



รายงานการพัฒนารุทกิจอย่างยั่งยืน 2565
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

NO.1 NETWORK IN THAILAND



การดำเนินงานที่สำคัญ

“สร้างการเติบโตร่วมกันของคน และ สิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัล”

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

รายได้จากบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่
4.1%

ปรับปรุงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
ด้วยแนวทาง **Zero Trust**



ได้รับรางวัล Thailand Most Innovative Knowledge Enterprise (MIKE) award ประจำปี 2565

ส่งเสริมให้พนักงานมีองค์ความรู้ในเรื่อง
Robotic Automation Process (RPA)
จำนวน **1,482 คน**

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

พัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่
ของประชาชน จำนวน **2.2 ล้านคน**

ขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่า
ร้อยละ **85** ของประชากร



ยกระดับองค์ความรู้และทักษะในฐานะ
พลเมืองดิจิทัลผ่านโครงการอุ่นใจไซเบอร์
ให้กับสังคมกว่า **169,930 ราย**



เปิดสายด่วน **1185** ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
หรือ AIS Spam Report Center

ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้
25,508 tCO₂e

ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์
ที่สถานีฐานเพิ่มขึ้น **3,186 แห่ง**



นำเทคโนโลยี Blockchain มาพัฒนา
แอปพลิเคชัน **e-waste+**

ขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กว่า
2,500 จุด ทั่วประเทศ

บทนำ

สารจากประธานกรรมการ	04
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	07
การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	11
ประเด็นที่มีนัยสำคัญในการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืน	12
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส	22

01 กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน 3 ด้านหลัก

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	24
การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	35
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม	48

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม	61
ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	71

ยึดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	78
การลดและการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	87

02 ส่วนเพิ่มเติมอื่นๆ

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน	95
GRI Content Index	96
SASB Content Index	102
การรับรองความถูกต้องของข้อมูล	104

03



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



“เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น Cognitive Tech-Co ไปพร้อม ๆ กับการขับเคลื่อนให้ทุกคนในสังคมไทยก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลควบคู่ไปกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม”

ในปี 2565 เป็นช่วงที่ประเทศไทยฟื้นตัวจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และมีแนวโน้มที่จะกลับสู่สภาวะปกติมากขึ้น แต่ยังคงมีความประมาทจากความขัดความแย้งระหว่างประเทศที่อาจทำให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจใช้เวลานาน และยิ่งทำให้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ประเทศไทยยังต้องพร้อมรับมือกับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่นับวันจะยิ่งแปรปรวนและรุนแรงมากขึ้น ดังนั้น การฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจจำเป็นต้องอาศัยการสร้างเศรษฐกิจและสังคมในรูปแบบที่ดีกว่าเดิมเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลังด้วยการสร้างสังคมที่มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

เอไอเอสเล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างโอกาสให้ผู้คนเข้าถึงแหล่งความรู้ที่หลากหลาย เราจึงพยายามใช้จุดแข็งในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลสร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัลอย่างยั่งยืน ในปีนี้

ที่ผ่านมา เราได้ปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจและเป้าหมายการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้ท้าทายมากขึ้น เพื่อให้บริษัทมุ่งพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในระดับโลกและในประเทศไทย

ในขณะที่เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น “Cognitive Tech-Co” จากการให้บริการดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรมที่หลากหลายเพื่อแสวงหาแหล่งรายได้ใหม่ ๆ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และนำไปสู่การเติบโตอย่างแข็งแกร่งได้ในระยะยาว เราก็คาดหวังว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้จะช่วยนำพาให้ทุกคนในสังคมไทยก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน โดยใช้กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน 3 ด้านเป็นเพิ่มทิศในการสานต่อวิสัยทัศน์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเรา ซึ่งประกอบไปด้วยการขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ การสร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม และ การยืดหยุ่นเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยตลอดปี 2565 ได้มีการบูรณาการการดำเนินงานและมีพัฒนาการที่สำคัญ ดังนี้

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ เอไอเอสมุ่งมั่นสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ควบคู่ไปกับการพัฒนาศึกษาภาพและการเติบโตของธุรกิจผ่านความร่วมมือกับคู่ค้า ทั้งในด้านการขยายโครงข่าย 5G โดยปัจจุบันครอบคลุมร้อยละ 85 ของประชากรในประเทศ การสร้างสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลายทั้งสำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร อาทิ นวัตกรรมระบบขนส่งด้วยยานยนต์ไร้คนขับที่ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ไปจนถึงการลงทุนในธุรกิจ Startup เพื่อสร้างแพลตฟอร์มที่เป็นศูนย์กลางส่งเสริมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร ทั้งนี้ โครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เอไอเอสส่งมอบบริการดิจิทัลที่มีประโยชน์หลากหลายและปลอดภัย ต้องอาศัยความแข็งแกร่งของระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยในปีที่ผ่านมา เรายกระดับมาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ โดยการริเริ่มนำหลักการ “Zero Trust Security” ที่เสริมความแข็งแกร่งด้วยการใช้ระบบดิจิทัลมาตรวจสอบความปลอดภัยเพื่อลดความ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืดหยุ่นเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ผิดพลาดการทำงานของมนุษย์ และปรับปรุงกระบวนการเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กร นอกจากนี้ บุคลากรที่มีคุณภาพก็เป็นอีกปัจจัยที่จะร่วมขับเคลื่อนนวัตกรรมดิจิทัลไปกับองค์กร เราจึงมุ่งมั่นสร้างความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้บุคลากรของเอไอเอส ปรับตัวตามกลยุทธ์ใหม่ และกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออนาคตของบริษัท รวมทั้งเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในภาพรวมด้วย

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม เอไอเอสเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการพื้นฐานต่าง ๆ จึงเป็นที่มาของโครงการ “ภารกิจคิดเพื่อคนไทย” โดยใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางออนไลน์ “LearnDi” เพื่อสร้างโอกาสที่เท่าเทียมและหลากหลายให้บุคลากรในระบบการศึกษาไทยได้พัฒนากิจกรรมด้านดิจิทัลใหม่ ๆ และเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ เอไอเอส ตระหนักดีว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มากขึ้น มาพร้อมกับความเสี่ยงจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต จึงส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัลให้กับผู้ใช้งานผ่านหลักสูตรอุ่นใจไซเบอร์ที่เป็นบทเรียนพร้อมแบบทดสอบออนไลน์ที่เข้าถึงผู้เรียน 169,930 ราย เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความรู้และสร้างความตระหนักถึงการรับมือกับภัยไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม เราตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความร่วมมือของ ภาคส่วนต่าง ๆ ทั่วโลก ที่ได้ช่วยกันหาทางรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เราจึงปรับเป้าหมายให้ท้าทายมากขึ้นและสอดคล้องกับพัฒนาการสำคัญทั้งในระดับระหว่างประเทศและในประเทศ โดยมุ่งมั่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน Science Based Targets initiative (SBTi) ในปีที่ผ่านมานี้ เราใช้เทคโนโลยีและวางแผนจัดสรรการใช้งานอุปกรณ์โครงข่ายให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานควบคู่ไปกับการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกด้วยการยกยอความร่วมมือกับพันธมิตรที่เชี่ยวชาญด้านพลังงานสะอาด ซึ่งในปีที่ผ่านมาเราติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มขึ้นได้ 3,190 แห่ง และช่วยลดการปล่อยก๊าซ

เรือนกระจกได้ 25,508 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ในด้านการจัดการขยะ เรามุ่งสู่เป้าหมายการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยปราศจากการฝังกลบ โดยจัดการขยะที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจอย่างถูกวิธี และชักชวนให้คนไทยมีความตระหนักรู้เรื่องการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโครงการคนไทยไร้ e-waste

เอไอเอสมุ่งมั่นพร้อมคำสัญญาที่จะเดินหน้าใช้จุดแข็งในฐานะ Cognitive Tech-Co ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้านเพื่อสร้างคุณค่าด้านธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักบรรษัทภิบาล รวมถึงการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีเด่นในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและส่งเสริมการพัฒนาในทุกภาคส่วนให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน



(กานต์ ตระกูลสุน)
ประธานกรรมการบริษัท



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



บทพิสูจน์ความมุ่งมั่นการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ระดับโลก



ปี 2565 AIS ได้รับการประเมินในระดับ AA จาก MSCI ESG Ratings Assessment



FTSE 4 Good Index Series ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8



Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) 2022 เป็นสมาชิกในกลุ่ม DJSI World และ DJSI Emerging Markets



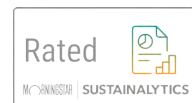
รางวัล IDC's Future Enterprise Awards 2022 สาขา Special Award for Sustainability จาก International Data Corporation (IDC)



90 /100

As of February 7, 2023. Position and Score are industry specific and reflect exclusion screening criteria. Learn more at applied.com/esg/yearbook

Top 5% S&P Global ESG Score 2022



ปี 2565 AIS ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG จาก Sustainalytics. Copyright ©2022 Sustainalytics. All rights reserved.

ระดับประเทศ



หุ้นยั่งยืน THSI ประจำปี 2565 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8



ESG100 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8



รางวัล SET Awards 2022 กลุ่มรางวัล Sustainability Excellence ประเภท Highly Commended จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร



รางวัลองค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชนประจำปี 2565 จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกระทรวงยุติธรรม

การเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล



Global Reporting Initiative



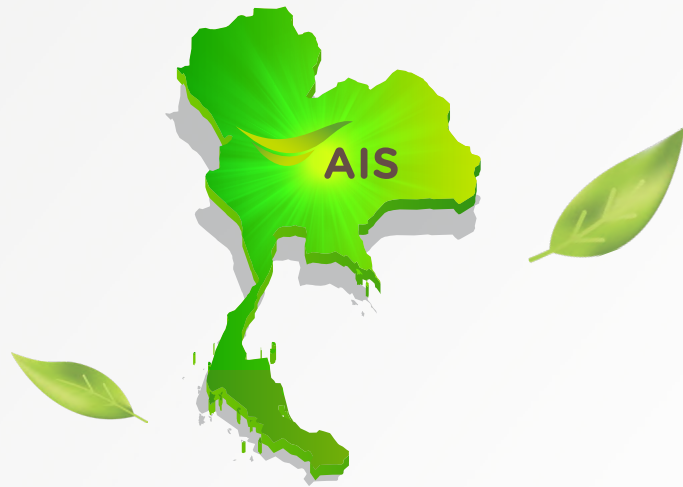
Sustainability Accounting Standards Board



Carbon Disclosure Project: เอไอเอส ได้รับคะแนนระดับ "B" (Management level) ในปี 2565



Task Force on Climate-Related Financial Disclosures



วิสัยทัศน์ของเอไอเอส

“มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย”

พันธกิจ

- ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนินชีวิตรวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ
- ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
- เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ระดับกระแงให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวกและมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
- สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ตลอดระยะเวลา 32 ปีที่เอไอเอสให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่สังคมไทย โดยเริ่มต้นดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมทุน หรือ สัมปทาน ซึ่งเอไอเอสได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 มีระยะเวลา 25 ปี

ต่อมาในปี 2553 มีการจัดตั้งคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจกระจายเสียงและโทรคมนาคม เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้ใบอนุญาตในการประกอบกิจการ เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย ที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมเข้าสู่ระบบใบอนุญาต เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ



เอไอเอสเปลี่ยนแปลงจาก “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” สู่ “ผู้ให้บริการเทคโนโลยีอัจฉริยะ”

ส่งมอบประสบการณ์ดิจิทัลเหนือระดับ โดยดำเนินธุรกิจหลัก 4 ธุรกิจ



บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ด้วยเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส” ให้บริการระบบรายเดือน, บริการระบบเติมเงิน, และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ หรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 240 ปลายทางทั่วโลก



บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง

ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (FTTx) ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์”



บริการลูกค้าองค์กร

ให้บริการด้านคลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center), บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security), งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และบริการด้านไอซีทีโซลูชัน (ICT solution) ให้กับลูกค้าองค์กร ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรที่หลากหลาย



บริการดิจิทัลเซอร์วิส

เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นจากฐานธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาว สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

ณ สิ้นปี 2565 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 337,044 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 579,971 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 7 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

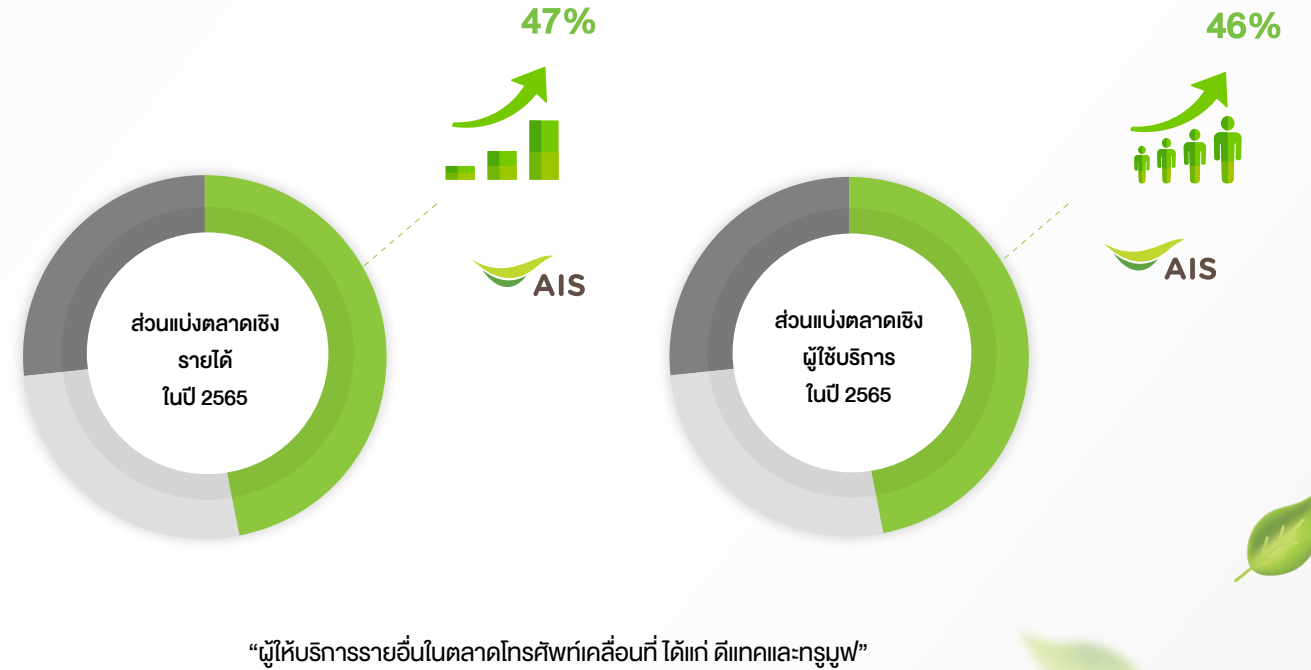
ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ณ สิ้นปี 2565 เอไอเอสยังคงรักษาความแข็งแกร่งและเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้เป็นอันดับหนึ่งอยู่ที่ร้อยละ 47 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 46.0 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงมีส่วนกว่าร้อยละ 90 ของรายได้จากการให้บริการรวม เอไอเอสให้บริการด้วยโครงข่ายเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G บนคลื่นความถี่ 26 กิกะเฮิรตซ์ และ 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,450 เมกะเฮิรตซ์ (2x75 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 1,300 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี TDD) โดย 1,420 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับโอที ปัจจุบันโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสมีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรในประเทศ ประกอบกับการที่เอไอเอสมีจำนวนคลื่นความถี่ที่มากที่สุดในอุตสาหกรรม ทำให้เอไอเอสยังคงความเป็นผู้นำทั้งในเชิงคุณภาพและการให้บริการในปัจจุบัน

นอกจากนี้เอไอเอสยังคงต่อยอดการเป็นผู้นำการให้บริการ 5G ในประเทศไทย หลังจากที่ได้เปิดให้บริการ 5G อย่างเป็นทางการในปี 2563 เอไอเอสได้ดำเนินการขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่อง โดยมีความครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัด และครอบคลุมร้อยละ 85 ของประชากรในประเทศ ณ สิ้นปี 2565 เอไอเอสพร้อมรองรับการเติบโตของผู้ใช้งานเครือข่าย 5G ซึ่งเติบโตอย่างรวดเร็วและส่งมอบประสบการณ์การใช้งาน 5G ในหลากหลายรูปแบบ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กรธุรกิจ ในปัจจุบันเอไอเอสมีฐานลูกค้าผู้ใช้บริการเครือข่าย 5G กว่า 6.8 ล้านราย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

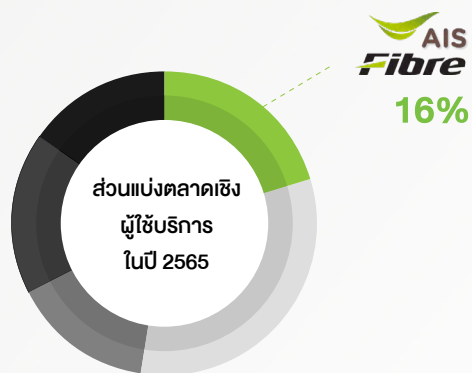
ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง



“ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน ได้แก่ ทรู เอ็นที และ 3BB”

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ ‘เอไอเอส ไฟเบอร์’ ในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 77 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 8.8 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 2 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 8 ของรายได้จากการให้บริการหลัก โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 2.2 ล้านราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 16 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

เสริมศักยภาพในธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร

เอไอเอสได้ต่อยอดการให้บริการลูกค้าองค์กร ซึ่งจากเดิมคือการให้บริการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และระบบอินเทอร์เน็ตลิงค์ (Enterprise data service)

สำหรับลูกค้าองค์กร โดยขยายบริการให้แก่บริษัทขนาดใหญ่จนถึงบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (End-to-End) ได้แก่ บริการคลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center), บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security), งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และบริการด้านไอซีทีโซลูชัน (ICT solution) หรือกลุ่ม CCIIID เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลให้แก่องค์กรธุรกิจ (Digital Transformation) โดยในปี 2561 เอไอเอสได้เข้าซื้อ บริษัท ซีเอส ล็อกซ์ อินโฟ จำกัด (มหาชน) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในการให้บริการลูกค้าองค์กรแบบครบวงจรมากขึ้น ซึ่งรายได้จากธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร (ไม่รวมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ในปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 3.9 ของรายได้จากการให้บริการรวม ยิ่งไปกว่านั้นด้วยความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเครือข่ายของเอไอเอส ร่วมกับพาร์กเนอร์ และคุณสมบัติของเทคโนโลยี 5G ทั้งด้านความเร็วของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความหน่วงในการรับส่งข้อมูลที่น้อยมาก และความสามารถในการรองรับการใช้งานในหลากหลายอุปกรณ์พร้อมกัน ทำให้อเอไอเอสสามารถนำเทคโนโลยี 5G เข้าไปสนับสนุนการทำงานและการให้บริการสำหรับภาคอุตสาหกรรมและลูกค้าองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในหลากหลายอุตสาหกรรม อาทิเช่น โรงงานอัจฉริยะ (Smart Industry) ในอุตสาหกรรมการผลิต, ที่อยู่อาศัยอัจฉริยะ (Smart Property) ในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ หรือ ภาคขนส่ง Logistics and transportation และ ในอุตสาหกรรมค้าปลีก (Retail) นอกจากนั้นเอไอเอสยังได้เริ่มให้บริการ 5G ในรูปแบบใหม่ๆ อาทิ บริการอินเทอร์เน็ตองค์กรแบบไร้สาย (5G Fixed Wireless Access), 5G network slicing, 5G private network เป็นต้น

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บริการด้านโครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันด้านดิจิทัล เพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอส

ได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) และบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่นๆ อาทิเช่น แพลตฟอร์มการให้บริการนายหน้าค้าประกัน และ โฆษณาดิจิทัล ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้อเอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการเชื่อมต่อดาต้าและการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้อเอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Service Provider) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 4 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสในส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 26 กิกะเฮิรตซ์ และย่าน 2600, 2100, 1800, 900, 700 เมกะเฮิรตซ์ โดยมีอายุใบอนุญาตโดยเฉลี่ยประมาณ 15 ปี เมื่อสิ้นสุดการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ กสทช. จะดำเนินการตามกฎหมายเพื่อจัดสรรใหม่โดยการประมูลคลื่นความถี่ต่อไป

เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสมทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้จากการให้บริการในแต่ละปี



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

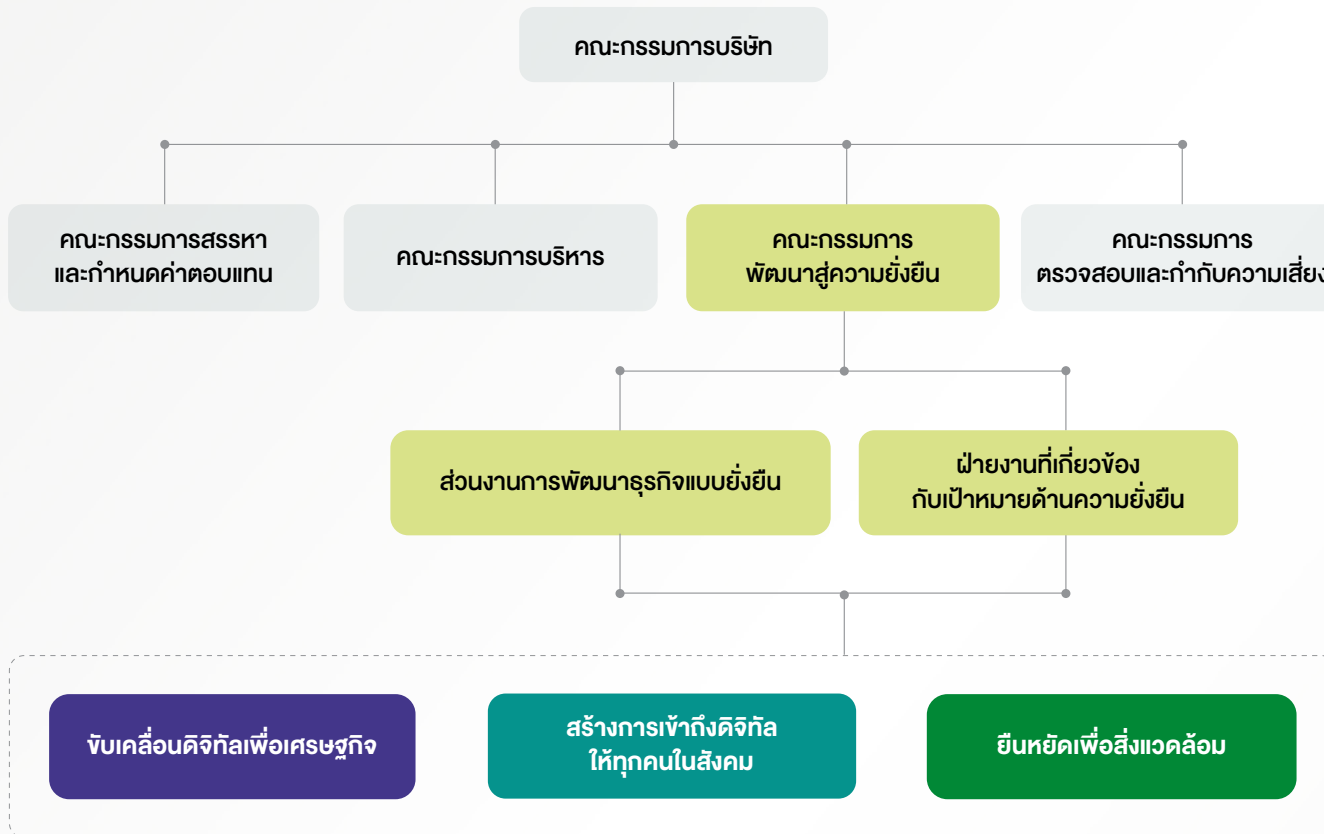
สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



เอไอเอสมีคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีหน้าที่พิจารณานโยบายกลยุทธ์ เป้าหมาย ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมถึงสอบทานผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อสังคมสิ่งแวดล้อม และกำกับดูแลปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้การดำเนินการด้านความยั่งยืนเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยจะต้องนำเสนอความคืบหน้าและประเด็นสำคัญต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนประธานเจ้าหน้าที่บริหารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมทั้งสอบทานและให้ความเห็นชอบต่อรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

เอไอเอสผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปในการดำเนินธุรกิจโดยมีส่วนงานการพัฒนารูปร่างเพื่อความยั่งยืนรับผิดชอบการผลักดันนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม และประสานความร่วมมือกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนงานการพัฒนารูปร่างเพื่อความยั่งยืนและหัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานผลการดำเนินงาน ประเด็นสำคัญและประเด็นข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปร่างอย่างยั่งยืนให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนติดตามความคืบหน้าและพิจารณาประเด็นสำคัญเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ ยังมีการจัดบรรยายเกี่ยวกับความรู้และแนวโน้มสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากทั้งหน่วยงานภายในและวิทยากรภายนอก เพื่อให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนได้เพิ่มพูนความรู้และติดตามแนวโน้มที่สำคัญทั้งระดับโลกและภายในประเทศ อันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัทได้ดียิ่งขึ้น



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน

กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

1

การระบุประเด็น

ในปี 2565 เอไอเอสมีการทบทวนและจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญในด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเอไอเอส ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำทุก ๆ 3 ปี และทบทวนความสอดคล้องทุกปี และนำมาศึกษาเทียบกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เช่น เกณฑ์ดัชนีความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, เกณฑ์การประเมินด้านความยั่งยืนของนักลงทุนสถาบันต่าง ๆ, กระบวนการรายงานตามมาตรฐาน GRI (Global Reporting Initiative), เกณฑ์ดัชนีการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI), มาตรฐานการบัญชีเพื่อความยั่งยืนของ Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Global Risk Report 2021 ของ World Economic Forum และงานวิจัยต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงบวกและลบจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงนำประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและรวบรวมความเห็นของผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาถ่วงดุลร่วมกัน เพื่อจัดทำแผนธุรกิจเพื่อตอบสนองประเด็นที่มีนัยสำคัญ

2

การจัดลำดับ
ความสำคัญ

เอไอเอสได้มีการทบทวนลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญ โดยวิเคราะห์จากมุมมอง Double Materiality ทั้งประเด็นที่มีผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัท และผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดในอนาคตต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจเอไอเอส ผ่านกระบวนการที่ครอบคลุมขอบเขต ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

• ขอบข่ายภายในบริษัท

จัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับหัวหน้าคณะผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน เพื่อทำแบบสอบถามความคิดเห็นและปรึกษาในประเด็นที่มีนัยสำคัญของเอไอเอสทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยต้องสอดคล้องไปกับประเด็นความเสี่ยงขององค์กรและร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

• ขอบข่ายภายนอกบริษัท

ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder inclusiveness) ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าองค์กร คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อขอทราบประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและคาดหวังที่จะให้เอไอเอสดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้เอไอเอสสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3

การรายงานและ
ของอนุมัติ

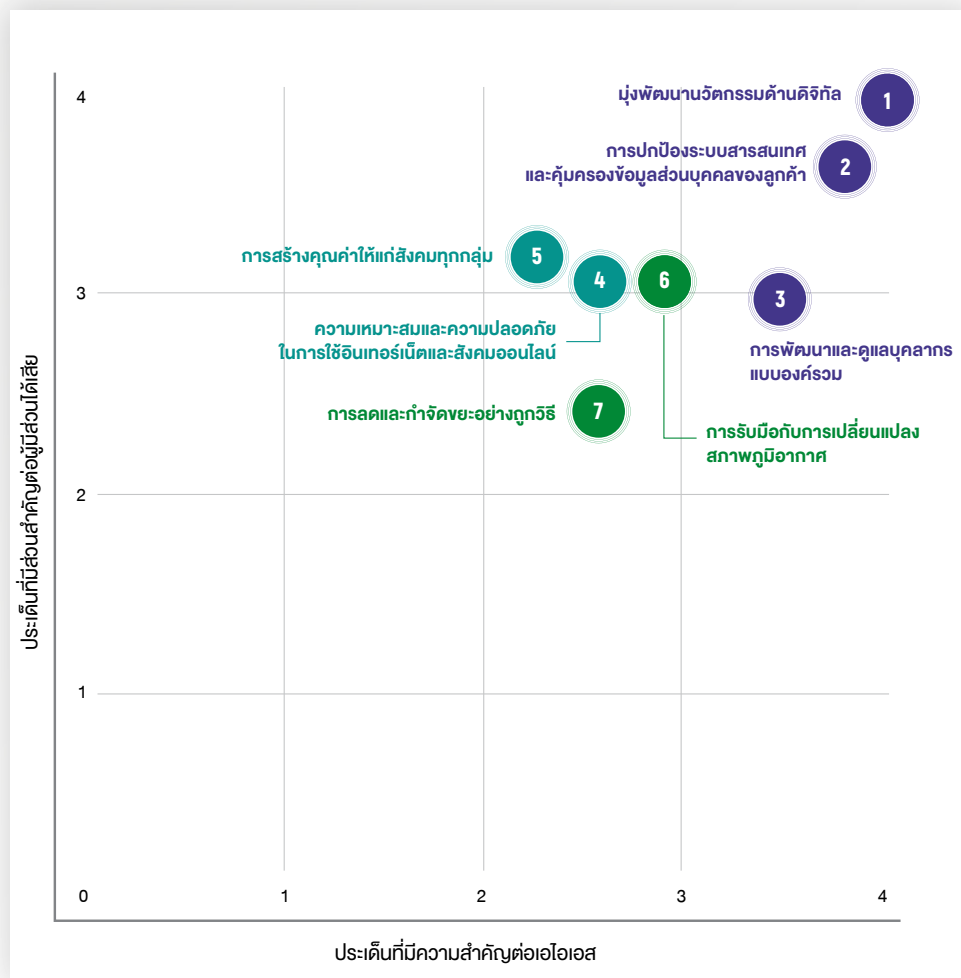
รายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะผู้บริหารระดับสูงเพื่อขอความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทเพื่ออนุมัติ พร้อมเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์

4

การทบทวน

เอไอเอสเตรียมดำเนินการทบทวนการพิจารณาทบทวนข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจรวมถึงการรายงานต่อไป

ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ



- จับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ
- สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม
- ยินยอมเพื่อสิ่งแวดล้อม



สารจากประธานกรรมการ
นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

- กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน
- จับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ
- สร้างการเข้าถึงดิจิทัล
- ยินยอมเพื่อสิ่งแวดล้อม
- ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



ตารางด้านล่างสรุปการดำเนินการของเอไอเอสในการจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืน ที่สำคัญ 7 อันดับแรก และมีการเชื่อมโยงกับ 13 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อ	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนองต่อ UN SDGs	แนวทางการบริหารจัดการ
ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ					
มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	สร้างสินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถในการปรับธุรกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล การแข่งขันทางด้านราคาในกลุ่มผู้ให้บริการโทรคมนาคมทำให้รายได้เฉลี่ยต่อผู้ใช้บริการลดลง ผู้เล่นใหม่ในตลาด เช่น ผู้ให้บริการ Over-The-Top ที่เพิ่มแรงกดดันการแข่งขันด้านการให้บริการดิจิทัลและแพลตฟอร์ม ต้นทุนการทำธุรกิจที่สูงขึ้นจากราคาพลังงานและสภาวะเงินเฟ้อ 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างมูลค่าเพิ่มจากเครือข่ายที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยี 5G ที่สามารถนำไปต่อยอดเป็นบริการดิจิทัล และ โซลูชันที่หลากหลาย การสร้างแหล่งรายได้ใหม่จากการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ 		สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการ ได้ที่นี่
ปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับทั้งธุรกิจ โทรคมนาคมและธุรกิจด้านดิจิทัลใหม่ ๆ รวมทั้งเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับข้อบังคับใหม่ ๆ เช่น หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ ความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อความปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การเสื่อมเสียชื่อเสียงและการสูญเสียสัญญาณทางการค้าหากเกิดประเด็นปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ การโจมตีจากอาชญากรไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> การเติบโตของรายได้จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค การสร้างแหล่งรายได้ใหม่ เช่น บริการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ 		สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการ ได้ที่นี่



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ


กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หัวข้อ	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนองต่อ UN SDGs	แนวทางการบริหารจัดการ
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม	พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม ให้มีความพร้อมต่อการรองรับ การขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> การขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและความสามารถที่สอดคล้องกับธุรกิจดิจิทัลในรูปแบบใหม่มาช่วยผลักดันให้ธุรกิจเติบโต การละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน ท่ามกลางกระแสความหลากหลาย ความเท่าเทียมและการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity and Inclusion) 	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจใหม่ ความสามารถในการดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความพร้อมรอบด้าน (new ability) การเสริมสร้างความผูกพัน ของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล 		<p>สามารถอ่านรายละเอียด แนวทางการบริหารจัดการ ได้ที่นี่</p>



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ





สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ


สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หัวข้อ	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนอง ต่อ UN SDGs	แนวทางการบริหารจัดการ
สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม					
การสร้างคุณค่าให้แก่สังคม ทุกกลุ่ม	ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของ ชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชัน ด้านดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) ข้อพิพาทกับชุมชน และการต่อสัญญาเช่าพื้นที่ คุณภาพสัญญาณไม่ดีกรณีอยู่ห่างไกลจากสถานีฐาน การเพิ่มขึ้นของอัตราความยากจน 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างการยอมรับจากชุมชน และเสริม สร้างความสัมพันธ์อันดีของชุมชน การดูแลและสร้างความผูกพันกับลูกค้า ในระยะยาวผ่านโซลูชันด้านดิจิทัล การขยายฐานลูกค้าในชุมชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่น ต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส 		สามารถอ่านรายละเอียด แนวทางการบริหารจัดการ ได้ที่นี่
ความเหมาะสมและความ ปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์	มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้ อินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์ อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ ผู้ใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> การต่อต้านสินค้าบริการที่นำความเสี่ยงด้านจากการใช้งาน อินเทอร์เน็ตมาสู่ลูกค้า การคุกคามจากภัยออนไลน์หลากหลายรูปแบบที่มีความถี่ และ มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ผลกระทบต่อสุขภาพจิตจากการถูกกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความเชื่อมั่นในสินค้าบริการที่ ส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยใน การใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่าง ปลอดภัยให้แก่ลูกค้า การส่งเสริมความผูกพันกับลูกค้าใน ระยะยาว 		สามารถอ่านรายละเอียด แนวทางการบริหารจัดการ ได้ที่นี่



หัวข้อ	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนอง ต่อ UN SDGs	แนวทางการบริหารจัดการ
ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม					
การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ และห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามความตกลงปารีสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทย (Net-zero target) การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ เช่น ร่างพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ และระบบนิเวศป่าไม้จากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างโอกาสเพื่อหารายได้ใหม่สำหรับธุรกิจคลาวด์ และสินค้าอื่น ๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก แหล่งรายได้ใหม่ในธุรกิจไอโอที เช่น การสร้างระบบติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สร้างความเชื่อมั่นในสินค้าบริการที่ให้ความสำคัญต่อความหลากหลายทางชีวภาพ และดูแลรักษาระบบนิเวศป่าไม้ ลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ 		สามารถอ่านรายละเอียด แนวทางการบริหารจัดการ 👉 ได้ที่นี่
การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินงานธุรกิจ และส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามร่าง พ.ร.บ. การจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การเสื่อมเสียชื่อเสียง และเสียค่าปรับ/ ชดเชย หากเกิด ความเสียหายจากการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีกับลูกค้าและสังคมโดยรวมผ่านสินค้าบริการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ลดการใช้ทรัพยากร ต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ 		สามารถอ่านรายละเอียด แนวทางการบริหารจัดการ 👉 ได้ที่นี่



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินงาน
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารผ่านอีเมลและระบบออนไลน์ของบริษัทฯ การสื่อสารทางตรงระหว่างพนักงานหัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล การสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานโดยตรงผ่าน Town Hall อย่างน้อยปีละสองครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> ความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม การพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพร่วมงานกับองค์กรและรักษาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร จัดสวัสดิการที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการอบรมพร้อมมีระบบประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพการอบรม มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่พนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำผิด เช่น โทรศัพท์สายด่วน อีเมลล์ ส่งจดหมาย
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องชุมชนสัมพันธ์ผ่าน Call Center โทร. 0-2029-5555 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) Line Official Account: มีตรชุมชนให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และการตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องคลื่นวิทยุคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และสัญญาณจากสถานีฐาน Line Official Account: @aorsormor, Facebook Fan Page, Hotline ผ่านสายด่วนโทร.06 2520 1999 (ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ) สื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน 	<ul style="list-style-type: none"> โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 8.8 ล้านครัวเรือนใน 77 จังหวัด และมีแพคเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตชุมชน ส่งเสริมสาธารณสุขไทย และลดการระบาดของโรคโดยให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีผ่านโครงการ อสม. ออนไลน์ ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อการตลาดออนไลน์แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน พร้อมส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม สนับสนุนชุมชนยามภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว เป็นต้น การเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการตอบสนองความคาดหวังของชุมชน และใกล้ชิดประสานงานแบบตัวต่อตัวอย่างสม่ำเสมอในช่วงการระบาดของโควิด-19 ที่ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนได้ ส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้าทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> AIS Call Center เป็นช่องทางหลักในการรับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ความเห็น ข้อแนะนำติชมต่อการให้บริการของพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติ IVR และแชทบอท (ทุกวัน) นอกจากนี้ AIS Call Center ยังมีบริการภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ผ่านแอปพลิเคชัน LINE เพื่อเป็นช่องทางสื่อสาร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (จันทร์-ศุกร์ 08:30 – 17:30) การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการและตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าผ่านผู้เชี่ยวชาญด้านการสำรวจตลาดเป็นประจำทุกไตรมาสและผ่านระบบ real-time 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพสัญญาณเครือข่ายทั้งมือถือและอินเทอร์เน็ตบ้าน และคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์อื่น ๆ รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด ความโปร่งใสและความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กับลูกค้า ทั้งด้านราคา และการส่งเสริมการขาย รวมถึงพนักงานสามารถแนะนำการแก้ไขปัญหาและติดตามผลจนแล้วเสร็จ ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบ การได้รับการสนับสนุนให้สามารถเข้าถึง ช่องทางติดต่อ Call Center ผ่านภาษามือ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาและดูแลโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งระบบไร้สายและอินเทอร์เน็ตบ้านให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบและกระบวนการเฝ้าติดตามและตรวจสอบคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง มีช่องทางการเข้าถึงสินค้าและบริการที่หลากหลาย กว้างถึงลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งในรูปแบบศูนย์บริการ ร้านค้า และช่องทางออนไลน์ มีนโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการที่รัดกุมเพื่อดูแลด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีหน่วยงานกำกับดูแลด้วยความโปร่งใส นอกจากนั้น ยังมีการจัดอบรมและทดสอบความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สามารถปกป้องข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าบริการผ่านช่องทางต่างๆ 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 เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะการดำเนินการผ่านระบบอัตโนมัติ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้าองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เช่น AIS Call Center, AIS ICT Service Desk และเว็บไซต์ไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ 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) 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อค่าสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลาย ช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้า ตอบโจทย์ New Normal และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริการการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรดิจิทัล (Enterprise Digital eService : ใบแจ้งค่าบริการ, ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์,ชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์, บริการแต่งตั้งให้ไอเอส เป็นตัวแทนหักภาษี ณ ที่จ่าย) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาโครงข่าย 5G และ 4G อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง ตรวจสอบประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และนำเทคโนโลยี 5G มาพัฒนาบริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์เพื่อการเชื่อมต่อความเร็วสูง พัฒนาบริการใหม่ในด้านคลาวด์ โอซีที ความปลอดภัยไซเบอร์และไอโอที เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจที่คล่องตัว ปลอดภัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมด้วย นำเสนอโปรแกรมขั้นที่คุ้มค่า รวมถึงแอปพลิเคชัน โซลูชัน และอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสำหรับลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะ พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ซื้อมีสินค้าและบริการออนไลน์ 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)





สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (ปีละ 1 ครั้ง) • ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า (ทุกวัน) • แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) • ประชุมประจำปีกับลูกค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) • การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> • เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย • คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมให้ลูกค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ Learn Kan Di เพื่อให้ลูกค้าพัฒนาศักยภาพและหาช่องทางในการเพิ่มรายได้ • สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม • พัฒนาแพลตฟอร์มให้ลูกค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> • 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@ และบอร์ดติดต่อ (ทุกวัน) 	<ul style="list-style-type: none"> • การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ • การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ • การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • รักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และการเติบโตในระดับที่สูงของธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้านและธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการด้านใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงเพื่อสร้างการรายได้ในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น ธุรกิจวิดีโอ บริการสินเชื่อดิจิทัล ธุรกิจประกันภัย เป็นต้น • กำหนดนโยบายจ่ายปันผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง • คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น



“สร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อม ในโลกดิจิทัล”



ขับเคลื่อนดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจ

ช่วยให้ผู้คนและธุรกิจเติบโตในเศรษฐกิจดิจิทัล

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

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล
ให้ทุกคนในสังคม

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลที่ครอบคลุมและมี ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

- สร้างการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาสังคมและชีวิตความเป็นอยู่
- สนับสนุนให้ลูกค้าใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการของเรา และเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อ
สิ่งแวดล้อม

สร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้บริโภคและสังคม

- บริหารเครือข่ายและสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนให้ลูกค้าและห่วงโซ่อุปทานช่วยกันลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เป้าหมายการดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

- สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยมีส่วนร้อยละ 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

ยืดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายระยะสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2566)

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

เป้าหมายระยะยาว

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2593

ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

เป้าหมายระยะสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2566)

- สามารถบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ (Zero e-waste to landfill)

เป้าหมายระยะยาว

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง



ขับเคลื่อนดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจ

- ➔ มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
- ➔ การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- ➔ การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย และเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ



เป้าหมาย

สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีสัดส่วนร้อยละ 8 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570

พัฒนาการที่สำคัญปี 2565

หัวข้อ	2565	เป้าหมายปี 2570
รายได้จากบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่	4.1%	8%

➔ ระบบขนส่งด้วยยานยนต์ไร้คนขับ

เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น SCG หัวเว่ย และ ฝसानความเชี่ยวชาญจาก Yutong และ Waytous ร่วมกันพัฒนาและต่อยอดเทคโนโลยี 5G ให้เป็นนวัตกรรมเข้าสู่ตลาด และเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ โดยระบบขนส่งด้วยยานยนต์ไร้คนขับ ช่วยยกระดับให้การขนส่งในพื้นที่อุตสาหกรรมมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยมากขึ้น และเพิ่มศักยภาพให้ภาคการผลิตให้ก้าวเข้าสู่ Industry 4.0

➔ การเปิดตัวศูนย์นวัตกรรม 5G A-Z Center เพื่อพัฒนาโครงข่าย 5G อัจฉริยะ

เอไอเอส และ ZTE Corporation ร่วมมือกันผลักดันให้ศูนย์

นวัตกรรม 5G A-Z Center เป็นศูนย์กลางพัฒนานวัตกรรม 5G ทั้งโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันและเพิ่มศักยภาพเครือข่าย 5G สู่เครือข่ายดิจิทัลอัจฉริยะเพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมก้าวเข้าสู่ Digital Transformation ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➔ Joint Innovation Center (JIC)

เอไอเอสร่วมกับหัวเว่ยพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ครอบคลุมด้านไอที เครือข่าย บริการเสริม อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ และ Internet of Things ภายใต้โครงการศูนย์นวัตกรรมความร่วมมือ หรือ JIC ความร่วมมือนี้เป็นการเพิ่มศักยภาพให้เอไอเอสสามารถส่งมอบสินค้าและบริการดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลได้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

➔ แอปพลิเคชัน e-waste+

เอไอเอสเปิดตัวแอปพลิเคชันที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งให้ถูกวิธี สามารถติดตามสถานะของขยะได้บนบล็อกเชน โดยระบบคำนวณขยะและปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกที่เราทำได้ จากนั้นก็จะแปลงเป็น Carbon Scores และสามารถเชอร์ไอโซเซียลได้ด้วย

➔ การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี

นำ Robotic Automation Process (RPA) มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมุ่งเป้าให้ความรู้พนักงานที่มีพื้นฐานความรู้ที่หลากหลายและอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่พนักงานในกลุ่มไอทีหรือเทคโนโลยี จนสามารถสร้างพนักงานที่มีองค์ความรู้ในเรื่อง RPA ซึ่งเราเรียกกลุ่มนี้ว่า Citizen Developer จำนวน 1,482 คน และทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานได้รวมกว่า 1,000 โครงการ

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

การฟื้นตัวของเศรษฐกิจในยุคหลังโควิด 19 ในปีที่ผ่านมาต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการเสริมศักยภาพให้ภาคธุรกิจผ่านบริการสมาชิกโซลูชันต่าง ๆ และการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ผู้คนทั้งในแง่การทำงานและการหาความรู้เพิ่มเติมตามวิถีใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังจะเห็นได้จากสถิติจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือที่มีจำนวนสูงถึง 1,200 ล้านรายในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก และคาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นถึง 1,500 ล้านรายในปี พ.ศ. 2568 ในขณะที่ผู้บริโภคใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่ค่าบริการที่ผู้บริโภคจ่ายกลับยังถูกลงจากการแข่งขันด้านราคา ท่ามกลางสภาวะตลาดที่ค่อนข้างอึมครึม ซึ่งเห็นได้จากอัตราการเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรที่สูงกว่าร้อยละ 140 ส่งผลให้อัตราการเติบโตลดลง ผู้ให้บริการต่างต้องอาศัยการปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและหาแหล่งรายได้ใหม่เพื่อให้ภาคการเงินด้านราคาในบริการรูปแบบเดิม ๆ

ในด้านพัฒนาการของตลาดก็มีผู้ให้บริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ซึ่งไม่ได้เป็นเจ้าของของโครงข่าย (Over-The-Top – OTT) เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจด้านดิจิทัลได้บนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเดิมโดยไม่ต้องแบกรับต้นทุนโครงข่ายที่สูง การให้บริการของ OTT ทำให้ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ในทางหนึ่งก็ส่งผลต่อธุรกิจการให้บริการโครงข่าย ในทางกลับกัน ปัจจุบันนี้เป็นแรงกดดันที่ทำให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมต้องลงทุนในด้านเครือข่ายเพิ่มสูงขึ้น เพื่อรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล โดยต้นทุนจากการลงทุนในโครงข่ายทั่วประเทศก็เป็นต้นทุนสูงที่ชะงักระยะเวลาในการคืนทุน ยิ่งไปกว่านั้นสภาวะเศรษฐกิจขาลง แนวโน้มดอกเบี้ยขาขึ้น และต้นทุนจากปัจจัยการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ที่สูงขึ้น เช่น ราคาพลังงาน ก็ล้วนเป็นปัจจัยกดดันต่อการทำกำไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของบริษัท

เอไอเอสตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าว จึงต้องปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจครั้งใหญ่ (Transformation) โดยต้องเป็นมากกว่าผู้ให้บริการโครงข่ายที่นับวันความสามารถในการทำกำไรจากธุรกิจการเชื่อมต่อ (Connectivity) อยู่ในจุดอึมครึมและมีแนวโน้มลดลง และก้าวเข้าสู่เป็น “Cognitive Tech-Co” เพื่อแสวงหาแหล่งรายได้ใหม่ ๆ จากการให้บริการดิจิทัลในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้สามารถเติบโตได้ในระยะยาว

ในด้านโอกาสทางธุรกิจ เอไอเอสสามารถใช้ฐานลูกค้าเดิมจากธุรกิจการเชื่อมต่อและสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการนำเสนอบริการใหม่ๆ พร้อมทั้งตัดยอดจากเทคโนโลยี 5G ที่มีคุณสมบัติเฉพาะ ได้แก่ ความเร็วสูงเพื่อการใช้งานความหน่วงต่ำ (Latency) และสามารถรองรับการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ได้จำนวนมาก ซึ่ง 5G ไม่เพียงที่จะสามารถเป็นเครือข่ายมือถือคุณภาพสูง แต่ยังเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถนำไปต่อยอดพัฒนาเป็นบริการดิจิทัลใหม่ ๆ และ สามารถโซลูชันต่าง ๆ ได้อีกด้วย

พร้อมกันนั้น เอไอเอสมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายการดำเนินการอย่างยั่งยืนเป็นเป้าหมายสัดส่วนรายได้จากบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ทางธุรกิจ อีกทั้งยังสะท้อนความมุ่งมั่นที่บริการดิจิทัลและสามารถโซลูชันที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่หลากหลายให้ผู้บริโภค ยกกระดับคุณภาพชีวิต และเสริมศักยภาพให้กับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในประเทศไทย ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการออกแบบสินค้าและบริการให้ปลอดภัยต่อผู้บริโภค รวมถึงการปกป้องสิทธิด้านข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสังคมโดยรวมให้สามารถใช้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสมุ่งมั่นในพันธกิจในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการ ที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและพัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ เอไอเอสตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยแนวทางการบริหารจัดการทั้งในด้านบุคลากร การลงทุน การพัฒนาวัตกรรม ดังต่อไปนี้

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส

เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้มีระบบนิเวศที่เอื้อต่อการสร้างสรรคนวัตกรรมโดยใช้กรอบโครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส (AIS Open Innovation Framework) เพื่อให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัวสำหรับการพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ และเพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กรและความรู้ภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจและทิศทางในอนาคต โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

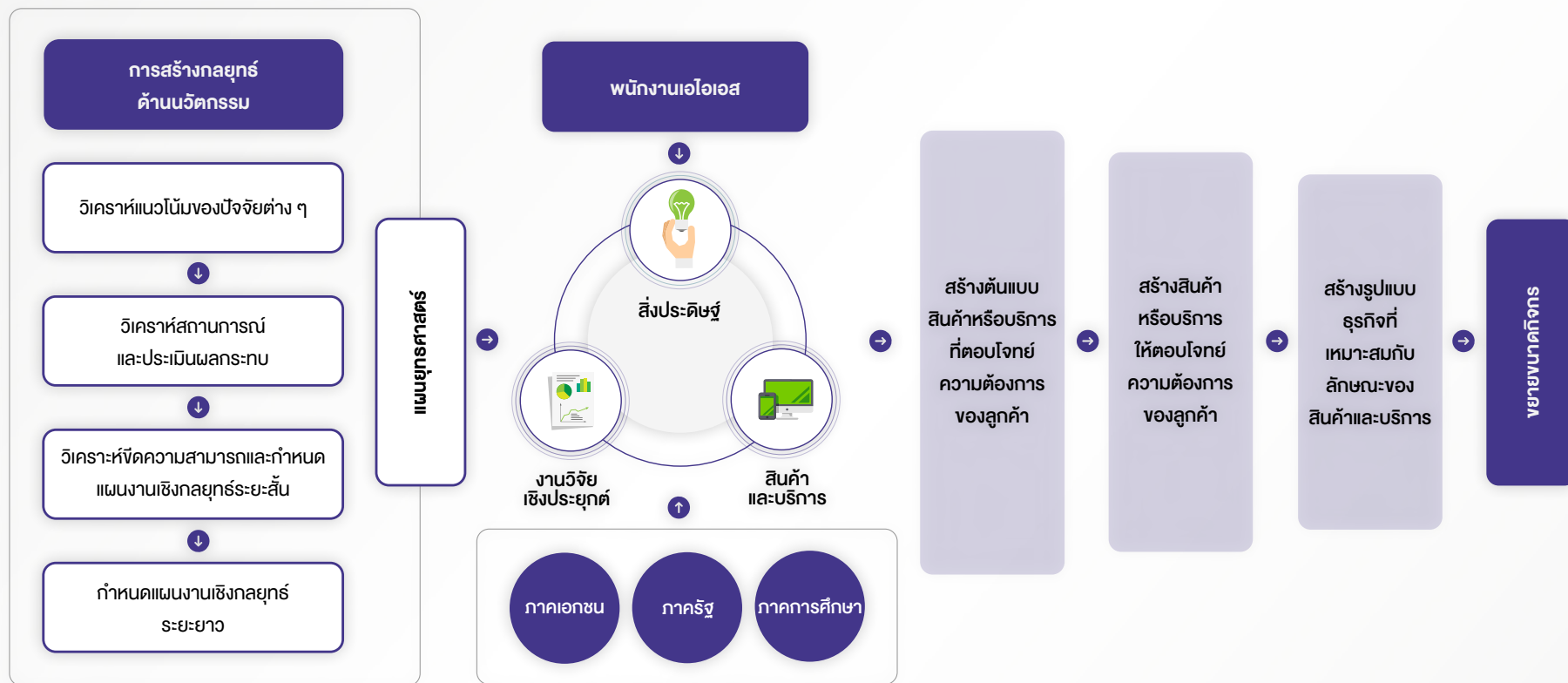
ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส



เอไอเอสกำหนดโครงการเชิงกลยุทธ์และวิเคราะห์ขีดความสามารถขององค์กรที่ต้องพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการในยุคดิจิทัลและสร้างการเติบโตแก่ธุรกิจทั้งในระยะกลางและระยะยาว จากการวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มตลาด การวางแผนด้วยการคำนึงถึงแนวโน้มสถานการณ์โลกเพื่อกำหนดโครงการที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในระยะสั้นและกรอบแนวทางในการสร้างนวัตกรรมในระยะยาว โดยนำโครงการเชิงกลยุทธ์ดังกล่าว

มาเป็นแนวทางเพื่อกำหนดทิศทาง คัดเลือกและต่อยอดในการพัฒนาไอเดียใหม่ ๆ ทางธุรกิจ โดยอาศัยศักยภาพภายในองค์กรและการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา ทั้งนี้ เอไอเอสได้แบ่งการจัดการและความสนับสนุนในแต่ละไอเดียธุรกิจออกเป็น 3 ระยะตามช่วงการพัฒนาของสตาร์ทอัพ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรให้ความสนับสนุนและร่วมพัฒนาไอเดียธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

คล่องตัวและทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การพัฒนาไอเดียที่ต้องการแก้ปัญหาบางอย่าง (Problem Solution Fit) การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการต้นแบบเพื่อนำไปทดสอบกับตลาดและปรับปรุงให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด (Product Market Fit) และการขยายการเติบโตของธุรกิจเพื่อรองรับการขยายฐานลูกค้า (Business Model Fit) เพื่อนำผลิตภัณฑ์หรือบริการออกสู่ตลาดอย่างกว้างขวาง



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โครงสร้างการบริหารที่คล่องตัวเพื่อสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลไลฟ์

เอไอเอสส่งเสริมให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัว เหมาะสมกับการต่อยอดจากความแข็งแกร่งในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ (Connectivity) สู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเสริมการเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่ในธุรกิจด้านดิจิทัลไลฟ์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตผู้บริโภคและแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งจะมีการร่วมมือกับพันธมิตรที่หลากหลายเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับทั้งตลาดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอสอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงตลาดอื่นๆ ด้วย กลุ่มธุรกิจดิจิทัลไลฟ์ที่เอไอเอสให้ความสำคัญ ได้แก่ การให้บริการทางการเงิน บริการดิจิทัลไลฟ์สไตล์ ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง

การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน

เอไอเอสมุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนการพัฒนาองค์กรขึ้น เพื่อให้การปฏิรูปวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคนให้มีทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative mindset) ถูกขับเคลื่อนในระดับภาพรวมขององค์กร และผลักดันให้เกิดนวัตกรรมภายในอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม และหลักสูตรต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมให้กับพนักงาน กระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้เอไอเอสสร้างความแข็งแกร่งด้านนวัตกรรมจากภายในด้วยศักยภาพและความรู้ความสามารถของหน่วยงาน และนำไปต่อยอดสู่ภายนอกโดยความร่วมมือกับพันธมิตรพร้อมจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การปรับกระบวนการทำงานภายในด้วยเทคโนโลยี

เอไอเอสมีกรอบการทำงานด้าน 3-year Transformation Plan ที่ชัดเจน โดยระบุถึงการใช้นวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้แนวคิด DevSecOps มาใช้กับกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อให้การทำงานของฝั่ง Development และ Operation มีการประสานงานกันอย่างลงตัว พร้อมทั้งช่วยเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลของลูกค้านด้วย นอกจากนี้ ยังนำ Robotic Process Automation

(RPA) มาช่วยปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับ ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น ลดความผิดพลาดจากการทำงาน Manual การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทำให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการออกสู่ตลาดได้เร็วขึ้น โดยที่ยังคงมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุด รวมทั้งลดชั่วโมงการทำงานของพนักงานจากประเภทงานที่มีกระบวนการซ้ำ ๆ เหมือนเดิม และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้เวลาไปกับการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้มากขึ้นอีกด้วย

การพัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม

การสร้างระบบนิเวศด้านนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน เอไอเอสจึงมุ่งมั่นที่จะเติบโตไปพร้อมกับพันธมิตร โดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการ พันธมิตรในภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี รวมถึงร่วมกันพัฒนาโซลูชันใหม่ ๆ จากการสร้างสินค้าและบริการต้นแบบ จนไปถึงการให้นำสินค้าและบริการสู่ตลาด สร้างพาร์ตเนอร์แพลตฟอร์มที่เป็นศูนย์กลางเพื่อส่งเสริมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร (end-to-end) ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงซอฟต์แวร์ เพื่อรองรับทรนคการใช้งานและความต้องการของตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต พร้อมส่งเสริมพื้นที่สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเน้นพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ นักพัฒนา นักศึกษาและกลุ่มบุคคลที่สนใจด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งเอไอเอสมองว่ากลุ่มนี้มีโอกาสที่จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอสและร่วมกันเติบโตจากการสร้างสรรค์โซลูชันที่รองรับความต้องการของตลาดใหม่

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตรโดยใช้หลัก Collaboration Diamond ซึ่งมีแกนที่และกระบวนการความร่วมมือกับพันธมิตร โดยเริ่มต้นที่ความเข้าใจที่ตรงกันภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย เน้นการเติมเต็มทรัพยากรและสร้างความเชื่อมั่นระหว่างกัน ทั้งนี้ส่งเสริมความร่วมมือในการจัดการและร่วมสร้างนวัตกรรมระหว่างเอไอเอสและพันธมิตรในระยะยาว ส่งผลให้เอไอเอสได้รับความไว้วางใจโดยมีพันธมิตรด้านวิชาการและมหาวิทยาลัยจำนวน 10 แห่ง

หน่วยงานภาครัฐและองค์กรไม่แสวงกำไรจำนวน 9 แห่ง และหน่วยงานเอกชน 55 แห่ง เพื่อมาร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล

พันธมิตรด้านวิชาการและมหาวิทยาลัย

หน่วยงานภาครัฐและองค์กรไม่แสวงหากำไร

หน่วยงานเอกชน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

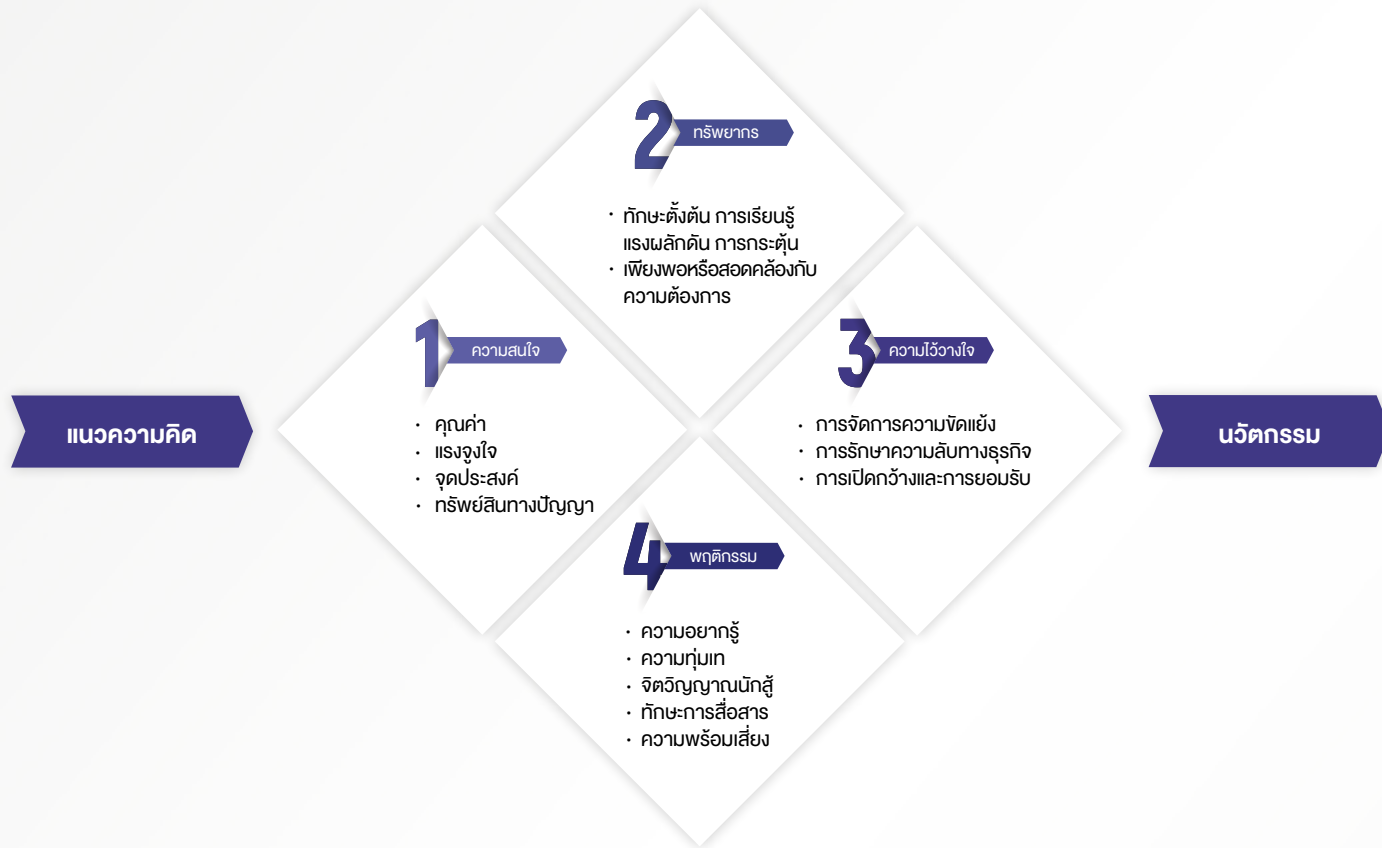
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



การดำเนินงานในปี 2565

ผลประกอบการจากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่

ภายใต้วิสัยทัศน์ทางธุรกิจที่มุ่งสร้างความเติบโตจากแหล่งรายได้ใหม่ นอกเหนือจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการให้บริการอินเทอร์เน็ต บ้านความเร็วสูง โดย 2 ธุรกิจที่จะเข้ามาช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กร ให้เป็น Cognitive Tech-Co ได้แก่

- 1. ธุรกิจบริการลูกค้าองค์กร** ได้แก่ บริการคลาวด์ (Cloud), ดาต้า เซ็นเตอร์ (Data Center), บริการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber security), งานระบบเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) และบริการด้านไอซีทีโซลูชัน (ICT solution) หรือ กลุ่ม CCIIID เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลให้แก่องค์กร ธุรกิจ โดยสามารถต่อยอดจากความเป็นผู้นำในการให้บริการด้านเครือข่ายของเอไอเอส ร่วมกับคุณสมบัติของเทคโนโลยี 5G ทั้งด้านความเร็วของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความหน่วงในการรับส่งข้อมูลที่น้อยมาก และความสามารถในการรองรับการใช้งานในหลากหลายอุปกรณ์พร้อมกัน ทำให้อีเอสสามารถนำ Smart solutions ต่าง ๆ ไปสนับสนุนการทำงานในภาคอุตสาหกรรมและลูกค้าองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 2. บริการดิจิทัลเซอร์วิส** คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บริการด้านโครงข่าย แพลตฟอร์ม การให้บริการ และโซลูชันด้านดิจิทัล โดยเอไอเอสเน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) และบริการแพลตฟอร์มอื่น ๆ อาทิ ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง ประกัน ไลฟ์สไตล์ สุขภาพ เป็นต้น บริการเหล่านี้ช่วยให้ชีวิตผู้บริโภคสะดวกสบายและได้ประสบการณ์ดิจิทัลที่หลากหลายมากขึ้น



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจพัฒนาเทคโนโลยีและการให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์ทั้งกับลูกค้าองค์กรและลูกค้าบุคคล โดยมีตัวอย่างพัฒนาการและความร่วมมือที่สำคัญในปี 2565 ดังนี้

➔ ระบบขนส่งด้วยยานยนต์ไร้คนขับ



เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น SCG หัวเว่ย และพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญจาก Yutong และ Waytous ร่วมกันพัฒนาระบบขนส่งด้วยยานยนต์ไร้คนขับเพื่อช่วยยกระดับให้การขนส่งในพื้นที่อุตสาหกรรมของ SCG มีประสิทธิภาพมากขึ้นและปลอดภัยมากขึ้น สามารถใช้คุณสมบัติของ 5G คือ ความเร็วความหน่วงในระดับต่ำ และการเชื่อมต่อกับเซ็นเซอร์ได้ในปริมาณมาก ผสมผสานเข้ากับแพลตฟอร์มอัจฉริยะที่ช่วยบริหารจัดการการวางแผนเส้นทางวิ่งเพื่อขนส่งอุปกรณ์ในพื้นที่อุตสาหกรรม เชื่อมต่อรถไร้คนขับระหว่างกันได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในภาคอุตสาหกรรม และลดการทำงานของคนขับในพื้นที่ทำงานที่มีความเสี่ยงด้วย และเนื่องจากยานยนต์ขับเคลื่อนด้วยระบบไฟฟ้าและเทคโนโลยีวางแผนการเดินทางอย่างแม่นยำ จึงช่วยให้ SCG ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้กว่า 35% ต่อปีเมื่อเทียบกับระบบเดิมอีกด้วย

➔ การเพิ่มพันธมิตรในกลุ่มสตาร์ทอัพเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและความหลากหลายในบริการด้านดิจิทัล



เอไอเอสมุ่งเพิ่มศักยภาพในบริการด้านดิจิทัล และต่อยอดความแข็งแกร่งธุรกิจหลักในปัจจุบันโดยการเข้าซื้อหุ้นในธุรกิจ Startup จำนวน 3 บริษัท ซึ่งเชี่ยวชาญในด้านระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้พัฒนาบริการไอที โซลูชันแบบครบวงจร การลงทุนในครั้งนี้จะช่วยให้เอไอเอสเข้าถึงทรัพยากรทั้งด้านบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง และช่วยเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจของเอไอเอสในการสร้างมูลค่าเพิ่มในบริการด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า

นอกจากนั้น ยังพยายามเพิ่มความหลากหลายบริการด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ใหม่ ๆ เช่น ความร่วมมือกับ Agnos สตาร์ทอัพสายสุขภาพสัญชาติไทย ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงการดูแลสุขภาพตลอด 24 ชั่วโมงด้วยแพลตฟอร์ม AI บนแอปพลิเคชัน myAIS ที่สามารถตรวจอาการป่วยเบื้องต้นด้วยตนเอง เพื่อวิเคราะห์โอกาสการเกิดโรคต่าง ๆ ก่อนพบแพทย์ การเชื่อมโยงกับดิจิทัลพาร์ตเนอร์ต่าง ๆ ของเอไอเอส นอกจากนี้ จะช่วยส่งมอบประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์กับลูกค้า ยังช่วยให้เอไอเอสก้าวสู่การเป็น Personalized Super App รวมถึงสร้างโอกาสในการเติบโตทั้งในส่วนของพาร์ตเนอร์และภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องต่อไป

การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน



จากการประกาศวิสัยทัศน์มุ่งยกระดับสู่การเป็น Cognitive Tech-Co นอกจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative mindset) ก็เป็นเรื่องที่สำคัญในการผลักดันให้พนักงานมีแนวความคิด วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรเช่นกัน

แผนกบ่มเพาะเทคโนโลยี และสนับสนุนงานวิจัยซึ่งอยู่ภายใต้งานบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิรูปวัฒนธรรมองค์กร ขับเคลื่อนแนวคิดด้านนวัตกรรมในระดับภาพรวมขององค์กร และผลักดันให้เกิดนวัตกรรมภายในอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม และหลักสูตรต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการสร้างนวัตกรรม เช่น ทักษะความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Skill) กระบวนการทำความเข้าใจโดยความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางโดยใช้กระบวนการคิดแบบ Design Thinking รวมไปถึงกระบวนการทำงานแบบ Agile เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการทำงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ในปี 2565 AIS ร่วมกับ The Stanford Thailand Research Consortium จัดทำหลักสูตรพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุนเรื่องการสร้างทักษะการสร้างนวัตกรรมภายใต้โปรแกรม Jump Bootcamp 2022 ซึ่งในปีนี้ AIS ได้



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เปิดโอกาสให้กับบุคคลทั่วไปได้เข้ามาเรียนรู้ร่วมกับพนักงาน AIS เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในกระบวนการสร้างนวัตกรรมร่วมกันทั้งภายในและภายนอก โดยมีผู้เข้าร่วม 252 คน จาก 64 ทีม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ AIS Academy For Thais การกิจ คิดเพื่อเพื่อคนไทย ที่ต้องการส่งต่อโอกาสและความรู้จากภายในสู่ภายนอก เพื่อยกระดับทักษะคนไทย ด้วยความรู้ และนวัตกรรมด้านดิจิทัลเทคโนโลยี เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืนต่อไป

การปรับกระบวนการทำงานภายในด้วยเทคโนโลยี

การนำ Robotic Automation Process (RPA) มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเอไอเอสทุ่มเทให้ความรู้พนักงานที่มีพื้นฐานความรู้ที่หลากหลายและอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่พนักงานในกลุ่มไอทีหรือเทคโนโลยี จนสามารถสร้างพนักงานที่มีองค์ความรู้ในเรื่อง RPA ซึ่งเราเรียกกลุ่มนี้ว่า Citizen Developer จำนวน 1,482 คน และทุกคนได้นำความรู้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานได้มากกว่า 1,000 โครงการ ช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความแม่นยำในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และลดภาระการทำงานที่ซ้ำ ๆ ทำให้พนักงานมีเวลาไปพัฒนาในส่วนอื่น

ในส่วนงาน AIS Contact Center พนักงานที่เป็น Citizen Developer เห็นโอกาสที่จะผสมผสานการทำงานระหว่างคนและเทคโนโลยีโดยพัฒนาระบบการให้บริการธุรกรรมพื้นฐาน 14 รายการให้ดำเนินการได้โดยผ่านระบบอัตโนมัติและลดขั้นตอนที่พนักงาน Contact center ต้องเป็นผู้ดำเนินการ เช่น การขอเปลี่ยนรอบบิล การขอเปลี่ยนวิธีการชำระเงิน การขอยกเลิกบริการเสริม เป็นต้น การปรับปรุงกระบวนการทำงานนี้สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้ระยะเวลาในการตอบสนองลูกค้าลดลงถึงร้อยละ 60 และช่วยลดขั้นตอนและเวลาการทำงานของพนักงาน Call center ลงได้ถึงร้อยละ 60 เช่นกัน

ในส่วนงาน Data Center ที่ต้องมีระบบความปลอดภัยสูง Citizen Developer ได้ช่วยปรับปรุงระบบการเข้าพื้นที่ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และโดยนำเทคโนโลยี Face recognition และ OCR-Optical character Recognition มาใช้เพื่อการสแกนใบหน้า ป้ายทะเบียนรถ และบันทึกเวลาเข้าออกในอาคารเพื่อลดความผิดพลาดจากการตรวจสอบการเข้าพื้นที่โดยคน และเพิ่มความปลอดภัย ตรวจสอบได้

และในปี พ.ศ. 2566 เอไอเอสวางแผนยกระดับความรู้และนำเทคโนโลยีที่เป็น Intelligent Automation มาปรับใช้กับการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Cognitive Tech-Co ต่อไป

การพัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม

เอไอเอสเล็งเห็นความสำคัญ ว่าการสร้างนวัตกรรมนั้น ไม่สามารถสร้างได้โดยลำพัง การนำจุดแข็งของพาร์ทเนอร์มาเติมเต็มส่วนที่ขาด จึงจะสามารถสร้างผลงานด้านนวัตกรรมที่โดดเด่นได้ เอไอเอสได้สร้าง ecosystem โดยเลือกพันธมิตรพาร์ทเนอร์จากภาควิชาการ ภาคเอกชน ภาครัฐ และองค์กรอิสระที่มีบทบาทในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม เข้ามาร่วมงาน โดยมีโครงการและกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินงานอย่างโดดเด่น ในปี 2022 ดังนี้



ศูนย์นวัตกรรม 5G A-Z Center เพื่อพัฒนาโครงข่าย 5G อัจฉริยะ
เอไอเอส และ ZTE Corporation ลงนามข้อตกลงความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ส่งเสริมการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยเฉพาะการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของดิจิทัลเทคโนโลยีให้มีความแข็งแกร่ง ด้วยความร่วมมือ 3 ด้านหลักได้แก่ 1) พัฒนานวัตกรรม 5G ทั้งโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชัน 2) อีพเอนเทคเครือข่าย 5G คู่เครือข่ายดิจิทัลอัจฉริยะ ด้วยการประมวลผล Big Data และ AI และ 3) ขยายขีดความสามารถของ 5G เพื่อยกระดับภาคอุตสาหกรรม ความร่วมมือนี้ ศูนย์นวัตกรรม 5G A-Z Center แห่งแรกของไทย เป็นศูนย์กลางการทำงานตามเป้าหมายข้างต้น อันจะถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในการปลดล็อกศักยภาพของประเทศไทยให้เดินหน้าไปอีกขั้น โดยเฉพาะภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ที่เริ่มทำ Digital Transformation เพื่อเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการบริหารจัดการ อันจะส่งผลโดยตรงต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



ศูนย์นวัตกรรมความร่วมมือระหว่างเอไอเอสและหิว่วย (Joint Innovation Center หรือ JIC)

เอไอเอสร่วมกับหิว่วยพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ครอบคลุมด้านไอที เครือข่าย บริการเสริม อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ และ Internet of Things ภายใต้ โครงการศูนย์นวัตกรรมความร่วมมือ หรือ JIC ตัวอย่างโครงการความร่วมมือในปีที่ผ่านมา ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายด้วยเทคโนโลยีเฉพาะที่ทำให้ ความครอบคลุมและประสิทธิภาพการส่งสัญญาณดีขึ้นด้วยการใช้พลังงาน ไฟฟ้าลดลง และการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้ 4G และ 5G สามารถทำงานอยู่บน คลื่นความถี่เดียวกันได้ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์จากคลื่น ความถี่ได้เต็มที่ ความร่วมมือนี้เปิดโอกาสให้เอไอเอสได้ทำงานร่วมกับผู้ เชี่ยวชาญในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นอกเหนือจากเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้เอไอเอสสามารถส่งมอบสินค้าและบริการดิจิทัล ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลได้หลากหลาย และมีประสิทธิภาพ

ย่านนวัตกรรมอารีย์



จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2021 ด้วยความร่วมมือของเอไอเอสและสำนักงานนวัตกรรม แห่งชาติ ร่วมกับพันธมิตรร่วมก่อตั้ง 17 องค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผสาน ความร่วมมือ ดำเนินโครงการ จัดกิจกรรม และแบ่งปันทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง กับงานนวัตกรรม รวมถึงเป็นพื้นที่ทดสอบทดลอง (SANDBOX) ตามแผน งานในปี 2022 จะมีการวางแผนความร่วมมือระหว่างองค์กรเครือข่ายให้เป็นรูป ธรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการเป็นย่านนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ ความเป็นย่าน

นําทํางาน นํ่าอยู่ และ ดึงดูดนวัตกรรมและนักลงทุน และได้มีการประชุมองค์กร เครือข่ายพร้อมจัดกิจกรรมระดมความคิดเห็นสำหรับการพัฒนาย่านนวัตกรรม ก่อนที่จะนํ่าไปให้บริการในเชิงพาณิชย์เป็นระยะ

ผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในปีที่ผ่านมาจากความร่วมมือขององค์กร เครือข่ายในย่านนวัตกรรมอารีย์ทำให้เกิดโครงการบริหารจัดการขยะ- อิเล็กทรอนิกส์ โดยเอไอเอสสร้างแอปพลิเคชัน e-waste+ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคนํ่าขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งให้ถูกวิธี ติดตามสถานะ ของขยะได้บนบล็อกเชน โดยระบบคำนวณขยะและปริมาณการลดก๊าซ เรือนกระจกที่เราทำได้ จากนั้นก็จะแปลงเป็น Carbon Scores สามารถเชอร์ใน โซเชียลได้ด้วย โดยเอไอเอสได้รับการสนับสนุนการทดสอบการใช้งานและเข้า ร่วมโครงการจากองค์กรเครือข่ายทั้งบริษัทเอกชน และมหาวิทยาลัย ทำให้มี ความพร้อมในการขยายการใช้งานในวงกว้างทั้งในระดับหน่วยงานธุรกิจ และ ในระดับบุคคลทั่วไป

ความร่วมมือเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูง (Deep Tech)

เอไอเอสร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี 5G, AI, ML, Edge Computing, Blockchain, Immersive และ IoT ร่วมกันคิดค้น นวัตกรรมเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการให้บริการ ให้บริการ ดิจิทัลใหม่ ๆ บริษัทได้นำการพัฒนา Deep tech ดังกล่าวไปจัดแสดงในงาน HackaThailand ที่จัดโดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเผยแพร่ นวัตกรรมไปสู่สังคมในวงกว้างด้วย



5G Garage + AIS Playground

เอไอเอส ขยายโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ผ่าน AIS Innovation Framework ด้วยการเพิ่มพื้นที่ AIS Playground co-creation space ในมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2565 ได้ทำการเปิด ใช้งาน AIS Playground จากเดิม 3 แห่ง เพิ่มขึ้นอีก 5 แห่ง รวมเป็น 8 แห่ง ในพื้นที่ของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต ศาลาया จ.นครปฐม และที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีความพิเศษเป็นอย่างมากเนื่องจากเปิดให้บริการ 5G Garage ในพื้นที่ เดียวกัน สำหรับ 5G Garage นั้น มุ่งเน้นให้เกิดความร่วมมือด้านงานการ วิจัยหรือนวัตกรรมทั้งทางด้านเทคโนโลยีขั้นสูงที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G และ การบริการใช้งานใหม่ ๆ

ความร่วมมือเพื่อพัฒนามาตรฐานการทำงานร่วมกับบน Metaverse

เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรที่สนใจการพัฒนาเทคโนโลยี Metaverse โดยเปิด โอกาสให้พันธมิตรทดลองใช้งานบนโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของ เอไอเอส เช่น 5G-based Blockchain combining, 5G Multi-access Edge Computing (MEC), Internet-of-Thing (IoT) เพื่อพัฒนา มาตรฐานการทำงานร่วมกันข้าม Metaverse ที่หลากหลายได้ เช่น การ ร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทดลองนำ Intania Verse ของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นโครงการนำร่องภายใต้โครงการวิจัยด้าน มหาวิทยาลัยบนโลกเสมือน (Chulaverse) มากทดลองให้สามารถทำงาน ร่วมกับ ARI Verse โดยใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของเอไอเอส และ ยังมีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเซียมเคแอลเพื่อทดลองสร้างเมตาเวิร์ส ด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยอีกด้วย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การขยายผล AIS ROBOTICS Lab สู่ผลิตภัณฑ์ ROBOT Assistant for Retail Business IIa: ROBOT Assistant for Library



สืบเนื่องจากการสร้างเสริมพัฒนาหุ่นยนต์ 5G และการออกแบบระบบ 5G Robot Platform ซึ่งเอไอเอสอาศัยความร่วมมือกับคู่ค้าทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาตัวหุ่นยนต์และพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการทำงานของหุ่นยนต์ ในปี 2565 เอไอเอสได้ต่อยอดนวัตกรรมดังกล่าวให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ ROBOT Assistant for Retail Business IIa: ROBOT Assistant for Library เข้าสู่ตลาดได้สำเร็จซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าทางธุรกิจเพื่อตอบโจทย์การขยายทิศทางธุรกิจของเอไอเอสสู่การให้บริการดิจิทัลไลฟ์เซอร์วิสใหม่ ๆ

ROBOT Assistant for Retail Business IIa: ROBOT Assistant for Library ใช้ AIS Robot Platform ผ่าน Low-code technology ซึ่งช่วยให้ทีมงานเอไอเอสสามารถออกแบบปรับเปลี่ยน User Journey และคุณสมบัติของหุ่นยนต์ให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้าได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นกว่าการพัฒนาหุ่นยนต์ในสมัยก่อนที่ต้องออกแบบคุณสมบัติหุ่นยนต์ทีละตัวซึ่ง ซับซ้อนและใช้เวลานาน

➔ ROBOT Assistant for Retail Business

AIS ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่พร้อมทดลองใช้และพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ใหม่นี้ไปด้วยกัน โดย ROBOT Assistant for Retail Business ใช้งานอยู่ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เชียงใหม่ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลร้านค้า ประกาศข้อมูลแคมเปญต่าง ๆ ของร้านค้าที่ร่วมรายการ พร้อมเป็นผู้ช่วยส่วนตัวในการนำทางไปยังร้านค้าต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ นอกจากนี้ ในบริเวณที่มีลูกค้ามาใช้บริการหนาแน่น ก็สามารถช่วยต้อนรับลูกค้า สร้างปฏิสัมพันธ์ และสร้างความเพลิดเพลินให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

➔ ROBOT Assistant for Library

AIS ได้รับความไว้วางใจจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในภาคเหนือ ได้แก่ มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พร้อมทดลองใช้และพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ใหม่นี้ไปด้วยกัน โดย ROBOT Assistant for Library ทำหน้าที่ให้ข้อมูลบริการต่าง ๆ ใน ห้องสมุด ประกาศข้อมูลของห้องสมุด เป็นผู้ช่วยส่วนตัวนำทางไปยังจุดบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด ทำหน้าที่และนำทางไปยังมุมหนังสือต่าง ๆ และช่วยค้นหนังสือจากแอปพลิเคชันมือถือด้วย นอกจากนี้ หุ่นยนต์ยังช่วยทำหน้าที่ต้อนรับนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่มาใช้บริการในห้องสมุดตามจุดต่าง ๆ รวมไปถึงสร้างปฏิสัมพันธ์และความเพลิดเพลินให้กับนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย

สำหรับในปี 2566 เอไอเอสมีแนวทางที่จะผลักดันการให้บริการดิจิทัลอัจฉริยะอย่างต่อเนื่อง โดยจะมุ่งเน้นพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยการวิจัยและพัฒนาในมุมมองเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะการจัดสรรเงินลงทุนสำหรับการวิจัยเพื่อส่งเสริมการเติบโตของระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไอซีทีทั้งในระยะกลางและระยะยาว และการร่วมมือกับพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจเพื่อมาช่วยเติมเต็มศักยภาพในการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ระบบนิเวศอุตสาหกรรมในภาพรวม

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
พันธมิตรในการดำเนินธุรกิจโดยรวม ¹	ราย	89	80	77	74
การออกสินค้าและบริการใหม่ ²	รายการ	37	39	108	104
การลงทุนในการวิจัยและพัฒนา	ล้านบาท	159	110	253	248

หมายเหตุ: ¹ พันธมิตรบนเอไอเอสพาร์กเนอร์แพลตฟอร์ม ที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด

² การออกสินค้าและบริการใหม่ ได้แก่ สินค้าที่เปิดให้บริการใหม่ หรือ มีการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานภายในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

จับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางสรุปผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563 ¹	2564	2565
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่ไอเอสสร้างขึ้น					
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	289,669	350,171	356,222	337,004
รายได้รวม	ล้านบาท	180,894	172,890	181,333	185,585
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม					
ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	111,899	110,848	121,453	126,172
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	10,760	9,800	9,807	9,543
เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	16,696	37,595	31,016	23,286
เงินลงทุนและเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนสังคมและชุมชน	ล้านบาท	144	25	27	15
เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าวงเงินทุน					
เงินปันผล	ล้านบาท	21,050	20,219	21,203	22,871
ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	4,777	5,917	5,626	5,231
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม					
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	31,190	27,434	26,922	26,211
กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา	ล้านบาท	78,710	89,398	91,408	89,731

หมายเหตุ: ¹ ตัวเลขรายงานตามมาตรฐานบัญชีฉบับที่ 16 ตั้งแต่ปี 2563



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้



เป้าหมาย

- สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยที่เทียบเท่าหรือดีกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและภูมิภาคเดียวกัน รวมทั้งผ่านการรับรองโดยบุคคลภายนอกภายในปี พ.ศ. 2570
- เพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญภายในปี พ.ศ. 2568

พัฒนาการที่สำคัญปี 2565

➔ ผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

- ในปี 2565 เอไอเอสได้เข้าร่วมโครงการวัดระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับกลุ่มบริษัทจดทะเบียน (Cyber Resilience Survey 2022) ซึ่งจัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และบริษัทเอซีไอโฟเทคจำกัด โดยมีผลคะแนนออกมาสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนทั้งหมดในประเทศ
- ในปี 2565 เอไอเอสได้มีการจัดการประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอก (Third Party) ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญและระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ของผู้ให้บริการภายนอกนั้นมีความปลอดภัยตามมาตรฐานของบริษัท อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าการทำธุรกรรมต่างๆ ของบริษัทได้รับความปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลสำคัญของบริษัทได้รับการปกป้องตามมาตรฐานสากล

➔ ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

มีการตรวจทานประกาศหรือพระราชบัญญัติใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการดำเนินงานและมโนบายที่สอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ.2562 ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ.2564 ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565 เป็นต้น

➔ การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน

- **การป้องกันภัยไซเบอร์ (Cybersecurity):** มีการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบจากภายนอกองค์กรให้สูงขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมการเข้าใช้งานของผู้ใช้ภายในที่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสูงสุด รวมไปถึงการเฝ้าระวังและการตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงระบบต่างๆ และการปรับปรุงข้อกำหนดการใช้งานรหัสผ่านในองค์กร (Password Policy) ควบคู่กับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication) ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส ทั้งรูปแบบ On-premise และ On-Cloud นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงกระบวนการจัดการซอฟต์แวร์ให้เป็นปัจจุบันเสมอ (Obsolescent Management) และนำเอาแนวทาง Zero Trust มาปรับใช้ในองค์กร

- **การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Data protection):** นอกจากนี่ยังทำการปรับปรุงการปกป้องข้อมูลขององค์กรเพิ่มเติม ทั้งการปรับปรุงกระบวนการเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กร การจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลที่จัดเก็บใน share storage และการเข้ารหัสข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ Information Protection & Governance รวมถึงนำอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการฮาร์ดแวร์ดิจิทัล (Hardware Security Module: HSM) และ/หรือระบบบริหารจัดการคีย์ (Key Management System: KMS) มาใช้งานเพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญของบริษัท

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว เปลี่ยนแปลงวิถีการติดต่อสื่อสารทั้งในการใช้งานส่วนบุคคลและในเชิงธุรกิจ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนโลกออนไลน์อย่างมหาศาลและเชื่อมโยงกันทั่วโลก ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความเสี่ยงต่ออาชญากรรมในโลกไซเบอร์เพิ่มขึ้น จากงานวิจัยของสมาคมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือทั่วโลก (GSMA - Global System for Mobile Communications Association) ระบุว่าในปีที่ผ่านมาประเทศไทยเผชิญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นถึง 56% โดยมีสาเหตุมาจากอุปกรณ์พกพาที่มีช่องโหว่ อาชญากรรมไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นทั้งในแง่ปริมาณ ความสามารถของอาชญากรรมไซเบอร์ และรูปแบบการโจมตีที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น

ในขณะที่เอไอเอสกำลังเปลี่ยนผ่านองค์กรเข้าสู่การเป็น Cognitive Tech-Co ที่พร้อมจะให้บริการด้านดิจิทัลที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งเอไอเอสและผู้ให้บริการดิจิทัลก็จำเป็นต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการไหลของข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในทางมิชอบ และการโจมตีด้านไซเบอร์ที่



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

อาชญากรไซเบอร์อาจใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ พัฒนาการคิดวิเคราะห์และใช้เหตุผล (cognitive technology) เช่น Artificial Intelligence และ Machine Learning ส่งผลให้การโจมตีมีความซับซ้อนมากขึ้น สร้างความกังวลและให้แก่ลูกค้าถึงความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ เกิดต้นทุนในการปกป้องดูแลความปลอดภัยที่สูงขึ้น ทั้งในด้านการลงทุนในเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยและการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการทำงานให้พร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่สูงขึ้น เอไอเอสในฐานะผู้นำด้านโทรคมนาคมและบริการด้านดิจิทัลตระหนักดีว่าการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจ และจะต้องยกระดับทั้งระบบสารสนเทศและบุคลากรให้มีความพร้อมรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่หลากหลายขึ้น เพื่อให้บริการโครงข่ายมือถือและบริการดิจิทัลที่หลากหลายได้ประโยชน์ ควบคู่ไปกับการความปลอดภัยและการคำนึงถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามสิทธิที่ลูกค้าพึงมี

นอกจากนั้น การที่หน่วยงานกำกับดูแลทั่วโลก รวมถึงภาครัฐในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความปลอดภัยไซเบอร์และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ก็เป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่เอไอเอสต้องเตรียมพร้อมรับมือด้วยการศึกษาและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยป้องกันผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านข้อพิพาทที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ความเสียหายทางการเงินและชื่อเสียงที่มาจากปัญหาด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศอีกด้วย

นอกจากความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัย เอไอเอสก็ยังเล็งเห็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนาบริการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อตอบโจทย์การใช้งานและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าองค์กรให้พร้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ดังนั้น เอไอเอสจึงมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น National ID, Blockchain, Hybrid cloud, ไอโอที, เป็นต้น

เพื่อรับมือกับความท้าทายและโอกาสดังกล่าว เอไอเอสจึงมีการปรับกลยุทธ์และเป้าหมายในการพัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมุ่งเน้นยกระดับมาตรฐานการปกป้องระบบสารสนเทศของเอไอเอสให้เทียบเท่าหรือดีกว่าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและภูมิภาคเดียวกัน รวมถึงได้รับการรับรองมาตรฐานจากบุคคลภายนอกให้ได้ภายในปี พ.ศ. 2570 พร้อมทั้งขยายขอบเขตมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญภายในปี พ.ศ. 2568

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับดูแลกระบวนการและระบบบริหารจัดการสำหรับทุกหน่วยงานตลอดทั้งองค์กร เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจว่าเอไอเอสมีการดำเนินการอย่างไร้ประนีประนอมในการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงระบุให้หัวหน้างานปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นผู้ตรวจสอบและกำกับดูแลในด้านความเสี่ยง ในด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ มีการจัดตั้งคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีหัวหน้าคณะบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO) เป็นประธาน และหัวหน้าคณะบริหารด้านเทคโนโลยี (CTO) เป็นประธานร่วม ซึ่งทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และกำกับดูแล เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนและผลักดันการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติภายในองค์กร อาทิ หน่วยงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และหน่วยงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทุกเดือน ซึ่งคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทุกไตรมาส ในระดับบริหารงานมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการ

ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการบริษัท/คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส

เอไอเอสได้บังคับใช้นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน บริษัทมีการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบและอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์เป็นไปตามนโยบาย มาตรฐาน และกรอบการทำงานของบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:

- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ [อ่านเพิ่มเติม](#)
- นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล [อ่านเพิ่มเติม](#)



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

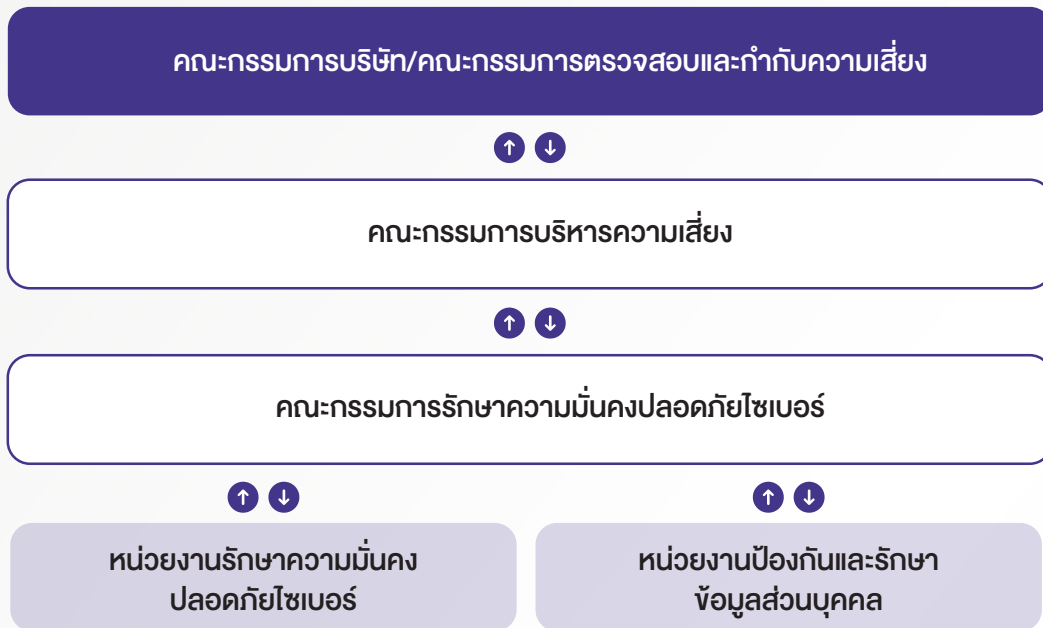
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



โครงสร้างคณะกรรมการและโครงสร้างการจัดการด้านความปลอดภัยไซเบอร์และด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน บริษัทได้จัดตั้ง ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee) ประกอบด้วย คณะผู้บริหารระดับสูง (C suite) และคณะหัวหน้าหน่วยธุรกิจ (Head of Business Unit) รายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤต ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์ การบรรเทาความเสียหาย ตลอดจนการติดตามผล เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างเหมาะสม ลดผลกระทบต่อลูกค้า และชื่อเสียงของบริษัท รวมไปถึงการพิจารณามาตรการเยียวยาให้แก่ลูกค้า รวมถึงกำกับดูแลให้คณะทำงาน Crisis Communication Team ดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนการสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันเวลาที่ต่อสถานการณ์

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงให้แนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมทั้งเอไอเอสและบริษัทในเครือทั้งหมด และยังเป็นทีปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรในการเก็บและการใช้ข้อมูลของลูกค้า เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้การดำเนินธุรกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พร้อมต่อยอดนำไปสู่ธุรกิจใหม่ ๆ โดยมีแนวทางและกระบวนการดังนี้

แนวทางและกระบวนการด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

➔ การกำกับดูแลข้อมูล (Managing data governance)

- กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและปรับปรุงประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อชี้แจงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- กำหนดการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล รวมถึงจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) และได้นำเครื่องมือและเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายในการป้องกันข้อมูล (Information Protection Tool) มาใช้ในองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบ ใช้งานและส่งต่อข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

- กำหนดมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า สำหรับพนักงานและบุคคลภายนอก เพื่อป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ผ่าน**กระบวนการจัดการข้อมูล (Data Life Cycle Management)** ดังนี้

<p>การจัดเก็บ รวบรวมและใช้งาน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ ขอบเขต และใช้วิธีการที่สอดคล้องตามกฎหมายและเป็นธรรม ตลอดจนจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจำกัดเท่าที่จำเป็นต่อการให้บริการ จัดเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามเงื่อนไขการให้บริการ และ/หรือความยินยอมของลูกค้าโดยจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้า โดยไม่มีการใช้งานอื่น ๆ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้รับการยอมรับ/ยินยอมจากลูกค้า จัดเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะภายในระยะเวลาเท่าที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้าตามระยะเวลาที่มีสัญญาหรือนิติสัมพันธ์ตามกฎหมาย กำหนดให้มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การถูกทำลาย การนำไปใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไขหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือโดยไม่ชอบด้วยผิดกฎหมาย ตลอดจนการป้องกันมิให้มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยมิได้รับอนุญาต ตามที่กำหนดในนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กลุ่มเอไอเอส
<p>การเปิดเผย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามเงื่อนไขการให้บริการ และ/หรือความยินยอมของลูกค้าโดยจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้า และบริษัทจะกำกับดูแลพนักงาน เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงคู่ค้าของบริษัท มิให้ใช้และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้า และเป็นไปตามนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดแนวทางการกำกับดูแลคู่ค้าในเรื่องการจัดเก็บ การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้คู่ค้ามีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมผ่านนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับคู่ค้าโดยมีมาตรฐานเทียบเท่ากับมาตรฐานขั้นต่ำของกลุ่มเอไอเอสที่กำหนดไว้สำหรับกลุ่มคู่ค้าทางธุรกิจ
<p>การทำลาย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าภายในระยะเวลาเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หรือภายในระยะเวลาของสัญญา หรือนิติสัมพันธ์ตามกฎหมาย เมื่อพ้นระยะเวลาจัดเก็บ รวมถึงมีนโยบายในการดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

➔ สร้างความตระหนักและการฝึกอบรม

- มุ่งสร้างความตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมไปถึงคู่ค้าและผู้รับเหมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายกฎหมายและข้อบังคับใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เช่น สร้างความตระหนักให้แก่พนักงานในหัวข้อการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล พร้อมทั้งติดตั้งเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินการการจัดลำดับชั้นความลับขององค์กรได้ถูกนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร สร้างความตระหนักให้ทั้งพนักงานและคู่ค้าในหัวข้อการกำหนดกระบวนการจัดการข้อมูลแบบครบวงจร (Data Life Cycle Management) เป็นต้น
- ส่งเสริมแนวคิด Privacy by design และ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน เพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้าและยกระดับความปลอดภัย

➔ การติดตามและประเมินความเสี่ยง

- สานต่อกระบวนการในการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) ได้แก่
- การประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติการประจำวันเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงระบุมาตรการเพื่อลดความเสี่ยง
- การจัดทำสัญญามาตรฐาน (Standard Contractual Clause: SCC) กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องรวมถึงคู่ค้าที่จำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันการส่งต่อหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การจัดทำบันทึกรายการการใช้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งภายในองค์กรและบริษัทคู่ค้า ซึ่งจะทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ ประมวลผล และเปิดเผยเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามกรอบการดำเนิน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ


การและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถติดตามและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

- การตรวจสอบภายในโดยมีทีมงานวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี และกำหนดกรอบแนวทางในการสอบทานโดยจะพิจารณาจากหลักการปฏิบัติต่างๆ เช่น ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากทางหน่วยงานรัฐ มหาวิทยาลัย และองค์กร เป็นต้น


➔ การป้องกันและรับมือในกรณีที่มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- กำหนดขั้นตอนดำเนินการทางวินัยในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ที่ชัดเจนในเอกสารแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานซึ่งระบุวิธีปฏิบัติและแนวทางการดำเนินการทางวินัยต่อผู้ที่เกี่ยวข้องตามระดับความเสียหายของการรั่วไหลของข้อมูล โดยนโยบายนี้ครอบคลุมเอไอเอส และบริษัทในเครือทั้งหมด
- มีหน่วยงานกลางเพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามไซเบอร์ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลต่อข้อมูลส่วนบุคคล (Incident Center)

ทั้งนี้ ลูกค้าที่มีข้อกังวลหรือคำถามเพิ่มเติมสามารถแจ้งเรื่องต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการรับมือต่อเหตุภัยคุกคาม ดังนี้



โทรศัพท์ 08-000-9263



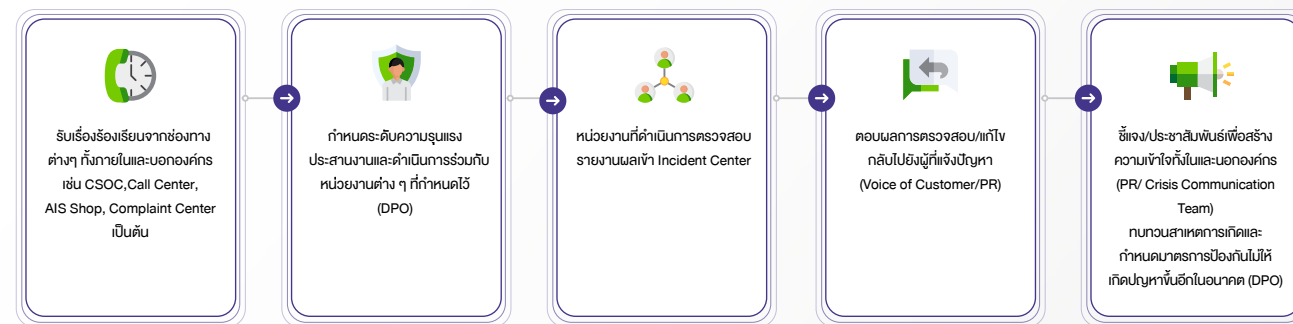
อีเมล complaint_center@ais.co.th

กระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์



กระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ของ Incident Center กรณีปกติ
กรณีพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจะมีการแจ้ง DPO เพื่อเข้าสู่กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล



กระบวนการตอบสนองต่อกรณีพบข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ของ Incident Center



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

กระบวนการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า

เอไอเอสมีการจัดการคำร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า ผ่านคณะกรรมการข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ที่ประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูง (C suite) โดยทำหน้าที่กำกับดูแล ออกนโยบาย เกี่ยวข้องกับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ประเมินความเสี่ยง และการตอบสนองหากเกิดภัยไซเบอร์ กำหนดกลยุทธ์ของการบริหารข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายครอบคลุมถึงข้อมูลที่ส่งออกไปหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ รวมถึงการร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย เช่น ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น เมื่อถูกร้องขอให้ปลอดภัยและถูกต้องตามกฎหมาย และมีการกำหนดให้หน่วยงาน Legal Fraud Management มีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานรัฐที่มีการร้องขอเพื่อให้มั่นใจว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม หมวด 1 ข้อ 4 (1) และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 24 (6) อันมีกระบวนการและ/หรือขั้นตอนการทำงาน ซึ่งได้รับอนุมัติหลักการจากหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร ดังต่อไปนี้



ตรวจสอบอำนาจของหน่วยงานราชการผู้ร้องขอ ว่ามีกฎหมายให้อำนาจไว้หรือไม่

ตรวจสอบพบว่าไม่มีอำนาจตามกฎหมาย เริ่มดำเนินการสืบค้นข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ร้องขอ	หากตรวจสอบพบว่าไม่มีอำนาจตามกฎหมาย ดำเนินการแจ้งกลับว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ มีหน้าที่เก็บรักษาไม่สามารถเปิดเผยได้ตามกฎหมาย
---	---

ในการนำส่งข้อมูล หน่วยงานฯ มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ในปี 2565 มีหนังสือร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย ในปี 2565 ทั้งหมดมีจำนวน 19,454 เรื่อง ให้ข้อมูล 17,791 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.45

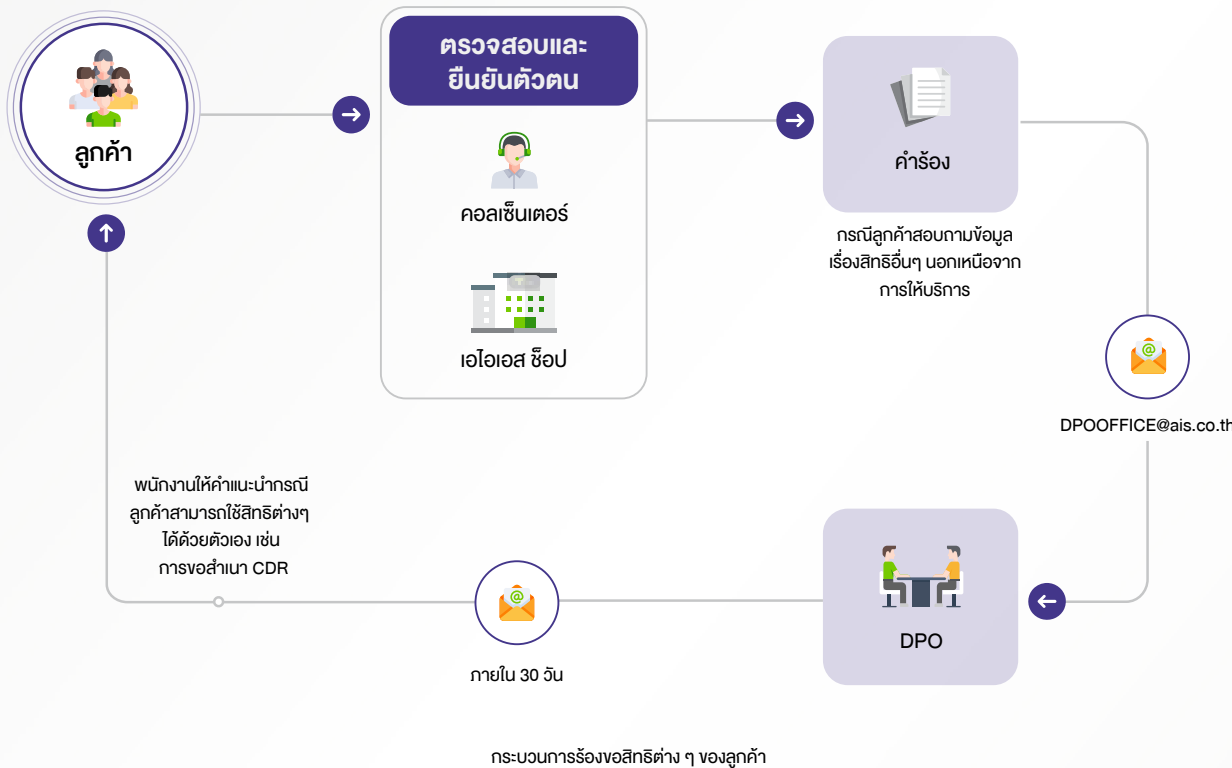
นอกจากนี้ลูกค้าในฐานะเจ้าของข้อมูลบุคคลสามารถทำการร้องขอสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งทำได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับเอไอเอสผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เอไอเอสคอลล์เซ็นเตอร์ และเอไอเอส ชีป เพื่อติดต่อขอใช้สิทธิ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อรองรับการใช้สิทธิเบื้องต้นให้กับลูกค้า เช่น สิทธิในการเข้าถึง แก๊ว โวล หรือโอนข้อมูล รวมไปถึงการขอรับสำเนาบันทึกการใช้งานโทรศัพท์ (Call Detail Record: CDR) เป็นต้น และหากมีการขอใช้สิทธิอื่นนอกเหนือจากที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรองรับไว้ ก็ได้กำหนดขั้นตอนรองรับไว้ผ่านหน่วยงาน Data Protection Office ที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอและตอบกลับโดยจะทำการตอบกลับภายใน 30 วัน โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ [อ่านเพิ่มเติม](#)

การเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

เอไอเอสตระหนักถึงการเคารพความเป็นส่วนตัวนั้นเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ดังนั้นบริษัทจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามความยินยอมของเจ้าของข้อมูล เมื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท รวมไปถึงการปฏิบัติตามกรอบกฎหมายไทย โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ [ดูเพิ่มเติม](#) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐ ในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการสืบสวนสอบสวนจากเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อหาหลักฐานการกระทำความผิดนั้น บริษัทมีอาจแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบได้ว่าได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

เอไอเอสกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights – UNDHR) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization – ILO) ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในการกำกับดูแล ผ่านคณะกรรมการด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งมีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติใช้ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมถึงประเด็นในด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงกำหนดกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ [อ่านเพิ่มเติม](#)

นอกจากนี้ในปี 2565 เอไอเอสได้ตรวจสอบและปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยระบุการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะกระทำโดยมีวัตถุประสงค์ ขอบเขตและใช้วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นธรรม คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

[ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ](#)

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ถ้าหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล จะมีการแยกพิจารณามาตรการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายเป็น 2 กรณี ตามหลักกฎหมาย ดังนี้

- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีอาญา โดยที่มีกฎหมายรองรับการเยียวยาจำเลยในคดีอาญา ได้แก่ พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 สามารถนำมาใช้ได้กับการเยียวยาผู้เสียหายเพื่อตอบแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดของผู้อื่น ทั้งนี้ จากกรณีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับภาครัฐ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย
- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีแพ่ง เมื่อมีการฟ้องร้องที่เกิดจากการละเมิดในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีขอบด้วยกฎหมาย จะได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นที่มีความเสียหายอย่างแท้จริง

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

เอไอเอสมีโครงสร้างพื้นฐาน ระบบและกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการทดสอบ และเฝ้าระวังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการปกป้องและสร้างความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปกป้องระบบเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล

อย่างสม่ำเสมอ ทำการทดสอบประเมินและตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบและแอปพลิเคชันจริง และจัดให้มีการทดสอบประเมินด้วยตนเองในกระบวนการของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงนำเทคโนโลยีการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) มาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เอไอเอสมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรแบบ 24x7 ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่า สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันก่วงที รวมถึงถือการใช้งานจากอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านระบบแจ้งเตือน แบบเรียลไทม์ ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (User Entity Behavior Analysis: UEBA) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับเหตุผิดปกติและประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ได้อย่างทันก่วงที รวมถึงจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง แนวทางการปฏิบัติสากล รวมถึงมาตรฐานสากล บริษัทจึงขยายขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ที่มีอยู่ให้ครอบคลุมขอบเขตการให้บริการของ CSOC อีกด้วย

กรอบและแนวทางการดำเนินงาน

➔ **เอไอเอสนำกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ Cybersecurity Framework** โดยสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology: NIST) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ประกอบด้วย

ขั้นตอนดังรูป นอกจากนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบและกระบวนการโดยประยุกต์ใช้แนวทางและมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

กรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



แหล่งที่มา: National Institute of Standards and Technology



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

จับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

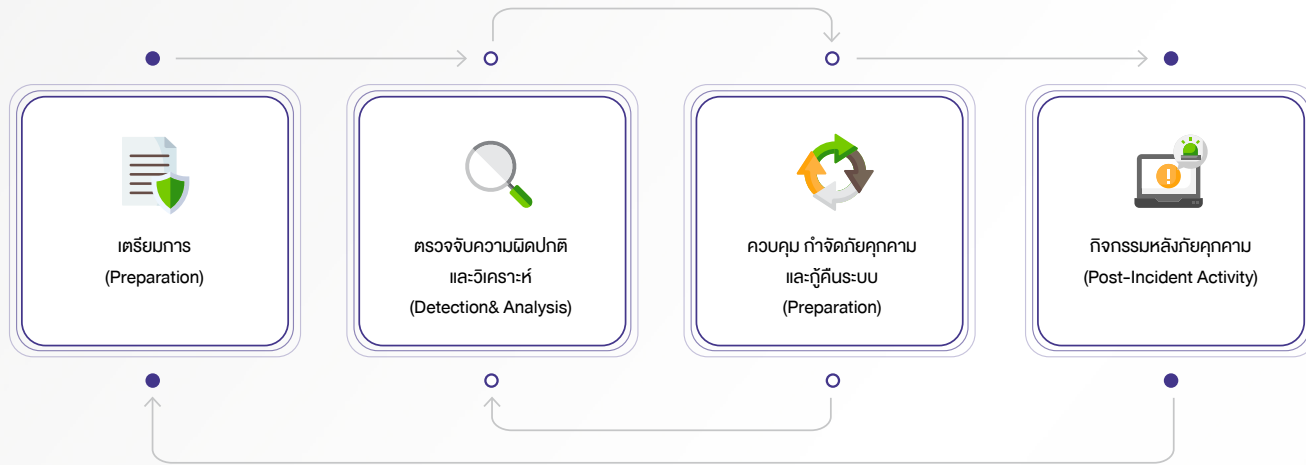
สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

- ➔ สำหรับการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการยกระดับการบริหารจัดการ (escalation process) นั้น เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้กรอบการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ หรือ Cyber Incident Response Framework ตามแนวทางของ NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการรับมือดังรูป โดยข้อร้องเรียนจากภายในองค์กรจะถูกส่งไปยังช่องทางเฉพาะและจัดการตามลำดับตามความรุนแรงอย่างเหมาะสม

กรอบการบริหารจัดการและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์



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

- ➔ **การทำงานจากภายนอกสำนักงาน (Work from Home)** ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากสำนักงาน บริษัทจัดให้มีช่องทางเข้าถึงระบบงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องจากทุกที่อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นความปลอดภัย การควบคุมและเฝ้าระวังในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอกสำนักงาน รวมถึงกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์ในการใช้งานระบบ Microsoft Office 365 ครอบคลุมทั้งด้านการใช้งาน โดยปรับให้มีการพิสูจน์ตัวตนแบบ Multi-Factor Authentication (MFA) ในการใช้งานระบบ การจัดชั้นความลับข้อมูล การเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล และการควบคุมสิทธิ์บนอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ
- ➔ **การรักษาความปลอดภัยของระบบงานในรูปแบบ Hybrid Cloud** เอไอเอสได้ปรับรูปแบบการออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่นเพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิด สอดคล้องกับนโยบายการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัท และนำเอาเทคโนโลยีทางด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์มาใช้ครอบคลุมตามกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของบริษัท

- **การปรับปรุงด้านความปลอดภัยด้วยแนวทาง Zero Trust** เอไอเอสได้นำเอาแนวทางด้านความปลอดภัยแบบ Zero Trust มาปรับใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัย แบ่งเป็นการจัดการ account และสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบ (Identity and Access Management) การปกป้องข้อมูล (Information Protection) การจัดการความปลอดภัยด้านเครือข่าย (Network) การจัดการความปลอดภัยด้านเครื่องปลายทาง (Endpoint) และการจัดการความปลอดภัยระบบแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะการจัดการเวอร์ชันของซอฟต์แวร์และการปรับปรุงกระบวนการจัดการซอฟต์แวร์ที่หมดอายุ (Obsolescent Management) เพื่อจัดการความเสี่ยงและช่องโหว่ของระบบ

Zero trust

คือ แนวคิดด้านความปลอดภัยที่เน้นความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องผ่านการยืนยันและตรวจสอบความน่าเชื่อถือก่อนการใช้งานเสมอ ครอบคลุมการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน การยืนยันตัวตน การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบ การจัดการความปลอดภัยด้านเครือข่ายและการเชื่อมต่อ การตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ปลายทาง การตรวจสอบความปลอดภัยของแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ที่ใช้ และการปกป้องข้อมูล

- การประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ เอไอเอสร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมอื่น ๆ และสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านไซเบอร์ของภาคธุรกิจโทรคมนาคม (Thai Telecommunication Computer Emergency Response Team: TTC CERT) ที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูล การบริหารและ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

จับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

จัดการเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระหว่างหน่วยงาน
โครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศและหน่วยงานกำกับดูแล
สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
ไซเบอร์ พ.ศ.2564 ทั้งในเรื่องการแจ้งเตือนข้อมูลช่องโหว่ที่สำคัญ
เหตุการณ์และข้อมูลที่ใช้ในการโจมตีที่เกิดขึ้นให้กับกลุ่มสมาชิก
รวมถึงการแบ่งปันข้อมูลที่ใช้ในการป้องกันเหตุการณ์ด้วย

เอไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่าง ๆ ตอกย้ำเพื่อแสดงถึงความ
มุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของบริการข้อมูลลูกค้า ได้แก่

- มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2558 ขยายขอบเขต มาตรฐาน ISO27001 ให้ครอบคลุมบริการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ (CSOC as a service) ในปี 2563 และขยายขอบเขตให้ครอบคลุม การให้บริการการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ (IR as a Service) ในปี 2565
- มาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance) Self-Assessment ด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ ตั้งแต่ปี 2559
- มาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน ตั้งแต่ปี 2560 ครอบคลุมถึงร้านค้าและขยายขอบเขตให้ครอบคลุมไปยังผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Service Provider) ในปี ตั้งแต่ 2564
- มาตรฐาน ISO27017 มาตรฐานด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการระบบคลาวด์
- มาตรฐาน ISO27018 มาตรฐานป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (PII) บน Public Cloud ในปี 2565

สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับ “นโยบายที่เกี่ยวข้อง” ได้แก่

- ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล [อ่านเพิ่มเติม](#)
- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ [อ่านเพิ่มเติม](#)

การดำเนินงานในปี 2565

ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- ร่วมแสดงความคิดเห็นในประชาพิจารณ์และการตีความที่เกี่ยวกับร่างกฎหมาย และแนวทางการกำกับดูแล รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน และเข้าร่วมการฝึกเพื่อทดสอบขีดความสามารถทางไซเบอร์ต่อหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (National Cyber Exercise) โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในด้านไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่สังคม ควบคู่ไปกับการประเมินผลกระทบและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกฎหมายต่อการดำเนินธุรกิจ
- จัดเตรียมความพร้อมภายในองค์กรโดยส่งเสริมความเข้าใจในขอบเขต บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ หรือ Critical Information Infrastructure (CII) ตามกรอบที่กำหนดในพระราชบัญญัติดังกล่าวให้กับคณะผู้บริหาร และพนักงานระดับผู้จัดการที่มีหน้าที่ในการวางแผนระบบงานสำคัญต่าง ๆ ผ่านการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ

การพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

- **พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล** โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานทางด้าน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยบนคลาวด์ การตรวจสอบช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ ด้านการวิเคราะห์และตรวจจับภัยคุกคามด้าน Incident Response และ Forensic รวมกว่า 71 ใบรับรอง นอกจากนี้ ยังมุ่งมั่นเพิ่มทักษะการตรวจหาช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ ด้าน Log Analysis เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการวิเคราะห์ ตรวจจับและประเมินภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ ด้าน Incident management และ forensic และเพื่อให้มีความสามารถในการรับมือและจัดการภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่ มีความเข้าใจหลัก การตรวจพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล
- **เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง** แก่พนักงานกลุ่มเอไอเอสทั่วประเทศผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- **หลักสูตร กิจกรรมและการสื่อสาร** เอไอเอสจัดหลักสูตรเรียนออนไลน์ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้แบบออนดีมานด์ รวมถึงจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเน้นเรื่องจิตสำดับชั้นความลับของข้อมูล เครื่องมือในการปกป้องข้อมูลขององค์กร และภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อม



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ทั้งจัดกิจกรรมในรูปแบบที่เปิดโอกาสให้พนักงานพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้วย นอกจากนี้ ยังให้ความรู้พนักงานผ่านช่องทางอีเมล โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านดิจิทัล พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย แนวทางการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลสำคัญของบริษัท และแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงสื่อสารในช่องทางออนไลน์ภายใต้ชื่อ Inseedang Channel เพื่อให้พนักงานสามารถพูดคุยสอบถามปัญหาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์กับผู้เชี่ยวชาญในองค์กรได้อย่างทันที โดยในปี 2565 บริษัทได้รับคัดเลือกให้เป็นองค์กรดีเด่นทางด้านพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์



- **การสอบวัดระดับความรู้** พนักงานกลุ่มบริษัทเอไอเอสทุกคนจะต้องเข้ารับการสอบวัดระดับความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล โดยในปี 2565 มีพนักงานสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ บริษัทยังขยายขอบเขตการบังคับการสอบวัดระดับความรู้ไปยังกลุ่มคู่ค้าของบริษัท ตัวอย่างเช่น Telewiz ซึ่งสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 96 ของคู่ค้าของบริษัททั้งหมด
- **การป้องกันการหยุดชะงักของระบบไอทีและการโจมตีทางไซเบอร์** เอไอเอสทดสอบระบบไอทีและการซักซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างน้อยสองครั้งต่อปี ซึ่งในปีที่ผ่านมามีการจัดการซักซ้อม ดังนี้ 1.) ซักซ้อมรับมือภัยคุกคามที่เกิดจาก Ransomware และ DDoS attack ในรูปแบบการจำลองสถานการณ์การโจมตีภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามแผนงานปฏิบัติ ขององค์กร (Table Top Exercise) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดภัยคุกคามจริง 2.) ซักซ้อมการรับมือภัยคุกคามแบบ Phishing Simulation ทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นการวัดความตระหนักรู้ภายในองค์กรและเป็นการเตรียมพร้อมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือได้หากเกิดเหตุภัยคุกคามจริง

→ การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

ปรับปรุงกระบวนการ

- ปรับปรุงกระบวนการและการควบคุมการใช้งานของผู้ใช้งานที่มีสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสูง ผ่านระบบ Privilege Password Management (PAM) และการปรับปรุงข้อกำหนดด้านการใช้งานรหัสผ่านในองค์กร (Password Policy) ควบคู่กับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication) ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส ทั้งรูปแบบ On-premise และ On-Cloud
- ปรับปรุงกระบวนการการเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กร การ

- จัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลที่จัดเก็บใน share storage และการเข้ารหัสข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ Information Protection & Governance รวมถึงนำอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการกุญแจดิจิทัล (Hardware Security Module: HSM) และ/หรือระบบบริหารจัดการคีย์ (Key Management System: KMS) มาใช้งานเพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญของบริษัท
- ปรับปรุงกระบวนการในการขอใช้รายงานต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าให้รัดกุมมากขึ้น โดยกำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม เน้นให้ใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้าและยกระดับความปลอดภัย
- ปรับปรุงกระบวนการเพื่อรับมือการโจมตีของ Ransomware โดยกำหนดขั้นตอนปฏิบัติการจัดการเหตุการณ์เรียกค่าไถ่ (Ransom Incident Response Procedure) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับมือได้อย่างมีขั้นตอนที่เหมาะสมและทันเวลาที่
- ปรับปรุงนโยบายด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ นโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรฐาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติของ บริษัทให้ เป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย และมาตรฐานด้านความปลอดภัยในระดับสากลอยู่เสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานการปกป้องข้อมูลสำคัญของบริษัท ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC)

ในปี 2565 นี้ เอไอเอส ได้ขยายบริการของศูนย์ปฏิบัติการดังกล่าวเพื่อให้บริการด้านการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้าองค์กร และเพื่อยกระดับระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล บริษัทขยายขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ที่มีอยู่ให้ครอบคลุมขอบเขตการให้บริการของ CSOC อีกด้วย ซึ่งปัจจุบันได้รับการรับรองในขอบเขต



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

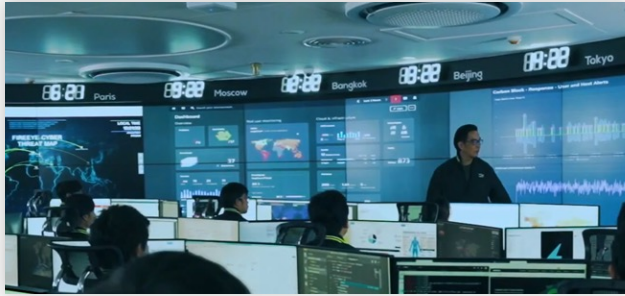
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



การให้บริการการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Incidence Response as a Service) เพิ่มเติมจากการให้บริการตรวจสอบและแจ้งเตือน (CSOC monitor as a Service)

การตรวจสอบในปี 2565 ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การควบคุมระบบสารสนเทศทั่วไป โครงการเพื่อสร้างความตระหนักในความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การป้องกันความปลอดภัยและการดำเนินการของระบบคลาวด์ เพื่อให้การปฏิบัติงานในกระบวนการดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้ และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในปี 2565 พบว่าเอไอเอสมีภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และได้ดำเนินแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยไม่กระทบต่อระบบรักษาความปลอดภัยและการดำเนินธุรกิจ โดยสามารถอ่านรายละเอียดการขยายเพิ่มเติมได้ [👉](#) [ที่นี่](#) หน้า 81

ในปี 2566 เอไอเอสกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ดังต่อไปนี้

➔ **ด้านกฎหมายและข้อบังคับ**

ปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยีความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับการพัฒนาของบทกฎหมาย เช่น เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและมาตรฐานทางเทคโนโลยีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เนื่องด้วยเอไอเอสจัดอยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมซึ่งนับเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) และมีหน้าที่ตามบทกฎหมายและข้อบังคับดังกล่าว รวมถึงเตรียมความพร้อมเมื่อกฎหมายลำดับรองของทั้งสองพระราชบัญญัติมีการประกาศใช้

➔ **ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร**

เสริมสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในระดับของวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถรู้เท่าทันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และปกป้องข้อมูลสำคัญและข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➔ **ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน**

ปรับปรุงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยโดยใช้หลักแนวคิดด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยแบบ Zero Trust ครอบคลุมทั้งด้านการจัดการ Identity และการควบคุมการเข้าถึงระบบ Access Control การจัดการความปลอดภัยเครือข่าย การจัดการความปลอดภัยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การจัดการความปลอดภัย Application และการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

- ปรับปรุงระบบและกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการ Cyber Security Operation Center เพื่อรองรับการป้องกันดูแลรับมือและลดความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล พร้อมรองรับการให้บริการเฝ้าระวังการบุกรุกระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Manage Security Service: MSS) ให้แก่ลูกค้าองค์กร
- เตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์และฝึกซ้อมการจัดการกับวิกฤติเป็นประจำทุกปีให้แก่กลุ่มผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงบังคับใช้กรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร
- ทำรายการตรวจสอบ (check list) เพื่อตรวจสอบกระบวนการที่ดำเนินการกับคู่ค้า พันธมิตร และผู้ขายให้มีการป้องกันที่เพียงพอในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงสื่อสารและบังคับใช้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ฉบับปรับปรุงใหม่แก่พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า
- ปรับปรุงเครื่องมือเพื่อเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ ให้ครอบคลุมทั้งด้านการใช้งาน การปกป้องข้อมูลความลับของบริษัทและการใช้งานอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ที่ได้รับอนุญาต และยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการและการพิสูจน์ตัวตน รวมถึงการตรวจสอบและประเมินความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานสากล



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล					
จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ในการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลสูญหาย					
คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป ¹	กรณี	124	560	7	7
คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ	กรณี	47	23	20	11
กรณีข้อมูลรั่วไหล ถูกขโมยหรือสูญหาย	กรณี	0	0	0	2
จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย ²	กรณี	28,334	24,453	25,442	19,454
ร้อยละของจำนวนคำร้องขอทั้งหมด	ร้อยละ	-	92	70	91.45
ด้านระบบเครือข่าย					
ความถี่เฉลี่ยกรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง	หน่วย	0.05	0.07	0.18	0.07
ระยะเวลาเฉลี่ยสำหรับกรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง	นาที	12	39	54	38

หมายเหตุ:

¹ ข้อมูลจำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับในปี 2565 มีการจำแนกประเภทข้อมูลทีละอียดมากขึ้น จึงรายงานคำร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบว่าสมเหตุสมผลเท่านั้น

² บริษัทมีการให้ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม โดยเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล



เป้าหมาย

พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 มีทักษะความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในปี 2568

พัฒนาการที่สำคัญปี 2565



- ในปี 2565 เอไอเอสได้ริเริ่มดำเนินการประเมินความพร้อมด้าน Digital Assessment แก่ระดับผู้บริหารขึ้นไป โดยผลคะแนนออกมาสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับโลกและคะแนนบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในระยะต่อไป เอไอเอสมีแผนงานที่จะจัดการอบรมและการประเมินความพร้อมด้าน Digital Assessment ให้ครอบคลุมพนักงานทั้งหมด เพื่อยกระดับให้พนักงานมีทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลที่เหมาะสมต่อการมุ่งสู่การเป็น Cognitive Tech-Co ต่อไป
- ในปี 2565 เอไอเอสได้รับรางวัลด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล และรางวัลด้านการจัดการนวัตกรรมที่โดดเด่นซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลและการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมด้านดิจิทัลใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยได้รับทั้งหมด 5 รางวัล ได้แก่
 - HR Asia Best Company to Work for in Asia 2022
 - Thailand Corporate Excellence Awards 2022
 - Thailand Most Innovative Knowledge Enterprise (MIKE) award ประจำปี 2565 ด้านการจัดการนวัตกรรมและความรู้ (ระดับโกลด์) และด้านสาขาความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Innovation Excellence)
 - เอไอเอส พร้อมด้วย บริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด (ACC) ได้รับรางวัลเกียรติยศสูงสุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565 (Kincentric Best Employers Thailand Hall of Fame 2022)
 - WeCare: HR Asia Most Caring Companies Award 2022 เป็นรางวัลด้านการดูแลพนักงานทั้งในมิติของการใช้ชีวิตและการทำงาน โดยยึดหลัก Care และ Empathy

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

รายงานของสภาเศรษฐกิจโลก เรื่อง “อนาคตของการทำงาน” (Future of Jobs) ซึ่งประเมินว่า ภายในปี 2568 อาจจะมีการยกเลิกตำแหน่งงานราว 85 ล้านตำแหน่ง และอาจมีตำแหน่งงานใหม่สำหรับบทบาทหน้าที่ใหม่เกิดขึ้นราว 97 ล้านตำแหน่ง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ เครื่องจักร และอัลกอริทึม แรงงานทั่วโลก เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลและรองรับการทำงานในอนาคต ภาพดังกล่าวตอกย้ำให้เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลขององค์กรทั่วโลกสร้างความท้าทายต่อแรงงานที่สามารถปรับตัวและเพิ่มทักษะใหม่ ๆ โดยเฉพาะทักษะทางด้านดิจิทัล ทำให้แรงงานเหล่านี้ต้องเผชิญกับปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านฝีมือแรงงานและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในขณะเดียวกัน องค์กรต่าง ๆ ในภาคธุรกิจก็ต้องเผชิญกับความท้าทายจากภาวะการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ความเชี่ยวชาญที่หลากหลายในด้านดิจิทัล (Digital Skill Shortage) เช่นกัน

การบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลและทิศทางธุรกิจใหม่ของบริษัทส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับทักษะที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเป็นทั้งโอกาสให้พนักงานรู้สึกถึงสภาวะกดดันจากวิถีการทำงานในรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก็อาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบงานของพนักงานบางกลุ่ม เอไอเอสตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว จึงวางแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรักษาสมดุลระหว่างการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างสนุก มีความสุข และเต็มขีดความสามารถของตนเอง



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

จากแนวโน้มการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะใหม่ ๆ โดยเฉพาะทักษะทางด้านดิจิทัล และความจำเป็นที่จะต้อง Reskill และ upskill พนักงานเอไอเอสให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านองค์กรให้กลายเป็น Cognitive Tech-Co เป็นปัจจัยที่กระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของเอไอเอส และสร้างความท้าทายต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของเอไอเอส ทั้งในแง่ของงบประมาณและการวางแผนสำหรับการอบรมทักษะใหม่ ๆ ตลอดจนกลยุทธ์ในการสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพด้วย นอกจากนี้ ความสามารถในการดูแลบุคลากรให้มีสุขภาพกายและใจที่ดี ก็ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการเป็นนายจ้างที่ดี ที่จะช่วยดึงดูดแรงงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ และสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้พร้อมทำงานกับองค์กรได้อย่างเต็มภาคภูมิ

จากความความมุ่งมั่นที่จะรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และการเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น เอไอเอสจึงมีการปรับกลยุทธ์และเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านสำคัญนี้มากขึ้น โดยมุ่งหมายที่จะผลักดันให้พนักงานอย่างน้อยร้อยละ 90 มีทักษะ ความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการปรับตัวและปรับทัศนคติให้พร้อมรับมือกับการขยายธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อให้บุคลากรของเอไอเอสกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้นำทิศทางของโลกดิจิทัลเพื่ออนาคตของบริษัท รวมทั้งเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในภาพรวมด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลเป็นหัวหน้าคณะทำงานในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบายบริหารบุคคลและดำเนินงานตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล

เอไอเอสมุ่งบริหารองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับพนักงานทุกคน โดยไม่เพียงแต่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน แต่เอไอเอสยังคงให้ความสำคัญกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักปรัชญาญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) ควบคู่กับเน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืน และมุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจภายใต้แนวความคิด “FIT FUN FAIR” และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนากิจกรรมดิจิทัลและศักยภาพเพื่อตอบสนองความท้าทายทางธุรกิจแบบดิจิทัล รวมถึงมีการสื่อสารข้อมูลให้พนักงานเห็นภาพเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน นอกจากนี้ เอไอเอสยังพร้อมปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกการทำงานในรูปแบบดิจิทัลอย่างไร้ขอบเขต โดยการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสุขแบบ “Work Life Integration” ซึ่งเป็นแนวทางการผสมผสานระหว่างการทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานเข้าด้วยกัน โดยให้ความยืดหยุ่นในการจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวตามความเหมาะสมของแต่ละคน



FIT

- สุขภาพดี พลังอันแรงกล้า
- พร้อมทุกองค์ความรู้ และความสามารถ ในการรับมือกับทุกสถานการณ์
- มุ่งมั่นสู่การส่งมอบผลงานที่เหนือความคาดหมาย



FUN

- ทุกความท้าทายคือความสุขของคณะเอไอเอส
- ทำงานก็สุข แต่ไม่หยุดที่จะสนุกเต็มที่
- ปรับทัศนคติให้คิดบวก เราทำได้



FAIR

- ความเท่าเทียมกันของโอกาสที่ส่งมอบให้กับพนักงานทุกคน
- เปิดใจ ยอมรับ ในความหลากหลายและความแตกต่าง
- รางวัลสำหรับความภาคภูมิใจให้กับพนักงานที่ส่งมอบผลงานที่ยอดเยี่ยมเพื่อตอบแทนงานที่มีคุณภาพ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

The 6Ss Strategy

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลใช้กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและผลักดันให้พนักงานนำศักยภาพที่ตนเองมีออกมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่าน “กลยุทธ์ 6Ss” ซึ่งประกอบไปด้วยแนวทางดังต่อไปนี้

Sanook (Fun)

การสร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวกในการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ยืดหยุ่น และช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานด้วยความสนุกกับทุกความท้าทาย

Suitable

การจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

Special

การเสริมสร้างศักยภาพพิเศษและพัฒนาความสามารถของพนักงานผ่านการสร้างทักษะใหม่เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่โดดเด่น



Simple

การปรับกระบวนการทำงานขององค์กรโดยเน้นการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนเพื่อให้ทำงานสะดวกขึ้นและยังคงประสิทธิภาพไว้

Strong

ความพร้อมในการเผชิญความท้าทาย และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงทั้งความรู้และทักษะของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน

Sustainable

การเสริมสร้างความยั่งยืนด้วยพลังแห่งความร่วมมือ ผ่านการกิจคิดเพื่อคนไทย และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอก



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง

เอไอเอสวางแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กรและรักษาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว โดยยึดหลักการดังต่อไปนี้

<p>ยึดมั่นหลักการจ้างงานด้วยความเป็นธรรม</p>	<p>โดยคำนึงถึงข้อกำหนดทางกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนและเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถที่แตกต่างเข้าร่วมงานกับบริษัท มีนโยบายไม่ว่าจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย รวมไปถึงการสนับสนุนการจ้างผู้พิการให้ได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และตำแหน่งงานตามความสามารถและความเหมาะสม และนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการด้วย</p>	
<p>การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร</p>	<p>โดยจัดให้มีกระบวนการสรรหา การวางตำแหน่งงานและมอบหมายงานที่เหมาะสม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร และพร้อมเติบโตไปกับบริษัทในอนาคต</p>	
<p>การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล</p>	<p>เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศจัดกิจกรรมเพื่อแนะนำองค์กรพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความสามารถเฉพาะทางในสาขาวิชาชีพ อาทิ block chain, AI, data analytics ได้เข้าร่วมงานกับเอไอเอส เพื่อช่วยผลักดันธุรกิจให้เติบโตและขยายการให้บริการด้านดิจิทัลในด้านใหม่ๆ อย่างยั่งยืน</p>	
<p>การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ</p>	<p>โดยพนักงานจะได้รับข้อมูลและคำแนะนำจากหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการเติบโตในสายอาชีพและสนับสนุนการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</p>	
<p>การรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กร</p>	<p>โดยกำหนดการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมไปถึงการให้สวัสดิการที่ดีต่อพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ ศูนย์สุขภาพมาตรฐาน เป็นต้น</p>	
<p>การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง</p>	<p>โดยกำหนดหลักการและกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อแต่งตั้งเป็น “ผู้สืบทอดตำแหน่ง” โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว</p>	

ในกระบวนการสรรหาและสัมภาษณ์งานบุคลากร เอไอเอสได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการสรรหาบุคลากร เช่น การจัดกิจกรรมรับสมัครงาน Virtual Roadshow and Career Fair ร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และจัดการสัมภาษณ์งานผ่านระบบออนไลน์เพื่อดึงดูดนักศึกษาจบใหม่ที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับเอไอเอสทันทีภายหลังจากจบการศึกษา

การประเมินผลและการกำหนดค่าตอบแทน

เอไอเอสให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โดยมีการจัดตั้ง Assessment Center เพื่อพัฒนาแนวทางและเครื่องมือในการประเมินทักษะและความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท นอกจาก Assessment center จะเป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์ทักษะของพนักงานให้เหมาะสมกับแต่ละส่วนงาน ยังเป็นศูนย์ให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินพนักงานได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย นอกจากนี้ ศูนย์ประเมินยังเป็นเครื่องมือในการเฟ้นหาพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้าร่วมโครงการเฉพาะเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าของอาชีพ ได้แก่ โครงการ Transformational Trainers, โครงการ GAMMA Leader, โครงการ Direct Sales Supervisor Promotion เป็นต้น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ดำเนินการปีละ 2 ครั้ง และนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทาง การดำเนินธุรกิจผ่านแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ในแต่ละปีคณะกรรมการบริษัทร่วมกับผู้บริหารระดับสูงกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด การพิจารณาผลตอบแทนพนักงานในการเป็นผู้นำ พฤติกรรมที่สอดคล้องตามวัฒนธรรม และการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมธุรกิจ (Code of Conduct) ขององค์กร ซึ่งค่าตอบแทนจะต้องชัดเจนและเป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานแนวปฏิบัติของตลาดแรงงาน รวมถึงสามารถแข่งขันได้กับอัตราค่าตอบแทนในตลาดและอุตสาหกรรม ทั้งนี้เอไอเอสมีนโยบายด้านค่าตอบแทนที่ชัดเจน โดยกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และยึดหลักความเท่าเทียมกัน โดยมีเกณฑ์การประเมินผลเป็นไปตามกรอบหลักการ ดังนี้

- ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท** การประเมินผลในส่วนนี้เป็นการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมถึงกระบวนการประเมินผล 360 องศาที่ทำงานในระดับเดียวกันประเมินความสามารถระหว่างกันและให้พนักงานประเมินหัวหน้าของตนเองด้วย ซึ่งช่วยให้เกิดการพัฒนากิจการและความสามารถจากมุมมองที่หลากหลาย นอกจากนั้น บริษัทใช้ระบบประเมินพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน (Comparative ranking) เพื่อวัดความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานบนพื้นฐานของตำแหน่งและหน้าที่การทำงานที่ใกล้เคียงกัน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

- 2. ศักยภาพความเป็นผู้นำ** การประเมินส่วนนี้พิจารณาจาก ศักยภาพความเป็นผู้นำ เช่น ความคิดเชิงกลยุทธ์ การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างความเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น โดยผลการประเมินในด้านนี้จะช่วยในการวางแผนความก้าวหน้าของพนักงานด้วย
- 3. การปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กร** การประเมินส่วนนี้ใช้กรอบแนวคิด Fit Fun Fair ประเมินพฤติกรรมของพนักงานทั้งความพร้อมทางด้านร่างกายและทัศนคติที่จะสนับสนุนการทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคลากร

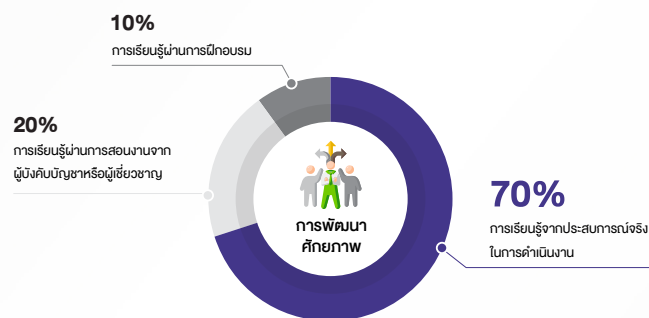
การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด



เอไอเอสเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะของพนักงานตั้งแต่วันแรกที่พนักงานใหม่เข้ามาทำงานไปจนถึงวันที่พนักงานเกษียณอายุงาน จึงส่งเสริมให้พนักงานยกระดับทักษะและความรู้ของตนเองเพื่อการเติบโตในเส้นทางอาชีพที่หลากหลายและไม่จำกัดอยู่เพียงทักษะพื้นฐาน สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล (digital disruption) ผ่านกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) โดยมีการวางกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรที่นำนวัตกรรมเทคโนโลยีด้านการศึกษา EdTech (Education Technology) มาใช้ให้พนักงานสามารถเรียนรู้ด้วยระบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อนำไปสู่การทำงานที่สร้างสรรค์ พร้อมมีระบบ

ประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพจากการอบรมและการเรียนรู้ด้วย นอกจากนี้ เอไอเอสยังมีระบบการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเพิ่มพูนทักษะเชิงรุกและเชิงเทคนิคที่เหมาะสมที่สุดให้พนักงานแต่ละคน และมีส่วนร่วมในการวางแผนเส้นทางอาชีพของตนตามความเหมาะสมกับทักษะของตนเองและสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจของบริษัท

เอไอเอสเพิ่มศักยภาพของพนักงานผ่านโปรแกรมการพัฒนาและการฝึกอบรมที่หลากหลาย มีรูปแบบการพัฒนาในสัดส่วน 70 : 20 : 10 ดังนี้



นอกจากนี้ เอไอเอสได้นำแผนพัฒนาการิพยานบุคคลแบบ “Cognitive life-long learning” มาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรและความต้องการของพนักงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าถึงและเรียนรู้หลักสูตรที่ทันสมัยผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi และ ReadDi เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าเรียนได้ด้วยตัวเองตลอดเวลาและทุกสถานที่ทำงาน โดยจัดให้มีหลักสูตรอบรมและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานรวมถึงและข้อมูลข่าวสารสำคัญต่าง ๆ และยังเป็นห้องสมุดออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลาอีกด้วย หลักสูตรการเรียนรู้แบ่งออกเป็นหมวดหมู่ดังต่อไปนี้

- หลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป
- หลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน
- หลักสูตรเฉพาะสายงาน

- หลักสูตรบังคับที่ต้องเรียนตามกฎหมาย
- หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่มีศักยภาพสูง และสามารถเติบโตไปเป็นผู้บริหารในอนาคต
- หลักสูตรพิเศษเพื่อพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี
- หลักสูตรสำหรับการถ่ายโอนงานตามการวางแผนสืบทอดตำแหน่งระหว่างผู้บริหารที่กำลังจะเกษียณอายุงาน

ในส่วนของ การเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์ธุรกิจขององค์กร ทาง AIS Academy และ Technical Knowledge Management (“TKM”) ได้ร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบความคิด (Design Thinking) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) การนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนาเป็นธุรกิจดิจิทัล การจัดทำและเพิ่มหลักสูตรด้านดิจิทัลเพื่อศึกษาและพัฒนาทักษะ รวมถึงการฝึกหัดให้พนักงานมีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ Data Analytics นอกจากนี้ ได้มีการเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ให้ยังคงใช้กับโลกยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การนำระบบดิจิทัลมาปรับใช้กับงานภายในสายงานต่าง ๆ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ เช่น RPA, UiPath, MS Power Automate และ MS Power App มาปรับใช้กับการรายงานการดำเนินงานของพนักงาน เป็นต้น

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของทั้งพนักงานและตลอดจนผู้รับเหมา เอไอเอสจึงได้กำหนดนโยบาย ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งจัดทำแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานความปลอดภัยฯ ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริม ติดตามและควบคุมการดำเนินงานภายในองค์กร พร้อมทั้งปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ของบริษัทฯ ในภาพรวม และจัดตั้งคณะกรรมการความ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานในแต่ละพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบาย ระเบียบและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยจากหน่วยงานความปลอดภัยฯ ส่วนกลางเพื่อควบคุมมาตรฐานด้านความปลอดภัยทุกพื้นที่ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการปรับปรุงมายังหน่วยงานความปลอดภัยฯ เพื่อจัดทำข้อกำหนดและมาตรฐานด้านความปลอดภัยของบริษัทต่อไป

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในอาคารสำนักงานและอาคารชุมชน เอไอเอสได้จัดทำแผนฉุกเฉินรวมถึงการซักซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปี และจัดทำการประเมินความเสี่ยงของอาคารสำนักงานและตรวจสอบสภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายฯ และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพของบริษัทฯ เพื่อทำการปรับปรุงหากพบประเด็นปัญหาในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสม

นอกจากนี้ เอไอเอสยังให้ความสำคัญกับพนักงานและผู้รับเหมา ผ่านการสร้างความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงความปลอดภัยฯ ในการทำงาน โดยทางเอไอเอส มีแผนดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยฯ สำหรับพนักงาน ได้แก่ การฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ในหลักสูตร “ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับพนักงานทั่วไป และพนักงานเข้าทำงานใหม่” เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยฯ ที่พนักงานควรทราบ ตลอดจนข้อกำหนดในกฎหมายความปลอดภัยฯ ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับพนักงาน รวมถึงได้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมตามลักษณะงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ความปลอดภัยสำหรับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้า, ความปลอดภัยสำหรับการทำงานบนที่สูง และความรู้ด้านการจับข้ออย่างปลอดภัย เป็นต้น

เอไอเอสได้จัดทำข้อกำหนดด้านความปลอดภัยฯ สำหรับผู้รับเหมา เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการควบคุมความปลอดภัยในการทำงานของผู้รับเหมา ในโครงการการควบคุมความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา ดังนี้

- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยฯ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้แก่ผู้รับเหมาผ่านโครงการ AIS Safety Passport
- การวิเคราะห์อันตรายและมาตรการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นของงาน (Job Safety Analysis)
- มาตรฐานอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่ถูกต้องตามกฎหมาย

ในปี 2565 เอไอเอสได้ริเริ่มโครงการ Safety Onsite Inspection โดยให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพของเอไอเอส ทำการสุ่มตรวจ (Surprise Inspection) ผู้รับเหมาระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับเหมาปฏิบัติงานสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัยฯ รวมถึงให้คำแนะนำเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมเพื่อความปลอดภัย (Safety Culture) ในการทำงานของผู้รับเหมา

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:

- เอกสารความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน [อ่านเพิ่มเติม](#)
- นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน [อ่านเพิ่มเติม](#)

การสนับสนุนสิทธิมนุษยชนของพนักงาน

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินนโยบายดังกล่าวทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส ทั้งในด้านการสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การประชุมพิเศษ การฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ เอไอเอสได้มีการทำ Due Diligence เพื่อประเมินผลกระทบ ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีมนุษยธรรมโดยเน้นการให้ความรู้และอบรมให้แก่ผู้บังคับบัญชาสายงานและสื่อสารให้พนักงานในแต่ละสังกัดให้เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย

การไม่เลือกปฏิบัติและต่อต้านการล่วงละเมิด รวมถึงจัดให้พนักงานทำแบบประเมินทางจริยธรรมทุกปีอีกด้วย จากการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชน ในปี 2564-2565 เอไอเอสไม่พบประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

เอไอเอสมีแนวทางการปกป้องสิทธิมนุษยชนของพนักงานตามแนวทางดังต่อไปนี้

➔ การสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร

การสนับสนุนความหลากหลายถือเป็นแนวทางสำคัญที่สนับสนุนให้เอไอเอสมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนนวัตกรรม หลายปีที่ผ่านมาบริษัทเปิดกว้างที่จะรับพนักงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างหลากหลาย ทั้งด้านการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ เพศสภาพ ช่วงอายุ รวมถึงผู้พิการ และยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาทักษะการทำงาน และทักษะความรู้ที่แตกต่างกันเข้าร่วมงานกัน และเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อเป็นการพัฒนานวัตกรรม มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร และได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมโดยปราศจากอคติจากภูมิหลังที่แตกต่างของพนักงาน

นอกจากนั้น เอไอเอสยังได้สนับสนุนให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่ตนเองถนัดและชื่นชอบ โดยมีการสนับสนุนด้านงบประมาณและเปิดกว้างให้พนักงานจากทุกส่วนงานได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การให้ความรู้ที่เกี่ยวของกับ Pride Parade ในต่างประเทศเพื่อสนับสนุนความเท่าเทียมทางเพศ การเคารพความแตกต่าง และได้จัดอบรมเรื่องการสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร ให้แก่พนักงานภายในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมการให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและสร้างความรู้เข้าใจเรื่องความแตกต่างของเพื่อนพนักงานด้วยกันอย่างมีเหตุผล และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและการทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



“ **เอไอเอสให้ความสำคัญด้านความหลากหลายของพนักงานมาโดยตลอด** และในช่วงปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้เปิดรับบุคลากรที่มีเชื้อชาติ สัญชาติ รวมถึงช่วงวัยที่แตกต่างกันเข้าทำงาน ในองค์กรโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถโดยปราศจากการกีดกันเป็นหลัก เอไอเอสเชื่อว่าความหลากหลายด้านทรัพยากรบุคคลจะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ อีกทั้งยังสร้างผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคม และสถาบันครอบครัวของพนักงานอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ความหลากหลายในด้านบุคลากรและทางกายภาพจะส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และนำไปสู่การ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรและสังคมไทย ดังนั้น การขับเคลื่อนองค์กรและธุรกิจด้วยความหลากหลายถือเป็นการสร้างคนและสังคมให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนไปพร้อม ๆ กันอย่างเป็นรูปธรรม ”



คุณกานติมา เลอเลิศยุติธรรม
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล กลุ่มอินทัช

➔ **การไม่เลือกปฏิบัติและต่อต้านการล่วงละเมิด**

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการเคารพในสิทธิมนุษยชนของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัท ทั้งในด้านกายภาพ แนวคิดและมุมมองความคิดที่ต่างกักัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด นอกจากนี้ยังดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความแตกต่างหลากหลายและสิทธิเท่าเทียมกันของพนักงานภายในองค์กร

การให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนของเอไอเอสสะท้อนผ่านการวางนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) เพื่อปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีมนุษยธรรมปราศจากการการุณกรรม การใช้ความรุนแรง การล่วงละเมิดทางเพศ การขู่เข็ญทางร่างกาย จิตใจหรือการข่มขู่ด้วยวาจา ตลอดจนการรักษามาตรฐานด้านสุนามิยะและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี รวมถึงนโยบายไม่อ่อนข้อต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน (Zero Tolerance Policy) เพื่อห้ามมิให้บริษัทหรือพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือละเมิดผู้ร่วมงานในทางใดทางหนึ่งอย่างเด็ดขาด เช่น การใช้แรงงานข้ามชาติที่ผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก

การใช้แรงงานบังคับ การทำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ และสร้างผลกระทบทางลบต่อผู้อื่นในที่ทำงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ หากพนักงานคนใดพบว่ามีกรกระทำที่ละเมิดนโยบายดังกล่าว พนักงานสามารถรายงานการกระทำผิดตามช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายการแจ้งเบาะแสรายการกระทำทุจริต (Whistle Blower Policy) ของบริษัทได้ โดยบริษัทจะรักษาข้อมูลให้เป็นความลับและคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้เปิดเผยข้อมูลเป็นอย่างดี และหากตรวจสอบพบการกระทำผิดจริง บริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนด้วยความเป็นธรรม โปร่งใสและปราศจากอคติ โดยเริ่มตั้งแต่การตักเตือนทางวาจาหรือทางลายลักษณ์อักษร การลงโทษทางวินัยตั้งแต่การให้พักงาน ไปจนถึงการให้ออกจากงานโดยไม่ได้รับค่าชดเชย และอาจมีการดำเนินการทางกฎหมายในกรณีที่น่าจำเป็น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:

- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน [อ่านเพิ่มเติม](#)
- นโยบายการแจ้งเบาะแสรายการกระทำทุจริต [อ่านเพิ่มเติม](#)

➔ **สิทธิการมีอำนาจต่อรองร่วมกัน**

เอไอเอสได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของพนักงานและเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงาน บริษัทจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ เพื่อดูแลสวัสดิการให้เหมาะสม ให้คำปรึกษาหารือ เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน และเสรีภาพในการสมาคมที่เท่าเทียมกันของพนักงาน และเพื่อปกป้องสิทธิของพนักงานในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัทและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของพนักงาน บริษัทจะทำการแจ้งล่วงหน้า 4 อาทิตย์ตามนโยบายบริษัท

นอกเหนือจากคณะกรรมการสวัสดิการแล้ว ยังมีการจัดตั้งหรือการรวมกลุ่มของพนักงานหรือคณะกรรมการอื่น ๆ ที่มีหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบเฉพาะด้าน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม สิทธิและประโยชน์ของพนักงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความปลอดภัย และความมั่นคงและการสนับสนุนทางการเงิน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การดำเนินงานในปี 2565

การสนับสนุนการเรียนรู้ด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน

เอไอเอสได้ยกระดับการศึกษาของคนในองค์กร ด้วยแพลตฟอร์มที่ทันสมัย และระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงการเรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา ดังนี้

LearnDi by AIS Academy



เอไอเอส อคาเดมี (AIS Academy) เป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ผ่าน Digital Platform – “LearnDi” ที่เป็นสื่อกลางและเครื่องมือหลักที่รวบรวมและเป็นแหล่งความรู้ให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ ทุกที่ ทุกเวลา เป็นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุค digital disruption ส่งผลให้พนักงานของเอไอเอสได้รับการ upskill/ reskill และมีขีดความรู้ ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยในปีที่ผ่านมา มีจำนวนการเข้าเรียนเฉลี่ย 29 ชั่วโมงต่อพนักงาน 1 คน

LearnDi เป็นเสมือน Hub ด้านองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืนและสอดคล้องเหมาะสมกับพนักงานในทุกระดับ และสามารถเข้าถึงได้สะดวกได้ในทุกที่ทุกเวลา ทำให้ตอบโจทย์

คนทุกรุ่นที่มีความต้องการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อกำหนดเส้นทางความสำเร็จของตนเองผ่านการทำ Self-Development ขององค์กร

นอกจากนั้น เอไอเอส อคาเดมีก็ได้จัดให้มี Online learning path เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบและจัดเรียงเส้นทางหลักสูตรการเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงจบหลักสูตรแบบครบวงจรการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานได้ลงมือเรียนหลักสูตรที่ตนเองสามารถนำไปพัฒนาทักษะของตนเอง อาทิเช่น Finance & Accounting, Visual Communication, Cloud for Non-technical, Leadership Capability, Big Data & Data Analytics for Non-Technical เป็นต้น

Technical Knowledge Management

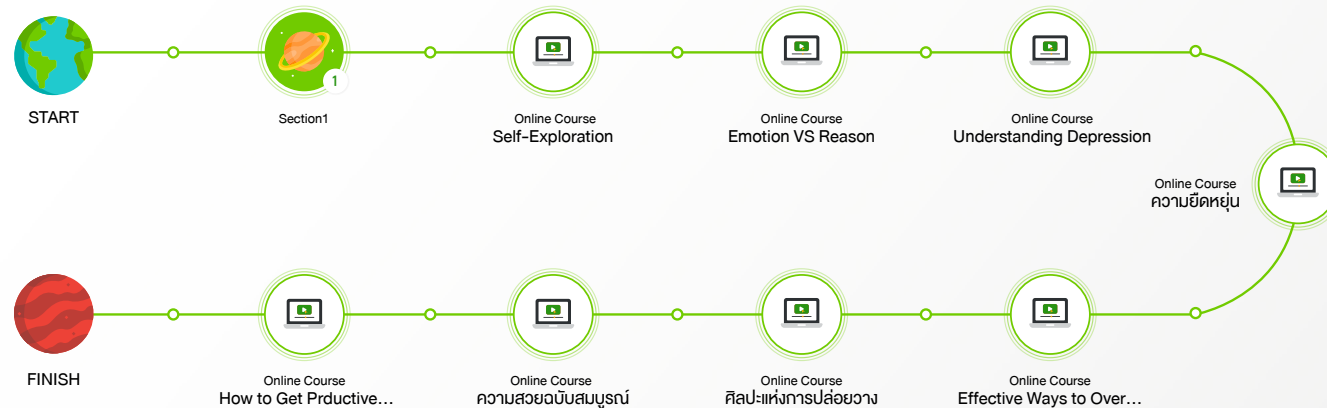
เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความรู้ขั้นสูงที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงได้จัดตั้ง TKM เพื่อพัฒนาหลักสูตรทางเทคนิคและจัดการเรียนการสอนให้แก่พนักงานที่เน้นเสริมสร้างทักษะความสามารถหลัก (core

competency) เพื่อการตอบโจทย์ธุรกิจดิจิทัลใหม่ ๆ ของเอไอเอสและโลกอนาคต อาทิ Cloud computing, 5G technologies, Artificial Intelligence (A.I.), Data Analytics, Radio Network Optimization เป็นต้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถเรียนรู้ทักษะทางเทคนิคใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาเส้นทางอาชีพที่พนักงานสามารถออกแบบได้ด้วยตนเองด้วย นอกจากนี้ TKM ยังมีบทบาทสำคัญในการทบทวนประกาศนียบัตรที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

กำหนดให้มีการประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

จากเป้าหมายใหม่ เอไอเอสเพิ่มการวัดทักษะการประเมินความสามารถด้านดิจิทัลประกอบไปด้วย 5 standard module และ customize module ที่เอไอเอสจัดให้พนักงานประเมินความพร้อมเพิ่มเติมเนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นทักษะในหมวดที่สำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านของธุรกิจเอไอเอส เพื่อเข้าสู่การเป็นองค์กร Cognitive Tech-Co ในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง จึงเป็นที่มาว่าทำไมเอไอเอสถึงให้ความสำคัญ

ตัวอย่าง Online Learning Path



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

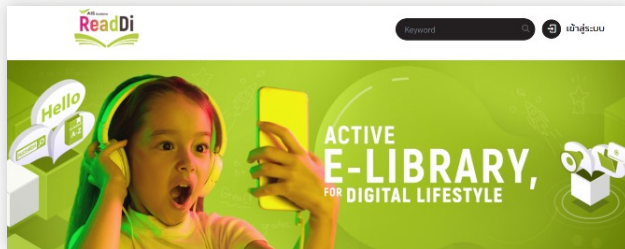
ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

สำคัญและส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเป้าหมายใหม่ขององค์กร บริษัทจึงจัดให้มีการอบรมความรู้ด้านดิจิทัลในหัวข้อที่หลากหลาย และวัดประสิทธิภาพการเรียนรู้ผ่านการประเมินความรู้ด้านดิจิทัล โดยใช้แบบทดสอบของบริษัท 4th Talent ซึ่งเป็นบริษัทมีชื่อเสียงระดับสากล และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ความสามารถเชิงคาดการณ์และผลกระทบต่อพนักงานในอนาคต หัวข้อการประเมินครอบคลุมทั้งระดับ Standard Assessment และ Custom Assessment ซึ่งมีทั้งหมด 7 หัวข้อ ได้แก่ Digital Affinity, Cyber Security, Remote Work ,Digital Transformation, Technology Know-how, 5G Cloud Data Analytic และ Business Expansion เป็นต้น



นอกจากนี้ เอไอเอส อะคาเดมี่ได้นำ Kirk Patrick Model มาใช้ในการประเมินผลการเรียนของพนักงาน เพื่อมั่นใจว่าพนักงานสามารถนำความรู้จากการเรียนไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถวัดผลจากการตอบสนองและการมีส่วนร่วมของพนักงานขณะเรียนภายในห้องเรียน ทดสอบความรู้และทักษะ รวมไปถึงการประเมินพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้และการทำงานที่สะท้อนถึงทัศนคติที่ได้รับจากการเรียนรู้ของพนักงาน

→ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงาน

เอไอเอสประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรองรับการใช้งานของพนักงานที่ ช่วยเพิ่มความแม่นยำและความยืดหยุ่นในการทำงาน ยกกระดับความปลอดภัยของข้อมูล ลดค่าใช้จ่าย และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนทางการจัดการที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2565 เอไอเอสได้เล็งเห็นความสำคัญของ Big Data & Data Driven Operation จึงมีการจัดตั้งสายงาน HR Analytics มาประยุกต์ใช้กับ AIS HR Ecosystem เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญ ๆ ขึ้นเพื่อสนับสนุนงานด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ซึ่งมีการตั้งทีมผู้ที่มีทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน data science และ data analysis มาปฏิบัติหน้าที่ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อปฏิบัติการทำงานบริหารทรัพยากรบุคคลโดยนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนางานและ/หรือแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลให้ตรงจุด
3. เพื่อขับเคลื่อนงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้รวดเร็วตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลให้แก่ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงได้ตัดสินใจอย่างมีทิศทางและสมเหตุสมผล เช่น การวิเคราะห์อัตราหมุนเวียนของพนักงาน (Employee Turnover Rate Analysis) และ การวิเคราะห์สวัสดิการ สิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนพนักงาน (Employees' Welfare, Benefits and Compensation Analysis) เป็นต้น

ทั้งนี้ที่ผ่านมาเอไอเอสได้นำระบบ Workday มาใช้เพื่อบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลของพนักงานอย่างเป็นระบบตามหลัก PDPA โดยยึดหลักความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและการรักษาความลับขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งเอไอเอสได้นำข้อมูลพนักงานแบบองค์รวมในฐานะข้อมูลทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลกำลังคน (Workforce Analytics) เพื่อต่อยอดการทำงานในยุคใหม่ และยังเป็นการช่วยให้ทีม HRA ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล คาดการณ์ และแก้ไขปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างทันทั่วทั้ง

→ การทำงานงานรูปแบบใหม่



ในปี 2565 เอไอเอสยังคงเผชิญหน้ากับความท้าทายในการบริหารงานในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 บริษัทจึงปรับปรุงนโยบายการทำงานให้มีความยืดหยุ่นและสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งเอไอเอสเล็งเห็นความสำคัญของเทรนด์การทำงานยุคใหม่จึงส่งเสริมการทำงานในรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานที่ไหนก็ได้ (Working from Anywhere) ทั้งจากที่บ้านหรือที่ทำงานผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้สนับสนุนอุปกรณ์การทำงานและเปิดเคหาการโทรและอินเทอร์เน็ตสำหรับพนักงานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงพื้นที่การทำงานใหม่ โดยเน้นการจัดพื้นที่การทำงานแบบไม่มีโต๊ะประจำ แต่จัดให้มีพื้นที่ส่วนกลางในรูปแบบ Co-working space เพื่อเป็นพื้นที่ให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานภายในออฟฟิศ นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถกำหนดชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของพนักงาน (Flexible work-hour) โดยตกลงชั่วโมงการทำงานร่วมกับหัวหน้างานได้ เพื่อเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานและยังให้ความสำคัญสะท้อนพนักงานในการบริหารจัดการเวลาและความรับผิดชอบต่องานของตนเองได้อย่างเหมาะสม

➔ โครงการเอไอเอสดิจิทัลทalent (AIS Digital Talent)



เอไอเอสสร้าง Digital Talent Hub ซึ่งเป็นศูนย์กลางของ Digital

Ecosystem ของประเทศไทย ด้วยจุดประสงค์เพื่อเป็นแหล่งรวมกำลังพล ผลิตคนและเตรียมความพร้อมให้ประเทศไทยก้าวสู่โลกยุคดิจิทัล ภายใต้โครงการ Digital Talent “ปั้นคนเก่ง ดึงศักยภาพขึ้นมาให้ยิ่งแข็งแกร่ง และโดดเด่น ตัดปีกยกระดับคนไทยสู่ตลาดแรงงานยุคใหม่ ด้วยความรู้ และนวัตกรรมด้านดิจิทัลเทคโนโลยี เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคดิจิทัล” โดยมีโครงการที่สำคัญสอง โครงการ ได้แก่ The Bloom เป็นโปรแกรมฝึกงานที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีผลงานที่โดดเด่นจะได้รับคัดเลือกเป็นพนักงานเอไอเอสทันทีที่จบการศึกษา และอีกหนึ่งโครงการ The Masters ซึ่งเป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ที่ยากเติบโตในสายงานดิจิทัลเทคโนโลยี ได้รับการอบรมความรู้และทักษะดิจิทัลสมัยใหม่รวมถึงไปศึกษาดูงานและความคิดสร้างสรรค์ด้านดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อนำไปสร้างผลงานและนำไปต่อยอดในชีวิตการทำงานจริง และเปิดโอกาสร่วมงานกับเอไอเอส

➔ การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานแบบองค์รวม

เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานในหลากหลายรูปแบบ เช่น เงินช่วยเหลือกรณีสมรส เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรที่มีผลการศึกษามาหลักเกณฑ์ เงินช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุ ค่าเยี่ยมมองผู้ป่วย เงินช่วยเหลือจัดงานศพ เงินช่วยเหลือกรณีที่ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ รางวัลอายุงาน การตรวจสุขภาพและรักษาพยาบาล ตัวอย่างรายละเอียดสวัสดิการพนักงาน มีดังนี้

1. การส่งเสริมสถาบันครอบครัว

เอไอเอสได้เล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนการสร้างสถาบันครอบครัว เนื่องจากเป็นสถาบันหลักและเป็นพื้นฐานแรกในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพและสามารถสร้างสังคมที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

- สนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือให้แก่พนักงานที่เข้าพิธีสมรส
- การลาคลอดของพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ (Maternity

leave) เอไอเอสเล็งเห็นความสำคัญของการให้พนักงานทั้งหญิงและชายสามารถลาหยุดเพื่อคลอดบุตรและดูแลครอบครัว โดยที่พนักงานหญิงสามารถยื่นวันลาคลอดได้ 98 วัน นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดแล้ว บริษัทให้พนักงานสามารถลาทักเพิ่มเติมได้อีก 10 วันและได้รับค่าจ้าง

2. ห้องให้นมบุตรและสิ่งอำนวยความสะดวก



เอไอเอสสนับสนุนการให้นมบุตรแก่เด็กแรกเกิด โดยเน้นการให้ความสำคัญด้านสุขภาพของแม่และเด็กแรกเกิด จึงจัดให้มีห้องปั๊มนมให้แก่พนักงานหญิงรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น อาทิเช่น ตู้เย็นเพื่อแช่母乳 โดยเน้นความเป็นส่วนตัวและความสะดวกตามหลักสุขอนามัย

3. การสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงาน

เอไอเอสให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่พนักงานสัญญาจ้างสามารถยื่นขอรับทุนการศึกษาบุตร ได้เช่นกันแต่จำเป็นต้องมีอายุงานมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป โดยในปี 2565



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ที่ผ่านมาบริษัทสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่มีผลการเรียนดีและผ่านหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ จำนวน 1,206 คน รวมทั้งสิ้น 8,272,000 บาท

4. การจัดหาพื้นที่การเรียนรู้ให้แก่บุตรพนักงาน

เอไอเอสได้จัดให้มีพื้นที่สำหรับบุตรของพนักงานในการเรียนรู้สิ่งใหม่ในขณะที่รอพ่อแม่แม่ทำงานเสร็จ อาทิเช่น ห้องสมุด The Cultivation, Co-working space และ Chillout zone เพื่อให้บุตรของพนักงานสามารถทำกิจกรรมการเรียนรู้ เล่น รวมถึงทำการบ้าน ในพื้นที่ดังกล่าว โดยบุตรของพนักงานสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือเข้าใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ LearnDi และ ReadDi ของเอไอเอสได้ด้วยเช่นกัน

5. การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพพนักงานผู้พิการ



เอไอเอสไม่เพียงสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการตามกฎหมายกำหนด แต่ยังสามารถจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ผู้พิการในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อกระจายการสร้างอาชีพ เพิ่มโอกาสการเรียนรู้ลดช่องว่างที่เกิดขึ้นในสังคม และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มคนพิการ จึงเป็นที่มาของโครงการ “Work Wizard” the Digital Platform for Disability โดยนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีอยู่ภายในองค์กรมาอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการในการปฏิบัติงาน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้พิการทางทรงผมมองเห็น ได้ติดตั้งโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทยช่วยให้พนักงาน

สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในส่วนของผู้พิการทางการได้ยิน เอไอเอสให้บริการ Call Center ภาษามือ ผ่านทาง Web Cam เพื่อช่วยให้ทำงานได้สะดวก และสื่อสารได้อย่างเข้าใจมากยิ่งขึ้น

เอไอเอสได้เปิดโอกาสให้พนักงานผู้พิการได้เข้ารับการอบรมทั้ง on-site และ online ผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi เพื่อยกระดับความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ในส่วนของพนักงานผู้พิการทางร่างกาย ได้มีการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อาทิเช่น ลิฟต์โดยสาร ห้องน้ำ ทางลาด เป็นต้น

6. การให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ

ในปี 2565 ที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องเผชิญกับอุทกภัยและอัคคีภัยในหลายจังหวัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างในหลายจังหวัด รวมถึงเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริษัทจึงให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทั้งในแง่การประสานงานให้พนักงานที่อยู่ในรัศมีอันตรายอพยพไปยังพื้นที่ที่ปลอดภัย และออกมาตรการสนับสนุนทางการเงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่พนักงาน

7. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี มีรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



ในปี 2565 เอไอเอสจัดให้มีโครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน โดยสนับสนุนการออกกำลังกาย ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้พนักงานจากทั่วภูมิภาคได้มีส่วนร่วมกับการออกกำลังกาย ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมจะได้รับรางวัลในรูปแบบเหรียญรางวัล เพื่อนำไปใช้แลกสินค้าและบริการต่าง ๆ ในด้านสุขภาพของจิตใจก็เป็นสิ่งสำคัญมากเช่นกัน เอไอเอสจึงจัดให้มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่พนักงานและครอบครัวของพนักงานผ่านรายการสถานีอุใจ Podcast โดยมีการเชิญแพทย์และผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลชั้นนำมาให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีการตรวจสุขภาพพนักงานฟรีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นอกจากการมีสุขภาพกายและใจที่ดีแล้ว ความเป็นอยู่ที่ดีและรายได้ที่เพียงพอก็เป็นพื้นฐานสำคัญของพนักงาน ดังนั้นเอไอเอสจึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่มีฝีมือการทำอาหารและงานประดิษฐ์ได้นำสินค้ามาขายให้เพื่อนพนักงานในพื้นที่บริษัทเพื่อหารายได้พิเศษและยังเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน นอกจากนี้ มีการให้ความรู้ด้านการเงินและการออมแก่พนักงานจากผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน โดยในปี 2565 ที่ผ่านมาบริษัทได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับ การลงทุนในตราสารทุนต่างประเทศแก่พนักงาน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยั่งยืนคิดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางสรุปจำนวนพนักงานและผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ข้อมูลพนักงาน					
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	12,701	13,975	12,909	13,141
จำแนกตามเพศ					
ชาย	คน	5,141	5,595	5,097	5,260
	ร้อยละ	40	40	39	40
หญิง	คน	7,560	8,380	7,812	7,881
	ร้อยละ	60	60	61	60
จำแนกตามอายุ					
50 ปีขึ้นไป	คน	524	671	965	1,084
30-50 ปี	คน	7,349	8,343	8,023	8,051
น้อยกว่า 30 ปี	คน	4,828	4,961	3,921	4,006
จำแนกตามประเภทตามจ้างงาน					
พนักงานประจำ					
ชาย	คน	3,774	4,104	4,031	4,050
หญิง	คน	5,004	5,258	5,043	4,898
พนักงานสัญญาจ้าง					
ชาย	คน	1,367	1,491	1,066	1,210
หญิง	คน	2,556	3,122	2,769	2,983

ตัวชี้วัด	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ความหลากหลายอื่น ๆ					
พนักงานกลุ่มผู้พิการ	คน	112	202	142	149
	ร้อยละ	0.9	1.4	1.1	1.1
การฝึกอบรมพนักงาน					
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด	ชั่วโมง	613,557	517,165	422,422	374,737
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	49	37	32	29
จำแนกตามเพศ					
ชาย	ชั่วโมง	45	32	35	32
หญิง	ชั่วโมง	52	40	30	27
จำแนกตามอายุ					
อายุน้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมง	58	49	31	27
อายุ 30-50 ปี	ชั่วโมง	42	31	35	29
อายุมากกว่า 50 ปี	ชั่วโมง	44	24	24	27



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตัวชี้วัด	หน่วย	2562	2563	2564	2565
จำแนกตามระดับพนักงาน					
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง	43	28	20	24
ชาย	ชั่วโมง	37	27	21	21
หญิง	ชั่วโมง	53	30	18	30
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมง	39	40	47	39
ชาย	ชั่วโมง	44	41	50	43
หญิง	ชั่วโมง	35	40	44	36
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง	19	16	17	12
ชาย	ชั่วโมง	25	17	20	16
หญิง	ชั่วโมง	16	15	15	11
งบประมาณทั้งหมดที่ใช้การฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	203.30	118.45	125.24	65.09
งบประมาณที่ใช้การฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ยต่อคน	บาท	16,006	8,476	9,701	4,949
ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ (HCROI)	เท่า	4.8	4.8	4.9	4.9

การลาออก (พนักงานประจำ)					
จำนวนการลาออกทั้งหมด	คน	793	573	830	1,151
อัตราการลาออกทั้งหมด	ร้อยละ	9.03	6.12	9.15	12.86
จำนวนการลาออกโดยสมัครใจ	คน	758	475	755	1,043
อัตราการลาออกโดยสมัครใจ	ร้อยละ	8.64	5.07	8.32	11.66

ผลการดำเนินงานอื่น ๆ สามารถดูรายละเอียดได้ [👉 ที่นี่](#)



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

สร้างการเข้าถึง ดิจิทัลให้ทุกคน ในสังคม

- ➔ การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม
- ➔ ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล



เป้าหมาย

พัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2570

พัฒนาการที่สำคัญปี 2565

หัวข้อ	หน่วย	2565	เป้าหมายปี 2570
การพัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	คน	2,196,288	5,000,000
ด้านสาธารณสุข	คน	1,740,910	
ด้านการศึกษา	คน	453,378	

- ➔ ต่อยอดขยายผลการสำรวจลูกน้ำยุงลายจากแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ กว่า 2,414,700 ครั้งเรือน นำข้อมูลผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อจัดการต่อการแพร่ระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ส่งผลให้สถิติผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกลดลงอย่างต่อเนื่อง
- ➔ คัดกรองสุขภาพจิตและติดตามผู้มีปัญหาสุขภาพจิตในชุมชนกว่า 1,113,000 ราย พร้อมทั้งให้คำแนะนำเมื่อพบความเสี่ยงต่อสุขภาพจิตหลังจากการคัดกรองกันที่ เพื่อลดความเสี่ยงหรือความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น เช่น ก้าวความเครียด โรคซึมเศร้า และการฆ่าตัวตาย เป็นต้น
- ➔ เพิ่มการรายงานเหตุสัตว์เลี้ยงเสี่ยงพิษสุนัขบ้าที่ตบใจภัยการปฏิบัติงานของ อสม. ในพื้นที่โดยเฉพาะ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังป้องกันพื้นที่เสี่ยงในการเกิดโรคพิษสุนัขบ้าได้อย่างทันก่วงที่ ภายใต้การจัดการของหน่วยบริการสุขภาพในพื้นที่ชุมชนนั้น ๆ
- ➔ โครงการ “Jump Boot Camp 2022” เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปที่มีไอเดียตั้งต้นในระดับ Pre-seed พร้อม Prototype เข้ามาเรียนรู้ พัฒนาทักษะ เสริมขีดความสามารถความเป็นผู้ประกอบการดิจิทัล ซึ่งสามารถเข้าร่วมโครงการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และทำอยู่จนจบโครงการจะได้รับเกียรติบัตรจาก Stanford Online และเครื่องหมายรับรองการเรียนรู้จาก AIS Academy โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 252 ราย จาก 64 ทีม



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

แม้ว่าโครงข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ของประเทศ ดังจะเห็นได้จากรายงาน Thailand Digital Stat 2022 ที่ระบุว่าประเทศไทยมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวน 54.5 ล้านคน (ร้อยละ 77.8) ของประชากรทั้งประเทศ แต่ยังมีประชากรบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลที่ค่อนข้างจำกัด หรือไม่มีอุปกรณ์ดิจิทัลส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันเป็นช่องทางในการเข้าถึงการบริการขั้นพื้นฐาน เช่น ระบบบริการสาธารณสุขและการศึกษาที่ยังมีช่องว่างการเข้าถึงระหว่างชุมชนเมืองและชนบท

เอไอเอสเห็นถึงความท้าทายและโอกาสจึงได้ขยายโครงข่ายสัญญาณไปยังพื้นที่ห่างไกลเพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึง และยกระดับเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยการขยายโครงข่ายสัญญาณ 5G ให้ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัด แต่การใช้งานเทคโนโลยี 5G ยังค่อนข้างจำกัด ซึ่งทำให้การลงทุนโครงข่ายพื้นฐานไม่เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่มีการต่อยอดจากเทคโนโลยี 5G ไปสู่การใช้บริการด้านดิจิทัลอื่น ๆ เนื่องจากมีผู้ใช้งานบางส่วนที่ยังขาดความรู้ และทักษะดิจิทัล ยิ่งทำให้เกิดช่องว่างทางดิจิทัลมากขึ้น

เอไอเอสจึงสนับสนุนให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และได้ปรับเป้าหมายในการดำเนินกลยุทธ์ความยั่งยืนให้ตอบโจทย์โอกาสและความท้าทาย เพื่อพัฒนาสภาพเศรษฐกิจและสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับคนไทย พร้อมทั้งสร้างโอกาสให้แก่สังคมและชุมชนในการปรับวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกในยุคปัจจุบัน โดยเน้นการสร้างการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานทั้งด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษาผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าโครงข่ายสัญญาณที่ครอบคลุมจะมีประโยชน์มากมายต่อชุมชนโดยรอบ แต่ชุมชนบางพื้นที่ที่บริเวณใกล้กับสถานีฐานอาจมีความกังวล เช่น ผลกระทบจากคลื่นสัญญาณและทัศนียภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบในระดับต่ำ แต่ก็ทีมงานชุมชนสัมพันธ์ได้ลงพื้นที่เพื่อให้ออกมามาตรการดูแลและป้องกัน และสร้างการยอมรับจากชุมชนก่อนดำเนินการติดตั้งสถานีฐาน รวมถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน

ในด้านโอกาสทางธุรกิจ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของคนในชุมชนที่เพิ่มขึ้นทั้งในแง่ปริมาณการใช้งานและความหลากหลายของบริการ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเทคโนโลยี 5G ได้เพิ่มศักยภาพ นอกจากนี้ ก็ยังเป็นการขยายฐานลูกค้า สร้างรายได้เพิ่ม สร้างความผูกพัน และการยอมรับจากชุมชน รวมถึงรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนและเอไอเอสในระยะยาว ซึ่งจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ในฐานะบริษัทที่ร่วมผลักดันสังคมดิจิทัลอย่างจริงจัง

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ด้วยการใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชีวิตคนไทยให้ก้าวทันยุคดิจิทัล ซึ่งเอไอเอสสามารถใช้ความแข็งแกร่งจากการดำเนินธุรกิจและทรัพยากรบุคคลเข้าดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชนของประเทศผ่านนโยบายและโครงการที่หลากหลาย ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะประเด็นความแตกต่างกันของระบบสาธารณสุขไทยและระบบการศึกษาระหว่างคนเมืองกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เอไอเอสจึงกำหนดนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตรโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ขยายโครงข่ายโทรคมนาคมด้วยเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย

เอไอเอสมุ่งพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและในพื้นที่ห่างไกล มุ่งพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพและความครอบคลุมของเทคโนโลยี 5G เพื่อการตอบสนองความต้องการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการขยายตัวของภาคครัวเรือน

นอกจากเรื่องคุณภาพของสัญญาณแล้ว เอไอเอสยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โดยหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์จะลงพื้นที่เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากชุมชน ทำความเข้าใจข้อกังวล และวางแนวทางเพื่อป้องกันแก้ไขผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนเจรจาต่อรองหรือแจ้งเรื่องร้องเรียน (หากมี) ที่มาจากการดำเนินงานของบริษัทได้อย่างเสรี และสนับสนุนความต้องการของชุมชนผ่านโครงการต่าง ๆ ทั้งด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนควบคู่ไปกับธุรกิจเอไอเอส



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัล ในราคาที่เหมาะสม

เอไอเอสมุ่งส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการจัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล ให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มีรายได้น้อยทั้งในการจำหน่ายสมาร์ตโฟน ที่รองรับการใช้งานได้ทั้ง 4G และ 5G ที่มีระดับราคาต่ำเข้าถึงได้ แพคเกจการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับกลุ่ม นักเรียน นักศึกษา แรงงานต่างชาติ รวมถึงการพัฒนาช่องทาง การจัดจำหน่ายให้เข้าถึงเฉพาะกลุ่ม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล ในทุกภูมิภาค

3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

เอไอเอสมีเป้าหมายในการนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และระบบดิจิทัล ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและการสร้างสรรค์ เครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดียิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้น การเชื่อมโยงด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนา ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและ ส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม และด้านการส่งเสริมศักยภาพทาง เทคโนโลยีดิจิทัล

→ ด้านสาธารณสุข

มุ่งสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพในกระบวนการดำเนินงาน ด้านสาธารณสุข โดยการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านสาธารณสุขและเพื่อ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเชิงรุกเพื่อตอบสนองปัญหาสุขภาพ ในชุมชนได้อย่างรวดเร็วและมีแนวทางป้องกันและลดอัตราการเจ็บป่วยหรือสูญเสียทั่วประเทศ

→ ด้านการศึกษา

สร้างโอกาสการเข้าถึงการศึกษา ด้วยการส่งเสริมโอกาสให้เข้าถึง องค์ความรู้และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการพัฒนา ศักยภาพและคุณภาพชีวิตของคนไทย รวมถึงการสนับสนุนการ สร้างอาชีพให้กับประชาชนทั่วไปด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ในการพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานในปี 2565

ในปี 2565 เอไอเอสยังคงส่งเสริมความต่อเนื่องในการพัฒนาสังคมและ ชุมชน ซึ่งได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามกลยุทธ์บริษัทเพื่อบรรลุเป้าหมาย ใหม่ โดยแบ่งการพัฒนาเป็นสองด้าน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพและขยาย โครงข่ายการใช้งานเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ และ การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

การพัฒนาศักยภาพและขยายโครงข่ายการใช้งานเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ

ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูล ด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของ ประชากรทั้งหมด และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยี ไฟเบอร์ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงเครือข่าย Wifi ที่สนับสนุน ทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ นอกจากนี้ เอไอเอสได้เร่งขยายการ ติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่าร้อยละ 85 ของประชากร ในขณะ เดียวกันได้เริ่มให้บริการด้วยเทคโนโลยี 5G ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมและ ภาครัฐเพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานจริง เช่น การสนับสนุนงานสาธารณสุขและโรงพยาบาลในสถานการณ์โรคระบาด COVID-19, การคิดค้นนวัตกรรมที่สามารถช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดหาสมาร์ตโฟน 5G ในราคาต่ำระหว่าง 990 - 1,990 บาท เพื่อ ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

การดำเนินการด้านสาธารณสุขผ่านโครงการแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์

→ เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์

แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เปิดให้บริการแก่ชุมชนมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมุ่งพัฒนาให้เป็นเครื่องมือสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่ใช้ระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพระดับปฐม ภูมิ ได้แก่ การส่งข้อมูลข่าวสารในชุมชนที่จำเป็นสำหรับ อสม. และการส่งข้อมูลด้านสุขภาพจาก อสม. ไปยังโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล (รพ.สต.) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เพื่อให้หน่วยงานสาธารณสุข ทราบถึงสถานการณ์สุขภาพในพื้นที่และสามารถนำข้อมูล ดังกล่าวไปวางแผนเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์สุขภาพในพื้นที่ ได้อย่างเหมาะสมและทันก่วงที่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เกิดการพัฒนาศักยภาพใน ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียด ของแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ [อ่านเพิ่มเติม](#) และที่ Facebook Fanpage อสม. ออนไลน์

→ พัฒนาการของแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์

ระยะตั้งต้น ปี 2558 – 2559

จำนวนผู้ใช้งาน 200-1,500 ราย

สนับสนุนการทำงานด้านการดูแลสุขภาพพื้นฐานของคนในชุมชน ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเปิดการใช้งาน แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ และเปิดใช้งานเว็บไซต์ อสม. เพื่อเป็น



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เครื่องมือในการสื่อสารและรายงานข้อมูลระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

ระยะพัฒนาการเก็บข้อมูลสุขภาพ ปี 2560 – 2561

จำนวนผู้ใช้งาน 12,000-52,000 ราย

สนับสนุนการเก็บข้อมูลสุขภาพที่สมบูรณ์มากขึ้นเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางการจัดการและควบคุมการระบาดของโรคในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพัฒนาแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ให้มีแผนที่ระบุตำแหน่งผู้ป่วย มีการประมวลผลการรายงานสถานการณ์โรครายเดือน และการนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น พร้อมทั้งขยายการใช้งานสู่ระดับสาธารณสุขอำเภอและสาธารณสุขจังหวัด

ระยะขยายรูปแบบการใช้งานให้หลากหลายมากขึ้น ปี 2562 - ปัจจุบัน

จำนวนผู้ใช้งาน 110,000- 500,000 ราย

- ขยายความร่วมมือกับภาครัฐและเพิ่มประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์จากเรื่องสุขภาพพื้นฐาน มาสู่รูปแบบการใช้งานที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนในด้านอื่น ๆ เช่น การสำรวจข้อมูลลูกน้ำยุงลาย รายงานการคัดกรองและติดตามสุขภาพจิต โดยการเพิ่มรูปแบบการใช้งานดังกล่าวช่วยสร้างผลกระทบในเชิงบวกต่อสุขภาพของผู้คนในชุมชนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- การนำข้อมูลสาธารณสุขที่หลากหลายมาวางแผนตอบสนองต่อเหตุการณ์ในพื้นที่ลดจนภาพรวมของประเทศในเชิงรุก เพื่อหาแนวทางการจัดการและควบคุมการระบาดของโรคในชุมชน รวมถึงนำไปใช้เป็นกรณีศึกษาในการป้องกันและแก้ไขการระบาดของโรคในพื้นที่อื่น ๆ
- สนับสนุนการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่น่าเชื่อถือจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นภาระงานประจำในการดำเนินงานและการรับมือต่อสถานการณ์สาธารณสุขในพื้นที่ต่าง ๆ

โดยเพิ่มรูปแบบการใช้งานห้องข่าวหรือประกาศซึ่งเปิดโอกาสให้ประธาน อสม. ระดับตำบล และระดับหมู่บ้าน สามารถเขียนข่าวสารหรือให้ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ ได้

→ การดำเนินงานที่สำคัญ

- รายงานสำรวจลูกน้ำยุงลาย



ด้วยความร่วมมือกับกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ตลอด 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2562-2565) การรายงานสำรวจลูกน้ำยุงลายได้เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออกในประเทศไทย โดยมีครัวเรือนที่ได้รับการสำรวจลูกน้ำยุงลายและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์แล้วกว่า 5 ล้านหลังคาเรือน ซึ่งนับรวมเป็นจำนวนครั้งจากการสำรวจลูกน้ำยุงลายมากกว่า 1 ร้อยล้านครั้ง จากการทำงานของ อสม. ที่ทำรายงานผ่านแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เป็นประจำมากกว่า 280,000 คน ซึ่งช่วยเก็บข้อมูลการสำรวจลูกน้ำยุงลายเพื่อส่งต่อไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในการสรุปผล และติดตามการแพร่ระบาดในพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิด และ อสม. ได้ให้คำแนะนำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของบ้านเรือนให้ถูกสุขลักษณะ ทำให้สุขอนามัยของประชาชนดีขึ้น

“ การทำงานร่วมกันในครั้งนี้อย่างก่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ด้านการบริหารจัดการข้อมูล โดยเฉพาะการนำข้อมูลจากการสำรวจลูกน้ำยุงลายในแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ มาวิเคราะห์ร่วมกันและจัดการต่อการแพร่ระบาดในพื้นที่ต่างๆ จนทำให้สถิติผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกลดลงอย่างต่อเนื่อง ”

ดร.พญ. อัญญา ผดุงกศ
ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทางแมลง กรมควบคุมโรค

- รายงานการคัดกรองและติดตามสุขภาพจิต



จากสถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในประเทศไทย กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาสุขภาพจิตที่อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจ หรือเหตุการณ์วิกฤติอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตกับประชาชน จึงได้ยกระดับรูปแบบแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการติดตามผู้มีปัญหาสุขภาพจิตในชุมชนแบบใกล้ชิด เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ครบวงจรในทุกมิติ เพิ่มเติมจากการคัดกรองผู้ที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพจิต โดยมีรูปแบบการจัดทำรายงานคัดกรองสุขภาพจิต การบันทึกข้อมูล เพื่อนำผลของข้อมูลมาออกแบบรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มประชาชน รวมถึงกรมสุขภาพจิตสามารถ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

จัดทำและเผยแพร่สื่อ ข้อมูล ข่าวสาร ให้แก่ อสม. เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของ อสม. เรื่องสุขภาพจิต ผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ให้เข้าถึงและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

- การรายงานเหตุสัตว์เลี้ยงเลี้ยงพิษสุนัขบ้า



แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพิ่มรายงานเหตุสัตว์เลี้ยงเลี้ยงพิษสุนัขบ้า โดย อสม. สามารถแจ้งข้อมูลและพิกัดที่พบเห็น สัตว์เลี้ยงเลี้ยงพิษสุนัขบ้า รวมไปถึงการลงพื้นที่เพื่อฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าให้กับสัตว์เลี้ยง (สุนัขและแมว) ในพื้นที่ชุมชน เพื่อลดความเสี่ยงและเฝ้าระวังป้องกันการเกิดโรคพิษสุนัขบ้าในเชิงรุก

- เสริมสร้างความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้แก่ อสม.



เอไอเอสร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือ อย. ในการเสริมสร้างความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้แก่ อสม. ที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านสุขภาพและเป็นผู้สื่อสารความรู้ด้านสุขภาพ รวมทั้งความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้แก่ประชาชนในชุมชนผ่านหน้าข่าวบนแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อให้ อสม. มีความรู้ที่ถูกต้องในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย ตลอดจนสามารถนำไปเผยแพร่และทำความเข้าใจกับประชาชนในการเลือกซื้อ เลือกใช้ และบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย

→ รางวัลความสำเร็จของผู้ใช้งาน อสม.ออนไลน์



“โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด” ได้รับรางวัล Prime Minister’s Digital Awards 2021 ด้าน Digital Community of the Year สาขา Well Being ในชื่อผลงาน “AIS อสม.ออนไลน์ เครื่องมือสื่อสารสุขภาพสังคมดิจิทัลสู่ประเทศไทย 4.0” จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ มาใช้ในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพทางสุขภาพในภาพรวม ตั้งแต่การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโควิด-19 การคัดกรองดูแลสุขภาพจิตคนในชุมชน การสำรวจลูกน้ำยุงลายบ่อเกิดไข่เลือดออก ช่วยเจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลและติดตามดูแลประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้อย่างทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำ ส่งเสริมการเข้าถึงบริการสาธารณสุขอย่างเท่าเทียม

ทั้งนี้การมอบรางวัล Prime Minister’s Digital Awards 2021 ด้าน Digital Community of the Year สาขา Well Being จัดขึ้นโดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อมอบให้แก่ชุมชนที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานภายในชุมชน จนมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ที่สามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ

→ การศึกษาผลกระทบทางสังคมจากการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์

จากการพัฒนาและส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ในกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และ อสม. ตลอด 7 ปีที่ผ่านมา แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ได้มีส่วนสนับสนุนการทำงานด้านสาธารณสุขของหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ โดยเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ อสม. ในการดูแลสุขภาพของ คนในชุมชนทั้งในยามปกติและเมื่อเกิดวิกฤตของโรคระบาดต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนกว่า 5 ล้านครัวเรือน ได้รับการเยี่ยมเยียนและดูแลเป็นประจำ จาก อสม. โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและ อสม. ได้นำแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ลงไปใช้งานในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2566 เอไอเอสมีแผนที่จะทำการประเมินผลการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ โดยการศึกษาผลกระทบทางสังคมด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อสม. ผู้นำชุมชน และประชาชนในชุมชน โดยวัดผลกระทบใน 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความรู้ สุขภาพ และเศรษฐกิจ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าและจะดำเนินการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลในปี 2566 ต่อไป



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การดำเนินการด้านการศึกษาผ่านโครงการ AIS Academy for Thais



เอไอเอสและ บริษัท เลิร์นดี จำกัด ได้จับมือกับพันธมิตรในวงการ EdTech มาอย่างต่อเนื่องผ่านการให้บริการแอปพลิเคชัน LearnDi เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา ทำให้คนไทยได้มีโอกาสใช้เครื่องมือในการพัฒนาตนเองพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ใหม่ ๆ นอกจากนี้ LearnDi ยังถูกออกแบบให้เป็นแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการระบบการเรียนการสอนทางออนไลน์อย่างสมบูรณ์แบบ (รายละเอียดตามแผนภาพด้านขวา) เอไอเอสมีความตั้งใจดำเนินโครงการนี้โดยต่อยอดจากเดิมที่เป็นเพียงแพลตฟอร์มการเรียนรู้สำหรับพนักงาน ให้กลายเป็น “ภารกิจคิดเผื่อ” ส่งต่อให้ LearnDi เป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้เพื่อคนไทยทุกคน ในปี 2565 โครงการ AIS Academy for Thais มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดประมาณ 185,948 คน และผู้ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการทั้งหมดประมาณ 267,430 คน

แพลตฟอร์มการเรียนรู้ผ่านดิจิทัล “LearnDi”



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

[สร้างการเข้าถึงดิจิทัล](#)

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ภารกิจ “คิดเพื่อ”

การแบ่งปันองค์ความรู้ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ
จากมืออาชีพ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งก็คือ แนวคิดของการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่

คุณกานต์ ตระกูลสุน
ประธานกรรมการ

การเติบโตแต่เพียงผู้เดียวสำหรับองค์กร ไม่น่าจะใช้
การเติบโตอย่างยั่งยืนแต่การทำให้สังคมไทยเข้มแข็งและ
แข็งแกร่งขึ้น เป็นการเติบโตอย่างถาวรนั่นคือที่มาของ
ภารกิจ “คิดเพื่อ” ของเอไอเอส เรามุ่งขยายองค์ความรู้
มาสู่พี่น้องประชาชน

คุณกานติมา เลอเลิศยุติธรรม
หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล
กลุ่มอินทrix



แนวทางการดำเนินการของ “ภารกิจคิดเพื่อคนไทย” ครอบคลุมคนทุกกลุ่มในระบบนิเวศทางการศึกษา ตั้งแต่บุคลากรด้านการศึกษา นักเรียน ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยเอไอเอสออกแคมเปญได้ออกแบบให้แต่ละโครงการตอบโจทย์ความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียนรู้ในแต่ละกลุ่ม ดังต่อไปนี้

→ โครงการ The Educators Thailand



เอไอเอสร่วมมือกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ และบุคลากรชั้นนำในวงการศึกษามาร่วมกันยกระดับการศึกษาไทยโดยมุ่งเน้นพัฒนาทักษะการเป็นครูในยุคดิจิทัล ผู้เข้าร่วมโครงการ จะได้รับการอบรมจากวิทยากรชั้นนำให้สามารถใช้เทคนิคการสอนใหม่ๆ ด้วยการใช้นวัตกรรมแบบสื่อการสอนที่ผสมผสานทั้งเนื้อหาทางด้านวิชาการและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันที่ผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น



โครงการนี้มีวัตถุประสงค์หลัก ดังต่อไปนี้

- เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูให้สร้างสรรค์ผลงานด้านสื่อ นวัตกรรมการสอนในรูปแบบคลิปวิดีโอในการจัดการเรียนรู้ทุกสาระวิชา
- เป็นเวทีแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงาน ด้านสื่อ นวัตกรรมการสอน ที่เป็นผลผลิตของตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง
- เพื่อยกย่องและประกาศเกียรติคุณด้านความเป็นผู้นำและด้านสื่อ นวัตกรรมการสอน
- สร้างความตระหนักและเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนานวัตกรรมการสอนของตนให้เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาของประเทศไทย

ในปี 2565 มีบุคลากรด้านการศึกษาให้ความสนใจสมัครกว่า 1,000 คน และมีผลงานจากคุณครู 10 คนที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในปี 2565 ทั้งนี้ ผลลัพธ์จากโครงการนี้ คือการยกระดับความรู้ของครูให้ทันต่อการเรียนการสอนสมัยใหม่ เพิ่มขีดความสามารถด้านทักษะการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ รวมไปถึงเปิดทางให้คุณครูในยุคดิจิทัลสามารถใช้ความรู้จากโครงการเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่นักเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

→ โครงการ The Tutors

เอไอเอสร่วมมือกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เริ่มจัดโครงการ The Tutors Thailand เพื่อพัฒนาทักษะของตัวต่อรุ่นใหม่ให้สามารถใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลออกแบบการเรียนการสอน และผลิตสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน นอกจากนี้ เอไอเอสได้เปิดกว้างให้นักเรียนทั่วประเทศเข้าถึงสื่อการสอนที่น่าสนใจจากตัวต่อรุ่นที่หลากหลายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อลดช่องว่างของโอกาสการเข้าถึงการศึกษาในรูปแบบใหม่ๆ ของนักเรียนในพื้นที่ห่างไกลอีกด้วย โครงการนี้จึงถือเป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาที่พัฒนาทั้งผู้สอนและนักเรียนไปในคราวเดียวกัน

→ โครงการห้องสมุดดิจิทัลเป็นความรู้



เอไอเอสและกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ร่วมกันเปิดตัวโครงการ “ห้องสมุดดิจิทัลเป็นความรู้” เพื่อลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านสื่อหลากหลายรูปแบบบนช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ E-learning และแพลตฟอร์มสำหรับ E-Book ซึ่งทางเอไอเอสได้ให้การสนับสนุนด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมให้กับโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลด้วยด้วย โดยมุ่งหวังว่าช่องทางการเรียนรู้นี้จะช่วยพัฒนาศักยภาพให้เยาวชนที่ขาดโอกาสมีทักษะ ความรู้ที่จำเป็นต่อการเติบโตในสังคมยุคดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

→ **โครงการ Jump Bootcamp 2022 – The Innovation and Technology Entrepreneurship Training**



ในปี 2565 โครงการ Jump Boot Camp 2022 ซึ่งเป็นโครงการบ่มเพาะความรู้และแนวคิดผู้ประกอบการ ได้ถูกจัดขึ้นเป็นปีที่ 4 และในครั้งนี้ เอไอเอสได้เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปที่เป็นผู้ประกอบการด้าน Start-Up ได้เข้าร่วมโครงการ โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 252 ราย จาก 64 ทีม วัตถุประสงค์ของโครงการ คือ การพัฒนาทักษะความสามารถด้านนวัตกรรมอย่างก้าวกระโดด และฝึกฝนพร้อมสร้างสรรค นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาทางสังคม ผ่านหลักสูตรพัฒนาทักษะผู้ประกอบการนวัตกรรมโดยผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับโอกาสเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญชั้นนำจากมหาวิทยาลัยระดับโลก อาทิเช่น อาจารย์จากมหาวิทยาลัย Stanford ในสหรัฐ ฯ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญจากเอไอเอส และบริษัทพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น รวมทั้งยังเป็นการเสริมศักยภาพการเฝ้าจับของประเทศไทยให้ยั่งยืนและดีขึ้นไป นอกจากนี้

ทุกคนที่เข้าร่วมและอยู่จนจบโครงการจะได้รับเกียรติบัตรจาก Stanford Online และเครื่องหมายรับรองการเรียนรู้จาก AIS Academy นับว่าเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างเครือข่ายกับบริษัทชั้นนำของประเทศและเพื่อนร่วมธุรกิจ ในท้ายที่สุดคือการได้ลงมือสร้างไอเดียธุรกิจให้เกิดขึ้นจริงอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกระบวนการที่สตาร์ทอัพระดับโลกใช้กัน

→ **โครงการเอไอเอสคนเก่งหัวใจแกร่ง**



จากจุดเริ่มต้นตั้งแต่ พ.ศ. 2544 – 2565 ในการสนับสนุนการศึกษาให้เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทยเพื่อการมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต ภายใต้แนวคิด “การให้โอกาสคือการให้อากาศ” โดยการคัดเลือกเยาวชนที่กำลังศึกษาในระดับชั้นต่างๆ มีความประพฤติดีมีความมุ่งมั่นตั้งใจเรียนช่วยเหลือครอบครัวและมีจิตสาธารณะ ให้ได้ศึกษาเล่าเรียนจนจบปริญญาตรี ด้วยความหวังที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เยาวชนมีอนาคตที่ดีและสามารถสร้างคุณประโยชน์เพื่อครอบครัวชุมชนและสังคมได้ต่อไป นอกจากนี้เอไอเอสขยายโอกาสด้านการศึกษา โดยการมอบทุนการศึกษาจนจบปริญญาตรีให้บุตรของ อสม. ที่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก จำนวน 5 ทุน เพื่อสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจ

แก่หน่วยงาน อสม. ที่ได้เสียสละและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการดูแลประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ศึกษารายละเอียดได้ที่ [อ่านเพิ่มเติม](#)

อาชีพของเยาวชนในโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง หลังจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ลำดับ	ประเภทอาชีพ	จำนวน (คน)
1	หมอและพยาบาล	15
2	วิศวกรและสถาปนิก	11
3	อาจารย์	37
4	ตำรวจ	10
5	อื่น ๆ	167
รวม		240

ปัจจุบันมีเยาวชน ในโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นต่าง ๆ ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษา ไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 378 คน ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	32
มัธยมศึกษาตอนต้น	70
มัธยมศึกษาตอนปลาย - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	142
อุดมศึกษา	134
รวม	378



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

จับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

→ โครงการอุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ



เอไอเอสได้ตระหนักถึงชีวิตความเป็นอยู่และรายได้ของคนในสังคม เราจึงได้เปิดโอกาสให้กับบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจหารายได้พิเศษ มาเข้าร่วมโครงการ “อุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ” เพื่อเรียนรู้หลักสูตรวิชาชีพจากผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาที่มานำความรู้ ได้ฝึกฝนทักษะเพื่อสร้างอาชีพและพัฒนาสินค้า ต่อยอดองค์ความรู้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มต่อสินค้า และเรียนรู้เทคนิคการขายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

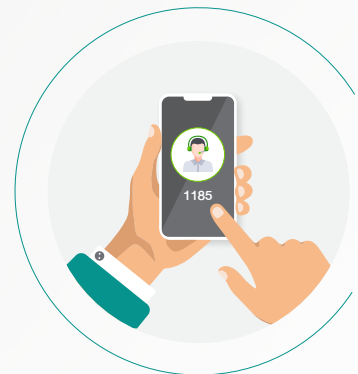
ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน



เป้าหมาย

เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570



AIS เปิดสายด่วน 1185 โทรฟรี ตลอด 24 ชั่วโมง

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2565

หัวข้อ	หน่วย	2565	เป้าหมายปี 2570
ผู้เข้าร่วมโครงการ “อุ่นใจ CYBER”	คน	205,860	3,000,000
ผู้เข้าร่วมหลักสูตร อุ่นใจ CYBER	คน	169,930	
ผู้ใช้บริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์จากเอไอเอสและพันธมิตร	คน	35,930	

หมายเหตุ: ไม่รวมผู้ใช้งานสายด่วน 1185 แจนเบอร์โทรและ SMS มิจดาชีพ

- ลงนามความร่วมมือกับ 4 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผนึกกำลังร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนยกระดับการเรียนการสอนในยุคดิจิทัล พร้อมเปิดตัว “หลักสูตรอุ่นใจ CYBER” บนแพลตฟอร์มดิจิทัล LearnDi และแอปพลิเคชันอุ่นใจ CYBER ที่ออกแบบหลักสูตรและปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์ให้กับคนไทยทุกเพศทุกวัยยกระดับองค์ความรู้และทักษะในฐานะพลเมืองดิจิทัล
- จัดหาเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ที่หลากหลายจากเดิมที่เป็นการให้บริการ AIS Secure Net ของเอไอเอส โดยขยายร่วมมือกับพันธมิตรเพิ่มแอปพลิเคชันทางเลือกในการปกป้องผู้ใช้งานจากภัยคุกคามไซเบอร์ และยังเป็นส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสม ปัจจุบันมีผู้ใช้งานมากกว่า 35,930 ราย
- เปิดสายด่วน 1185 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ AIS Spam Report Center อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าโทรฟรี เพื่อแจ้งข้อมูลเบอร์โทรและ SMS มิจดาชีพ รวมถึงร่วมมือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในการ สืบสวน ตรวจสอบเบอร์โทรและ SMS มิจดาชีพ ไปสู่การจับกุมดำเนินการทางกฎหมาย
- สร้างความตระหนักรู้ เสริมทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลและภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ ให้รู้เท่าทันโลกออนไลน์และใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกเครือข่าย ทุกเพศ และทุกวัย นำเสนอผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ โดยมีแคมเปญที่โดดเด่น ได้แก่ หนึ่งโฆษณา “มีความรู้ก็อยู่รอด” นิยายแซก 7 เรื่อง จาก AIS อุ่นใจ CYBER ร่วมกับ Joylada และวิดีโอแนะนำวิธีรับมือกับการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ด้วยแนวคิด “โปรดเรียกฉันด้วยชื่อฉัน” หรือ “Please Call Me by My Name” เป็นต้น



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โอกาส ความท้าทายและผลกระทบ

เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนในหลากหลายด้านที่นับวันยังมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งในด้านการทำงาน การศึกษา การสาธารณสุข การกีฬาและบันเทิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเงินดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนั้นนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน กระจายโอกาสลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในสังคม และยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาอย่างไรก็ตามอาจแฝงมาด้วยภัยคุกคามออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล การล่อลวงผ่านช่องทางออนไลน์ และการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ เป็นต้น จากข้อมูลของ Cybersecurity for SMBs: Asia Pacific Businesses Prepare for Digital Defense (Cisco, 2021) พบว่า ประเทศไทยมีการรายงานภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเสี่ยงที่ใช้งานมือถือ (เช่น เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ เป็นต้น) ถึงร้อยละ 56 ในปี 2021 ซึ่งภัยออนไลน์ดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีความซับซ้อน ความรุนแรง และความถี่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์เป็นสื่อกลางที่นำพาดิจิทัลเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตสู่ผู้ใช้งาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ควรสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบต่อการบริการที่ส่งถึงผู้บริโภค เอไอเอสเห็นว่าการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ จะช่วยส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้คนให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม สร้างภูมิคุ้มกันและทักษะออนไลน์สู่พลเมืองดิจิทัลของคนไทย และช่วยลดทอนปัญหาภัยคุกคามไซเบอร์จากมิจควาชีพ รวมถึงการใช้งานออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมด้วยเหตุนี้ เอไอเอสจึงได้ปรับเป้าหมายการดำเนินกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความท้าทายและโอกาสทางธุรกิจ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้กับประชาชนคนไทยให้มีความแข็งแกร่ง ซึ่งจะสนับสนุนให้ธุรกิจบริการดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงต่อบริษัท และส่งเสริมความผูกพันของผู้บริโภคต่อแบรนด์เอไอเอส นอกจากนี้ ยังเป็นโอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์สู่สังคม

แนวทางการบริหารจัดการ

“ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์” เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส ตั้งแต่การให้ความรู้และส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป ไปจนถึงการคัดสรรโซลูชันหรือเครื่องมือป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ตอบโจทย์การให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อการพัฒนาและขยายผลของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องประชาชนคนไทยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมทั้งส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย และสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ โดยเน้นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ เป็นต้น เราได้วางกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน ภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER”



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

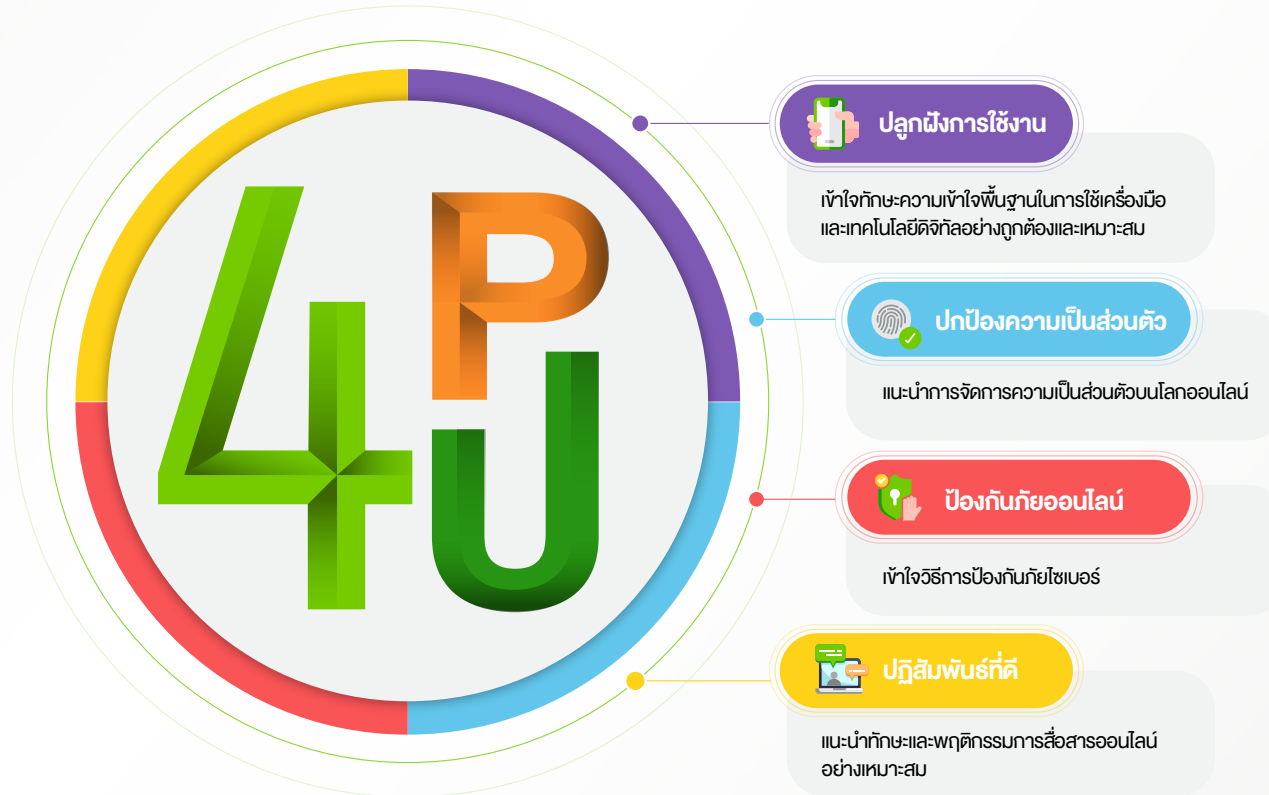
ผลการดำเนินงานในปี 2565

เอไอเอสเดินหน้าส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์ภายใต้โครงการ“อุ่นใจ CYBER” ตั้งแต่ปี 2562 โดยเน้นการร่วมมือกับพันธมิตรภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย ทั้งในด้านการศึกษา และสุขภาพจิต เพื่อมุ่งขยายผลสู่กลุ่มเป้าหมายให้สามารถปรับตัวในการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล เป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีคุณภาพ และใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์อย่างปลอดภัย ผ่านกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน ดังนี้

สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล

เอไอเอสร่วมมือกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พัฒนาหลักสูตร อุ่นใจ CYBER ซึ่งผ่านการพิจารณารับรองหลักสูตรจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ให้เป็นสื่อการเรียนรู้เสริมสร้างทักษะการใช้งานและการสื่อสารบนโลกออนไลน์ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อเผยแพร่ความรู้เบื้องต้นและเสริมสร้างทักษะความฉลาดทางดิจิทัลบนออนไลน์แพลตฟอร์ม LearnDi for Thais ให้ประชาชนทุกเพศทุกวัย สามารถเรียนรู้ได้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย ผ่านทางเว็บไซต์ [อ่านเพิ่มเติม](#) และแอปพลิเคชัน อุ่นใจ CYBER นอกจากนี้ คุณครูสามารถนำผลการเรียนหลักสูตรนี้มาประกอบการขอมติและเลื่อนวิทยฐานะตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ได้อีกด้วย

บทเรียนในหลักสูตร อุ่นใจ CYBER ประกอบด้วยเนื้อหาหลัก 4 หมวด หรือ 4P4U



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

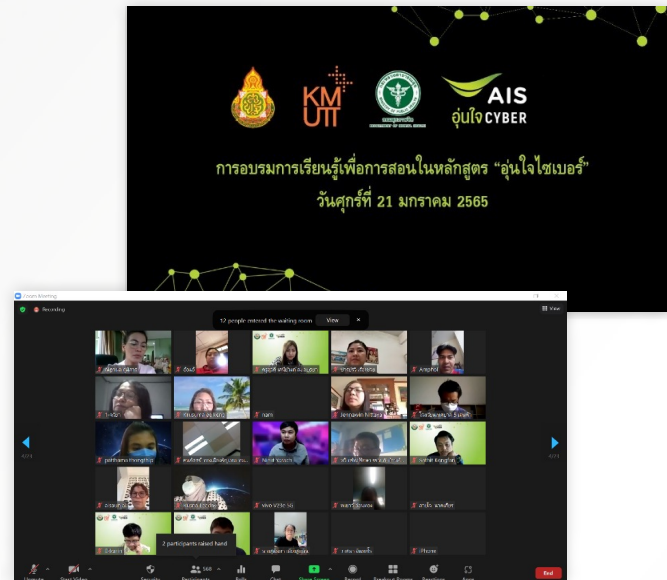
โดยเนื้อหาของหลักสูตร อุ่นใจ CYBER แบ่งออกเป็น 2 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมตามวัยของผู้เรียน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ชีวิตประจำวัน

→ ระดับเยาวชน (ผู้เรียนอายุ 9 –18 ปี)

รวบรวมเนื้อหาที่เป็นความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับการใช้งานทั่วไป เกี่ยวกับตนเองเป็นหลัก นำเสนอเนื้อหาเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและสื่อในโลกยุคดิจิทัลได้อย่างเกิดประโยชน์ มีความรับผิดชอบและปลอดภัย เพื่อให้เสริมสร้างพลเมืองดิจิทัลที่ดี

→ ระดับบุคคลทั่วไป (ผู้เรียนอายุ 18 ปีขึ้นไป)

รวบรวมเนื้อหาที่ส่งเสริมการทักษะและสามารถในการใช้สื่อดิจิทัลที่เกี่ยวกับตนเองไปจนถึงระดับองค์กร รวมถึงความสามารถในการใช้สื่อดิจิทัลและเทคโนโลยีเพื่อแก้ปัญหาที่ท้าทายใหม่ ๆ เหมาะสำหรับผู้เรียนในช่วงของนักศึกษา มหาวิทยาลัย วิทยาลัย งาน จนไปถึงผู้สูงอายุ



นอกจากนี้ภาคีเครือข่ายทั้ง 4 หน่วยงานได้แก่กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือ พร้อมเปิดตัว “อุ่นใจ CYBER” หลักสูตรการเรียนรู้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ครั้งแรกของไทย ที่เป็นการผนึกกำลังร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน ยกระดับการเรียนการสอนในยุคดิจิทัล เพื่อปกป้องผู้ใช้งานออนไลน์จากภัยไซเบอร์ สร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลยุคใหม่ตั้งแต่เด็กและเยาวชนไปจนถึงประชาชนทั่วไป ยิ่งไปกว่านั้น คุณครูสามารถเรียนรู้หลักสูตรนี้ได้เอง และยังสามารถนำไปสอนนักเรียนได้บนแพลตฟอร์มดิจิทัล LearnDi และแอปพลิเคชัน อุ่นใจ CYBER ด้วยการออกแบบเนื้อหาที่อ้างอิงมาตรฐานตามกรอบการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลอย่าง DQ Framework (Digital Intelligence Quotient) และปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต ตั้งเป้าส่งต่อไปยังสถานศึกษาทั่ว 30,000 แห่งทั่วประเทศ ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงมหาดไทย พร้อมเดินทางชวนคนไทย ทุกเพศ ทุกวัย เข้าร่วมเรียนรู้วัดระดับทักษะดิจิทัลจากหลักสูตร “อุ่นใจ CYBER” เพื่อยกระดับองค์ความรู้และทักษะในฐานะพลเมืองดิจิทัล



ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล

จากการให้บริการ AIS Secure Net และ AIS Fibre Secure Net ที่ปกป้องลูกค้าจากภัยไซเบอร์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม (network-based security solution) เอไอเอสยังจับมือกับพันธมิตรระดับโลก เพิ่มแอปพลิเคชันทางเลือกให้กับลูกค้า เสริมความแข็งแกร่งในการปกป้องและส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสมให้แก่ลูกค้า ทั้งในเรื่องของการตรวจสอบและแจ้งเตือนภัยคุกคามไซเบอร์ ปกป้องและตอบสนองต่อภัยคุกคามต่าง ๆ รวมไปถึงเสริมสร้างการใช้งานออนไลน์อย่างสร้างสรรค์



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของเอไอเอส

AIS Secure Net คือ บริการที่ช่วยแจ้งเตือนและปกป้องผู้ใช้งานจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น เว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงและอาจพบไวรัส มัลแวร์ และลิงก์ปลอม รวมถึงแจ้งเตือนและกรองเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน เช่น เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาลามกอนาจาร สิ่งเสพติด การพนัน เป็นต้น ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของเอไอเอส ทั้ง 3G, 4G และ 5G โดยไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน แบ่งเป็น 2 ประเภทตามความเหมาะสมของผู้ใช้งาน ได้แก่ AIS Secure Net สำหรับบุคคลทั่วไป และ AIS Secure Net Kids สำหรับเด็กวัย 5-12 ปี

AIS Fibre Secure Net คือ บริการป้องกันภัยไซเบอร์แก่ลูกค้าอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงของเอไอเอส ช่วยแจ้งเตือนและปกป้องผู้ใช้งานจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงและอาจพบไวรัส มัลแวร์ และลิงก์ปลอม ผ่านทางเครือข่าย AIS Fibre โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องติดตั้งแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมใด ๆ บนตัวอุปกรณ์เลย สามารถใช้งานได้ ตั้งแต่ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต พีซี โน้ตบุ๊ก รวมไปถึง สมาร์ททีวี และกล่อง AIS Play

เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของพันธมิตร

Family Link คือ แอปพลิเคชันให้ผู้ปกครองดูแลการใช้งานสมาร์ตโฟนของบุตรหลานได้อย่างปลอดภัย ด้วยความร่วมมือกับ Google โดยฝึกพฤติกรรมการใช้มือถือเครื่องแรกของบุตรหลานอย่างเหมาะสม ด้วยฟังก์ชันต่างๆ เช่น กำหนดและรายงานการใช้โทรศัพท์ ดูแลการใช้และติดตั้งแอปพลิเคชันใหม่ การเข้าเว็บไซต์ของบุตรหลาน รวมไปถึงการตรวจสอบตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งช่วยสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์และปลอดภัย

zIPS Protection เป็นบริการของพันธมิตร หนึ่งในแอปพลิเคชันของ Zimperium Mobile Threat Defence Suite ที่ให้บริการปกป้องผู้ใช้งานออนไลน์จากภัยคุกคามที่รู้จักและไม่รู้จักด้วยโซลูชันการตรวจจับภัยคุกคามขั้นสูงที่พัฒนาเฉพาะสำหรับโทรศัพท์มือถือ และแจ้งเตือนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่ปลอดภัย

Bitdefender เป็นอีกหนึ่งบริการของพันธมิตรในระดับสากลที่ส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัย และปกป้องภัยคุกคามไซเบอร์ รวมไปถึงแจ้งเตือนภัยหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์ไอทีสวมใส่ได้ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เช่น สมาร์ทวอตช์ แว่นตาอัจฉริยะ และรองเท้าอัจฉริยะ เป็นต้น

นอกเหนือจากนั้น เอไอเอสได้เปิดสายด่วน 1185 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ AIS Spam Report Center เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าโทรฟรี เพื่อแจ้งข้อมูลเบอร์โทรและ SMS มิจฉาชีพ พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับภายใน 72 ชั่วโมง หากตรวจพบ

ความผิดปกติและยืนยันได้ว่าเบอร์โทรและ SMS ดังกล่าวเป็นกลุ่มมิจฉาชีพจริง เอไอเอสจะทำการบล็อกเบอร์โทรและ SMS ในทันที และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบ พร้อมกันนี้ จะรายงานการแจ้งร้องเรียนของลูกค้าไปยังคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลแล้ว และยังทำงานเชิงรุกร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) เพื่อสืบสวนตรวจสอบ และดำเนินการขึ้นคดีทางกฎหมาย ต่อกลุ่มมิจฉาชีพ ด้วยการส่งข้อมูลของเบอร์โทร/ SMS ของมิจฉาชีพไปยังตำรวจไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการสืบสวนสอบสวนของตำรวจไซเบอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายได้อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการส่งข้อมูลของเบอร์โทร/ SMS ของมิจฉาชีพไปยังตำรวจไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการสืบสวนสอบสวนของตำรวจไซเบอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายได้อย่างเป็นรูปธรรม



จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเบอร์โทรและ SMS มิจฉาชีพจำนวนมาก และเอไอเอสได้ต่อยอดขยายผลโดยร่วมมือกับตำรวจไซเบอร์ในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน ไปสู่การจับกุมดำเนินคดีกับกลุ่มมิจฉาชีพตามกฎหมาย



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

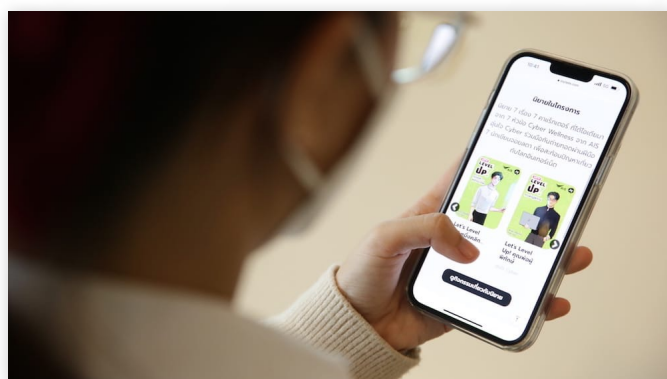
สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี



เอไอเอส สร้างความตระหนัก เสริมทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลและภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ให้กับประชาชนคนไทยทุกเพศ ทุกวัย โดยได้ทำหนังสือ ภายใต้งานแนวคิด “มีความรู้ก็อยู่รอด” ชวนคนไทยหยุดเสี่ยงกับทุกภัยไซเบอร์ เรียนรู้ทักษะสู่พลเมืองดิจิทัลที่รู้เท่าทันภัยจากโลกออนไลน์ โดยมุ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาจากภัยไซเบอร์ทุกรูปแบบ ที่วันนี้กำลังกลายเป็นปัญหาร้ายแรงที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และสิ่งเดียวที่จะทำให้เราเอาชนะภัยไซเบอร์ได้ก็คือ “ความรู้” โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองกับหลักสูตร “อุ่นใจ CYBER” โดยสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งมียอดการรับชมกว่า 8.9 ล้านครั้ง นอกจากนี้ ยังสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศผ่านสื่อออนไลน์ เช่น สื่อโทรทัศน์ และป้ายโฆษณา เป็นต้น



นอกจากนี้ เอไอเอสยังจับมือกับจอยลดา (Joylada) แอปพลิเคชันนิยายแชทที่มียอดผู้ใช้งานรวมกว่า 10.3 ล้านดาวน์โหลด จัดทำแคมเปญ AIS อุ่นใจ CYBER X Joylada: Let's Level up ฝ่าภารกิจอัปเดตความปลอดภัยสู่สุภาวะดิจิทัลที่ดี โดยการนำเนื้อหาจากหลักสูตร อุ่นใจ CYBER ดัดแปลงออกมาเป็นนิยายแชท รวม 7 เรื่อง 7 คาแร็กเตอร์ ถ่ายทอดผ่าน 7 นักเขียนจอยลดา เพื่อสะท้อนปัญหาเกี่ยวกับโลกอินเทอร์เน็ต เผยแพร่บนแอปพลิเคชัน “Joylada” และทาง Microsite [อ่านเพิ่มเติม](#) เพื่อสร้างเสริมความรู้และทักษะการใช้งานบนโลกออนไลน์อย่างสร้างสรรค์และปลอดภัยในกลุ่มนักอ่านนิยายแชทช่วงอายุ 13-25 ปี ปัจจุบันมีการอ่านนิยายแชทรวมกว่า 2,842,300 ครั้ง



เอไอเอสนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะดิจิทัลให้รู้เท่าทันโลกออนไลน์ สร้างภูมิคุ้มกันจากภัยออนไลน์ และใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ผ่านการประชาสัมพันธ์ทาง Social Media บนแพลตฟอร์มที่หลากหลาย เช่น Facebook YouTube และ TikTok เป็นต้น โดยครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกเครือข่าย ทุกเพศ ทุกวัย เช่น การสร้างความเข้าใจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย ห่วงไกลภัยจากกลุ่มมิจฉาชีพ ในวันที่ Safer Internet Day จับมือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) ร่วมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับคนไทยด้วยการสื่อสารอย่างตรงประเด็น เน้นย้ำ ไม่เชื่อ ไม่รับ ไม่โอน เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยมียอดรับชมกว่า 101,500 ครั้ง



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



นอกเหนือจากนั้น ยังร่วมแสดงพลังในการหยุดการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ เนื่องในวัน Stop Cyberbullying Day 2022 ร่วมรณรงค์ให้คนไทยเข้าใจตระหนักถึงความสำคัญ และตื่นตัวในการหยุดการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดทำวีดิโอแนะนำวิธีรับมือกับการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ ผ่านแนวคิด “Please Call Me by My Name” หยุดทำร้ายความรู้สึก โปรดเรียกฉันด้วยชื่อฉัน โดยมียอดการรับชมกว่า 167,100 ครั้ง พร้อมสร้างพื้นที่ให้ชาวโซเชียลได้มาแชร์ประสบการณ์ และแนะนำวิธีการรับมือการถูกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์



แนวทางการดำเนินงานปี 2566

เอไอเอสวางแผนในการขับเคลื่อนโครงการ อุ่นใจ CYBER อย่างต่อเนื่อง ด้วยการผลักดันหลักสูตร อุ่นใจ CYBER เข้าสู่สถานศึกษา ทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ไปจนถึงอุดมศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลอย่างรู้เท่าทันภัยไซเบอร์ และยังเป็นการบ่มเพาะทักษะและสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลให้แก่ประชาชนคนไทยทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้ ยังมีแผนการดำเนินโครงการ อุ่นใจ CYBER ดังนี้

- จัดอบรมการเรียนรู้สำหรับหลักสูตร อุ่นใจ CYBER ผ่านระบบออนไลน์ ให้กับคุณครู เพื่อเป็นเครื่องมือให้คุณครูนำไปใช้ในการเรียนการสอน ในโรงเรียนทั่วประเทศต่อไป เป็นการให้ความรู้และเสริมสร้างภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ให้แก่เด็กและเยาวชนไทย
- ออกแบบและพัฒนาดัชนีชี้วัดความฉลาดทางดิจิทัล (Cyber Wellness Index) ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์สถานการณ์ความฉลาดทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อวางแผนนำข้อมูลสถานการณ์ของความฉลาดทางดิจิทัลในประเทศไทยมาออกแบบแนวทางส่งเสริม แก่ไอ และพัฒนากิจกรรมด้านดิจิทัลให้แก่ประชาชนไทยต่อไป
- ต่อยอดพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของเอไอเอสและพันธมิตร เพื่อส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสมให้แก่ลูกค้า
- สร้างความเข้าใจ ความตระหนักรู้ และส่งเสริมการใช้ทักษะดิจิทัลให้กับประชาชนคนไทยทุกเพศทุกวัย ให้มีภูมิคุ้มกันสำหรับการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล สามารถรับมือกับภัยไซเบอร์และการกลั่นแกล้งทางออนไลน์ ไปจนถึงใช้งานดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์สู่พลเมืองดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ยึด เพื่อสิ่งแวดล้อม

➔ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

➔ การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ



เป้าหมาย

ระยะสั้น (ภายในปี 2566)

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

ระยะยาว

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2593



13,414
(tCO₂e)

การเพิ่มประสิทธิภาพ
การใช้พลังงาน



12,094
(tCO₂e)

การเพิ่มปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า
จากแหล่งพลังงานหมุนเวียน



14,994
(tCO₂e)

สินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินงาน
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2565

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
การลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ร้อยละ	77	82	89	91
สัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือก	ร้อยละ	0.08	0.49	1.23	1.73
การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,553	74,590	27,543	13,414
การใช้พลังงานทางเลือก	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	431	3,503	8,139	12,094

→ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

ด้วยการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีการประหยัดพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ (Power saving features) ในการวางแผนและจัดสรรการใช้งานอุปกรณ์โครงข่ายให้เหมาะสม ทำให้สามารถช่วยลดการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 13,414 tCO₂e

→ การเพิ่มปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน

ในปี 2565 บริษัทร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านพลังงานทางเลือกเพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกให้รวดเร็วขึ้น ทำให้สามารถติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มขึ้นอีก 3,190 แห่ง ทำให้เรามีสถานีฐานและศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์กับอาคารชุมสายที่ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน รวมทั้งสิ้น 8,751 แห่ง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 12,094 tCO₂e

→ สินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ การมีส่วนร่วมของลูกค้า

โดยการพัฒนาบริการสมาร์ตโซลูชันที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับลูกค้าองค์กร รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้งาน e-bill ทดแทนการใช้ใบแจ้งหนี้ และสนับสนุนให้ใช้บริการ myAIS Application ช่วยลดการใช้กระดาษ และลดการใช้น้ำมันในการเดินทางมายังศูนย์บริการ สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 14,994 tCO₂e

→ การปรับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

ให้สอดคล้องกับพัฒนาการที่สำคัญทั้งในระดับระหว่างประเทศและในประเทศ และเพิ่มเติมการให้ความสำคัญเรื่องความหลากหลายทางชีวภาพ และการปกป้องรักษาป่าไม้

→ การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

โดยเข้าร่วมการตอบประเมิน Carbon Disclosure Project (CDP) เป็นปีแรก และพัฒนาการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Physical risk) ต่อการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสตามกรอบการรายงาน Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ในหลายปีที่ผ่านมา ประชาคมโลกทั้งสองฝั่งระหว่างประเทศ ภาครัฐ เอกชน และกลุ่มผู้บริโภคต่างสนใจการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญที่จะจำกัดอุณหภูมิโลกไม่ให้เพิ่มขึ้นสูงกว่า 1.5 องศาเซลเซียส โดยรัฐบาลไทยก็ได้ประกาศเป้าหมายที่ไทยจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. 2608 เนื่องจากตระหนักว่าไทยเป็น 1 ใน 10 ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสูงสุดในโลก และเพื่อร่วมกับประชาคมโลกในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเร่งด่วน การประกาศเป้าหมายที่ท้าทายนี้ส่งผลให้รัฐบาลไทยอยู่ระหว่างการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรับแผนพลังงานชาติเพื่อเตรียมความพร้อมให้การดำเนินการสอดคล้องกับเป้าหมายใหม่ดังกล่าว

ธุรกิจของเอไอเอสมีแนวโน้มได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ภัยธรรมชาติที่อาจจะสร้างความเสียหายต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย จะกระทบต่อต้นทุนการทำธุรกิจที่เพิ่มขึ้นจากการเพิ่มมาตรการป้องกันความเสียหายและการซ่อมแซมบำรุงรักษา และกระทบมูลค่าของทรัพย์สินที่ลดลงจากความเสียหาย นอกจากนี้ การขนส่งและการผลิตสินค้าก็อาจได้รับผลกระทบจากการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain disruption) อีกด้วย
2. การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และนโยบายของภาครัฐที่มีแนวโน้มควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอาจส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการการดำเนินการธุรกิจ และทำให้เอไอเอสต้องปรับวิธีคิดและสร้างนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ในอนาคต

3. พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจที่เอไอเอสต้องปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจและภาพลักษณ์ให้สอดคล้องกับพัฒนาการดังกล่าว เพื่อเพิ่มแหล่งรายได้จากกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำสำหรับทั้งลูกค้าองค์กรที่มองหาบริการดิจิทัลที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสำหรับลูกค้าทั่วไปที่เลือกใช้บริการกับแบรนด์ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ในด้านผลกระทบของธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อม แม้ว่าเอไอเอสจะไม่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทางตรงจากกระบวนการผลิต แต่การให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมต้องใช้พลังงานไฟฟ้าซึ่งในประเทศไทยยังใช้เชื้อเพลิงจากพลังงานฟอสซิลเป็นหลัก รวมถึงการก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจด้วย เอไอเอสจึงได้ปรับเป้าหมายการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมให้ท้าทายมากขึ้นโดยใช้แนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) ซึ่งครอบคลุมถึงการสนับสนุนให้ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจปรับปรุงการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผลกระทบต่อระบบนิเวศในบริเวณที่เอไอเอสติดตั้งสถานีฐานก็เป็นอีกประเด็นที่เราให้ความสำคัญมากขึ้น จึงได้เพิ่มเป้าหมายเรื่องการรักษาระบบนิเวศที่สมดุลและการปกป้องรักษาป่าไม้ด้วย เอไอเอสเชื่อมั่นว่าการดำเนินการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไม่เพียงแต่จะส่งผลดีกับสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม แต่ยังช่วยส่งผลเชิงบวกทั้งต่อโครงสร้างต้นทุน ลดความเสี่ยงในการดำเนินการธุรกิจ และเพิ่มโอกาสในการทำกำไรในระยะยาว รวมถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็น Cognitive Tech-Co ที่ไม่เพียงแต่ผู้นำทางด้านนวัตกรรม แต่ยังสามารถครองใจลูกค้าในฐานะธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

Science-based Target Initiative (SBTi)

SBTi คือ การกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกที่สอดคล้องกับเป้าหมายของข้อตกลงปารีส (Paris Agreement) โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีเป้าหมายในการจำกัดอุณหภูมิเฉลี่ยโลกไว้ไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส และในกรณีที่ดียิ่งที่สุด คือ มุ่งสู่การจำกัดอุณหภูมิ ไว้ไม่เกิน 1.5 องศาเซลเซียสจากระดับอุณหภูมิโลกก่อนยุคอุตสาหกรรม



แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบโครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงสายงานธุรกิจหลักและสายงานสนับสนุน นอกจากนี้ ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมที่รายงานเป็นรายไตรมาสต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี ทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการ เช่น กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงติดตามกฎระเบียบ มาตรการ และแนวโน้มเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม ติดตามและรายงานผล โดยจะมีการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละครั้ง

ในปี พ.ศ. 2565 เอไอเอสได้ปรับปรุงนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการอนุมัติ โดยคณะกรรมการบริษัทให้สอดคล้องกับพัฒนาการที่สำคัญทั้งในระดับระหว่างประเทศ และในประเทศ และให้มีความครอบคลุมทั้งการดำเนินการธุรกิจของเอไอเอสและสนับสนุนการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานด้วย นโยบายมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

- ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในทุกโอกาสที่เหมาะสม
- ประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด
- อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปกป้องโลกของเรา
- ส่งเสริมดิจิทัลโซลูชันที่ช่วยให้ผู้ใช้งานและธุรกิจสามารถรับมือกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม



การดำเนินการปี 2565

แม้ปริมาณการใช้พลังงานยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการขยายบริการโครงข่ายและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานคาต่ออย่างต่อเนื่อง แต่เอไอเอสก็สามารถควบคุมความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งานคาต่อได้แสดงให้เห็นถึงการออกแบบและใช้งานเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมส่งเสริมการลดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน โดยในปี 2565 บริษัทสามารถลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานคาต่อลดลงร้อยละ 91 เทียบกับปีฐาน 2558 ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 1.73 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 1.23 ในปี 2564

การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน

- วิศวกรของบริษัทฯ ศึกษาเทคนิคต่างๆ และนำเทคโนโลยีการประหยัดพลังงานในรูปแบบต่างๆ มาใช้ในการบริหารจัดการสถานีฐาน (Base stations) ทั่วประเทศ เช่น การติดตั้งอุปกรณ์วิทยุสถานีฐานแบบใช้งานร่วมกันได้หลายเทคโนโลยีทั้ง 3G 4G และ 5G (Multi-mode) การปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า (Rectifier) ที่ช่วยประหยัดพลังงานและส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการผลิตกระแสไฟฟ้าลดลงได้ 5,882 tCO₂e
- การใช้ระบบ AI ในการประมวลผล และวิเคราะห์การใช้งานระบบเครือข่าย เพื่อบริหารจัดการช่องสัญญาณควบคู่ไปกับการบริหารการใช้พลังงานให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า เพื่อส่งมอบบริการที่ดีทั้งด้านคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า และการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานไฟฟ้า การดำเนินโครงการในส่วนนี้ทำให้สามารถประหยัดไฟฟ้าลงได้ 13,420 MWh/Year ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 6,707 tCO₂e
- สำหรับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) และอาคารชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เราวางแผนเพื่อจัดสรรการใช้งานเซิร์ฟเวอร์ ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมกรรมการใช้งานของลูกค้า รวมถึงการพิจารณาเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการใช้พลังงานที่ดีขึ้น ทำให้บริษัทฯ สามารถประหยัดไฟฟ้าลงได้ 1,650 MWh/Year ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 825 tCO₂e



การใช้พลังงานทดแทน

ในปี 2565 เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินการขยายการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ เราสามารถติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับสถานีฐานเพิ่มได้อีก 3,186 สถานี และที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสายรวมอีก 4 แห่ง ทั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบัน AIS ได้ทำการติดตั้งและใช้พลังงานหมุนเวียนที่สถานีฐานไปแล้วทั้งสิ้น 8,739 สถานี และที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสายอีก 12 แห่ง ได้ปริมาณไฟฟ้า 24,192.98 MWh/Year ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 12,094 tCO₂e/Year นอกจากนี้เรายังได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจพลังงานทางเลือก เพื่อร่วมกันวางแผนและเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกให้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนในการดำเนินงานและการบริหารที่ต่ำลง

การพัฒนา ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากลโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ในพื้นที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์รวม 2 แห่ง นอกจากนี้ยังทำการตรวจสอบภายในสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เหลืออยู่ทั้งหมดของบริษัทโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตร ISO 14001 ทั้งนี้ เอไอเอสได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การบริหารพลังงาน การจัดการน้ำ และของเสีย สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กร

การมีส่วนร่วมของลูกค้า

เอไอเอสนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งในการดำเนินงานภายในองค์กร การดำเนินงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงงานบริการลูกค้า ผ่านโครงการ Full-E ประกอบด้วย 4 บริการหลัก ได้แก่ 1) แอปพลิเคชัน My AIS ที่ให้ลูกค้าตรวจสอบค่าบริการ จ่ายบิล สมัคร และตรวจสอบแพ็คเกจได้ด้วยตนเอง 2) บริการแสดงใบแจ้งค่าบริการ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

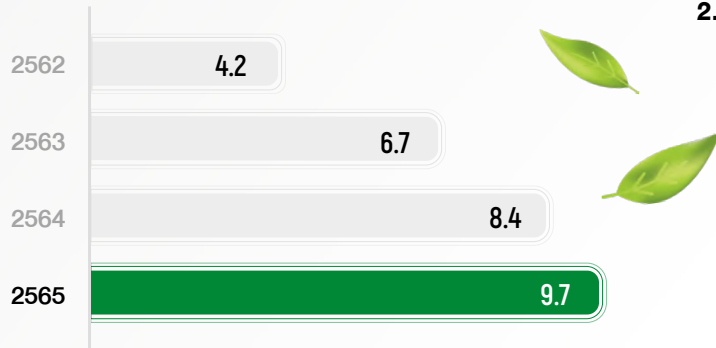
สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) 3) บริการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) และ 4) บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษและการเดินทางแล้ว ยังส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่รับบริการอีกด้วย โดย ณ สิ้นปี 2565 มีใช้งาน My AIS เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ 9.7 ล้านคน มีปริมาณเติบโตขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 16 ขณะที่ลูกค้าที่เปลี่ยนจากการรับแจ้งค่าบริการผ่านทางไปรษณีย์เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ 111 ล้านรายการ และรวมถึงมีการออกใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ 125 ล้านรายการ รวมแล้วช่วยลดกระดาษ และลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่ลูกค้าต้องเดินทางมาทำธุรกรรมที่ศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 14,994 tCO₂e ต่อปี

ผู้ใช้งานใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ล้านบัญชี)



การพัฒนาสินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ

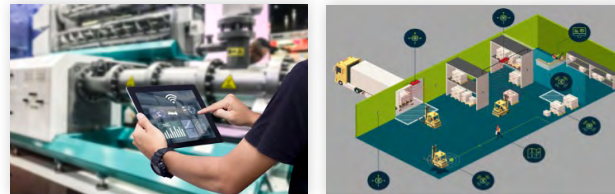
การพัฒนาบริการสมาร์ตโซลูชัน ให้องค์กรธุรกิจสามารถตอบโจทย์การทำงานในวิถีใหม่ และช่วยบริหารจัดการระบบการทำงานซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และถือเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ด้วย โดยบริการดิจิทัลโซลูชันที่สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแบ่งออกเป็นกลุ่มหลัก 2 กลุ่ม ดังนี้

1. Cloud, Data Center & Mobility

- ➔ **บริการ Cloud** ที่ช่วยรองรับระบบงานต่าง ๆ ของธุรกิจองค์กร โดยไอเอสเอ็มมีการออกแบบ Cloud Data Center ที่ประหยัดพลังงานมากเป็นพิเศษ และใช้งาน Hardware รุ่นใหม่ล่าสุดที่ใช้พลังงานได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การใช้บริการนี้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าการลงทุนพื้นที่สำหรับทำ Data center เอง
- ➔ **บริการ Hybrid Workplace Solutions** ระบบประชุมติดต่อสื่อสาร ระบบ Online Contact Center และระบบงานเพื่อบริหารจัดการส่วนต่างๆ ของธุรกิจได้ในแบบออนไลน์ที่ครอบคลุมทั้งระบบ 4G 5G และ Fiber โซลูชันดังกล่าวนี้สามารถช่วยลดการเดินทางทำให้สามารถลดการใช้เชื้อเพลิงและช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง

2. 5G & IOT โซลูชัน สำหรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงธุรกิจสู่การดำเนินธุรกิจที่ทันสมัยด้วยการใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการทำงาน เช่น

- ➔ **ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Factoring)** ที่นำ 5G, IoT, Data Analytics และ AI เข้ามาใช้ตรวจสอบ ติดตามข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการผลิต ระบบบริหารจัดการการใช้พลังงานและทรัพยากรในโรงงาน การดูแลรักษาเครื่องจักรให้ทำงานได้เต็มศักยภาพ รวมถึงการลดของเสียและมลพิษที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตด้วย



- ➔ **ระบบบริหารจัดการอาคารอัจฉริยะ (Smart Property & Building)** ที่ใช้ IoT เช่น เซนเซอร์มาช่วยบริหารจัดการใช้พลังงานในอาคาร และจัดการระบบการจราจร รวมถึงการบริหารจัดการสินทรัพย์ในอาคารและระบบความปลอดภัยต่าง ๆ ซึ่งสามารถโซลูชันนี้ช่วยลดการใช้พลังงานส่วนที่ไม่จำเป็นภายในอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศ

การบริหารจัดการทรัพย์สิน

- ➔ **ระบบสำหรับติดตามและบริหารจัดการยานพาหนะและการขนส่ง (Smart Transportation & Logistics)** โดยใช้ Tracker ติดตามยานพาหนะ และการแนะนำและควบคุมเส้นทางการจับที่ ซึ่งช่วยให้การใช้น้ำมันยานพาหนะและพลังงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยดูแลรักษายานพาหนะให้มีอายุการใช้งานยืนยาวและปลอดภัยสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานสากล

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ จึงได้ใช้แนวปฏิบัติของมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures -TCFD) ซึ่งช่วยให้บริษัทประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างรอบด้านทั้งจากมุมมองความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical risks) ที่มาจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ และจากมุมมองความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition risks) ที่มาจากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นต้น

หลักการตามแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลตาม TCFD

การกำกับดูแล	กลยุทธ์	การบริหารความเสี่ยง	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย
เปิดเผยข้อมูลการกำกับดูแลขององค์กรเกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ	เปิดเผยผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศต่อธุรกิจกลยุทธ์และการวางแผนทางการเงินขององค์กร ในกรณีที่ข้อมูลดังกล่าวเป็นสาระสำคัญ	เปิดเผยวิธีการที่องค์กรระบุ ประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ	เปิดเผยตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินและจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ในกรณีที่ข้อมูลดังกล่าวมีความสำคัญ

นอกจากนั้น บริษัทยังใช้การวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและข้อสมมติฐาน (Scenario analysis) มาช่วยประเมินผลกระทบทางการเงินภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย โดยพิจารณาจาก 1) กรณีการควบคุมให้อุณหภูมิโลกสูงขึ้นไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส 2) กรณีอุณหภูมิโลกอยู่ระหว่าง 2.5 ถึง 3 องศาเซลเซียส และ 3) กรณีร้ายแรงที่อุณหภูมิสูงเกิน 4 องศาเซลเซียส การวิเคราะห์ข้อสมมติฐานเหล่านี้ช่วยให้บริษัทเข้าใจความเสี่ยงทางการเงินภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถปรับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าวได้

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของรายงาน TCFD ได้ที่ [อ่านเพิ่มเติม](#)

ความหลากหลายทางชีวภาพและการปกป้องรักษาป่าไม้

ความหลากหลายของระบบนิเวศ มีบทบาทที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิต ซึ่งมนุษย์เองต้องพึ่งพิงอาศัยความหลากหลายทางชีวภาพนี้จากผลผลิตและบริการจากระบบนิเวศที่เราได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างไรก็ตาม กิจกรรมการพัฒนาของมนุษย์ที่ขาดการบริหารจัดการที่ดีก่อให้เกิดความสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ และส่งผลกระทบต่อความสมดุลของระบบนิเวศ เอไอเอสได้ตระหนักถึงความสำคัญของความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศ จึงมุ่งเน้นที่จะอนุรักษ์และปกป้องรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศธรรมชาติจากการดำเนินธุรกิจ ด้วยการบริหารจัดการแบบบูรณาการและนำตัวชี้วัดตามหลักสากลมาใช้ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายที่ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิ (No Net Loss -NNL) และไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียพื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation) ภายในปี พ.ศ. 2570

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของ “ความมุ่งมั่นเกี่ยวกับความหลากหลายทางชีวภาพและการปกป้องรักษาป่าไม้” ได้ที่ [อ่านเพิ่มเติม](#)

ในปี 2566 เอไอเอสวางแผนดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ตามแนวทางอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) โดยจะมีการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมใน Scope 3 เพิ่มเติม เพื่อวางแผนทางความร่วมมือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร่วมกับผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานหมุนเวียนจากแสงอาทิตย์ในโครงการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นอย่างต่อเนื่อง และจะแสวงหาพันธมิตรที่สามารถช่วยผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน นอกเหนือไปจากการลงทุนสร้างและติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เอง เพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงาน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

[ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม](#)

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ทางเลือกให้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนในการดำเนินงานและการบริการที่ต่ำลง และจะให้ความสำคัญกับการวางแผนที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยบริหารจัดการสถานีสถาน และการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายสำหรับ 5G ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อพัฒนาการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพร้อมตอบสนองต่อปริมาณการใช้บริการของลูกค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

ในขณะเดียวกัน เอไอเอสจะยังเดินหน้าให้บริการเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้ลูกค้าของสามารถติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนการใช้พลังงานและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น Cognitive Tech-Co ที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลที่ต้องคำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วย

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ก๊าซเรือนกระจก¹					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (Scope 1 และ 2)	tCO ₂ e	615,407	696,883	645,321	675,497
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) ²	tCO ₂ e	11,177	11,196	8,931	7,411
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) ³	tCO ₂ e	604,230	685,687	636,390	668,086
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ⁴	tCO ₂ e ต่อหน่วย	0.02	0.015	0.01	0.008
พลังงาน					
การใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,082,823	1,220,024	1,318,495	1,394,989
	เทระจูล	3,898	4,392	4,747	5,022
การใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,081,960	1,214,006	1,302,213	1,370,769
	เทระจูล	3,895	4,371	4,688	4,935



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
การใช้พลังงานทางตรง: น้ำมัน และอื่น ๆ ²	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	36,706	36,052	29,178	34,356
	แอมป์	132	130	105	124
การใช้พลังงานทางอ้อม: พลังงานไฟฟ้า ³	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,045,254	1,177,954	1,273,035	1,336,440
	แอมป์	3,763	4,241	4,583	4,811
การใช้พลังงานทดแทน ⁵	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	862.91	6,017.86	16,282	24,193
	แอมป์	3.1068	21.6643	59	87
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน	% การใช้พลังงานรวม	0.08	0.49	1.23	1.73
ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) ⁶	หน่วย	1.61	1.56	1.51	1.505
การใช้พลังงานรวม ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	59,015	70,182	77,261	83,851
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	% การใช้พลังงานรวม	0.94	1.02	1.57	1.74
ต้นทุนการใช้พลังงานรวม	ล้านบาท	4,443	4,853	5,138	5,798



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

[ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม](#)

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
การใช้น้ำ					
ปริมาณการดื่มน้ำมาใช้	ลูกบาศก์เมตร	191,332	226,528	179,306	198,751
น้ำจากบุคคลที่สาม ⁷	ลูกบาศก์เมตร	187,900	222,821	175,958	194,762
อยู่ในแหล่งน้ำขาดแคลน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-
น้ำใต้พื้นดิน ⁸	ลูกบาศก์เมตร	3,432	3,707	3,348	3,989
อยู่ในแหล่งน้ำขาดแคลน	ลูกบาศก์เมตร	3,432	3,707	3,348	3,989
ปริมาณการปล่อยน้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	101,322
ปริมาณการบริโภคน้ำทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	97,429

ดูรายละเอียด หมายเหตุ 1-8 ใน [หน้า 94](#)

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี



เป้าหมาย

ระยะสั้น (ภายในปี 2566)

- สามารถบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ

ระยะยาว

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง



พัฒนาการที่สำคัญในปี 2565

หัวข้อ	หน่วย	2565	เป้าหมาย 2566
ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์กำจัดด้วยวิธีฝังกลบ	ตัน	0	0

→ จัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจทั้งหมดอย่างถูกวิธี สู่เป้าหมายการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยปราศจากการฝังกลบและมีการติดตามตรวจสอบครบวงจรอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งกำหนดให้มีการตรวจประเมินการปฏิบัติงานในพื้นที่ ด้วยการพัฒนาขั้นตอนการทำงานดังกล่าวเป็นผลให้มีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) เพียงร้อยละ 0.0003

→ ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม หนุนส่งเสริมเรื่องการคัดแยกขยะมูลฝอย ที่จัดขึ้นโดยสำนักสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นในการบริหารจัดการขยะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตไฟฟ้า และทำปุ๋ยอินทรีย์

→ ศูนย์ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ดำเนินโครงการกำจัดขยะเศษอาหารโดยเปลี่ยนเป็นปุ๋ยอินทรีย์อย่างเต็มรูปแบบ สามารถจัดการขยะเศษอาหารที่เกิดขึ้นได้ประมาณ 9 ตันต่อปี

→ ดำเนินโครงการ “คนไทยไร้ e-waste” ใช้กลยุทธ์การสื่อสารเต็มรูปแบบ เน้นการอำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านแคมเปญที่หลากหลายและสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กว่า 2,500 จุด ทั่วประเทศ และพัฒนาแอปพลิเคชัน e-waste+ โดยนำเทคโนโลยี Blockchain มาบริหารจัดการข้อมูลขยะอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ยิ่งไปกว่านั้น ยังมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยรับรู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม หากทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกการดำเนินชีวิตให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลให้มีการเปลี่ยนอุปกรณ์บ่อยขึ้นเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อการใช้งานในทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุให้ของเสียอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากรายงานของ The Global E-waste Monitor 2020 โดยมหาวิทยาลัยสหประชาชาติ ระบุว่าทั่วโลกมีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง และได้คาดการณ์ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์จะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นถึง 74 และ 110 ล้านตัน ภายในปี 2030 และ 2050 ตามลำดับ (คิดเป็นปริมาณที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 38.1 และ 105.2 ตามลำดับ จากปี 2019 ซึ่งมีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ 53.6 ล้านตัน)

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์มีส่วนทำให้เกิดขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงสินค้าดิจิทัลและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าขยะอิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อน ส่วนใหญ่มีสารอันตรายและโลหะหนักเป็นส่วนประกอบ ทั้งนี้ หากจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกวิธีหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนและชุมชน หรืออาจก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม รวมถึงใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองโดยขาดการจัดการอย่างเป็นระบบที่ดี

ด้วยปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดจนปัญหาการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงแนวโน้มของผู้บริโภคที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับกิจการที่ดีมากยิ่งขึ้น (ESG) ส่งผลต่อการเลือกสินค้าและบริการของลูกค้าในปัจจุบัน

ซึ่งมองหาบริษัทที่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปนี้เป็นทั้งโอกาสทางธุรกิจสำหรับเอไอเอสที่จะร่วมมือกับลูกค้าในการนำเสนอขายสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกัน เอไอเอสก็ต้องเผชิญกับความท้าทายในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจของเอไอเอส เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลเตรียมออกข้อบังคับเพื่อจัดการกับปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้น อาทิ ร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยหากการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก็มีแนวโน้มกระทบชื่อเสียงในแง่ลบ รวมไปถึงความเสี่ยงที่อาจต้องจ่ายค่าปรับหรือค่าชดเชยในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญต่อการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ เราจึงได้ปรับเป้าหมายให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้นสู่ Zero e-waste to landfill ภายในปี พ.ศ. 2566 เพื่อให้สอดคล้องกับโอกาสและความท้าทาย รวมทั้งหมุดหมายการสร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริโภคและสังคม และยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนแล้ว ยังสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้าต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส รวมถึงส่งเสริมให้คนไทยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานแล้วกลับมาใช้ใหม่อย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อลดปริมาณการเกิดของเสียและเพิ่มการใช้เคลของเสียต่าง ๆ โดยเอไอเอสได้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานที่ครอบคลุมไปถึงการบริหารจัดการของเสีย นอกจากนี้ เรายังได้ผนวกแนวคิดของเศรษฐกิจหมุนเวียนร่วมกับเป้าหมายในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบเข้ามาเป็นแกนหลักในการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าใจภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือกำจัดอย่างถูกต้อง โดยได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานสำหรับการบริหารจัดการของเสียออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสได้กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และหลักรรรมภิบาล (ESG) ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเราได้กำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดบังคับในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อสร้างกลไกในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณการเกิดของเสีย มลพิษ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พร้อมทั้งสนับสนุนให้หน่วยงานภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย และนำนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าวมาปฏิบัติใช้กับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม และถือเป็นจรรยาบรรณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเอไอเอสที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงานอย่างเคร่งครัด

การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ
จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สิน โดยมีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพิจารณาการตัดจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน และอุปกรณ์มือถือ เป็นต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังมีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย และระบบบริหารจัดการของเสียเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากการใช้ทรัพยากรในการ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ดำเนินงาน เมื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ สิ้นอายุการใช้งานจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคัดแยกว่าสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง (Reuse) หรือนำไปปรับปรุงสำหรับใช้งานต่อไปในกระบวนการทำงานที่เหมาะสม (Refurbish) หากไม่สามารถดำเนินการตาม 2 กรณีดังกล่าว ขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกนำไปรีไซเคิล (Recycle) เพื่อนำวัสดุ และองค์ประกอบ แร่ธาตุต่าง ๆ กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ อย่างไรก็ตาม เอไอเอสได้คัดเลือกผู้รับเหมา/ ผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีความสามารถบริหารจัดการซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม โดยเปิดประมูลภายใต้ข้อกำหนดในการจัดการของเสียด้วยวิธีรีไซเคิลที่มีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการที่สามารถรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้มากที่สุดเพื่อหมุนเวียน วัสดุ และแร่ธาตุต่าง ๆ กลับมาใช้ใหม่ และพยายามลดส่วนที่ต้องนำไปกำจัดขั้นสุดท้าย (Non-recyclable or Residue) ให้มีปริมาณน้อยที่สุด โดยต้องปราศจากการฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

มุ่งส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุดด้วยกระบวนการจัดการที่ถูกต้อง รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานถึงความสำคัญของการคัดแยกขยะ และส่งเสริมให้พนักงานเอไอเอสเข้าใจวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปมีความตระหนักรู้และทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ e-Waste” เปิดจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 ประเภท คือ 1. โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต 2. สายชาร์จ 3. หูฟัง 4. แบตเตอรี่มือถือ และ 5. พาวเวอร์แบงก์ เพื่อรวบรวมนำส่งเข้ากระบวนการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยมีเป้าหมายปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์

ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์ รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ถึงอันตรายจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ และให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไปในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

การดำเนินงานปี 2565

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

ในปี 2565 เอไอเอสได้เพิ่มข้อกำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดบังคับของการประกวดราคาหรือเป็นข้อกำหนดพึงประสงค์ตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในหมวดยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีการปรับปรุงในช่วงกลางปี 2565 รวมทั้งมีแผนในการจัดทำข้อกำหนดการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าและบริการ ทั้งนี้ เราได้สื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทุกรายทราบถึงนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และหลักธรรมาภิบาล โดยนำแนวทางและข้อปฏิบัติเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ในกระบวนการจัดซื้อตั้งแต่ขั้นตอนการขอใบเสนอราคาเพื่อคัดเลือกสินค้าและบริการต่าง ๆ ไปจนถึงการส่งมอบสินค้าและบริการจากลูกค้าของเรา

การกำจัดซากและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสได้กำหนดประเภทขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจคือ อุปกรณ์โครงข่าย อาทิเช่น แบตเตอรี่ อุปกรณ์จ่ายพลังงาน อุปกรณ์สถานีฐาน และสายเคเบิล เป็นต้น โดยคณะกรรมการพิจารณาตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สินทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานโดยมุ่งลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร (Life cycle perspective) ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ดำเนินการกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลโดยคัดเลือกผู้รับกำจัดซากที่มีใบอนุญาตถูกต้อง

จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตั้งแต่การขนส่งไปจนถึงการกำจัดของเสียขั้นสุดท้าย แสดงถึงกระบวนการและแหล่งกำจัดของเสียที่ชัดเจน นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้กำหนดให้บริษัทผู้รับกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์จัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินงานและส่งรายงานกลับมาให้เอไอเอสภายใน 30 วัน ภายหลังจากกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์แล้วเสร็จ รวมถึงเอไอเอสได้กำหนดให้มีการติดตามตรวจสอบการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้นทางจนถึงสถานที่กำจัดของเสียของบริษัทผู้รับกำจัดซาก และกำหนดให้มีการสุ่มตรวจประเมินการปฏิบัติงานในพื้นที่ (Onsite audit) เพื่อเป็นการยืนยันกระบวนการดำเนินงานที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง

โดยในปี 2565 มีสัดส่วนซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) เพียงร้อยละ 0.0003 จากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจทั้งหมด

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน



การคัดแยกขยะของอาคารสำนักงาน



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เอไอเอสได้ปรับปรุงพื้นที่คัดแยกขยะให้มีการแบ่งประเภทถังขยะที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ขยะทั่วไป 2) ขยะรีไซเคิล 3) ขยะเศษอาหาร และ 4) ขยะอันตราย เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง สามารถนำขยะที่คัดแยกได้เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือนำไปกำจัดตามประเภทได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม



เครื่องจัดการขยะเศษอาหาร Food Waste Composter

ในปี 2565 เอไอเอส ได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม หนุนรงค์เรื่องการคัดแยกขยะมูลฝอย ที่จัดขึ้นโดยสำนักสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร เป็นกิจกรรมที่ร่วมกับภาคราชการ และเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากอาคารสำนักงานในกรุงเทพมหานครส่งไปเข้าเตาเผาขยะร้อยละ 5 คิดเป็นน้ำหนักขยะ 5,012 กิโลกรัม และนำเข้าสู่กระบวนการแปลงขยะเป็นปุ๋ยอินทรีย์อีกร้อยละ 15 คิดเป็นน้ำหนักขยะ 16,037 กิโลกรัม เพื่อลดปริมาณขยะที่นำไปฝังกลบ



ปุ๋ยอินทรีย์ที่ผลิตได้จาก Food Waste Composter



การแจกจ่ายปุ๋ยอินทรีย์ให้กับพนักงาน

ศูนย์ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินโครงการเปลี่ยนขยะเศษอาหารเป็นปุ๋ยอินทรีย์ โดยสามารถลดขยะที่เกิดจากเศษอาหารประมาณ 9 ตันต่อปี พร้อมทั้งนำปุ๋ยอินทรีย์ที่ผลิตได้มาใช้สำหรับพื้นที่สีเขียวบริเวณอาคาร ส่วนที่เหลือนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงาน และชุมชนโดยรอบ (วัด โรงเรียน และกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการรณรงค์การใช้ประโยชน์จากขยะเศษอาหาร การบริหารจัดการขยะที่ถูกวิธี และช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อีกทางหนึ่งด้วย เป็นการดำเนินงานภายใต้แนวคิดของการบริหารจัดการอาคารสีเขียว และการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

จากการดำเนินงานในปี 2565 ปริมาณขยะทั้งหมดจำนวน 1,277 ตัน โดยขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมดจำแนกได้เป็นขยะทั่วไป (Non-hazardous Waste) ร้อยละ 17 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่างๆ และเป็นของเสียอันตราย (Hazardous waste) ร้อยละ 83 ซึ่งเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและขยะอันตรายอื่นๆ ภายในสำนักงาน

การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ e-waste”

ในปี 2565 เอไอเอสดำเนินโครงการคนไทยไร้ e-waste โดยเน้นการขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้การดำเนินโครงการและอำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยรับรู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย หากทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งานไว้ที่บ้าน หรือการนำไปทิ้งไม่ถูกวิธี รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรีไซเคิล และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี (Zero landfill) เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าต่อการใช้บริการของเอไอเอส ดังนี้

➔ **การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อขยายผลการทำงานโครงการ “คนไทยไร้ e-waste”** สร้างการมีส่วนร่วมผ่านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญของการแก้ปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน จนสามารถขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 2,500 จุดทั่วประเทศ อำนวยความสะดวกให้คนไทยสามารถทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

- เอไอเอส ร่วมกับ โพรเซนต์ไทย ขยายผลแคมเปญ “ฝากทิ้งกับพี่ที่โปรฯ อุ่นใจถึง AIS” นอกจากการฝากทิ้งกับพี่ที่โปรฯ ได้เพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกสำหรับการทิ้ง e-Waste ที่เคาน์เตอร์โพรเซนต์ไทยทุกสาขาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย



- AIS ร่วมกับไทยลีก ผู้จัดการแข่งขันฟุตบอลลีกของไทย และ บริษัท เวสท์ แมเนจเม้นท์ สยาม จำกัด (WMS) ผู้เชี่ยวชาญด้านการกำจัดขยะอย่างครบวงจร ร่วมมือจัดทำแคมเปญ “แฟนบอลไทยไร้ e-waste” เชิญชวนแฟนบอล 16 สโมสร ร่วมกันทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปจัดทำเหรียญรางวัลประวัติศาสตร์เหรียญแรกของไทยที่ผลิตมาจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นก้าวไปสู่มาตรฐานใหม่ของวงการแข่งขันฟุตบอลไปพร้อมกับการดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมกันผลักดันแนวคิด Green ไทยลีก ด้วยการขยายผลโครงการคนไทยไร้ e-Waste ไปยังกลุ่มแฟนบอลให้มีส่วนร่วมในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้กระจายจุดรับไปยังสนามของทุกสโมสร เพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี (Zero Landfill) ที่นำแร่ธาตุที่ได้หลังจากรีไซเคิล อาทิ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

เงิน และทองคำ มาเป็นส่วนหนึ่งในการทำเหรียญรางวัล e-Waste ในฐานะเหรียญรางวัล ประวัติศาสตร์เหรียญแรกของประเทศไทย ผ่านขั้นตอนการผลิตที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมทุกขั้นตอน เพื่อมอบเป็นรางวัลเกียรติยศให้กับสโมสรฟุตบอลที่มีผลงานด้านสิ่งแวดล้อมโดดเด่นและยังยืนอย่างเป็นรูปธรรมในการแข่งขันฟุตบอล รายการรีโว่ ไทยลีก ฤดูกาล 2021/22



มหาวิทยาลัย บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันสู่สาธารณะต่อไป



→ ส่งเสริมการกิจกรรมพิเศษเพื่อสนับสนุนการร่วมโครงการ “คนไทยไร้ e-waste” อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรม Co-campaign ร่วมกับ Partner และสร้างการตระหนักรู้ในวันสำคัญทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อกระตุ้นและตอกย้ำให้คนไทยได้ตระหนักรู้ และเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งอย่างถูกวิธี จนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรวมทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกวิธีของคนไทยในท้ายที่สุดเพื่อร่วมรักษาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

• เอไอเอส ร่วมกับ Lazada ในวันคุ้มครองโลก (Earth Day) ชวนคนไทยรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งที่ AIS Shop ทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อรับ Code ส่วนลดจาก Lazada มูลค่า 40 บาท สำหรับการซื้อสินค้า



บนสาขาค้าแพลตฟอร์ม ในแคมเปญ “AIS x Lazada ทิ้งรับ Code” เอไอเอส สร้างความตระหนักรู้ในวันสำคัญทางสิ่งแวดล้อมถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และให้ความรู้เกี่ยวกับการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี (Zero Landfill) ผ่านแคมเปญที่หลากหลาย เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์



ผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ e-waste”



หมายเหตุ: ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2565



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานรวมทั้งหมด	ตัน	803	548	183	1,277
รวมปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย	ตัน	113	356	147	1,094
รวมปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นตอนสุดท้าย	ตัน	690	192	36	183
จำแนกตามประเภทของเสียและวิธีการจัดการ (นอกพื้นที่ทั้งหมด)					
1. ของเสียทั่วไป ⁹	ตัน	778	246	66	217
1.1 ปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย					
การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	0	0	0	0
รีไซเคิล	ตัน	89	54	28	13
การจัดการด้วยวิธีการอื่น (ทำปุ๋ยอินทรีย์)	ตัน	0	0	2	25
1.2 ปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย					
การเผาแบบไม่ได้พลังงาน	ตัน	-	0	1	5
การฝังกลบ (ขยะเปียก)	ตัน	689	192	35	116
การจัดการด้วยวิธีการอื่น	ตัน	0	0	0	58



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

[ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม](#)

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หัวข้อ		2562	2563	2564	2565
2. ของเสียอันตราย ¹⁰	ตัน	25	302	117	1,060
2.1 ปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย					
การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	0	0	0	68
รีไซเคิล	ตัน	24	302	117	988
สัดส่วนซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue)	% เทียบกับปริมาณ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด	4.3	0.01	0.002	0.0003
2.2 ปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย					
การเผาเพื่อให้ได้พลังงาน	ตัน	0	0	0	4
การฝังกลบ	ตัน	1	0.04	0	0
การจัดการด้วยวิธีการอื่น	ตัน	0	0	0.002	0.003

หมายเหตุ: ปริมาณของเสียจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจากปี 2564 มีสาเหตุดังนี้

1) การพนักงานกลับมาทำงานในรูปแบบปกติหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19

2) การเปลี่ยนแปลงต่อเครื่องอุปกรณ์โครงข่ายที่หมดอายุการใช้งานจำนวนมากในปี 2565

ดูรายละเอียด หมายเหตุ 9-10 ใน [หน้า 94](#)

หมายเหตุ

1. การเก็บและรวบรวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรใช้วิธีควบคุมการดำเนินงาน (Operational control) โดยการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) version AR5 ซึ่งสอดคล้องกับ The Fifth Assessment Report: AR5 ของ International Panel on Climate Change (IPCC)
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะและเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรอง การรั่วซึมของสารทำความเย็นและถังดับเพลิงชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ทั้งนี้การคำนวณพลังงานจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอ้างอิงการคำนวณจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)
3. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) เกิดจากการใช้กระแสไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึงการให้บริการโครงข่าย โดยข้อมูลการใช้กระแสไฟฟ้าจะถูกรวบรวมในรูปแบบกะรัต-ชั่วโมง ตามการเรียกเก็บของทั้งการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Intensity) คือ อัตราส่วนของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (Generated traffic) ที่ให้บริการในรอบปี เป็นสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใช้กันมากในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับทุก ๆ ปีของดาต้าที่ให้บริการ
5. พลังงานทดแทนมาจากพลังงานแสงอาทิตย์ โดยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และที่สถานีฐาน พลังงานทดแทนที่ได้จากแผงที่อยู่บนหลังคาจะถูกบันทึกตามจริงจากมาตรวัด ในขณะที่พลังงานทดแทนจากแผงที่ติดตั้งที่สถานีฐานได้จากการคำนวณ ตามปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันที่แผงโซลาร์เซลล์ได้รับแสงแดด (ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิประเทศ และสภาพอากาศของแต่ละภูมิภาค) กำลังไฟฟ้าที่แผงโซลาร์เซลล์ผลิตได้ และจำนวนวันที่เปิดใช้งานแผงโซลาร์เซลล์
6. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (PUE) คือ ตัววัดที่ใช้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยคำนวณจากพลังงานรวมทั้งหมดที่ใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หารด้วยพลังงานที่ป้อนให้โหลดอุปกรณ์ ไอทีเซิร์ฟเวอร์ต่าง ๆ ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นให้บริการ
7. น้ำประปาจากการให้บริการของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณการใช้น้ำประปามาจากใบเรียกเก็บค่าน้ำประปาจากการประปาทั้งสองแห่ง โดยเป็นน้ำจืดสนิททั้งหมด และไม่อยู่ในแหล่งที่ขาดแคลนน้ำ
8. น้ำบาดาลที่ใช้สำหรับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัด โดยปริมาณการใช้น้ำถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน ซึ่งเป็นน้ำจืดสนิททั้งหมด และไม่อยู่ในแหล่งที่ขาดแคลนน้ำ อ้างอิงข้อมูลจาก [อ่านเพิ่มเติม](#)
9. ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) ถูกนิยามให้เป็นขยะในสำนักงานหรือที่เรียกว่าขยะเทศบาลซึ่งไม่รวมถึงขยะที่ระบุไว้เป็นพิเศษในประกาศของกรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมฉบับล่าสุด โดยปกติขยะประเภทนี้จะแบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะอันตราย และ ขยะรีไซเคิลได้ การคำนวณปริมาณขยะใช้ประมาณการจากการสุ่มวัดอย่างสม่ำเสมอกับขยะทั่วไปและขยะอันตรายรวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ยของขยะต่อพนักงานหนึ่งคนต่อปีแล้วคูณด้วยจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี เพื่อหาน้ำหนักรวมของขยะทั้งปี ขยะส่วนนี้จะถูกนำไปฝังกลบ กำปุยอันตราย และเผาทำลาย ในขณะเดียวกันขยะรีไซเคิลได้ก็จะถูกสุ่มวัดเช่นกันเพื่อหาน้ำหนักเฉลี่ยต่อพนักงานและน้ำหนักรวมทั้งหมด ขยะในส่วนนี้จะถูกส่งให้ผู้รับเหมานำเข้ากระบวนการรีไซเคิลต่อไป
10. ของเสียอันตราย (Hazardous waste) ในธุรกิจของเราถูกนิยามไว้สอดคล้องกับทั้งมาตรฐานสากลและคำจำกัดความของรัฐ (กรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมตลอดจนข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง) ในบริบทของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของเสีย/ขยะอันตรายส่วนใหญ่ คือ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่าย แบตเตอรี่ ไปจนถึงอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ข้อมูลน้ำหนักของขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกรวบรวมมาจากระบบบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทฯ ซึ่งบันทึกน้ำหนักของอุปกรณ์ที่ถูกตัดจำหน่าย และนำไปกำจัดโดยผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

[ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม](#)

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

วัตถุประสงค์

เอไอเอสจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงนโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงานใน 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในพื้นที่ที่มีสาระสำคัญซึ่งจะกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาวของเอไอเอส และ 18 บริษัทย่อย ตามกลยุทธ์สู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2565 โดยมีแนวทางการรายงานตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นปีที่ 10 โดยรายงานสอดคล้องกับ GRI 2021 Standard และนำเสนอการปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact: UNGC) รวมถึงรายงานตามแนวทางของ Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Telecommunications Services Standard ครอบคลุมการดำเนินงานของเอไอเอส และ 18 บริษัทย่อย ในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อมสำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รางวัลและเหตุการณ์สำคัญในปีที่ผ่านมา รวมทั้งผลประกอบการ ได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2565 สามารถศึกษารายละเอียดได้ที่ [อ่านเพิ่มเติม](#)

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

- ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการเชิงเศรษฐกิจได้ใช้ข้อมูลเดียวกันกับที่เปิดเผยในงบการเงินประจำปี 2565 ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีแล้ว
- ข้อมูลตัวเลขทางด้านสิ่งแวดล้อมและการฝึกอบรมพนักงาน ผ่านการตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI 2021 Standard โดยบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้ทวนสอบอิสระภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหน้า [104-105](#))

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

- ความแม่นยำ (Accuracy) เรายืนยันข้อมูลตามหลักการความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy principle) โดยประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น หลักฐานการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจวัด การคำนวณ และสมมติฐานต่างๆ เป็นต้น
- ความสมดุลของข้อมูล (Balance) เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
- ความชัดเจน (Clarity) เรายืนยันข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
- ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability) เรายืนยันข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
- ความครบถ้วน (Completeness) เรายืนยันข้อมูลที่มีความครบถ้วน เพียงพอ ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อนำไปประเมินผลกระทบได้ครบถ้วนทุกมิติ

- บริบทด้านความยั่งยืน (Sustainability context) เรายืนยันข้อมูลในรายงานผลกระทบจากการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนแบบองค์รวม
- ความตรงเวลา (Timeliness) เรายืนยันการรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
- ความน่าเชื่อถือตรวจสอบได้ (Verifiability) เรายืนยันการรายงานผ่านการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน และการตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ทวนสอบอิสระภายนอก เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ช่องทางติดต่อ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 414 อาคารเอไอเอส 1 ชั้น 22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



โทรศัพท์ : (66) 2029 5117



อีเมล : AISustainability@ais.co.th



เว็บไซต์ : <http://www.ais.co.th>



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดยึดเพื่อสิ่งแวดล้อม

[ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ](#)

GRI Content Index

Advanced Info Service Public Company Limited has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2022 to 31 December 2022.



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

GRI Standard	Disclosure	Page Number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark	
General Disclosures				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Organizational details	Cover page, 7-10, 95	
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	AIS Annual Report 2022, page 102-107	
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	Page 95	
	2-4	Restatements of information	Page 95	The boundary covered the operation of AIS and 18 subsidiaries in all dimensions.
	2-5	External assurance	Page 101	
	2-6	Activities, value chain and other business relationships	<ul style="list-style-type: none"> Page 7-10 AIS Annual Report 2022, page 35 and 66 	No significant changes (i.e. location, operation, share capital structure, supply chain, etc.) during the reporting year.
	2-7	Employees	Page 59	
	2-8	Workers who are not employees		Information is incomplete. We are in the process of collecting information from subcontracting companies.
	2-9	Governance structure and composition	<ul style="list-style-type: none"> Page 11 AIS Annual Report 2022, page 130-152 	
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	AIS Annual Report 2022, page 153-154	
	2-11	Chair of the highest governance body	<ul style="list-style-type: none"> AIS Annual Report 2022, page 119, 145 More information refer to Board composition from this link, https://investor-th.ais.co.th/directors.html 	
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	<ul style="list-style-type: none"> Page 4-5, 11 AIS Annual Report 2022, page 14, 152 More information refer to Human Rights policy, https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-th.pdf 	
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	<ul style="list-style-type: none"> Page 11 AIS Annual Report 2022, page 14 	
	2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting	<ul style="list-style-type: none"> Page 11 AIS Annual Report 2022, page 14, 152 	
	2-15	Conflicts of interest	AIS Annual Report 2022, page 65, 124-127, 149	
	2-16	Communication of critical concerns	AIS Annual Report 2022, page 125	
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	AIS Annual Report 2022, page 120	
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	AIS Annual Report 2022, page 12 and 159	
	2-19	Remuneration policies	AIS Annual Report 2022, page 155-159	
	2-20	Process to determine remuneration	AIS Annual Report 2022, page 155-159	
	2-21	Annual total compensation ratio		Confidentiality constraints
	2-22	Statement on sustainable development strategy	Page 4-5	
	2-23	Policy commitments	<ul style="list-style-type: none"> Refer to related policies from this link, https://investor-th.ais.co.th/governance_policy.html Refer to Human Rights policy from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-th.pdf 	



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
	2-24	Embedding policy commitments	Page 11
	2-25	Processes to remediate negative impacts	AIS Annual Report 2022, page 78-81, 125-126
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	AIS Annual Report 2022, page 125-126
	2-27	Compliance with laws and regulations	AIS Annual Report 2022, page 116
	2-28	Membership associations	<ul style="list-style-type: none"> Page 6 More information refer to Public policy participation from this link, https://investor-th.ais.co.th/public_policy_participation.html
	2-29	Approach to stakeholder engagement	Page 18-21
	2-30	Collective bargaining agreements	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf
Materials Topics			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics	Page 12-17
	3-2	List of material topics	Page 13-17

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
Digital Innovation			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Page 25-28
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	Page 34
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	Refer to AIS TCFD report from this link, https://sustainability.ais.co.th/en/sustainability-priorities/climate-actions
Cybersecurity & Customer Privacy Protection			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Page 35-44
GRI 418: Customer Privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 47
Human resource management			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Page 48-54
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Page 57
	401-3	Parental leave	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	<ul style="list-style-type: none"> Page 54 More information refer to AIS Human Resource Management website report from this link, https://sustainability.ais.co.th/th/sustainability-priorities/human-capital-development 	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	Refer to AIS Occupational Health and Safety report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Refer to AIS Occupational Health and Safety report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-3 Occupational health services	Refer to AIS Occupational Health and Safety report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Refer to AIS Occupational Health and Safety report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Refer to AIS Occupational Health and Safety report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-6 Promotion of worker health	Page 58	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Refer to AIS Occupational Health and Safety report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf	
	403-9 Work-related injuries	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf	
	403-10 Work-related ill health	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Page 52	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf	



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/20220617-hr-performance-table-2021-th.pdf	
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men Incomplete data on the breakdown of the gender pay gap by employee levels. The HR department will work on a more complete data next year.	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken Page 53	
GRI 408: Child Labor 2016	408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor Refer to AIS Human Rights Risk Assessment report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-risk-assessments-en.pdf	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor Refer to AIS Human Rights Risk Assessment report from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-risk-assessments-en.pdf	

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
Social Inclusion			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics Page 62-63	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs • Page 62-70 • More information refer to AIS Stakeholder Engagement https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/social-inclusion/ais-stakeholder-communication-engagement-01.pdf	
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities Page 62	
Digital wellness			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics Page 72	

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
Climate actions			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics Page 80-81	
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization Page 84-85	
	302-4	Reduction of energy consumption Page 79	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3	Water withdrawal Page 86	
	303-4	Water discharge Page 86	
	303-5	Water consumption Page 86	



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark	
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 84	
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 84	
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	-	Information is unavailable. The Scope 3 assessment is a work in process and we expect to disclose the data next year
	305-4	GHG emissions intensity	Page 84	
	305-5	Reduction of GHG emissions	Page 79, 81	
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Information refer to Climate Actions https://sustainability.ais.co.th/en/sustainability-priorities/climate-actions	
	305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	-	Not applicable as our key GHG emissions come from Co2, which is an indirect emissions from electricity.
Waste management				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Page 88-89	
	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	Page 88	
	306-2	Management of significant waste-related impacts	Page 88-89	
GRI 306: Waste 2020	306-3	Waste generated	Page 92	
	306-4	Waste diverted from disposal	Page 92-93	
	306-5	Waste directed to disposal	Page 92-93	

UNGC Requirement

Principle	Criteria of UNGC COP for the advance level	Page number (s) and/or URL (s)
STRATEGY, GOVERNANCE AND ENGAGEMENT		
Scope: Implementing the Ten Principles into Strategies & Operations	1. Mainstreaming into corporate functions and business units	AIS Annual Report 2022, page 14
	2. Value chain implementation	AIS Annual Report 2022, page 66-70
HUMAN RIGHTS		
Principle 1: Support and respect the protection of internationally proclaimed human rights Principle 2: Not complicit in human rights abuses	3. Robust commitments, strategies or policies in the area of human rights	https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-th.pdf
	4. Effective management systems to integrate the human rights principles	https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-th.pdf
	5. Effective monitoring and evaluation mechanisms of human rights integration	https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-th.pdf
LABOUR		
Principle 3: Uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining	6. Robust commitments, strategies or policies in the area of labor	Page 53-54
Principle 4: Uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour	7. Effective management systems to integrate the labor principles	Page 49-50
Principle 5: Uphold the effective abolition of child labour	8. Effective monitoring and evaluation mechanisms of labor principles integration	Page 51-52, 59-60
Principle 6: Uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation		
ENVIRONMENT		
Principle 7: Support a precautionary approach to environmental challenges	9. Robust commitments, strategies or policies in the area of environmental stewardship	Page 80-84, 88-92
Principle 8: Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility	10. Effective management systems to integrate the environmental principles	Page 80,88
Principle 9: Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies	11. Effective monitoring and evaluation mechanisms for environmental stewardship	Page 84-86, 91-93
ANTI-CORRUPTION		
Principle 10: Work against corruption in all its forms, including extortion and bribery	12. Robust commitments, strategies or policies in the area of anti-corruption	AIS Annual Report 2022, page 117-119
	13. Effective management systems to integrate the anti-corruption principle	AIS Annual Report 2022, page 117-119
	14. Effective monitoring and evaluation mechanisms for the integration of anti-corruption	AIS Annual Report 2022, page 117-119
UN GOALS AND ISSUES		
Scope: Taking Action in Support of Broader UN Goals and Issues	15. Core business contributions to UN goals and issues	Page 14-17
	16. Strategic social investments and philanthropy	Page 63-66, 68-70
	17. Advocacy and public policy engagement	Page 4-5
	18. Partnerships and collective action	Page 27-32, 63-66, 68-70, 89-91
GOVERNANCE		
Scope: Corporate Sustainability Governance and Leadership	19. CEO commitment and leadership	Page 4-5
	20. Board adoption and oversight	AIS Annual Report 2022, page 14, 152
	21. Stakeholder engagement	Page 18-22



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

Sustainability Accounting Standard Board (SASB) Index

The tables below outline how our existing disclosures align with the recommended metrics under the SASB Telecommunications Services standard.

Activity metrics

Topic	SASB Code	Activity metric	Unit of measure	Reporting information	Disclosure reference
	TC-TL-000.A	Number of wireless subscribers	Number	46.0 million subscribers	page 9
	TC-TL-000.B	Number of wireline subscribers	Number	N/A	
	TC-TL-000.C	Number of broadband subscribers	Number	2.2 million subscribers	page 10
	TC-TL-000.D	Network traffic	Petabytes	10,550.52	

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

Topic	Code	Accounting metric	Unit of measure	Reporting information	Disclosure reference
Environmental Footprint of Operations	TC-TL-130a.1	(1) Total energy consumed	Gigajoules (GJ)	5,021,960.40	page 84
		(2) Percentage grid Electricity	Percentage (%)	95.80%	page 85
		(3) Percentage renewable	Percentage (%)	1.73	page 86
Data Privacy	TC-TL-220a.1	Description of policies and practices relating to behavioral advertising and customer privacy	n/a	See more detail in Privacy Protection Section in Data Privacy & Cyber Security.	Page 37-42
		Number of customers whose information is used for secondary purposes	Number	AIS complies with relevant law and regulation. Customer data is used in accordance with the terms of service and/or customer consent and is done only for the purposes notified to customers. Please see more detail in Data Life Cycle Management section in Data Privacy & Cyber Security.	Page 37-38
	TC-TL-220a.3	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with customer privacy	Thai Baht	None	
	TC-TL-220a.4	(1) Number of law enforcement requests for customer information	Number	19,454	Page 47
		(2) Number of customers whose information was requested	Number	We only record number of cases	
		(3) Percentage resulting in disclosure	Percentage (%)	91.45%	Page 47
	TC-TL-230a.1	(1) Number of data breaches	Number	2 cases	Page 47
		(2) the percentage of data breaches in which personally identifiable information (PII) was subject to the data breach	Percentage (%)	100% (both cases are related to PII)	
		(3) number of customers affected	Person	We report the number of data records from the incidents: 48,647	
	TC-TL-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	n/a	See more detail in Cyber security Section in Data Privacy & Cyber Security.	Page 42-45



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

Topic	Code	Accounting metric	Unit of measure	Reporting information	Disclosure reference
Product End-of life Management	TC-TL-440a.1	(1) Materials recovered through take back programs	Metric tons (t)	252,991 pieces of e-waste were collected, equivalent to approximately 12.37 tons. More detail in Promoting proper e-waste disposal section	Page 90-91
		(2) percentage of recovered materials that were reused	Percentage (%)	0	
		(3) percentage of recovered materials that were recycled	Percentage (%)	100%	
		(4) percentage of recovered materials that were landfilled	Percentage (%)	0	
Competitive Behavior & Open Internet	TC-TL-520a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anticompetitive behavior regulations	Thai Baht	None	
	TC-TL-520a.2	Average actual sustained download speed of (1) owned and commercially-associated content (2) non-associated content*	"Megabits per second (Mbps)"	AIS does not have these specified metrics. We comply with regulations from the National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC) related to the quality of service. We also report download speed in accordance with the reporting standard specified by the NBTC.	
	TC-TL-520a.3	Description of risks and opportunities associated with net neutrality, paid peering, zero rating, and related practices	n/a	AIS provides internet access services based on equal and non-discriminatory treatment and comply with related regulations on customers' rights.	
Managing Systemic Risks from Technology Disruptions	TC-TL-550a.1	(1) system average interruption frequency as the average number of disruptions per customer	"Disruptions per customer"	0.07	Page 47
		(2) customer average interruption duration as the average number of hours per customer.	Hours per customer	38 minutes	Page 47
Technology Disruptions	TC-TL-550a.2	Discussion of systems to provide unimpeded service during service interruptions	n/a	Refer to the discussion on Risk from Major Network Failure or Interruption to Important Systems in Enterprise Risk Management section, Annual Report 2022	Annual Report 2022, page 58



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดมั่นเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



ASSURANCE STATEMENT

SGS (THAILAND) LIMITED'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2022

NATURE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS (Thailand) Limited (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Advance Info Service Public Company Limited (hereinafter referred to as AIS) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report year 2022. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all AIS's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the AIS's Sustainability Report of 2022 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of AIS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the 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.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognised assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 Material Topics 2021 for organisation's process of determining material topics, its list of material topics and how it manages each topic, its list of material topics and how it manages each topic, and Limited levels of assurance contained within the ISAE3000.

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

- GRI (In Accordance with)

SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

- evaluation of content veracity of scrutiny for AIS and scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.
 - GRI 302 - Energy 2016 (302-1 Energy consumption within the organization)
 - GRI 303 - Water 2018 (303-3 Water withdrawal, 303-4 Water discharge and 303-5 Water consumption)

- GRI 305 - Emissions 2016 (305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions and 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions)
- GRI 306 - Waste 2020 (306-3 Waste generated, 306-4 Waste diverted from disposal and 306-5 Waste directed to disposal)
- GRI 404 - Training and Education 2016 (404-1 - Average hours of training per year per employee)

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, sustainability committee members and senior management; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION

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 affirm our independence from AIS, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with QMS, EMS, OHSMS, ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

FINDINGS AND CONCLUSIONS

ASSURANCE/VERIFICATION OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the specified performance information included in the scope of assurance is not fairly stated and has not been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Reference Option.

GRI Standard

The report, AIS's Sustainability Report of 2022, is adequately in line with the GRI Standards in reference to GRI. The material topics 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 topics and boundaries, and stakeholder engagement, and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. The efficiency of communication and the identification of material issues are substantially increased during the whole reporting preparation process.

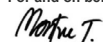
We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

QUALITY AND RELIABILITY OF SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION

The material topics and their boundaries are properly defined in reference with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. In year 2022. For future reporting, more descriptions of AIS Group and subsidiaries' involvement with impact for each material issue and mitigation efforts should be disclosed. The mechanism for internal audit on the data performance should be established to maintain the system in place

Signed:

For and on behalf of SGS (Thailand) Limited



Montree Tangtermsirikul

General Manager

100 Nanglinchee Road Chongnonsee Yannawa, Bangkok 10120 Thailand

17 February 2023

WWW.SGS.COM



สารจากประธานกรรมการ

นโยบายและภาพรวม

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
อย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล

ยึดหลักเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 414 อาคาร เอไอเอส 1

ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : (66) 2029 5000

www.ais.co.th

