



3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

นโยบายด้านความยั่งยืน

นโยบายด้านความยั่งยืน : มี

เอไอเอสมีแนวคิดและนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ครอบคลุมด้านธรรมาภิบาล เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของบริษัท "ขับเคลื่อนสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ" จึงได้กำหนดทิศทางการ "มุ่งมั่นสร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัลอย่างยั่งยืน" พร้อมร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐที่สำคัญในมิติต่าง ๆ และใช้กลยุทธ์ 3 ด้านเป็นแนวทางปฏิบัติ ประกอบด้วย "การขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ" "การสร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม" และ "การยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม" โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความยั่งยืนในด้านโอกาสและความเสี่ยง รวมถึงคำนึงถึงผลกระทบเชิงการเงินในระยะยาว ซึ่งครอบคลุม 7 ประเด็น ได้แก่ มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลิงก์นโยบายด้านความยั่งยืน : <https://sustainability.ais.co.th/th/home>

เป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนหรือไม่ : มี

เอไอเอสกำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 7 เรื่อง ภายใต้กลยุทธ์ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

- **มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล:** สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีสัดส่วน ร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570
- **ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า:**
 - รักษามาตรฐานความปลอดภัยที่เทียบเท่าหรือดีกว่าธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน
 - ยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญ

- **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

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

- **การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ:** ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการเชื่อมต่อโครงข่ายร้อยละ 25 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567
- **ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี:** บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมาย SDGs ขององค์กรสหประชาชาติ : Goal 1 ขจัดความยากจน (No Poverty), Goal 3

ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการจัดการ : การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Good Health and Well-being), Goal 4

ด้านความยั่งยืนขององค์กร : การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education), Goal 5 ความเท่าเทียมทางเพศ (Gender Equality), Goal 7 พลังงานสะอาดและจ่ายได้ (Affordable and Clean Energy), Goal 8 งานที่มีคุณค่าเศรษฐกิจที่เติบโต (Decent Work and Economic Growth), Goal 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation and Infrastructure), Goal 10 ลดความเหลื่อมล้ำ (Reduce Inequalities), Goal 11 เมืองและชุมชนยั่งยืน (Sustainable Cities and Communities), Goal 12 การผลิตและบริโภคที่รับผิดชอบ (Responsible Consumption and Production), Goal 13

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action), Goal 15 ระบบนิเวศบนบก (Life on Land), Goal 16 สันติภาพและสถาบันเข้มแข็ง (Peace, Justice and Strong Institutions), Goal 17 หุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา (Partnerships for the Goals)

การทบทวนนโยบายและ/หรือเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนในรอบปีที่ผ่านมา

ในรอบปีที่ผ่านมาบริษัทมีการทบทวนนโยบายและ/หรือ : มี
เป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ในรอบปีที่ผ่านมาบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการเกี่ยวกับนโยบาย : มี
และ/หรือเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

เอไอเอสได้ทบทวนนโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ให้สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การเติบโตของธุรกิจ แนวโน้มประเด็นด้านความยั่งยืน กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สำหรับปี 2567 บริษัทได้ปรับปรุงเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เนื่องจากการซื้อกิจการ TTBBB เข้ามาเมื่อปลายปี 2566 โดยเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ (1) มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล (2) ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (3) การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และ (4) ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

3.2.1 ห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืน และสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ได้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อ จัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับประเด็นด้านด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหารทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของเอไอเอสที่ต้องถือปฏิบัติตาม โดยมี แนวทางการบริหารงาน ดังนี้

- การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม มุ่งเน้นด้านจริยธรรมทางธุรกิจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต่อต้านการทุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่ ผิดชอบ ต่อสังคม การปฏิบัติต่อแรงงาน เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน
- การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดสำคัญของกาประกวดราคาหรือเป็นข้อกำหนดที่พึงประสงค์ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าและบริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างกลไกในการลดการใช้ทรัพยากร ลดการปล่อยของเสียและมลพิษ ลดและเลิกใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมไปถึงการปกป้องดูแลรักษาป่าไม้และความหลากหลายทางชีวภาพ
- มาตรฐานการควบคุมคุณภาพของทางการจัดจำหน่าย กำหนดหลักเกณฑ์การวัดประเมินคุณภาพของช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการดำเนินงานของช่องทางที่เป็นคู่ค้าหลัก เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น

- ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมคู่ธุรกิจกับคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัททุกราย
- กำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะตลาดและการแข่งขัน
- กำหนดแนวทางการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่าย ทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการภายใต้ภาพลักษณ์ของเอไอเอส
- จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับตัวแทนจำหน่ายเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
- มีหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพในด้านการขายและการบริการ
- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานและติดตามการบริหารความเสี่ยง
- ลงพื้นที่ตรวจสอบคู่ค้า ในกลุ่มที่เป็นคู่ค้าสำคัญของบริษัท หรือคู่ค้าที่อาจจะมีความเสี่ยงในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม และการดูแล

กำกับกิจการที่ดีต่อการดำเนินงานของเอไอเอส

- สํารวจความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการของตัวแทนจัดจำหน่าย
- ตรวจสอบประเมินช่องทางการจัดจำหน่ายโดยเอไอเอสและผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก

รูปภาพห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจ



การบริหารห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

3.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

รายละเอียดการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร			
พนักงาน	- ความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน - สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล - การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม - การประเมินผลงานที่เป็นธรรม - การสื่อสาร และความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานภายในหน่วยงาน	- ปฏิบัติตามแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กรและรักษาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร - พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลซึ่งพนักงานสามารถเลือกแนวทางในการพัฒนาตนเองได้ตามความสนใจ ผ่านการจัดการอบรมพร้อมมีระบบประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพการอบรม - จัดสวัสดิการที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน - กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมตามอัตราค่าตอบแทนในตลาดและอุตสาหกรรม - จัดกิจกรรมการรับประทานอาหารร่วมกันของพนักงานภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน - จัดประชุม focus group ภายในหน่วยงาน เพื่อระดมสมองในการช่วยกันกำหนด initiative ในการปรับปรุงประเด็นที่พนักงานมีข้อกังวล หรือต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง - มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำผิด เช่น โทรศัพท์สายด่วน อีเมล ส่งจดหมาย เป็นต้น - เปิดช่องทางการสื่อสารถึงผู้บริหารระดับสูงของสายงานทรัพยากรบุคคล (email Help me: help@ais.co.th)	- อื่น ๆ - การสื่อสารผ่านอีเมลและระบบออนไลน์ของบริษัทฯ / การสื่อสารทางตรงระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล / การสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานโดยตรงผ่าน Town Hall / การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร” ผ่านการทำแบบสอบถาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร			
- ชุมชน - สังคม	- บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน - การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน - ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ - การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน	- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 20 ล้านครัวเรือนใน 77 จังหวัด และมีแพคเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม - ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ - การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม - สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว เป็นต้น - จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ในโอกาสพิเศษเนื่องในวันสำคัญทางวัฒนธรรม และศาสนา โดยสนับสนุนรถสถานีฐานเคลื่อนที่เพื่อขยายสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งาน - ส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน	- อื่น ๆ - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องชุมชนสัมพันธ์ผ่าน Call Center โทร. 0-2029-5555 (จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:30 น.) / รับข้อเสนอแนะหรือข้อห่วงกังวลผ่านเจ้าของที่ดิน หรือ ผู้นำชุมชน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
ลูกค้า	- ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ติดขัด - มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการจากผู้เชี่ยวชาญ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง ตรงตาม Life Style ของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม - ความมั่นใจต่อการใช้บริการ เครือข่าย การมีช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน เพื่อมิให้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ	- การนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาคุณภาพโครงข่ายเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และสามารถใช้บริการต่อเนื่องโดยไม่ติดขัด มีระบบติดตามตรวจสอบ และแจ้งเตือนล่วงหน้าถึงเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้น - จัดให้มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งมีบริการที่ลูกค้าสามารถเลือกทำรายงานการได้ด้วยตนเอง และเข้าถึงได้ง่าย - AIS ร่วมมือกับภาครัฐป้องกันภัยจาก SMS/Call Spam ผ่านสายด่วน 1185 (AIS Spam Report Center) ให้ลูกค้าแจ้งเบอร์หรือ SMS มิจฉาชีพฟรีผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR และ AI Chatbot โดยบริษัทฯ ตรวจสอบและบล็อกหมายเลขภายใน 48 ชั่วโมง พร้อมสนับสนุนหน่วยงานติดตามผู้กระทำผิดตามกฎหมาย	- อื่น ๆ - AIS Call Center และบริการ AI Voice Bot ที่ลูกค้าติดต่อรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง / ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (จันทร์-ศุกร์ 08:30 – 17:30) / การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- ตัวแทนจำหน่าย - ผู้รับสิทธิ์ดำเนินธุรกิจ / ผู้รับสิทธิ์แฟรนไชส์	- เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย - คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน	- ส่งเสริมให้คู่ค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้สนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ - จัดทำหลักสูตรพิเศษเฉพาะกลุ่มเพื่อยกระดับศักยภาพของคู่ค้าในระดับเจ้าของกิจการ ทายาททางธุรกิจ และระดับผู้จัดการร้านให้มีความสามารถในการบริหารงานร้านค้า และการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด ซึ่งจะช่วยให้คู่ค้าสามารถลดต้นทุนในการบริหารงาน - จัดโครงการยกระดับความเชี่ยวชาญด้านการขายให้กับคู่ค้า เสริมสร้างทักษะพิเศษทางด้านเทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญเฉพาะแบรนด์ เช่น Digital Life GURU, AIS Fiber GURU, Apple Champion และ Samsung Pro เพื่อสร้างโอกาสทางการขายสินค้าให้ดีขึ้น - จัดประชุมออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ราคา และบริการให้กับพนักงานขายของคู่ค้า เพื่อนำเสนอการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มอบรางวัลผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมทั้งด้านงานขาย และงานบริการประจำปี (Best Of The Best Performance Award) ให้กับคู่ค้า และประชาสัมพันธ์กับสื่อต่าง ๆ ในระดับภูมิภาคทั่วประเทศ - สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม - พัฒนาแพลตฟอร์มให้คู่ค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกันกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ	- อื่น ๆ - การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า / ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับคู่ค้า / แอปพลิเคชัน และเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย / ประชุมประจำปีกับคู่ค้า / การสัมภาษณ์

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล	- ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - การแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม - จัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม - สนับสนุนภาครัฐในการขับเคลื่อนนโยบายและเป้าหมายระดับประเทศ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น	- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างถูกต้อง - ทำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรีและเป็นธรรม - หาแนวทางการร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ	- อื่น ๆ - การประชุมรับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล / การประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับ / การจัดกิจกรรมร่วมกันตามโอกาสต่าง ๆ
- นักลงทุนหรือสถาบันการลงทุน - นักวิเคราะห์ - ผู้ถือหุ้น	- การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ - การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ - การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	- รักษาการเติบโตอย่างมั่นคง ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ - ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล มุ่งเน้นรักษาการสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืนและจัดการด้านการเงินอย่างรอบคอบ - กำหนดนโยบายจ่ายปันผลที่ร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง - คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น	- อื่น ๆ - การประชุมผู้ถือหุ้น / งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การประชุมพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ งานSET Opportunity day และ SET Digital Roadshow / เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมล investor@ais.co.th ช่องทาง Line@ และเบอร์ติดต่อ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- อื่น ๆ - ลูกค้าองค์กร	- คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อค่าสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ - มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้าองค์กร เพื่อสร้างขีดความสามารถใหม่ในแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ตอบโจทย์ความท้าทายด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล - เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรยุคดิจิทัล ช่วยลดการใช้ทรัพยากร และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐาน	- พัฒนาโครงข่ายและระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง มีกระบวนการในการตรวจสอบติดตามคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง และตรวจวัดประสิทธิภาพสม่ำเสมอ - พัฒนาบริการด้านดิจิทัลเพื่อเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งบริการเชื่อมต่อข้อมูลแบบมีสายและไร้สาย บริการไอโอที บริการคลาวด์ บริการดาต้าเซ็นเตอร์ บริการด้านแพลตฟอร์มและเอไอ รวมถึงบริการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และโซลูชันที่เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนถึงสิ่งสิ่งแวดล้อม - พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ช้อปสินค้าและบริการออนไลน์ รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลการใช้งานด้วยตนเอง - ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24x7 (Cyber Security Operation Center: CSOC) พร้อมบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ISO27001 และ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) เป็นต้น	- อื่น ๆ - การให้คำแนะนำและให้ข้อมูลการใช้งาน เช่น AIS Call Center, AIS ICT Service Desk / การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์เอไอเอส บิสซิเนส / การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Corporate Call Center ที่งานติดตั้ง ICT Solution และ AIS ICT Service Desk ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค / การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการผ่านEnterprise Digital eService / การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าผ่านผู้เชี่ยวชาญภายนอก



3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม : มี

แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม : การจัดการพลังงานไฟฟ้า, การจัดการน้ำมันและเชื้อเพลิง, การจัดการพลังงานทดแทน/พลังงานสะอาด, การจัดการทรัพยากรน้ำและคุณภาพน้ำ, การจัดการขยะและของเสีย, การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ, การจัดการก๊าซเรือนกระจกและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ, การจัดการคุณภาพอากาศ, การจัดการมลพิษทางเสียง

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า บริษัทจัดทำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในหลากหลายมิติจากการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท โดยระบุแนวปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

- รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและทำให้เครือข่ายและการดำเนินงานต่าง ๆ สามารถปรับตัวเข้ากับความเสี่ยงในช่วงการเปลี่ยนถ่าย (Transition risks) จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ อาทิ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน
- ลดปริมาณการใช้น้ำทั้งทางตรงและทางอ้อม พร้อมทั้งปรับปรุงการใช้น้ำในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียนและจัดการขยะที่เกิดจากกิจกรรมของบริษัทอย่างเหมาะสม ตลอดจนหลีกเลี่ยงการใช้สารที่เป็นอันตราย
- ปกป้อง รักษา หรืออนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศป่าไม้
- ปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ สินค้าและบริการอย่างรอบด้าน ซึ่งรวมถึงการใช้เชื้อเพลิงอย่างเหมาะสม การจัดการคุณภาพอากาศ การควบคุมมลพิษทางเสียง ผ่านการตรวจสอบ ดูแล และวัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

ลิงก์นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม : <https://investor-th.ais.co.th/misc/cg/20220614-advanc-environmental-policy-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์ : ทุกหน้า

การทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ และ/หรือเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมในรอบปีที่ผ่านมา

การทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ : ไม่มี

และ/หรือเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมในรอบปีที่ผ่านมา

- ไม่มี -

3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการพลังงาน

แผนการจัดการพลังงาน

แผนการจัดการพลังงานของบริษัท : มี

เอไอเอสได้จัดทำแผนงานการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ (รวม TTTBB) โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด ผ่านการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ตามสถานีฐาน ชุมสาย และศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์ และการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน รวมถึงการจัดทำโครงการที่หลากหลายในการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่ธุรกิจของบริษัท

ลิงก์แผนการจัดการพลังงานของบริษัท : <https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2024/20250127-advanc-srd-2024-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์ : 85-86

การตั้งเป้าหมายการจัดการไฟฟ้าและ/หรือน้ำมันและเชื้อเพลิง

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการไฟฟ้า : ไม่มี

และ/หรือน้ำมันและเชื้อเพลิงหรือไม่

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการพลังงาน

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการพลังงาน : มี

การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน

- ใช้ระบบ AI ในการประมวลผลและวิเคราะห์การใช้ระบบเครือข่าย เพื่อบริหารจัดการช่องสัญญาณและใช้พลังงานให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณภาพบริการที่ดีแก่ลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยสามารถประหยัดไฟฟ้าได้ 31,936 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 15,965 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO2e)
- จัดสรรการใช้งานและเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการใช้พลังงานสูงสำหรับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) และอาคารชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประหยัดไฟฟ้าลงได้ 380 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 190 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO2e)

การใช้พลังงานทดแทน

เอไอเอสยังคงมุ่งเน้นการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้ 1) ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่สถานีฐานและอาคารต่าง ๆ จำนวน 4,560 แห่ง 2) ปรับปรุงแผงพลังงานแสงอาทิตย์ทั้งหมด 62 แห่ง โดยการเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3) ทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่ผลิตจากแผงพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบระยะยาว (Power Purchase Agreement: PPA) กับบริษัทกอล์ฟ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอป เม้นท์ จำกัด (มหาชน) (กอล์ฟ) โดยติดตั้งที่อาคารศูนย์ข้อมูลจำนวน 2 แห่ง

โดยสรุป ปริมาณพลังงานทดแทนทั้งสิ้นเมื่อรวมส่วนเพิ่มในปี 2567 แล้ว ณ สิ้นปี 2567 เอไอเอสมีแผงพลังงานแสงอาทิตย์ดำเนินการที่สถานีฐานและอาคารต่าง ๆ ทั้งหมด 13,399 แห่ง ศูนย์ข้อมูลและชุมสายทั้งหมด 12 แห่ง และเทคโนโลยีกังหันลม (Wind Farm) ที่สถานีฐานทั้งหมด 1 แห่ง รวมถึงแผงพลังงานแสงอาทิตย์จากสัญญาซื้อขายระยะยาวทั้งหมด 2 แห่ง ส่งผลให้เอไอเอสสามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนได้ทั้งหมด 51,917 เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh) และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 25,953 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

การจัดการพลังงาน : การใช้เชื้อเพลิง

	2565	2566	2567
น้ำมันเครื่องบิน (ลิตร)	0.00	0.00	0.00
น้ำมันดีเซล (ลิตร)	2,385,728.00	2,366,998.00	9,643,131.00
น้ำมันเบนซิน (ลิตร)	1,168,800.00	1,091,225.00	850,567.00
น้ำมันเตา (ลิตร)	0.00	0.00	0.00
น้ำมันดิบ (บาร์เรล)	0.00	0.00	0.00
ก๊าซธรรมชาติ (ลูกบาศก์ฟุต)	0.00	0.00	0.00
ก๊าซหุงต้ม (กิโลกรัม)	0.00	0.00	0.00
ไอน้ำ (ตัน)	0.00	0.00	0.00
ถ่านหิน (ตัน)	0.00	0.00	0.00

การจัดการพลังงาน : การใช้ไฟฟ้า

	2565	2566	2567
ปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	1,360,633,000.00	1,422,863,000.00	1,589,289,164.00
ปริมาณการซื้อไฟฟ้ามาใช้ (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	1,336,440,000.00	1,390,104,000.00	1,537,371,998.00
ปริมาณการซื้อหรือผลิตไฟฟ้ามาใช้จากแหล่งพลังงานทดแทน (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	24,193,000.00	32,759,000.00	51,917,166.00



ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการน้ำ

แผนการจัดการน้ำ

แผนการจัดการน้ำของบริษัท : มี

การใช้น้ำส่วนใหญ่ของเอไอเอสเกิดจากการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลที่ต้องนำน้ำมาใช้เป็นตัวกลางเพื่อระบายความร้อนในระบบหล่อเย็น ดังนั้น บริษัทจึงเล็งเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการน้ำ โดยนำเทคโนโลยีบำบัดน้ำด้วยกระบวนการทางเคมี (Chemical Treatment) มาปรับปรุงคุณภาพน้ำให้เหมาะสมกับระบบหล่อเย็น อันเป็นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ บริษัทใช้น้ำจากผู้ให้บริการประปาของแต่ละพื้นที่ รวมถึงควบคุมคุณภาพน้ำเสียที่จะถูกระบายออกสู่แหล่งน้ำภายนอกให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด

ลิงก์แผนการจัดการน้ำของบริษัท : <https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2024/20250127-advanc-srd-2024-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์ : 87

การตั้งเป้าหมายการจัดการน้ำ

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการน้ำหรือไม่ : ไม่มี

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการน้ำ

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการน้ำ : ไม่มี

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ บริษัทใช้น้ำจากผู้ให้บริการประปาของแต่ละพื้นที่ รวมถึงควบคุมคุณภาพน้ำเสียที่จะถูกระบายออกสู่แหล่งน้ำภายนอกให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด

การจัดการน้ำ : ปริมาณการใช้น้ำของบริษัท จำแนกตามแหล่งน้ำ

	2565	2566	2567
ปริมาณการใช้น้ำรวม (ลูกบาศก์เมตร)	198,751.00	199,734.00	283,156.00
ปริมาณการใช้น้ำประปาหรือน้ำจากองค์กรอื่น (ลูกบาศก์เมตร)	194,762.00	194,870.00	275,926.00
ปริมาณการใช้น้ำผิวดิน (ลูกบาศก์เมตร)	0.00	0.00	0.00
ปริมาณการใช้น้ำบาดาล (ลูกบาศก์เมตร)	3,989.00	4,864.00	7,230.00
ปริมาณการใช้น้ำทะเล (ลูกบาศก์เมตร)	0.00	0.00	0.00
ปริมาณการใช้น้ำจากกระบวนการผลิต (ลูกบาศก์เมตร)	0.00	0.00	0.00

การจัดการน้ำ : ปริมาณน้ำทิ้งของบริษัท จำแนกตามแหล่งปล่อย

	2565	2566	2567
ร้อยละของน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัด (%)	100.00	100.00	100.00
ปริมาณน้ำทิ้งรวม (ลูกบาศก์เมตร)	101,322.00	68,871.00	114,064.00
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยสู่องค์กรอื่น (ลูกบาศก์เมตร)	0.00	0.00	0.00
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยสู่แหล่งน้ำผิวดิน (ลูกบาศก์เมตร)	101,322.00	68,871.00	114,064.00
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยสู่แหล่งน้ำบาดาล (ลูกบาศก์เมตร)	0.00	0.00	0.00
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยสู่ทะเล (ลูกบาศก์เมตร)	0.00	0.00	0.00

การจัดการน้ำ : ปริมาณการใช้น้ำของบริษัท

	2565	2566	2567
ปริมาณการใช้น้ำสุทธิ (ลูกบาศก์เมตร)	97,429.00	130,863.00	169,092.00

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการขยะและของเสีย

แผนการจัดการขยะและของเสีย

แผนการจัดการขยะและของเสียของบริษัท : มี

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยวางกรอบการบริหารจัดการตั้งแต่น้ำถึงปลายน้ำ ครอบคลุมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- จัดหาคัดเลือกว่าสคูอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและอายุการใช้งานคงทน
- พัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อลดปริมาณการเกิดของเสีย และเพิ่มการใช้เคลของเสียต่างๆ
- มุ่งเน้นกระบวนการกำจัดที่สามารถคัดแยกนำกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุดและลดการฝังกลบ

ลิงก์แผนการจัดการขยะและของเสียของบริษัท :

<https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2024/20250127-advanc-srd-2024-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์ :

93-94

การตั้งเป้าหมายการจัดการขยะและของเสีย

เป้าหมาย คือ บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการขยะและของเสียหรือไม่ : มี

รายละเอียดการตั้งเป้าหมายการจัดการขยะและของเสีย

เป้าหมาย	ปีฐาน	ปีเป้าหมาย	วิธีการจัดการขยะและของเสีย
ลดปริมาณขยะและของเสีย ประเภทขยะ: ขยะอันตราย	-	2567 : ลด 203,255.00 กิโลกรัม เทียบกับปีฐาน	นำกลับมาใช้ใหม่

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการขยะและของเสีย

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการขยะและของเสีย : มี

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการขยะและของเสียของเอไอเอส ปี 2567

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงาน ตามเป้าหมายการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยปราศจากการฝังกลบ และติดตามตรวจสอบอย่างเป็นระบบตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง ณ สถานที่รับจัดการของเสีย เป็นผลให้ไม่มีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue)
- ขยายการดำเนินงาน โครงการ “คนไทยไร้ E-waste” ร่วมกับภาคีเครือข่ายกว่า 235 องค์กร มีจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันมากกว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ สามารถรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 171,811 ชิ้น และนำไปกำจัดโดยปราศจากการฝังกลบ (Zero landfill)
- ร่วมมือกับ PTTGC อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ตั้งจุดรับขยะพลาสติกและขยะอิเล็กทรอนิกส์ รวบรวมขยะใช้แล้วส่งมอบให้โครงการ GC YOU เทิร์น นำไปรีไซเคิลเพื่อใช้ประโยชน์ใหม่ ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยปีนี้เน้นการมีส่วนร่วมกับนักศึกษาและคนรุ่นใหม่ภายใต้ภารกิจ Green University สามารถรวบรวมขยะได้มากกว่า 1,058,634 ชิ้น
- ได้รับรางวัลอันดับที่ 1 สาขาสุดยอดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (WSIS Prize 2024: Action Lines C7 E-Environment) ในการประชุม World Summit on The Information Society (WSIS) ด้วยการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (blockchain) มายกระดับกระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ บนแพลตฟอร์ม AIS E-Waste+

รูปภาพผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการขยะและของเสีย



HUB of E-Waste



WSIS Prize 2024

การจัดการขยะและของเสีย : ปริมาณขยะและของเสียของบริษัท

	2565	2566	2567
ปริมาณขยะและของเสียรวม (กิโลกรัม)	1,276,682.00	2,927,421.00	1,687,127.00
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายรวม (กิโลกรัม)	216,673.00	1,594,601.00	1,483,872.00
ขยะและของเสียไม่อันตราย - การฝังกลบ (กิโลกรัม)	115,638.00	334,951.00	532,336.00

	2565	2566	2567
ขยะและของเสียไม่อันตราย - การเผาซึ่งได้พลังงานกลับมา (กิโลกรัม)	0.00	6,470.00	0.00
ขยะและของเสียไม่อันตราย - การเผาซึ่งไม่ได้พลังงานกลับมา (กิโลกรัม)	5,012.00	16,075.00	20,387.00
ขยะและของเสียไม่อันตราย - อื่น ๆ (กิโลกรัม) ⁽¹⁾	96,023.00	1,237,105.00	931,149.00
ปริมาณขยะและของเสียอันตรายรวม (กิโลกรัม)	1,060,009.00	1,332,820.00	203,255.00
ขยะและของเสียอันตราย - การเผาซึ่งได้พลังงานกลับมา (กิโลกรัม)	4,096.00	N/A	N/A
ขยะและของเสียอันตราย - อื่น ๆ (กิโลกรัม) ⁽²⁾	1,055,913.00	1,332,820.00	203,255.00

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ปี 2567

- การนำกลับมาใช้ใหม่ เท่ากับ 387,753 กิโลกรัม
- รีไซเคิล เท่ากับ 466,018 กิโลกรัม
- การจัดการด้วยวิธีการอื่น (ทำปุ๋ยอินทรีย์) เท่ากับ 77,378 กิโลกรัม

⁽²⁾รีไซเคิล

การจัดการขยะและของเสีย : ปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ของบริษัท

	2565	2566	2567
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) รวม (กิโลกรัม)	N/A	N/A	1,057,026.00
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) (กิโลกรัม)	N/A	N/A	853,771.00
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) (กิโลกรัม)	N/A	N/A	387,753.00
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปรีไซเคิล (Recycle) (กิโลกรัม)	N/A	N/A	466,018.00
ปริมาณขยะและของเสียอันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) (กิโลกรัม)	N/A	N/A	203,255.00
ปริมาณขยะและของเสียอันตรายที่นำไปรีไซเคิล (Recycle) (กิโลกรัม)	N/A	N/A	203,255.00

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการก๊าซเรือนกระจก

แผนการจัดการก๊าซเรือนกระจก

แผนการจัดการก๊าซเรือนกระจกของบริษัท : มี

จากการเข้าซื้อกิจการของ TTTBB ช่วงปลายปี 2566 เอไอเอสจึงได้ทบทวนและกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท โดยตั้งเป้าหมายลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) จากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลลงร้อยละ 25 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567 ทั้งนี้ บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับหลักการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ โดยจะติดตามความคืบหน้าและความเป็นไปได้ในการจัดซื้อไฟฟ้าสีเขียวภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง



เอไอเอสกำหนดกรอบกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครอบคลุมทั้งการดำเนินธุรกิจของบริษัทและห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่มีวัตถุประสงค์ อาทิ

- ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในทุกโอกาสที่เหมาะสม
- ประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

เอไอเอสได้จัดทำแผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ (รวม TTTBB) โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด ผ่านการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ตามสถานีสาย และศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน รวมถึงการจัดทำโครงการที่หลากหลายในการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่ธุรกิจของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งมั่นบริหารการลงทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของบริษัท โดยมีแผนที่จะบูรณาการปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจในการลงทุน รวมถึงการจัดซื้อสินค้าและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เหมาะสมและยั่งยืน

ลิงก์แผนการจัดการก๊าซเรือนกระจกของบริษัท : <https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2024/20250127-advanc-srd-2024-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์ : 83-91

การปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจกหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

หลักการและมาตรฐานด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก : องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.), The Greenhouse Gas Protocol, IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, ISO 14064 - Greenhouse gases

การตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการก๊าซเรือนกระจก : มี

การตั้งเป้าหมายที่บริษัทมี : การตั้งเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ

การตั้งเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกอื่น ๆ

เอไอเอสตั้งเป้าหมายลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) จากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลลงร้อยละ 25 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567

รายละเอียดการตั้งเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกอื่น ๆ

ขอบเขตการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปีฐาน	ปีเป้าหมายระยะสั้น	ปีเป้าหมายระยะยาว
ขอบเขตที่ 1-2	2567 : ปล่อยก๊าซเรือนกระจก 798,881.00 tCO ₂ e	2573 : ลด 25% เทียบกับปีฐาน	-

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการจัดการก๊าซเรือนกระจก : มี

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส ส่วนใหญ่มาจากการใช้พลังงานในการให้บริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ต นับเป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 90 ของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมขอบเขตที่ 1 และ 2 บริษัทจึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการการใช้พลังงานภายในองค์กร

โดยในปี 2567 บริษัทดำเนินโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน 2 โครงการ ได้แก่ 1) ใช้ระบบ AI ในการประมวลผลและวิเคราะห์การใช้งานระบบเครือข่าย เพื่อบริหารจัดการช่องสัญญาณและใช้พลังงานให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า โดยสามารถประหยัดไฟฟ้าได้ 31,936 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 15,965 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) 2) จัดสรรการใช้งานและเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการใช้พลังงานสำหรับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) และอาคารชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งประหยัดไฟฟ้าได้ 380 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 190 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e)



นอกจากนี้ เอไอเอสยังมุ่งมั่นเน้นการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้ 1) ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่สถานีฐานและอาคารต่าง ๆ จำนวน 4,560 แห่ง 2) ปรับปรุงแผงพลังงานแสงอาทิตย์ทั้งหมด 62 แห่ง โดยการเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3) ทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่ผลิตจากแผงพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบระยะยาว (Power Purchase Agreement: PPA) กับบริษัทกรีน เอนเนอร์จี้ ดีเวลลอป เม้นท์ จำกัด (มหาชน) (กรีน) โดยติดตั้งที่อาคารศูนย์ข้อมูลจำนวน 2 แห่ง โดยสรุป ปริมาณพลังงานทดแทนทั้งสิ้นเมื่อรวมส่วนเพิ่มในปี 2567 แล้ว ณ สิ้นปี 2567 เอไอเอสมีแผงพลังงานแสงอาทิตย์ดำเนินการที่สถานีฐานและอาคารต่าง ๆ ทั้งหมด 13,399 แห่ง ศูนย์ข้อมูลและชุมสายทั้งหมด 12 แห่ง และเทคโนโลยีกังหันลม (Wind Farm) ที่สถานีฐานทั้งหมด 1 แห่ง รวมถึงแผงพลังงานแสงอาทิตย์จากสัญญาซื้อขายระยะยาวทั้งหมด 2 แห่ง ส่งผลให้เอไอเอสสามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนได้ทั้งหมด 51,917 เมกะวัตต์ ชั่วโมง (MWh) และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 25,953 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

การจัดการเพื่อลดปัญหาการปล่อยก๊าซเรือนกระจก : ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

	2565	2566	2567
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	1,132,035.00	1,118,469.00	1,527,988.00
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 1 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	7,411.00	9,351.00	30,349.00
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	668,086.00	694,913.00	768,532.00
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 3 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) ⁽³⁾	456,538.00	414,205.00	729,107.00

หมายเหตุ : ⁽³⁾ในปี 2567 บริษัทรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 จำนวน 11 กิจกรรม จากทั้งหมด 15 กิจกรรม ซึ่งครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 67 ของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของขอบเขตที่ 3 ทั้งหมด

การจัดการเพื่อลดปัญหาการปล่อยก๊าซเรือนกระจก :

การทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมา

การทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท : มี

รายชื่อหน่วยงานผู้ทวนสอบข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก : อื่น ๆ : บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านอื่น ๆ

แผนงาน ผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์เกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

เอไอเอสให้ความสำคัญในการอนุรักษ์และปกป้องรักษาของความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศ บริษัทดำเนินการติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานอย่างรัดกุม และถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมกับนำตัวชี้วัดตามหลักสากลมาใช้ติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายที่ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิ (No Net Loss -NNL) และไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียพื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation) ภายในปี พ.ศ. 2570. เอไอเอสได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพเบื้องต้น (Preliminary Report of Biodiversity Risk Assessment) สำหรับการดำเนินธุรกิจเมื่อปี 2566 และทบทวนผลการประเมินและมาตรการทุก ๆ ปี ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินธุรกิจ กฎหมายในประเทศ มาตรฐานสากล ฯลฯ บริษัทจะพิจารณาประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพอีกครั้ง สำหรับการประเมินความเสี่ยง บริษัทได้พิจารณาความเสี่ยงทั้งในแง่ของการพึ่งพา (Dependency-related risks) และผลกระทบ (Impact-related risks) ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

นอกจากนี้ เอไอเอสได้ดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 สำหรับ Data center จำนวน 2 แห่ง จากการตรวจทานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ และดำเนินการตรวจสอบภายในสำหรับข้อมูลอื่น ๆ ของบริษัทเป็นประจำทุกปี โดยทีมผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานทุกส่วนเป็นไปตามมาตรฐานสากล



ข้อมูลเหตุการณ์เกี่ยวกับละเมิดกฎหมายหรือสร้างผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม

จำนวนกรณีและเหตุการณ์ที่ละเมิดกฎหมายหรือสร้างผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม

	2565	2566	2567
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่ละเมิดกฎหมายหรือสร้างผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ (กรณี)	0	0	0

3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

- นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคมและสิทธิมนุษยชน : มี
- แนวปฏิบัติด้านสังคมและสิทธิมนุษยชน : สิทธิของพนักงาน, แรงงานข้ามชาติ/ต่างด้าว, แรงงานเด็ก, สิทธิผู้บริโภค/ลูกค้า, สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน, การไม่เลือกปฏิบัติ, สิทธิคู่ค้า, อื่น ๆ : สิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของเอไอเอสและบริษัทย่อย (บริษัท) กำหนดแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ระบุว่า

- บริษัทตระหนักและเคารพในสิทธิมนุษยชนของพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ (เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา คู่ค้า คู่ธุรกิจ ผู้ร่วมธุรกิจ ลูกค้า ชุมชน เป็นต้น) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งหมด ทั้งในด้านแนวคิดและมุมมองในประเด็นต่าง ๆ อาทิ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ สัญชาติ อายุ ความทุพพลภาพ หรือสถานภาพอื่นใด โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยจะนำวิธีปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนไปเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจในทุก ๆ ด้านตลอดห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ (Business Value Chain)
- บริษัทถือปฏิบัติตามกฎหมายบังคับใช้ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย และในต่างประเทศที่มีตัวแทนและตัวกลางทางธุรกิจอื่นๆ ซึ่งกระทำการในนามบริษัทและ ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ (Business Value Chain) เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ (Supplier) ผู้ รับเหมา (Contractor) ตลอดจน คู่ค้า คู่ธุรกิจ (Business Partners) และผู้ร่วมธุรกิจ (Joint Venture) ประกอบธุรกิจอยู่
- บริษัทจะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเด็ดขาด (Zero Tolerance Policy) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบังคับใช้แรงงาน การใช้แรงงานข้ามชาติโดยผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก การค้ามนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ และการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล
- บริษัทจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีมนุษยธรรม ปราศจากการใช้ความรุนแรง การล่วงละเมิดทางเพศ การขู่เข็ญทางร่างกาย จิตใจ หรือการข่มเหงด้วยวาจา และการรักษามาตรฐานด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและมีสิ่งแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ดี

ลิงก์นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคมและสิทธิมนุษยชน : <https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-th.pdf>

การปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชน

- หลักการและมาตรฐานด้านการจัดการสิทธิมนุษยชน : มาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย (มรท. 8001-2533) ของกระทรวงแรงงาน, The UN Guiding Principles on Business and Human Rights, The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, ILO Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy, อื่น ๆ :
- ปณิธานว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ, ปณิธานว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ, พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

การทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติและ/หรือเป้าหมายด้านสังคมและสิทธิมนุษยชนในรอบปีที่ผ่านมา

การทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ : ไม่มี

และ/หรือเป้าหมายด้านสังคมและสิทธิมนุษยชนในรอบปีที่ผ่านมา

การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบ HRDD : มี

เอไอเอสมีกระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย

- ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนขององค์กรและจัดตั้งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนเพื่อรับผิดชอบและดูแลโดยเฉพาะ
- ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสร้างกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
- จัดทำกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
- จัดตั้งช่องทางการรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนสำหรับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- จัดทำแผนจัดการแก้ไขประเด็นที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงกำหนดมาตรการเพื่อชดเชยเยียวยาความเสียหายและติดตามผล

สำหรับกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของเอไอเอส แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) **กำหนดขอบเขตกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน** ตลอดห่วงโซ่คุณค่า ครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการลูกค้ายักษ์ และบริการดิจิทัลเซอร์วิส
- 2) **ระบุประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสตลอดห่วงโซ่คุณค่า** ห่วงโซ่คุณค่า คลอบคลุมผู้ทรงสิทธิที่เกี่ยวข้อง (พนักงาน ผู้รับเหมา คู่ค้า ลูกค้า ชุมชน กลุ่มเปราะบาง) ซึ่งมีการระบุไว้ 8 ประเด็น ได้แก่ สภาพการทำงาน สุขภาพและความปลอดภัย การเลือกปฏิบัติ (รวมการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียม) การจ้างแรงงานบังคับ/แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย/แรงงานเด็ก/การค้ามนุษย์ สิทธิเสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มาตรฐานการครองชีพของชุมชน และความปลอดภัยของสินค้าและบริการ
- 3) **ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน** ใช้แผนภูมิแสดงระดับความเสี่ยง (Risk Matrix) ในการกำหนดระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นสิทธิมนุษยชนที่ระบุไว้ โดยพิจารณาโอกาสการเกิดและความรุนแรงของความเสี่ยงและผลกระทบของการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงและผลกระทบ ทั้งนี้ เอไอเอสได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุก 3 ปี หรือ ทบทวนการประเมินความเสี่ยงเพิ่มเติมตามความเหมาะสม กรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกิจกรรมทางธุรกิจหรือข้อกำหนดทางกฎหมาย
- 4) **กำหนดมาตรการป้องกันและลดการละเมิดสิทธิมนุษยชน** สำหรับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ถูกประเมินอยู่ในระดับสูงมากหรือประเด็นที่มีความสำคัญ (Salient issue) บริษัทได้กำหนดมาตรการบรรเทาความเสี่ยง เพื่อป้องกัน ลด และจัดการกับความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ เอไอเอสยังคงประเมินและตรวจสอบความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการบรรเทาผลกระทบได้ดำเนินการในธุรกิจ AIS ตลอดห่วงโซ่คุณค่าอย่างเหมาะสม
- 5) **ติดตามและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อให้มั่นใจว่าทุกประเด็นที่มีความสำคัญได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือ อีเมลถึงคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นต้น โดยมุ่งเน้นรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับการปกป้องจากการร้องเรียน
- 6) **ดำเนินการเยียวยาแก้ไข** กรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทจะดำเนินการตอบสนองต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการแก้ไขปัญหายอย่างเหมาะสม โดยมีขั้นตอนหลัก ประกอบด้วย การสืบสวน การชดเชยและเยียวยา และการติดตามและป้องกันการละเมิดที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต

ลิงก์บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบ HRDD : <https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-risk-assessments-en.pdf>

3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานและแรงงาน

แผนการจัดการพนักงานและแรงงาน

- แผนการจัดการพนักงานและแรงงานของบริษัท : มี
- แผนการจัดการพนักงานและแรงงานที่บริษัทดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา : การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม, การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน, การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของพนักงาน, แรงงานข้ามชาติ/ต่างด้าว, แรงงานเด็ก, ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ดำเนินการปีละ 2 ครั้ง ประกอบด้วยการพิจารณา 4 ด้าน ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท (Individual KPIs) เป็นการประเมินผลตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน โดยยึดหลักการทำงานบนพื้นฐานของตำแหน่งและหน้าที่ในระดับเดียวกัน (Comparative ranking) เพื่อความเท่าเทียมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 2. การประเมินสมรรถนะและความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership Competency) ได้แก่ ความคิดเชิงกลยุทธ์ การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างความเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น
 3. การปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กร (Culture and business ethics) ผ่านกรอบแนวคิดวัฒนธรรม Fit Fun Fair เป็นการประเมินพฤติกรรมของพนักงานทั้งความพร้อมทางด้านร่างกายและทัศนคติที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพ และยึดมั่นในจริยธรรมและความเป็นธรรม
 4. การประเมินเชิงพฤติกรรมเพื่อรับข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ (Constructive feedback) ครอบคลุมถึงผู้ร่วมงานรอบด้านทั้งผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในทีมงานและข้ามสายงาน
- ผลตอบแทนพนักงานในรูปแบบเงินเดือนและโบนัสประจำปีพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังที่กล่าวข้างต้น โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคนตามเกณฑ์ของบริษัทซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินงานรายบุคคลตามเป้าหมาย (Individual KPIs) และผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของบริษัท (Corporate KPIs) ในแต่ละปีบริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทนให้สามารถแข่งขันกับอัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงานและสภาพเศรษฐกิจที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพ

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะของพนักงานตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานยกระดับทักษะและความรู้ของตนเองเพื่อการเติบโตในเส้นทางอาชีพที่หลากหลาย และสอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมี AIS Academy เป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพแบบผสมผสานได้แก่ทักษะตามตำแหน่งงานที่พนักงานนั้นรับผิดชอบ (Functional Skills), ทักษะด้านการทำงาน (Technical Skills) และทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Soft Skills) โดยมีหลักสูตรและเนื้อหาที่สอดคล้องเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละสายงานและในแต่ละระดับ นอกจากนี้ยังส่งเสริมความตระหนักรู้ความเข้าใจ ยึดมั่นในหลักจริยธรรม และการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยให้พนักงานทุกคนทำแบบทดสอบเป็นประจำทุกปี

เอไอเอสส่งเสริมให้มีช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบคอร์สออนไลน์ การเรียนรู้แบบ Virtual Class และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Workshop) ทั้งนี้ เอไอเอสได้พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ LearnDi และ ห้องสมุดออนไลน์ ReadDi เพื่อเป็นแหล่งความรู้ออนไลน์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (Lifelong Learning) ได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงจัดหาแพลตฟอร์มการเรียนรู้อื่นๆ จากสถาบันภายนอก เพื่อให้มีแหล่งความรู้ที่กว้างขึ้นเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาการเรียนรู้ที่หลากหลาย

นอกจากนี้ ในกระบวนการประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงานจะผนวกการติดตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งกำหนดร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และหน่วยงานทรัพยากรบุคคล และการกำหนดแผนพัฒนาราย บุคคลนี้จะอ้างอิงกับแผนการพัฒนาอาชีพ หรือ Career Model ที่เป็นไปตามสมรรถนะ (Competency) ในแต่ละอาชีพ ผลการวิเคราะห์จะนำไปเพิ่มพูนทั้งทักษะเชิงรุกและเชิงเทคนิคที่เหมาะสมให้แก่พนักงานรายบุคคล และเพื่อการวางแผนเส้นทางอาชีพของตนตามความเหมาะสมกับทักษะของตนเองและสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจของบริษัท

การส่งเสริมความสัมพันธและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

เอไอเอสนำหลักการและแนวทางของความหลากหลาย ความเสมอภาค และการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity and Inclusion) มาประยุกต์ใช้ผ่านการส่งเสริมความเท่าเทียม ความเป็นธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคล โดยมุ่งพัฒนาสวัสดิการพนักงาน พัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ พร้อมทั้งสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกระดับ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

1. การส่งเสริมสถาบันครอบครัว
2. การดูแลพนักงานที่มีบุตร
3. การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพพนักงานผู้พิการ
4. การสนับสนุนการเกษียณอายุอย่างครอบคลุม
5. การส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีให้กับพนักงาน

นอกจากนี้ เอไอเอสยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแส หากพบการกระทำที่ไม่เป็นไปตามนโยบาย Whistleblower Policy เพื่อสนับสนุนความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทจะรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสเป็นความลับและให้ความคุ้มครองด้านความปลอดภัยแก่ผู้แจ้งอย่างเคร่งครัด

แรงงานข้ามชาติ/ต่างด้าว และแรงงานเด็ก

เอไอเอสถือปฏิบัติตามกฎหมายบังคับใช้ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยครอบคลุมตัวแทน ตัวกลางทางธุรกิจ และผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา คู่ค้า และผู้ร่วมธุรกิจ ทั้งนี้บริษัทมีนโยบายไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเด็ดขาด (Zero Tolerance Policy) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบังคับใช้ แรงงาน การใช้ แรงงานข้ามชาติโดยผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก การค้ามนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ และการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

เอไอเอสกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อบริหารจัดการด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน ผู้รับเหมา คู่ค้า และชุมชนโดยรอบ โดยปฏิบัติตามกฎหมายและวางแผนบริหารความเสี่ยงผ่านหน่วยงานและคณะกรรมการด้านความปลอดภัยที่มีเจ้าหน้าที่วิชาชีพพร้อมสนับสนุนขับเคลื่อนนโยบาย และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะปรับปรุง

การดำเนินการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การประเมินความเสี่ยงและตรวจสอบความปลอดภัย โดยประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และตรวจสอบความปลอดภัย (Safety Audit) เป็นประจำ เพื่อดำเนินการป้องกันและปรับปรุงแก้ไขสภาพที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
- การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- การฝึกอบรมและเตรียมพร้อมรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มการตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในสถานที่ปฏิบัติงาน และการเตรียมพร้อมตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- เสริมสร้างวัฒนธรรมเพื่อความปลอดภัย (Safety Culture) ในการทำงาน เพื่อลดอุบัติเหตุ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ลิงก์แผนการจัดการพนักงานและแรงงานของบริษัท

<https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2024/20250127-advanc-srd-2024-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์

44-57

การตั้งเป้าหมายการจัดการพนักงานและแรงงาน

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการพนักงานและแรงงานหรือไม่ : มี

รายละเอียดการตั้งเป้าหมายการจัดการพนักงานและแรงงาน

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ปีฐาน	ปีเป้าหมาย
การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	จำนวนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	2565: -	2568: พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 ได้รับการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในปี 2568

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการพนักงานและแรงงาน

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการพนักงานและแรงงาน : มี

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

- โครงการ Digital Talent ประกอบด้วย The Vanguard, The Masters และ The Bloom เพื่อยกระดับความสามารถบุคลากรในยุคดิจิทัล มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 377 คน
- การประเมินความพร้อมและพัฒนาด้านดิจิทัลให้พนักงาน เอไอเอส อคาเดมี จัดอบรมและประเมินความรู้ด้านดิจิทัลให้พนักงานผ่านแพลตฟอร์ม LearnDi ครอบคลุมเนื้อหา AI, Cloud, Data, Microsoft 365, Design Thinking, Python Programming พร้อมกิจกรรมสะสมเหรียญแลกเปลี่ยน เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล โดยในปี 2567 มีผู้เข้าเรียน 1,206 คน และสอบผ่านเกณฑ์กว่าร้อยละ 83
- โครงการ "รู้จากล้ม" (Growth Mindset) ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่กล้าคิด กล้าลงมือทำ ล้มเร็ว ลุกเร็ว เพื่อเรียนรู้และพัฒนาต่อยอด เปิดโอกาสให้พนักงานส่งเรื่องราวการล้มเหลวเข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันดำเนินถึงรุ่นที่ 3 มีผู้เข้าร่วมกว่า 460 คน และส่งต่อแรงบันดาลใจถึงพนักงานรวม 8,100 คน เพื่อปลูกฝังแนวคิดเชิงบวกในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- โครงการ AIS INNOJUMP มุ่งพัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมให้บุคลากร ผ่านกิจกรรมและหลักสูตร เช่น Unlocking Your Creativity ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เสริมทักษะการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกัน และการนำเสนอไอเดียใหม่ และ AIS INNOJUMP Competition การแข่งขันไอเดียนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

- การส่งเสริมสถาบันครอบครัว ผ่านหลากหลายสวัสดิการ เช่น การมอบเงินช่วยเหลือให้พนักงานที่เข้าพิธีสมรส การลาคลอดสำหรับพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ได้สูงสุด 98 วัน พร้อมสิทธิการลาอีกเพิ่มเติมอีก 10 วันโดยได้รับค่าจ้าง สำหรับพนักงานชาย มีสิทธิในการลาดูแลบุตรที่เพิ่งคลอด (Paternity leave) และพนักงานยังสามารถลาเพื่อดูแลครอบครัว (Family-care leave) ได้เพิ่มเติม 10 วันนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด รวมถึงสิทธิการลาพักผ่อนตามอายุงานโดยยังคงได้รับค่าจ้าง นอกจากนี้ บริษัทยังมีเงินช่วยเหลือกรณีบ้านพักอาศัยของพนักงาน บิดามารดา หรือคู่สมรสที่ประสบภัยพิบัติ เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวของพนักงานอย่างยั่งยืน
- การดูแลพนักงานที่มีบุตร บริษัทดูแลพนักงานที่มีบุตรโดยจัดห้องให้นมบุตรพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงาน 1,209 ทุน และจัดพื้นที่การเรียนรู้ เช่น ห้องสมุดและ Co-working space
- การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพพนักงานผู้พิการ โดยจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด พร้อมดำเนินโครงการ "Work Wizard" ใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ เช่น โปรแกรมสังเคราะห์เสียงสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น อบรมผ่าน LearnDi และจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ ห้องน้ำ และทางลาด
- การสนับสนุนการเกษียณอายุอย่างครอบคลุม โดยมอบเหรียญทองที่ระลึก เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จัดบรรยายการวางแผนการเงินหลังเกษียณ และต่ออายุแพคเกจอินเทอร์เน็ตบ้านและโทรศัพท์มือถือให้พนักงานหลังเกษียณอย่างน้อย 12 เดือน เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตในระยะเปลี่ยนผ่าน.
- การส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีให้กับพนักงาน ด้วยห้องพยาบาลและกายภาพบำบัดพร้อมอุปกรณ์ เช่น เติ่งตึงคอกและเครื่องกระตุ้นไฟฟ้า จัดหาวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ในราคาที่เข้าถึงได้รวมถึงโครงการ AIS Wellness Program เน้นการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันใน 4 อ. (ออกกำลังกาย, อาหาร, อารมณ์, ออมเงิน) พร้อมกิจกรรมสะสม Token เพื่อแลกรางวัลและส่งเสริมการดูแลสุขภาพอย่างยั่งยืน

การส่งเสริมความสัมพันธ์อื่นๆ

- AIS Sport Day 2024 เป็นกิจกรรมกีฬาในเอไอเอสที่จัดขึ้นทุก 2 ปี เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงของพนักงาน พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีทั้งในและระหว่างหน่วยงาน
- อิมจังดังค้อยูครบ กิจกรรมสร้างความสุข ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ผ่านการรับประทานอาหารร่วมกันในพื้นที่สำนักงาน จัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง
- This is my spectrum กิจกรรมสนับสนุนความหลากหลายทางเพศ เชิญชวนชาวเอไอเอสถ่ายรูปและโพสต์ลงแอปพลิเคชัน AIS DIGI เพื่อรับ Token

แรงงานข้ามชาติ/ต่างด้าว และแรงงานเด็ก

ในปี 2567 เอไอเอสไม่พบกรณีการละเมิดหรือข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งครอบคลุมถึงแรงงานข้ามชาติ/ต่างด้าว และแรงงานเด็ก

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

เอไอเอสได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณกิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ครอบคลุมรางวัลระดับทอง ระดับเงิน รางวัลระดับทองแดง และระดับต้น จัดโดย สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รางวัลแห่งความภูมิใจ

- Best Companies to Work for in Asia 2024 ได้รับการยกย่องให้เป็นองค์กรที่น่าร่วมงานที่สุดในเอเชีย
- HR Asia DEI Award สะท้อนถึงความสำเร็จการวางนโยบายด้านการบริหารคนอย่างรอบด้าน
- HR Asia Sustainable Workplace Award สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- รางวัล Inspiring Workplace Asia 2024 องค์กรแห่งการสร้างแรงบันดาลใจ
- รางวัล Excellence in Cross-Generational Workforce Engagement ระดับ Bronze การมีส่วนร่วมและเพิ่มศักยภาพของพนักงานจากกลุ่มอายุต่าง ๆ
- รางวัล Work Venture 2024 ติดอันดับที่ 15 บริษัทที่คนรุ่นใหม่อยากร่วมงานด้วยมากที่สุด จากผลสำรวจของ Work Venture
- รางวัลจากเวที Future Trends Awards 2024 จัดโดย Future Trends สื่อออนไลน์ชั้นนำด้านเทคโนโลยีการตลาดและนวัตกรรมของประเทศไทย ได้รับการโหวตให้เป็นองค์กรที่ดึงดูดใจพนักงานมากที่สุดและองค์กรที่เป็นที่สดุด้านนวัตกรรม
- รางวัลจากเวที Thailand Corporate Excellence Awards 2024 จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 สาขา ในระดับ Distinguished Awards ได้แก่ สาขาความเป็นเลิศด้านผู้นำ (Leadership Excellence Award), สาขาความเป็นเลิศด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Excellence Award) และสาขาความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Innovation Excellence Award)
- รางวัล Creative Social Impact in Creativity Equality Award จากเวทีรางวัลความเป็นเลิศทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Excellence Awards :CE Awards)

การจัดการพนักงานและแรงงาน : การจ้างงาน

การจ้างงานพนักงาน

	2565	2566	2567
พนักงานรวม (คน)	8,948	8,335	10,747
พนักงานชาย (คน)	4,050	3,756	5,293
พนักงานหญิง (คน)	4,898	4,579	5,454

การจ้างงานผู้พิการ

	2565	2566	2567
การจ้างงานผู้พิการรวม (คน)	149	138	219
พนักงานผู้พิการรวม (คน)	149	138	72
พนักงานผู้พิการชาย (คน)	N/A	N/A	13
พนักงานผู้พิการหญิง (คน)	N/A	N/A	59
ลูกจ้างผู้พิการที่ไม่ใช่พนักงานรวม (คน)	N/A	N/A	147

การจัดการพนักงานและแรงงาน : การจ่ายค่าตอบแทน

การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน

	2565	2566	2567
ค่าตอบแทนพนักงานรวม (บาท)	8,463,000,000.00	9,467,000,000.00	13,428,000,000.00

การจัดการพนักงานและแรงงาน : การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

	2565	2566	2567
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (ชั่วโมง/คน/ปี)	29.00	24.00	18.00
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (บาท)	65,090,000.00	94,830,000.00	102,890,000.00

การจัดการพนักงานและแรงงาน : ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

	2565	2566	2567
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บจากการทำงานของพนักงานจนถึง ชั้นหยุดงาน (ครั้ง)	0	0	0

การจัดการพนักงานและแรงงาน : ความผูกพันของพนักงานและการรวมกลุ่มของพนักงานภายในองค์กร

ความผูกพันของพนักงาน

	2565	2566	2567
พนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม (คน)	1,043	837	798
พนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ (คน)	N/A	N/A	366
พนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ (คน)	N/A	N/A	432
สัดส่วนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ (%)	11.66	10.04	3.41
	2565	2566	2567
ผลประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	ไม่มี	ไม่มี	มี

การรวมกลุ่มของพนักงานภายในองค์กร

การรวมกลุ่มของพนักงานภายในองค์กร

:

มี

รูปแบบการรวมกลุ่มของพนักงานภายในองค์กร

:

คณะกรรมการสวัสดิการ

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

แผนการจัดการลูกค้า

- แผนการจัดการลูกค้าของบริษัท : มี
- แผนการจัดการลูกค้าที่บริษัทดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา : การผลิตและบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า, การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า/ผู้บริโภค, การพัฒนาความพึงพอใจและการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า, การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสมุ่งมั่นบริหารจัดการลูกค้า มอบประสบการณ์วิถีชีวิตดิจิทัลที่มีคุณค่า ผ่านแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

การผลิตและบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า

- **การจัดซื้อสินค้าและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณโครงข่ายที่มีคุณภาพ:** บริษัทกำหนดเกณฑ์การจัดหาสินค้าและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณโครงข่าย เช่น ซิมการ์ด, CPE, Router, AIS playbox เป็นต้นอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย โดยสินค้าและอุปกรณ์ทุกประเภทและทุกรุ่นต้องผ่านการทดสอบเชิงเทคนิคเพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและอุปกรณ์มีคุณภาพและมีความปลอดภัยตามมาตรฐาน ก่อนพิจารณาสั่งซื้อสินค้าและอุปกรณ์มาจำหน่ายให้แก่ลูกค้าของเอไอเอส
- **การควบคุมคุณภาพโครงข่ายโทรคมนาคม:** บริษัทควบคุมคุณภาพโครงข่ายโทรคมนาคม โดยติดตั้งระบบเตือนการเปลี่ยนแปลงคุณภาพโครงข่าย หากมีการเปลี่ยนแปลงจะดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุง/แก้ไขเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังพิจารณามาตรฐานสากลต่าง ๆ เช่น International Telecommunication Union (ITU) เป็นต้น เสี่ยงสะท้อนของลูกค้าผ่านการสำรวจความพึงพอใจ การดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และข้อมูลสถิติเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง มาใช้เทียบเคียงและประเมินคุณภาพโครงข่ายเทคโนโลยีดิจิทัลของบริษัทสำหรับพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ
- **การคิดค่าบริการและเรียกเก็บเงินลูกค้าอย่างถูกต้องและโปร่งใส:** บริษัทกำหนดกระบวนการคิดค่าบริการและเรียกเก็บเงิน (Charging & Billing Process) ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Regulatory Compliance) และยึดหลักการป้องกันการฉ้อโกง (Fraud Detection and Prevention) ประกอบด้วย 1) รวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายบันทึกข้อมูลการใช้งาน 2) คำนวณค่าบริการตามแพ็คเกจที่ลูกค้าเลือก เช่น รายเดือนหรือเติมเงิน ส่วนลดและโปรโมชั่น เป็นต้น ให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง 3) แจ้งค่าบริการแสดงรายการค่าใช้จ่ายและวันครบกำหนดชำระที่ชัดเจนผ่านช่องทางที่เหมาะสม 4) จัดให้มีช่องทางการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวกกับลูกค้า เช่น ออนไลน์ ร้านค้า ตัวแทน และหักบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น 5) ตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ และ 6) รับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน รวมถึงแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บเงินผิดพลาด
- **การสื่อสารข้อมูลของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า:** บริษัทยึดถือการเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลของสินค้าและบริการ (รวมแพ็คเกจและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ) อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงตามประมวลจริยธรรมธุรกิจขององค์กร รวมถึงการสื่อสารที่เข้าถึงคนทุกกลุ่มผ่านภาษาที่เข้าใจง่ายและหลากหลายภาษา โดยข้อมูลของสินค้าและบริการจะถูกส่งผ่านช่องทางและตรวจสอบจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า ฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น และหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่กำกับดูแล อีกทั้งพนักงานขายทุกคนจะได้รับการอบรมเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการสอดคล้องกับทุกสินค้าและบริการใหม่ที่ออกมาเสนอขายแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจจากข้อมูลที่มีรายละเอียดชัดเจน ครบถ้วน ตรงไปตรงมา และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ข้อมูลของสินค้าและบริการต่าง ๆ สามารถตรวจสอบได้จากการเปิดเผยข้อมูลบนช่องทางสื่อสารอย่างเป็นทางการของบริษัทเช่นกัน
- **การสนับสนุนและดูแลลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย สะดวก และมีประสิทธิภาพ:** บริษัทจัดให้มีช่องทางการติดต่อระหว่างบริษัทกับลูกค้าหลากหลายช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น AIS Call Center และบริการ AI Voice Bot ที่ลูกค้าติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

บริษัทจัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและจัดทำประกาศคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) ให้กับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกันรับทราบถึงวิธีการปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกำกับดูแล โดยเฉพาะ สำหรับแนวทางการบริหารจัดการประกอบด้วย

- **การกำกับดูแลข้อมูล**ผ่านเครื่องมือและเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลาย ตั้งแต่การจัดเก็บ การรวบรวมและการใช้งานข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และการทำลายข้อมูลให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนดและตามความยินยอมของลูกค้า
- **การสร้างตระหนักรู้และความรู้**ในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแบบครบวงจรให้กับพนักงานและคู่ค้า เช่น การจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล เครื่องมือในการปกป้องข้อมูลขององค์กร เป็นต้น
- **การติดตามและประเมินความเสี่ยง** โดยกำหนดกระบวนการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล และจัดให้มีการตรวจสอบภายใน โดยทีมงานวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี
- **การป้องกันและรับมือในกรณีมีผลกระทบต่อนักข้อมูลส่วนบุคคล** โดยกำหนดให้มีหน่วยงานกลาง Incident Center เพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงกำหนดขั้นตอนดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดเหตุข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล นอกจากนี้ บริษัทมีการจัดการคำร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าและกำหนดกระบวนการร้องขอสิทธิต่าง ๆ ของลูกค้าเป็นไปตามกฎหมายและประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

การเสริมสร้างความสัมพันธ์และพัฒนาความพึงพอใจกับลูกค้า

เอไอเอสมุ่งบริหารความสัมพันธ์และพัฒนาความพึงพอใจกับลูกค้า ผ่านการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด การมอบโครงการสิทธิประโยชน์ และการพัฒนาช่องทางการบริการที่รวดเร็วและสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ข้อ 1.2.2.2

การตั้งเป้าหมายการจัดการลูกค้า

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการลูกค้าหรือไม่ : มี

รายละเอียดการตั้งเป้าหมายการจัดการลูกค้า

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ปีฐาน	ปีเป้าหมาย
การพัฒนาความพึงพอใจและการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า	-	2567: ร้อยละ 91

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการลูกค้า

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการลูกค้า : มี

ผลการดำเนินงานการจัดการลูกค้าที่สำคัญ

การผลิตและบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ปี 2567 บริษัทพัฒนาโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 20 ล้านครัวเรือนใน 77 จังหวัด โดยสามารถควบคุมคุณภาพโครงข่ายเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระบบเครือข่ายขัดข้อง เท่ากับ 0.07 ครั้งต่อลูกค้าต่อปี ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2566

การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่างๆ อันแสดงถึงความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของบริการข้อมูลลูกค้า ได้แก่

- มาตรฐาน ISO27701 มาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
- มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย

สารสนเทศ

- มาตรฐาน ISO27017 มาตรฐานด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการระบบคลาวด์
- มาตรฐาน ISO27018 มาตรฐานด้านการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (PII) บน Public Cloud
- มาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance) Self-Assessment ด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์
- มาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของ

อุตสาหกรรมบัตรเครดิต

ปี 2567 ไม่มีการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ารั่วไหล ถูกขโมยหรือสูญหาย

การเสริมสร้างความสัมพันธ์และพัฒนาความพึงพอใจกับลูกค้า

เอไอเอสพัฒนาแอปพลิเคชัน my AIS อย่างต่อเนื่องตามความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสะดวกและสามารถใช้บริการต่าง ๆ ที่หลากหลายผ่านแอปพลิเคชัน ปัจจุบันแอปพลิเคชัน myAIS ได้มีผู้ใช้งานกว่า 10 ล้านเลขหมายต่อเดือน รวมถึงบริษัทยังได้มอบสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้าในรูปแบบสินค้าและบริการ ผ่าน “AIS Privileges และ AIS Points” ปัจจุบันลูกค้าสมัครสะสม AIS Points จำนวน 24.7 ล้านเลขหมาย และมียอดการแลกสิทธิประโยชน์มากกว่า 53 ล้านสิทธิ ผ่านร้านค้าชั้นนำที่เข้าร่วมโครงการกว่า 30,000 ร้านค้า รวมถึงร้านค้าถุงเงินจากธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศที่เข้าร่วมโครงการพอยท์เพย์ นอกจากนี้ เอไอเอสได้จัดให้มีโปรแกรมดูแลลูกค้าเฉพาะกลุ่มซึ่งเรียกว่า "เอไอเอส เซเรนด" ที่มอบสิทธิพิเศษและสิทธิประโยชน์เหนือระดับ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ซอฟต์แวร์และความบันเทิง สุขภาพและความงาม รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยว ให้แก่ลูกค้ากลุ่มที่มียอดใช้งานสูงและใช้บริการเอไอเอสมายาวนาน ปัจจุบันเอไอเอสมีลูกค้าที่อยู่ในโครงการเซเรนด กว่า 6 ล้านราย ส่งผลให้เอไอเอสสามารถบรรลุเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าที่ระดับร้อยละ 93

การจัดการลูกค้า : ความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2565 ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ระดับร้อยละ 90

ปี 2566 ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ระดับร้อยละ 93

ปี 2567 ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ระดับร้อยละ 93

ความพึงพอใจของลูกค้า

	2565	2566	2567
ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	มี	มี	มี

ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนและสังคม

แผนการจัดการชุมชนและสังคม

แผนการจัดการชุมชนและสังคมของบริษัท : มี

แผนการจัดการชุมชนและสังคมที่บริษัทดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา : การจ้างงานและพัฒนาทักษะอาชีพ, การศึกษา, ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มผู้เปราะบาง, การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

การศึกษา การจ้างงานและพัฒนาทักษะอาชีพ

เอไอเอสมีเป้าหมายในการนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัล ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและสร้างสรรค์เครื่องมือ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสทางการศึกษา ด้วยการส่งเสริมการเข้าถึงองค์ความรู้และเทคโนโลยีการสื่อสารในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของคนไทย รวมถึงการสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนทั่วไปด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืน

การสนับสนุนกลุ่มเปราะบางเพื่อสร้างโอกาสอย่างเท่าเทียม

เอไอเอสมุ่งพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและในพื้นที่ห่างไกล พัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีให้คนไทยได้เข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล และเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ทั้งในการจำหน่ายสมาร์ตโฟนที่รองรับการใช้งานได้ทั้ง 4G และ 5G ที่มีระดับราคาต่ำเข้าถึงได้ สินค้าสำหรับกลุ่มเปราะบาง แพคเกจการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา แรงงานต่างชาติ

ลิงก์แผนการจัดการชุมชนและสังคม : <https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2024/20250127-advanc-srd-2024-th.pdf>

เลขหน้าของลิงก์ : 61-69

การตั้งเป้าหมายการจัดการชุมชนและสังคม

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายการจัดการชุมชนและสังคมหรือไม่ : มี

รายละเอียดการตั้งเป้าหมายการจัดการชุมชนและสังคม

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ปีฐาน	ปีเป้าหมาย
- การศึกษา - การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม	จำนวนคนที่ได้รับผลกระทบ	2565: -	2570: พัฒนาสภาพเศรษฐกิจสังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคนภายในปี พ.ศ. 2570
การศึกษา	จำนวนผู้ได้รับการเสริมสร้างความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	2565: -	2570: เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคนผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการชุมชนและสังคม

ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ด้านการจัดการชุมชนและสังคม : มี

การจ้างงานและพัฒนาทักษะอาชีพ

โครงการอุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ ดำเนินงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะและสร้างรายได้ให้ประชาชน โดยร่วมมือกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ในปี 2567 มีการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้แก่

- Train the Trainer: อบรมข้าราชการและบุคลากรของ พม. โดย "โค้ชอุ่นใจอาสา" จากเอไอเอส ถ่ายทอดความรู้ด้านธุรกิจและการตลาด
- Market Place: สนับสนุนการสร้างรายได้ให้แก่บุคลากร พม. โดยจัดพื้นที่ให้จำหน่ายสินค้า อาหาร และเครื่องดื่มที่อาคารเอไอเอส 1 โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- ร้านนวดแผนไทย: สนับสนุนประชาชนที่ประสบภาวะวิกฤตหรือมีรายได้น้อยผ่านโครงการร้านนวดแผนไทย โดยจัดสรรพื้นที่อาคารเอไอเอส 1 ให้บริการนวดแผนไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

การศึกษา

โครงการ AIS อุ๋นใจ CYBER

เอไอเอสได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมหลักสูตร “อุ๋นใจไซเบอร์” ในการเพิ่มทักษะและสร้างภูมิคุ้มกันภัยทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานประชาชน นักเรียน นักศึกษา โดยมีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

- เอไอเอสร่วมมือกับสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครจัดกิจกรรม School Tour “วัยรุ่นตัว TOP STOP ภัยไซเบอร์” โดยใช้ Gamification เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ นวัตกรรมใน 4 โรงเรียน และบรรจุหลักสูตร “อุ๋นใจไซเบอร์” ในการเรียนการสอนในโรงเรียนสังกัด กทม. เพื่อพัฒนาทักษะวิทยาการคำนวณและการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ให้สอดคล้องกับนโยบายการศึกษา
- เอไอเอสร่วมมือกับ สกมช. และ กยศ. นำหลักสูตร “อุ๋นใจไซเบอร์” ให้นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มผู้กู้ยืม กยศ. ได้เรียนรู้และเสริมทักษะดิจิทัลพร้อมรับประกาศนียบัตรและบันทึกชั่วโมงจิตสาธารณะ 3 ชั่วโมง ตามเงื่อนไข กยศ. เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์
- เอไอเอสร่วมมือกับ สพฐ. และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีจัดกิจกรรม “อุ๋นใจไซเบอร์ Young Creator Challenge 2024” ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ โดยให้นักเรียนผลิตคอนเทนต์คลิปวิดีโอความยาวไม่เกิน 2 นาที เพื่อสนับสนุนสุขภาวะทางดิจิทัลและการทำงานออนไลน์อย่างปลอดภัย
- เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ขยายผลการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ผ่านหลักสูตรอุ๋นใจไซเบอร์เพื่อเสริมภูมิคุ้มกัน และทักษะทางดิจิทัลในกลุ่มนักศึกษา อาทิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ และมหาวิทยาลัยมหิดล
- เอไอเอสร่วมมือกับกระทรวง พม. ส่งเสริมการเรียนรู้หลักสูตร “อุ๋นใจไซเบอร์” สู่บุคลากรในสังกัด พม. ซึ่งผู้ผ่านการเรียนหลักสูตรนี้ จะนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับกลุ่มผู้สูงอายุได้เรียนรู้หลักสูตร “อุ๋นใจไซเบอร์” ภายใต้กรมกิจการผู้สูงอายุ

โครงการด้านการศึกษา AIS Academy for Thais

เอไอเอสร่วมมือกับบริษัท เลิร์นดี จำกัด ดำเนินโครงการผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีโครงการดังต่อไปนี้

- โครงการพัฒนาครูเพื่อการศึกษาไทย (The Educators Thailand 2024) ดำเนินงานต่อเนื่องปีที่ 4 ภายใต้แนวคิด “มหานคร เพื่อการศึกษาที่เท่าเทียม” โดยความร่วมมือกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ และผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา มุ่งเสริมทักษะดิจิทัลให้ครูไทยเพื่อพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่ผสมผสานวิชาการและความคิดสร้างสรรค์ พร้อมส่งต่อองค์ความรู้ให้กับเยาวชน สนับสนุนเทคนิคการสอนใหม่ ๆ ด้วยเทคโนโลยี
- โครงการพัฒนาหลักสูตรสำหรับเด็กนักเรียน (TCAS Contents) สนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถให้กับเด็กนักเรียนไทย ทั้งทางด้านวิชาการและทักษะการใช้ชีวิต โดยร่วมมือกับครูประจำจากโรงเรียนและครูจากสถาบันสอนพิเศษ (ติวเตอร์) ร่วมพัฒนาองค์ความรู้ ผ่านแพลตฟอร์ม LearnDi โดยปัจจุบันมีหลักสูตรมากกว่า 40 หลักสูตร
- โครงการยกระดับการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Digital Learning Platform) เอไอเอสร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรด้านการศึกษาทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ พัฒนาหลักสูตรออนไลน์กว่า 100 หลักสูตร เช่น การสร้างความพร้อมในการทำธุรกิจ การรู้เท่าทันเทคโนโลยี และการพัฒนาตนเอง
- โครงการห้องสมุดดิจิทัลปันความรู้ (Digital Library) ดำเนินโครงการต่อเนื่องปีที่ 4 โดยร่วมมือกับกระทรวง พม. และบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านแพลตฟอร์ม ReadDi ทั้งในรูปแบบ E-Learning และ E-Books สำหรับเด็กนักเรียนทั่วไปและโรงเรียนสำหรับผู้พิการทางสายตา

โครงการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี (Broadband Internet for School)

TTTB ซึ่งบริษัทในกลุ่มของเอไอเอส สนับสนุนการกระจายโอกาสทางการศึกษาผ่านการให้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตฟรีแก่โรงเรียนและชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี 2554 ครอบคลุม 4,255 แห่ง รวมกว่า 752,113 คน โครงการช่วยให้นักเรียนเข้าถึงแหล่งความรู้ดิจิทัล คุณครูเพิ่มประสิทธิภาพการสอน และชุมชนได้พัฒนาทักษะ ยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างโอกาสเศรษฐกิจดิจิทัล

โครงการเอไอเอสคนเก่งหัวใจแกร่ง

ดำเนินมาตั้งแต่ปี 2544 เพื่อสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และมอบโอกาสทางการศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรี แก่เยาวชนที่มีความประพฤติดีและมุ่งมั่น ตั้งแต่เริ่มโครงการ เอไอเอสมอบทุนการศึกษาไปแล้วกว่า 1,000 คน พร้อมส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัลอย่างปลอดภัยผ่านหลักสูตร “อุ๋นใจไซเบอร์” เพื่อปกป้องเยาวชนจากภัยออนไลน์

การสนับสนุนกลุ่มเปราะบางเพื่อสร้างโอกาสอย่างเท่าเทียม

พลังงานสะอาดเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อคนไทย (Green Energy Green Network for THAIs)

เอไอเอสร่วมกับบริษัทกัลฟ์ และสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ดำเนินโครงการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ห่างไกล โดยสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์ ครอบคลุม 6 ชุมชนใน 5 จังหวัด มีประชากร 2,954 คน จาก 790 ครัวเรือน โครงการสร้างผลกระทบเชิงบวกในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การเข้าถึงพลังงานสะอาดและเครือข่ายสื่อสาร ลดระยะเวลาเดินทาง พร้อมพัฒนาแนวทางขยายผลสู่พื้นที่อื่น ๆ

การพัฒนาสินค้าและบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการสร้างความเท่าเทียมและเพิ่มการเข้าถึงสินค้าและบริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มเด็กวัยเรียน มีแพ็คเกจสำหรับเด็กที่มาพร้อมระบบป้องกันภัยไซเบอร์ (AIS Secure Net) เพื่อความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และนาฬิกาสำหรับเด็กที่มีฟังก์ชันติดตามตำแหน่ง เพื่อช่วยให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานได้อย่างใกล้ชิด



- กลุ่มผู้พิการ มีแพ็คเกจเฉพาะสำหรับผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็น เพื่อรองรับการใช้งานที่เหมาะสมและเพิ่มโอกาสในการสื่อสาร อีกทั้งยังมีบริการคอลเซ็นเตอร์ภาษามือเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและทำธุรกรรม
- กลุ่มแรงงานข้ามชาติ บริการสมัครบัตรสำหรับชาวเมียนมาและกัมพูชาที่สามารถโทรระหว่างประเทศได้ในราคาประหยัด พร้อมให้บริการคอลเซ็นเตอร์ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาพม่า ภาษากัมพูชา เพื่อเพิ่มความสะดวกในการสื่อสารและการใช้บริการ

ข้อมูลเหตุการณ์เกี่ยวกับละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมและสิทธิมนุษยชน

จำนวนกรณีและเหตุการณ์ที่ละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมและสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญ

	2565	2566	2567
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่ละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมและสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญรวม (กรณี)	2	1	0
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (กรณี)	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค (กรณี)	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิลูกค้า (กรณี)	0	0	0
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดข้อพิพาทกับชุมชน / สังคม (กรณี)	0	0	0
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของไซเบอร์หรือข้อมูลลูกค้ารั่วไหล (กรณี)	2	1	0
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน (กรณี)	0	0	0

รายละเอียดเหตุการณ์และมาตรการแก้ไขที่ละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมอย่างมีนัยสำคัญ

ปีเหตุการณ์	รายละเอียด	สถานะความคืบหน้า
2566	เหตุการณ์ ในปี 2566 เอไอเอสได้รับการแจ้งจากพันธมิตรทางธุรกิจรายหนึ่งว่า มีการเข้าถึงข้อมูลในระบบที่เราใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มองค์กรโดยไม่ได้รับอนุญาต ผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิด <u>ผลกระทบที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-financial impact)</u> ลูกค้าเกิดความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลที่รั่วไหล อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ดำเนินการสื่อสาร รวมถึงเร่งดำเนินการแก้ไข และเยียวยากรณีดังกล่าว เพื่อคลายความกังวลและสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริษัท <u>ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน (Financial impact)</u> - ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในงบการเงิน : 0.00 บาท - ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงในงบการเงิน : 0.00 บาท มาตรการแก้ไขหรือฟื้นฟู AIS ได้ดำเนินการแก้ไขและเยียวยาโดยปิดการเข้าถึงระบบในทันที ทำการตรวจสอบทางนิติวิทยาศาสตร์โดยผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยจากภายนอก แก้ไขจุดอ่อนของโปรแกรม ย้ายระบบไปยังสถานที่ที่มีความปลอดภัยใหม่ และดำเนินการประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ก่อนที่จะเปิดใช้งานระบบอีกครั้ง AIS ได้แจ้งลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและให้คำแนะนำในการระมัดระวังการติดต่อทางโทรศัพท์หรืออีเมลที่น่าสงสัย บริษัทให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่แก่ลูกค้ากลุ่มองค์กรในการดูแลผู้ใช้งานปลายทาง นอกจากนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันในอนาคต บริษัทได้ทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจอย่างใกล้ชิดในการประเมินมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ของเอไอเอส	ได้รับการแก้ไขแล้ว
2565	เหตุการณ์ ในปี 2565 พบการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า AIS บางราย จำนวน 2 กรณี ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิด <u>ผลกระทบที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-financial impact)</u> ลูกค้าเกิดความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลที่รั่วไหล อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ดำเนินการสื่อสาร รวมถึงเร่งดำเนินการแก้ไข และเยียวยากรณีดังกล่าว เพื่อคลายความกังวลและสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริษัท <u>ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน (Financial impact)</u> - ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในงบการเงิน : 0.00 บาท - ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงในงบการเงิน : 0.00 บาท มาตรการแก้ไขหรือฟื้นฟู AIS ได้ดำเนินการแก้ไขและเยียวยา โดยจัดทำคู่มือเฉพาะสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบ ในเหตุการณ์นี้ รวมถึงช่วยติดตามการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าสงสัย นอกจากนี้ บริษัทได้ปรับปรุงกระบวนการเข้าถึงข้อมูลและทดสอบประสิทธิภาพของกระบวนการดังกล่าว เพื่อเป็นการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันอีกในอนาคต	ได้รับการแก้ไขแล้ว