



การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

เอไอเอสมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นสร้าง “เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน” หรือ Ecosystem Economy ประกอบด้วยการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่แข็งแกร่งเพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจที่สำคัญในมิติต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างสินค้าและบริการทางด้านดิจิทัลที่หลากหลาย และการพัฒนาคนและการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งเน้นขับเคลื่อนให้ทุกภาคส่วนในสังคมไทยก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมและควบคู่ไปกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนอนาคตของประเทศไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Nation)

ในปี 2566 การดำเนินธุรกิจในประเทศไทยยังคงเผชิญความท้าทายภายใต้ความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก รวมไปถึงการรับมือกับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งความท้าทายดังกล่าวส่งผลต่อการขยายปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมที่กว้างขึ้น ในขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยีดิจิทัลที่สูงขึ้น ทั้งจากภาครัฐและผู้บริโภค สิ่งเหล่านี้ส่งผลบวกและโอกาสต่ออุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นทั้งโครงสร้างพื้นฐานและสื่อกลางในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์ทั้งในเชิงการเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาความเท่าเทียมและความมั่นคงทางสังคม รวมถึงการปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนทั้งสามปัจจัยดังกล่าว จึงได้กำหนดทิศทางในการเป็น “ผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ที่มุ่งเน้นสร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัลอย่างยั่งยืน” โดยใช้กลยุทธ์ 3 ด้านเป็นเข็มทิศในการผลักดันการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วย “การขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ”, “การสร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม” และ “การยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม” โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความยั่งยืนทั้งในด้านโอกาสและความเสี่ยง รวมถึงคำนึงถึงผลกระทบในเชิงการเงินในระยะยาว ซึ่งครอบคลุม 7 ประเด็น ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนจากนโยบายสู่การดำเนินงาน คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีหน้าที่พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมถึงสอบทานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นรายไตรมาส (รายละเอียดเพิ่มเติมที่ One report หน้า 129 หัวข้อ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย)



กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอเอส

“สร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัล”



ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

ช่วยให้ผู้คนและธุรกิจเติบโตในเศรษฐกิจดิจิทัล

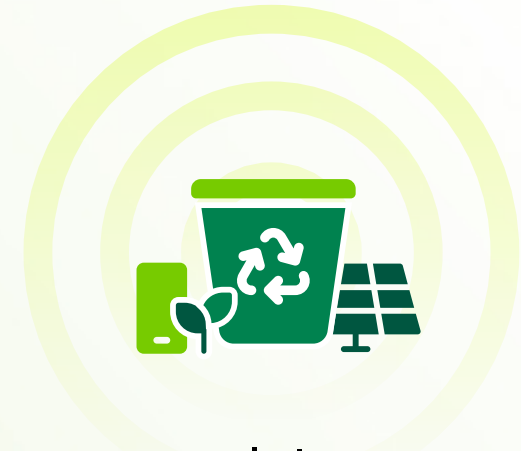
- ขยายโครงข่าย 5G เพื่อเสริมสร้างการเติบโตของเศรษฐกิจ
- ผลักดันการให้บริการดิจิทัลแก่ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร
- รักษาความสามารถในการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- พัฒนากำลังคนและความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลที่ครอบคลุมและมีความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

- สร้างการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาสังคมและชีวิตความเป็นอยู่
- สนับสนุนให้ลูกค้าใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบและเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล



ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม

สร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริโภคและสังคม

- บริหารเครือข่ายและสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนให้ลูกค้าและห่วงโซ่อุปทานช่วยกันลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

- สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ โดยให้มีส่วน ร้อยละ 8 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570

ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยที่เทียบเท่าหรือดีกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและภูมิภาคเดียวกัน รวมทั้งผ่านการรับรองโดยบุคคลภายนอก ภายในปี พ.ศ. 2570
- เพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญ ภายในปี พ.ศ. 2568

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

- พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 มีทักษะความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในปี พ.ศ. 2568



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

- พัฒนาสภาพเศรษฐกิจและสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2570

ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

- เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570



ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายระยะสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2566)

- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลงร้อยละ 90 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม

เป้าหมายระยะยาว

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2593

ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

เป้าหมายระยะสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2566)

- สามารถบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ ภายในปี พ.ศ. 2566

เป้าหมายระยะยาว

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง





การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืน และสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ได้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับประเด็นด้านด้านเศรษฐกิจ สังคมและบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหารทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของเอไอเอสที่ต้องถือปฏิบัติตาม โดยเป็นแนวทางการบริหารงาน ดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม มุ่งเน้นด้านจริยธรรมทางธุรกิจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต่อต้านการทุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่ รับผิดชอบ ต่อสังคม การปฏิบัติต่อแรงงาน เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดสำคัญของการประกวดราคาหรือเป็นข้อกำหนดที่พึงประสงค์ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าและบริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างกลไกในการลดการใช้ทรัพยากร ลดการปล่อยของเสียและมลพิษ ลดและเลิกใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย รวมไปถึงลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

มาตรฐานการควบคุมคุณภาพช่องทางการจัดจำหน่าย กำหนดหลักเกณฑ์การวัดประเมินคุณภาพของช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการดำเนินงานของช่องทางที่เป็นคู่ค้าหลัก เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น

- ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมคู่ธุรกิจกับคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัททุกราย

- กำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะตลาดและการแข่งขัน
- กำหนดแนวทางการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่าย ทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการภายใต้ภาพลักษณ์ของเอไอเอส
- จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับตัวแทนจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
- มีหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพในด้านการขายและการบริการ
- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานและกระบวนการบริหารความเสี่ยง
- ลงพื้นที่ตรวจสอบคู่ค้า ในกลุ่มที่เป็นคู่ค้าสำคัญของบริษัท หรือคู่ค้าที่อาจจะมี ความเสี่ยงในประเด็นทางด้านสังคมสิ่งแวดล้อม และการดูแลกำกับกิจการที่ดีต่อการดำเนินงานของเอไอเอส
- สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการของตัวแทนจัดจำหน่าย
- ตรวจสอบช่องทางการจัดจำหน่ายโดยเอไอเอสและผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก

การคัดเลือกคู่ค้าและการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกับคู่ค้าเราใช้กระบวนการประเมินคู่ค้าและการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมตลอดวงจรชีวิตของคู่ค้า เริ่มต้นด้วยการรวมปัจจัยด้านความยั่งยืนในการคัดเลือกคู่ค้า โดยมีการประเมินประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามขั้นตอนดังนี้

การคัดกรองเบื้องต้น

คู่ค้าที่ลงทะเบียนใหม่ทั้งหมดจะได้รับ การประเมินข้อมูลทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน ตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล รวมถึงการประเมินความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประวัติการทุจริตและการฉ้อโกง และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของเอไอเอส

การคัดกรองก่อนจัดซื้อจัดจ้าง

ก่อนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้ารายสำคัญ เอไอเอสมีการคัดกรองที่ครอบคลุมทั้งด้านบรรษัทภิบาล การฉ้อโกงและการทุจริต แนวปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และแนวปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เอไอเอสได้กำหนดหลักจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้ารวมอยู่ในสัญญามาตรฐานสำหรับคู่ค้าทุกราย รวมถึงข้อกำหนดเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าเฉพาะกลุ่ม

การตรวจสอบและประเมินประจำปี

การประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนประจำปีจะดำเนินการกับคู่ค้ารายสำคัญ (Tier 1 supplier) ที่มีอยู่ทั้งหมดจากการคัดกรองด้วยเกณฑ์หลัก 4 ด้าน คือ 1) ยอดการใช้จ่าย 2) ปัจจัยด้าน ESG 3) ประเภทของคู่ค้า และ 4) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ (Commodity-specific risk) ผ่านการตรวจสอบด้วยแบบสอบถาม การตรวจเยี่ยมสถานที่ปฏิบัติงาน และการสังเกตการณ์งานที่สำคัญ ตลอดจนการประเมินความเข้าใจของ คู่ค้าเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจของเอไอเอสประจำปีโดยผู้ประเมินอิสระ รวมถึงขอความร่วมมือให้คู่ค้าโดยตรง (Tier 1) ที่เป็นคู่ค้ารายสำคัญสื่อสารกับคู่ค้าที่ทำธุรกิจด้วย (Tier 2) ให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยคู่ค้าต้องมีผลคะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

การดำเนินการแก้ไขและติดตามผล

จากการประเมินความเสี่ยงโดยคะแนนและการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง คู่ค้ารายสำคัญที่ได้รับการประเมินว่ามีความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในระดับสูง จะต้องจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงจะได้รับการจัดการให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามและกบคุมผลการปฏิบัติงานตามความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านความยั่งยืนได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม



การบริหารห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



การบริหารปัจจัยการผลิต

- การจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายและอุปกรณ์สื่อสารและคลื่นความถี่ เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
- การจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายที่มีคุณภาพปลอดภัยตามมาตรฐาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยคัดเลือกคู่ค้าที่มีการพัฒนาคุณภาพและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ผลต่อสิ่งแวดล้อม เป็นอุปกรณ์คาร์บอนต่ำช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมีความปลอดภัยในการทำงานตามมาตรฐาน
- การจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานความปลอดภัย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Router) ในหลากหลายระดับราคาเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ทั่วถึง
- การจอร์รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่จากภาครัฐ (กสทช.)



การปฏิบัติการ

- การบริหารจัดการระบบโครงข่าย ระบบสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการต่าง ๆ
- การสรรหาพื้นที่ตั้งสถานีฐานโดยประเมินผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างสถานีฐานและโครงข่ายที่ทนทานต่อภัยธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศจากภาวะโลกร้อนเช่นภัยน้ำท่วมและพายุเป็นต้นเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- การวางโครงข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศมีคุณภาพที่ดีมีมาตรฐานความปลอดภัยพร้อมจำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยเน้นใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนจากการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์
- การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยมีนโยบาย การอบการดำเนินงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO27001 ด้านระบบบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และกระบวนการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามแบบ 24x7
- การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจโดยคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย เพื่อนำขยะอิเล็กทรอนิกส์ไปกำจัดอย่างถูกวิธี โดยปราศจากการฝังกลบ



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การขายและช่องทางการจัดจำหน่าย

- การวิจัยและพัฒนาสินค้าบริการดิจิทัลที่หลากหลายสร้างการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจรวมถึงสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมโดยรวม
- การร่วมมือกับคู่ค้าในหลากหลายธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนาสินค้าบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตและการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล
- การรักษามาตรฐานและควบคุมความปลอดภัยในงานติดตั้งบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้รับเหมาช่วง
- การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าได้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพตัวแทนจัดจำหน่ายและมีโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
- การทำการตลาดและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างโปร่งใสถูกต้องครบถ้วนและกำหนดราคาอย่างเป็นธรรม



บริการหลังการขาย

- การให้บริการลูกค้าหลังการขายเพื่อสร้างความพึงพอใจโดยมีช่องทางที่หลากหลายเช่น เอไอเอสช้อปคอลเซ็นเตอร์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เป็นต้น
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยมีนโยบายและกระบวนการกำหนดการเข้าถึงและการใช้ข้อมูลลูกค้า พร้อมจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า
- การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยจัดกลุ่มตามการใช้งานและความต้องการ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์เน้นสร้างความสัมพันธ์และรักษาฐานลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการโดยการส่งเสริมความรู้ในการป้องกันภัยไซเบอร์การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยและเหมาะสม และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง



กิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ

- การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเป็นธรรมและมุ่งส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเติบโตธุรกิจมีระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและสร้างความปลอดภัยและอาชีพที่น่ามีที่ดีในการทำงาน
- การบริหารระบบบัญชีการเงินที่เป็นที่เชื่อถือได้มีความถูกต้องโปร่งใสมุ่งเน้นให้เกิดความมั่นคงทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- การเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมตามหลักสากล



การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ

ช่องทางและความถี่	ประเด็นปัจจัยกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองปัจจัยกังวลและความคาดหวัง
พนักงาน		
- การสื่อสารผ่านอีเมลและระบบออนไลน์ของบริษัทฯ - การสื่อสารทางตรงระหว่างพนักงานหัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล - การสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานโดยตรงผ่าน Town Hall อย่างน้อยปีละสองครั้ง	- ความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน - สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล - การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	- ปฏิบัติตามแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กรและรักษาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร - จัดสวัสดิการที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน - พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการอบรมพร้อมมีระบบประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพการอบรม - มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่พนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำผิด เช่น โทรศัพท์สายด่วน อีเมล ส่งจดหมาย
ชุมชนและสังคม		
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องชุมชนสัมพันธ์ผ่าน Call Center โทร. 0-2029 -5555 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) - Line Official Account: @aorsormor, Facebook Fan Page, Hotline ผ่านสายด่วนโทร.06 2520 1999 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) สื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์	- บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน - การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน - ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ - การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน	- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ต - ครอบคลุมนครครอบคลุมกว่า 13 ล้านครัวเรือนใน 77 จังหวัด และมีแพคเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม - ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ - การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้จำหน่าย เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม - สนับสนุนชุมชนยามภัยพิบัติ เช่น กู้ยน้ำท่วม กู้ยหนาว เป็นต้น - ส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน
ลูกค้าทั่วไป		
- AIS Call Center เป็นช่องทางหลักในการรับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าความเห็น ข้อเสนอแนะติดต่อการให้บริการของพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติ IVR และแชทบอท (ทุกวัน) - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (จันทร์-ศุกร์ 08:30 – 17:30) - การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการและตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ - การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าผ่านผู้เชี่ยวชาญด้านการสำรวจตลาดเป็นประจำทุกไตรมาสและผ่านระบบ real-time	- คุณภาพสัญญาณเครือข่ายทั้งมือถือและอินเทอร์เน็ตบ้าน และคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์อื่น ๆ รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด - ความโปร่งใสและความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กับลูกค้า ทั้งด้านราคา และการส่งเสริมการขาย รวมถึงพนักงานสามารถแนะนำการแก้ไขปัญหาและติดตามผลจนแล้วเสร็จ ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบ	- พัฒนาและดูแลโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งระบบไร้สายและอินเทอร์เน็ตบ้านให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบและกระบวนการเฝ้าติดตามและตรวจสอบคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง - มีช่องทางเข้าถึงสินค้าและบริการที่หลากหลาย ทั้งถึงลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งในรูปแบบศูนย์บริการ ร้านค้า และช่องทางออนไลน์ - มีนโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการที่รัดกุมเพื่อดูแลด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีหน่วยงานกำกับดูแลด้วยความโปร่งใส นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมและทดสอบความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สามารถปกป้องข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างชัดเจน โปร่งใส ให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการรับบริการได้อย่างครบถ้วน - มีกระบวนการตรวจสอบและวัดผลคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และ มีระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI: Artificial Intelligence) “Ask Aunjai” -Chatbot/AI ทำงานบน myAIS Application และ website สื่อโซเชียลต่าง ๆ สามารถให้บริการและธุรกรรมเสมือนพนักงาน - ให้ความรู้แก่พนักงาน Call center และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะ-การดำเนินการผ่านระบบอัตโนมัติ



ช่องทางและความถี่	ประเด็นปัจจัยและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองปัจจัยและความคาดหวัง
ลูกค้าองค์กร		
• การให้คำแนะนำและให้ข้อมูลการใช้งาน เช่น AIS Call Center, AIS ICT Service Desk และการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) • การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Corporate Call Center ทีมงานติดตั้ง ICT Solution และ AIS ICT Service Desk ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค (เดือนละ 1 ครั้ง) • การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการผ่านEnterprise Digital eService (เดือนละ 1 ครั้ง)	• คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อค่าสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ • มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้าองค์กร คอบใจยก New Normal และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริการการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไป • เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรยุคดิจิทัล (Enterprise Digital eService: ไบसे็จเงินอิเล็กทรอนิกส์ ชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์ บริการแต่งตั้งให้ไอเอส เป็นตัวแทนหักภาษี ณ ที่จ่าย) ช่วยลดการใช้ทรัพยากร และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม • การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐาน	• พัฒนาโครงข่ายและระบบดิจิทัล อย่างต่อเนื่องให้มีความสูง มีกระบวนการในการตรวจสอบ ติดตามคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง และตรวจวัดประสิทธิภาพสม่ำเสมอ • พัฒนาระบบใหม่ในด้านคลาวด์ ไอซีที ความปลอดภัยไซเบอร์และไอโอที เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจที่คล่องตัว ปลอดภัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานตลอดจนคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม • นำเสนอโปรแกรมขั้นที่คุ้มค่า รวมถึงแอปพลิเคชัน โซลูชัน และอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสำหรับลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะ • พัฒนากล้องวงจรปิดช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลการใช้งานด้วยตนเอง • ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24x7 (Cyber Security Operation Center:CSOC) พร้อมบริการที่รับรองมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น ISO27001 และ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
คู่ค้า		
• การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า (ปีละ 1 ครั้ง) • ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับคู่ค้า (ทุกวัน) • แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) • ประชุมประจำปีกับคู่ค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) • การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง)	• เติบโตไปพร้อมกับไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย • คาดหวังให้ไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน	• ส่งเสริมให้คู่ค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ Learn Kan Di เพื่อให้คู่ค้าพัฒนาศักยภาพและหาช่องทางในการเพิ่มรายได้ • จัดทำหลักสูตรพิเศษเฉพาะกลุ่มเพื่อยกระดับศักยภาพของคู่ค้าในระดับเจ้าพนักงาน, วิทยากรธุรกิจ และระดับผู้จัดการร้านให้มีความสามารถในการบริหารงานร้านค้า และการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด ซึ่งช่วยให้คู่ค้าสามารถลดต้นทุนในการบริหารงาน • จัดโครงการยกระดับความเชี่ยวชาญด้านการขายให้กับคู่ค้า เสริมสร้างทักษะพิเศษทางด้านเทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญเฉพาะแบรนด์ เช่น Digital Life GURU, Apple Champion และ Samsung Pro เพื่อสร้างโอกาสทางการขายสินค้าให้ดีขึ้น • จัดประชุมออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ราคา และบริการให้กับพนักงานขายของคู่ค้า เพื่อนำเสนอการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม • พัฒนาแพลตฟอร์มให้คู่ค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกับไอเอสได้มีประสิทธิภาพ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน		
• การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) • งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การประชุมพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ งานSET Opportunity day และ SET Digital Roadshow (ไตรมาส: 5-6 ครั้ง) • เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมล investor@ais.co.th ช่องทาง Line@ และเบอร์ติดต่อ (ทุกวัน)	• การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ • การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ • การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	• รักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และคงการเติบโตในระดับที่สูงของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านและธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการด้านใหม่ ๆ ที่ศักยภาพในการเติบโตสูงเพื่อสร้างการรายได้ในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น ธุรกิจวิดีโอ บริการสินเชื่อดิจิทัล ธุรกิจประกันภัย เป็นต้น • กำหนดนโยบายจ่ายปันผลที่ร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง • คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น



ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

เอไอเอสปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรเทคโนโลยีโทรคมนาคมอัจฉริยะ “Cognitive Tech-co” เพื่อแสวงหาแหล่งรายได้ใหม่ ๆ จากการให้บริการดิจิทัลในรูปแบบที่หลากหลาย และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความเติบโตในระยะยาว โดยวางแผนการพัฒนาศักยภาพในแกนพื้นฐาน 3 ด้าน ได้แก่ การเพิ่มศักยภาพและความชาญฉลาดของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน และการพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรธุรกิจ

ผลการดำเนินงานปี 2566

- การเพิ่มศักยภาพและความชาญฉลาดของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ**
เอไอเอสได้พัฒนาการทำงานของระบบโครงข่ายด้วยมาตรฐาน Autonomous Network เพื่อบริหารจัดการสัญญาณตามความเหมาะสมของการใช้งานของลูกค้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานด้วยระบบ Artificial Intelligence (AI) และ Machine Learning (ML) พร้อมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในระบบสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology) เพื่อให้ระบบต่าง ๆ มีความคล่องตัว (Agility), ความเสถียร (Stability) และ ความปลอดภัย (Security) นอกจากนี้ เอไอเอสได้เปิดตัว “Living network” หรือเครือข่ายที่มีชีวิตที่จะยกระดับการให้บริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคมากขึ้น โดยเปิดให้บริการ 3 รูปแบบการใช้งาน ได้แก่ Boost Mode สำหรับลูกค้าที่ต้องการเพิ่มความเร็วในการรับส่งข้อมูล, Game Mode สำหรับลูกค้าที่ต้องการความหน่วงต่ำเพื่อการตอบสนองแบบทันทีทันใดในการเล่นเกมส์, และ Live Mode สำหรับลูกค้าที่ต้องการความเร็วในไลฟ์สดเพื่อการไลฟ์สด
- การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน**
เอไอเอสให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาบุคลากรผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ Innovation way for everyone everyday โครงการ AIS INNOJUMP Festival & Competition 2023 และ การพัฒนา Citizen Developer เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรม รวมไปถึงเปิดพื้นที่ให้พนักงานได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ เสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และสร้างบรรยากาศวัฒนธรรมนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร
- การพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรธุรกิจ**
เอไอเอสมุ่งเน้นการพัฒนาพันธมิตรสำหรับนวัตกรรม หรือ Innovation ecosystem ที่ประสานความร่วมมือจากภาควิชาการ ภาคเอกชน ภาครัฐ และ

องค์กรอิสระที่มีบทบาทในการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม โดยมีโครงการและกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินงานในปี 2023 เช่น AIS 5G Paragon platform, ROBOT Platform & Low-code Technology, ย่านนวัตกรรมอาร์อี เป็นต้น

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อมุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

การปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ปลอดภัย การกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และการยกระดับบุคลากรให้มีความพร้อมรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่หลากหลาย จะช่วยป้องกันผลกระทบต่อผู้ให้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านการเงินและด้านชื่อเสียง นอกจากนี้ เอไอเอสได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีหน่วยงานและคณะกรรมการที่กำกับดูแลโดยเฉพาะ มีกำหนดการติดตามดูแลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนบังคับใช้นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน บริษัทมีการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบและอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย มาตรฐาน และกรอบการทำงานของบริษัท

สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ “นโยบายที่เกี่ยวข้อง” ได้แก่

- ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล <https://www.ais.th/privacy-notice/th>
- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ <https://www.ais.th/about-us/terms-and-legal/cyber-policy>

ผลการดำเนินการงานในปี 2566

- ด้านกฎหมายและข้อบังคับ** มีการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่าง

ต่อเนื่อง โดยร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมพิจารณาและการตีความที่เกี่ยวข้องกับร่างกฎหมาย พร้อมทั้งเข้าร่วมการฝึกเพื่อทดสอบขีดความสามารถทางไซเบอร์ต่อหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (National Cyber Exercise)

- การพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร** ในประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง (Cyber Security in Mind) เพื่อสร้างความตระหนักแก่พนักงานทั่วประเทศ และสามารถปฏิบัติตามแนวทางได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยครอบคลุมทั้งหลักสูตรการเรียนรู้และกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์, การสอบวัดระดับความรู้, การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็น IT Security Champion, การชักจูงการรับมือภัยคุกคาม, และการฝึกอบรมเพื่อให้ได้ประโยชน์ได้ตามมาตรฐานต่าง ๆ
- การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน**
 - ด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ ปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กรและนาระบบต่าง ๆ มาใช้ เพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญของบริษัท เช่น ระบบ Privilege Password Management (PAM) และระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการควบคุมดูแลทรัพย์สิน (Asset) พร้อมปรับปรุงการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity) และการพิสูจน์ตัวตนและการเข้าถึง Identity and Access Management (IAM) โดยอ้างอิงหลักการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยแบบ Zero Trust
 - ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ปรับปรุงมาตรฐานการจัดชั้นความลับและการควบคุมดูแลข้อมูลชีวิต (Biometric Data) และกระบวนการขอใช้รายงานต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าให้รัดกุมมากขึ้น รวมถึงปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือ Data Privacy Log Monitoring (DPLM)
 - ด้านการชักจูงการรับมือภัยคุกคาม เอไอเอสจัดให้มีการชักจูงรับมือเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลในรูปแบบการจำลองสถานการณ์การโจมตีภัยคุกคามทางไซเบอร์ประจำปี 2566
- การตรวจสอบในปี 2566** ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- มาตรฐานการรับรอง** เอไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้แก่ ISO27000, CSA STAR, PCI DSS อันแสดงถึงความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของบริการข้อมูลลูกค้า

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลลูกค้า



การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม โดยเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล

เอไอเอสตระหนักถึงการบริหารจัดการบุคลากรของบริษัทให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลและการเปลี่ยนผ่านองค์กรตามทิศทางธุรกิจสู่การเป็น Cognitive Tech-Co ส่งผลต่อพนักงานในการปรับตัวให้สอดคล้องกับทักษะที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เอไอเอสจึงมุ่งหมายให้พนักงานมีวิสัยทัศน์ ทักษะ และขีดความสามารถในรูปแบบใหม่ที่มีพร้อมรับมือกับการขยายธุรกิจตามทิศทางธุรกิจที่บริษัทกำหนด สามารถสร้างตนให้เป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะผลักดันขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตขององค์กร รวมถึงเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของเศรษฐกิจยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของเอไอเอสครอบคลุมการดูแลพนักงานด้วยกลยุทธ์ 6S ผสมกับการสร้างวัฒนธรรม FIT FUN FAIR ซึ่งให้ความสำคัญทั้งด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน การพัฒนาส่งเสริมความรู้และทักษะ การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม รวมไปถึงการส่งเสริมทัศนคติ ความเท่าเทียม และโอกาสอย่างเท่าเทียมให้กับพนักงาน

ผลการดำเนินงานปี 2566

- การประเมินความพร้อมและพัฒนาด้านดิจิทัลให้พนักงาน** หน่วยงาน AIS Academy ได้จัดอบรมและประเมินความรู้ด้านดิจิทัลให้กับพนักงานในองค์กรครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญกับการทำงาน เช่น ChatGPT, AI, Mobile IOT, Cloud, Data เป็นต้น ซึ่งในปี 2566 มีผู้เข้าเรียนทั้งหมด 1,141 คน และสอบผ่านเกณฑ์กว่า 85%
- การมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคลากร** เอไอเอสได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต่อวัฒนธรรมขององค์กร “FIT FUN FAIR” ผ่านแบบสำรวจ AIS Culture and Innovation Survey 2023 มีพนักงานที่เข้าร่วมตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 87 ค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5 โดยผลการสำรวจดังกล่าวจะเป็นข้อมูลกับบริษัทฯ นำไปใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกิจกรรมขององค์กรให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต่อไป
- การวางแผนการเติบโตทางอาชีพ (Career Development)** เอไอเอสได้พัฒนา Career model เพื่อกำหนดเส้นทางการพัฒนาและการวางแผนเติบโตทางอาชีพ

ของพนักงานรายบุคคล ผ่านการประเมิน Competency gap เพื่อทราบถึงทักษะและความรู้ที่จะต้องพัฒนาเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับสายงานของพนักงานนั้น ๆ โดยในปี 2566 เอไอเอสได้ดำเนินการให้มีการประเมิน Functional Competency ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน

- โครงการพัฒนาความรู้ SkillSphere People Hub** รวบรวมสถาบันการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือได้รับการยอมรับทั้งในประเทศไทยและระดับโลก ได้แก่ Harvard Business, Duke Corporate Education, Southern Alberta Institute of Technology (SAIT), McGill University, Dalhousie University, Udemy, Voxy, YouNextYou, Skilllane และ PacRim เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกเรียนรู้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยปัจจุบันพนักงานเอไอเอสสมัครเข้ารับการคัดเลือกมากกว่า 4,000 คน
- AIS Academy ได้รับการรับรองด้วยมาตรฐาน ISO 30401:2018** เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 30401:2018 ในการจัดการและพัฒนาความรู้ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและด้านสมรรถนะการทำงาน
- โครงการ AIS INNOJUMP** พัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากรในองค์กรและส่งเสริมกรอบความคิดแบบ Growth Mindset, Entrepreneurial Mindset และ Agile Mindset โดยการเปิดพื้นที่ให้พนักงานแสดงความคิด ผ่านรูปแบบ Workshop, การส่งผลงานเข้าประกวดในงานนวัตกรรม, และหลักสูตรอบรมเฉพาะนวัตกรรมในรูปแบบ Bootcamp มีพนักงานเข้าร่วมในปี 2566 จำนวน 436 คน
- การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานแบบองค์รวม** เอไอเอสส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการของพนักงาน ครอบคลุมในด้านการส่งเสริมสถาบันครอบครัว, การดูแลพนักงานที่มีบุตร, การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้พิการ, การสนับสนุนพนักงานเกษียณอายุ, การส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจ, การให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จากรายงานความยั่งยืนหัวข้อ พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย ด้วยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และทรัพยากรบุคคลเข้ามาช่วยสนับสนุนและส่งเสริม

การพัฒนาศาสนาเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยให้ก้าวทันโลกยุคดิจิทัล ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เอไอเอสเน้นการสร้างการเข้าถึงบริการพื้นฐานทั้งด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา ด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตรโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

- ขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมความก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ
- ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม จัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มีรายได้น้อย
- สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม ให้สามารถใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

ผลการดำเนินงานปี 2566

- การพัฒนาโครงข่ายเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ**
ปัจจุบัน เอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศกว่า 13 ล้านหลังคาเรือน มีเครือข่าย Wifi สนับสนุนทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ นอกจากนี้ เอไอเอสได้เร่งขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่าร้อยละ 90% ของประชากรทั้งหมด รวมถึงการจัดหาสมาร์ตโฟนที่รองรับ 5G ในราคาต่ำที่สุด 390 บาท และมีแพคเกจบริการ 5G ที่ครอบคลุมทั้งการใช้งานระบบรายเดือนและการใช้งานแบบเติมเงินซึ่งสามารถเติมเงินรายวันได้
- การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย**
 - ด้านสาธารณสุข**
 - โครงการแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์** เป็นเครื่องมือสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (สว.สต.) และ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในปี 2566 ได้มีการศึกษาผลกระทบทางสังคมจากประสิทธิภาพการทำงานสาธารณสุขเชิงรุกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและ อสม. ในพื้นที่ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ และจากการประเมินคุณภาพชีวิตประชาชนในชุมชน ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์มีส่วนช่วยทั้งด้านคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีขึ้น รวมถึงสนับสนุนในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุก



• ด้านการศึกษา

- **AIS Academy for Thais** ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ต่อบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่ม เช่น The Educators Thailand โครงการห้องสมุดดิจิทัลเป็นความรู้ และโครงการเพื่อสร้างโอกาสการเข้าถึงความรู้ในระดับสากลจากความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศ โดยในปี 2566 มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดประมาณ 168,869 คน และผู้ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการทั้งหมดประมาณ 423,000 คน
- **โครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง** สนับสนุนทุนการศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรีให้เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ ภายใต้แนวคิด “การให้โอกาส คือ การให้อนาคต” โดยปัจจุบันได้มอบทุนการศึกษาไปแล้วรวมกว่า 1,000 คน พร้อมส่งเสริมให้เยาวชนในโครงการได้เรียนรู้หลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากภัยออนไลน์และปลอดภัยจากมิจฉาชีพที่แฝงมาบนโลกอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการร่วมรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งถึงผู้บริโภคด้วยการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการทำงานออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้คนให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม สร้างภูมิคุ้มกัน และทักษะออนไลน์ของคนไทยสู่พลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่ง และช่วยลดทอนปัญหาภัยคุกคามออนไลน์จากมิจฉาชีพ โดยเน้นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เด็กและเยาวชน เป็นต้น โดยได้วางกลยุทธ์หลักภายใต้โครงการ “AIS อุ่นใจ CYBER” 3 ด้าน ประกอบด้วย การสร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Wisdom), การป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Protective Tools), และการสร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัล (Awareness)

ผลการดำเนินงานในปี 2566

1. **สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล** ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญ นำเสนอหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางออนไลน์ (Online learning platform) สำหรับ

ประชาชนคนไทยทุกเพศทุกวัย โดยในปี 2566 มีผู้เข้าร่วมหลักสูตรรวมจำนวน 322,000 คน และได้เริ่มการสร้าง “ดัชนีชี้วัดสุขภาพะดิจิทัล” หรือ Thailand Cyber Wellness Index (TCWI) เพื่อเป็นมาตรฐานในการสร้างพลเมืองดิจิทัล และส่งเสริมการใช้งานดิจิทัลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลการวัดดัชนีในปีแรกนี้แสดงว่าคนไทยในภาพรวมมีสุขภาพะทางดิจิทัลอยู่ในระดับพื้นฐาน

2. **ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล** ด้วยการจัดหาโซลูชันและเครื่องมือดิจิทัลเพื่อปกป้องและส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยให้กับลูกค้าผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ครอบคลุมลูกค้าทั่วไป และลูกค้าองค์กร โดยในปี 2566 มีผู้ใช้บริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์จำนวน 186,570 คน นอกจากนี้ ยังได้เปิดให้บริการสายด่วน 1185 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ AIS Spam Report Center จำนวนความสะดวกให้ลูกค้าโทรฟรี เพื่อแจ้งข้อมูลเบอร์โทร หรือ SMS มิจฉาชีพเพื่อการรายงานไปยังหน่วยงานกำกับดูแลและตำรวจไซเบอร์ดำเนินการทางกฎหมายต่อไป
3. **สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี** ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะออนไลน์แก่ประชาชนทั่วไปให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์ เช่น ร่วมกันขยายหัวเราะสตูดิโอเล่าเรื่องด้วยความรู้และเสียงหัวเราะผ่าน 8 ทักษะดิจิทัล, ทำงานร่วมกับตำรวจไซเบอร์และค่ายละครเวทีผลิตดิจิทัลภัยไซเบอร์ นำเสนอผ่านโซเชียลมีเดีย

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

เอไอเอสตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อการดำเนินธุรกิจอันได้แก่ ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ ต้นทุนในการลงทุนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความทนทานและต้นทุนในการบำรุงรักษา การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และนโยบายของภาครัฐ และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงมุ่งมั่นในการวางเป้าหมายการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) ซึ่งครอบคลุมถึงการสนับสนุนให้ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีเป้าหมายในการรักษากระบวนการผลิตและการปกป้องรักษาป่าไม้

โดยเอไอเอสได้กำหนดกลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครอบคลุมทั้งการดำเนินงานของเอไอเอสและการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน ประกอบด้วย การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 และการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า

ผลการดำเนินงานปี 2566

1. **การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส** ให้ความสำคัญกับการออกแบบและใช้งานเครื่องใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน การเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน การพัฒนาระบบจัดการสิ่งแวดล้อม การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และการรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและป่าไม้ ด้วยเหตุนี้ ทำให้บริษัทสามารถควบคุมความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างเต็มที่ โดยในปี 2566 บริษัทสามารถลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลงร้อยละ 92 เทียบกับปีฐาน 2558 ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 2.25 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 1.73 ในปี 2565
2. **การดำเนินการในห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ** ในปี 2566 เอไอเอสเริ่มประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทเข้าใจที่มาและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ และสามารถนำมาวางแผนกลยุทธ์เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เอไอเอสประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ทั้งหมด 10 ประเภท จากทั้งหมด 15 ประเภท โดยเลือกตามความเกี่ยวข้องกับธุรกิจและจากข้อมูลในปี 2565 เอไอเอสปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 ทั้งหมด 544,760 tCO₂e คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 44 จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด ในปี 2565 โดยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 ยังคงมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 55 จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด นอกจากนี้ เอไอเอสได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกค้าในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการ Full-E และการพัฒนาสินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ ทั้งนี้ บริษัทได้รับการทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด รายละเอียดดังแสดงในรายงานการพัฒนารูจกิจอย่างยั่งยืน หน้า 91 หัวข้อ การรับรองความถูกต้องของข้อมูล
3. **การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานสากล** โดยใช้แบบปฏิบัติงานของมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures - TCFD) ซึ่งช่วยให้บริษัทประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างรอบด้าน นอกจากนั้น บริษัทยังใช้การวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและข้อสมมติฐาน (Scenario analysis) มาช่วยประเมินผลกระทบทางการเงินภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย



สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จาก รายงานความยั่งยืน หัวข้อ การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสารโทรคมนาคมแบบครบวงจร มีส่วนทำให้เกิดขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมไปถึงสินค้าดิจิทัลและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ขยะอิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อน ส่วนใหญ่มีสารอันตรายและโลหะหนักเป็นส่วนประกอบ หากจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกวิธีหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนและชุมชน หรืออาจก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม รวมถึงใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองโดยขาดการจัดการอย่างเป็นระบบที่ดี

ด้วยความสำคัญในการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ เอไอเอสได้กำหนดเป้าหมายการกำจัดขยะที่นำไปสู่การฝังกลบ หรือ Zero e-waste to landfill ภายในปี พ.ศ. 2566 รวมถึงส่งเสริมให้คนไทยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่อย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการขยะ 4 ด้าน ประกอบด้วย การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

ผลการดำเนินงานปี 2566

- 1. การกำจัดซากและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ**
ดำเนินการกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลโดยผู้รับกำจัดของเสียที่มีใบอนุญาตตามกฎหมาย และมีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) เพียงร้อยละ 0
- 2. การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน**
จัดให้มีการคัดแยกขยะที่มีการแบ่งประเภทขยะอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถนำขยะต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้สะดวกขึ้น และศูนย์ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินโครงการเปลี่ยนขยะเศษอาหารเป็นปุ๋ยอินทรีย์อย่างเต็มรูปแบบ สามารถจัดการขยะเศษอาหารที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมดสูงสุดประมาณ 11 ตันต่อปี จากการดำเนินงานในปี 2566 ปริมาณขยะทั้งหมดจำนวน 2,927 ตัน โดยจำแนกได้เป็นขยะทั่วไป ร้อยละ 54 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่าง ๆ และเป็นของเสียอันตราย ร้อยละ 46 ซึ่งเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและขยะอันตรายอื่น ๆ ภายในสำนักงาน
- 3. การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ e-waste”**
ในปี 2566 เอไอเอสยกระดับการทำงานสู่การเป็น HUB of E-Waste หรือ ศูนย์กลางการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ โดยเน้นขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ สามารถขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 2,500 จุดทั่วประเทศ ช่วยอำนวยความสะดวกให้คนไทยสามารถทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ เอไอเอสได้ส่งเสริมกิจกรรมพิเศษเพื่อสนับสนุนการร่วมโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรม Co-Campaign ร่วมกับคู่ค้า และสร้างการตระหนักรู้ในวันสำคัญทางสิ่งแวดล้อม เพื่อกระตุ้นและเชิญชวนคนไทยในการมีส่วนร่วมนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งอย่างถูกวิธี มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกวิธี

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2566 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

การดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญและเคารพต่อสิทธิ เสรีภาพ และความเท่าเทียมกันของบุคคลทุกคน อันเป็นคุณธรรมพื้นฐานของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม จึงได้ทำการส่งเสริมและสนับสนุนการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของทุกกลุ่ม โดยยอมรับความเสมอภาคและความหลากหลาย ในการไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสีผิว อันเป็นคุณธรรมพื้นฐานของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ จึงได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นส่วนหนึ่งในจริยธรรมธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาสากล ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights - UNDHR), หลักการสหประชาชาติเกี่ยวกับธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGPs), ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization - ILO) และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (General Data Protection Regulation - GDPR) มีคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจรับผิดชอบครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของบริษัท และกำหนดประเด็นการพัฒนาด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงกำหนดกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และ ป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ (Business Value Chain) รวมถึงกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Groups) ได้แก่ เด็ก ผู้หญิง กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ ผู้พิการ แรงงานอพยพ ผู้สูงอายุ เป็นต้น
- สื่อสารนโยบายสิทธิมนุษยชนให้กับ พนักงาน ตัวแทน ตัวกลางทางธุรกิจ ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจให้รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
- ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อระบุประเด็นความเสี่ยง วางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนไปยังตัวแทน คู่ค้า ผู้ธุรกิจ ตลอดจนห่วงโซ่ธุรกิจของบริษัท เพื่อเป็นการส่งเสริมและให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นด้านบรรษัทภิบาล สิทธิมนุษยชน และอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและการดำเนินงานของบริษัท โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจในประเด็นดังกล่าวให้แก่คู่ค้าธุรกิจของบริษัทและนำผลการตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงรวมถึงการกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาเพื่อดำเนินการวางแผนกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต่อไป



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blower Policy) เพื่อปกป้องดูแลพนักงาน กรณีรายงานเมื่อพบเห็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยผนวกไว้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะไม่มีพนักงานคนใดต้องถูก ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบใด ๆ จากการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ เกี่ยวกับการถูกข่มเหง การถูกเลือกปฏิบัติ การถูกละเมิดสิทธิ โดยปฏิบัติต่อนักงานทุกคนอย่างมีมนุษยธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน รวมถึงปฏิบัติตามมาตรการการไม่เลือกปฏิบัติ และต่อต้านการล่วงละเมิดทุกรณี ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฉบับเต็มดังนี้

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ เอไอเอสได้กำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งดำเนินการทุก ๆ 3 ปี โดยครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส รวมถึงกิจกรรมของพันธมิตรที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยเฉพาะคู่ค้ารายสำคัญ (Critical Tier 1 Supplier) ซึ่งครอบคลุมถึงแผนงานและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
2. กำหนดประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเชื่อมโยงกับห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ
3. ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

4. กำหนดมาตรการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง
5. ติดตาม ทบทวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน
6. กำหนดมาตรการเพื่อบรรเทาเยียวยาความเสียหาย

ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกิจกรรม การดำเนินงาน หรือข้อกำหนดทางกฎหมายใด ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทจะประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม โดยให้เข้ากับการดำเนินการในปัจจุบันและสอดคล้องกับการดำเนินงานจริง เพื่อสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทีและรวดเร็ว ทั้งนี้จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนพบประเด็นที่มีความเสี่ยง 2 รายการ ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มหลักที่อาจได้รับผลกระทบ	กลุ่มประบาง ที่อาจได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	ตัวอย่างมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ลูกค้าและผู้รับเหมา	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานที่มีความเสี่ยงสูงเช่น งานที่เกี่ยวข้องกับที่สูง งานที่เกี่ยวข้องกับกระแสไฟฟ้า เป็นต้น บุคลากรดังกล่าว ได้แก่ กลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง และ ผู้รับเหมาติดตั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน	กลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง และ ผู้รับเหมาติดตั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน ทำงานประจำในสถานที่อันตราย เช่น การทำงานบนที่สูงและทำงานบนเสาโทรคมนาคม รวมไปถึงเกี่ยวข้องกับกระแสไฟฟ้า ส่วนเสี่ยงต่อการได้รับอุปกรณ์ป้องกันที่ไม่เพียงพอและอาจเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานได้ง่าย	- กำหนดระเบียบด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้รับเหมาและลูกค้า - กำกับดูแลให้ผู้รับเหมาและลูกค้าจัดการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานก่อนการปฏิบัติงานเพื่อรับใบอนุญาตเข้าปฏิบัติงานตามโครงการ AIS Safety Passport - จัดทำ Job safety analysis เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการทำงาน - กำหนดให้ผู้รับเหมาและลูกค้า กำกับดูแลให้พนักงานทุกคนสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตราย ตามลักษณะงานที่มีความเสี่ยงตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
2. ปกป้องระบบสารสนเทศและ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ ลูกค้า	ลูกค้าทั่วไป และลูกค้า	ลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจ	ความเสี่ยงจากการละเมิดความเป็นส่วนตัว ของข้อมูลส่วนบุคคล แม้จะมีมาตรการดูแล ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล	- ส่งเสริมมาตรฐานการจัดชั้นความลับและการควบคุมดูแลข้อมูล - ออกแบบปฏิบัติงานของพนักงานในการดำเนินการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูล - กำหนดเครื่องมือทั้งทางกายภาพและเทคโนโลยีเพื่อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

การชดเชยเยียวยา

กรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน เอไอเอสสนับสนุนความสำคัญของการป้องกันและตอบสนองต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส รวมถึงกิจกรรมของพันธมิตรที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า ดังนั้นจึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนสำคัญต่อไปนี้เพื่อให้แน่ใจว่ามีการแก้ไขที่เหมาะสม เช่น การสืบสวนสอบสวน การจ่ายค่าตอบแทนทั้งในรูปแบบทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินเพื่อบรรเทาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด รวมไปถึงการติดตามและป้องกันการละเมิดในอนาคต

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนได้ที่เว็บไซต์ของบริษัท

<https://sustainability.ais.co.th/sustainability-priorities/business-fundamental/respect-to-human-rights>