

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ในปี 2565 เป็นช่วงฟื้นตัวจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และมีแนวโน้มที่จะกลับสู่สภาวะปกติมากขึ้น แต่ยังคงมีความประปรายจากความขัดแย้งระหว่างประเทศที่อาจทำให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจใช้เวลานาน และยิ่งทำให้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมเพิ่มมากขึ้น และอีกหนึ่งวิกฤตที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง คือ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งทั่วโลกยังคงเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์ดังกล่าวที่เป็นตัวเร่งทำให้เทคโนโลยีดิจิทัล และบริการสมาร์ตโซลูชัน กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตและการทำงานสำหรับทุกคนในสังคมในหลายมิติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เอไอเอสจึงให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการสร้างเศรษฐกิจและสังคมในรูปแบบที่ดีกว่าเดิมเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง โดยการสร้างสังคมที่มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทุกวันนี้การทำธุรกิจให้ยั่งยืนสำหรับเอไอเอสจึงไม่ใช่ทางเลือกแต่เป็นสิ่งที่เราต้องปฏิบัติให้เกิดผล และสร้างแบบอย่างในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่และมีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด

จากความมุ่งมั่นและตั้งใจดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เอไอเอสได้รับการคัดเลือกและจัดอันดับให้อยู่ในดัชนีความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market Index) ประจำปี 2565 ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมรวม 4 ปีติดต่อกัน, FTSE 4 Good Index Series ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8, ติดอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน โดยต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 และได้รับรางวัล IDC's Future Enterprise Awards 2022 สาขา Special Award for Sustainability จาก International Data Corporation (IDC) รวมทั้งอยู่ในรายชื่อ ESG100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 โดยสถาบันไทยพัฒน์

เอไอเอสได้กำหนดทิศทางการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนให้มีประเด็นที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผล โดยมองประเด็นต่าง ๆ ทั้งในแง่ความเสี่ยงและโอกาส กำหนดเป็น “แนวทาง 3 ด้าน สู่การพัฒนายั่งยืน” เป็นเข็มทิศในการขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ สร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม และยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม เอไอเอสพิจารณาประเด็นสำคัญต่าง ๆ ทั้งในแง่ความเสี่ยงและโอกาส โดยครอบคลุมในมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมี 7 หัวข้อ ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

นอกจากนี้ เอไอเอสมีคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีหน้าที่พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมถึงสอบทานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นรายไตรมาส (รายละเอียดเพิ่มเติมที่ One report [📄 หน้า 152](#) หัวข้อ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย)

เอไอเอสให้คำมั่นสัญญาว่าเราจะยังคงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์กรสหประชาชาติ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศและสร้างคุณค่าแก่สังคมไทยในทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

“สร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อม ในโลกดิจิทัล”



ช่วยให้ผู้คนและธุรกิจเติบโตในเศรษฐกิจดิจิทัล

- ขยายโครงข่าย 5G เพื่อเสริมสร้างการเติบโตของเศรษฐกิจ
- ผลักดันการให้บริการดิจิทัลแก่ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร
- รักษาความสามารถในการปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- พัฒนากำลังคนและความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลที่ครอบคลุมและมี ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

- สร้างการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาสังคมและชีวิตความเป็นอยู่
- สนับสนุนให้ลูกค้าใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบ และเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล

สร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้บริโภคและสังคม

- บริหารเครือข่ายและสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนให้ลูกค้าและห่วงโซ่อุปทานช่วยกันลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

- มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
- สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีสัดส่วน ร้อยละ 8 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570
- ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยที่เทียบเท่าหรือดีกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและภูมิภาคเดียวกัน รวมทั้งผ่านการรับรองโดยบุคคลภายนอก ภายในปี พ.ศ. 2570
 - เพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญภายในปี พ.ศ. 2568
- พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม
- พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 มีทักษะความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในปี พ.ศ. 2568

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

- สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม
- พัฒนาสภาพเศรษฐกิจและสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2570
- ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์
- เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570

ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม

- การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ระยะสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2566)
- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานค่าดังร้อยละ 90 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558
 - เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม
- ระยะยาว
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2593
- ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี
- เป้าหมายระยะสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2566)
- สามารถบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ (Zero e-waste to landfill)
- เป้าหมายระยะยาว
- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง



การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าตลอดห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืน และสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ได้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหารทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของเอไอเอสที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงาน ดังนี้

- **การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม** มุ่งเน้นด้านจริยธรรมทางธุรกิจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต่อต้านการทุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ตลอดจนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติต่อแรงงาน เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน
- **การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม** กำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดสำคัญของการประกวดราคาหรือเป็นข้อกำหนดที่พึงประสงค์ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าและบริการ
- **มาตรฐานการควบคุมคุณภาพช่องทางการจัดจำหน่าย** กำหนดหลักเกณฑ์การวัดประเมินคุณภาพของช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ โดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามความสามารถในการดำเนินงานของช่องทางที่เป็นคู่ค้าหลัก เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น
 - กำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่
 - ปรึกษาใช้ประมวลจริยธรรมคู่ธุรกิจกับคู่ค้าทุกราย

- กำหนดแนวทางการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่าย
- จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับตัวแทนจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
- มีหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพในด้านการขายและการบริการ
- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานและกระบวนการบริหารความเสี่ยง
- ลงพื้นที่ตรวจสอบคู่ค้า ในกลุ่มที่เป็นคู่ค้าสำคัญของบริษัท หรือคู่ค้าที่อาจจะมีความเสี่ยงในประเด็นทางด้านสังคมสิ่งแวดล้อม และการดูแลกำกับกิจการที่ดีต่อการดำเนินงานของเอไอเอส
- สำรองความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการของตัวแทนจัดจำหน่าย
- ตรวจสอบประเมินช่องทางการจัดจำหน่ายโดยเอไอเอสและผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก

การคัดเลือกคู่ค้าและการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือกับคู่ค้าเราใช้กระบวนการประเมินคู่ค้าและการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมตลอดวงจรชีวิตของคู่ค้า เริ่มต้นด้วยการรวมปัจจัยด้านความยั่งยืนในการคัดเลือกคู่ค้า โดยมีการประเมินประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ตามขั้นตอนดังนี้

1. การคัดกรองเบื้องต้น

คู่ค้าที่ลงทะเบียนใหม่ทั้งหมดจะได้รับการประเมินข้อมูลทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน ตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล รวมถึงการประเมินความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประวัติการทุจริตและการฉ้อโกง และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของเอไอเอส

2. การคัดกรองก่อนจัดซื้อจัดจ้าง

ก่อนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้ารายสำคัญ เอไอเอสมีการคัดกรองที่ครอบคลุมทั้งด้านบรรษัทภิบาล การฉ้อโกงและการทุจริต แนวปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และแนวปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เอไอเอสได้กำหนดหลักจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้ารวมอยู่ในสัญญามาตรฐานสำหรับคู่ค้าทุกราย รวมถึงข้อกำหนดเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าเฉพาะกลุ่ม

3. การตรวจสอบและประเมินประจำปี

การประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนประจำปีจะดำเนินการกับคู่ค้าที่มีอยู่ทั้งหมด ผ่านการตรวจประเมินด้วยแบบสอบถาม การตรวจเยี่ยมสถานที่ปฏิบัติงาน และการสังเกตการณ์งานที่สำคัญ ตลอดจนการประเมินความเข้าใจของคู่ค้าเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจของเอไอเอสประจำปีโดยผู้ประเมินอิสระ รวมถึงขอความร่วมมือให้คู่ค้าโดยตรง (Tier 1) ที่เป็นคู่ค้ารายสำคัญสื่อสารกับคู่ค้าที่ทำธุรกิจด้วย (Tier 2) ให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

4. การดำเนินการแก้ไขและติดตามผล

จากการประเมินความเสี่ยงโดยคะแนนและการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง คู่ค้ารายสำคัญที่ได้รับการประเมินว่ามีความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในระดับสูง จะต้องจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงจะได้รับการจัดการให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานตามความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านความยั่งยืนได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม



สารสนเทศ & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

การบริหารห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

การบริหารปัจจัยการผลิต	การปฏิบัติการ	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การขายและช่องทางการจัดจำหน่าย	บริการหลังการขาย	กิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ
• การจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายและอุปกรณ์สื่อสารและคลื่นความถี่ เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง • การจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายที่มีคุณภาพปลอดภัยตามมาตรฐาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยคัดเลือกคู่ค้าที่มีการพัฒนาคุณภาพและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ผลต่อสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานตามมาตรฐาน • การจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานความปลอดภัย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Router) ในหลากหลายระดับราคา เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ทั่วถึง • การขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่จากภาครัฐ (กสทช.)	• การบริหารจัดการระบบโครงข่าย ระบบสารสนเทศและระบบปฏิบัติการต่าง ๆ • การสรรหาพื้นที่ตั้งสถานีฐานโดยประเมินผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างสถานีฐานและโครงข่ายที่ทนทานต่อภัยธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศจากภาวะโลกร้อน เช่น ภัยน้ำท่วม และพายุ เป็นต้น เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง • การวางโครงข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีคุณภาพที่ดี มีมาตรฐานความปลอดภัย พร้อมจำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเน้นใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนจากการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ • การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยนโยบาย การดำเนินงาน ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO27001 ด้านระบบบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมีกระบวนการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามแบบ 24x7 • การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ โดยคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย เพื่อนำขยะอิเล็กทรอนิกส์ไปกำจัดอย่างถูกวิธี โดยปราศจากการฝังกลบ	• การวิจัยและพัฒนาสินค้าบริการดิจิทัลที่หลากหลาย สร้างการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมโดยรวม • การร่วมมือกับคู่ค้าในหลากหลายธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาสินค้าบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตและการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล • การรักษามาตรฐานและควบคุมความปลอดภัยในงานติดตั้งบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้รับเหมาช่วง • การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าได้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพตัวแทนจัดจำหน่าย และมีโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรม • การทำการตลาดและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วนและกำหนดราคาอย่างเป็นธรรม	• การให้บริการลูกค้าหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจ โดยมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น เอลีเอสฮอป คอลเซ็นเตอร์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เป็นต้น • การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยนโยบายและกระบวนการกำหนดการเข้าถึงและการใช้ข้อมูลลูกค้า พร้อมจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า • การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยจัดกลุ่มตามการใช้งานและความต้องการ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์เน้นสร้างความสัมพันธ์และรักษาฐานลูกค้าได้อย่างเหมาะสม • ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ โดยการส่งเสริมความรู้ในการป้องกันภัยไซเบอร์ การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยและเหมาะสม และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง	• การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเป็นธรรมและมุ่งส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเติบโตของธุรกิจ มีระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและสร้างความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีในการทำงาน • การบริหารระบบบัญชีการเงินที่เป็นที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้องโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดความมั่นคงทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ • การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ • การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมตามหลักสากล



สารสนเทศ & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
พนักงาน	- การสื่อสารผ่านอีเมลและระบบออนไลน์ของบริษัทฯ - การสื่อสารทางตรงระหว่างพนักงานหัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล - การสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานโดยตรงผ่าน Town Hall อย่างน้อยปีละสองครั้ง	- ความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน - สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล - การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม	- ปฏิบัติตามแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กร และรักษามูลค่าองค์กรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร - จัดสวัสดิการที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน - พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการอบรมพร้อมมีระบบประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพการอบรม - มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำผิด เช่น โทรศัพท์สายด่วน อีเมล และจดหมาย เป็นต้น
ชุมชนและสังคม	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องชุมชนสัมพันธ์ผ่าน Call Center โทร. 0-2029 -5555 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) - Line Official Account: มีตรชุมชนให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และการตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องคลื่นวิทยุ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และสัญญาณจากสถานีฐาน - Line Official Account: @aorsormor, Facebook Fan Page, Hotline ผ่านสายด่วนโทร.06 2520 1999 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) สื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์	- บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน - การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน - ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ - การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชน ยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน	- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 8.8 ล้านครัวเรือนใน 77 จังหวัด และมีแพคเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม - ส่งเสริมคุณภาพชีวิตชุมชน ส่งเสริมสาธารณสุขไทย และลดการระบาดของโรคโดยให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีผ่านโครงการ อสม. ออนไลน์ - ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อการตลาดออนไลน์แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน พร้อมส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ - การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม - สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว เป็นต้น - การเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการตอบสนองความคาดหวังของชุมชน และใกล้ชิดต่อประสานงานแบบตัวต่อตัวอย่างสม่ำเสมอในช่วงการระบาดของโควิด-19 ที่ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนได้ - ส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน



สารสนเทศ & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้าทั่วไป	- AIS Call Center เป็นช่องทางหลักในการรับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ความเห็นข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพนักงานผ่านระบบอัตโนมัติ IVR และเชทบอท (ทุกวัน) - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (จันทร์-ศุกร์ 08:30 – 17:30) - การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการและตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ - การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าผ่านผู้เชี่ยวชาญด้านการสำรวจตลาดเป็นประจำทุกไตรมาสและผ่านระบบ real-time	- คุณภาพสัญญาณเครือข่ายมือถือและอินเทอร์เน็ตบ้าน และคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์อื่น ๆ รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด - ความโปร่งใสและความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กับลูกค้า ทั้งด้านราคา และการส่งเสริมการขาย รวมถึงพนักงานสามารถแนะนำการแก้ไขปัญหาและติดตามผลจนแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบ	- พัฒนาและดูแลโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งระบบไร้สายและอินเทอร์เน็ตบ้านให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยมีระบบและกระบวนการเฝ้าติดตามและตรวจสอบคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง - มีช่องทางการเข้าถึงสินค้าและบริการที่หลากหลาย ทั้งถึงลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งในรูปแบบศูนย์บริการ ร้านค้า และช่องทางออนไลน์ - มีนโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการที่รัดกุมเพื่อดูแลด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีหน่วยงานกำกับดูแลด้วยความโปร่งใส นอกจากนั้น ยังมีการจัดอบรมและทดสอบความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สามารถปกป้องข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างชัดเจน โปร่งใส ให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการรับบริการได้อย่างครบถ้วน - มีกระบวนการตรวจสอบและวัดผลคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และมีระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI: Artificial Intelligence) “Ask Aunjai” -Chatbot/ AI ทำงานบน myAIS Application และ website สื่อโซเชียลต่าง ๆ สามารถให้บริการและธุรกรรมเสมือนพนักงาน - ให้ความรู้แก่พนักงาน Call center และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะการดำเนินการผ่านระบบอัตโนมัติ
ลูกค้าองค์กร	- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เช่น AIS Call Center, AIS ICT Service Desk และเว็บไซต์เอไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Call Center ทีมงานติดตั้ง ICT Solution และ ICT Service Desk (ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค) รวมถึงช่องทางออนไลน์ เช่น e Business Portal (เดือนละ 1 ครั้ง) - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ Enterprise Digital eService (เดือนละ 1 ครั้ง)	- คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อความเร็วสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ - มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้า ตอบโจทย์ New Normal และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริการการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป - เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรดิจิทัล (Enterprise Digital eService:ใบแจ้งค่าบริการ, ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์, ชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์, บริการแต่งตั้งให้เอไอเอส เป็นตัวแทนหักภาษี ณ ที่จ่าย) - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และมีมาตรฐาน	- พัฒนาโครงข่าย 5G และ 4G อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง ตรวจสอบประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และนำเทคโนโลยี 5G มาพัฒนาบริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์เพื่อการเชื่อมต่อความเร็วสูง - พัฒนาบริการใหม่ในด้านคลาวด์ ไอซีที ความปลอดภัยไซเบอร์และไอโอที เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจที่คล่องตัว ปลอดภัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมด้วย - นำเสนอโปรโมชั่นที่คุ้มค่า รวมถึงแอปพลิเคชัน โซลูชัน และอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสำหรับลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะ - พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ช้อปสินค้าและบริการออนไลน์ - เปิดบริการ Sovereign Cloud ที่เน้นความมั่นคง ปลอดภัยของการเก็บและประมวลผลข้อมูลเป็นสำคัญ - ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC) พร้อมบริการที่รับรองมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น ISO27001 และ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้า	• การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (ปีละ 1 ครั้ง) • ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า (ทุกวัน) • แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) • ประชุมประจำปีกับลูกค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) • การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง)	• เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย • คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน	• ส่งเสริมให้ลูกค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ Learn Kan Di เพื่อให้ลูกค้าพัฒนาศักยภาพและหาช่องทางในการเพิ่มรายได้ • สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม • พัฒนาแพลตฟอร์มให้ลูกค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกันกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ
ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	• การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) • งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การประชุมพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ งาน SET Opportunity day และ SET Digital Roadshow (ไตรมาสละ 5-6 ครั้ง) • เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมล investor@ais.co.th ช่องทาง Line@ และ เบอร์ติดต่อ (ทุกวัน)	• การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ • การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ • การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	• รักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และคงการเติบโตในระดับที่สูงของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านและธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการด้านใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงเพื่อสร้างการรายได้ในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น ธุรกิจวิดีโอ บริการสินค้าดิจิทัล ธุรกิจประกันภัย เป็นต้น • กำหนดนโยบายจ่ายปันผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง • คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

เอไอเอสปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจครั้งใหญ่ และก้าวเข้าสู่การเป็น “Cognitive Tech-Co” เพื่อแสวงหาแหล่งรายได้ใหม่ ๆ จากการให้บริการดิจิทัลในรูปแบบที่หลากหลาย และเพื่อสร้างความเติบโตในระยะยาว เราจึงมุ่งมั่นพัฒนางานของเราให้มีระบบนิเวศที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยใช้กรอบโครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส (AIS Open Innovation Framework) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัวสำหรับการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ และเพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กรและความรู้ภายนอกองค์กร สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจและทิศทางในอนาคต โดยผ่าน กลยุทธ์การดำเนินการ 4 แกนหลัก ได้แก่ 1) โครงสร้างการบริหารที่คล่องตัวเพื่อสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลไลฟ์ 2) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน 3) การปรับกระบวนการทำงานภายในด้วยเทคโนโลยี และ 4) การพัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม

ผลการดำเนินงานปี 2565

1. ผลประกอบการจากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ผลักดันการเติบโตของธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็น Cognitive Tech-co ได้แก่ 1) ธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร เช่น บริการคลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center) เป็นต้น และ 2) บริการดิจิทัลได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) และบริการแพลตฟอร์มอื่น ๆ อาทิ ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง ประกัน ไลฟ์สไตล์สุขภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล เช่น

การขนส่งด้วยยานยนต์ไร้คนขับเพื่อช่วยยกระดับให้การขนส่งในพื้นที่อุตสาหกรรม

2. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน

ขับเคลื่อนแนวคิดด้านนวัตกรรมในระดับภาพรวมขององค์กรและผลักดันให้เกิดนวัตกรรมภายในอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม และ หลักสูตรต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปได้เข้ามาเรียนรู้ร่วมกันกับพนักงาน AIS เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในการกระบวนการสร้างนวัตกรรมร่วมกันผ่านโครงการ Jump Bootcamp เพื่อยกระดับทักษะคนไทยและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืนต่อไป

3. การปรับกระบวนการทำงานภายในด้วยเทคโนโลยี

การนำ Robotic Automation Process (RPA) มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเอไอเอสมุ่งเป้าให้ความรู้พนักงานที่มีพื้นฐานความรู้ที่หลากหลายและอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่พนักงานในกลุ่มไอทีหรือเทคโนโลยีให้สามารถนำความรู้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีได้

4. การพัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม

เอไอเอสสร้างระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม โดยเลือกพันธมิตรจากภาควิชาการ ภาคเอกชน ภาครัฐ และองค์กรอิสระที่มีบทบาทในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม เข้ามาร่วมงาน โดยมีตัวอย่างโครงการ เช่น การเปิดตัวศูนย์นวัตกรรม 5G A-Z Center เพื่อพัฒนาโครงข่าย 5G อัจฉริยะ เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมก้าวเข้าสู่ Digital Transformation ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และศูนย์นวัตกรรมความร่วมมือระหว่างเอไอเอสและหัวเว่ย (Joint Innovation Center หรือ JIC) ที่เป็นความร่วมมือครอบคลุมด้านไอที เครือข่าย บริการเสริม อินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ และ Internet of Things ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้เอไอเอสสามารถส่งมอบสินค้าและบริการดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลได้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อมุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ปลอดภัย การกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการยกระดับบุคลากรให้มีความพร้อมรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่หลากหลาย จะช่วยป้องกันผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านการเงินและด้านชื่อเสียง นอกจากนี้ เอไอเอสยังเล็งเห็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนาบริการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อตอบโจทย์การใช้งานและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าองค์กร

เอไอเอสมีการจัดตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ กำกับดูแล เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบังคับใช้นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน บริษัทมีการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบและอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย มาตราฐาน และกรอบการทำงานของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง และคณะหัวหน้าหน่วยงานธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤต ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ การบรรเทาความเสียหาย ตลอดจนการติดตามผล เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ “นโยบายที่เกี่ยวข้อง” ได้แก่

- 1) ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล <https://www.ais.th/privacy-notice/th/>
- 2) นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ https://www.ais.th/pdf/CyberSecurityPolicy_th.pdf

ผลการดำเนินงานในปี 2565

- 1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ** มีการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง
- 2. การพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร** โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และจัดให้มีการสอบวัดระดับความรู้ โดยในปี 2565 มีพนักงานสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนั้น ยังมีการชักชวนแผนรับมือจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) เพื่อเป็นการ

เตรียมพร้อมให้พนักงานสามารถรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นประจำทุกปี และในปี 2565 บริษัทได้รับคัดเลือกให้เป็นองค์กรดีเด่นด้านการพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

3. การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน

- **ปรับปรุงกระบวนการ** การเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กรและระบบการปกป้องข้อมูลสำคัญของบริษัท ระบุขั้นตอนปฏิบัติการเพื่อรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ทุกรูปแบบ รวมถึงปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และนำเอาแนวทางด้านความปลอดภัยแบบ Zero Trust มาปรับใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัย ให้สอดคล้องกับแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากภายนอกสำนักงาน และการรักษาความปลอดภัยของระบบงานในรูปแบบ Hybrid Cloud
- **ศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC)** ในปี 2565 นี้ เอไอเอสขยายบริการของศูนย์ปฏิบัติการดังกล่าวเพื่อให้บริการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ลูกค้าองค์กร โดยขยายขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ที่มีอยู่ให้ครอบคลุมการให้บริการของ CSOC อีกด้วย
- **การตรวจสอบ** ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าย่างต่อเนื่อง

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลลูกค้า

การบริหารบุคลากร

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม ให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล

เอไอเอสต้องพัฒนาขีดความสามารถและเตรียมองค์กรให้พร้อมกับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล จึงมีการปรับกลยุทธ์และเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งหมายที่จะผลักดันให้พนักงานอย่างน้อยร้อยละ 90 มีทักษะ ความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการปรับตัวและปรับทัศนคติให้พร้อมรับมือกับการขยายธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อให้บุคลากรของเอไอเอสกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้นำทิศทางของโลกดิจิทัลเพื่ออนาคตของบริษัท รวมทั้งเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในภาพรวมด้วย

เอไอเอสมีกรอบการดำเนินงานสำหรับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้

- 1. แนวคิด “FIT FUN FAIR”** มุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโดยสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความท้าทายทางธุรกิจแบบดิจิทัลและสื่อสารให้พนักงานเห็นภาพเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสุขแบบ “Work Life Integration”
- 2. The 6Ss Strategy** เอไอเอสได้นำกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและผลักดันให้พนักงานใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่านกลยุทธ์ 6Ss ได้แก่ Simple, Strong, Sustainable, Special, Suitable และ Sanook
- 3. การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง** ให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร โดยยึดหลักการจ้างงานด้วยความ



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

เป็นธรรม ไม่จ้างงานแรงงานที่ผิดกฎหมาย ควบคู่กับการบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร โดยจัดการสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล เพื่อช่วยผลักดันธุรกิจให้เติบโต และขยายการให้บริการด้านดิจิทัลในด้านใหม่ ๆ นอกจากนี้ เอไอเอส ก็สนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อวางแผนงานพัฒนาศักยภาพ และรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กรให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว รวมไปถึงการวางแผนสืบทอดตำแหน่งโดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว

4. การประเมินผลและการกำหนดค่าตอบแทน เอไอเอสมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อพัฒนาศักยภาพความสามารถพนักงาน โดยใช้ระบบประเมินพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน (Comparative ranking) เพื่อวัดความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานบนพื้นฐานของตำแหน่ง และหน้าที่การทำงานที่ใกล้เคียงกัน โดยในแต่ละปีคณะกรรมการบริษัทร่วมกับผู้บริหารระดับสูงกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด และการประเมินผลสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาผลตอบแทน ตลอดจนสะท้อนถึงความสามารถในการเป็นผู้นำ พฤติกรรมที่สอดคล้องตามวัฒนธรรม และการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจ (Code of Conduct) ขององค์กร ซึ่งค่าตอบแทนจะต้องชัดเจน และเป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานแนวปฏิบัติของตลาดแรงงาน รวมถึงสามารถแข่งขันได้กับอัตราค่าตอบแทนในตลาดและอุตสาหกรรม โดยมีเกณฑ์การประเมินผลเป็นไปตามกรอบหลักการ ดังนี้

- 1) ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท (Corporate KPIs)
- 2) ศักยภาพความเป็นผู้นำ (Leadership Competency)
- 3) การปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กร (Culture and business ethics)

5. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด เอไอเอสได้ให้การสนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Life-long learning) โดยมีการวางกลยุทธ์การพัฒนาบุคคลที่นำนวัตกรรมเทคโนโลยีด้านการศึกษา EdTech (Education Technology) มาใช้ให้พนักงานสามารถเรียนรู้ด้วยระบบออนไลน์ และออฟไลน์เพื่อนำไปสู่การทำงานที่สร้างสรรค์ พร้อมมีระบบประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพจากการอบรมและการเรียนรู้ด้วย

6. นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การดูแลทั้งพนักงานและผู้รับเหมาให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี เพื่อผลดีกับตัวพนักงานและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

7. นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและต่อต้านการล่วงละเมิด เอไอเอสให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัท ทั้งในด้านกายภาพ มุมมองความคิดที่แตกต่างกัน และปัจจัยอื่น ๆ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิด นอกจากนี้ยังคงส่งเสริมสิทธิการมีอำนาจต่อรองร่วมกันของพนักงานและบริษัท

ผลการดำเนินงานปี 2565

1. การสนับสนุนการเรียนรู้ด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน เอไอเอส อะคาเดมี่ (AIS Academy) เป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ผ่าน Digital Platform “LearnDi” ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ให้พนักงานพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยในปี 2565 มีจำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยของพนักงาน 29 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

2. กำหนดให้มีการประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม เอไอเอสเพิ่มการวัดทักษะการประเมินความสามารถด้านดิจิทัล โดยใช้แบบทดสอบของบริษัท 4th Talent ซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงระดับสากล และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ความสามารถเชิงคาดการณ์และผลกระทบต่อพนักงานในอนาคต

3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เอไอเอสประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงาน จึงมีการจัดตั้งสายงาน HR เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร และข้อมูลกำลังคน (Workforce Analytics) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล คาดการณ์ และแก้ไขปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างทันทั่วถึง

4. การทำงานงานรูปแบบใหม่ (New Way of Work @ AIS) เอไอเอสส่งเสริมการทำงานในรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานที่ไหนก็ได้ (Working from Anywhere) ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงจัดให้มีพื้นที่ส่วนกลาง Co-working space เพื่อเป็นพื้นที่ให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานภายในออฟฟิศ

5.สวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานแบบองค์รวม เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานในหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ กองทุนการศึกษาบุตรพนักงาน เงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ รวมถึงศูนย์สุขภาพ (Wellness Center) เพื่อดูแลสุขภาพชีวิตและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงานโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ พัฒนาและดูแลบุคคลแบบองค์รวม



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยด้วยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและทรัพยากรบุคคลเข้ามาช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยให้ก้าวทันโลกยุคดิจิทัล ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เอไอเอสจึงได้ปรับเป้าหมายในการดำเนินกลยุทธ์ความยั่งยืนให้ตอบโจทย์โอกาสและความท้าทาย ยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับคนไทย พร้อมทั้งสร้างโอกาสให้แก่สังคมและชุมชนในการปรับวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกในยุคปัจจุบัน โดยเน้นการสร้างการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานทั้งด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา ด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตรโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

- 1. ยขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมความก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ
- 2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม จัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มีรายได้น้อย
- 3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม ให้สามารถใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

ผลการดำเนินงานปี 2565

พัฒนาศักยภาพและขยายโครงข่ายการใช้งานเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ

ปัจจุบัน เอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุม กว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงเครือข่าย Wifi นอกจากนี้ เอไอเอสได้เร่งขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่าร้อยละ 85 ของประชากร

สร้างสรรคและพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม

ด้านสาธารณสุข

- **โครงการแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์** เปิดให้บริการแก่ชุมชนมาตั้งแต่ปี 2558 ให้เป็นเครื่องมือสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

ในปี 2565 เอไอเอสขยายความร่วมมือกับภาครัฐและเพิ่มประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์จากเรื่องสุขภาพพื้นฐาน มาสู่รูปแบบการใช้งานที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ การคัดกรองสุขภาพจิตและติดตามผู้มีปัญหาสุขภาพจิตในชุมชน การรายงานเหตุสัตว์เลื้อยคลานเสี่ยงพิษสุนัขบ้า การเสริมสร้างความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้แก่ อสม. ซึ่งเป็นผู้สื่อสารความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ประชาชนในชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขรابطถึงสถานการณ์สุขภาพในพื้นที่ และนำข้อมูลจากแอปพลิเคชัน อสม.

ออนไลน์ มาวางแผนเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์สุขภาพในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันก่วงที่

ด้านการศึกษา

- **AIS Academy for Thais** เอไอเอส และ บริษัท เลิร์นดี จำกัด ได้จับมือกับพันธมิตรในวงการ EdTech มาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการให้บริการแอปพลิเคชัน LearnDi เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา ทำให้คนไทยได้มีโอกาสใช้เครื่องมือในการพัฒนาตนเองพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ใหม่ ๆ นอกจากนั้น LearnDi ยังถูกออกแบบให้เป็นแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการระบบการเรียนการสอนทางออนไลน์อย่างสมบูรณ์แบบ เอไอเอสได้ต่อยอดแพลตฟอร์มการเรียนรู้สำหรับพนักงานให้กลายเป็น “ภารกิจคิดเผื่อ” ส่งต่อ LearnDi สู่คนไทย เพื่อให้เป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่ม ได้แก่ ครู นักเรียน ตัวต่อ และบุคคลทั่วไป ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ The Educators Thailand โครงการ The Tutors โครงการห้องสมุดดิจิทัลเป็นความรู้และโครงการ Jump Bootcamp 2022 เป็นต้น ทั้งนี้ ในปี 2565 โครงการ AIS Academy for Thais มีผู้เข้าร่วมโครงการที่ได้รับการคัดเลือกรวมประมาณ 185,948 คน และผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดประมาณ 267,430 คน
- **โครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง** สนับสนุนทุนการศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรีให้เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ ภายใต้แนวคิด “การให้โอกาส คือการให้อนาคต” นอกเหนือจากนั้น เอไอเอสได้มอบทุนการศึกษาให้บุตรของ อสม. จำนวน 5 ทุน เพื่อสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจแก่ อสม. ที่ได้เสียสละและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการดูแลประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ [👉 ที่นี่](#)

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนของ AIS ตั้งแต่การให้ความรู้และส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป ไปจนถึงการคัดสรรโซลูชันหรือเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ตอบโจทย์การให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อการพัฒนาและขยายผลของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง AIS มีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องคนไทยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย และสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับคนไทย โดยเน้นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เด็กและเยาวชน เป็นต้น และได้วางกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน ภายใต้โครงการ “AIS อุ่นใจ CYBER” ดังนี้

- สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Wisdom) ผ่านการเรียนการสอนในโรงเรียนให้กับเด็กและเยาวชน และการอบรมสำหรับบุคคลทั่วไปที่เผยแพร่บนออนไลน์แพลตฟอร์ม
- ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Protective Tools) ด้วยการจัดหาโซลูชันและเครื่องมือดิจิทัล เพื่อปกป้องและส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยให้กับลูกค้าผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง
- สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี (Awareness) ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะออนไลน์แก่ประชาชนทั่วไปให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์

ผลการดำเนินงานในปี 2565

AIS ยังคงมุ่งมั่นส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ภายใต้โครงการ AIS อุ่นใจ CYBER ด้วยการดำเนินงานผ่านกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน

1. **สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล** AIS ร่วมมือกับภาคีเครือข่าย 4 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เปิดตัวหลักสูตร “อุ่นใจ CYBER” ที่ออกแบบโดยอ้างอิงมาตรฐานตามกรอบการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลอย่าง DQ Framework (Digital Intelligence Quotient) และปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมุ่งเน้นสร้างภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ และการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุมผู้ใช้ตั้งแต่เด็กและเยาวชนไปจนถึงประชาชนทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย ยิ่งไปกว่านั้น คุณครูสามารถเรียนรู้หลักสูตรนี้ได้เอง และนำไปสอนนักเรียนได้บนแพลตฟอร์มดิจิทัล LearnDi และแอปพลิเคชัน อุ่นใจ CYBER ได้อีกด้วย สำหรับผู้ที่สนใจ สามารถเรียนรู้ วัตถุประสงค์ทักษะดิจิทัลจากหลักสูตร “อุ่นใจ CYBER” เพื่อยกระดับองค์ความรู้และทักษะในฐานะพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) ได้ [👉 ที่นี่](#)
2. **ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล** จากการให้บริการ AIS Secure Net และ AIS Fibre Secure Net ที่ปกป้องลูกค้าจากภัยไซเบอร์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม (network-based security solution) AIS ยังคงจับมือกับพันธมิตรระดับโลก เพิ่มแอปพลิเคชัน

ทางเลือกให้กับลูกค้า เสริมความแข็งแกร่งในการปกป้องและส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสมให้แก่ลูกค้า ทั้งในเรื่องของการตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยคุกคามไซเบอร์ ปกป้องและตอบสนองต่อภัยคุกคามต่าง ๆ โดยมีผู้ให้บริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์จาก AIS และพันธมิตรมากกว่า 35,930 ราย นอกจากนี้ AIS ยังได้เปิดสายด่วน 1185 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ AIS Spam Report Center อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าโทรฟรี เพื่อแจ้งข้อมูลเบอร์โทรและ SMS มิจฉาชีพ รวมถึงร่วมมือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในการสืบสวน ตรวจสอบเบอร์โทรและ SMS มิจฉาชีพ ไปสู่การจับกุม ดำเนินการทางกฎหมาย

3. **สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี** AIS สร้างความตระหนักรู้ เสริมทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลและภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ให้กับประชาชนคนไทย ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกเครือข่าย ทุกเพศ และทุกวัย โดยนำเสนอผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ และมีแคมเปญที่โดดเด่น ได้แก่ หนึ่งโฆษณา “มีความรู้ก็อยู่รอด” นิยายแชท 7 เรื่อง จาก AIS อุ่นใจ CYBER ร่วมกับ Joylada และวิดีโอแนะนำวิธีรับมือกับการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ ด้วยแนวคิด “โปรดเรียกฉันด้วยชื่อฉัน” หรือ “Please Call Me by My Name” เป็นต้น

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานธุรกิจและห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

เอไอเอสตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัท ได้แก่ 1) ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ 2) การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และนโยบายของภาครัฐที่มีแนวโน้มควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ 3) พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทก็ใส่ใจผลกระทบที่ธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อมด้วย เอไอเอสจึงได้ปรับเป้าหมายการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมให้ท้าทายมากขึ้นโดยใช้แนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) ซึ่งครอบคลุมถึงการสนับสนุนให้ห่วงโซ่อุปทานธุรกิจปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผลกระทบต่อระบบนิเวศในบริเวณที่เอไอเอสติดตั้งสถานีฐานก็เป็นอีกประเด็นที่เราให้ความสำคัญมากขึ้น จึงได้เพิ่มเป้าหมายเรื่องการรักษาระบบนิเวศที่สมดุลและการปกป้องรักษาป่าไม้ด้วย

แนวทางการจัดการมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีรับผิดชอบโครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร และรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทอย่างต่ำปีละครั้ง

ผลการดำเนินงานปี 2565

1. ในปี 2565 บริษัทสามารถลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานคาตาล็อกร้อยละ 91 เทียบกับปีฐาน 2558 ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 1.73 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 1.23 ในปี 2564

2. **การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน** โดยใช้เทคโนโลยีการประหยัดพลังงานมาบริหารจัดการสถานีฐาน (Base stations) ทั่วประเทศ และใช้ AI มาช่วยวิเคราะห์การใช้งานระบบเครือข่าย เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า และบริหารจัดการใช้พลังงานที่เหมาะสมตามการใช้งานของลูกค้า
3. **การใช้พลังงานทดแทน** ดำเนินการขยายแผนการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มเติม โดยนับตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบัน เอไอเอสได้ทำการติดตั้งและใช้พลังงานหมุนเวียนที่สถานีฐานไปแล้วทั้งสิ้น 8,739 สถานี และที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสายอีก 12 แห่ง นอกจากนี้เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจศึกษาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนพลังงานทางเลือกให้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนในการดำเนินงานและการบริหารที่ต่ำลง
4. **การพัฒนากระบวนการสิ่งแวดล้อม** (Environmental Management System: EMS) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากลโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ในพื้นที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์รวม 2 แห่ง นอกจากนี้ยังทำการตรวจสอบภายในสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เหลืออยู่ทั้งหมดของบริษัทโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตร ISO 14001
5. **สินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ การมีส่วนร่วมของลูกค้า** โดยการพัฒนาบริการสมัครใช้ยูทิลิตี้ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับลูกค้าองค์กร รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนมาใช้งาน e-bill ทดแทนการใช้ใบแจ้งหนี้ และสนับสนุนให้ใช้บริการ myAIS Application ช่วยลดการใช้กระดาษ และลดการใช้น้ำมันในการเดินทางมายังศูนย์บริการ สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 14,994 tCO₂e
6. **การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานสากล** โดยใช้แบบปฏิบัติของมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Taskforce on Climate-

related Financial Disclosures -TCFD) ซึ่งช่วยให้บริษัทประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างรอบด้าน นอกจากนี้ บริษัทยังใช้การวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและข้อสมมติฐาน (Scenario analysis) มาช่วยประเมินผลกระทบทางการเงินภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย

7. **การปรับปรุงนโยบายสิ่งแวดล้อม** ให้มีความครอบคลุมทั้งการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสและสนับสนุนการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานด้วย
8. **ความหลากหลายทางชีวภาพและการปกป้องรักษาป่าไม้** โดยมีเป้าหมายที่จะไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิ (No Net Loss -NNL) และไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียพื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation) ภายในปี พ.ศ. 2570

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์มีมีส่วนทำให้เกิดขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงสินค้าดิจิทัลและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ขยะอิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อน ส่วนใหญ่มีสารอันตรายและโลหะหนักเป็นส่วนประกอบ หากจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกวิธีหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนและชุมชน หรืออาจก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม รวมถึงใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองโดยขาดการจัดการอย่างเป็นระบบที่ดี



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญต่อการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ จึงได้ปรับเป้าหมายให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้นสู่ Zero e-waste to landfill ภายในปี พ.ศ. 2566 รวมถึงส่งเสริมให้คนไทยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่อย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการขยะ 4 ด้าน ดังนี้

- 1. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)** กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และหลักธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และได้กำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดบังคับในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อสร้างกลไกในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณการเกิดของเสีย มลพิษ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ [🔗](#) **ที่นี่**
- 2. การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ** จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สิน โดยมีหน้าที่ในการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ เมื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ สิ้นอายุการใช้งานจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาว่าสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง (Reuse) หรือนำไปปรับปรุงสำหรับการใช้งานต่อไป (Refurbish) หากไม่สามารถดำเนินการตาม 2 กรณีดังกล่าว ขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกนำไปรีไซเคิล (Recycle) โดยผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย และปราศจากการฝังกลบ

- 3. การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน** มุ่งส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุด รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักให้กับพนักงานถึงความสำคัญของการคัดแยกขยะ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 4. การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี** ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ e-waste” เปิดจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 ประเภท เพื่อรวบรวมนำส่งเข้าสู่กระบวนการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยมีเป้าหมายปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์ รวมถึงสร้างความตระหนักถึงอันตรายจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ และให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไปในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

ผลการดำเนินงานปี 2565

- 1. การกำจัดซากและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ** ดำเนินการกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลโดยผู้รับกำจัดของเสียที่มีใบอนุญาตตามกฎหมาย และมีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) เพียงร้อยละ 0.0003
- 2. การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน** จัดให้มีการคัดแยกขยะที่มีการแบ่งประเภทขยะอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถนำขยะต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้สะดวกขึ้น และศูนย์ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนิน

โครงการเปลี่ยนขยะเศษอาหารเป็นปุ๋ยอินทรีย์อย่างเต็มรูปแบบ สามารถจัดการขยะเศษอาหารที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมดสูงสุดประมาณ 9 ตันต่อปี จากการดำเนินงานในปี 2565 ปริมาณขยะทั้งหมดจำนวน 1,277 ตัน โดยจำแนกได้เป็นขยะทั่วไป ร้อยละ 17 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่างๆ และเป็นของเสียอันตราย ร้อยละ 83 ซึ่งเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและจากอาคารสำนักงาน

- 3. การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีผ่านโครงการ “คนไทยไร้ e-waste”** เอไอเอสขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้การดำเนินโครงการและอำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน e-waste* โดยนำเทคโนโลยี Blockchain มาบริหารจัดการข้อมูลขยะอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ยิ่งไปกว่านั้น ยังมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยรับรู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม หากทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีผ่านแคมเปญที่หลากหลาย เช่น AIS x Lazada ทั้งรับ Code และฝากทิ้งกับพี่โปะ อุ้งใจถึง AIS เป็นต้น

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของผลการดำเนินงานปี 2565 ได้จากรายงานความยั่งยืน หัวข้อ การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

การดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญและโอกาสในการขยายตัวของธุรกิจ จึงได้ทำการส่งเสริมและสนับสนุนการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของทุกกลุ่ม โดยยอมรับความเสมอภาคและความหลากหลาย ในการไม่เลือกปฏิบัติ ตามเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสีผิว อันเป็นคุณธรรมพื้นฐานของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ จึงได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นหนึ่งในจริยธรรมธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights – UNDHR) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization – ILO) โดยมีคณะกรรมการจริยธรรมธุรกิจรับผิดชอบครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน และมีหน้าที่ในการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติใช้เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงกำหนดกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และ ป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ (Business Value Chain) รวมถึงกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Groups) ได้แก่ เด็ก ผู้หญิง กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ ผู้พิการ แรงงานอพยพ ผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยมีผลบังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานทั้งหมด และการสื่อสารนโยบายฉบับนี้ให้กับ พนักงาน ตัวแทน ตัวกลางทางธุรกิจ ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจให้รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการให้ข้อมูล การกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blower Policy) เพื่อปกป้องดูแลพนักงาน กรณีรายงานเมื่อ

พบเห็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยผนวกไว้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะไม่มีพนักงานคนใดต้องถูกลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบใด ๆ จากการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ เกี่ยวกับการถูกข่มเหง การถูกเลือกปฏิบัติ การถูกละเมิดสิทธิ โดยปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างมีมนุษยธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน รวมถึงปฏิบัติตามมาตรการการไม่เลือกปฏิบัติ และต่อต้านการล่วงละเมิดทุกรูปแบบ ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฉบับเต็มได้จาก QR code ที่ปรากฏด้านล่าง



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (ฉบับเต็ม)

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ เอไอเอสจึงได้กำหนดกระบวนการ

ประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจทั้งหมด รวมถึงมีกระบวนการตรวจสอบคู่ค้าและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินการธุรกิจของเอไอเอสและคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมถึงแผนงานและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

1. ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเชื่อมโยงกับ ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ
2. ระบุกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
3. ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ
4. กำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง และมาตรการเพื่อบรรเทาเยียวยาความเสียหาย
5. ทบทวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจะดำเนินการทุก ๆ 3 ปี โดยครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส รวมถึงกิจกรรมของพันธมิตรที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยเฉพาะคู่ค้า รายสำคัญ (Critical Tier 1 Supplier) บริษัทมีมาตรการและดำเนินการ เพื่อเป็นโอกาสในการลดความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกประเด็น ความเสี่ยงและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกิจกรรม การดำเนินงาน หรือข้อกำหนดทางกฎหมายใด ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทจะประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม โดยให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันและสอดคล้องกับการดำเนินงานจริง เพื่อสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทีและรวดเร็ว ทั้งนี้ จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน พบประเด็นที่มีความเสี่ยง 5 รายการ ดังนี้



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มหลักที่อาจได้รับผลกระทบ	กลุ่มเปราะบาง ที่อาจได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	ตัวอย่างมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	พนักงานทุกคน	บุคลากรที่ปฏิบัติงานกลุ่มที่มีการเดินทางออกนอกสำนักงาน เช่น กลุ่มงานขายและบริการ และกลุ่มงานด้านวิศวกรรมภาคสนาม	เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ทั้งงานขายและงานติดตั้ง ซ่อมบำรุงในส่วนงานวิศวกรรมภาคสนาม มีความเสี่ยงในการเดินทางบนท้องถนน และการจับจี้ เพื่อไปปฏิบัติงาน นอกจากนั้นงานวิศวกรรมภาคสนามยังมีความเสี่ยงในการทำงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น งานที่สูง งานที่เกี่ยวข้องกับกระแสไฟฟ้า เป็นต้น	- จัดสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้เหมาะสม ตามหลักการยศาสตร์และมาตรฐานความปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่างเพียงพอ การถ่ายเทของอากาศ เป็นต้น - สำหรับงานภาคสนามที่มีความเสี่ยง หน่วยงานความปลอดภัยมีการจัดทำ การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และจัดทำ Job Safety Analysis เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control) ในการปฏิบัติงานของพนักงาน - มีการเดินตรวจความปลอดภัย (Safety Patrol) และจัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยของแต่ละอาคาร เพื่อตรวจตราสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในสำนักงาน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นด้านความปลอดภัยจากพนักงานโดยจัดประชุมเดือนละครั้ง
2. ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	ลูกค้าทั่วไป	ลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจ	ความเสี่ยงจากการละเมิดข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลส่วนบุคคล แม้จะมีมาตรการดูแล ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล	- มีแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อติดตามดูแลและ ตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - สร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับบุคลากร - มีกระบวนการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อกำหนดและ จัดการความเสี่ยงดังกล่าวในการให้บริการใหม่ ๆ - จำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) รวมถึงการนำ เทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลเฉพาะที่ เก็บรักษาในระบบ และขณะที่ใช้งานและส่งต่อข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล ของข้อมูลส่วนบุคคล (สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมด้านจัดการข้อมูล ส่วนบุคคลได้ที่รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2565 หน้า 35) - จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data Flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด - จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางที่ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ จดหมาย และ e-mail เป็นต้น เพื่อประสานงาน และจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ



สารสนเทศ & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การทำกับดูละกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มหลักที่อาจได้รับผลกระทบ	กลุ่มเปราะบาง ที่อาจได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	ตัวอย่างมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง
3. ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการ	ลูกค้าทั่วไป และผู้รับเหมา	เด็ก ผู้พิการ และผู้สูงอายุ และผู้รับเหมาธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ประเด็นความเสี่ยงด้านคุณภาพของสินค้า เช่น อุปกรณ์ที่ติดตั้งเพื่อรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่บ้าน และความปลอดภัยของอุปกรณ์มือถือ ถึงแม้ว่า จะมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยแต่มีผลกระทบค่อนข้างสูง	- มีการควบคุมเพื่อให้ได้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ด้วยการคัดเลือกวัสดุ อุปกรณ์ที่จะติดตั้งให้กับลูกค้า ตาม UL94-V0 standard plastic รวมถึง การทดสอบ surge protection จากหน่วยงานภาครัฐ - สำหรับโทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ตราสินค้าของร้านเอง House Brand) จะต้องได้รับการตรวจสอบจาก Acceptable Quality Limit (AQL)
4. สภาพแวดล้อมการทำงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน	ผู้รับเหมา	ผู้รับเหมางานติดตั้ง และซ่อมบำรุงโครงข่ายโทรคมนาคม และอินเทอร์เน็ต ผู้รับเหมางานก่อสร้างและตกแต่งปรับปรุงสำนักงาน เป็นต้น	ความเสี่ยงของผู้รับเหมาขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานบนที่สูง งานที่เกี่ยวข้องกับกระแสไฟฟ้า งานที่อับอากาศ งานความร้อนและประกายไฟ รวมถึงความเสี่ยงจากการเดินทางและการจับขึ้นท้องถนน	- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากหน่วยงานความปลอดภัยฯ ของ AIS เช่นการประเมินความเสี่ยงและจัดทำมาตรการควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งการผ่านการฝึกอบรมและทดสอบด้านความรู้และมาตรฐานในการทำงานอย่างปลอดภัย - จัดตั้งช่องทางการรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนสำหรับผู้รับเหมา รวมถึงการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
5. เสรีภาพในการแสดงออก/ การแสดงความคิดเห็น	ลูกค้าทั่วไป	เด็ก และเยาวชน	บริษัทได้รับคำร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐ เพื่อจำกัดการเข้าถึงบางเว็บไซต์ ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนด้านเสรีภาพ ในการแสดงออกหรือการแสดงความคิดเห็น	- สร้างความสมดุลด้านเสรีภาพในการแสดงออก/แสดงความคิดเห็น และ เปิดเผยนโยบายที่คำนึงถึงประเด็นด้านสังคม และประเด็นอื่น ๆ ที่ไม่เป็นการ ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา - คำนึงถึงผลกระทบด้านลบด้วยการบริหารจัดการขั้นตอนภายในให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด ยกเว้นเป็นการเข้าถึง ข้อมูลที่ถูกร้องขออย่างเป็นทางการตามขั้นตอนทางกฎหมาย - มีกระบวนการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามการร้องขอจาก หน่วยงานรัฐ หรือการร้องขอตามอำนาจของกฎหมาย - จัดตั้งช่องทางการรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมธุรกิจสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและพนักงานทั้งในรูปแบบโทรศัพท์สายด่วน อีเมล และที่อยู่สำหรับส่งจดหมายถึงคณะกรรมการบริษัท รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งข้อมูล



สารสนเทศ & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน

การชดเชยเยียวยา

กรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน เอไอเอสจะจ่ายค่าตอบแทนทั้งในรูปแบบทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินเพื่อบรรเทาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด ซึ่งในปี 2565 มีการตรวจพบการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้าบริษัทเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในภาพรวมบางส่วน ไม่ใช่ข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายด้านการเงิน อย่างไรก็ตามเอไอเอสมีการดำเนินการชดเชยแก้ไขในรูปแบบการทำความผิดแนะนำเฉพาะให้กับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว และช่วยติดตามตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ที่มีความเสี่ยง พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนการใช้ข้อมูลเพื่อทดสอบบริการเรียบร้อยแล้ว เพื่อบรรเทาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบและป้องกันเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันในอนาคต

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



สารประธาน & CEO

ภาพรวมบริษัท

การประกอบธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการจัดการ

การควบคุมภายใน

งบการเงิน