

**AIS**  
**DIGITAL**  
INTELLIGENCE  
**SUSTAINABILITY**  
REPORT 2018

รายงานการพัฒนารัฐกิจอย่างยั่งยืน 2561  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด

# สารบัญ

## ภาพรวมการดำเนินงาน

สารจากประธานกรรมการบริษัท	5
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	7
ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน	9
กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน	16

## รายงานผลการดำเนินงาน

### ด้านเศรษฐกิจ

มุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	19
ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	27

### ด้านสังคม

การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม	35
การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนและสังคม	41
การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	45

### ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน	49
การลดและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	52

## ข้อมูลเพิ่มเติม

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน	56
GRI content index	57
การรับรองความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ตรวจสอบภายนอก	64





**AIS**



**DIGITAL**



**FOR**



**THAIs**



*Kan Thull*

ประธานกรรมการบริษัท  
(นายกานต์ ตระกูลสุน)

# สารจากประธานกรรมการบริษัท

## ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนเข้ามามีบทบาทหลักในการเปลี่ยนโลก และส่งผลกระทบต่อในวงกว้างทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาของดิจิทัลเทคโนโลยีทำให้เกิดโครงสร้างธุรกิจใหม่ที่หลากหลายบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งนับเป็นความท้าทายสำหรับผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่จะสร้างและรักษารายได้จากบริการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิม ตลอดจนการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้ เทคโนโลยียังได้ผลักดันการพัฒนาบุคลากรไปสู่มิติใหม่ โดยบริษัทหันมาให้ความสำคัญกับการสรรหาผู้ที่มีความสามารถและทักษะในด้านใหม่ๆ เช่น Blockchain และ Data analytics เป็นต้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้นของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ ศักยภาพในการรับส่งข้อมูลจำนวนมากของเทคโนโลยี 5G จะทำให้ผลกระทบดังกล่าวทวีคูณยิ่งขึ้น ซึ่งอาจสร้างประเด็นความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ทั้งนี้ จากการสำรวจของ Hootsuite พบว่าประชากรไทยใช้เวลาบนโซเชียลมีเดียมากเป็นอันดับต้นๆ ของโลก อย่างไรก็ตาม คนส่วนมากยังมีความตระหนักต่ออันตรายในด้านไซเบอร์ค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะอันตราย

ที่เกิดจากการแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลบนโซเชียลมีเดีย ซึ่งในฐานะผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ที่เน้นการให้บริการเพื่อตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า เอไอเอสตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญต่อการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ แม้การใช้งานอินเทอร์เน็ตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยยังคงพบปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (digital divide) รวมถึงคุณภาพการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันระหว่างประชากรในเขตเมืองและเขตชนบท ดังนั้น เอไอเอสจึงเดินทางเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียมเพื่อสร้างคุณค่าและส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับชุมชน รวมถึงได้รับความไว้วางใจจากชุมชนซึ่งนับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้เอไอเอสดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ที่ผ่านมาประเด็นในด้านสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับโลก โดยเฉพาะความพยายามลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามข้อตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Paris Agreement) รวมถึงการผลักดันร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สอดคล้องกับปริมาณของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีอายุการใช้งานสั้น นอกจากการเปลี่ยนแปลงด้านข้อบังคับและความร่วมมือในด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ภาวะโลกร้อนอาจก่อให้เกิดภัยธรรมชาติที่ทวีความรุนแรงและคาดการณ์ได้ยาก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโครงข่ายและการให้บริการลูกค้าของเอไอเอส ขณะที่เทคโนโลยีไอโอที (Internet of Things: IoT) ยังคงแนวโน้มการเติบโตอย่างแพร่หลาย และคาดว่าจะมีการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มขึ้นในอนาคต ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้ต้องใช้พลังงานมากขึ้นเพื่อให้บริการโครงข่ายยังเพิ่มปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นอันตรายต่อชุมชน

**ขณะที่เทคโนโลยีไอโอที (INTERNET OF THINGS: IOTS) ยังคงแนวโน้มการเติบโตอย่างแพร่หลาย และคาดว่าจะมีการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มขึ้นในอนาคต ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้ต้องใช้พลังงานมากขึ้นเพื่อให้บริการโครงข่าย ยังเพิ่มปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นอันตรายต่อชุมชน**

ดังนั้น เอไอเอสจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงาน พร้อมสร้างความตระหนักถึงอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้บริโภคและรณรงค์ให้กำจัดและทำลายอย่างถูกวิธี รวมถึงเตรียมความพร้อมของโครงข่ายและการดำเนินงานให้คงทนต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ พันธกิจเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานและความเสี่ยงในด้านชื่อเสียง รวมถึงช่วยให้เอไอเอสมีโครงสร้างต้นทุนที่เหมาะสมในระยะยาว

ในปี 2561 นับเป็นก้าวที่สำคัญสำหรับเอไอเอสด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยได้พิจารณาปรับอันดับของประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องและตอบรับกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (emerging risk) และครอบคลุมโอกาสในการเติบโตของธุรกิจในอนาคต โดยเอไอเอสได้วางกลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2561 ดังนี้

**• ด้านเศรษฐกิจ**

- เปิดโครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) ที่ประกอบด้วยสมาชิกจากทุกภาคส่วน ทั้งองค์กร หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจากหลากหลายอุตสาหกรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลและแนวคิดในการทำธุรกิจ รวมถึงร่วมกันพัฒนาสินค้า บริการ รวมถึงโซลูชันด้านไอโอที สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

**• ด้านสังคม**

- ตั้งเป้าหมายสู่การเป็นแบรนด์ผู้ให้บริการโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทย ที่ให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม รวมถึงได้เริ่มพัฒนาบริการ network-based security เพื่อปกป้องผู้ใช้บริการจากความเสี่ยงด้านไซเบอร์ ซึ่งคาดว่าจะเปิดให้บริการภายในปี 2562

**• ด้านสิ่งแวดล้อม**

- ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดตั้งโครงการจัดเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ในบริเวณมหาวิทยาลัย ก่อนนำส่งไปกำจัดและรีไซเคิลอย่างถูกวิธี คาดว่าจะเริ่มดำเนินการได้ภายในปี 2562
- ตั้งเป้าหมายลดสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมร้อยละ 75 ภายในปี 2566 เทียบกับปีฐาน 2558

เอไอเอสได้รับการจัดอันดับในด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจากหลากหลายสถาบัน ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจและมุ่งมั่นของบริษัทที่ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในปี 2561 เอไอเอสได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน FTSE 4 Good Emerging Index และอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ SET THSI Index (SET Thailand Sustainability Investment Index) โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงอยู่ในรายชื่อ ESG100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ต่อเนื่องเป็นปีที่สี่ โดยสถาบันไทยพัฒนา

ในฐานะผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะนำศักยภาพและนวัตกรรมมาพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมสังคมไทย ขณะที่จำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการดำเนินกลยุทธ์ 7 ด้านสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งจะสร้างคุณค่าในระยะยาวและส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 9 อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 13 รับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เอไอเอสเชื่อว่าในการดำเนินธุรกิจ การคำนึงถึงปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดด้านการเงินแล้ว บริษัทยังต้องดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยง และเตรียมพร้อมรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาลที่ดีเพื่อส่งเสริมการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนและสร้างคุณค่าให้กับสังคมไทยในวงกว้าง

# นโยบายและภาพรวมการประกอบการธุรกิจ

## เอไอเอส ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส ดำเนินธุรกิจด้านบริการโทรคมนาคมมา 28 ปี ปัจจุบันเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลเซอร์วิส โดยเอไอเอสเป็นผู้ให้บริการและวางโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมในพื้นที่ทั่วประเทศ ในปี 2561 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 290,505 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 512,860 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 5 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



## เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ในปี 2558 เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 57 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 7 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2561 เพิ่มขึ้นร้อยละ 42 จากปีก่อน และคิดเป็นร้อยละ 3 ของรายได้การให้บริการรวม

ส่วนแบ่งตลาดเชิงรายได้ในปี 2561



ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี 2561



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ 3 และ 7”

## ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ณ สิ้นปี 2561 เอไอเอสยังคงเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้อยู่ที่ร้อยละ 48 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 41.2 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เอไอเอสได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลากว่า 28 ปี โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 94 ของรายได้รวม และในปีที่ผ่านมา มีรายได้เติบโตร้อยละ 1.3 ด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสมีสิทธิใช้งานในปัจจุบัน สามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรและมีการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีร่วมกับคู่ค้าในการพัฒนาโครงข่ายให้รองรับการใช้งานและบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสานต่อความเป็นผู้นำในยุค 5G ที่จะมาถึง โดยบริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสครอบคลุมถึงบริการการโทร บริการอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือบริการ WiFi บริการโทรศัพท์ทางไกลและบริการข้ามแดนอัตโนมัติ

โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 730,500 รายคิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 8 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี 2561



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู กู้อี และ 3BB”

### **ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส**

ธุรกิจส่วนที่สามของเอไอเอสคือ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ในหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่โครงข่ายแพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันเพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไป และลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิส ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส จะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบันและทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

### **ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.**

ธุรกิจของเอไอเอสส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ กสทช. ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัททยอย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ รวมทั้งเป็นพันธมิตรในการใช้งานคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิร์ตซ์ของทีโอที ทำให้เอไอเอสมีคลื่นความถี่ใช้งานรวม ณ สิ้นปี 2561 ทั้งสิ้น 2x60 เมกะเฮิร์ตซ์ เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการสมทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. คิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

# ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจ อย่างยั่งยืน

(GRI 102-31, GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49)

## กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ



### 1. การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Identification)

เอไอเอสมีการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจให้ยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอสและบริษัทย่อย ตามรายชื่อที่เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี หน้า 292-297 คิดเป็นร้อยละ 99.99 ของรายได้รวม ณ สิ้นปี 2561 โดยไม่ครอบคลุมบริษัทดังต่อไปนี้ ซึ่งเอไอเอสดำเนินการซื้อหลักทรัพย์และมีสถานะเป็นบริษัทย่อย ตั้งแต่เมื่อวันที่ 26 ม.ค. 2561

- ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL) ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลอินเทอร์เน็ตและบริการรับ-ส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมเพื่อการสื่อสาร และจำหน่ายอุปกรณ์อินเทอร์เน็ต ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11
- บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) (TMC) ผู้ประกอบธุรกิจจัดพิมพ์และโฆษณา สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ฉบับธุรกิจซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11 ผ่าน CSL
- บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (ADV) ผู้ให้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11 ผ่าน CSL
- บริษัท เอลโล เพจเจส คอมเมอร์ส จำกัด (YPC) ผู้ให้บริการสื่อโฆษณาออนไลน์ ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11 ผ่าน CSL

โดยในปีที่ผ่านมา การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญได้นำประเด็นของปี 2560 มาพิจารณาควบคู่กับ

#### มุมมองจากภายในบริษัท

- กลยุทธ์และทิศทางในการดำเนินธุรกิจ
- ความท้าทายหรือโอกาสที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ
- ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

#### มุมมองจากภายนอก

- ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ
- ประเด็นที่บริษัทชั้นนำและบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันให้ความสำคัญ
- มาตรฐานและตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตาม UN Sustainable Development Goals

ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าว คณะผู้บริหารด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งนำโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้กำหนด

## 2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritization)

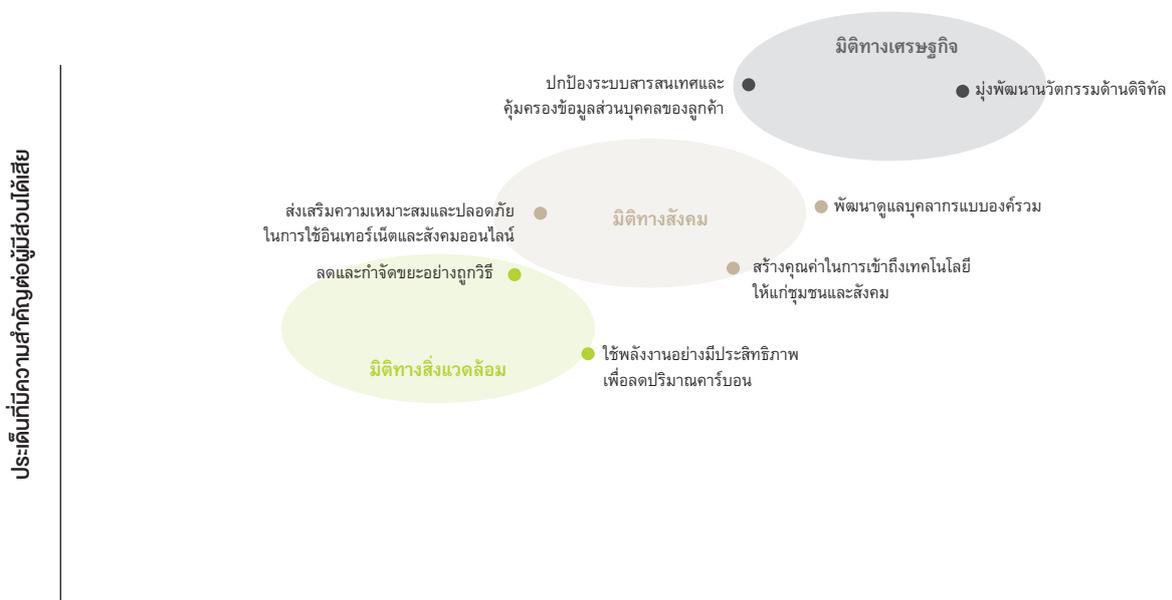
เอไอเอสมีกระบวนการเพื่อจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน มีขอบเขต ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

### • ขอบข่ายภายในบริษัท

จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจประเด็นต่างๆ และให้ความเห็นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และความมุ่งมั่น ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนในแต่ละประเด็น

### • ขอบข่ายภายนอกบริษัท

ดำเนินการสอบถามความคิดเห็นเชิงลึกกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานกำกับชุมชน คู่ค้าและนักลงทุน ผ่านการประชุมพูดคุยแบบพบหน้าและทางโทรศัพท์ เพื่อขอทราบประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและคาดหวังที่จะให้เอไอเอสดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้เอไอเอสสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ประเด็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดจากผลการดำเนินงานของเอไอเอส

วัตถุประสงค์ของโครงการ	ความมุ่งมั่น (Aspiration)	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อ UN SDGs
				ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
<b>บิตทางเศรษฐกิจ</b> มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	สร้างสินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ	การตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ความอยู่รอดในยุคดิจิทัล ความสามารถในการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>แหล่งรายได้ใหม่</li> <li>การสร้างมูลค่าเพิ่มในรูปแบบใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายและกลยุทธ์ในการส่งเสริมนวัตกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา</li> <li>AIS theStartUp</li> </ul>	
<b>การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</b>	พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้	การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพหุเมื่องสหภาพยุโรป (GDPR) และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) การโจมตีของแฮกเกอร์ การเชื่อมต่อของลูกค้า การเชื่อมต่อของลูกค้า การสูญเสียข้อมูล การสูญเสียข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตของรายได้จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค</li> <li>แหล่งรายได้ใหม่ เช่น การสร้างระบบปกป้องภัยทางเทคโนโลยี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายและกลยุทธ์เรื่องความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ</li> <li>นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>ระบบและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวแทนจำหน่าย</li> <li>ลูกค้า</li> </ul>	-
<b>บิตทางสังคม</b> พัฒนาและดูแลบุคลากรของบริษัท	สร้างและส่งเสริมบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจในด้านใหม่ๆ	การขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถใหม่ๆ เพื่อช่วยผลักดันให้ธุรกิจเติบโต	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเพิ่มศักยภาพและความสำเร็จของพนักงาน</li> <li>ความสามารถในการดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความพร้อมรอบด้าน (new ability)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายบริหารงานบุคคล</li> <li>เอไอเอส อะคาเดมี่</li> <li>AIS wellness program</li> <li>กลยุทธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>	-
<b>สร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนและสังคม</b>	ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล	การตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ข้อพิพาทกับชุมชน การต่อสัญญาเช่าพื้นที่	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปกป้องจำนวนลูกค้า</li> <li>ย้ายออกและการสร้างความผูกพันกับลูกค้าทางอารมณ์</li> <li>การเข้าถึงและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น ซึ่งทำให้สามารถเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นวัตกรรมที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตสินค้าและบริการปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต</li> <li>การวางโครงการที่ครอบคลุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนและสังคม</li> <li>พันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>	

วัตถุประสงค์	ความมุ่งมั่น (Aspiration)	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อ UN SDGs
				ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
<b>ทิศทางสังคม (ต่อ)</b>						
ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเสื่อมเสียชื่อเสียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเป็นผู้นำเรื่องการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์</li> <li>การเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์</li> <li>โครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม</li> <li>การโฆษณาประชาสัมพันธ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	-
<b>ทิศทางสิ่งแวดล้อม</b>						
ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน	ลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามความตกลงปารีส ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (COP21) และเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย (Nationally Determined Contribution)</li> <li>การเก็บภาษีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอนาคต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างโอกาสเพื่อหารายได้ใหม่สำหรับธุรกิจ คลาวด์ และสินค้าอื่นๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> <li>แหล่งรายได้ใหม่ในธุรกิจไอโอที เช่น การสร้างระบบติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายสิ่งแวดล้อมและมาตรการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>การพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่ส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> </ul>	-	
ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจ และส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามร่าง พ.ร.บ. การจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์</li> <li>การเสื่อมเสียชื่อเสียง</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายสิ่งแวดล้อมและมาตรการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	-	

ทั้งนี้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญข้างต้นมีการเปลี่ยนแปลงจากปีที่ผ่านมาในทุกมิติ เนื่องจากประเด็นที่มีนัยสำคัญเดิมซึ่งถูกใช้มาตั้งแต่ปี 2555 - 2560 นั้น ตั้งอยู่บนหลักพิจารณาจากมุมมองของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมเป็นหลัก ด้วยปัจจุบัน เอไอเอสมีการปรับวิสัยทัศน์และรูปแบบการทำธุรกิจมาเป็นผู้ให้บริการดิจิทัล ไลฟ์ ที่มีธุรกิจอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ และดิจิทัลแพลตฟอร์ม จึงได้มีการทวนสอบประเด็นที่เอไอเอสมองว่ามีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจใหม่ โดยใช้มุมมองจากภายในและภายนอกตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น นอกจากนี้ เอไอเอสได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตาม UN Sustainable Development Goals และมาตรฐานและตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก เข้ามาประกอบการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ โดยประเด็นที่มีนัยสำคัญมีการปรับเปลี่ยน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ประเด็นเรื่องการได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชน (Local Community Acceptance) ถูกยกระดับให้เป็นเรื่อง การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนและสังคม (Social Inclusion) เนื่องจากปัจจุบันเอไอเอสไม่เพียงแต่ดำเนินการในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมในชุมชนทั่วประเทศเท่านั้น ด้วยวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ เอไอเอสมองถึงการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในมุมมองกว้างขึ้นที่จะช่วยให้คนไทยสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ที่เน้นส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
- ประเด็นเรื่องคุณภาพและความน่าเชื่อถือของโครงข่าย (Network Quality and Reliability) ได้ยกระดับเป็นการสร้างนวัตกรรมด้านดิจิทัล (Digital Innovation) โดยนอกเหนือจากการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพครอบคลุมแล้ว เอไอเอสมองถึงบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ที่จะเข้าถึงลูกค้าและสร้างประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงสิ่งแวดล้อม
- ประเด็นเรื่องการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ได้มีการระบุให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้นเนื่องจากมองว่าหากเอไอเอสมุ่งสร้างผลิตภัณฑ์นวัตกรรมด้านดิจิทัล (Digital Innovation) ที่หลากหลายและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้ รวมถึงมีระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ปลอดภัยน่าเชื่อถือ (Cyber security and Data Privacy) และส่งเสริม

ให้เกิดความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ (Cyber Wellness and Online Safety) ผลของการดำเนินงานดังกล่าว จะช่วยให้เอไอเอสสามารถรักษาความพึงพอใจของลูกค้าได้

- ประเด็นเรื่องการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร (Employee Engagement) การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน (Training and Development) และความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Occupational Health and Safety) ถูกรวมเข้าอยู่ภายใต้ชื่อใหม่ คือ การพัฒนาและดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Human Capital Development)

### 3. การรายงานและขออนุมัติต่อคณะกรรมการ (Validation)

รายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะผู้บริหารเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานเพื่อขอความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ พร้อมเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ (GRI 102-32)

### 4. การทวนสอบประเด็น (Review)

เอไอเอสเตรียมดำเนินการกระบวนการพิจารณาทบทวนข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจรวมถึงการรายงานต่อไป

การสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทาง	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์</li> <li>กล่องรับฟังข้อคิดเห็น</li> </ul>	<p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยากให้เอไอเอสนำเทคโนโลยีเข้ามายกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและประเทศไทย</li> <li>เอไอเอสควรจะมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในเรื่องการจัดเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า</li> <li>แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย</li> <li>การประชุมประจำปีกับลูกค้า</li> <li>การสัมภาษณ์</li> </ul>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ปีละ 1-2 ครั้ง</p> <p>ปีละ 1 ครั้ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอไอเอสจะสามารถขยายบริการที่เข้าถึงคนทุกระดับ</li> <li>อยากให้เอไอเอสมีการดำเนินธุรกิจที่เชื่อมโยงกับด้านสังคมเพิ่มมากขึ้น อาทิ ด้านการศึกษา</li> </ul>
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านช่องทาง                             <ul style="list-style-type: none"> <li>คอลล์ เซ็นเตอร์</li> <li>พนักงานขาย</li> <li>ตัวแทนขาย</li> <li>สื่อโซเชียล</li> </ul> </li> <li>การร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากช่องทางต่างๆ ข้างต้น</li> </ul>	<p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม</li> <li>การให้ข้อมูลสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน ตรงไปตรงมา</li> <li>การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ</li> </ul>
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การเดินสายพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ SET opportunity day</li> <li>การสัมภาษณ์</li> <li>หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ปีละ 2-4 ครั้ง</p> <p>ปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ทุกวัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ</li> <li>การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้</li> </ul>

## กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

# กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้วยวิสัยทัศน์มุ่งเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุด เอไอเอสได้วางกลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนี้

## ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เป้าหมายปี 2564

- ลดสัดส่วนของซากที่เหลือจากการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ลงจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3 ภายในปี 2564
- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์มือถือ รวมถึงนำส่งไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรวม 9 ล้านชิ้น

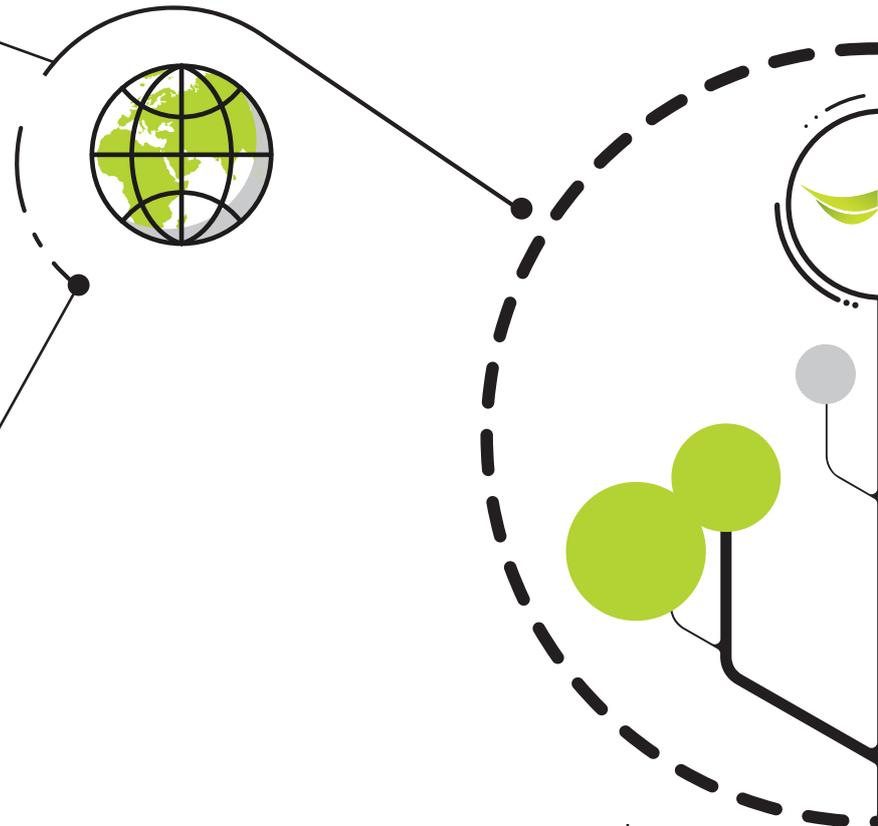
## ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

เป้าหมายปี 2566

- ลดสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) ต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (tCO<sub>2</sub>e/เทระบิต หรือคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเทระบิต) ลงร้อยละ 75 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.06 ในปี 2561

## สิ่งแวดล้อม



## ส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

เป้าหมายปี 2564

- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทย ให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยให้แก่ประชาชน 500,000 คน



## เศรษฐกิจ

### มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

เป้าหมายปี 2564

- ร่วมมือกับพันธมิตรกว่า 1,000 ราย บนเอไอเอสพาร์ทเนอร์แพลตฟอร์ม ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด

### ปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เป้าหมายปี 2564

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมาตรฐานทางเทคโนโลยีความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

### พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เป้าหมายปี 2564

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มพนักงาน talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- คะแนน Employee well-being index ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

### สร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนและสังคม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2564

- คนไทย 100,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร

## สังคม

# ด้านเศรษฐกิจ

# มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

## เป้าหมายปี 2564

ร่วมมือกับพันธมิตรกว่า 1,000 ราย บนเอไอเอสพาร์ทเนอร์แพลตฟอร์ม ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด

## พัฒนาการที่สำคัญในปี 2561

- กำหนดกลยุทธ์หลักและโครงสร้างการดำเนินงานด้านการพัฒนานวัตกรรม รวมถึงขยายขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานและมีการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมโดยเฉพาะ
- เปิดตัวโครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกลุ่มพันธมิตรของเอไอเอสที่จะพัฒนาบริการและโซลูชันด้าน IoT เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของตลาด
- ยกระดับการพัฒนาโซลูชันด้าน IoT ในประเทศ โดยสร้างชุดเครื่องมือสำหรับผู้เริ่มต้นพัฒนา หรือ IoT Development Suite ซึ่งประกอบด้วย แพลตฟอร์มของเอไอเอสและอุปกรณ์เชื่อมต่อ IoT เพื่อผู้ใช้งานในกลุ่มคนทั่วไปที่สนใจพัฒนานวัตกรรม รวมถึงนักเรียนนักศึกษา โดยปัจจุบันมีผู้ใช้งานแพลตฟอร์มกว่า 2,200 ราย และมีการติดตั้งอุปกรณ์ IoT แล้วกว่า 2,000 เครื่อง

## โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

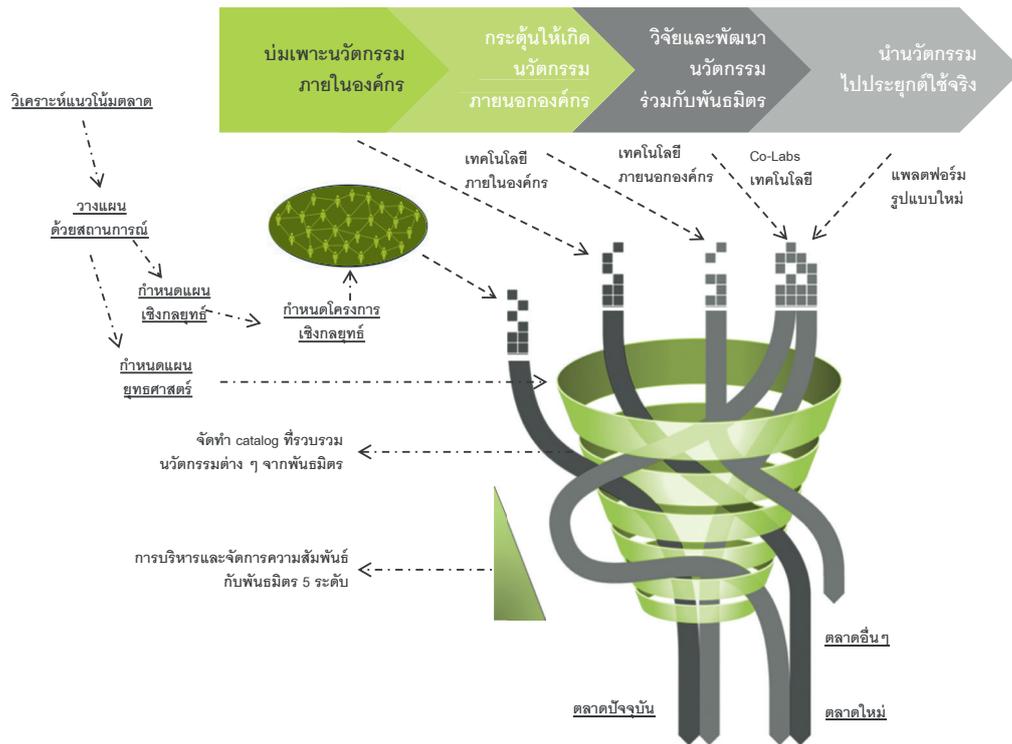
ในช่วงที่ผ่านมาเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว ธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นของผู้บริโภคทั้งในชีวิตประจำวันและการทำธุรกิจ กลายเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เช่น ธุรกิจ Over-The-Top (OTT) ที่สร้างแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันหรือดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่นๆ รวมถึงเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (sharing economy) เป็นต้น สิ่งนี้นับเป็นความท้าทายต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมทั่วโลก รวมถึงเอไอเอส ซึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างตลาดและการแข่งขันอันส่งผลต่อความสามารถในการสร้างรายได้ในรูปแบบเดิม ในขณะเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นโอกาสสำหรับเอไอเอสในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขัน พร้อมสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคมส่วนรวม ซึ่งหมายถึงการปรับวิถีการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับผู้บริโภคในยุคดิจิทัล พร้อมมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและ

สังคม โดยสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ นำไปสู่การทำธุรกิจที่ต้องมีสินค้าบริการและโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น โซลูชันสำหรับ Smart City การคมนาคมและขนส่ง สาธารณสุขและอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาาระบบนิเวศด้านไอซีทีที่พร้อมต่อยอดการเติบโตและตอบสนองความต้องการใช้งานและไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล

## แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

เอไอเอสมุ่งมั่นในพันธกิจในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและพัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ เอไอเอสตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กร (adaptability) ในปี 2561 เอไอเอสได้กำหนดกระบวนการและโครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation Framework) รวมถึงขยายส่วนงานและความรับผิดชอบของหน่วยงานพัฒนานวัตกรรมเพื่อจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และสนับสนุนการเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่สอดคล้องกับกระแสและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งตลาดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอสอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงตลาดอื่นๆ ทั้งนี้ หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมขึ้นตรงต่อหัวหน้าผู้บริหารด้านกลยุทธ์ (Chief Strategy Officer) โดยมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมที่สร้างสรรค์จากทั้งภายในและการร่วมมือกับภายนอกองค์กร โดยมีแนวทางการทำงานแบบ agile และเน้นความร่วมมือสอดคล้องกับการทำงานในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส มีจุดประสงค์เพื่อขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กรและความรู้ภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส (GRI 103-3)



- **บ่มเพาะนวัตกรรมภายในองค์กร (Internal Innovation Incubation)** ด้วยความเชื่อมั่นว่าพนักงานของเรา มีศักยภาพที่จะเติบโตในยุคดิจิทัล ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เอไอเอสจึงสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องและส่งมอบความรู้ใหม่ๆ ผ่านโครงการ เอไอเอส อินโน จัมป์ (AIS InnoJUMP) ซึ่งนอกจากจะส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดแบบก้าวหน้า (innovative mindset) และยังช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรมในกลุ่ม

พนักงาน โดยให้โอกาสในการทดลองและสร้างแนวคิดทางธุรกิจใหม่ๆ พร้อมจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ เช่น หลักสูตร design thinking หลักสูตรแนวทางการทำงานแบบ agile และ lean innovation นอกจากนี้ได้ออกแบบกระบวนการคัดเลือกดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว โดยกลุ่มพนักงานสามารถนำเสนอโครงการและไอเดียธุรกิจต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง ทั้งนี้ โครงการที่ถูกคัดเลือกจะได้รับการจัดสรรเงินทุนเพื่อใช้พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อออกสู่ตลาด

โครงการเอไอเอส อินโน จัมป์

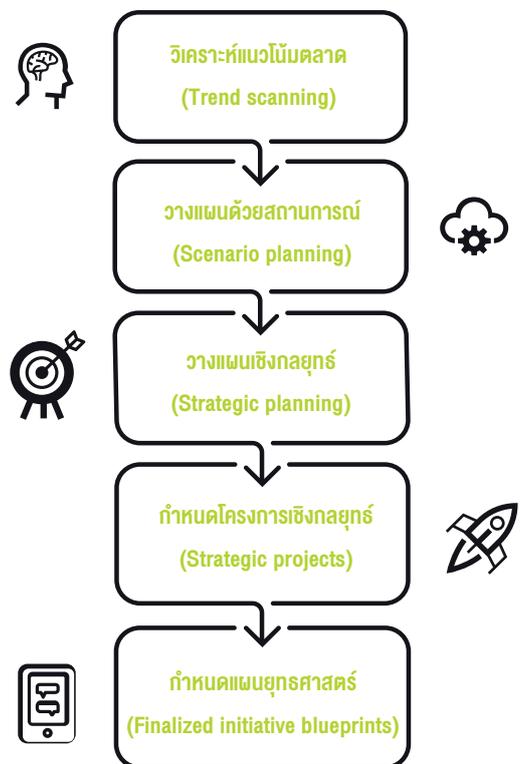


- กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมภายนอกองค์กร (External Innovation Acceleration)** เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเติบโตไปพร้อมกับพันธมิตร โดยร่วมมือกันสร้างสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การใช้งานในยุคดิจิทัลผ่านหลากหลายโครงการที่ให้ความสนับสนุนทั้งในด้านการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นและการส่งเสริมความรู้ความสามารถ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเน้นพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ นักพัฒนาและกลุ่มบุคคลที่สนใจด้านการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งเอไอเอสมองว่าคนกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอสและร่วมกันเติบโตจากการสร้างสรรค์โซลูชันที่รองรับความต้องการของตลาดใหม่
  - โครงการ AIS Design Center (AIS D.C.)** มีเป้าหมายเพื่อสร้างชุมชนในกลุ่มผู้ประกอบการสตาร์ทอัพรุ่นใหม่ โดยสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมสามารถสร้างแนวคิดและไอเดียใหม่ได้แก่ พื้นที่ co-working space อุปกรณ์และสถานที่เพื่อรองรับการจัดประชุม รวมถึงจัดหลักสูตรอบรมเพื่อให้ความรู้ในด้านธุรกิจ เทคโนโลยี สื่อและโทรคมนาคมให้กับผู้ที่สนใจ นอกจากนี้ เอไอเอสได้จัดให้มีบริเวณเฉพาะที่เรียกว่า AIS Playground ซึ่งเป็นศูนย์กลางที่เปิดให้กลุ่มนักพัฒนาและกลุ่มคนที่มีแนวคิดทางธุรกิจในระยะเริ่มต้นสามารถนำต้นแบบสินค้าของตนเองมาทดสอบด้านเทคนิค รวมถึงทดลองเชื่อมต่อกับ API (Application Program Interfaces) ของเอไอเอสเพื่อให้สามารถเชื่อมต่อการให้บริการเชิงพาณิชย์ได้จริง ตั้งแต่ระบบ SMS การรับชำระเงินออนไลน์ การเชื่อมต่อกับระบบสิทธิประโยชน์ที่เอไอเอสให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังได้จัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา
  - โครงการ AIS the Startup:** แพลตฟอร์มทางธุรกิจที่เปิดให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพสามารถเข้ามาร่วมมือกับเอไอเอสเพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการที่เป็นความต้องการของตลาดในปัจจุบันและอนาคตในลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วมกัน (value sharing) โดยเปิดให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพสามารถเข้ามาร่วมมือกับเอไอเอสตั้งแต่ระดับการพัฒนาไอเดีย การทดลองใช้งานกับกลุ่มลูกค้าเอไอเอส ไปจนถึงการจำหน่ายสินค้าหรือบริการสู่ตลาด โดยโครงการ AIS the Startup มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจของเอไอเอสควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าสู่สังคม สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ AIS the Startup ได้ในรายงานฉบับนี้ หัวข้อ “การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม”

- วิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกับพันธมิตร (โครงการ Innovation Labs Consolidation):** เอไอเอสได้ร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี รวมถึงร่วมพัฒนาโซลูชันใหม่ๆ จากการสร้างสินค้าและบริการต้นแบบการพัฒนาร่วมกัน จนไปถึงการให้นำสินค้าและบริการสู่ตลาด
- นำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้จริง (โครงการ Innovation Implementation):** สร้างพาร์ทเนอร์แพลตฟอร์มที่เป็นศูนย์กลางเพื่อส่งเสริมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร (end-to-end) ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงซอฟต์แวร์ เพื่อรองรับเทรนด์การใช้งานและความต้องการของตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

**การคัดเลือกโครงการที่ตอบโจทย์กลยุทธ์ธุรกิจ**

เอไอเอสได้กำหนดขั้นตอนในการบริหารจัดการนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจและแนวโน้มตลาด โดยกระบวนการดังกล่าวอาศัยศักยภาพและความร่วมมือจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร



### การบริหารหน่วยงานพัฒนานวัตกรรม

หน่วยงานพัฒนานวัตกรรม (Innovation Development) มีแนวทางการทำงานแบบ lean และ agile ด้วยโครงสร้างทีมขนาดเล็กและสมาชิกแต่ละคนมีระดับที่เท่าเทียม (flat team structure) ในสภาพแวดล้อมที่สร้างความท้าทายให้กับทีมงาน เพื่อผลิตแนวคิดด้านนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ เอไอเอสยังมีกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความสามารถในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Blockchain และ Big data analytics ซึ่งทำหน้าที่วิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต รวมถึงพัฒนาและต่อยอดไอเดียใหม่ ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้เอไอเอสต่อยอดแนวคิดด้านนวัตกรรมจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยศักยภาพและความรู้ความสามารถของหน่วยงาน พร้อมจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



โครงสร้างการบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตร 5 ระดับ

### การสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตร

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตร โดยแบ่งระดับการสร้างความสัมพันธ์ออกเป็น 5 ระดับ การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตรในรูปแบบดังกล่าว ช่วยให้เอไอเอสสามารถจัดสรรระดับการให้การสนับสนุนและความร่วมมือ ตั้งแต่การเปิดให้พันธมิตรเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส การส่งผ่านความรู้ การให้การสนับสนุนทางการตลาด เป็นต้น ซึ่งช่วยให้เอไอเอสบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรในแต่ละระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา เอไอเอสได้จัดสรรเงินลงทุนสำหรับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเติบโตของระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไอซีทีทั้งในระยะกลางและระยะยาว ในปี 2561 เอไอเอสใช้เงินลงทุนกว่า 91 ล้านบาท เพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.3 ของกำไร โดยเน้นในด้านการพัฒนาไอโอที และอุตสาหกรรมอัจฉริยะ (smart industries) และการพัฒนาระบบแบบไมโครเซอร์วิส (micro services) เป็นต้น

### ผลการดำเนินงานปี 2561

ในปี 2561 เอไอเอสเดินหน้าพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องทั้งจากภายในองค์กรและการร่วมมือกับพันธมิตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### • บ่มเพาะนวัตกรรมภายในองค์กร

- o โครงการเอไอเอส อินโน แจมป์ ได้รับผลตอบแทนจากพนักงาน โดยมีพนักงานที่ส่งแนวคิดทางธุรกิจรวมกว่า 52 โครงการ ซึ่งบริษัทได้มอบเงินทุนมูลค่าหนึ่งล้านบาทให้กับทีมที่มีไอเดียโดดเด่นเพื่อให้หน้าไอเดียนั้นไปพัฒนาและออกสู่ตลาดได้ ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการคัดเลือก เช่น
  - แอปพลิเคชันที่ป้องกันการลืมเด็กไว้ในรถโรงเรียน โดยเชื่อมต่อกับกล้อง ตัวตรวจจับความเคลื่อนไหว และตัวตรวจจับคาร์บอนไดออกไซด์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นระบบจะสามารถตรวจจับความผิดปกติและส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังคนขับรถ ครู และผู้ปกครองผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างทันที
  - แอปพลิเคชันสำหรับผู้ปกครองที่ช่วยให้ลูกหลานใช้เวลาและเข้าถึงเนื้อหาวิดีโอที่เหมาะสมทั้งจากวิดีโอที่เลือกดูโดยตรงและวิดีโอที่ระบบแนะนำ
- o ในไตรมาส 4/2561 เอไอเอสได้เปิดตัวโครงการ “Tech Taste” ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจให้กับพนักงานภายในองค์กร โดยมีหัวข้อที่หลากหลาย เช่น เทคโนโลยี 3D Printing, Narrow Band IoT เป็นต้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสสัมผัสและเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งนอกจากโครงการ Tech taste แล้ว เอไอเอสยังได้จัดโครงการต่างๆ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจโดยมีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งหมดรวมกว่า 1,000 คน
- กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมภายนอกองค์กร
  - o ในปี 2561 เอไอเอสเพลย์กราวด์ (AIS Playground) ได้เป็นศูนย์กลางให้ความรู้ด้านเทคนิค โดยมีกลุ่มบุคคลที่เข้ามาร่วมทดสอบสินค้าต้นแบบและรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญประมาณ 70 กลุ่ม ซึ่งกว่า 30 กลุ่มนั้นได้นำสินค้าและบริการของตนมาเชื่อมต่อกับ APIs ของเอไอเอส เพื่อสนับสนุนกานนำสินค้าออกสู่ตลาดในเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้จัดเวิร์คชอปและการอบรมต่าง ๆ ที่ AIS D.C. โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพของครีเอเตอร์และผู้ประกอบการในหลากหลายด้าน เช่น หัวข้อ Innovation with APIs หัวข้อ Playing Lean Startup Simulation และหัวข้อ Internet of Robotic Things เป็นต้น ในปี 2561 เอไอเอสจัดเวิร์คชอปและหลักสูตรอบรมรวมกว่า 51 ครั้ง และมีผู้สนใจเข้าร่วมฟังกว่า 2,040 คน

- เข้าถึงผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ 48 ราย และประมาณร้อยละ 50 ของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพกลุ่มนี้ได้กลายมาเป็นพันธมิตรกับเอไอเอสในการนำเสนอสินค้าและบริการร่วมกัน
- **วิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกับพันธมิตร**
  - เอไอเอสร่วมมือกับโรงพยาบาล 1 แห่ง และสถาบันการศึกษา 12 แห่ง ในการพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการพัฒนาสินค้าต้นแบบ (product prototype) ในภาคอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Narrow Band IoT (NB-IoT) เป็นต้น ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 11 จังหวัด โดยในปี 2561 ที่ผ่านมามีการพัฒนาและให้บริการนวัตกรรมร่วมกัน ดังต่อไปนี้
    - เอไอเอสและมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ร่วมกันพัฒนาระบบที่จอดรถอัจฉริยะ (outdoor smart parking system) ซึ่งเชื่อมต่อผ่านเทคโนโลยี NB-IoT เปิดให้บริการเมื่อเดือนพฤศจิกายน

ปี 2561 รวม 50 ช่องจอด โดยระบบดังกล่าวจะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการบริหารที่จอดรถและบริหารความคล่องตัวของการจราจรในบริเวณมหาวิทยาลัย โดยลดระยะเวลาในการหาที่จอดรถและส่งผลให้การเผาผลาญน้ำมันโดยรวมลดลงกว่า 35 ลิตรต่อเดือน หรือ 420 ลิตรต่อปี<sup>1</sup> ทั้งนี้ เพื่อต่อยอดความสำเร็จดังกล่าวโครงการขอนแก่นสมาร์ทซิตี้และเอไอเอสจึงได้วางแผนขยายการเพิ่มช่องจอดอัจฉริยะเพิ่มอีก 55 ช่อง

- จัดหลักสูตรอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี NB-IoT ให้กับนักศึกษาและผู้สอนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้งวิทยาเขตกรุงเทพฯ และปทุมธานี รวมกว่า 40 คน



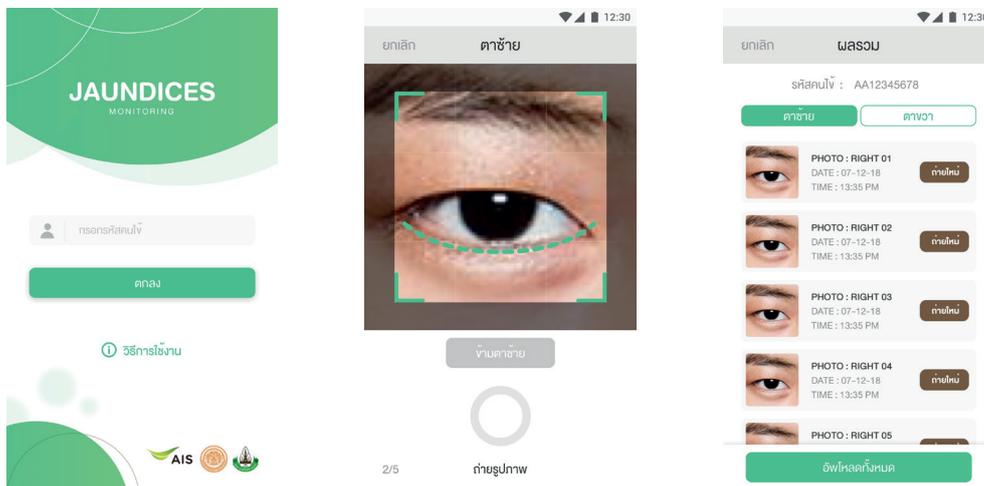
<sup>1</sup> คำนวณโดยมีสมมติฐานดังต่อไปนี้ 1) รถที่เข้ามาใช้บริการคิดเป็น 5,000 คัน ต่อเดือน 2) ช่วยลดระยะเวลาในการหาที่จอดรถลง 5 นาที ต่อคัน และ 3) เครื่องยนต์ขนาด 1500 ซีซี และมีอัตราการเผาผลาญน้ำมันที่ 12 กิโลเมตรต่อลิตร

**เรื่องราวความสำเร็จจากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกับพันธมิตร: การตรวจจับโรคตัวเหลืองตาเหลือง**

จากการสำรวจ พบว่า ประเทศไทยนับเป็นประเทศที่พบการเกิดมะเร็งท่อน้ำดีมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก<sup>2</sup> โดยมีอัตราการรอดชีวิตอยู่ในระดับต่ำมาก เนื่องจากอาการระยะเริ่มแรกมักตรวจจับได้ยาก โดยหนึ่งในอาการในระยะเริ่มแรกของโรคมะเร็งท่อน้ำดีคือ โรคดีซ่าน หรือโรคตัวเหลืองตาเหลือง ซึ่งผู้ป่วยจะมีผิวหนังและตาขาวสีออกเหลือง เนื่องจากมีสารบิลิรูบิน (bilirubin) ในเลือดในระดับสูง เอไอเอสได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน ที่ช่วยตรวจจับ

และเฝ้าระวังระดับของบิลิรูบิน (bilirubin) ในเลือด โดยใช้ภาพถ่ายดวงตาของคนผู้ป่วยและวิเคราะห์ระดับบิลิรูบินได้จากสีของตาขาว โดยอัลกอริทึมดังกล่าวมาจากข้อมูลตัวอย่างที่เก็บได้จากผู้ป่วยภาวะตาเหลืองกว่า 500 คน ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งคาดว่าจะแอปพลิเคชันดังกล่าวจะเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการได้ในปี 2562

การพัฒนาแอปพลิเคชันจากความร่วมมือกับพันธมิตรนี้จะช่วยให้คนไทยสามารถตรวจอาการในระยะเริ่มแรกของโรคมะเร็งท่อน้ำดีได้ด้วยตัวเองจากการถ่ายรูปจากสมาร์ทโฟน



<sup>2</sup> แหล่งที่มา: มูลนิธิมะเร็งท่อน้ำดีแห่งประเทศไทย

**• นำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้จริง**

- เปิดตัวโครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) เพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถจากหลากหลายอุตสาหกรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อสร้างโซลูชันด้าน IoT ที่หลากหลายตอบโจทย์ความต้องการของอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงช่วยพัฒนาศักยภาพของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีและข้อมูลเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และโซลูชัน สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล โครงการ AIAP มีสมาชิกมากกว่า 900 ราย และจัดเวิร์คชอปและการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกว่า 30 หลักสูตร ทั้งนี้ ในปี 2561 มีการให้บริการโซลูชันรวมกว่า 47 โซลูชัน

- ในปี 2561 เอไอเอสได้พัฒนาและเปิดให้บริการโซลูชันด้าน IoT ที่หลากหลาย ทั้งในเชิงพาณิชย์และบริการเพื่อเป็นประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน ดังนี้

- เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตร ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ פר็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค ชัมชุง และโมไบค์ เพื่อพัฒนาบริการ IoT และให้บริการโครงการเมืองอัจฉริยะและมหาวิทยาลัยอัจฉริยะในเชิงพาณิชย์ โดยบริการดังกล่าวช่วยให้แต่ละองค์กรสามารถบริหารพื้นที่ในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ระบบติดตามและจดจำใบหน้าอัจฉริยะ เพื่อเสริมความปลอดภัยในการเดินทาง 2) จักรยานอัจฉริยะเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการเดินทาง 3) โคมไฟถนนอัจฉริยะเพื่อการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- เอไอเอสร่วมกับ เอช ไอ พี โกลบอล (ผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการด้านความปลอดภัยระดับสากล) และกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ในการพัฒนา “NB-IoT Motor Tracker” ที่เชื่อมต่อการทำงานของเทคโนโลยีติดตามยานพาหนะบนเครือข่าย AIS NB-IoT โดยการนำอุปกรณ์ Tracker ติดตั้งที่รถมอเตอร์ไซด์ตำรวจ จำนวน 360 คัน เพื่อให้แสดงพิกัดเส้นทางการปฏิบัติงาน

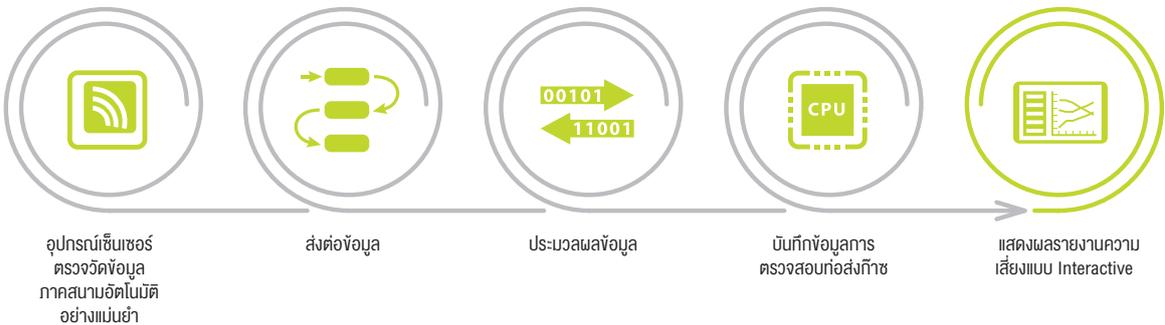
ของตำรวจจราจร และสายตรวจแบบ Near Real Time ผ่านเครือข่าย NB-IoT ทำให้เมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย ศูนย์บัญชาการส่วนกลางสามารถสั่งการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุที่สุดรีบไปช่วยเหลือดูแลประชาชนได้รวดเร็วกว่าเดิมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ตัวอย่างความสำเร็จจากโครงการ AIAP

#### ระบบติดตามและบำรุงรักษาท่อส่งก๊าซ

เอไอเอสและ ปตท. ได้ร่วมกันพัฒนาโซลูชันด้าน IoT โดยนำเทคโนโลยี NB-IoT และโครงข่ายดิจิทัลมาช่วยลดขั้นตอน และเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบระบบ Cathodic Protection เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงานบำรุงรักษาท่อส่งก๊าซธรรมชาติ รวมถึงพัฒนาประสิทธิภาพของต้นทุนโดยช่วยประหยัดเวลาการลงพื้นที่ด้วยระบบตรวจสอบแบบ real time โดยแสดงผลข้อมูลของระดับ Cathodic Protection อย่างอัตโนมัติ ผ่านทางซอฟต์แวร์ของ ปตท. รวมถึงใช้พลังงานต่ำ ส่งผลให้บริษัทสามารถลดค่าบริหารจัดการลงกว่า 2,400 บาทต่อปี ต่อความยาวของท่อในทุกๆ หนึ่งกิโลเมตร ทั้งนี้ ปตท. ตั้งเป้าหมายที่จะขยายระบบดังกล่าวให้ครอบคลุมความยาวท่อรวมกว่าหนึ่งพันกิโลเมตร

#### ขั้นตอนการทำงานของระบบติดตามและบำรุงรักษาท่อส่งก๊าซ



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมโดยสแกน QR code หรือทางเว็บไซต์ ดังนี้  
<https://aiap.ais.co.th/download/IPMMS%20PTT-AIS-e-Brochure.pdf>

### เรือนกระจกเพาะปลูกที่ติดตั้งระบบควบคุมและติดตามผลผลิตด้วยเทคโนโลยี NB IoT (สมาร์ทฟาร์มมิ่ง)

เอไอเอสร่วมมือกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์พัฒนาโซลูชันสำหรับฟาร์มเกษตรอัจฉริยะในจังหวัดอุบลราชธานี ระบบควบคุมและติดตามผลผลิตทางการเกษตรผ่านเรือนกระจกที่ติดตั้งเทคโนโลยี NB-IoT มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมคุณภาพของผลผลิต ลดของเสีย และเพิ่มผลผลิตให้กับเกษตรกร ด้วยการนำเสนอผลข้อมูลที่แม่นยำ โดยใช้อุปกรณ์ไอโอทีเพื่อติดตามผลผลิตทางการเกษตรที่ปลูกในเรือนกระจกโดยอาศัยเซนเซอร์ตรวจวัดอุณหภูมิและความชื้น และระบบพัดลมและหมอกอัตโนมัติ เกษตรกร

สามารถติดตามผลผลิตทางการเกษตรได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านแพลตฟอร์มของเอไอเอส ซึ่งแสดงผลข้อมูลจากระบบข่ายคลาวด์ ผ่านโครงข่าย NB-IoT ซึ่งช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของเกษตรกรรมได้อย่างสูงเทียบเท่ากับวิธีแบบดั้งเดิม โครงการดังกล่าวได้ใช้ความเชี่ยวชาญทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาและส่งเสริมภาคเกษตรกรรมของประเทศ โดยรวมโซลูชันดังกล่าวช่วยให้เกษตรกรลดค่าน้ำลงได้กว่าร้อยละ 30



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมโดยสแกน QR code หรือทางเว็บไซต์ ดังนี้  
<https://aiap.ais.co.th/download/Greenhouse.pdf>

เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการก้าวสู่ผู้นำด้านนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

- ตั้งเป้าจำนวนพันธมิตรที่ให้บริการร่วมกันบนเอไอเอสพาร์ตเนอร์แพลตฟอร์ม เพิ่มขึ้นเป็น 120 ราย ภายในปี 2562
- จัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนามูลค่า 85 ล้านบาท สำหรับปี 2562 โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจไอโอทีและความร่วมมือกับพันธมิตรบนพาร์ตเนอร์แพลตฟอร์ม รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพและศักยภาพของกระบวนการภายใน

### ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

	หน่วย	2558	2559	2560	2561
1. พันธมิตรในการดำเนินธุรกิจโดยรวม <sup>3</sup>	ราย	9	13	37	72
2. พันธมิตรผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ	ราย	9	13	37	25
3. การออกสินค้าและบริการใหม่ <sup>4</sup>	รายการ	6	30	43	49
4. การลงทุนในการวิจัยและพัฒนา	ล้านบาท	NA	NA	7	91

<sup>3</sup> พันธมิตรบนเอไอเอส พาร์ตเนอร์ แพลตฟอร์ม ที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด

<sup>4</sup> การออกสินค้าและบริการใหม่ ได้แก่ สินค้าที่เปิดให้บริการใหม่ หรือมีการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานภายในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา

# การปกป้องระบบสารสนเทศและ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

## เป้าหมายปี 2564

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมาตรฐานทางเทคโนโลยีความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

## การพัฒนาที่สำคัญในปี 2561

- ประกาศใช้นโยบายการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล (data classification) โดยมุ่งเน้นให้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลและการจัดการข้อมูลตามลำดับความสำคัญของข้อมูล และครอบคลุมหน่วยงานสำคัญที่มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- จัดตั้งแผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Office) โดยมีความรับผิดชอบในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินการต่างๆ ได้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างความพร้อมและความตระหนักถึงกฎหมายหรือกฎระเบียบใหม่ๆ ในอนาคต
- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน เช่น ด้าน Ethical hackers และ Penetration test เพื่อให้สามารถตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ โดยมุ่งเน้นในการตรวจหาช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบด้านการบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (incident management) และ forensic เพื่อให้มีความสามารถในการรับมือและจัดการภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและทันทั่วทั้งที่มีความเข้าใจหลักการตรวจพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล รวมถึงการอบรมในด้านการบริหารความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- เสริมศักยภาพของระบบในการป้องกันข้อมูลและการตรวจจับเหตุการณ์ที่ผิดปกติ ครอบคลุมทั้งส่วนโครงข่าย โดยเพิ่มการป้องกันจากโครงข่าย (network perimeter) ไปจนถึงจุดปลายทาง โดยนำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล มาใช้เพื่อเสริมศักยภาพในการตรวจจับเหตุการณ์ที่ผิดปกติ

## ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมอื่นๆ เพื่อก่อตั้งศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคอุตสาหกรรม โทรคมนาคม หรือไทยเทเลคอมเซิร์ต (TTC-CERT) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม
- ร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับร่างกฎหมายและข้อบังคับด้านไซเบอร์ เช่น ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในด้านไซเบอร์ให้แก่สังคมควบคู่ไปกับการประเมินผลกระทบและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกฎหมายต่อการดำเนินธุรกิจ

## โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วปรับเปลี่ยนวิถีการติดต่อสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลทั้งในการใช้งานส่วนบุคคลและในเชิงธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดการแชร์ข้อมูลและการทำธุรกรรมต่างๆ บนโลกออนไลน์อย่างมหาศาลและเชื่อมโยงกันทั่วโลก ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความเสี่ยงต่ออาชญากรรมไซเบอร์เพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้น หน่วยงานกำกับดูแลจึงให้ความใส่ใจและออกข้อบังคับ กฎหมายต่างๆ เพื่อป้องกันและจัดการกับประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เอไอเอสมีความตระหนักในประเด็นดังกล่าวและให้ความสำคัญในการปกป้องระบบและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินและด้านชื่อเสียงจากกรณีที่ข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล นอกจากนี้การทำความเข้าใจอย่างถี่ถ้วนในเรื่องข้อบังคับ กฎหมายต่างๆ ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ จะทำให้อีไอเอสสามารถประยุกต์ความรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาปรับปรุงการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยในการให้บริการและพัฒนาความสัมพันธ์ต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

**แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2, 102-20)**

เอไอเอสยึดมั่นในการดำเนินการอย่างโปร่งใสในกระบวนการและระบบการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ทั้งการจัดเก็บ การเข้าถึง และการจัดการข้อมูลลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจเอไอเอสในการปกป้องและรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

**โครงสร้างการจัดการด้านความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศและด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล**



คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำหนดทิศทางในการจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลและการปกป้องระบบสารสนเทศ อนุมัตินโยบายและมีอำนาจในการตัดสินใจด้านการดำเนินงานที่สำคัญ รวมถึงให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่คณะผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการบริษัทจะได้รับรายงานในประเด็นที่สำคัญด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการปกป้องระบบสารสนเทศจาก คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

**การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (GRI 103-3)**

- ในปี 2561 เอไอเอสได้ยกระดับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีแผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงให้แนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- เอไอเอสได้กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลผู้ใช้บริการ เพื่อชี้แจงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จุดประสงค์ของการเก็บและการใช้งานข้อมูล

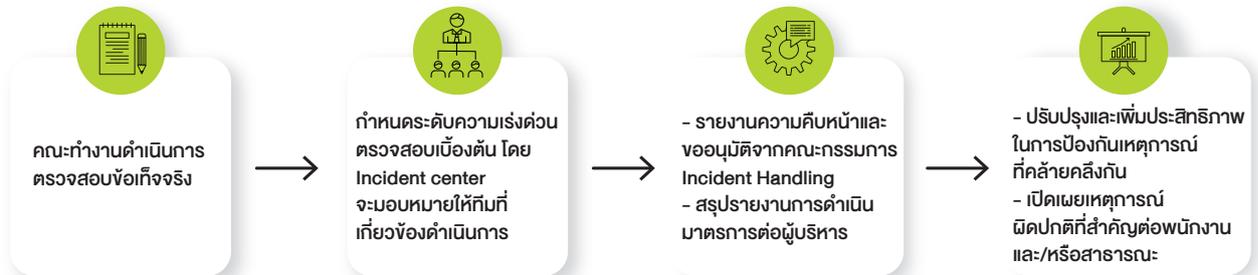


สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติม โดยสแกน QR code หรือทางเว็บไซต์ <http://www.ais.co.th/NBTC-Privacy-Guideline/th/>

- เอไอเอสมีแนวทางและกระบวนการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - สร้างความตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงประยุกต์ใช้หลักการ Privacy by design และหลักการ Privacy by default ในออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์
  - ใช้กระบวนการตามมาตรฐานสากลในการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) เพื่อให้สามารถระบุประเด็นความเสี่ยงและลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการใหม่ๆ
    - ประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติการประจำวัน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึง ระบุมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว
    - จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (data flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด
    - ทำข้อสัญญามาตรฐาน (Standard Contractual Clause: SCC) กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องรวม

- ถึงกับคู่ค้าที่ต้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันการส่งต่อหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
  - จำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) รวมถึงนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบ และขณะที่ใช้งานและส่งต่อข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- เอไอเอสมีหน่วยงานกลางเพื่อตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลหรือประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Incident Center) ประกอบไปด้วยหน่วยงานต่างๆ เช่น แผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการลูกค้า ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ และฝ่ายบริการลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ลูกค้าที่มีข้อกังวลหรือคำถามเพิ่มเติมสามารถแจ้งเรื่องต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ 08-0000-9263 หรือทางอีเมล complaint\_center@ais.co.th โดยเอไอเอสมีกระบวนการรับมือต่อเหตุภัยคุกคาม ดังต่อไปนี้

**กระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์**



**การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์**

- เอไอเอสมีโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการ ทดสอบ และเฝ้าระวังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์โดยหน่วยงานส่วนงานความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการปกป้องความปลอดภัย และสร้างความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร
- เอไอเอสมีการจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติสากลรวมถึงข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- เอไอเอสมีความมุ่งมั่นในการปกป้องระบบเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ได้แก่ ทำการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล ทำการทดสอบประเมินและตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบและแอปพลิเคชันจริง และจัดให้มีการทดสอบประเมินด้วยตนเองในกระบวนการของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์

- เอไอเอสมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรแบบ 24x7 ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เอไอเอสนำกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ **Cyber Security Framework** โดยสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology: NIST) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ การระบุและเข้าใจถึงบริบทเพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยง (Identify) การวางมาตรฐานเพื่อควบคุมการปกป้องระบบขององค์กร (Protect) การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อตรวจจับสถานการณ์ที่ผิดปกติ (Detect) การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น (Respond) และการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงฟื้นฟูระบบให้กลับคืนมาในสภาพเดิม (Recover) นอกจากนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบและกระบวนการโดยประยุกต์ใช้แนวทางและมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องระบบสารสนเทศและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

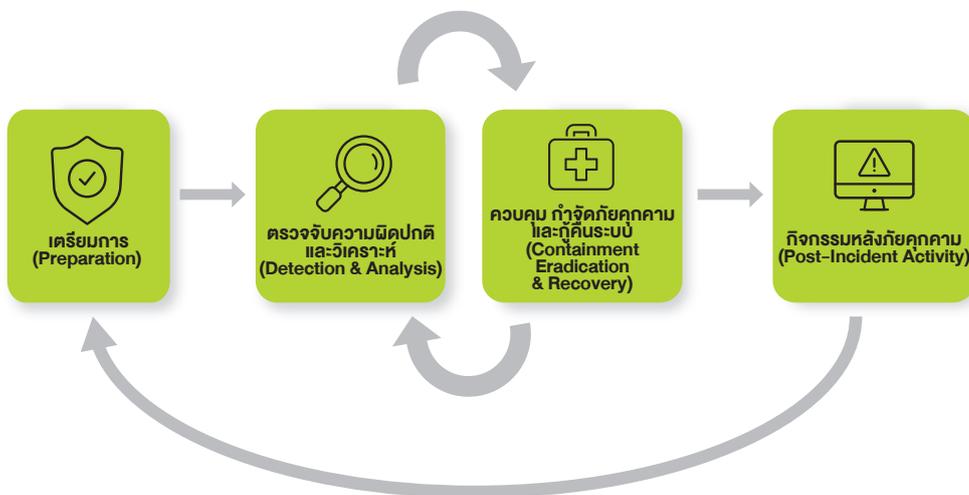
กรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



แหล่งที่มา: National Institute of Standards and Technology

- สำหรับการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการยกระดับการบริหารจัดการ (escalation process) นั้น เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้ **Cyber Incident Response Framework** โดย NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการรับมือดังนี้ การเตรียมการ (Preparation) การตรวจจับความผิดปกติและวิเคราะห์ (Detection & Analysis) การควบคุม กำจัดภัยคุกคามและกู้คืนระบบ (Containment, Eradication & Recovery) และกิจกรรมหลังภัยคุกคาม (Post-Incident Activity) โดยข้อร้องเรียนจากภายในองค์กรจะถูกส่งไปยังช่องทางเฉพาะและจัดการตามลำดับตามความรุนแรงอย่างเหมาะสม

กรอบการบริหารจัดการและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์



แหล่งที่มา: Computer Security Incident Handling Guide โดย National Institute of Standards and Technology

เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของบริการและข้อมูลลูกค้า ได้แก่

- มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2558
- มาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance) Self-Assessment ด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ ตั้งแต่ปี 2559
- มาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี 2560

## ผลการดำเนินงานในปี 2561

ในปี 2561 ที่ผ่านมา เอไอเอสได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่จะยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

### • กฎหมายและข้อบังคับ

- ตรวจสอบการรอบการดำเนินงานและนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับกฎหมายและข้อบังคับใหม่ๆ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น
- เอไอเอสได้ดำเนินการเพื่อเตรียมพร้อมต่อกฎหมายและข้อบังคับใหม่ๆ โดยสร้างความตระหนักให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (General Data Protection Regulation: GDPR) ซึ่งบังคับใช้ในกลุ่มสหภาพยุโรป ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2561 ที่ผ่านมา

- **การอบรมและสร้างจิตสำนึก** ในปี 2561 เอไอเอสดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางอีเมล หลักสูตรเรียนออนไลน์และจัดให้พนักงานมีโอกาสได้พูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยโครงการดังกล่าวสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านดิจิทัล รวมถึงแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันภัยคุกคาม เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายของ USB phishing ที่ต้องสงสัย การรักษาระบบความปลอดภัยของคลาวด์ และการอัปเดตซอฟต์แวร์ เป็นต้น ทั้งนี้ เอไอเอสวางแผนสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องในปี 2562 นอกจากนี้ ยังได้ขยายไปถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท รูปแบบ และผลกระทบของภัยคุกคามไซเบอร์

รวมถึงความท้าทายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้กับคณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงได้เข้าใจและตระหนักถึงประเด็นดังกล่าว

### • ความร่วมมือกับพันธมิตร

- ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำของโลกที่อยู่ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เช่น Singtel และ OPTUS โดยแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานระหว่างกลุ่มเพื่อกำหนดแนวทางและข้อปฏิบัติที่เป็นต้นแบบในการดูแลรักษาข้อมูล โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานสามารถปกป้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์ได้ทันทั่วทั้ง
- เอไอเอสได้ร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องหน่วยงานภาครัฐ เช่น คณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ สมาคมความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ วิชาการแห่งประเทศไทย และผู้ให้บริการโทรคมนาคมสื่อสารอีก 14 ราย เพื่อดำเนินการก่อตั้งศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม หรือไทยเทเลคอมเซิร์ต (TTC-CERT)

- **พัฒนาประสิทธิภาพและกระบวนการปฏิบัติงาน** นำนโยบาย Data Classification ซึ่งจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล (data sensitivity) ให้ครอบคลุมหน่วยงานหลักที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและระบบปฏิบัติการ นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้รวมการประเมินด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Assessment) ในกระบวนการพัฒนาแพลตฟอร์ม ซอฟต์แวร์ สินค้าและบริการใหม่ๆ

### • เสริมความปลอดภัยของการปกป้องข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2561 เอไอเอสได้ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยของโครงข่ายทั้งในด้านการป้องกันและการตรวจสอบ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ อัปเดตระบบและพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การตรวจสอบ การแจ้งเตือน ไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มผิดปกติ

- **การตรวจสอบ** ในปี 2561 ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การควบคุมระบบสารสนเทศทั่วไป โครงการเพื่อสร้างความตระหนักในความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การป้องกันความปลอดภัยและการดำเนินงานของระบบคลาวด์ เป็นต้น

เอไอเอสได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกฎหมายใหม่ที่มีแนวโน้มจะบังคับใช้ในอนาคต เช่น ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้องค์กรดำเนินการตามกรอบของกฎหมายดังกล่าวได้อย่างเต็มรูปแบบภายในปี 2562
- ขยายการใช้นโยบาย Data Classification ให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2562
- เตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์และการจัดการกับวิกฤติให้แก่กลุ่มผู้บริหารภายในปี 2562

### ตารางสรุปผลการดำเนินงาน (GRI 418-1)

	หน่วย	2558	2559	2560	2561
<b>จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ในกรณีละเมิดความเป็นส่วนตัว และข้อมูลสูญหาย</b>					
คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป	กรณี	271	321	575	131
คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ	กรณี	13	11	15	47
คำร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลรั่วไหล ถูกขโมย หรือสูญหาย	กรณี	0	1	0	0
<b>จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ<sup>1</sup></b>	กรณี	<b>26,022</b>	<b>26,301</b>	<b>26,710</b>	<b>28,270</b>

<sup>1</sup> บริษัทมีการให้ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

**ตารางสรุปผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ (GRI 102-7, 201-1)**

	หน่วย	2558
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่เอไอเอสสร้างขึ้น</b>		
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	290,505
รายได้รวม	ล้านบาท	169,856
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม</b>		
ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	103,456
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	8,108
การบริจาคเพื่อการกุศล	ล้านบาท	29
เงินลงทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมและชุมชน	ล้านบาท	12
เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	26,259
Commercial initiatives	ล้านบาท	153
<b>เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน</b>		
เงินปันผล	ล้านบาท	21,852
ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	5,148
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม</b>		
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	29,682
กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา	ล้านบาท	73,792

ด้านสังคม

# พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจทางเทคโนโลยี

## เป้าหมายปี 2564

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- คะแนน Employee well-being index ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

## พัฒนาที่สำคัญในปี 2561

	หน่วย	2561	เป้าหมาย 2561	เป้าหมาย 2562
ร้อยละของกลุ่มพนักงาน talent ยังคงทำงานกับองค์กร	ร้อยละ	97	75	80
คะแนน Employee well-being index	ร้อยละ	87	80	80
สัดส่วนพนักงานกลุ่ม Talent ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มี new ability	ร้อยละ	95	90	95

## โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1, 103-2)

จากสภาวะอุตสาหกรรมที่ก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัลอย่างชัดเจน ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้เอไอเอสต้องปรับตัวจากผู้ให้บริการมือถือแต่เพียงอย่างเดียวเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและหลากหลาย สามารถรักษาความเป็นผู้นำและความสามารถในการแข่งขันได้ การขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางดังกล่าวจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถซึ่งมีความสามารถและความพร้อมในการทักษะที่เป็นที่ต้องการของโลกดิจิทัล (new ability) จึงถือเป็นความท้าทายในการดึงดูดผู้สมัครงานที่มี new ability รวมถึงพัฒนาบุคลากรและปรับโครงสร้างภายในให้เหมาะสมเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้มีความตื่นตัว เต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยังมีการบริหารผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการดิจิทัล เพื่อให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว

## แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-3)

- **สรรหาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ (Talent Attraction and Retention)**
  - ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสรรหาบุคลากรที่มี new ability เอไอเอสดำเนินกลยุทธ์การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มี new ability โดยจัดกิจกรรมเดินสายเพื่อแนะนำองค์กร พร้อมเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความสามารถเฉพาะทางในสาขาที่เป็นที่ต้องการในยุคดิจิทัล เช่น Blockchain, AI, data analytics เข้ามาร่วมงานกับเอไอเอส เพื่อช่วยส่งเสริมการผลักดันธุรกิจให้เติบโตในด้านใหม่ๆ

- o วางแผนการเติบโตในสายอาชีพสำหรับบุคลากรกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน โดยพนักงานจำเป็นที่จะได้รับข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการเติบโตในสายอาชีพในปีที่ผ่านมา จึงกำหนดให้มี “AIS Career Framework” ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยแนะนำกระบวนการและขั้นตอนให้พนักงานและหัวหน้างานใช้สำหรับการพัฒนาเติบโตในอาชีพ และช่วยในการระบุพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพ
- **พัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไร้ขีดจำกัด (Anywhere Anytime Any device)**

เพื่อให้พนักงานสามารถยกระดับทักษะและความรู้ของตนเอง สามารถเติบโตในเส้นทางที่หลากหลาย สอดรับกับทิศทางธุรกิจ เอไอเอส อนาคตมี ตำแหน่งงานผ่านรูปแบบการเรียนรู้ทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ โดยในการพัฒนาหลักสูตร ได้นำ Employee's life cycle เข้ามาเป็นตัวกำหนดและพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคลากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน

  - o การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน
    - หลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ครอบคลุมการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในองค์กร อาทิ การปฐมนิเทศ หลักสูตรการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหลักสูตรพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น การอบรมการขายอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นต้น
    - หลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน (Managerial) เช่น หลักสูตร Situational leadership หลักสูตร First line manager และหลักสูตร Second line manager
    - หลักสูตรเฉพาะสายงาน (Functional) เช่น หลักสูตรทักษะการขาย หลักสูตรการสร้างความรู้ผูกพันและรักษาลูกค้า
    - หลักสูตรบังคับที่ต้องเรียนตามกฎหมาย (Compliance) เช่น หลักสูตรการอบรมความปลอดภัย หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น
    - หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่จะเติบโตเป็นผู้บริหาร โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดหลักสูตรอบรมที่ตอบโจทย์กลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น Harvard Business, University of Manchester และ SEAC (South East Asia Center) หลักสูตรได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงาน Talent ทั้งหมด 4 กลุ่ม
  - o ซึ่งจำแนกตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญหรือเติบโตขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต
  - o เอไอเอสได้กำหนดให้พนักงานแต่ละคนต้องจัดทำแผนพัฒนาตนเอง (Individual Development Plan) โดยกำหนดเป้าหมาย แผนการพัฒนา และวัตถุประสงค์ร่วมกับหัวหน้างาน พร้อมทั้งมีการพัฒนาโมเดลในด้านสมรรถนะของพนักงาน (Competency Model) ซึ่งเป็นการวางแผนพัฒนาและวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อวางรากฐานสำหรับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในสายอาชีพ (Career Development)
  - o กำหนดกลยุทธ์และแผนงานการสร้างผู้นำในตำแหน่งที่สำคัญ (Succession Plan) เพื่อบริหารความเสี่ยง โดยมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานและคุณสมบัติที่เหมาะสมซึ่งพิจารณาผลการปฏิบัติงาน (Performance) ร่วมกับการทำแบบทดสอบค้นหาศักยภาพ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารเป็นรายบุคคลและการติดตามผล
  - o จัดหลักสูตรอบรมที่จำเป็นให้พนักงานเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi และ ReadDi แอปพลิเคชัน LearnDi เป็นเครื่องมือที่รวบรวมหลักสูตรอบรมและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล เทรนด์ และข้อมูลข่าวสารสำคัญต่างๆ รวมถึงห้องสมุดออนไลน์ เพื่อให้พนักงานสามารถค้นคว้าและศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา
  - o กำหนดให้มีการประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม เอไอเอสใช้ Kirk Patrick model ซึ่งมีการวัดผล 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 การวัดความพึงพอใจ ระดับ 2 การวัดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมหลังจากได้รับการอบรม ไปจนถึงระดับ 5 คือ การวัดอัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอสมีการประเมินผลหลักสูตรพัฒนาความเป็นผู้นำที่จัดขึ้นสำหรับกลุ่ม Talent ในระดับ 1 และ 2 ซึ่งผลที่ได้ของค่าเฉลี่ยพฤติกรรม ความเป็นผู้นำก่อนเข้าอบรมคิดเป็นร้อยละ 70 และหลังอบรม ผู้เข้าร่วมสามารถแสดงถึงทักษะความเป็นผู้นำเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 81
- **ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-Being)**

ครอบคลุมสุขภาพทางร่างกาย จิตใจ และสุขภาพทางการเงิน ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในองค์กร

○ **จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะของพนักงาน**

- โครงการ AIS Wellness ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาพนักงานในด้านสุขภาพเชิงป้องกัน ผ่านกิจกรรม 4 อ. ได้แก่ อ.อาหาร อ.อารมณ์ อ.ออกกำลังกาย และ อ.ออมเงิน การดำเนินกิจกรรม เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์สถิติอัตราการเจ็บป่วยของพนักงานในช่วงสามปีที่ผ่านมา เพื่อหาสาเหตุ และนำผลมาพัฒนาเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการลดอัตราการเจ็บป่วย

○ **การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน รวมถึงให้เป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมายและมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยดำเนินกิจกรรมต่างๆ ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ผ่านสองแนวทาง ดังนี้

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

○ **ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพทางการเงินที่ดี**

เอไอเอสเล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารการเงิน และการออมของพนักงาน เนื่องจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จึงเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินมาให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการออมเงิน การบริหารรายได้และค่าใช้จ่าย รวมถึงการเตรียมตัวก่อนวัยเกษียณ โดยในปีที่ผ่านมา มีกิจกรรมอบรมในด้านต่างๆ ได้แก่ การวางแผนใช้จ่ายเพื่อความมั่งคั่ง การวางแผนการออมและการบริหารภาษี การลงทุนของพนักงานเงินเดือน



● **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**

- นอกจากการดำเนินกลยุทธ์เพื่อพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวมข้างต้นแล้ว เอไอเอสยังให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยในส่วนของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการจัดทำปีละสองครั้ง และมีการประเมินในสองแกน ได้แก่

- การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันของหัวหน้างานและ ผู้ใต้บังคับบัญชา
- การประเมินความก้าวหน้าทางด้านศักยภาพของพนักงานตามแผนการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้เฉพาะบุคคล

โดยผลการประเมินจะนำไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทนและมีการสื่อสารให้พนักงานทราบเพื่อวางแนวทางในการพัฒนาร่วมกัน ทั้งนี้ ในปี 2561 มีพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครบทั้งร้อยละ 100

- การกำหนดค่าตอบแทนพนักงาน จะมีการเปรียบเทียบค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกันและยึดหลักความเท่าเทียมกัน ความสอดคล้องกับผลประกอบการขององค์กรและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เอไอเอสได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระภายนอกเพื่อเข้าทำการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการในตลาดแรงงานเพื่อนำมาประเมินเทียบกับหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนของเอไอเอสในปัจจุบัน รวมทั้งมีการติดตามวิธีบริหารค่าตอบแทนและรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรชั้นนำต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนา รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานเอไอเอสให้มีความเหมาะสมและรักษาความสามารถในการจูงใจทั้งพนักงานปัจจุบันและกลุ่มผู้สนใจร่วมงานกับเอไอเอสในอนาคต
- หลัก 3P ในการกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของเอไอเอสมีดังนี้

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

## ผลการดำเนินงานปี 2561

- **สรรหาและรักษามูลค่าการที่มีคุณภาพ** ในปี 2561 ทางทีมสรรหามูลค่าการได้มีโอกาสร่วมงานกับครอบครัวเอไอเอส (University Roadshow) จำนวน 15 มหาวิทยาลัย ซึ่งมีนักศึกษาตอบรับและเข้าร่วมโครงการถึง 1,241 คน โดยเอไอเอสได้คัดเลือกนักศึกษาเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวเอไอเอส จำนวน 25 คน ภายหลังจากจบการศึกษาในปีที่ผ่านมา

- **ดูแลพนักงานแบบองค์รวม**

- กิจกรรมในโครงการ AIS Wellness ที่จัดขึ้นในปี 2561 อาทิ กิจกรรม 3 เดือน สะท้อนไขมัน กิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานหันมาออกกำลังกายเพื่อลดระดับไขมันส่วนเกินในร่างกาย การจัดให้มีศูนย์ออกกำลังกาย มาตรฐานในอาคารสำนักงาน และการจัดให้มีกิจกรรมเสวนาหัวข้อต่างๆ เพื่อช่วยให้พนักงานลดความเครียดและบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกวิธี โดยสรุปในปี 2561 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ AIS Wellness 14,080 ราย<sup>1</sup> สูงกว่าเป้าหมายที่ 13,364 ราย และเติบโตจากจำนวนผู้เข้าร่วมในปี 2560 ที่ 7,024 ราย



- จัดตั้ง “AIS Health Care Center” ศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพพนักงานเชิงป้องกัน โดยทีมแพทย์จากโรงพยาบาลพญาไท 2 ซึ่งเพียบพร้อมด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยตามมาตรฐานของโรงพยาบาล การจัดให้มีศูนย์ออกกำลังกายภายในอาคาร และการเชิญวิทยากรภายนอกเข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารสภาวะจิตใจ เป็นต้น

- **การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ในปีที่ผ่านมาคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม มีการจัดกิจกรรมดังนี้

- การรณรงค์ด้านความปลอดภัย ได้แก่ การรณรงค์พิชิตเชื้อโรคนิที่ทำงาน (H5N1), รณรงค์การใช้ปลั๊กไฟที่ได้มาตรฐาน, รณรงค์วันงดสูบบุหรี่โลก

- การขับขี่อย่างปลอดภัย (Defensive Driving) เอไอเอสเพิ่มมาตรการควบคุมการขับขี่โดยระบบ GPS ในรถยนต์ของบริษัททุกคัน และควบคุมความเร็วในการขับขี่ไม่เกิน 120 กิโลเมตรต่อชั่วโมง
- การควบคุมผู้รับเหมา จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานสำหรับผู้รับเหมา, หลักสูตรความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้า และหลักสูตรความปลอดภัยการทำงานบนที่สูง เพื่อให้ผู้รับเหมาปฏิบัติตามข้อบังคับตามกฎหมายและนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของเอไอเอส
- การป้องกันและระงับอัคคีภัยในบริษัท ได้มีการดำเนินการให้ความรู้อบรมดับเพลิงขั้นต้น และการซ้อมอพยพหนีไฟในอาคารสำนักงาน, ชุมสาย และ data center
- การตรวจสอบด้านความปลอดภัย ได้แก่ การตรวจสอบความปลอดภัยในอาคาร การตรวจสอบระบบไฟฟ้า และการตรวจสอบระบบดับเพลิง อาทิ การตรวจสอบถังดับเพลิง, การตรวจสอบไฟฉุกเฉิน, สัญญาณเตือนเหตุเพลิงไหม้ และระบบน้ำดับเพลิงเป็นประจำทุกเดือน
- การดำเนินมาตรการเชิงป้องกัน
  - การตรวจคุณภาพแสงสว่างในอาคารตามเกณฑ์มาตรฐานประจำทุกปี และการเปลี่ยนจากหลอดฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอด LED
  - การตรวจวัดระดับเสียงในอาคารเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อวัดระดับเสียงและเครื่องจักรในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน และควบคุมระดับเสียงไม่เกิน 85 เดซิเบล ตามที่กฎหมายกำหนด
  - การตรวจวัดและควบคุมคุณภาพอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานในอาคาร และทำความสะอาดและตรวจสอบระบบระบายอากาศเป็นประจำทุกเดือน
  - การตรวจวัดความชื้นในอาคาร เป็นประจำทุก 3 เดือน การตรวจวัดค่าความชื้นควรให้มีค่าต่ำกว่าร้อยละ 65 เพื่อป้องกันการเพิ่มขึ้นของเชื้อรา เชื้อแบคทีเรีย และเชื้อต่างๆ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการล้างระบบแอร์, การล้าง Filter และการตรวจสอบระบบ High-Low pressure เป็นต้น
  - การตรวจวัดอุณหภูมิในอาคาร เป็นประจำทุก 3 เดือน บำรุงรักษาโดยการปรับตั้งค่าพารามิเตอร์ตามเกณฑ์มาตรฐานเพื่อควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมที่ 23 – 26 องศาเซลเซียส

<sup>1</sup> จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการนับรวมพนักงานที่มีการลาออก จึงมีจำนวนสูงกว่าจำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปี 2561

## ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

	หน่วย	2558	2559	2560	2561
<b>จำนวนพนักงานทั้งหมด</b>	<b>คน</b>	<b>11,885</b>	<b>12,207</b>	<b>11,884</b>	<b>12,314</b>
<b>จำแนกตามเพศ</b>					
ชาย	คน	4,748	4,944	4,828	4,985
หญิง	คน	7,137	7,263	7,056	7,329
<b>จำแนกตามอายุ</b>					
50 ปี ขึ้นไป	คน	254	375	463	554
30-50 ปี	คน	6741	6800	6894	7024
น้อยกว่า 30 ปี	คน	4,890	5,032	4,527	4,736
<b>จำแนกตามประเภทตามจ้างงาน</b>					
พนักงานประจำ					
ชาย	คน	3,714	3,861	3,884	3,999
หญิง	คน	4,759	4,929	4,969	5,049
พนักงานชั่วคราว					
ชาย	คน	1,008	1,082	926	986
หญิง	คน	2,306	2,330	2,045	2,280
<b>จำแนกตามระดับพนักงาน</b>					
ผู้บริหารระดับสูง					
ชาย	คน	103	110	115	125
หญิง	คน	59	64	68	72
ผู้บริหารระดับกลาง					
ชาย	คน	1,539	1,605	1,627	1,643
หญิง	คน	1,588	1,665	1,703	1,725
พนักงานระดับปฏิบัติการ					
ชาย	คน	3,080	3,228	3,068	3,217
หญิง	คน	5,418	5,530	5,243	5,538
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	363	591	635	530
สัดส่วนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	4.53	7.08	7.44	7.45
<b>คะแนนความผูกพันพนักงาน</b>	<b>ร้อยละ</b>	<b>82</b>	<b>72</b>	<b>82</b>	<b>83</b>
<b>จำแนกตามเพศ</b>					
ชาย	ร้อยละ	-	-	82	82
หญิง	ร้อยละ	-	-	82	83

หมายเหตุ: 1. จำนวนพนักงานในตารางไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน

2. คะแนนความผูกพันพนักงานจำแนกตามเพศเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี 2560

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน 2561

	หน่วย	2558	2559	2560	2561
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (GRI 404-3)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	100	100	100	100
จำนวนพนักงานผู้พิการ	คน	27	27	120	120
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ AIS Wellness <sup>2</sup>	คน	-	2,951	7,024	14,080
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน	คน	0	0	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน	คน	5	0	0	0
อัตราการลาป่วยของพนักงาน	คน/วัน	4	4	3	3

<sup>2</sup>โครงการ AIS wellness program จัดตั้งขึ้นในปี 2559

	หน่วย	2561
<b>จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน</b>	<b>ชั่วโมง</b>	<b>1,332,020</b>
<b>จำแนกตามเพศ</b>		
ชาย	ชั่วโมง	440,869
หญิง	ชั่วโมง	891,152
<b>จำแนกตามประเภทการจ้างงาน</b>		
พนักงานประจำ	ชั่วโมง	683,280
ชาย	ชั่วโมง	286,547
หญิง	ชั่วโมง	396,733
พนักงานชั่วคราว	ชั่วโมง	648,740
ชาย	ชั่วโมง	154,321
หญิง	ชั่วโมง	494,419
<b>จำแนกตามระดับพนักงาน</b>		
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง	9,275
ชาย	ชั่วโมง	6,213
หญิง	ชั่วโมง	3,062
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมง	162,283
ชาย	ชั่วโมง	95,490
หญิง	ชั่วโมง	66,792
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง	1,126,042
ชาย	ชั่วโมง	339,165
หญิง	ชั่วโมง	821,297
<b>จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย</b>	<b>ชั่วโมง/คน</b>	<b>106</b>

# การสร้างคุณค่าให้แก่มังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

## เป้าหมายปี 2564

คนไทย 100,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร

## พัฒนาการที่สำคัญในปี 2561

	หน่วย	2561	เป้าหมายปี 2561	เป้าหมายปี 2562
จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ฟาร์มสุข	ราย	25,203	25,000	40,000
จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอสม.ออนไลน์	ราย	52,000	50,000	80,000

### โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

แม้ว่าปัจจุบันโครงข่ายโทรคมนาคมจะมีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร อีกทั้งยังเป็นเทคโนโลยียุค 4G ที่ส่งเสริมให้เกิดบริการที่หลากหลายตอบรับกับชีวิตและการทำงานมากขึ้น แต่การใช้งานของประชากรโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลยังคงเป็นเพียงการสื่อสารขั้นพื้นฐาน เช่น การโทร ต่างจากสังคมเมืองที่มีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่ามาก โดยจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าเกือบร้อยละ 90 ของประชากรใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่มีเพียงร้อยละ 57 ที่ใช้อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้กว่าร้อยละ 70 ของประชากรทั่วประเทศเป็นกลุ่มเกษตรกรฐานราก ซึ่งโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้และเทคโนโลยียังคงค่อนข้างจำกัด เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางรายได้ เอไอเอสในฐานะผู้วางโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศและผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ มองเห็นถึงโอกาสในการนำเทคโนโลยีและเสริมสร้างนวัตกรรมเข้าไปช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่คนในชุมชนห่างไกล ขณะเดียวกันก็สร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อขยายกลุ่มผู้ใช้งาน และเตรียมความพร้อมให้ประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างเต็มที่ (GRI 103-2)

### แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

- ขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุด เอไอเอสมีโครงข่าย 3G และ 4G ที่ครอบคลุมกว่า ร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ ครอบคลุมกว่า 50 จังหวัดทั่วประเทศ โดยนอกเหนือจากการลงทุนขยายโครงข่ายด้วยตนเอง เอไอเอสยังได้ร่วมโครงการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบในปีที่ผ่านมา เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงการติดต่อสื่อสารและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
- ส่งเสริมการนำอุปกรณ์ดิจิทัลที่มีราคาเหมาะสม มาใช้ดำเนินโครงการต่างๆ ภายใต้ Digital for Thais เพื่อให้มั่นใจว่าคนไทยทุกคนจะสามารถเข้าถึงดิจิทัลเทคโนโลยี ช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ โดยอุปกรณ์ดิจิทัลที่เอไอเอสนำมา เช่น สมาร์ทโฟนที่รองรับได้ทั้ง 3G และ 4G มีราคาตั้งแต่ 1,000 บาท ไปจนถึง 2,000 บาท
- สร้างดิจิทัล แพลตฟอร์ม ที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและคุณภาพทางเศรษฐกิจให้แก่สังคมไทย (Digital for Thais)
  - การศึกษา สร้างโอกาสการเข้าถึงการศึกษาที่เท่าเทียมแก่เยาวชนและประชาชนของประเทศด้วยเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาคนไทยให้มีศักยภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เอไอเอสได้ริเริ่มโครงการที่จะให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาส ดังนี้

- **โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง** เอไอเอส สนับสนุนทุนการศึกษาให้เยาวชนไทยที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะยากจนสามารถเรียนจบปริญญาตรี ทั้งนี้เอไอเอสยังได้นำเทคโนโลยีการศึกษาทางไกลผ่านระบบ Skype เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนในโครงการสานรักสามารถเรียนภาษาอังกฤษนอกเวลากับอาจารย์เจ้าของภาษา และร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อดิจิทัล คอนเทนต์ด้านการศึกษาเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ของเอไอเอส
- **โครงการสานรัก สานความรู้** เอไอเอสใช้จุดแข็งจากการเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ที่มีโครงข่ายครอบคลุม 7 ล้านครัวเรือน 57 จังหวัด เพื่อเปิดให้บริการดิจิทัล คอนเทนต์ ทางการศึกษา อาทิ รายการสารคดี รายการความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ผ่านกล่อง AIS PLAYBOX แก่โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล

o **เกษตรกรรม** ผลักดันการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลและให้ความรู้ด้านเกษตรกรรม โดยมุ่งให้เกษตรกรสามารถสร้างผลผลิตทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงตลาดจำหน่ายสินค้าที่สามารถใช้อำนาจต่อรองที่เป็นธรรม



- **แอปพลิเคชันฟาร์มสุข** เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้แนวคิด “สอน เสริม” ด้วยการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรต่อกลุ่มเกษตรกรผู้ใช้งานเครือข่ายเอไอเอส อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในแปลงเพาะปลูกจากอุปกรณ์ NB-IOT ข้อมูลราคาซื้อ-ขายผลผลิตทางการเกษตร องค์ความรู้เกี่ยวกับการเกษตรจากผู้เชี่ยวชาญและปราชญ์ชาวบ้าน รวมไปถึงข้อมูลด้านการพยากรณ์อากาศ ทำให้เกษตรกรสามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนการผลิตจากความเสี่ยงเรื่องสภาพอากาศและปัจจัยแวดล้อม

- **แอปพลิเคชันร้านฟาร์มสุข** เป็นแอปพลิเคชันภายใต้แนวคิด “สร้าง” โดยทำหน้าที่เป็นร้านค้าบนมือถือ (Mobile Market Place) ที่เกษตรกรสามารถขายผลผลิตทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูป รวมถึงสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาของชุมชน (OTOP) ให้กับผู้บริโภคโดยตรงเปิดโอกาสให้เกษตรกรเป็นผู้กำหนดราคาได้เองตามความเหมาะสม ช่วยลดปัญหาที่เกิดจากพ่อค้าคนกลาง ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าเกษตรจากผู้ผลิตได้โดยตรงอย่างมั่นใจ

o **สาธารณสุข** มุ่งสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมสุขอนามัยที่ดีให้กับประชาชนในท้องถิ่นห่างไกลเพื่อป้องกันและลดอัตราความเจ็บป่วย

- **แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์** เครือข่ายสังคมออนไลน์เฉพาะกลุ่มสำหรับสื่อสารการปฏิบัติงานสาธารณสุขชุมชนเชิงรุกของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่ครอบคลุมถึงเรื่องการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร นัดประชุมการพูดคุยหารือระหว่างกัน และการส่งรายงาน ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ อสม. และทำให้การทำงานของหน่วยบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลด้านสุขภาพรวมถึงจัดบริการสุขภาพที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น รายละเอียดเพิ่มเติมของอสม.ออนไลน์ ศึกษาได้ที่ <http://www.ais.co.th/aorsormor/>



- **ธุรกิจสตาร์ทอัพ** ร่วมพัฒนาและขยายโอกาสทางธุรกิจให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล แหล่งเงินทุน และตลาดที่มีความต้องการที่แท้จริง
  - **โครงการ AIS theStartup** แพลตฟอร์มทางธุรกิจที่เปิดให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพสามารถเข้ามาร่วมมือกับเอไอเอสเพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการที่เป็นความต้องการของตลาดในปัจจุบันและอนาคตในลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Value sharing) โดยเปิดให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพสามารถเข้ามาร่วมกับเอไอเอสตั้งแต่ระดับการพัฒนาไอเดีย การทดลองใช้งานกับกลุ่มลูกค้าเอไอเอสไปจนถึงการจำหน่ายสินค้าหรือบริการสู่ตลาดและการระดมทุนจากกลุ่มนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ การขับเคลื่อนโครงการ AIS theStartup ดำเนินผ่าน 3 กลยุทธ์หลัก คือ สร้างการรับรู้ทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน สร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการทำธุรกิจร่วมกันในระยะยาว รวมถึงร่วมมือกันสร้างให้เกิดเศรษฐกิจเชิงนวัตกรรม
- **สาธารณสุข** ในปี 2561 แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ถูกพัฒนาให้สามารถเพิ่มพิกัดแผนที่กับกลุ่มเป้าหมายหรือเหตุการณ์ด้านสาธารณสุขในชุมชน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์สุขภาพในชุมชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนก็สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ถูกต้องและได้รับการดูแลจาก อสม. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้อย่างใกล้ชิดมากขึ้น
- **ธุรกิจสตาร์ทอัพ** เอไอเอสได้ขยายฐานความร่วมมือกับกลุ่มสตาร์ทอัพไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ผ่านการสนับสนุนผู้ประกอบการสตาร์ทอัพเพื่อร่วมกันสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจในระดับท้องถิ่นให้เติบโตพร้อมกัน เปิดโอกาสในการร่วมธุรกิจกับเอไอเอสและแบ่งปันประสบการณ์จริงและความรู้ที่จะสามารถนำไปต่อยอดธุรกิจของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพได้ เช่น ความร่วมมือกับ Fixzy แอปพลิเคชันจัดหาช่างผู้เชี่ยวชาญในงานซ่อมบ้านที่ครอบคลุมทั้งปัญหางานซ่อมและบริการต่างๆ โดยเอไอเอสได้เปิดให้ Fixzy สามารถให้บริการหาช่างเพื่อติดตั้งอินเทอร์เน็ตบ้าน เอไอเอสไฟเบอร์ โดยที่ลูกค้าที่ดำเนินการผ่าน Fixzy จะได้รับส่วนลดค่าบริการ 10% พร้อมฟรีค่าติดตั้ง สำหรับความร่วมมือในการพัฒนาการทำการตลาดร่วมกัน เอไอเอสจับมือกับ O care (โอ แคร์) เพื่อให้บริการตรวจเลือดที่บ้านและทราบผลผ่านอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้งานเครือข่ายของเอไอเอส ทำให้ลูกค้าสะดวกสบายมากขึ้นเพราะไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาลและรอคิวเป็นเวลานาน ปัจจุบัน มีผู้ประกอบการสตาร์ทอัพที่ร่วมกับเอไอเอสทั้งหมด 48 ราย เพิ่มขึ้นจาก 45 ราย ในปี 2560

## ผลการดำเนินงานปี 2561

### • การศึกษา

- โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง ในช่วง 17 ปีของการดำเนินโครงการ มีเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษากว่า 832 คน และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี 221 คน
- โครงการสานรัก สานความรู้ เปิดให้บริการ AIS PLAYBOX เพื่อให้ความรู้ครอบคลุม 36 โรงเรียน ในปี 2561 โดยมีการติดตามผลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของโครงการด้วย นอกจากนี้ เอไอเอสขยายช่องทางการรับชมผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY โดยร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อผลิตรายการที่มีครบทั้งสาระความรู้และความบันเทิง อาทิ รายการ Chinese is all around รายการสอนภาษาจีนออนไลน์ในรูปแบบวีดิโอออนดีมานด์ ขณะเดียวกันพันธมิตรที่มาร่วมพัฒนาก็จะได้ประโยชน์จากการนำเสนอ in-app purchase ในกรณีที่ผู้ใช้งานรับชมแล้วต้องการซื้อบริการเพิ่มเพื่อเข้าสู่เนื้อหาที่เป็น exclusive content

## ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

	หน่วย	2559	2560	2561	เป้าหมายปี 2561
<b>ด้านเกษตรกรรม</b>					
<b>แอปพลิเคชันฟาร์มสุข</b>					
จำนวนเกษตรกรที่ใช้งานแอปพลิเคชัน	ราย	-	200	1,600	5,000
จำนวนศูนย์เรียนรู้ฟาร์มสุขที่เปิดให้เกษตรกรเข้าศึกษาการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการเกษตร	แห่ง	-	-	2	3
จำนวนเกษตรกรที่ยกระดับกระบวนการเกษตร	ราย	-	-	30	20
จำนวนเกษตรกรที่สามารถแบ่งปันองค์ความรู้บนแอปพลิเคชันฟาร์มสุข	ราย	-	5	17	20
<b>แอปพลิเคชันร้านฟาร์มสุข</b>					
จำนวนร้านค้าที่ขายสินค้าเกษตรผ่านแอปพลิเคชัน	ร้าน	-	173	445	500
จำนวนผู้ใช้งานร้านฟาร์มสุข					
ผ่านแอปพลิเคชัน	ราย	-	9,681	17,235	15,000
ผ่านเว็บไซต์	ราย	-	-	6,368	5,000
ยอดขายสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน	บาท	-	232,990	661,342	700,000
<b>ด้านสาธารณสุข</b>					
<b>แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์</b>					
จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์	ราย	2,000	22,000	52,000	50,000
จำนวน อสม. ที่ใช้สมาร์ทโฟน	ราย	350	7,000	18,200	17,500
ปริมาณกระดาษที่ใช้จัดทำรายงานลดลง	แผ่น	16,800	184,800	312,000	300,000
มูลค่าของน้ำมันเชื้อเพลิงที่หน่วยบริการสุขภาพสามารถลดลง	บาท	-	12,000,000	31,200,000	30,000,000

# ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

## เป้าหมายปี 2564

- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทย ให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยให้แก่ประชาชน 500,000 คน

## การพัฒนาที่สำคัญในปี 2561

มีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ZoneAlarm ประมาณ 2,726 ราย และแอปพลิเคชัน Safe & Care ประมาณ 372 ราย

## โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ในยุคปัจจุบันที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ความเสี่ยงในด้านไซเบอร์ก็กลายเป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกให้ความสนใจและมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล (identity theft) พฤติกรรมการเสพติดการใช้อินเทอร์เน็ต และการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ (cyber-bullying) เป็นต้น ซึ่งจากการสำรวจโดย DQ Institute ในปี 2560 พบว่าเยาวชนไทยกว่าร้อยละ 60 มีความเสี่ยงต่อกภัยด้านไซเบอร์ ซึ่งสูงกว่าเยาวชนทั่วโลกโดยเฉลี่ยถึงร้อยละ 4 อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันในประเทศไทยยังมีมาตรการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอยู่ค่อนข้างจำกัด ดังนั้น ในฐานะผู้นำด้านบริการโทรคมนาคม เอไอเอสตระหนักและมุ่งมั่นเดินหน้าส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ ซึ่งขณะเดียวกันเอไอเอสมองว่าการให้ส่งเสริมในด้านความปลอดภัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงต่อบริษัท และช่วยส่งเสริมความผูกพันของผู้บริโภคต่อแบรนด์เอไอเอส นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างโอกาสในการนำความรู้ความเข้าใจมาสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่คนไทยในสังคมออนไลน์

## แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

ในปี 2561 นับเป็นก้าวสำคัญสำหรับเอไอเอสที่คณะผู้บริหารได้กำหนดให้ “ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์” เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน และได้ตั้งเป้าหมายที่จะสร้างสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัยในสังคมไทย โดยวางกลยุทธ์ 3 แกนหลัก ได้แก่ การป้องกันความเสี่ยง การส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ และการสร้างความตระหนัก และป้องกัน โดยเน้นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง (vulnerable groups) ได้แก่ กลุ่มเยาวชนในช่วงอายุตั้งแต่ 5 ปี ถึง 12 ปี และกลุ่มผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### กลยุทธ์หลักเพื่อสร้างสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย



- **การป้องกันความเสี่ยง:** ปกป้องกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงจากภัยบนสังคมไซเบอร์ด้วยฟีเจอร์ต่างๆ บนการใช้งานมือถือและ/หรือ การใช้งานโครงข่าย เช่น การคัดกรองเนื้อหาเว็บที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม (web filtering) จำกัดเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของบุตรหลานให้เหมาะสมและสร้างเสริมวินัยในการใช้อินเทอร์เน็ต (parental controls) การตรวจจับมัลแวร์และไวรัส (malware detection) เป็นต้น
- **การส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ:** ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อปลูกฝังความรู้และความเข้าใจให้แก่กลุ่มเยาวชน เพื่อให้รู้เท่าทันโลกออนไลน์และใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์

- **การสร้างความตระหนัก:** สังคมไทยต้องเผชิญกับความเสี่ยงและการคุกคามในด้านไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เช่น การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล (identify theft) ดังนั้นความตระหนักถึงอันตรายจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ดังนั้นเอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและสร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้น

เอไอเอสได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ รายงานตรงต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารกลุ่มลูกค้าทั่วไป ประกอบด้วย โดยคณะทำงานประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลาย ทั้งด้านการพัฒนาบริการและการตลาด ด้านวิศวกรรมระบบ ด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เป็นต้น

### ผลการดำเนินงานปี 2561 (GRI 103-3)

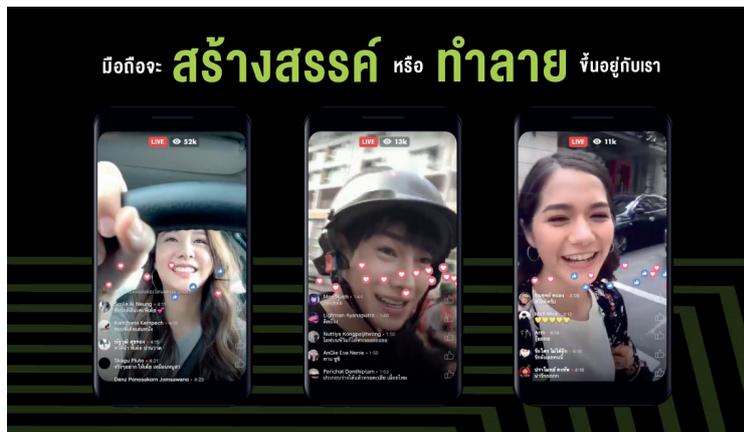
ในปี 2561 นี้ เอไอเอสส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- **การป้องกันความเสี่ยง:** เอไอเอสให้บริการแอปพลิเคชันที่ช่วยป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ เช่น ZoneAlarm และ Safe & Care ที่มีฟังก์ชันตรวจจับมัลแวร์ แนะนำ Wi-Fi สาธารณะที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน เป็นต้น โดยที่ผ่านมาได้เปิดให้ลูกค้าทดลองใช้ ZoneAlarm แอปพลิเคชันโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเป็นเวลาหนึ่งเดือน โดย ณ สิ้นปี 2561 มีผู้ใช้แอปพลิเคชัน ZoneAlarm กว่า 2,726 ราย และแอปพลิเคชัน Safe & Care กว่า 372 ราย นอกจากนี้เอไอเอสได้เริ่มสร้างบริการที่ปกป้องลูกค้าจากภัยด้านไซเบอร์ผ่านทางโครงข่ายโทรคมนาคม (network-based security

solution) โดยคาดว่าจะเปิดให้บริการในปี 2562 ซึ่งจะช่วยให้เอไอเอสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อภัยด้านไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องลงแอปพลิเคชัน

- **การสร้างความตระหนัก:** เอไอเอสร่วมกับพรีเซนเตอร์จัดทำคลิปวีดิโอรวม 3 คลิป เพื่อสร้างความตระหนักถึงอันตรายและงดการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโซเชียลผ่านสมาร์ทโฟนขณะขับรถและขณะสัญจรบนทางเท้า โดยสามารถรับชมคลิปดังกล่าวโดยสแกน QR code ดังต่อไปนี้

วีดิโอเพื่อส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต



โดย วิ วิโอเลต วอเทียร์	โดย เป็ก ผลิตโชค	โดย เต๋ย จริณวส
		
<a href="https://www.youtube.com/watch?v=nhUTkr4KQRI">https://www.youtube.com/watch?v=nhUTkr4KQRI</a>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=UHKEL9RthOA">https://www.youtube.com/watch?v=UHKEL9RthOA</a>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=DDDcB9Udomg">https://www.youtube.com/watch?v=DDDcB9Udomg</a>

สามารถรับชมวีดิโอโดยสแกน QR code หรือทางเว็บไซต์



### ZoneAlarm

ส่งเสริมไลฟ์สไตล์บนโลกออนไลน์ ให้ปลอดภัยจากความเสี่ยงบนโลกไซเบอร์

- เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้ง 3G 4G และ Wi-Fi อย่างปลอดภัย
- แจ้งเตือนทันที เมื่อตรวจพบว่าแอปพลิเคชันที่ติดตั้งไม่ปลอดภัย
- อัปเดตมัลแวร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อครอบคลุมภัยคุกคามใหม่ๆ ได้อย่างทั่วถึง
- แนะนำ Wi-Fi hotspots สาธารณะที่ปลอดภัย



### AIS Safe & Care

ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่สมาชิกครอบครัว ด้วยการแชร์ตำแหน่งแบบเรียลไทม์ และการกำหนดการใช้งานสมาร์ทโฟน

- การแชร์ตำแหน่งและเช็คอินแบบเรียลไทม์ เพื่อบอกตำแหน่งที่อยู่ของสมาชิกของครอบครัว
- กำหนดพื้นที่ และทำการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อสมาชิกครอบครัวเข้าหรือออกจากพื้นที่ที่กำหนดไว้
- ดูแลบุตรหลานให้ใช้งานโทรศัพท์มือถือได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดเบอร์โทรเวลาในการโทรออกหรือรับสาย
- การค้นหาตำแหน่งของเครื่อง โทรเข้า ล็อคและลบข้อมูลในกรณีที่โทรศัพท์สูญหายหรือถูกขโมยได้

ในปี 2561 เอไอเอสได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจในการมุ่งสร้างสังคมออนไลน์ปลอดภัยให้กับคนไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

	หน่วย	เป้าหมายปี 2562	เป้าหมายปี 2563	เป้าหมายปี 2564
จำนวนประชาชนที่ได้รับการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโครงการของเอไอเอส	ราย	100,000	250,000	500,000

ด้านสิ่งแวดล้อม

# การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

## เป้าหมายปี 2566 (GRI 305-5)

- ลดสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) ต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (tCO2e/เทระบิต หรือคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเทระบิต) ลงร้อยละ 75 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.06 ในปี 2561

## การพัฒนาที่สำคัญในปี 2561

เอไอเอสได้ทำการศึกษาและตั้งเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ได้แก่ เป้าหมายการลดสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้ใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ และ การใช้พลังงานทดแทน

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมด้านอื่นๆ (GHG scope 3) โดยใช้ระบบการตรวจรับงานโครงข่าย
- ส่งเสริมให้ลูกค้าใช้งาน e-bill มีจำนวน 2.2 ล้านราย สูงกว่าเป้าหมายที่ 2 ล้านราย

## โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันมีสาเหตุมาจากภาวะโลกร้อน นับเป็นประเด็นสำคัญและส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ด้วยบทบาทของผู้ให้บริการโทรคมนาคมเช่นเอไอเอส ถือได้ว่าเป็นประเด็นที่มีนัยทั้งในเชิงความเสี่ยงและโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจ ผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่ทวีความรุนแรงและคาดการณ์ได้ยากมากขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อระบบโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมที่รุนแรงยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอนาคตซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลและโทรคมนาคมจะสร้างให้เกิดบริการต่อเศรษฐกิจและสังคมที่ประชาชนต้องพึ่งพาในวงกว้าง ในขณะที่เดียวกันธุรกิจของเอไอเอสมีส่วนที่จะพัฒนาบริการด้านไอซีทีที่จะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (avoided emission services) ให้แก่ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและสังคม ทั้งนี้ ด้วยเป้าหมายของเอไอเอสที่จะ

ดำเนินการเพื่อลดการใช้พลังงานอันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระยะยาวจะช่วยส่งผลเชิงบวกทั้งต่อโครงสร้างต้นทุนและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

## แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ บริษัทตระหนักในบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะใช้ขีดความสามารถของบริษัทและการพัฒนานวัตกรรม ร่วมจัดการปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เอไอเอสมีพันธกิจในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกระบวนการดำเนินงาน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ คู่ค้า และผู้ผลิตอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนกระบวนการดำเนินงานของบริษัทมีส่วนร่วมในการสร้าง Green Value Chain โดยในปี 2561 เอไอเอสได้ประกาศเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบโครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมทั้งสายงานธุรกิจหลักและสายงานสนับสนุน นอกจากนี้ ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งนำโดยหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม ติดตาม และรายงาน และมีหน้าที่รายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นรายไตรมาสต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท

เอไอเอสมีนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ดำเนินการประเมิน ควบคุมและจัดการ รวมถึงติดตามผล เพื่อลดผลกระทบโดยรวมต่อสิ่งแวดล้อม

- ดำเนินการอย่างสอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบโครงข่ายและการดำเนินงานมีความคงทนและสามารถให้บริการแม่ในสภาวะที่ภูมิอากาศที่แปรปรวน



สามารถดาวน์โหลด นโยบายสิ่งแวดล้อมของเอไอเอส โดยสแกน QR code หรือทางเว็บไซต์ <http://investor-th.ais.co.th/misc/cg/20190107-advanc-environmental-policy-th-01.pdf>

### ผลการดำเนินงานปี 2561 (GRI 103-3)

ปี 2561 นับเป็นก้าวสำคัญของเอไอเอส ในด้านการวางแผนทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีการกำหนดพันธกิจเพื่อมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาภาวะโลกร้อน รวมถึงได้ตั้งเป้าหมายและริเริ่มโครงการต่างๆ ที่มีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมด้านอื่นๆ (GHG scope 3) โดยใช้ระบบการตรวจรับงานจากผู้จำหน่ายและติดตั้งโครงข่ายผ่านทางระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยลดการใช้กระดาษถึง 3.5 ล้านแผ่น
- กำหนดพื้นที่ในการทำระบบจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) ในศูนย์ข้อมูล (data center) 2 แห่งจากทั้งหมด 9 แห่ง และผู้ตรวจสอบอิสระได้ทำการตรวจสอบรับรองในหัวข้อที่สำคัญ ได้แก่ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการจัดการขยะ
- ส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในงานบริการต่างๆ เช่น การโปรโมทแอปพลิเคชัน myAIS ที่ช่วยให้ลูกค้าเช็คค่าโทร จ่ายบิล สมัครและตรวจสอบแพ็คเกจได้ด้วยตนเอง โดยมีจำนวนลูกค้าใช้งาน myAIS รวม 5.6 ล้านคน ขณะที่ลูกค้าที่เปลี่ยนจากการรับใบแจ้งค่าบริการผ่านทางไปรษณีย์เป็นใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์รวมกว่า 2.2 ล้านคน

- โดยรวมมีการใช้พลังงานในปริมาณเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.9 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า จากการขยายความจุโครงข่ายเพื่อรองรับการใช้งานดาต้าที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่บริษัทมีการลดปริมาณการใช้น้ำมันลงจากปีก่อน
- การใช้น้ำสำหรับระบบหล่อเย็นเพื่อให้บริการศูนย์ข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 46 ของการใช้น้ำทั้งหมด ส่วนที่เหลือเป็นการใช้น้ำในสำนักงานทั่วไป ในปี 2561 มีปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.6 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เนื่องจากมีการใช้น้ำในกระบวนการทดสอบระบบและเปลี่ยนระบบดับเพลิงใหม่ในศูนย์ข้อมูลรวมถึงมีการเปิดอาคารใหม่เป็นศูนย์คอลเซ็นเตอร์และศูนย์ฝึกอบรม

### แนวทางการพัฒนาในปี 2562

ในปี 2562 เอไอเอสมีแผนดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่องด้วยงบลงทุนประมาณ 280 ล้านบาทผ่านโครงการที่เน้นเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและช่วยลดต้นทุน ได้แก่ การติดตั้งสถานีฐานพลังงานแสงอาทิตย์ 3,000 แห่ง เพื่อลดการใช้ไฟฟ้า รวมถึงจูงใจให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้ใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ โดยตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ใช้ใบแจ้งค่าบริการอิเล็กทรอนิกส์ 4.6 ล้าน รวมถึงดำเนินการตรวจรับรองมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ศูนย์ข้อมูล (data center) 2 แห่งจากทั้งหมด 9 แห่ง ด้วยมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001: 2015

เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายสอดคล้องกับพันธกิจที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนี้

- ลดสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 58 ในปี 2562 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558 และลดลงร้อยละ 75 ในปี 2566 (สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) ต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (tCO2e ต่อเทระบิต))
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 1 ของการใช้พลังงานรวมในปี 2562 และเพิ่มเป็นร้อยละ 5 ในปี 2566

โครงการลดก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2558	2559	2560	2561	เป้าหมายปี 2561	เป้าหมายปี 2562
<b>การใช้ใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GRI 305-5)</b>							
จำนวนผู้ใช้งานใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	ล้านราย	0.3	0.4	0.5	2.2	2.0	4.6

## ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

	หน่วย	2558	2559	2560	2561
<b>ก๊าซเรือนกระจก (GRI 305-1, 305-2, 305-4)</b>					
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (Scope 1 และ 2)</b>	tCO2e	<b>328,840</b>	<b>459,819</b>	<b>519,950</b>	<b>525,451</b>
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) <sup>1</sup> (GRI 305-1)	tCO2e	7,280	12,965	11,431	10,687
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) <sup>2</sup> (GRI 305-2)	tCO2e	321,560	446,854	508,519	514,764
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก <sup>3</sup> (GRI 305-4)	% tCO2e ต่อเทระบีต	0.088	0.072	0.041	0.025
<b>พลังงาน (GRI 302-1)</b>					
<b>การใช้พลังงานรวม</b>	<b>เมกะวัตต์-ชั่วโมง</b>	<b>656,671</b>	<b>807,703</b>	<b>911,827</b>	<b>919,900</b>
	<b>เทระจูล<sup>4</sup></b>	<b>2,363</b>	<b>2,908</b>	<b>3,283</b>	<b>3,311</b>
การใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	656,618	807,380	911,372	919,320
	เทระจูล	2,363	2,907	3,281	3,309
การใช้พลังงานทางตรง: น้ำมัน และอื่นๆ <sup>5</sup>	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	27,778	39,722	37,778	35,000
	เทระจูล	100	143	136	126
การใช้พลังงานทางอ้อม: พลังงานไฟฟ้า <sup>6</sup>	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	628,840	767,658	873,594	884,320
	เทระจูล	2,263	2,764	3,145	3,183
การใช้พลังงานทดแทน <sup>7</sup>	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	52.56	322.88	454.73	580.38
	เทระจูล	0.1892	1.1627	1.6370	2.0894
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน	% การใช้พลังงานรวม	0.01%	0.04%	0.05%	0.06%
ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) <sup>8</sup>	หน่วย	1.80	1.80	1.88	1.61
<b>การใช้น้ำ (GRI 303)</b>					
ปริมาณการใช้น้ำรวม (GRI 303-1) (ฉบับปี 2559)	<b>ลูกบาศก์เมตร</b>	<b>109,631</b>	<b>117,843</b>	<b>151,559</b>	<b>158,542</b>
น้ำประปา <sup>9</sup>	ลูกบาศก์เมตร	109,631	117,843	148,377	154,933
น้ำบาดาล <sup>10</sup>	ลูกบาศก์เมตร	-	-	3,182	3,609

หมายเหตุข้อ 1-10 แสดงไว้ในหน้า 54

# การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี (GRI 306-2)

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

## เป้าหมายปี 2564

- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์มือถือ รวมถึงนำส่งไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรวม 9 ล้านชิ้น ภายในปี 2564
- ลดสัดส่วนของซากที่เหลือจากการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ลงจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3 ภายในปี 2564

## การพัฒนาที่สำคัญในปี 2561

เอไอเอสได้ศึกษาและตั้งเป้าหมาย ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ในการรวบรวมและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยในปี 2561 ที่ผ่านมามีได้ประกาศความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อรณรงค์และวางกล่องสำหรับรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ในบริเวณมหาวิทยาลัย

## โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ขณะที่โลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ของเสียและขยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอุปกรณ์มือถือและคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วโลก ข้อมูลจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยและกรมควบคุมมลพิษในปี 2560 ระบุว่าหากนับจำนวนชิ้นของขยะอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ซากโทรศัพท์มือถือคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 55 ของขยะอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปีตลอดสี่ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ความตระหนักด้านการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ยังมีค่อนข้างน้อย โดยซากโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่จะถูกนำไปกำจัดด้วยวิธีฝังกลบหรือเก็บไว้ที่บ้าน ซึ่งสารเคมีอันตรายในอุปกรณ์อาจส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป็นสาเหตุของการเกิดโรคต่างๆ เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใหญ่ที่สุดและเป็นหนึ่งในตัวแทนจำหน่ายสมาร์ตโฟนรายใหญ่ของประเทศไทย จึงมองว่าการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในพันธกิจของบริษัท โดยมุ่งสร้างความตระหนักแก่สังคมเพื่อร่วมในการกำจัดซากอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวยังส่งผลบรรเทาความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงให้กับบริษัท ขณะที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้ของส่วนรวมต่อเอไอเอสในฐานะผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับกับกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในอนาคต เช่น ร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ประกอบ

การมีหน้าที่ในการกำจัดซากอิเล็กทรอนิกส์จากสินค้าบริการและการประกอบการของบริษัทอย่างถูกต้อง

## แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะลดและรีไซเคิลขยะและของเสียจากการดำเนินงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้บริโภคหันมามีส่วนร่วมในการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง โดยในปี 2561 เอไอเอสได้ก่อตั้งคณะทำงานเพื่อส่งเสริมการจัดการขยะและของเสียอย่างยั่งยืนที่รายงานตรงต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรของเสียและขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในการดำเนินงานและในกระบวนการต่างๆ ที่สร้างให้เกิดสินค้าและบริการขึ้น (ห่วงโซ่อุปทาน) โดยคณะทำงานดังกล่าวประกอบไปด้วยตัวแทนจากฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นรายไตรมาส

## ผลการดำเนินงานในปี 2561 (GRI 103-3)

- ปรับปรุงนโยบายและข้อกำหนดในการพิจารณาคุณค่าที่เป็นบริษัทกำจัดและรีไซเคิลขยะซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดและจำกัดปริมาณของส่วนซากเหลือตกค้างหลังจากกระบวนการรีไซเคิล
- บรรลุข้อตกลงและความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อจัดตั้งโครงการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ในบริเวณมหาวิทยาลัย เพื่อนำส่งต่อไปกำจัดและรีไซเคิลอย่างถูกวิธี รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักแก่นักศึกษาและบุคลากรเกี่ยวกับการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์
- จัดอบรมเกี่ยวกับหลักการการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) แก่พนักงานฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 30 คน โดยนักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม จากกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- วางหลักการ 'Green Procurement' ในขั้นตอนการจัดซื้อ โดยเน้นการคัดเลือกสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด รวมถึงเพิ่มแนวทางและข้อปฏิบัติในด้านสิ่งแวดล้อมในข้อกำหนดการว่าจ้างของเอไอเอส เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการดังกล่าวเป็นไปตามหรือเหนือกว่าข้อบังคับในด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

- ปริมาณขยะและของเสียทั้งหมดในปี 2561 ลดลงร้อยละ 6.5 โดยส่วนใหญ่มาจากปริมาณของเสียทั่วไปที่ลดลงในระหว่างปี 2561 เอไอเอสได้จัดแคมเปญรณรงค์ในกลุ่มพนักงานเพื่อลดการก่อขยะในสำนักงาน ส่งผลให้ปริมาณขยะทั่วไปโดยรวมลดลงร้อยละ 40 ในขณะที่มีปริมาณขยะแบตเตอรี่เพิ่มขึ้นจากโครงข่ายที่ครบรอบอายุการใช้งานในปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ เอไอเอสมีการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงแบตเตอรี่ผ่านผู้กำจัดและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ปริมาณขยะที่รีไซเคิลเพิ่มขึ้นในปี 2561

### แนวทางการพัฒนาในปี 2562

- ขยายความร่วมมือกับพันธมิตรและขยายพื้นที่จัดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมสร้างความตระหนักในกลุ่มผู้บริโภคให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญในการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง
- ตั้งเป้าหมายที่จะใช้หลักการ ‘Green Procurement’ ในขั้นตอนการจัดซื้อ ร้อยละ 30 สำหรับสินค้าและบริการที่ไม่ใช่โครงข่ายโทรคมนาคม

- จัดตั้งแคมเปญภายในบริษัทโดยมีเป้าหมายเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและของเสียจากอุปกรณ์สำนักงาน กระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการลดการใช้อุปกรณ์สำนักงานและลดการก่อขยะ โดยวางแผนเริ่มในสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ และสำนักงานหลักของแต่ละภูมิภาค โดยใช้หลัก 3R คือ ลดการใช้ ใช้ซ้ำ แปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (3R: Reduce, Reuse, Recycling)

เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับความมุ่งมั่นที่จะลดขยะและของเสีย เป้าหมายหลักดังต่อไปนี้

- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์มือถือ รวมถึงนำส่งไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรวม 1 ล้านชิ้น ในปี 2562 และเพิ่มปริมาณรวมเป็น 9 ล้านชิ้น ภายในปี 2564
- ลดสัดส่วนของซากที่เหลือจากการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ลงจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เหลือร้อยละ 4.5 ในปี 2562 และร้อยละ 3 ภายในปี 2564

### ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

	หน่วย	2558	2559	2560	2561
<b>ขยะและของเสีย (GRI 306-2)</b>					
<b>ปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานรวม</b>	ตัน	1,296	1,303	1,308	1,223
<b>จำแนกตามประเภทของเสีย</b>					
ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) <sup>11</sup>	ตัน	1,183	1,215	1,209	728
ของเสียอันตราย (Hazardous waste) <sup>12</sup>	ตัน	113	88	99	495
<b>จำแนกตามวิธีการกำจัด</b>					
ปริมาณของเสียที่กำจัดโดยการฝังกลบ	ตัน	1,054	1,081	1,076	665
ปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล	ตัน	242	222	232	558
สัดส่วนของปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล	% ปริมาณของเสียรวม	18.7%	17.0%	17.7%	45.6%

หมายเหตุข้อ 11-12 แสดงไว้ในหน้า 54

# รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน 2561

## หมายเหตุ :

1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงเกิดจาก การเผาไหม้เชื้อเพลิง จากยานพาหนะของและเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรองของบริษัท ระบบดึงเกราะ และกังหันพลังชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การเปลี่ยนแปลงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) จากปีฐาน 2558 มาจากการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมการติดตั้งและดำเนินการขยายโครงข่ายทั่วประเทศ ที่มาของตัวเลข emission factor และค่าศักยภาพในการทำให้โลกร้อน (GWP) ในช่วงเวลา 100 ปี ที่ใช้ในการคำนวณถูกอ้างอิงมาจากรายงานฉบับที่ 4 (AR4) ของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (IPCC) Vol.2 ส่วนเครื่องมือในการคำนวณบัญชีก๊าซเรือนกระจกมาจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานเป็นแบบ 'Operational Control'
2. การเปลี่ยนแปลงการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2) จากปีฐาน 2558 มาจากการเพิ่มขึ้นของการใช้พลังงานไฟฟ้าเนื่องมาจากการขยายโครงข่ายทั่วประเทศ ที่มาของตัวเลข emission factor ที่ใช้ในการคำนวณอ้างอิงมาจากรายงานข้อมูล Thailand Grid Mix Electricity LCI พ.ศ. 2552 วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานเป็นแบบ 'Operational Control' (GRI 305-5)
3. สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Intensity) คืออัตราส่วนของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (generated traffic) ที่ให้บริการในรอบปี เป็นสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใช้กันมากในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับทุกๆ บิตของดาต้าที่ให้บริการ (GRI 305-4)
4. 1 เมกะวัตต์-ชั่วโมง = 0.0036 เทระจูล
5. การใช้พลังงานทางตรงมาจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะและเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นลิตรจะถูกนำมาแปลงเป็นหน่วยพลังงานด้วยค่าตัวคูณการแปลงที่อ้างอิงมาจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ)
6. การใช้พลังงานทางอ้อมมาจากการใช้กระแสไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึงการให้บริการโครงข่าย ข้อมูลการใช้กระแสไฟฟ้าจะถูกรวบรวมในรูปแบบเมกะวัตต์-ชั่วโมงตามการเรียกเก็บของทั้งการไฟฟ้านครหลวงและภูมิภาค ซึ่งถูกจัดเก็บไว้ในระบบข้อมูลของบริษัท
7. พลังงานจากแหล่งพลังงานทดแทนมาจากการใช้แผงพลังงานแสงอาทิตย์ติดตั้งที่สถานีฐานบางแห่งและติดตั้งบนหลังคาของศูนย์ข้อมูล (Data Center) กับศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) และศูนย์ฝึกอบรม พลังงานแสงอาทิตย์ที่ได้จากแผงที่อยู่บนหลังคาจะถูกบันทึกตามจริงโดยระบบของอาคารในขณะที่แผงที่ติดตั้งที่สถานีฐานจะถูกคำนวณจากค่ากำลังทางไฟฟ้าของแผงโดยใช้การสุทธิตามจำนวน ดังนี้  
พลังงานแสงอาทิตย์ต่อปี (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) = กำลังไฟฟ้าสูงสุดของแผง (กิโลวัตต์พีค) x ตัวคูณประสิทธิภาพทั้งระบบ x 5 ชั่วโมงต่อวัน x 365 วัน
8. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (PUE) คือตัววัดที่ใช้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ นิยามของ PUE คือพลังงานรวมทั้งหมดที่ใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หารด้วยพลังงานที่ป้อนให้โหลดอุปกรณ์ ไอทีเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นให้บริการ
9. น้ำประปาจากการให้บริการของประปาทั้งนครหลวงและภูมิภาค ข้อมูลการใช้น้ำประปาทั้งหมดถูกคำนวณมาจากการหารค่าใช้จ่ายการซื้อน้ำต่อลูกบาศก์เมตร จากการประปาทั้งสองด้วยอัตราค่าน้ำเฉลี่ยรวม ในปี 2561 เราได้ปรับปรุงวิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลการใช้น้ำเพื่อให้มีการรายงานข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น ดังนั้นเราจึงได้ทำการปรับปรุงข้อมูลการใช้น้ำประปาที่ผ่านมาในปีก่อนๆ ให้ถูกต้องสอดคล้องกันด้วยน้ำในดินหรือน้ำบาดาลเป็นน้ำที่พบอยู่ใต้ดินในร่องหิน ดิน หรือทราย ที่ถูกสูบขึ้นมาและใช้แทนน้ำประปาในสถานที่ที่น้ำประปายังเข้าไม่ถึง บริษัทมีศูนย์ข้อมูล (Data Center) ในต่างจังหวัดซึ่งใช้น้ำบาดาลโดยข้อมูลการใช้น้ำได้ถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน
10. น้ำในดินหรือน้ำบาดาลเป็นน้ำที่พบอยู่ใต้ดินในร่องหิน ดิน หรือทราย ที่ถูกสูบขึ้นมาและใช้แทนน้ำประปาในสถานที่ที่น้ำประปายังเข้าไม่ถึง บริษัทมีศูนย์ข้อมูล (Data Center) แห่งหนึ่งซึ่งใช้น้ำบาดาลโดยข้อมูลการใช้น้ำได้ถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน
11. ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) ถูกนิยามให้เป็นขยะในสำนักงานหรือที่เรียกว่าขยะเทศบาลซึ่งไม่รวมถึงขยะที่ได้รับไปเป็นพิเศษในประกาศของกรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมฉบับล่าสุด โดยปกติขยะประเภทนี้จะแบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะอินทรีย์และขยะที่สามารถนำไปรีไซเคิลได้ การคำนวณปริมาณขยะใช้ประมาณการจากวิธีวัดจากขยะทั่วไปและขยะอินทรีย์ในอาคารสำนักงานเอไอเอส 1 และอาคารสำนักงานเอไอเอส 2 ที่ถูกจัดเก็บโดยหน่วยงานรัฐที่นำไปฝังกลบต่อไป เพื่อหาค่าเฉลี่ยของขยะต่อพนักงานหนึ่งคนต่อปีแล้วคูณด้วยจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี 2061 เพื่อหาค่าหนักรวมของขยะของเสียทั่วไปทั้งปี ซึ่งขยะส่วนนี้จะถูกนำไปฝังกลบ ในขณะที่เดียวกันขยะที่รีไซเคิลได้ก็จะถูกสุ่มวัดเช่นกันเพื่อหาค่าหนักเฉลี่ยต่อพนักงานและน้ำหนักรวมทั้งหมด และส่งให้ผู้รับเหมานำเข้ากระบวนการรีไซเคิลต่อไป
12. ของเสียอันตราย (Hazardous waste) ในบริบทของการรายงานนี้ คือ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่าย แบตเตอรี่ และ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ข้อมูลน้ำหนักของขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกรวบรวมมาจากระบบบริหารจัดการทรัพย์สินของบริษัทฯ ซึ่งบันทึกน้ำหนักของอุปกรณ์ที่ถูกตัดจำหน่ายและนำไปกำจัด



# การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

(G4-18, G4-20, G4-21, G4-23)

## วัตถุประสงค์

รายงานพัฒนาความยั่งยืนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงนโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงานใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในประเด็นที่มีสาระสำคัญ ซึ่งจะกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาวของเอไอเอสและกลุ่มเอไอเอส ตามกลยุทธ์ 7 ด้าน

## ขอบเขตการรายงาน

เอไอเอสจัดทำรายงานพัฒนาความยั่งยืน ตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นปีที่ 6 โดยใช้กรอบการรายงาน GRI Standard และเนื้อหา มีความสอดคล้องระดับเบื้องต้น (Core) รวมถึงได้มีการนำเสนอการปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact: UNGC)

ข้อมูลที่น่าสนใจในรายงานประกอบด้วยข้อมูลของเอไอเอสบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมดตามรายชื่อที่เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี หน้า 292-297 คิดเป็นร้อยละ 99.99 ของรายได้รวม ณ สิ้นปี 2561 โดยไม่ครอบคลุมบริษัทดังต่อไปนี้ ซึ่งเอไอเอสดำเนินการซื้อหลักทรัพย์และมีสถานะเป็นบริษัทย่อย ตั้งแต่เมื่อวันที่ 26 ม.ค. 2561

- ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL) ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลอินเทอร์เน็ตและบริการรับ-ส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมเพื่อการสื่อสาร และจำหน่ายอุปกรณ์อินเทอร์เน็ต ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11
- บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) (TMC) ผู้ให้บริการจัดพิมพ์และโฆษณา สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ฉบับธุรกิจ ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11 ผ่าน CSL
- บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด (มหาชน) (ADV) ผู้ให้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11 ผ่าน CSL
- บริษัท เยลโล เพจเจส คอมเมอร์ส จำกัด (YPC) ผู้ให้บริการสื่อโฆษณาออนไลน์ ซึ่งเอไอเอสเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.11 ผ่าน CSL

รวมถึงข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม

สำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รางวัลและเหตุการณ์สำคัญในปีที่ผ่านมา รวมทั้งผลการดำเนินงานได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2561 ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปีที่เป็นรูปเล่มหรือที่เผยแพร่ไว้บน <http://investor.ais.co.th>

## รอบระยะเวลาการรายงาน

1 มกราคม 2561 – 31 ธันวาคม 2561 เว้นแต่จะได้กำหนดเฉพาะไว้เป็นอย่างอื่นซึ่งจะมีการระบุเป็นหมายเหตุให้ทราบ

## การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

- ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการเชิงเศรษฐกิจได้ใช้ข้อมูลเดียวกันกับที่เปิดเผยในงบการเงินประจำปี 2561 ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีแล้ว
- ข้อมูลตัวเลขทางด้านสิ่งแวดล้อมและการฝึกอบรมพนักงาน ผ่านการตรวจรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standard โดยบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นที่ปรึกษาอิสระภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหน้า 64-65)

## ช่องทางติดต่อกรณีที่มีข้อสอบถาม

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ชั้น 22 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
อีเมล : AISSustainability@ais.co.th  
เว็บไซต์ : <http://www.ais.co.th>

## การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

- **ความสมดุลของข้อมูล (Balance)** เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
- **ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability)** เรานำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
- **ความแม่นยำ (Accuracy)** เราทวนสอบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีความถูกต้องแม่นยำและมีรายละเอียดที่ครบถ้วน
- **ความตรงเวลา (Timeliness)** เราจัดทำรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
- **ความชัดเจน (Clarity)** เรานำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
- **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** เรามีขั้นตอนการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยหน่วยงานภายใน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

GRI Content Index					
GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/ or URL (s)	Omissions/ Remark	SDGs	UNGC
<b>General Disclosures</b>					
GRI 102: General Disclosures 2016 (Organizational Profile)	102-1 Name of the organization	7	-	-	-
	102-2 Activities, brands, products, and services	7-8	Remark: AIS did not sell any banned or disputed products	-	-
	102-3 Location of headquarters	55, Back Cover	-	-	-
	102-4 Location of operations	7-8	-	-	-
	102-5 Ownership and legal form	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 206	-	-
	102-6 Markets served	7-8	-	-	-
	102-7 Scale of the organization	7, 38	-	-	-
	102-8 Information on employees and other workers	38-39	Remark: No significant variation in employment numbers and changes during the reporting year.	8	-
	102-9 Supply Chain	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 28	-	2
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	This page	Remark: No significant changes (i.e. location, operation, share capital structure, supply chain, etc.) during the reporting year.	-	2
	102-11 Precautionary principle or approach	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 93-98	-	-
	102-12 External Initiatives	6, 11-12	-	-	-
	102-13 Membership or associations	8	-	-	-
GRI 102: General Disclosures 2016 (Strategy)	102-14 Statement from senior decision-maker	5-6	-	-	19
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	11-12	-	-	19

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน 2561

GRI Content Index					
GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/ or URL (s)	Omissions/ Remark	SDGs	UNGC
GRI 102: General Disclosures 2016 (Ethics and Integrity)	102-16 Values, principles, standards, and norms of behaviour	AIS website	<a href="http://www.ais.co.th/sustainability/en/ais-business-code-of-ethics-cg.html">http://www.ais.co.th/sustainability/en/ais-business-code-of-ethics-cg.html</a>	16	12-14
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 81-83	16	12-14
GRI 102: General Disclosures 2016 (Governance)	102-18 Governance structure	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 55	-	1, 20
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 55, 62	-	1, 20
	102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	10, 13, 14, and 55	-	16	1, 20
	102-30 Effectiveness of risk management processes	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 93-98	-	1, 20
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics	9-14	-	-	1, 20
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 106	-	1, 20
	102-33 Communicating critical concerns	14	-	-	1, 20
	GRI 102: General Disclosures 2016 (Stakeholder Engagement)	102-40 List of stakeholder groups	14	-	-
102-41 Collective bargaining agreements		Not applicable	Reporting on this indicator is not applicable because AIS does not have trade union. AIS respects and fully supports the rights of employee in freedom of association in accordance with laws.	-	21

GRI Content Index					
GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/ or URL (s)	Omissions/ Remark	SDGs	UNGC
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	9, 14	-	8	-
	102-43 Approach to stakeholder engagement	9-10, 14	-	-	21
	102-44 Key topics and concerns raised	5, 14		-	21
GRI 102: General Disclosures 2016 (Reporting Practice)	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	AIS Annual Report 2018	Remark: Refer to the entities provided in AIS Annual Report 2018, page 150 including Advanced Info Service Plc.	-	-
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	55	-	-	-
	102-47 List of material topics	10-12, 16-17	-	-	-
	102-48 Restatements of information	This page	Remark: No restatement in 2018	-	-
	102-49 Changes in reporting	This page	Remark: No significant changes in scope and boundary from previous reporting periods.	-	-
	102-50 Reporting period	55	-	-	-
	102-51 Date of most recent report	This page	Remark: Most recent previous report is Annual Report and Sustainability Report 2017.	-	-
	102-52 Reporting cycle	This page	Remark: AIS publishes Sustainability Report annually.	-	-
	102-53 Contact point for questions regarding the report	55, Back cover	-	-	-
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	55	-	-	-
	102-55 GRI content index	56-62	-	-	-
	102-56 External assurance	63-64	-	-	-

GRI Content Index					
GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/ or URL (s)	Omissions/ Remark	SDGs	UNGC
<b>Materials Topics</b>					
<b>Digital innovation</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	11, 19	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	19-24	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	19	-	-	-
AIS's own indicator	Number of active partners, with a product and/or service launched in the market on AIS Partner Platform	19	-	-	-
<b>Data privacy &amp; Cyber security</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	11, 26	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	26-31	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	26	-	-	-
GRI 418: Customer Privacy	418-1: Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	31	-		
<b>Social inclusion</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	11, 40	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	40-46	-	-	-
AIS's own indicator	Average network interruption frequency	-	Remark: in 2018 = 0.05		
	Average network interruption duration	-	Remark: in 2018 = 12 minutes		

<b>GRI Content Index</b>					
<b>GRI Standard</b>	<b>Disclosure</b>	<b>Page number (s) and/ or URL (s)</b>	<b>Omissions/ Remark</b>	<b>SDGs</b>	<b>UNGC</b>
	103-3 Evaluation of the management approach	40	-	-	-
GRI 201: Economic Performance	201-1 Direct economic value generated and distributed	32	-	7, 9, 11	-
<b>Cyber wellness &amp; Online safety</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	11, 44	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	44-46	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	44	-	-	-
<b>Human capital development</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	11, 34	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	34-39	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	34	-	-	-
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	38	-	8	6-8
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	39	-	4, 8	6-8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	35	-	8	6-8

<b>GRI Content Index</b>					
<b>GRI Standard</b>	<b>Disclosure</b>	<b>Page number (s) and/ or URL (s)</b>	<b>Omissions/ Remark</b>	<b>SDGs</b>	<b>UNGC</b>
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	36, 38	-	5, 8	-
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	38	Remark: Refer to AIS Annual Report 2018, page 44-50, 73	8	6-8
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	39	Remark: AIS is under process of data collection for contractor and publish in future reports.		
<b>Emissions</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	48	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	47-48		-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	47, 51	-	-	-
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	50	-	3, 12, 13	9-11
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	50	-	3, 12, 13	9-11
	305-4 GHG emissions intensity	50	-	13	9-11
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	50	-	7, 8, 12, 13	9-11
GRI 303: Water and Effluents 2016	303-1 Water withdrawal by source	50	-	6	9-11
<b>Waste</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	51	-	-	-

GRI Content Index					
GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/ or URL (s)	Omissions/ Remark	SDGs	UNGC
	103-2 The management approach and its components	51-52	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	51	-	-	-
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method	52	Remark: For non-hazardous waste, AIS sorted and disposed waste to local contractors and municipality in accordance to law. For hazardous waste transportation and disposal, AIS sourced contractors who hold license as required by law.	3, 6, 12	9-11



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS (THAILAND) LIMITED'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2018

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS (Thailand) Limited was commissioned by Advanced Info Service Public Company Limited (hereinafter referenced to as AIS) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report year 2018 in the section of Environmental and Human Capital Management (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the CSR Report of AIS and its presentation are the responsibility of the management of AIS. SGS (Thailand) Limited has not been involved in the preparation of any of the material included in the CSR Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all AIS's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2016) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured at a moderate level of scrutiny using our protocols for:

- evaluation of content veracity;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Moderate evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) and;
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards (2016).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, and the management at AIS office, Phaholyothin Rd., Samsen Nai, Phayathai, Bangkok 10400, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

#### STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS (Thailand) Limited affirm our independence from AIS, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors experienced in one or more of the following standards; AA1000, GRI, QMS, EMS, SMS, EnMS, Carbon Footprint, Water Footprint, GHG Validation - GHG Verification, Lead auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

#### VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within CSR Report verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of AIS sustainability activities from 1<sup>st</sup> January 2018 to 31<sup>st</sup> December 2018.

The assurance team is on the opinion that the Report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the content and reported data of the report meet the requirement of GRI (2016) in accordance with Core option and AA1000 Assurance Standard (2008), moderate level assurance.

#### **AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

##### **Inclusivity**

Customer, society, environment, shareholders, investors, employees and business partners are identified and recognized as the important stakeholders by AIS and communications. AIS communicated with internal and external stakeholders in various ways in the respective divisions and sites. Positioning of sustainability is under the direct control of the management. The communication with stakeholders is continuously implemented in the divisions and sites including the headquarters. For future reporting, AIS may proactively consider having more direct multi-ways involvement of stakeholders during future engagement.

##### **Materiality**

AIS has established effective processes for issues determination that are material to the business. Formal review has identified stakeholders. Issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to stakeholders. It is recommended to continuously enhance stakeholders' understanding impacts of AIS.

##### **Responsiveness**

The report includes coverage given to stakeholder engagement, as well as the response to the material issues concerned by the stakeholders.

#### **GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

AIS's CSR Report year 2018 is prepared in accordance with the core option for GRI Standard (2016) and fulfills all the required content and quality criteria for the identified aspects listed as below;

GRI 302 – Energy 2016; (302-1 - Energy consumption within the organization)

GRI 303 – Water 2016; (303-1 – Water withdrawal by source)

GRI 305 – Emissions 2016; (305-1 - Direct (Scope 1) GHG emissions and 305-2 - Energy indirect (Scope 2) GHG emissions)

GRI 306 – Effluents and Waste 2016; (306-2 - Waste by type and disposal method)

GRI 404 – Training and Education 2016; (404-1 - Average hours of training per year per employee)

And incorporated on additional information to the GRI standard; the total training cost/expense in year 2018 (this is part of financial data be audited by independent financial accounts).

The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects, boundaries are correctly located in context report.

It is recommended to have more increase documentation behind the calculations of the report. Each aspect should create an internal procedure documents to explain in detail of data collection in case of responsible person change or absences. The estimation technique and assumption should link between documentation and data sources, such as the conversion factor from cost to quantity. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives. More disclosure on subsidiaries, supply chain management and material aspects are encouraged in future reporting.

**Signed:**

**For and on behalf of SGS (Thailand) Limited**



**Sompong Kiatiporn, General Manager**

**Bangkok THAILAND**

**7<sup>th</sup> March 2019**

**www. SGS.com**



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

