี่ยงดังกล่าวในการให้บริการใหม่ ๆ - จำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) รวมถึงการนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบ และขณะที่ใช้งานและส่งต่อข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมด้านจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2564 หน้า 38-39) - จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data Flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ จดหมาย และ e-mail เป็นต้น เพื่อประสานงานและจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ
3) ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการ	ลูกค้าทั่วไป และผู้รับเหมา	เด็ก ผู้พิการ และผู้สูงอายุ และผู้รับเหมาธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ประเด็นความเสี่ยงด้านคุณภาพของสินค้า เช่น อุปกรณ์ที่ติดตั้งเพื่อรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตบ้าน และความปลอดภัยของอุปกรณ์มือถือ ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยแต่มีผลกระทบค่อนข้างสูง	- มีการควบคุมเพื่อให้เกิดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ด้วยการคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ที่จะติดตั้งให้กับลูกค้า ตาม UL94-V0 standard plastic รวมถึงการทดสอบ surge protection จากหน่วยงานภาครัฐ - สำหรับโทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ตราสินค้าของร้านเอง (House Brand) จะต้องได้รับการตรวจสอบจาก Acceptable Quality Limit (AQL)

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มหลักที่อาจได้รับผลกระทบ	กลุ่มเปราะบางที่อาจได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงและมาตรการเพื่อบรรเทาเยียวยาความเสียหาย
4) สภาพแวดล้อมการทำงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน	ผู้รับเหมา	ผู้รับเหมารุขกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ผู้รับเหมาบางรายยังไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยการทำงานที่เหมาะสม กรณีผู้รับเหมารายสำคัญของบริษัท ทางเอไอเอสจะมีมาตรการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้รับเหมารายดังกล่าวมีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานเป็นไปตามที่กำหนด	- กำหนดมาตรการด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา/คู่ค้า โดยเริ่มจากขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้รับเหมาและผู้รับเหมาช่วงต้องกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของตนเอง รวมถึงจัดให้มีการฝึกอบรมที่จำเป็น - พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว ต้องแสดงใบรับรองการผ่านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน - จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงก่อนการเริ่มงานจากฝ่ายตรวจสอบการปฏิบัติงาน ทั้งการติดตั้งภายในและภายนอกอาคาร
5) เสรีภาพในการแสดงออก/การแสดงความคิดเห็น	ลูกค้าทั่วไป	เด็ก และเยาวชน	บริษัทได้รับคำร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อจำกัดการเข้าถึงบางเว็บไซต์ ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนด้านเสรีภาพในการแสดงออกหรือการแสดงความคิดเห็น	- สร้างความสมดุลด้านเสรีภาพในการแสดงออก/แสดงความคิดเห็น และเปิดเผยนโยบายที่คำนึงถึงประเด็นด้านสังคม และประเด็นอื่น ๆ ที่ไม่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา - คำนึงถึงผลกระทบด้านลบด้วยการบริหารจัดการขั้นตอนภายในให้มีประสิทธิภาพเพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด ยกเว้นเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกร้องขออย่างเป็นทางการตามขั้นตอนทางกฎหมาย - มีกระบวนการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามการร้องขอจากหน่วยงานรัฐหรือการร้องขอตามอำนาจของกฎหมาย

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนได้ที่เว็บไซต์ของบริษัท <https://sustainability.ais.co.th/th/respect-to-human-rights>