

รายงาน การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนประจำปี 2567

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)





การดำเนินงานที่สำคัญ

“สร้างการเติบโตร่วมกันของคน และสิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัล”

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ



รายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการ
ด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่

ร้อยละ **3.8**



AIS
Cyber Secure

ปรับปรุงการรักษา
ความปลอดภัยไซเบอร์ตามแนวทาง

Zero-Trust Model



ยกระดับการกำกับดูแลและ
ปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูล
ส่วนบุคคลของบุคคลภายนอก



จัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและ
ความสามารถด้านดิจิทัลให้กับ
พนักงาน

ร้อยละ **61**

AIS
DIGITAL TALENT

พัฒนาคนรุ่นใหม่ผ่านโครงการ
Digital Talent ยกระดับบุคลากร
ด้านดิจิทัลกว่า

377 คน



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม



พัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม
และวิถีความเป็นอยู่ของประชาชน

จำนวน **3.46 ล้านคน**

AIS
5G

ขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G
โดยครอบคลุมใกล้เคียง

ร้อยละ **95**

ของประชากรทั้งหมด



พัฒนาโครงการ Green Energy
Green Network for THAIs
พลังงานสะอาดเชื่อมต่อเครือข่าย
เพื่อคนไทย ครอบคลุม

6 ชุมชน ใน 5 จังหวัด

AIS
อุ่นใจ **CYBER**

ขยายผลโครงการอุ่นใจไซเบอร์
ให้กับคนไทย เสริมทักษะ
เทคโนโลยีดิจิทัล และสร้างภูมิ
คุ้มกันภัยไซเบอร์

จำนวน **403,700 ราย**



นำเสนอผลสำรวจ “ดัชนีชี้วัดสุขภาพดิจิทัล”
หรือ Thailand Cyber Wellness Index
(TCWI) เพื่อเป็นมาตรฐานในการสร้าง
พลเมืองดิจิทัลของคนไทย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2



สร้างเครื่องมือตรวจสอบภูมิคุ้มกัน ภัยทาง
ไซเบอร์แบบรายบุคคล หรือ Digital Health
Check

ยับยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

42,108

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

มีแหล่งพลังงานทดแทน

รวม **13,414 แห่ง**

ขยายความร่วมมือกับภาคี
สร้างความแข็งแกร่งการเป็น
HUB of E-Waste หรือ
ศูนย์กลางการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์
อัจฉริยะอย่างต่อเนื่อง

AIS
e-waste

ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายกว่า **235** องค์กร
พร้อมทั้งขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์

กว่า **2,700 จุดทั่วประเทศ**



สารบัญ

นโยบายและภาพรวม

สารจากประธานกรรมการ	4
บทพิสูจน์ความมุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน	6
ภาพรวมการประกอบธุรกิจ	7
การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	9
ประเด็นที่มีนัยสำคัญในการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน	10
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส	20

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน 3 ด้านหลัก

1	ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ	
	มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการด้านดิจิทัล	23
	การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	31
	การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม	44
2	สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม	
	การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม	61
	ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	70
3	ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม	
	การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	83
	การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	92

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หมายเหตุ	103
การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน	105
GRI Content Index	106
SASB Content Index	111
การรับรองความถูกต้องของข้อมูล	113



สารจากประธานกรรมการ

ในปี 2567 ท่วงโลกยังคงเผชิญกับความท้าทายในหลากหลายประเด็นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทวีความรุนแรงและความถี่มากขึ้น ก่อให้เกิดแรงผลักดันเพื่อเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยี ภาวะเศรษฐกิจที่ตึงตัวและไม่เท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่ม ความเสี่ยงต่อค่าครองชีพและต้นทุนของธุรกิจที่เกิดจากความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างก้าวกระโดด ในขณะที่ภัยคุกคามทางไซเบอร์และความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลกับกลุ่มเปราะบางและกลุ่มชายขอบก็เพิ่มขึ้นตามมา

ความท้าทายเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยเช่นกัน ทั้งเรื่องเศรษฐกิจที่ส่งผลให้คนไทยมีค่าครองชีพและหนี้สินครัวเรือนที่สูงขึ้นจากภาวะเงินเฟ้อ ก๊าซพิษติดจากน้ำท่วมและฝุ่น PM 2.5 ที่รุนแรงขึ้นจนสร้างความเสียหายต่อภาคการเกษตร ธุรกิจ และประชาชน อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ระบาดจนมีเหยื่อผู้เสียหายและมูลค่าความเสียหายปริมาณมาก รวมถึงปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำทางสังคมในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและทักษะการใช้งาน

ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการเข้าถึงเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยี 5G ซึ่งส่งเสริมให้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ สามารถต่อยอดสร้างอรรถประโยชน์ในรูปแบบใหม่ให้กับเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม เอไอเอส จึงได้กำหนดกรอบการดำเนินงานที่ครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ การขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ การสร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม และการยับยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2567 เอไอเอสได้ต่อยอดธุรกิจด้านอินเทอร์เน็ตบ้านผ่านการเข้าซื้อกิจการ บริษัท ทรีปีสท์ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (TTTB) ซึ่งให้บริการลูกค้าภายใต้แบรนด์ 3BB ส่งผลให้เอไอเอสมีโครงสร้างอินเทอร์เน็ตผ่านสายไฟเบอร์ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางมากขึ้นสามารถให้บริการเข้าถึงผู้คนในพื้นที่ต่างจังหวัดและอำเภอรอบนอกได้มากยิ่งขึ้น

ตลอดปีที่ผ่านมา การดำเนินงานของเอไอเอสมีพัฒนาการที่สำคัญในแต่ละด้าน ดังนี้

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

เอไอเอสมุ่งมั่นขยายโครงข่ายโทรคมนาคมให้แข็งแกร่งและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในการพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการเทคโนโลยีดิจิทัล โดยบริษัทตั้งเป้าหมายในการสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่อยู่ที่สัดส่วนร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570 ในปีที่ผ่านมา บริษัทได้พัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ เช่น Hyperscale Cloud, AIS Analytic X, Fortinet Secure Work, Secure Net+ เป็นต้น สามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทอยู่ที่ร้อยละ 3.8

ขณะที่การเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นมาก ก็ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลตามมา บริษัทจึงตั้งเป้าหมายเพื่อรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามมาตรฐานสากล ในปีที่ผ่านมา เรายังคงปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด รวมถึงประเมินความเสี่ยงและติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกที่เข้าถึงข้อมูลสำคัญและระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

สิ่งสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจเราและเศรษฐกิจยุคดิจิทัล คือ พนักงาน โดยบริษัทตั้งเป้าหมายพัฒนาพนักงานมากกว่าร้อยละ 90 ให้มีทักษะความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในปี พ.ศ. 2568 ในปีที่ผ่านมา เราได้อบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลอย่างหลากหลาย อาทิ AI, Cloud, Data Analytic, Design Thinking, 5G รวมถึงพัฒนาคนรุ่นใหม่ผ่านโครงการ Digital Talent ทำให้ปัจจุบัน พนักงานของบริษัทมากถึงร้อยละ 61 มีทักษะดิจิทัลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

เอไอเอสเชื่อมั่นว่าการสร้างและขยายโครงข่ายโทรคมนาคมให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย สามารถเพิ่มโอกาสในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึงและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย บริษัทจึงได้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ในปีที่ผ่านมา เราได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อาทิ “Green Energy Green Network for THAIs”, “AIS Academy for Thais” และ “บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี” ส่งผลให้ปัจจุบันประชาชนได้มีส่วนร่วมและรับประโยชน์มากถึง 3,460,253 คน

อีกทั้ง บริษัทยังคำนึงถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของคนไทยให้มีความปลอดภัยและเหมาะสม จึงได้ตั้งเป้าหมายเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570 ในปีที่ผ่านมา เรายังเน้นสร้างภูมิคุ้มกันเสริมความรู้ทางไซเบอร์ให้แก่ประชาชนผ่านโครงการอุ่นใจไซเบอร์ ส่งผลให้ปัจจุบันผู้เข้าร่วมโครงการมากถึง 792,100 คน นอกจากนี้ บริษัทได้เปิดตัวบริการฟรีแองเจลบอร์มิจวาชฟ “อุ่นใจตัดสายโจร กด*1185# โทรออก” เพื่อส่งให้ตำรวจสอบสวนกลางตรวจสอบ บล็อกเบอร์มิจวาชฟ และดำเนินคดีตามกฎหมาย เป็นการลดภัยคุกคามทางดิจิทัลให้กับประชาชนอีกทางหนึ่ง

ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งดำเนินงานที่ลดการปล่อยคาร์บอนตลอดห่วงโซ่มูลค่า โดยตั้งเป้าหมายลดความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) จากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล ลดลง 25% เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567 ในปีที่ผ่านมา ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ของบริษัทคิดเป็น 798,881 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 0.018 เทียบเท่าต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล ทั้งนี้ บริษัทยังคงพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบ AI สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน พร้อมทั้งขยายการติดตั้ง แผงพลังงานแสงอาทิตย์มากถึง 4,560 แผง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 42,108 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ปัจจุบันการพึ่งพิงและใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น ย่อมก่อให้เกิดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งการดำเนินธุรกิจเรามีส่วนทำให้เกิดขยะอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทจึงวางแผนการจัดการบริหารจัดการของเสียที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด โดยตั้งเป้าหมายต่อเนื่องสำหรับการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ ในปีที่ผ่านมา เรายังคงมุ่งเน้นบริหารจัดการและติดตามตรวจสอบขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง ณ สถานที่รับจัดการของเสีย รวมถึงการแปลงขยะเป็นปุ๋ย การเป็นศูนย์กลางจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ หรือ HUB of E-Waste เป็นผลให้ไม่มีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เสียจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) และไม่มีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบ

เอไอเอสจะคงยึดมั่นและสืบสานพันธกิจด้านความยั่งยืนครอบคลุมด้านธรรมาภิบาล เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการติดตามกระแสของโลกและประเทศที่มีความพลวัตอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนรับมือกับความท้าทายในอีก 1-5 ปีข้างหน้า ผ่านการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อธุรกิจและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ยิ่งกว่านั้นเราจะเร่งตอบสนองต่อประเด็นที่ทั่วโลกห่วงกังวล อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ และความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นใหม่ สุดท้ายสิ่งสำคัญที่ขับเคลื่อนการเติบโตทางธุรกิจพร้อมยกระดับคุณภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน คือเร่งสร้างการมีส่วนร่วมจากคน AIS ควบคู่ไปกับขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกให้เกิดพลังร่วมรับผิดชอบต่อโลกของเราอย่างแท้จริง

(กานต์ ทรกุลฮุน)
ประธานกรรมการบริษัท



บทพิสูจน์ความมุ่งมั่นการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ระดับโลก



ปี 2567 AIS ได้รับการประเมินในระดับ AA จาก MSCI ESG Ratings Assessment



FTSE 4 Good Index Series

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10



ปี 2567 AIS ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG จาก Sustainalytics
Copyright ©2024 Sustainalytics. All rights reserved.



3 รางวัลระดับโลกจาก HR Asia 2024

- Best Companies to Work for in Asia 2024
- HR Asia DEI Award
- HR Asia Sustainable Workplace Award



ได้รับรางวัลชนะเลิศ สาขาสุดยอดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม จาก ITU และ UNDP

ระดับประเทศ



ได้รับการจัดอันดับ ESG Ratings ที่ระดับ AA หรือ 89 จาก 100 คะแนน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ได้รับการประเมินติด ESG100 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 จากสถาบันไทยพัฒน์



ได้รับคะแนนระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



ได้รับรางวัล Creative Social Impact in Creativity Equality Award จากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)



ได้รับประกาศเกียรติคุณกิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ ระดับทองจากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

การเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล



Global Reporting Initiative



Sustainability Accounting Standards Board



Carbon Disclosure Project



Task Force on Climate-Related Financial Disclosures



วิสัยทัศน์

จับเคลื่อนสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

พันธกิจ

เต็มเต็มการใช้ชีวิตและธุรกิจด้วยความเชื่อมั่น
ในโครงข่ายดิจิทัลล้ำสมัยและประสบการณ์เหนือระดับ





ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

เป็นระยะเวลากว่า 34 ปีที่เอไอเอสให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่สังคมไทย เริ่มต้นจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาสัมปทานในปี 2533 ด้วยจุดเด่นด้านคุณภาพการให้บริการและสัญญาณที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ต่อมาในปี 2558 เอไอเอสได้ขยายบริการสู่อินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ด้วยโครงข่ายไฟเบอร์ใยแก้วนำแสง 100% โดยมีจุดเด่นด้านคุณภาพการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ในปี 2561 เอไอเอสได้เข้าซื้อกิจการบริษัท ซีเอส ล็อกซ็อนโฟ จำกัด (มหาชน) ทำให้เอไอเอสขยายขอบเขตการให้บริการลูกค้าองค์กรจากบริการด้านโทรคมนาคม ไปยังเทคโนโลยีและโซลูชันดิจิทัลสำหรับภาคธุรกิจอย่างครบวงจร และด้วยความตั้งใจในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกระดับ เอไอเอสได้ขยายการให้บริการไปยังบริการด้านดิจิทัล ที่มากกว่าการเชื่อมต่อ ประกอบด้วย บริการวิดีโอคอนเทนต์ และบริการการเงินดิจิทัล

เอไอเอส ในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลชั้นนำของประเทศไทย มุ่งมั่นส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับผ่าน 5 ธุรกิจ



บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ให้บริการด้วยเทคโนโลยี 4G และ 5G ภายใต้แบรนด์ 'เอไอเอส' ให้บริการระบบรายเดือน, บริการระบบเติมเงิน, และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติหรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 240 ปลายทางทั่วโลก



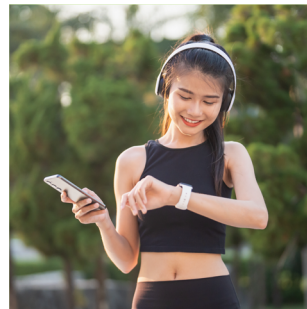
บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ภายใต้แบรนด์ "AIS 3BB Fibre 3" ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแก่ลูกค้าครัวเรือนและลูกค้าองค์กรธุรกิจ



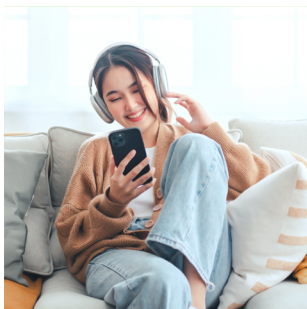
บริการลูกค้าองค์กร

ให้บริการดิจิทัลโซลูชันสำหรับภาคธุรกิจ ภายใต้แบรนด์ 'AIS Business' ครอบคลุมบริการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและโครงข่าย (EDS) รวมถึงโซลูชันด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ อาทิ คลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center), และบริการด้านไอซีที (ICT solution) ให้กับลูกค้าองค์กรธุรกิจตั้งแต่องค์กรขนาดใหญ่ไปจนถึง SMEs



การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสินค้าไลฟ์สไตล์ดิจิทัล

จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริมและสินค้าดิจิทัลไลฟ์สไตล์ชั้นนำ ผ่านช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลาย ไปจนถึงการจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์



บริการดิจิทัลเซอร์วิส

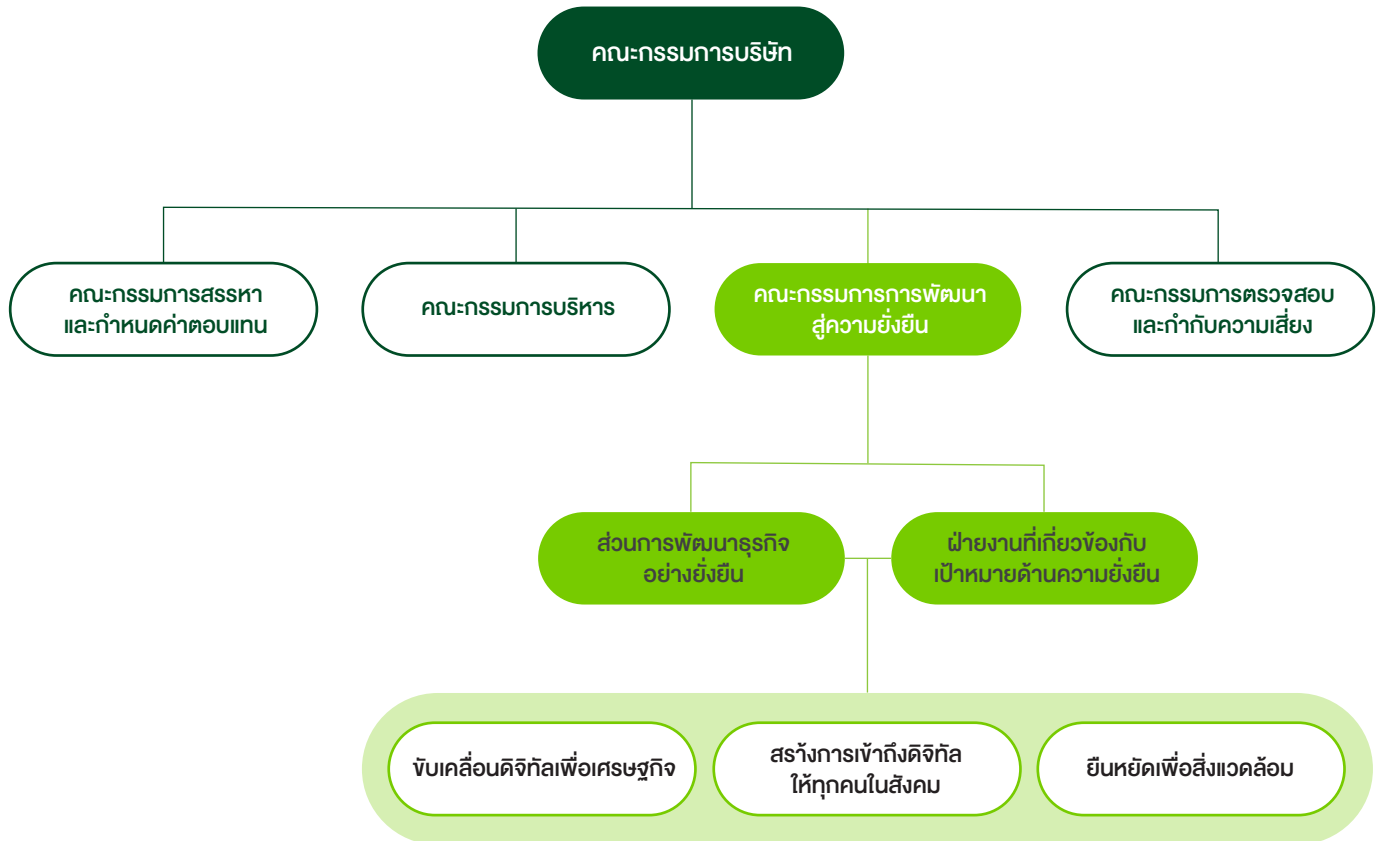
ให้บริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตดิจิทัลของผู้บริโภค อาทิ บริการความบันเทิงและคอนเทนต์ บริการการเงินดิจิทัล

ณ สิ้นปี 2567 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 431,432 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 853,598 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 3 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



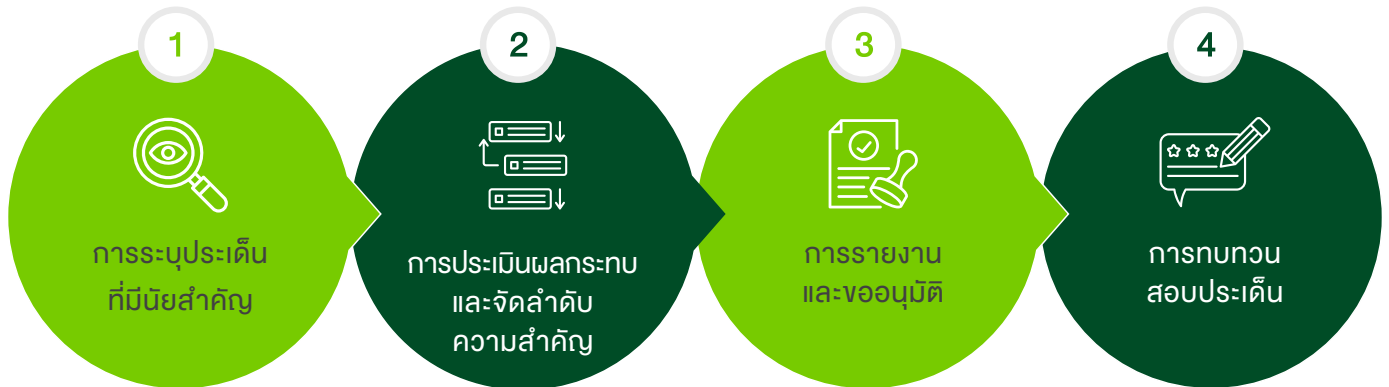
เพื่อการกำกับและบริหารธุรกิจของเอไอเอสอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทำหน้าที่พิจารณานโยบายกลยุทธ์ เป้าหมาย และประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน รวมถึงสอบทานผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อบริบททางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน เพื่อให้การดำเนินการด้านความยั่งยืนเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการนำเสนอความคืบหน้าและประเด็นสำคัญต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมทั้งสอบทานและให้ความเห็นชอบต่อรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

สำหรับการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร เอไอเอสผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยมีส่วนงานการพัฒนารูปร่างเพื่อความยั่งยืนรับผิดชอบผลักดันนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม และประสานความร่วมมือกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนงานการพัฒนารูปร่างเพื่อความยั่งยืนและหัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะรายงานความคืบหน้า ผลการดำเนินงาน และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปร่างอย่างยั่งยืนให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนรับทราบและพิจารณาประเด็นสำคัญเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ในกรอบการประชุมคณะกรรมการได้มีการรายงานผลการดำเนินงานที่มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้คณะกรรมการรับทราบข้อห่วงกังวล ความคาดหวัง และขอความเห็นต่อแนวทางในการตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งรายงานความเคลื่อนไหวและแนวโน้มสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้คณะกรรมการได้เพิ่มพูนความรู้และติดตามแนวโน้มที่สำคัญทั้งระดับโลกและภายในประเทศ



ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน

กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ



การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ

เอไอเอสทำความเข้าใจบริบทองค์กร โดยการพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า และความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกบฏวนและระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างรอบด้าน ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และการกำกับกิจการที่ดี โดยศึกษาเทียบเคียงกับ

- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เช่น เกณฑ์ดัชนีความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เกณฑ์การประเมินด้านความยั่งยืนของนักลงทุนสถาบันต่าง ๆ กระบวนการรายงานตามมาตรฐาน GRI (Global Reporting Initiative) เกณฑ์ดัชนีการประเมินด้านความยั่งยืนของ Morgan Stanley Capital International (MSCI) มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ Carbon Disclosure Project (CDP) มาตรฐานการบัญชีเพื่อความยั่งยืนของ Sustainability Accounting Standards Board (SASB) และ Global Risk Report 2024 ของ World Economic Forum เป็นต้น
- ประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญ

เอไอเอสวิเคราะห์ความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญ โดยพิจารณาแบบ Double Materiality ทั้งประเด็นที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับเรื่องสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบทั้งที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นในอนาคต ระยะสั้นและระยะยาว จากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ ผ่านกระบวนการที่ครอบคลุมขอบข่ายทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

• ขอบข่ายภายในบริษัท

จัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับหัวหน้าคณะผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน เพื่อทำแบบสอบถามความคิดเห็นและปรึกษาในประเด็นที่มีนัยสำคัญของเอไอเอสทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยต้องสอดคล้องไปกับประเด็นความเสี่ยงขององค์กรและร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

• ขอบข่ายภายนอกบริษัท

ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder inclusiveness) ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม ลูกค้าทั่วไป ลูกจ้างองค์กร คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อยกย่องประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและคาดหวังที่จะให้เอไอเอสดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้เอไอเอสสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทนำผลวิเคราะห์ประเด็นที่มีนัยสำคัญร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ทั้งขอบข่ายภายในและภายนอกองค์กร มาประเมินผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้ตาราง Materiality Matrix พิจารณาในด้านความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) ควบคู่กับโอกาสของการเกิดผลกระทบ (Likelihood) แล้วนำพิจารณา ร่วมกับการประเมินในสองมิติ ได้แก่ 1) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และ 2) ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญ และเลือกประเด็นที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งสองมิติ



การรายงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อขอความเห็นชอบ

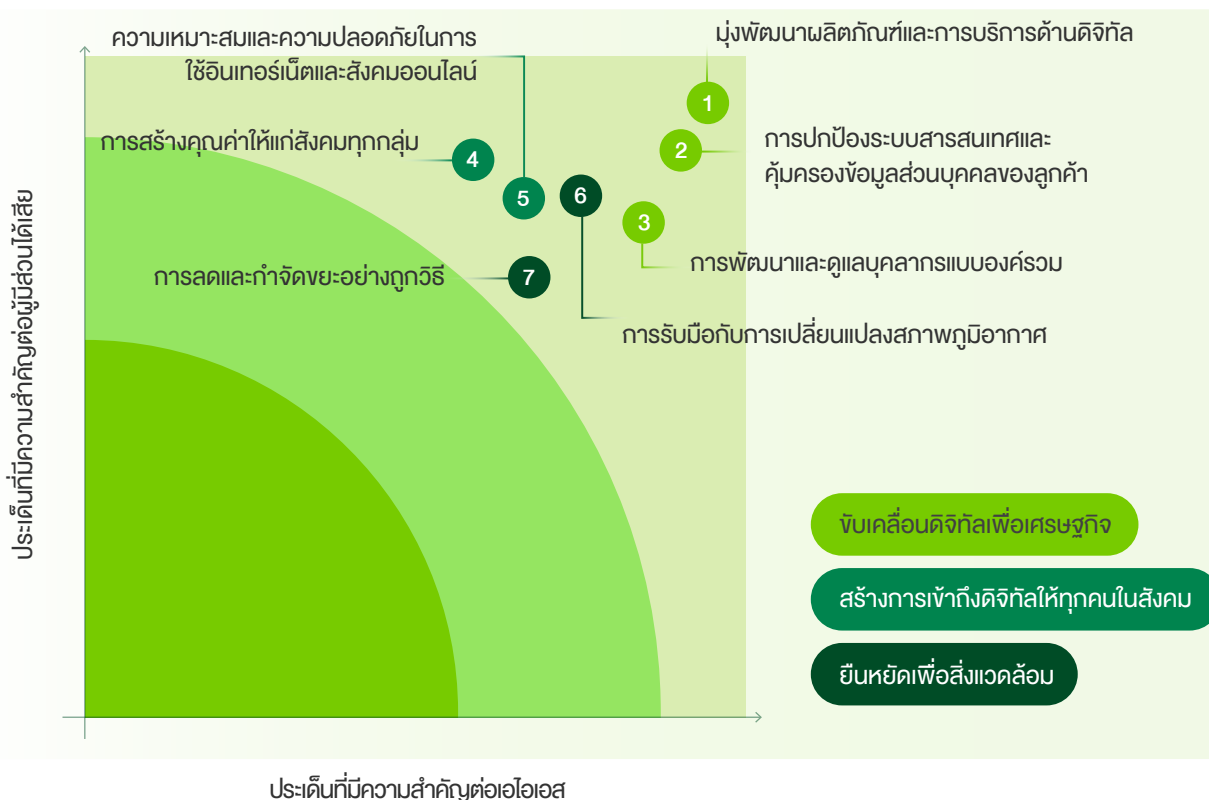
ทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยอ้างอิงกับกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ตลอดจนองค์กรผู้นำด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นที่มีนัยสำคัญของบริษัทมีความสอดคล้องและอยู่ในทิศทาง การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

รายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการระดับสูงเพื่อขอความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติ และนำประเด็นที่มีนัยสำคัญดังกล่าวมาผนวกเข้ากับแผนธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดความเสี่ยง ขยายโอกาสทางธุรกิจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัท

การทวนสอบประเด็น

เอไอเอสพิจารณาทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจรวมทั้งการรายงานต่อไป

ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ





การดำเนินการของเอไอเอสในการจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืน ที่สำคัญ 7 อันดับแรก และมีการเชื่อมโยงกับ 13 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ

ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	SDGs
ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ			
มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล		สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่ ที่นี่	
สร้างสินค้าและบริการด้านดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ	- สภาวะตลาดโทรคมนาคมที่เริ่มเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว - ความสามารถในการปรับธุรกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล - ผู้เล่นใหม่ในตลาด เช่น ผู้ให้บริการ Over-The-Top ที่เพิ่มแรงกดดันการแข่งขันด้านการให้บริการดิจิทัลและแพลตฟอร์ม - บริการในรูปแบบดั้งเดิมหรือ connectivity service อาจสร้างการเติบโตได้จำกัด ในขณะที่ต้องลงทุนเพื่อรักษาฐานรายได้เดิมอย่างต่อเนื่อง	- การสร้างมูลค่าเพิ่มจากเครือข่ายที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยี 5G ที่สามารถนำไปต่อยอดเป็นบริการดิจิทัลและโซลูชันที่หลากหลาย - การสรรหาและพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น - การสร้างแหล่งรายได้ใหม่จากการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลายเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่	 
การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า		สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่ ที่นี่	
พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้	- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรให้สอดคล้องกับกฎหมาย - ความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อความปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - การเสื่อมเสียชื่อเสียงและการสูญเสียสัญญาณทางการค้าหากเกิดประเด็นปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ - การโจมตีจากอาชญากรไซเบอร์ มีรูปแบบที่หลากหลาย ซับซ้อน และแนบเนียนมากขึ้น - การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น	- การเติบโตของรายได้จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค - การสร้างแหล่งรายได้ใหม่ เช่น บริการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น	
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม		สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่ ที่นี่	
พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวมให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล	- พนักงานกำลังเผชิญกับความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) - การขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและความสามารถที่สอดคล้องกับธุรกิจดิจิทัลในรูปแบบใหม่มาช่วยผลักดันให้ธุรกิจเติบโต - การละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงานท่ามกลางกระแสความหลากหลาย ความเท่าเทียมและการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity and Inclusion)	- การเพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการเทคโนโลยีดิจิทัล - ความสามารถในการดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความพร้อมรอบด้าน (new ability) - การเสริมสร้างความผูกพัน ของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	   



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

- ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide)
- การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมไปยังพื้นที่ห่างไกล มีต้นทุนการดำเนินการที่ค่อนข้างสูง และอาจได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า
- ข้อพิพาทกับชุมชน และการต่อสู้สัญญาเช่าพื้นที่

- สร้างการยอมรับจากชุมชน และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของชุมชน
- การขยายฐานลูกค้าในชุมชน
- สร้างการเติบโตจากสินค้าบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส



ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

- การต่อต้านสินค้าบริการที่นำความเสี่ยงด้านจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตมาสู่ลูกค้า
- การคุกคามจากภัยออนไลน์หลากหลายรูปแบบที่มีความซับซ้อน มีความถี่ และความรุนแรงมากยิ่งขึ้น
- ผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตจากอันเกิดจากภัยไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงขาดความมั่นใจต่อการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์ เช่น กังวลในการซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

- สร้างความเชื่อมั่นในสินค้าบริการที่ส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์
- การคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยให้แก่ลูกค้า
- การส่งเสริมความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาว



ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงานทางเลือก และการปรับตัวทางธุรกิจต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลง

- การปฏิบัติตามกฎหมายใหม่ ๆ เช่น ร่างพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย
- ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพื่อบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกที่เพิ่มสูงขึ้นในการทำธุรกิจ
- แรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่มี ความคาดหวังต่อบริษัทเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ
- ผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ และระบบนิเวศป่าไม้จากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ

- การสร้างโอกาสเพื่อหารายได้ใหม่สำหรับธุรกิจคลาวด์ และสินค้าอื่น ๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- นำเสนอบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ให้กับธุรกิจและชุมชน
- ลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส รวมถึงดึงดูดนักลงทุนที่ให้ความสำคัญกับการลงทุนสีเขียว



การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจ และส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

- การปฏิบัติตามร่าง พ.ร.บ. การจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- การเสื่อมเสียชื่อเสียง และเสียค่าปรับ/ชดเชย หากเกิดความเสียหายจากการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

- การสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีกับลูกค้าและสังคมโดยรวมผ่านสินค้าบริการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- ลดการใช้ทรัพยากร ต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่





การสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
 พนักงาน	- การสื่อสารผ่านอีเมลและระบบออนไลน์ของบริษัทฯ - การสื่อสารทางตรงระหว่างพนักงานหัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล - การสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงานโดยตรงผ่าน Town Hall อย่างน้อยปีละสองครั้ง - การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร” ผ่านการทำแบบสอบถาม (อย่างน้อยทุก ๆ 2 ปี)	- ความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน - สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล - การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม - การประเมินผลงานที่เป็นธรรม - การสื่อสาร และความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานภายในหน่วยงาน	- ปฏิบัติตามแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กรและรักษาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร - พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลซึ่งพนักงานสามารถเลือกแนวทางในการพัฒนาตนเองได้ตามความสนใจ ผ่านการจัดการอบรมพร้อมมีระบบประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพการอบรม - จัดสวัสดิการที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน - กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมตามอัตราค่าตอบแทนในตลาดและอุตสาหกรรม - จัดกิจกรรมการรับประทานอาหารร่วมกันของพนักงานภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน - จัดประชุม focus group ภายในหน่วยงาน เพื่อระดมสมองในการช่วยกันกำหนด initiative ในการปรับปรุงประเด็นที่พนักงานมีข้อกังวล หรือต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง - มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำผิด เช่น โทรศัพท์สายด่วน อีเมล ส่งจดหมาย เป็นต้น - เปิดช่องทางการสื่อสารถึงผู้บริหารระดับสูงของสายงานทรัพยากรบุคคล (email Help me: help@ais.co.th)



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
 ชุมชนและสังคม	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องชุมชนสัมพันธ์ผ่าน Call Center โทร. 0-2029-5555 (จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:30 น.) - รับข้อเสนอแนะหรือข้อห่วงกังวลผ่านเจ้าของที่ดิน หรือ ผู้นำชุมชน	- บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน - การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน - ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ - การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน	- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 20 ล้านครัวเรือนใน 77 จังหวัด และมีแพคเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม - ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ - การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม - สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว เป็นต้น - จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ในโอกาสพิเศษเนื่องในวันสำคัญทางวัฒนธรรม และศาสนา โดยสนับสนุนรถสถานีฐานเคลื่อนที่เพื่อขยายสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งาน - ส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
 ลูกค้าทั่วไป	- AIS Call Center และบริการ AI Voice Bot ที่ลูกค้าติดต่อรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (จันทร์-ศุกร์ 08:30 – 17:30) - การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก เป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาส	- ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ติดขัด - มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการจากผู้เชี่ยวชาญ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง ตรงตาม Life Style ของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม - ความมั่นใจต่อการใช้บริการเครือข่าย การมีช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน เพื่อมิให้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ	- การนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาคุณภาพโครงข่ายเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และ สามารถใช้บริการต่อเนื่องโดยไม่ติดขัด มีระบบติดตามตรวจสอบ และแจ้งเตือนล่วงหน้าถึงเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้น - จัดให้มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งมีบริการที่ลูกค้าสามารถเลือกทำรายการการได้ด้วยตนเอง และเข้าถึงได้ง่าย - AIS ร่วมมือกับภาครัฐป้องกันภัยจาก SMS/Call Spam ผ่านสายด่วน 1185 (AIS Spam Report Center) ให้ลูกค้าแจ้งเบอร์หรือ SMS มิจฉาชีพผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR และ AI Chatbot โดยบริษัทฯ ตรวจสอบและบล็อกหมายเลขภายใน 48 ชั่วโมง พร้อมสนับสนุนหน่วยงานติดตามผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
 ลูกค้าองค์กร	- การให้คำแนะนำและให้ข้อมูลการใช้งาน เช่น AIS Call Center, AIS ICT Service Desk - การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์เอไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Corporate Call Center ทีมงานติดตั้ง ICT Solution และ AIS ICT Service Desk ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค (เดือนละ 1 ครั้ง) - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการผ่าน Enterprise Digital eService (เดือนละ 1 ครั้ง) - การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าผ่านผู้เชี่ยวชาญภายนอก (ปีละ 2 ครั้ง)	- คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อข้อมูลสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ - มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้าองค์กร เพื่อสร้างขีดความสามารถใหม่ในแง่เงินและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ตอบโจทย์ความท้าทายด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล - เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรยุคดิจิทัล ช่วยลดการใช้ทรัพยากร และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และมีมาตรฐาน	- พัฒนาโครงข่ายและระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง มีกระบวนการในการตรวจสอบติดตามคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง และตรวจวัดประสิทธิภาพสม่ำเสมอ - พัฒนาบริการด้านดิจิทัลเพื่อเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งบริการเชื่อมต่อข้อมูลแบบมีสายและไร้สาย บริการไอโอที บริการคลาวด์ บริการข้อมูล เซ็นเตอร์ บริการด้านแพลตฟอร์ม และเอไอ รวมถึงบริการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และโซลูชันที่เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม - พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลการใช้งานด้วยตนเอง - ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24x7 (Cyber Security Operation Center:CSOC) พร้อมบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ISO27001 และ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) เป็นต้น



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
 ตัวแทนจำหน่าย ผู้รับสิทธิ์ดำเนินธุรกิจ และผู้รับสิทธิ์แฟรนไชส์	• การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (ปีละ 1 ครั้ง) • ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า (ทุกวัน) • แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) • ประชุมประจำปีกับตัวแทนจำหน่าย ผู้รับสิทธิ์ดำเนินธุรกิจ และผู้รับสิทธิ์แฟรนไชส์ (ปีละ 1-2 ครั้ง) • การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง)	• เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย • คาดหวังให้เอไอเอสดูแลความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน	• ส่งเสริมให้ลูกค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ • จัดทำหลักสูตรพิเศษเฉพาะกลุ่มเพื่อยกระดับศักยภาพของร้านค้าในระดับเจ้าของกิจการ ทายาททางธุรกิจ และระดับผู้จัดการร้านให้มีความสามารถในการบริหารงานร้านค้า และการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด ซึ่งจะช่วยให้ร้านค้าสามารถลดต้นทุนในการบริหารงาน • จัดโครงการยกระดับความเชี่ยวชาญด้านการขายให้กับร้านค้า เสริมสร้างทักษะพิเศษทางด้านเทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญเฉพาะแบรนด์ เช่น Digital Life GURU, AIS Fiber GURU, Apple Champion และ Samsung Pro เพื่อสร้างโอกาสทางการขายสินค้าให้ดีขึ้น • จัดประชุมออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ราคา และบริการให้กับพนักงานขายของร้านค้า เพื่อนำเสนอการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ • มอบรางวัลผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมทั้งด้านงานขาย และงานบริการประจำปี (Best Of The Best Performance Award) ให้กับร้านค้า และประชาสัมพันธ์กับสื่อต่าง ๆ ในระดับภูมิภาคทั่วประเทศ • สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม • พัฒนาแพลตฟอร์มให้ร้านค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกันกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
 หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล	- การประชุมรับฟังนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - การประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง - การจัดกิจกรรมร่วมกันตามโอกาสต่าง ๆ	- ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - การแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม - จัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม - สนับสนุนภาครัฐในการขับเคลื่อนนโยบายและเป้าหมายระดับประเทศ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น	- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างถูกต้อง - ทำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรีและเป็นธรรม - หาแนวทางความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ
 นักลงทุนหรือสถาบันการลงทุน นักวิเคราะห์ และผู้ถือหุ้น	- 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@ และเบอร์ติดต่อ (ทุกวัน)	- การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ - การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ - การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	- รักษาการเติบโตอย่างมั่นคงธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต บ้าน พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ - ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล มุ่งเน้นรักษาการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนและจัดการด้านการเงินอย่างรอบคอบ - กำหนดนโยบายจ่ายปันผลที่ร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง - คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น



กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส

“สร้างการเติบโตร่วมกันของคนและสิ่งแวดล้อมในโลกดิจิทัล”



ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

ช่วยให้ผู้คนและธุรกิจเติบโตในเศรษฐกิจดิจิทัล

- ยayıครงง่าย 5G เพื่อเสริมสร้างการเติบโตของเศรษฐกิจ
- ผลักดันการให้บริการดิจิทัลแก่ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร
- รักษาความสามารถในการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- พัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลที่ครอบคลุมและมีความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

- สร้างการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาสังคมและชีวิตความเป็นอยู่
- สนับสนุนให้ลูกค้าใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบและเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล



ยับยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

สร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริโภคและสังคม

- บริหารเครือข่ายและสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนให้ลูกค้าและห่วงโซ่อุปทานช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



เป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล

- สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีสัดส่วน ร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570

ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- รักษามาตรฐานความปลอดภัยที่เทียบเท่าหรือดีกว่าธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน
- ยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อปกป้องห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจที่สำคัญ

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

ยับยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการเชื่อมต่อโครงข่ายลงร้อยละ 25 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567

ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง





1

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการด้านดิจิทัล

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม





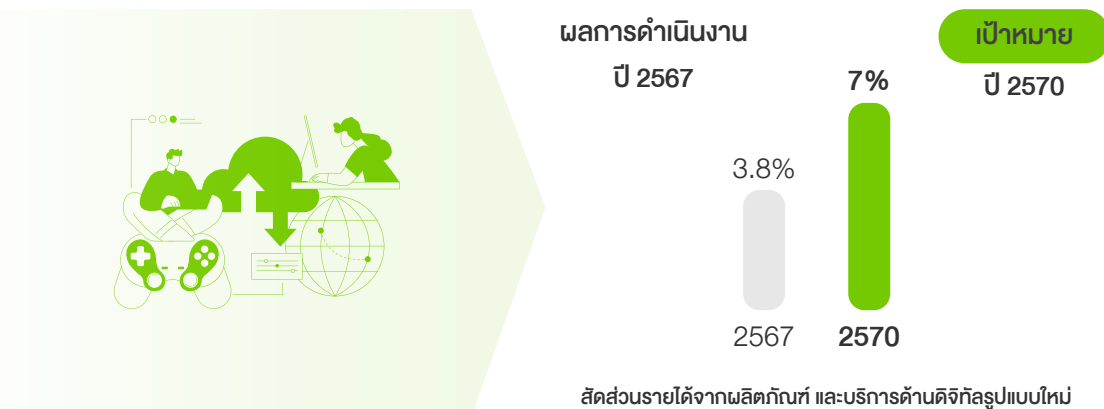
มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าและบริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย และเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ



เป้าหมาย

สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีส่วนร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570



หมายเหตุ: เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจอันเนื่องจากการซื้อกิจการ TTTBB เอไอเอสจึงได้ทบทวน ปรับเป้าหมายเดิมที่พิจารณาสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่อ้อยลง 8 เป็นร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลักภายในปี 2570

พัฒนาการที่สำคัญปี 2567

หัวข้อ	2565	2566	2567	เป้าหมายปี 2570
สัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลรูปแบบใหม่ (%)	4.1	4.1	3.8	7

- เสริมความแข็งแกร่งในระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ**

เอไอเอสร่วมมือกับ Huawei มุ่งเป้าพัฒนา Autonomous Networks (AN) ไปสู่ระดับ 4 ภายในปี 2569 โดยนำเทคโนโลยีอัจฉริยะที่หลากหลายมาสนับสนุนและพัฒนาระบบโครงข่าย เช่น เทคโนโลยีดิจิทัลทวิน (Digital Twin) และ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สร้างสรรค์ (Generative AI)

- 5G Paragon Platform**

แพลตฟอร์มที่รวมศูนย์การบริหารจัดการ 5G, Edge Computing, Clouds และ Applications มาไว้ที่จุดเดียวแบบ One Stop ให้ลูกค้าองค์กรสร้าง 5G โซลูชันที่ตรงกับความต้องการได้คล่องตัว โดยมีแผนการพัฒนาแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง อาทิ การจัดการการจราจรภายในเครือข่ายอย่างชาญฉลาด (Network Quality of Service (QoS)) การเชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการคลาวด์ที่หลากหลาย (Multi-cloud management)

- Innovation way for work in everyday**

เอไอเอสดำเนินโครงการพัฒนาทักษะความเป็นนวัตกรรม (Innovator) ผ่านการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการที่มุ่งเน้นส่งเสริมการคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial) และการทำงานแบบคล่องตัวและยืดหยุ่น (Agile) จากการวัดคะแนนทักษะด้านนวัตกรรมของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ พบว่าเพิ่มขึ้นจาก 4.42 เป็น 4.55 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ธุรกิจไอเอสพีเผชิญกับสภาวะตลาดโทรคมนาคมที่เริ่มเข้าสู่ภาวะอิ่มตัวในแง่จำนวนผู้ใช้บริการในบริการสื่อสารรูปแบบดั้งเดิม อาทิ การใช้ข้อมูลและการโทร โดยมีรายงานการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระบุว่า ในไตรมาส 3 ปี 2567 มีครัวเรือนที่สามารถเข้าถึงและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้มากถึงร้อยละ 91.7 ในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็มีความต้องการคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นทั้งในด้านความครอบคลุมของโครงข่ายและความเร็วการส่งข้อมูล ส่งผลให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจบริการแบบดั้งเดิม ทั้งในด้านการลงทุนโครงข่ายเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ และการแข่งขันด้านราคา ซึ่งกดดันความสามารถของการสร้างผลตอบแทนของธุรกิจ ดังนั้นการสรรหาและพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลที่รวดเร็ว จึงเป็นส่วนสำคัญในการต่อยอดจากบริการดั้งเดิมไปสู่โมเดลธุรกิจที่ยั่งยืนเพื่ออนาคต

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดบริการด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ที่เข้ามาท้าทายและเป็นคู่แข่งสำคัญในธุรกิจโทรคมนาคมและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การเกิดขึ้นของธุรกิจในรูปแบบ Over The Top (OTT) Platform ในระดับใหญ่ที่ครองส่วนแบ่งตลาดในหลายประเทศทั่วโลก เช่น โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม (Social media) แอปพลิเคชันสำหรับการแชตและโทร (Chat application) แพลตฟอร์มการดูหนังฟังเพลง (VDO and music platform) แพลตฟอร์มการส่งของแบบถึงมือผู้บริโภค (Delivery platform) มีการเติบโตสูงและยังคงแนวโน้มการเติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ งานศึกษาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เผยว่า ในช่วงปี 2566-2568 กลุ่มธุรกิจบริการดิจิทัล มีแนวโน้มรายได้เติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 22-23 เนื่องด้วยปัจจัยหลักจากการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มอบประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ง่ายและหลากหลายให้กับผู้บริโภค รวมถึงระดับราคาที่เข้าถึงง่ายหรือในหลายกรณีเป็นการให้บริการฟรีแลกกับการรับชมโฆษณา ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการใช้บริการการสื่อสารมากขึ้น กระตุ้นการให้บริการด้านการโทรและการส่งข้อความแบบดั้งเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปริมาณการใช้งานข้อมูลก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากการเติบโตของ OTT

นอกจากนี้ ยังมีธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ ที่เริ่มแสดงถึงศักยภาพเข้ามาเป็นคู่แข่งในตลาดการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาทิ ธุรกิจดาวเทียมวงโคจรต่ำ (Low Earth Orbit: LEO) ที่มีจุดเด่นด้านความหน่วง (Latency) ที่ต่ำกว่าดาวเทียมแบบดั้งเดิม เนื่องจากระดับความสูงของวงโคจรที่อยู่ใกล้พื้นผิวโลกมากกว่า ทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารดีขึ้น รวมไปถึงยังมีความสามารถในการเข้าถึงพื้นที่ที่เข้าถึงได้ยาก เนื่องจากไม่จำเป็นต้องทำงานร่วมกับโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องติดตั้งบนภาคพื้นดิน อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีดังกล่าว อาจยังเผชิญกับข้อจำกัดเรื่องของการบริหารจัดการต้นทุนและการกำหนดราคาค่าบริการที่สามารถแข่งขันได้ในตลาด

การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล

ธุรกิจโทรคมนาคมที่เอไอเอสดำเนินการมากกว่า 30 ปี และมีฐานลูกค้าจำนวนมากที่มีความหลากหลายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร โครงข่ายโทรคมนาคมเป็นรากฐานสำคัญในการการเชื่อมต่อบริการรูปแบบต่าง ๆ เช่น บริการในกลุ่ม OTT บริการเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับลูกค้าองค์กร อาทิ บริการคลาวด์ (Cloud), ศูนย์ข้อมูล (Data Center), บริการ IoT สำหรับภาคอุตสาหกรรม เป็นต้น นับได้ว่าธุรกิจโทรคมนาคมเป็นผู้สนับสนุนทางเทคโนโลยี (Enabler) ที่จะส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลใหม่ ๆ เอไอเอสผสานความแข็งแกร่งของโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมกับการให้บริการแพลตฟอร์มและดิจิทัลหลากหลายรูปแบบ เพื่อเปลี่ยนผ่านจากผู้ให้บริการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็นผู้ให้บริการโซลูชันเทคโนโลยีแบบครบวงจร ช่วยตอบสนองความต้องการใช้งานของลูกค้าและองค์กรธุรกิจ พร้อมทั้งสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้กับทั้งเอไอเอสและลูกค้า

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสมุ่งพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่เพื่อเป็นการสร้างแหล่งรายได้เพิ่มเติมจากบริการในรูปแบบเดิม โดยต่อยอดจากขีดความสามารถของเทคโนโลยี 5G และเทคโนโลยีด้านดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ เอไอเอสได้กำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนใน 3 แก่นพื้นฐานได้แก่ การเพิ่มศักยภาพและความชาญฉลาดของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน และการพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรธุรกิจ





1. การเพิ่มศักยภาพและความชาญฉลาดของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ

มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มมาตรฐานด้านความปลอดภัย ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงาน อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเชิงรุก (Advanced Analytics) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ พร้อมเข้าสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ (Real-time) นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายให้ก้าวสู่มาตรฐาน Autonomous Network ตามแนวทาง TM Forum เสริมความชาญฉลาดของระบบสารสนเทศ (IT Intelligence) และสร้างระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Insight) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน

ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมและการผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมและหลักสูตรที่หลากหลาย ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านนวัตกรรมจากภายในองค์กร นำศักยภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในหน่วยงานมาประยุกต์ใช้ และขยายผลสู่ภายนอกผ่านความร่วมมือกับพันธมิตร อีกทั้งเอไอเอสยังเน้นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความก้าวหน้าและส่งมอบคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

3. การพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรธุรกิจ

ประยุกต์ใช้จุดเด่นและความเชี่ยวชาญของพันธมิตรในการเสริมศักยภาพด้านการวิจัย พัฒนา และทดสอบสินค้า พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างพาร์กเนอร์แพลตฟอร์มที่รวบรวมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร (end-to-end) เพื่อรองรับแนวโน้มการใช้งานและตอบโจทย์ตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือนี้ไม่เพียงสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่ตรงเป้าหมาย แต่ยังส่งเสริมการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนระหว่างเอไอเอสและพันธมิตรธุรกิจอีกด้วย

การดำเนินงานในปี 2567

การพัฒนาและสร้างผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่

บริษัทค้นคว้า ศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด และตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ รูปแบบการใช้งานใหม่ ๆ ของลูกค้า ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ อาทิ

- **Hyperscale Cloud แห่งแรกในประเทศไทย:** เอไอเอสร่วมมือกับ Oracle พัฒนาระบบ Hyperscale Cloud เพื่อยกระดับการบริการคลาวด์ผ่าน AIS Cloud โดยบริษัทคาดว่าจะพร้อมเปิดให้บริการภายในไตรมาส 1 ปี 2568 สำหรับระบบ Hyperscale Cloud นี้สามารถตอบโจทย์การให้บริการโซลูชันที่มีศักยภาพและหลากหลายให้กับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม และสอดคล้องตามหลักการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะเรื่องประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลภายในอาณาเขตของดินแดนของรัฐบาลนั้น ๆ (Data Sovereignty and Data Residency)



- **AIS Analytic X:** เอไอเอสพัฒนาโซลูชัน AIS Analytic X ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ประมวลผลข้อมูลในระดับ Big Data โดยไม่มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานมาใช้ในการวิเคราะห์ ทั้งนี้ โซลูชันดังกล่าวสามารถนำไปต่อยอดการใช้งานได้อย่างหลากหลาย เช่น การวางแผนในการตั้งสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลของเส้นทางและจำนวนรถยนต์ EV ที่ขับผ่านในแต่ละช่วงเวลา การสร้างแคมเปญหรือโฆษณาที่เหมาะสมและตรงต่อพฤติกรรมประชากรในพื้นที่นั้น ๆ และการวางแผนจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวจากข้อมูลความหนาแน่นของประชากรในแต่ละพื้นที่ ในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น





- **การบริการด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์:** เอไอเอสพัฒนาสินค้าและบริการที่มุ่งเน้นการยกระดับการป้องกันและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มข้นมากขึ้น เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ อาทิ

- **บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร** ได้แก่ Fortinet Secure Work เสริมความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลของพนักงาน, AIS DDoS Protection บริการป้องกันการโจมตี DDoS ครบวงจรสำหรับองค์กร, AIS Centralized Firewall (CFW) บริการ Virtual Firewall ผ่านรูปแบบคลาวด์ และ AIS CSOC as a Service บริการศูนย์เฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ครบวงจรแบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง
- **บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป** เช่น Secure Net+ บริการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผ่านการตรวจสอบและกรองเว็บไซต์ที่อาจเป็นภัยคุกคามจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



- **AIS Insurance Service:** เอไอเอสให้บริการประกันภัย “AIS Insurance Service” ซึ่งครอบคลุมประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ประกันเดินทาง และประกันรถยนต์ โดยมุ่งตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้อินเทอร์เน็ตและมือถือเป็นหลัก โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การสมัครไปจนถึงการชำระเงินได้ผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน **myAIS**



การเพิ่มศักยภาพและความชาญฉลาดของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ

การยกระดับขีดความสามารถของโครงข่ายด้วยมาตรฐาน Autonomous network

เอไอเอสได้ร่วมมือกับ Huawei เปิดตัวโปรแกรม RAN Intelligence Pioneers เพื่อพัฒนา Autonomous Networks (AN) ไปสู่ระดับ 4 ภายในปี 2569 ซึ่งเป็นการยกระดับเครือข่ายให้สามารถบริหารจัดการตัวเองได้เป็นส่วนใหญ่ ลดการพึ่งพาการจากมนุษย์ในการควบคุม โดยความร่วมมือครั้งนี้ได้นำเทคโนโลยีอัจฉริยะที่หลากหลายมาสนับสนุนและพัฒนาระบบโครงข่าย เช่น

- **การนำเทคโนโลยีดิจิทัลทวิน (Digital Twin)** มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการจำลองระบบและสถานการณ์การให้บริการ เพื่อให้สามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการโครงข่ายได้อย่างชาญฉลาด อาทิ การประหยัพลังงานควบคู่กับการรักษาประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน
- **การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สร้างสรรค์ (Generative AI)** มาใช้ยกระดับความเชี่ยวชาญของระบบการดำเนินงาน ให้สามารถแก้ไขปัญหในหน้างานได้ โดยศึกษาจากประสบการณ์ วิเคราะห์ข้อมูล และให้คำแนะนำสำหรับการแก้ปัญหา

การพัฒนาความชาญฉลาดของระบบสารสนเทศ

เอไอเอสได้มีการเพิ่มขีดความสามารถในระบบสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology) เพื่อให้ระบบต่าง ๆ มีความคล่องตัว (Agility), ความเสถียร (Stability) และ ความปลอดภัย (Security) ใน 3 รูปแบบ

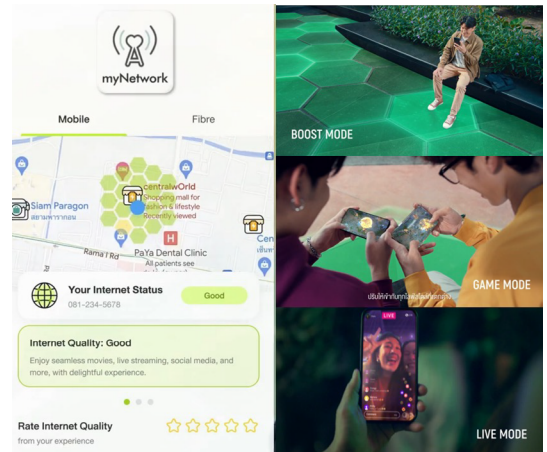
1. **พัฒนาความสามารถของระบบการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายให้เชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (Omni Channel Experience)** เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์เดียวกันแบบไร้รอยต่อ รวมทั้งนำเสนอโปรโมชันที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
2. **นำระบบโครงสร้างพื้นฐานแบบคลาวด์ (Cloud Native Architecture) และเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย (Security Technology)** มาใช้เพื่อยืดความสามารถในการรองรับปริมาณการใช้งานที่สูงมากแบบเฉพาะกิจ เช่น การพัฒนาระบบของ iPhone บนคลาวด์ ซึ่งช่วยให้รองรับปริมาณการจ้องที่สูงในช่วงระยะเวลาสั้นๆ ให้ได้อย่างราบรื่นและปลอดภัย
3. **ปรับโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศหลัก (IT Architecture)** ตามมาตรฐาน TM Forum โดยการจัดระเบียบในเชิงโครงสร้างและแบ่งชั้นการเชื่อมต่อ เพื่อลดความซับซ้อนในการเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ภายในบริษัทและการเชื่อมต่อกับระบบของคู่ค้าภายนอก



การสร้างระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

เอไอเอสได้พัฒนาต่อยอด “Living network” หรือเครือข่ายที่มีชีวิต โดยเปิดตัวเมนูใหม่ myNetwork ที่จะยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า ในการตรวจสอบคุณภาพของเน็ตมือถือและเปิดบ้านที่มีความละเอียดมากขึ้น รวมถึงการเลือกรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนเพิ่มได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนเพิ่ม 3 รูปแบบด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชัน myAIS ประกอบด้วย

1. **BOOST Mode** สำหรับการใช้งานแบบความเร็วและแรงของ 5G อาทิ โซเชียลแพลตฟอร์ม ดูหนังสตรีมมิ่ง ด้วยความคมชัดระดับสูง
2. **GAME Mode** สำหรับการใช้งานแบบเสถียร ต่อเนื่อง และลื่นไหล อาทิ เล่นเกมบนมือถือ
3. **LIVE Mode** สำหรับการใช้งานแบบออฟไลน์เสถียร ภาพคมชัด ไม่สะดุด อาทิ ไลฟ์ขายของออนไลน์ ผ่าน Facebook, Instagram, TikTok, Shopee, Lazada



การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน

ในปี 2567 บริษัทยังคงเน้นย้ำความสำคัญในเรื่องของ “การพัฒนาคน” ผ่านโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ การคิดเชิงวิพากษ์ และการกล้านำเสนอของพนักงาน ให้สามารถคิดค้นและนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ อันนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริหารจัดการที่ใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพ โดยมีตัวอย่างโครงการ ดังนี้

Innovation way for work in everyday

เอไอเอสดำเนินโครงการ “Innovation Way for Work in Everyday” อย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากรอบความคิด (Mindset) ของความเป็นนวัตกรรม (Innovator) โดยส่งเสริมการคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial) และการทำงานแบบคล่องตัวและยืดหยุ่น (Agile) ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ปรับให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานประจำวัน จากตัวชี้วัดการพัฒนาทักษะนวัตกรรมในช่วงก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ พบว่า ในปี 2567 พนักงานที่เข้าร่วมโครงการมีคะแนนทักษะด้านนวัตกรรมเพิ่มขึ้นเป็น 4.55 คะแนนจากคะแนนเดิม 5 คะแนน เมื่อเทียบกับ ปี 2566 ที่ได้คะแนน 4.42 คะแนน และเพื่อยืนยันผลตัวชี้วัดดังกล่าว บริษัทได้ติดตามผลการดำเนินโครงการ พบว่าพนักงานสามารถนำทักษะไปพัฒนาต่อยอดด้านนวัตกรรมการทำงาน เช่น การบริการลูกค้าหน้าร้าน โดยพนักงานนำเสนอไอเดียใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการใช้เครื่องมือ Performance Board แบ่งปันปัญหาและแนวทางแก้ไขต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานภาพรวมของทีมให้ดีขึ้น



การพัฒนา Citizen Developer

เอไอเอสได้ยกระดับการดำเนินงานด้าน Robotic Process Automation (RPA) จากเดิมที่มุ่งเน้นการใช้งานเฉพาะ RPA สู่การผสมผสานเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยองค์กรได้ริเริ่มโครงการพัฒนาศักยภาพการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อให้พนักงานทุกแผนกและทุกสายงานสามารถเข้าถึงและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

สำหรับกิจกรรมของโครงการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการเรียนเฉพาะทาง และการจัดทำกระบวนวิชา การเผยแพร่เทคนิคและวิธีการใช้งาน AI ในการทำงานจริง โดยพนักงานที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการติดตามและสนับสนุนจากทีมผู้เชี่ยวชาญด้าน AI และ RPA เพื่อพัฒนาโซลูชันดิจิทัลที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความซับซ้อนในกระบวนการต่าง ๆ สำหรับปี 2567 พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาระบบการทำงานในหน่วยงาน รวมถึงต่อยอดเป็นโซลูชันใหม่ ๆ ที่ช่วยประหยัดเวลาและลดต้นทุน โดยมีโซลูชันที่พัฒนาสำเร็จแล้ว 898 กรณีศึกษา ลดจำนวนชั่วโมงการทำงาน 14,838 ชั่วโมง สร้าง Citizen Developer เพิ่มขึ้น 246 คน นอกจากนี้ ความสำเร็จจากโครงการไม่เพียงส่งผลดีต่อการทำงานและลดภาระการทำงานซ้ำซ้อน แต่ยังช่วยผลักดันการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า



การพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรธุรกิจ

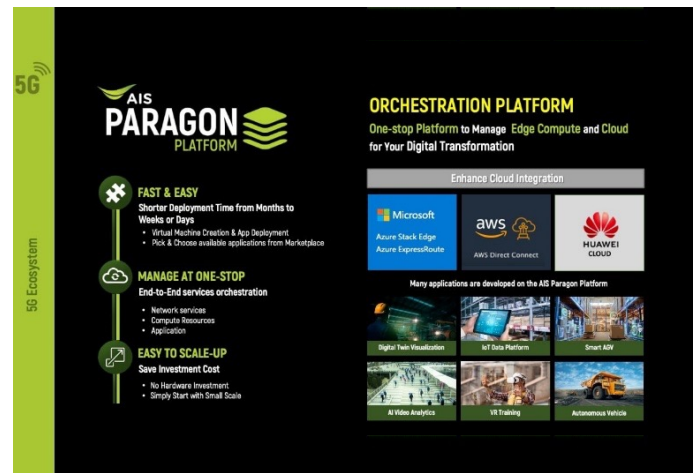
เอไอเอสมุ่งเน้นสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่แก่ลูกค้า โดยมีการดำเนินงานในปี 2567 ดังนี้

AIS 5G Paragon Platform

โครงการเกิดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างเอไอเอสและบริษัท Singtel ผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใหญ่ของสิงคโปร์ ซึ่งช่วยเสริมศักยภาพของเอไอเอสในการให้บริการโซลูชัน 5G โดยแพลตฟอร์มอัจฉริยะดังกล่าวได้รวบรวมการบริหารจัดการ 5G, Edge Computing, Cloud และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เอาไว้ในระบบเดียวแบบครบวงจร (One Stop) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าองค์กรสามารถนำไปออกแบบโซลูชัน 5G ที่เหมาะสมตามความต้องการได้อย่างง่ายดาย เปิดโอกาสให้นักพัฒนาโซลูชันและซอฟต์แวร์ในประเทศไทยเข้าถึงตลาดลูกค้าองค์กรทั้งในและต่างประเทศ

บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงแพลตฟอร์มให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเพิ่มเพิ่มฟังก์ชันการทำงานและเพิ่มความยืดหยุ่นของการใช้งาน โดยมีแผนการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานให้หลากหลายขึ้น เช่น การจัดการการจราจรภายในเครือข่ายอย่างชาญฉลาด (Network Quality of Service (QoS)) การบริหารจัดการและประสานการทำงานระหว่างเครือข่ายที่แตกต่างกัน (Network Orchestration) และการเชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการคลาวด์ที่หลากหลาย (Multi-cloud management) เป็นต้น

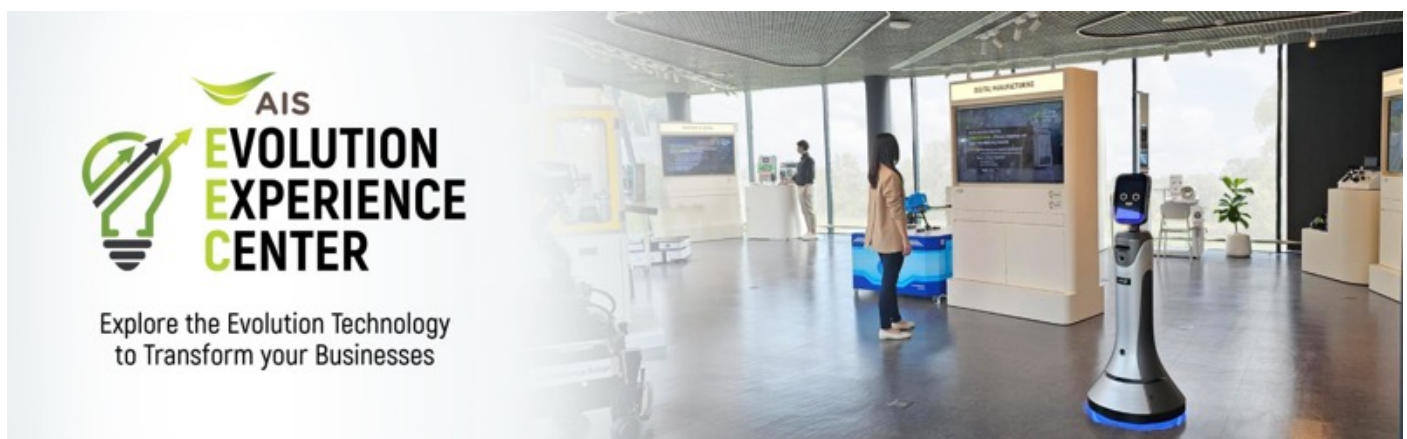
แพลตฟอร์มนี้ยังช่วยส่งเสริมภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยในภาพรวม โดยสามารถพัฒนา Use Case ใหม่ ๆ ได้รวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการพัฒนาโซลูชันและแอปพลิเคชันลงราว 4-6 เดือน ประหยัดต้นทุนได้ร้อยละ 20-50 และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้ธุรกิจไทย นอกจากนี้ยังช่วยสร้างระบบนิเวศทางนวัตกรรมที่ผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่ยุค 5G อย่างเต็มรูปแบบ



ศูนย์นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อธุรกิจ (AIS EEC)

เอไอเอสเปิดตัว AIS EEC (Evolution Experience Center) ซึ่งเป็นศูนย์นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อธุรกิจแห่งแรกในประเทศไทย ตั้งอยู่ใจกลาง Thailand Digital Valley ภายในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยมีเป้าหมายให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลที่ครบวงจร ด้วยการผสานเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐาน 5G และแพลตฟอร์มดิจิทัลที่โดดเด่นด้านความเร็วในการส่งข้อมูล ความหน่วงต่ำ และมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์จำนวนมาก ส่งผลให้ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยสามารถสร้างโอกาสในการต่อยอดธุรกิจและนวัตกรรมใหม่ ๆ

AIS EEC ยังได้รับการออกแบบให้เป็นพื้นที่สำหรับทดลองและพัฒนานวัตกรรมในเชิงปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนองค์กรในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ผ่านการดำเนินการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยแนวคิด Ecosystem Economy สร้างระบบนิเวศที่ส่งเสริมการเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกมิติ





ROBOT Platform & Low-code Technology

เอไอเอสได้พัฒนาระบบ 5G Robot Platform โดยร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหุ่นยนต์และซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง เอไอเอสยังคงพัฒนา AIS Robot Platform ที่นำ Low-code Technology มาช่วยเหลือในการปรับแต่งประสบการณ์ผู้ใช้ (User Journey) และคุณสมบัติของหุ่นยนต์ให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้เอไอเอสสามารถผลิตหุ่นยนต์ที่มีความหลากหลายได้มากขึ้น ใช้ทรัพยากรทีมงานและต้นทุนที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้า อาทิ หุ่นยนต์ผู้ช่วยสำหรับธุรกิจค้าปลีก (ROBOT Assistant for Retail Business), ห้องสมุด (ROBOT Assistant for Library) และพิพิธภัณฑ์ (ROBOT Assistant for Smart Museum) หุ่นยนต์เหล่านี้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ต้อนรับผู้เข้าชม แนะนำข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่บริการ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านการโทรวิดีโอ (Video Call) เพื่อเพิ่มประสบการณ์การเยี่ยมชมที่ทันสมัยและตอบโจทย์ผู้ใช้งานในยุคดิจิทัล





ตารางสรุปผลการดำเนินการเชิงเศรษฐกิจ

หัวข้อ	หน่วย	2564	2565	2566	2567
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่เอไอเอสสร้างขึ้น					
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	356,222	337,044	454,439	431,432
รายได้รวม	ล้านบาท	181,333	185,485	188,873	213,569
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม					
ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	121,453	126,172	125,387	135,394
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน ¹⁾	ล้านบาท	9,807	8,463	9,467	13,428
เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	31,016	23,286	27,301	27,570
เงินลงทุนและเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนสังคมและชุมชน	ล้านบาท	27	15	13	11
เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน					
เงินปันผล	ล้านบาท	21,203	22,871	24,507	31,554
ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	5,626	5,231	6,145	9,185
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม					
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	26,922	26,011	29,086	35,075
กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา (EBITDA) ²⁾	ล้านบาท	92,540	90,351	94,404	113,243

หมายเหตุ: ¹⁾ มีการเปลี่ยนแปลงนิยามค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงเลขย้อนหลังเพื่อให้ตรงกับนิยามใหม่

²⁾ EBITDA มีการเปลี่ยนนิยามเพื่อรวมรายได้อื่น รายได้ทางการเงิน และส่วนแบ่งกำไร ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงเลขย้อนหลังเพื่อให้ตรงกับนิยามใหม่



การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า



พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เป้าหมาย

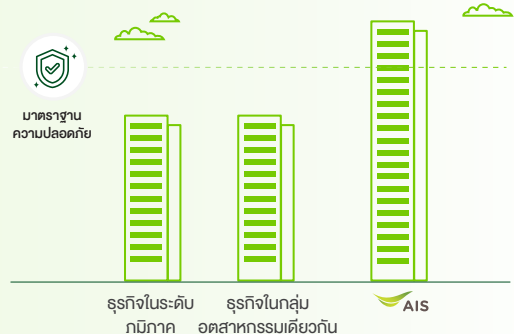
- รักษามาตรฐานความปลอดภัยที่เทียบเท่าหรือดีกว่าธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน
- ยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อปกป้องห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจที่สำคัญ

ผลการดำเนินงานปี 2567



ประเมินความเสี่ยงและติดตามการปฏิบัติงานของห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจที่สำคัญ เพื่อยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมาย



รักษามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาการที่สำคัญปี 2567

ผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

- ประเมินความเสี่ยงและติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกที่เข้าถึงข้อมูลสำคัญและระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

- ปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset) และองค์ประกอบ (Configuration) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน ระบบ Configuration Management Database (CMDB) เพื่อควบคุมและรักษาความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมดจากระบบเดียว
- ปรับปรุงรวมศูนย์การควบคุมจัดการบัญชีใช้งาน การพิสูจน์ตัวตน และการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการจัดการบัญชีใช้งาน (Identity) การพิสูจน์ตัวตน และการเข้าถึง (Identity and Access Management)

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- ปรับปรุงมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล (Data Retention and Archiving Standard) และตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเกินความจำเป็น และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- ยกระดับการกำกับดูแลและปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลภายนอก (Third Party) ที่มีความจำเป็นต้องใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล เช่น กลุ่มพนักงาน Outsourcing เป็นต้น



โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ปัจจุบันภัยคุกคามทางไซเบอร์มีรูปแบบที่หลากหลาย ซับซ้อน และแนบเนียนมากขึ้น รวมถึงมีความถี่เกิดขึ้นบ่อย จากข้อมูลสถิติของสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) พบว่า ปี 2567 หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมถูกโจมตีทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้นเกือบ 3 เท่า เมื่อเทียบกับปี 2566 อาทิ การโจมตีด้วยมัลแวร์ที่เป็นอันตราย การโจมตีเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญ (Phishing) และการมุ่งโจมตีห่วงโซ่อุปทานทางธุรกิจ เพื่อเข้าถึงข้อมูลองค์กรหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เกิดความเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ส่งผลให้ความต้องการบริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้นและการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเข้มข้นมากขึ้น

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลกระทบจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อธุรกิจของเอไอเอสมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ (1) การหยุดชะงักของระบบงานที่สำคัญรวมถึงการสูญเสียรายได้ (2) ความเสียหายจากข้อมูลบริษัทและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่อาจรั่วไหล และ (3) ความเสี่ยงต่อการเสียภาพลักษณ์ เสียชื่อเสียง รวมถึง (4) บทลงโทษทางกฎหมาย เช่น การเสียค่าปรับหรือค่าชดเชย หากไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดตามกฎหมายที่มีความเข้มงวดมากขึ้น ซึ่งผลกระทบเหล่านี้นำไปสู่ต้นทุนและค่าใช้จ่ายการดำเนินงานสูงขึ้น เพื่อป้องกันและจัดการกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่อุปทานทางธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ธุรกิจบริการโทรคมนาคมนับเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure หรือ CII) เนื่องจากโครงข่ายโทรคมนาคมทำหน้าที่ในการเชื่อมต่อสื่อสาร (Communication Connectivity) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมากผ่านระบบโครงข่าย รวมถึงรองรับระบบงานและการเชื่อมต่ออุปกรณ์ดิจิทัลจำนวนมากเข้ากับโครงข่ายและแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เช่น ระบบสาธารณสุข การเงินและธนาคาร และระบบงานภาครัฐ เป็นต้น โครงข่ายโทรคมนาคมจึงมีบทบาทสำคัญในการรักษาความมั่นคงทางไซเบอร์ของโครงข่ายให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ รวมถึงปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้เกิดการรั่วไหลหรือสูญหาย

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสจัดทำนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจว่าเอไอเอสมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:



นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์



นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เอไอเอสกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีหน่วยงานและคณะกรรมการที่กำกับดูแลโดยเฉพาะ มีกำหนดการติดตามดูแลอย่างเป็นระบบ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้



**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) และคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง (Audit and Risk Committee)**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีบทบาทในการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงพิจารณาแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผน ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเพื่อพิจารณาและให้ความเห็น รวมถึงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องระบบสารสนเทศ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จะได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร

คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และกำกับดูแล เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ของการบริหารข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารจัดการความเสี่ยง ประเมินและตอบสนองต่อความเสี่ยงเมื่อเกิดภัยไซเบอร์ นอกจากนี้ คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทุกไตรมาสเพื่อให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบ ร่วมให้ความเห็นในการประเมินระดับความเสี่ยงพร้อมทั้งพิจารณาความสัมพันธ์ที่อาจเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงขององค์กรในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

Cyber Security Deviation Control Working Group มีหน้าที่พิจารณาความเสี่ยงของการไม่สอดคล้องหรือไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรฐานทางด้านการปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และรายงานต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อพิจารณาในลำดับถัดไป

หน่วยงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และหน่วยงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ทำหน้าที่สนับสนุนและผลักดันการนำนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปปฏิบัติภายในองค์กร และมีหน้าที่รายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทุกเดือน

การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

เอไอเอสเป็นหนึ่งในองค์กรที่เป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) ตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มีระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบงานต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้บริการลูกค้า อีกทั้งยังมีข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจำนวนมาก เอไอเอสจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ



แหล่งที่มา: National Institute of Standards and Technology

แนวทางและกระบวนการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

- เอไอเอสนำกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ Cyber Security Framework โดยสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology: NIST) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ประกอบด้วยขั้นตอนดังรูปด้านซ้าย นอกจากนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบและกระบวนการโดยประยุกต์ใช้แนวทางและมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า



- เอไอเอสได้กำหนดนโยบายกลุ่มการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่สอดคล้องตามกรอบการดำเนินงานและมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามหลักสากล อาทิ NIST และ ISO27001 อีกทั้งยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ที่ยึดหลักการปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ดังนี้ การรักษาความลับ (Confidentiality) ความสมบูรณ์ (Integrity) ความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ
- การปรับปรุงด้านความปลอดภัยด้วยแนวทาง Zero Trust เอไอเอสได้นำเอาแนวทางด้านความปลอดภัยแบบ Zero Trust มาปรับใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

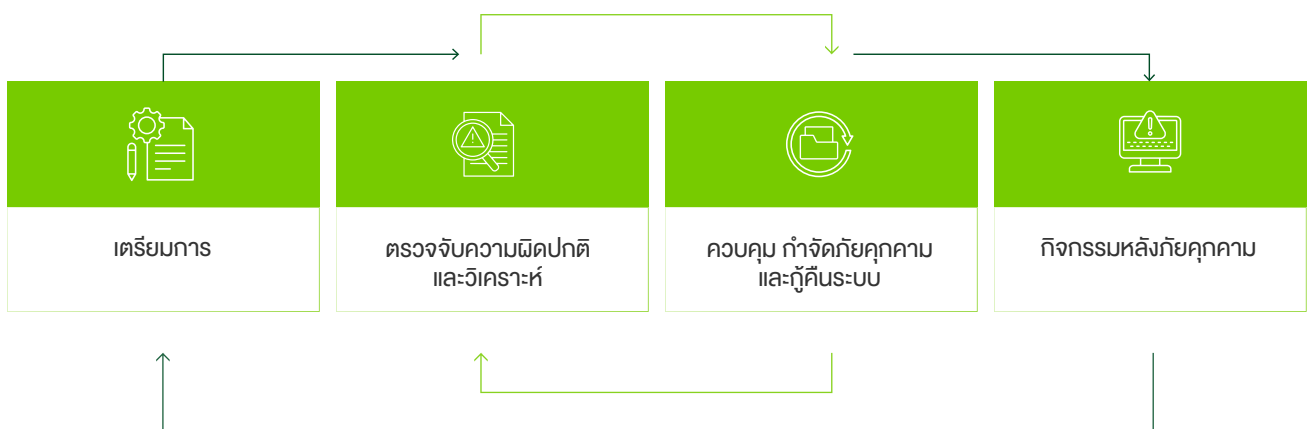


Zero Trust

คือ แนวคิดด้านความปลอดภัยที่เน้นความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องผ่านการยืนยันและตรวจสอบความน่าเชื่อถือก่อนการใช้งานเสมอ ครอบคลุมการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน การยืนยันตัวตน การกำหนดสิทธิการเข้าถึงระบบ การจัดการความปลอดภัยด้านเครือข่ายและการเชื่อมต่อ การตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ปลายทาง การตรวจสอบความปลอดภัยของแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ที่ใช้ และการปกป้องข้อมูล

- จัดหลักสูตรเรียนออนไลน์ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับ เครื่องมือในการปกป้องข้อมูลขององค์กร และภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งรวมถึงกิจกรรมในรูปแบบที่เปิดโอกาสให้พนักงานพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ให้ความรู้พนักงานผ่านช่องทางอีเมล โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านดิจิทัล และแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์
- การประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ เอไอเอสร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย รวมถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูล การบริหารและจัดการเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระหว่างหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศและหน่วยงานกำกับดูแล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2564 ทั้งในเรื่องการแจ้งเตือนข้อมูลช่องโหว่ที่สำคัญ เหตุการณ์และข้อมูลที่ใช้ในการโจมตีที่เกิดขึ้น
- การรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการยกระดับการบริหารจัดการ เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้กรอบการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ หรือ Cyber Incident Response Framework ตามแนวทางของ NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยข้อร้องเรียนจากภายในองค์กรจะถูกส่งไปยังช่องทางเฉพาะ และจัดการตามลำดับตามความรุนแรงอย่างเหมาะสม

กรอบการบริหารจัดการและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์

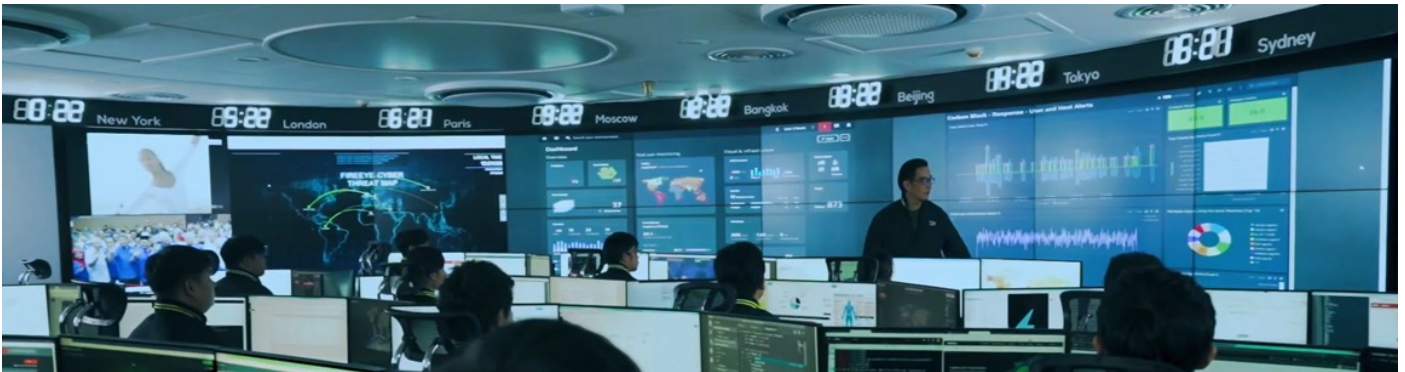


แหล่งที่มา: Computer Security Incident Handling Guide by National Institute of Standards and Technology



กระบวนการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ เอไอเอสมีศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC) เพื่อเฝ้าระวังภัยและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร มีการจัดเก็บบันทึก (Log) การใช้งานจากอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (User Entity Behavior Analysis: UEBA) และแจ้งเตือนเหตุผิดปกติแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับเหตุผิดปกติและประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ เพื่อให้มั่นใจว่า เอไอเอส สามารถตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันทั่วถึง

ทั้งนี้ CSOC ของเอไอเอสได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าองค์กรและยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานสากล ซึ่งปัจจุบันได้รับการรับรองในขอบเขตการให้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Incidence Response as a Service) และการให้บริการตรวจสอบและแจ้งเตือน (CSOC Monitor as a Service)

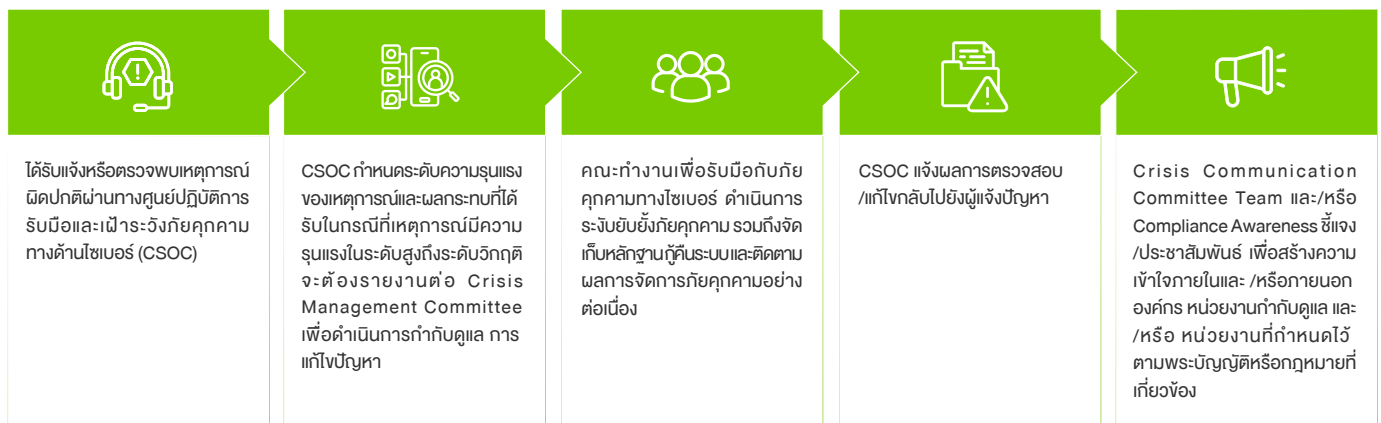


สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:



นโยบายกลุ่มการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

กระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์



กรณีข้อมูลรั่วไหล



แจ้ง DPO เพื่อเข้าสู่ กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

กรณีพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจะมีการแจ้ง DPO เพื่อเข้าสู่กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสมีการกำหนดแนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมทั้งเอไอเอสและบริษัทในเครือทั้งหมด โดยมีหน่วยงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Office: DPO) ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรในการเก็บและการใช้ข้อมูลของลูกค้า โดยมีแนวทางและกระบวนการดังนี้

แนวทางและกระบวนการด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

การกำกับดูแลข้อมูล

- กำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัทเอไอเอส เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบถึงวิธีการที่บริษัทปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด
- จัดทำประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) ของกลุ่มบริษัทเอไอเอส เพื่อแจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- ทบทวนและ/หรือปรับปรุงนโยบาย มาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาทิ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล และมาตรฐานสากล
- กำหนดการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล รวมถึงจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) และได้นำเครื่องมือและเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายในการป้องกันข้อมูล (Information Protection Tool) มาใช้ในองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบ ใช้งานและส่งต่อข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด
- กำหนดมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ในการกำกับการปฏิบัติงานของพนักงานและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านกระบวนการจัดการข้อมูล (Data Life Cycle Management) ดังนี้

การจัดเก็บ รวบรวมและการใช้งานข้อมูล	เป็นไปตามเงื่อนไขการให้บริการ และ/หรือความยินยอมของลูกค้า มีนโยบายกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย และสอดคล้องกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอส
การเปิดเผยข้อมูล	เป็นไปตามนโยบาย ข้อกำหนดของกฎหมาย และประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล
การทำลายข้อมูล	ลบทำลายข้อมูลเมื่อพ้นระยะเวลาจัดเก็บ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายด้านการลบทำลายข้อมูลส่วนบุคคล หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

นอกจากนี้ ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลลูกค้าในเรื่องการจัดเก็บ การใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้ลูกค้ามีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมผ่านนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับลูกค้า โดยมีมาตรฐานเทียบเท่ากับมาตรฐานขั้นต่ำของกลุ่มบริษัทเอไอเอสที่กำหนดไว้สำหรับกลุ่มลูกค้าทางธุรกิจ



สร้างความตระหนักและการฝึกอบรม

- สร้างความตระหนักและให้ความรู้ในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแบบครบวงจร (Data Life Cycle Management) ให้กับพนักงานและลูกค้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมายและข้อบังคับใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ผ่านหลักสูตรออนไลน์และกิจกรรม โดยให้ความรู้ด้านการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล เครื่องมือในการปกป้องข้อมูลขององค์กร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ด้วย รวมถึงสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานผ่านช่องทางอีเมลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย และแนวทางการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญของบริษัท
- ส่งเสริมแนวคิด Privacy by design และ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน เพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้าและยกระดับความปลอดภัย

การติดตามและประเมินความเสี่ยง

กำหนดกระบวนการในการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) ได้แก่

- การประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติการประจำวันเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงระบุมาตรการเพื่อลดความเสี่ยง
- การจัดทำข้อสัญญามาตรฐาน (Standard Contractual Clause: SCC) กับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องรวมถึงกับคู่ค้าที่จำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันการส่งต่อหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การจัดทำบันทึกรายการการใช้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งภายในองค์กรและบริษัทคู่ค้า ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ ประมวลผล และเปิดเผยเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามกรอบการดำเนินการและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถติดตามและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- การตรวจสอบภายในโดยมีทีมงานวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี และกำหนดกรอบแนวทางในการสอบทานโดยจะพิจารณาจากหลักการปฏิบัติต่าง ๆ เช่น ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากทางหน่วยงานรัฐ มหาวิทยาลัยและองค์กร เป็นต้น

การป้องกันและรับมือในกรณีมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- กำหนดให้มีหน่วยงานกลาง Incident Center เพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามไซเบอร์ ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลต่อข้อมูลส่วนบุคคล
- กำหนดขั้นตอนดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดเหตุข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล โดยกำหนดตามระดับความเสียหายของการรั่วไหลของข้อมูล

กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล



ลูกค้าที่มีข้อกังวลหรือคำถามเพิ่มเติม สามารถแจ้งเรื่องต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



โทรศัพท์ 08-000-9263



อีเมล complaint_center@ais.co.th



กระบวนการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า

เอไอเอสมีการจัดการคำร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า โดยกำหนดให้หน่วยงาน Legal Fraud Management มีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานรัฐที่มีการร้องขอเพื่อให้มั่นใจว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมายและประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และก่อนเปิดเผยข้อมูลลูกค้าต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ดูแลรับผิดชอบข้อมูล ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีขั้นตอนการทำงานดังนี้

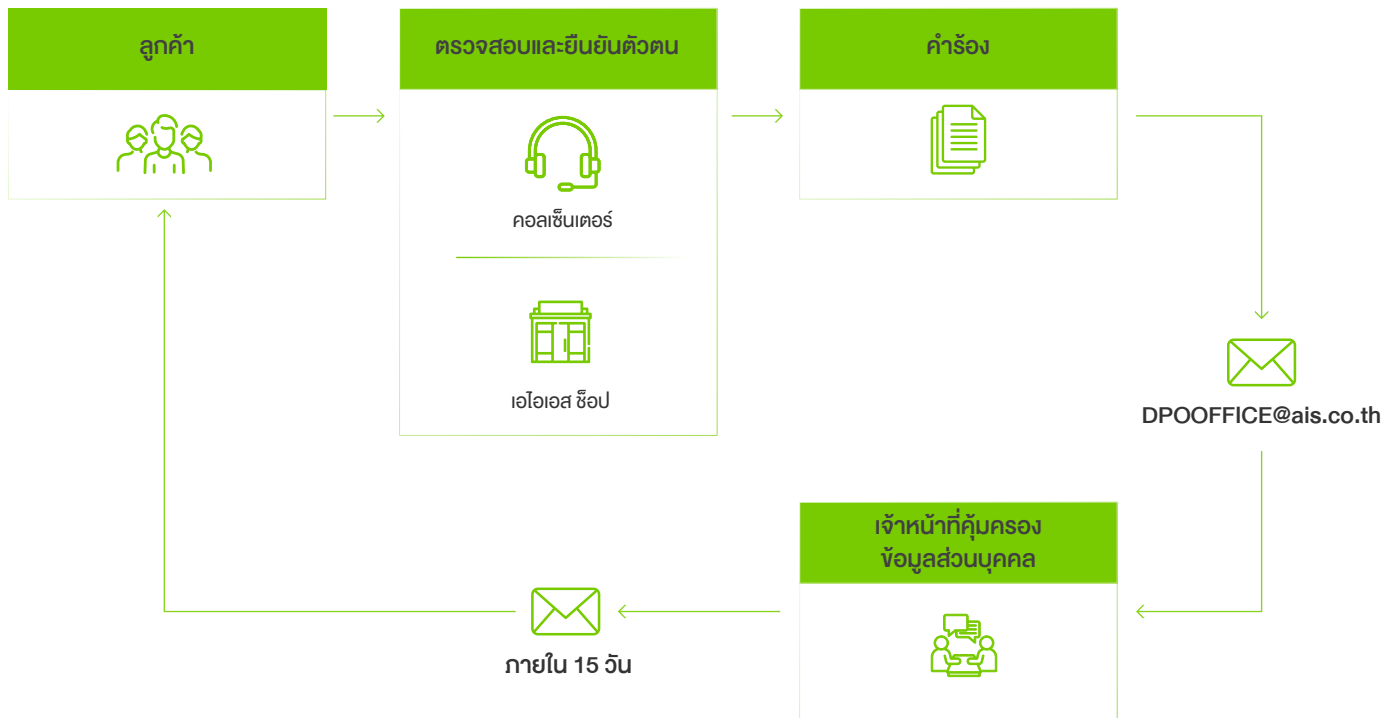


ในปี 2567 มีหนังสือร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย ทั้งหมดจำนวน 21,311 เรื่อง บริษัท ให้ข้อมูลส่วนบุคคล 19,854 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93

นอกจากนี้ ลูกค้าในฐานะเจ้าของข้อมูลบุคคลสามารถทำการร้องขอสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งให้ได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับเอไอเอสผ่านช่องทาง ได้แก่ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ AIS Call Center และศูนย์บริการเอไอเอสทั่วประเทศ เพื่อติดต่อขอใช้สิทธิ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อรองรับการใช้สิทธิเบื้องต้นให้กับลูกค้า เช่น สิทธิในการเข้าถึง แก้ไข ลบ หรือโอนข้อมูล รวมไปถึงการขอรับสำเนายืนยันการใช้งานโทรศัพท์ (Call Detail Record: CDR) เป็นต้น และหากมีการขอใช้สิทธินอกเหนือจากที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรองรับไว้ ก็ได้กำหนดขั้นตอนรองรับไว้ผ่านหน่วยงาน Data Protection Office ที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอและตอบกลับโดยจะทำการตอบกลับภายใน 15 วัน โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)



กระบวนการร้องขอสิทธิต่าง ๆ ของลูกค้า



การเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

เอไอเอสตระหนักถึงการเคารพความเป็นส่วนตัวนั้นเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ดังนั้นบริษัทจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามความยินยอมของเจ้าของข้อมูลเมื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัท รวมไปถึงการปฏิบัติตามกรอบกฎหมายไทย อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐ ในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการสืบสวนสอบสวนจากเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อหาหลักฐานการกระทำความผิดนั้น บริษัทมีอาจแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบได้ว่าได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:



ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การเยียวยากรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทจะพิจารณามาตรการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมาย ดังนี้

- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีอาญา บริษัทจะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 สามารถนำมาใช้ได้กับการเยียวยาผู้เสียหายเพื่อตอบแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดของผู้อื่น
- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีแพ่ง เมื่อมีการฟ้องร้องที่เกิดจากการละเมิดในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีชอบด้วยกฎหมาย จะได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นที่มีความเสียหายอย่างแท้จริง



การดำเนินงานในปี 2567

ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- เอไอเอสร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมพิจารณาและพิจารณาความที่เกี่ยวกับร่างกฎหมายและแนวทางการกำกับดูแล อาทิ กฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- สนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน และเข้าร่วมการฝึกเพื่อทดสอบขีดความสามารถทางไซเบอร์ต่อหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (National Cyber Exercise) อาทิ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) หน่วยงานด้านความมั่นคงของรัฐ หน่วยงานด้านการเงินการธนาคาร และหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม เป็นต้น
- ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (ศปส.) และ สกมช. เป็นต้น เพื่อจัดการกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระหว่างหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ โดยได้ระงับการเชื่อมต่อ Domain และ IP address Domain ที่เกี่ยวข้องกับ SMS ของมิจฉาชีพที่ใช้หลอกลวงประชาชน จำนวน 223 Domain

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง (Cyber Security in Mind) แก่พนักงานของเอไอเอสและพนักงาน Outsource

- **หลักสูตรการเรียนรู้และกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์** ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ LearnDi โดยเน้นพื้นฐานความรู้และความเข้าใจในด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และนโยบายบริษัท เพื่อรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และจัดกิจกรรม Inseedang Live Event เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้กับพนักงาน



- **จัดอบรมให้กับพนักงาน Outsource** ผ่านหลักสูตรการปกป้องข้อมูลโดยการจัดชั้นความลับข้อมูล และการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อยกระดับการปกป้องในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ
- **การสอบวัดระดับความรู้** พนักงานกลุ่มบริษัทเอไอเอสทุกคนจะต้องเข้ารับการสอบวัดระดับความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การจัดชั้นความลับของข้อมูล และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 มีพนักงานสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด พนักงาน outsource สอบผ่านมากกว่าร้อยละ 61 นอกจากนี้ บริษัทยังขยายขอบเขตการสอบวัดระดับความรู้ภาคบังคับไปยังกลุ่มคู่ค้าของบริษัท เช่น Telewiz ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีพนักงานของคู่ค้าสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 98
- **พัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็น IT Security Champion** ให้มีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการสื่อสาร สร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในหน่วยงาน และเป็นกำลังสำคัญในการช่วยตรวจสอบดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ขององค์กร



- **ยกระดับการซักซ้อมการรับมือภัยคุกคามแบบฟิชซิง** โดยในปี 2567 เอไอเอสทำ Phishing Simulation ทัวทั้งองค์กร 2 ครั้ง เพื่อเป็นการวัดความตระหนักรู้ภายในองค์กรและเป็นการเตรียมพร้อมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือได้หากเกิดเหตุภัยคุกคามจริง
- **พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล** โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านการฝึกอบรมและได้รับประกาศนียบัตรด้านต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยบนคลาวด์ การตรวจสอบช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ ด้านการวิเคราะห์และตรวจจับภัยคุกคาม ด้าน Incident Response และ Forensic รวมกว่า 131 ใบรับรอง นอกจากนี้ ยังเพิ่มทักษะด้านความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับสูงเรื่อง การตรวจสอบช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ การวิเคราะห์ตรวจจับและประเมินภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ และการตรวจสอบและวิเคราะห์หาหลักฐานการถูกโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อให้มีความสามารถในการรับมือและจัดการภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและทัน่วงที

การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

ด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

- **ปรับปรุงมาตรฐานและกระบวนการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ** เพื่อลดความเสี่ยง รวมถึงยกระดับความปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเมื่อต้องมีการดำเนินงานร่วมหรือใช้บริการจากบุคคลภายนอก
- **ปรับปรุงกระบวนการและการควบคุมการใช้งานของผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ระดับสูง** ผ่านระบบ Privilege Access Management (PAM) และการปรับปรุงข้อกำหนดด้านการใช้งานรหัสผ่านในองค์กร (Password Policy) ควบคู่กับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication) ทุกครั้ง แม้จะอยู่ในเครือข่ายภายในของบริษัฯ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของเอไอเอส ทั้งรูปแบบ On-Premise และ On-Cloud
- **ปรับปรุงกระบวนการและนำเอาระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการควบคุมดูแลทรัพย์สิน (Asset) และองค์ประกอบ (Configuration) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ Configuration Management Database (CMDB) มาใช้ในองค์กร** เพื่อวัตถุประสงค์ในการควบคุม และรักษาความถูกต้องของข้อมูลทรัพย์สิน และองค์ประกอบต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดได้จากแหล่งเดียว และสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM Process)
- **ปรับปรุงการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity) การพิสูจน์ตัวตนและการเข้าถึง (Identity and Access Management : IAM)** เพื่อรวมศูนย์การบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน การพิสูจน์ตัวตนและการเข้าถึงให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้หลักการ Zero Trust และพัฒนาต่อยอดให้เกิดการเชื่อมโยงระบบงานเข้ากับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ แบบอัตโนมัติ (Automated Process) เพื่อลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงระบบโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์ (Unauthorized access)
- **ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing)** โดยการนำเอาเทคโนโลยี Attack Surface Management (ASM) มาใช้ตรวจสอบช่องโหว่ของทรัพย์สินที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อแก้ไขช่องโหว่ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

- **ปรับปรุงกระบวนการในการขอใช้รายงานต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าให้รัดกุมมากขึ้น** โดยกำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม เน้นให้ใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และยกระดับความปลอดภัย
- **ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า** โดยใช้เครื่องมือ Data Privacy Log Monitoring (DPLM) ในการตรวจจับการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยมิได้รับอนุญาต เพื่อเป็นการยกระดับการปกป้องข้อมูลของลูกค้าให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น
- **ปรับปรุงมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล (Data Retention and Archiving Standard) และตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลในกลุ่มข้อมูลด้านต่าง ๆ** เพื่อให้มั่นใจว่า ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเกินความจำเป็นและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- **ยกระดับการกำกับดูแลและปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลภายนอก (Third Party)** ที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน เช่น กลุ่มพนักงาน Outsource เป็นต้น



การซักซ้อมการรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์

- ซักซ้อมแผนรับมือจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) ในปี 2567 เอไอเอสจัดให้มีการซักซ้อมรับมือเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลอันมีสาเหตุจากแรนซัมแวร์ในรูปแบบการจำลองสถานการณ์การโจมตีภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามแผนงานปฏิบัติขององค์กร (Table Top Exercise) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดภัยคุกคามจริง

การตรวจสอบในปี 2567

ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระภายนอกได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การควบคุมระบบสารสนเทศทั่วไป การสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ การป้องกันความปลอดภัยและการดำเนินการของระบบคลาวด์ การจัดการข้อมูลของลูกค้าที่ยกเลิกบริการกับเอไอเอส การบริหารจัดการบุคคลภายนอก (Third Party) และการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคู่ค้าในห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานในกระบวนการดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายที่บริษัทกำหนด และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ด้านมาตรฐานการรับรอง

เอไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่างๆ อันแสดงถึงความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของบริการข้อมูลลูกค้า ได้แก่

- มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2558 ขยายขอบเขต มาตรฐาน ISO27001 ให้ครอบคลุมบริการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ (CSOC as a service) ในปี 2563 และขยายขอบเขตให้ครอบคลุมการให้บริการการแก้ไขปัญหามือถือเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ (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) ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรเครดิต ตั้งแต่ปี 2560 ครอบคลุมถึงร้านค้าและขยายขอบเขตให้ครอบคลุมไปยังผู้ให้บริการรับชำระเงิน (Service Provider) ตั้งแต่ปี 2564
- มาตรฐาน ISO27017 มาตรฐานด้านความปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการระบบคลาวด์ ตั้งแต่ปี 2565
- มาตรฐาน ISO27018 มาตรฐานด้านการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (PII) บน Public Cloud ตั้งแต่ปี 2565
- มาตรฐาน ISO27701 มาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่ปี 2566



ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล					
จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ในการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลสูญหาย					
คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป ¹	กรณี	7	7	4	3
คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ	กรณี	20	11	4	7
กรณีข้อมูลรั่วไหล ถูกขโมยหรือสูญหาย	กรณี	0	2	1	0
จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย ¹	กรณี	25,442	19,454	19,255	19,854
ร้อยละของจำนวนคำร้องขอทั้งหมด	ร้อยละ	70	91.45	92	93
ด้านระบบเครือข่าย					
ค่าเฉลี่ยระบบเครือข่ายขัดข้อง	ครั้งต่อ ลูกค้าต่อปี	0.18	0.07	0.09	0.07
ระยะเวลาเฉลี่ยระบบเครือข่ายขัดข้อง ²	นาที	54	38	37	72

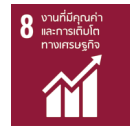
หมายเหตุ: ¹ บริษัทมีการให้ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

² ในปี 2567 ระยะเวลาเฉลี่ยระบบเครือข่ายขัดข้องเกิดยาวนานขึ้น เนื่องจากได้รับผลกระทบจากอุทกภัย



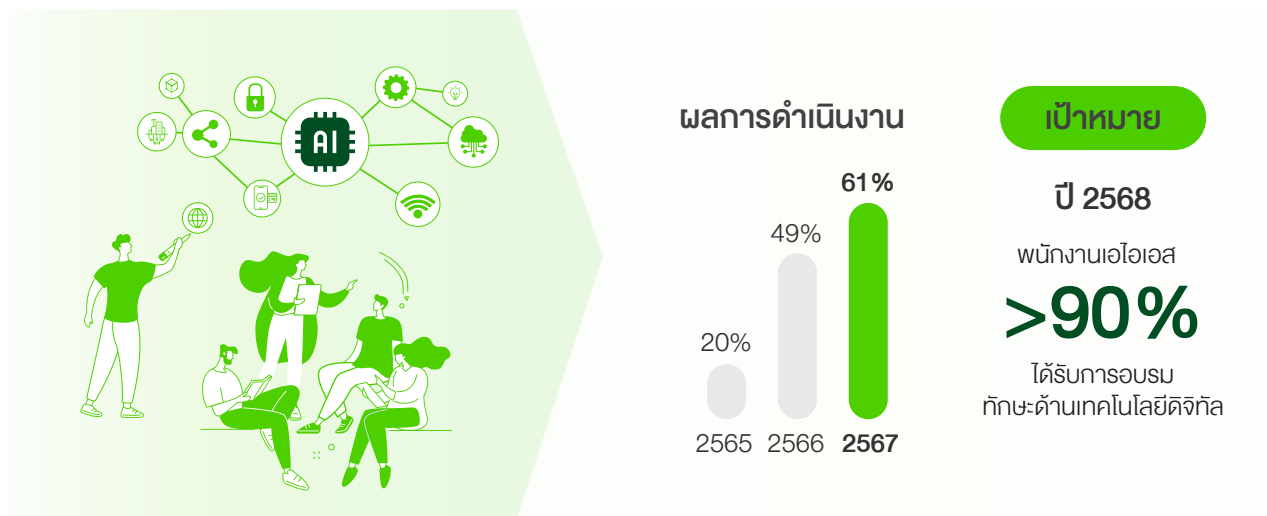
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม โดยเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอส ให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล



เป้าหมาย

พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 ได้รับการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในปี 2568



ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายปี 2567

- พนักงานเอไอเอสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถด้านดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น 7,062 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 61
- มุ่งพัฒนานวัตกรรมผ่านโครงการ Digital Talent ประกอบด้วย The Vanguard, The Masters และ The Bloom เพื่อยกระดับความสามารถบุคลากรในยุคดิจิทัล มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 377 คน
- ได้รับรางวัลด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย รวมถึงได้รับการจัดอันดับจากสื่อมวลชนชั้นนำทั่วประเทศ ได้แก่
 - HR Asia BEST COMPANIES TO WORK FOR IN ASIA 2024
 - HR Asia DEI Award
 - HR Asia Sustainable Workplace Award
 - Inspiring Workplace Asia 2024
 - Excellence in Cross-Generational Workforce Engagement
 - Work Venture 2024
 - Future Trends Awards 2024
 - Thailand Corporate Excellence Awards 2024
 - Creative Social Impact in Creativity Equality Award
 - รางวัลประกาศเกียรติคุณกิจกรรมการรณรงค์ลดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ตลาดแรงงานไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายในการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในทุกภาคธุรกิจ จากงานวิจัยบริษัท ไรซ์ซอเตอร์ เฮาส์เปอร์ส (PwC) ระบุว่า ในปี 2560-2580 มากกว่า 7 ล้านตำแหน่งจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ ทำให้แรงงานเผชิญกับปัญหาการว่างงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความเหลื่อมล้ำทางสังคม ในขณะเดียวกันคาดว่าจะเกิดการสร้างงานรูปแบบใหม่ถึง 7.2 ล้านงาน โดยเฉพาะงานที่ใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากมนุษย์

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ศักยภาพของบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง การส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีทักษะความสามารถ ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อย่างไรก็ดี ในขณะที่ยุคบุคลากรที่มีทักษะสูงเป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้น โอกาสที่พนักงานลาออกเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพก็เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของบุคลากรทั้งด้านทักษะและความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาว

การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เอไอเอสพัฒนาสินค้าและบริการเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จึงต้องสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การจัดการทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ส่งเสริมการเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ท้าทาย และไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ บุคลากรจึงต้องพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและเปิดรับความท้าทายใหม่ ๆ นอกจากนี้แรงกดดันและการแข่งขันที่สูงในธุรกิจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความผูกพันในงาน ดังนั้น การดูแลบุคลากรแบบองค์รวมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพ ความสามารถในการแข่งขัน และการเติบโตทางธุรกิจ

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของเอไอเอสครอบคลุมทั้งการสรรหา การพัฒนา และการดูแลพนักงาน ด้วยกลยุทธ์ 6S ผนวกกับการสร้างวัฒนธรรม FIT FUN FAIR ซึ่งให้ความสำคัญทั้งด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาวะในการทำงาน การส่งเสริมความรู้และทักษะ การสร้างความก้าวหน้าในงาน การส่งเสริมทัศนคติ ความเท่าเทียม และโอกาส

กลยุทธ์ 6S





วัฒนธรรมองค์กร FIT FUN FAIR

FIT

- สุขภาพดี พลังอันแข็งแกร่ง
- พร้อมทุกองค์ความรู้ และความสามารถ ในการรับมือกับทุกสถานการณ์
- มุ่งมั่นสู่การส่งมอบผลงาน ที่เหนือความ คาดหมาย

FUN

- ทุกความท้าทายคือความสุขของคน เอไอเอส
- ทำงานก็สุข แต่ไม่หยุดที่จะสนุกเต็มที่
- ปรับทัศนคติให้คิดบวก เราทำได้



FAIR

- ความเท่าเทียมกันของโอกาสที่ส่งมอบให้ กับพนักงานทุกคน
- เปิดใจ ยอมรับ ในความหลากหลายและ ความแตกต่าง
- รางวัลสำหรับความภาคภูมิใจให้กับ พนักงานที่ส่งมอบผลงานที่ยอดเยี่ยม เพื่อตอบแทนงานที่มีคุณภาพ

แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ มีดังนี้

การสรรหา รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง



ยึดมั่นหลักการจ้างงานด้วยความเป็นธรรม

โดยคำนึงถึงข้อกำหนดทางกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนและเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างเข้าร่วมงานกับบริษัท มีนโยบายไม่ว่าจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย รวมไปถึงการสนับสนุน การจ้างผู้พิการ ให้ได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และตำแหน่งงานตามความสามารถและความเหมาะสม และนำเงินสมทบ เข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการด้วย



การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร

โดยจัดให้มีกระบวนการสรรหา การวางตำแหน่งงานและมอบหมายงานที่เหมาะสม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและ รักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร และพร้อมเติบโตไปกับบริษัทในอนาคต



การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล

เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดกิจกรรมเพื่อแนะนำองค์กรพร้อมทั้งเปิดโอกาส ให้นักศึกษาที่มีความสามารถเฉพาะทาง ในสายวิชาชีพ อาทิ block chain, AI, data analytics ได้เข้ามาร่วมงานกับ เอไอเอส เพื่อช่วยผลักดันธุรกิจให้เติบโตและขยายการให้บริการด้านดิจิทัลในด้านใหม่ๆ อย่างยั่งยืน



การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

โดยพนักงานจะได้รับข้อมูลและคำแนะนำจากหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการเติบโตในสายอาชีพและสนับสนุนการวางแผน พัฒนาศักยภาพของพนักงาน



การรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กรคุณค่าขององค์กร

โดยกำหนดการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน รวมไปถึงการให้สวัสดิการที่ดีต่อพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ ศูนย์สุขภาพมาตรฐาน เป็นต้น



การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

โดยกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อแต่งตั้ง เป็น "ผู้สืบทอดตำแหน่ง" โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว



การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทน

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ดำเนินการปีละ 2 ครั้งประกอบด้วย การพิจารณา 4 ด้าน ดังนี้

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

ผลตอบแทนพนักงานในรูปแบบเงินเดือนและโบนัสรายปีจะพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังที่กล่าวข้างต้น โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคนตามเกณฑ์ขององค์กรซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินงานรายบุคคลตามเป้าหมาย (Individual KPIs) และผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของบริษัท (Corporate KPIs) ในแต่ละปีบริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทนให้สามารถแข่งขันกับอัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงานและสภาพเศรษฐกิจ ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพ

บริษัทให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันของพนักงานในทุกระดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในด้านความเป็นอยู่แก่พนักงานและครอบครัว ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน สุขภาพกายและจิตใจ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต รายละเอียดเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน สามารถอ่านเพิ่มเติมได้กับการดำเนินการปี 2567 หัวข้อ การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานแบบองค์รวม

การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

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

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



นอกจากนี้ ในกระบวนการประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงานจะผนวกการติดตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งกำหนดร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และหน่วยงานทรัพยากรบุคคล และการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคลนี้จะอ้างอิงกับแผนการพัฒนาอาชีพ หรือ Career Model ที่เป็นไปตามสมรรถนะ (Competency) ในแต่ละอาชีพ ผลการวิเคราะห์จะนำไปเพิ่มพูนทักษะเชิงรุกและเชิงเทคนิคที่เหมาะสมให้แก่พนักงานรายบุคคล และเพื่อการวางแผนเส้นทางอาชีพของตนตามความเหมาะสมกับทักษะของตนเองและสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจของบริษัท

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน

เอไอเอส กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการและดำเนินงานด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม ของทั้งพนักงาน ผู้รับเหมา คู่ค้า และชุมชนโดยรอบ นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โดยมีหน่วยงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่วางแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานประกอบการและกำกับดูแลให้มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม รวมถึงมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพในส่วนภูมิภาคร่วมอยู่ในคณะกรรมการฯ เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนขับเคลื่อนนโยบาย และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อม พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะปรับปรุง

การดำเนินการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

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

การควบคุมความปลอดภัยในการทำงานสำหรับผู้รับเหมา

- เกณฑ์การปฏิบัติและฝึกอบรมด้านความปลอดภัย โดยผู้รับเหมาต้องผ่านเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด และฝึกอบรมตามลักษณะความเสี่ยงของงานตามมาตรฐาน AIS ผ่านโครงการ AIS Safety Passport
- การวิเคราะห์อันตรายและมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยวิเคราะห์ความเสี่ยง และมีมาตรการป้องกัน (Job Safety Analysis) พร้อมทั้งกำหนดให้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลต้องเป็นไปตามมาตรฐานทางกฎหมาย (PPE Standard) โดยไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด
- การตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน (Safety Self-Check) และตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของเอไอเอส (Safety Inspection)
- เสริมสร้างวัฒนธรรมเพื่อความปลอดภัย (Safety Culture) ในการทำงานของผู้รับเหมา เพื่อลดอุบัติเหตุ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อมูลเพิ่มเติม:



เอกสารความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน



นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน



การสนับสนุนสิทธิมนุษยชนของพนักงาน

เอไอเอสผสมผสานประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงวางนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส ทั้งในด้านการสรรหาพนักงาน การจ้างงาน การดูแลพนักงาน บริษัทเปิดกว้างในการรับพนักงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างและหลากหลาย ทั้งด้านการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ เพศสภาพ ช่วงอายุ รวมถึงผู้พิการ

การดำเนินการเพื่อส่งเสริมปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีมนุษยธรรม

- ให้ความรู้และจัดอบรมเรื่องการสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร
- เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้พัฒนากิจกรรมการทำงานและทักษะความรู้ที่แตกต่างกัน
- มีโครงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อเป็นการพัฒนานวัตกรรม มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร และได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียม
- จัดให้พนักงานทำแบบประเมินทางจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทมีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ เพื่อดูแลสวัสดิการให้เหมาะสม ให้คำปรึกษาหารือ เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน และเสรีภาพในการสมาคมที่เท่าเทียมกันของพนักงาน และเพื่อปกป้องสิทธิของพนักงาน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัทและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของพนักงาน บริษัทมีนโยบายที่จะแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 4 สัปดาห์ นอกจากนี้ มีการรวมกลุ่มของพนักงานหรือคณะกรรมการอื่น ๆ ที่มีหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบเฉพาะด้าน เพื่อรักษาสิทธิและประโยชน์ของพนักงาน

เอไอเอสดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อประเมินผลกระทบและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่มูลค่า โดยให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการบูรณาการเข้ากับแนวทางการดำเนินธุรกิจ รวมถึงติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ในปี 2567 ไม่พบกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัทจัดให้มีช่องทางรายงานการกระทำผิดตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการทุจริต (Whistleblower Policy) โดยบริษัทจะรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้เปิดเผยข้อมูล และหากตรวจสอบพบการกระทำผิดจริง บริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนด้วยความเป็นธรรม โปร่งใสและปราศจากอคติ

ข้อมูลเพิ่มเติม:



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน



นโยบายการให้ข้อมูลการทุจริต การกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล



การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

การดำเนินงานในปี 2567

รางวัลแห่งความภูมิใจ

รางวัลจากเวที HR Asia Awards 2024 จัดโดย HR Asia สื่อชั้นนำด้านทรัพยากรบุคคลระดับภูมิภาค จำนวน 3 รางวัล ได้แก่

1. Best Companies to Work for in Asia 2024 ได้รับการยกย่องให้เป็นองค์กรที่น่าร่วมงานที่สุดในเอเชีย
2. HR Asia DEI Award สะท้อนถึงความสำเร็จการวางนโยบายด้านการบริหารคนอย่างรอบด้าน เพื่อส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการยอมรับความแตกต่างภายในองค์กร
3. HR Asia Sustainable Workplace Award สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม





รางวัล Inspiring Workplace Asia 2024 องค์การแห่งการสร้างแรงบันดาลใจ จัดโดย Inspiring Workplaces™ บริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล ประเทศอังกฤษ

รางวัล Excellence in Cross-Generational Workforce Engagement ระดับ Bronze การมีส่วนร่วมและเพิ่มศักยภาพของพนักงานจากกลุ่มอายุต่าง ๆ จัดโดย Human Resources Online สื่อด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลจากประเทศสิงคโปร์

รางวัล Creative Social Impact in Creativity Equality Award โครงการ Jump Thailand Hackathon 2024 JUMP THAILAND HACKATHON 2024 ได้รับรางวัล Creative Social Impact in Creativity Equality Award จากเวทีรางวัลความเป็นเลิศทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Excellence Awards :CE Awards) จัดโดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)

รางวัล Work Venture 2024 ติดอันดับที่ 15 บริษัทที่คนรุ่นใหม่อยากร่วมงานด้วยมากที่สุด จากผลสำรวจของ Work Venture

รางวัลจากเวที Future Trends Awards 2024 จัดโดย Future Trends สื่อออนไลน์ชั้นนำด้านเทคโนโลยีการตลาดและนวัตกรรมของประเทศไทย ได้รับการโหวตให้เป็นองค์กรที่ดึงดูดใจพนักงานมากที่สุดและองค์กรที่เป็นที่สดด้านนวัตกรรม



รางวัลจากเวที Thailand Corporate Excellence Awards 2024 จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 สาขา ในระดับ Distinguished Awards ได้แก่

- สาขาความเป็นเลิศด้านผู้นำ (Leadership Excellence Award)
- สาขาความเป็นเลิศด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Excellence Award)
- สาขาความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Innovation Excellence Award)



โครงการ Jump Thailand Hackathon 2024 JUMP THAILAND HACKATHON 2024 ได้รับรางวัล Creative Social Impact in Creativity Equality Award จากเวทีรางวัลความเป็นเลิศทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Excellence Awards :CE Awards) จัดโดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)

รางวัลประกาศเกียรติคุณกิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ ครอบคลุมรางวัลระดับทอง ระดับเงิน รางวัล ระดับทองแดง และระดับต้น จัดโดย สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน





การพัฒนาพนักงาน และการเติบโตทางอาชีพ

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

- **การประเมินความพร้อมและพัฒนาต่อด้านดิจิทัลให้พนักงาน**

เอไอเอส อคาเดมี ได้จัดอบรมและประเมินความรู้ด้านดิจิทัลให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ด้านดิจิทัล และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเข้าสู่โลกดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยจัดเตรียมเนื้อหาความรู้ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ LearnDi ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญกับการทำงาน เช่น AI, Cloud, Data, Microsoft 365, Design Thinking, Python Programming เป็นต้น พร้อมทั้งผสมผสานและสอดแทรกกิจกรรมสะสมเหรียญรางวัล (Token) เพื่อแลกของรางวัลต่าง ๆ โดยกิจกรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพร้อมและยกระดับให้พนักงานมีทักษะและความสามารถด้านดิจิทัล ซึ่งในปี 2567 มีผู้เข้าเรียนทั้งหมด 1,206 คน และสอบผ่านเกณฑ์กว่าร้อยละ 83

- **โครงการรู้จากล้ม (Growth Mindset)**

มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่กล้าคิด กล้าลงมือทำ ล้มเร็ว และลุกเร็ว โดยเชื่อมั่นว่าทุกความล้มเหลวนำมาซึ่งการเรียนรู้และการพัฒนาต่อยอด โครงการนี้เปิดโอกาสให้พนักงานส่งเรื่องราวที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์การล้มเหลวเพื่อเข้ารับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันโครงการได้ดำเนินมาถึงรุ่นที่ 3 มีพนักงานเข้าร่วมแล้วกว่า 460 คน และเรื่องราวได้รับการส่งต่อถึงพนักงานทั่วไประวมทั้งสิ้น 8,100 คน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและปลูกฝังแนวคิดเชิงบวกในองค์กรอย่างต่อเนื่อง



- **โครงการ AIS INNOJUMP**

โครงการ AIS INNOJUMP มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากิจกรรมด้านนวัตกรรมให้กับบุคลากรในองค์กร ผ่านการสร้างวิถีการทำงานแบบใหม่ที่พนักงานสามารถนำทักษะด้านนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานประจำวันได้ สำหรับหลักสูตรและกิจกรรมที่ดำเนินการภายใต้โครงการนี้ ประกอบด้วย

- **หลักสูตร Unlocking Your Creativity** เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เนื้อหาหลักเป็นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และการใช้นวัตกรรมในการทำงาน โดยพนักงานที่เข้าร่วมได้รับการเสริมทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกัน การนำเสนอไอเดียใหม่ ๆ รวมถึงเพิ่มความมั่นใจและโอกาสในการเติบโตในสายงาน ซึ่งในปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมจำนวน 4,000 คนจากทั่วประเทศ





- **AIS INNOJUMP Competition** การแข่งขันประกวดไอเดียจากพนักงานทั่วทั้งบริษัทในหัวข้อ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ที่พัฒนา 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ การประเมินผลงานประจำปี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายทางบัญชี และด้าน IT Client support and Cyber Security ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ 1 ปี โดยรับสมัครปลายปี 2567 และสิ้นสุดโครงการปลายปี 2568 รวมไปถึงมีการสนับสนุนรางวัลกว่า 1 แสนบาทให้กับไอเดียที่ชนะเลิศสามอันดับแรก ซึ่งได้รับความสนใจจากพนักงานในการเข้าร่วมโครงการเป็นอย่างมาก



การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

• AIS Digital Talent

เป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาคู่มือใหม่ให้แสดงความสามารถและเติบโตในสายงาน ผ่านการเรียนรู้จาก AIS Academy โดยบริษัทมุ่งหวังที่จะสร้าง Digital Talent Hub ในประเทศ เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรขององค์กรและเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน AIS Digital Talent ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย ได้แก่ The Vanguard, The Masters และ The Bloom

1. โครงการ The Vanguard

เอไอเอส อคาเดมี ได้ริเริ่มโครงการแวนการ์ด (The Vanguard) ซึ่งเน้นการพัฒนาผู้นำดิจิทัลรุ่นใหม่ภายในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกสายงานมีส่วนร่วมพัฒนาตนเองและวางแผนการเติบโตทางอาชีพอย่างเหมาะสม มีแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะบุคคล พนักงานสามารถเข้าถึงเครื่องมือการเรียนรู้ที่ทันสมัย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับที่ปรึกษาและพนักงานข้ามสายงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาความสามารถและทักษะที่จำเป็น รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนการเติบโตขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการจำนวน 331 คน

กรอบการพัฒนาบุคลากรโครงการแวนการ์ด มีระยะเวลาดำเนินงาน 3 ปี ตั้งแต่ปี 2567 – 2569 ประกอบด้วย

ปีที่ 1: มุ่งเน้นพัฒนารับทการเข้าใจและใช้งานเทคโนโลยีพื้นฐาน การเรียนรู้ทักษะสำคัญ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารข้ามสายงาน การทำงานร่วมกัน เป็นต้น

ปีที่ 2: มุ่งเน้นพัฒนารับทการเป็นผู้นำทางดิจิทัล การเสริมสร้างทักษะการตัดสินใจ และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ปีที่ 3: มุ่งเน้นพัฒนารับทการสร้างนวัตกรรม การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และโซลูชันที่มีคุณค่า เสริมทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน





2. โครงการ The Masters

เป็นโครงการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยมุ่งเสริมทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงานจริง ตลอดระยะเวลาโครงการ 19 เดือน ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานใน 3 บทบาทที่หลากหลาย อาทิ การบริหารธุรกิจ การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยี รวมถึงได้รับคำแนะนำจากผู้บริหาร และสามารถเติบโตในสายอาชีพได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ โครงการยังเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้าร่วมมีความรับผิดชอบต่องานสำคัญและก้าวสู่การเป็นผู้นำทีมได้อย่างมั่นใจ ในปี 2567 มีผู้ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการจำนวน 17 คน



3. โครงการ The Bloom

เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 จากทุกสาขาวิชา เข้ารับการฝึกงานกับบริษัทเป็นระยะเวลา 8-10 สัปดาห์ โดยนักศึกษาจะได้ฝึกปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานต่าง ๆ ของเอไอเอส อาทิ แผนกบัญชี การเงิน วิศวกรรม ทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ตรงและพัฒนาทักษะการทำงาน และมีโอกาสได้รับเลือกให้เป็นพนักงานของเอไอเอสเมื่อสำเร็จการศึกษา โดยปี 2567 มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 29 คน จาก 7 มหาวิทยาลัย

การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

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

การส่งเสริมสถาบันครอบครัว

- เงินช่วยเหลือให้แก่พนักงานที่เข้าพิธีสมรส
- การลาคลอดของพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ (Maternity leave) โดยที่สามารถยื่นวันลาคลอดได้ 98 วัน และนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดแล้ว พนักงานสามารถลาอีกเพิ่มเติมได้อีก 10 วันโดยได้รับค่าจ้าง
- การลาของพนักงานชายเพื่อดูแลบุตรที่เพิ่งคลอด และการลาของพนักงานเพื่อดูแลครอบครัว (Paternity leave and family-care leave) ส่วนการดูแลบุตรและดูแลครอบครัวนั้นสามารถลาได้เพิ่มเติมมากกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด 10 วัน และยื่นลาพักผ่อนได้ตามอายุงาน โดยยังคงได้รับค่าจ้าง
- สวัสดิการเงินช่วยเหลือ กรณีบ้านพักอาศัยของพนักงาน รวมถึงบิดามารดา หรือคู่สมรส ที่ประสบภัยพิบัติ

การดูแลพนักงานที่มีบุตร

- ห้องให้นมบุตรและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้เย็นเพื่อแช่นมแม่ โดยเน้นความเป็นส่วนตัวและความสะอาดตามหลักสุขอนามัย



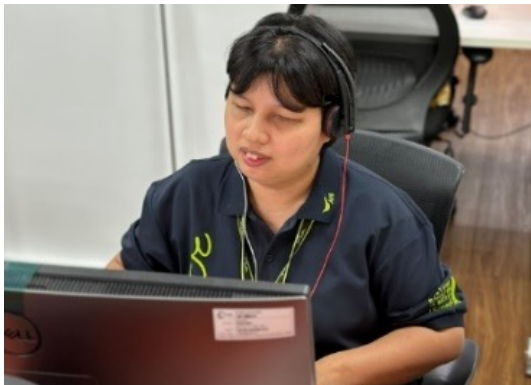
- สนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงาน โดยในปี 2567 บริษัทได้สนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่มีผลการเรียนดีเด่นและผ่านหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ จำนวน 1,209 ทุน รวมทั้งสิ้น 8,352,000 บาท
- จัดหาพื้นที่การเรียนรู้ให้แก่บุตรพนักงาน เช่น ห้องสมุด The Cultivation, Co-working space และ Chillout zone เพื่อให้บุตรของพนักงานสามารถทำกิจกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งการบ้านในพื้นที่ดังกล่าว โดยบุตรของพนักงานสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือเข้าใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ LearnDi และ ReadDi ของเอไอเอสได้ด้วยเช่นกัน



การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพพนักงานผู้พิการ

เอไอเอสสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการตามกฎหมายกำหนด พร้อมจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ผู้พิการในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพิ่มโอกาสการเรียนรู้และยกระดับคุณภาพชีวิต ผ่านโครงการ “Work Wizard” โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีอยู่อำนวยความสะดวก เช่น

- โปรแกรมสังเคราะห์เสียงสำหรับผู้พิการทางการมองเห็นให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง
- จัดอบรมผ่าน LearnDi เพื่อยกระดับความรู้
- จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ลิฟต์โดยสาร ห้องน้ำ ทางลาด เป็นต้น

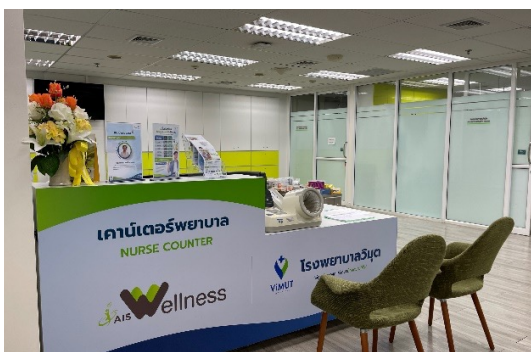


การสนับสนุนการเกษียณอายุอย่างครอบคลุม

นอกจากเงินชดเชยตามกฎหมายแล้ว บริษัทยังจัดเตรียมเหรียญทองที่ระลึก เพื่อมอบให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจนครบเกษียณอายุ เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วนของบริษัท รวมถึงการจัดบรรยายเกี่ยวกับการวางแผนการเงินหลังเกษียณ นอกจากนี้ ยังต่ออายุแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้พนักงานหลังเกษียณอายุอย่างน้อย 12 เดือน เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะเปลี่ยนผ่าน

การส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีให้กับพนักงาน

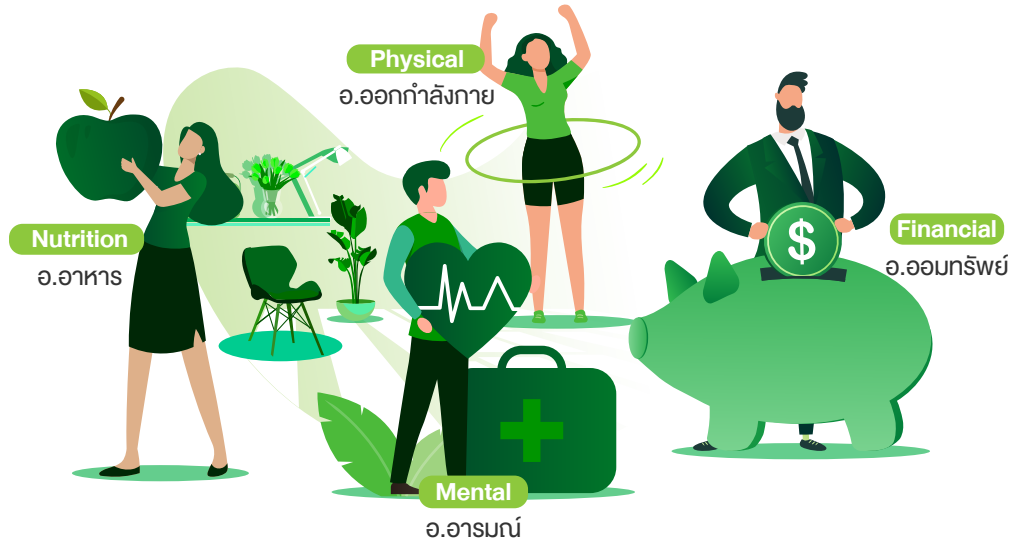
- **ห้องพยาบาลและห้องกายภาพบำบัดสำหรับพนักงาน** โดยดูแลรักษาปฐมพยาบาล จัดยาพื้นฐาน ตรวจรักษาโรคโดยแพทย์เฉพาะทาง รวมไปถึงการฟื้นฟูร่างกายโดยนักกายภาพบำบัด เพื่อช่วยรักษาอาการเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน (Office Syndrome) พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือในการบริการขั้นพื้นฐาน เช่น เตียงดึงคอและกระดูกสันหลัง (traction bed) เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า และอ่างพาราฟิน เป็นต้น



- **การจัดหาวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่** ในราคาที่เข้าถึงได้ให้กับพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว รวมไปถึงครอบครัวของพนักงาน โดยในปี 2567 มีจำนวนผู้เข้ารับการจัดวัคซีนทั้งสิ้น 2,107 คน



- **โครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน (AIS Wellness Program)** สนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจแข็งแรง ลดความเสี่ยงต่อโรคภัย เน้นการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันให้กับพนักงาน ใน 4 อ. ได้แก่ ออกกำลังกาย อาหาร อารมณ์ และออมเงิน โดยพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับ Token ซึ่งสามารถนำไปแลกกับของรางวัลต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยี (Gadget) บัตรกำนัล การสมัครเข้าร่วมกิจกรรมวิ่งมาราธอน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและกระตุ้นให้พนักงานใส่ใจดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรม ดังนี้



1. **FIT with Friends** กิจกรรมร่วมสร้างสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ ผ่านการออกกำลังกายและการดูแลตนเอง

“**รวมด้อมตะลุยด่าน**” เป็นกิจกรรมให้พนักงานได้รวมทีมเดินและวิ่ง เพื่อปฏิบัติภารกิจตามฐานและพิชิตเป้าหมายตามระยะทางที่กำหนด



“**FIT with Fitness Trainer**” เป็นกิจกรรมสำหรับพนักงานที่ต้องการลดน้ำหนัก เสริมสร้างกล้ามเนื้อ พร้อมคำแนะนำและโปรแกรมออกกำลังกายจากครูฝึกที่มีความเชี่ยวชาญ



2. **Health Talk with Doctor** กิจกรรมเรียนรู้วิธีการดูแลสุขภาพอย่างถูกต้อง เสริมสร้างสุขภาพที่ดีด้วยคำแนะนำจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

“**Bye Bye Office Syndrome**” ให้ความรู้เรื่องกายศาสตร์ท่าทางที่เหมาะสมในการทำงาน เพื่อลดอาการบาดเจ็บ

“**สัญญาณเตือนโรคร้ายของชาวออฟฟิศ**” ให้ความรู้เรื่องเบาหวาน ความดัน ภาวะไขมันในเลือดสูง แนวทางการป้องกันและการดูแลสุขภาพเบื้องต้น

“**Healthy All in One**” กิจกรรมฝึกร่างกายและใจ โดยครูฝึกที่มีความเชี่ยวชาญ (เทรนเนอร์)





3. **Wellness Champion by People Champion (PPCP)** ส่งเสริมตัวแทนพนักงาน (PPCP) ให้นับบทบาทเป็น Wellness Champion ด้วยการอบรมด้านการป้องกันโรคจากการทำงาน เช่น ออฟฟิศซินโดรม และการดูแลสุขภาพจิต ผ่านหลักสูตรการจัดการความเครียดและการเสริมสร้างความยืดหยุ่น โดยวิทยากรมืออาชีพ พร้อมนำความรู้ไปจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานในหน่วยงาน



การส่งเสริมความสัมพันธ์ และการสื่อสารในองค์กร

- **AIS Sport Day 2024** เป็นกิจกรรมกีฬาในเอไอเอสที่จัดขึ้นทุก 2 ปี เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงของพนักงาน พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีทั้งในและระหว่างหน่วยงาน
- **อิมจังตั้งอยู่ครบ** กิจกรรมสร้างความสุข ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ผ่านการรับประทานอาหารร่วมกันในพื้นที่สำนักงาน จัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง



- **This is my spectrum** กิจกรรมสนับสนุนความหลากหลายทางเพศ เชิญชวนชาวเอไอเอสถ่ายรูปและโพสต์ลงแอปพลิเคชัน AIS DIGI เพื่อรับ Token
- **รายการสถานีอุ่นใจ** Podcast การให้ความรู้ด้านการทำงาน เทคนิคในการทำงาน โครงการสำคัญของบริษัท โดยผู้บริหารจากสายงานต่าง ๆ ร่วมกันถ่ายทอด และสื่อสารไปยังพนักงานเอไอเอส





- **แบ่งปันความสุขคืนสู่สังคม** โครงการที่ชวนพนักงานได้มาร่วมแบ่งปันความสุขคืนสู่สังคมในหลากหลายรูปแบบ ด้วยกิจกรรมทำบุญเนื่องในโอกาสครบรอบ 34 ปีของบริษัท โดยนำเงินบริจาคสมทบทุนช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ให้แก่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จังหวัดตาก และสนับสนุนการจัดทำถุงยังชีพจำนวน 1,000 ถุง ส่งมอบให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยน้ำท่วมในภาคเหนือและภาคอีสาน



การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

เอไอเอสได้จัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (Basic Need) ความสามารถในการทำงาน (Individual Contribution) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และความก้าวหน้า (Learn & Grow) โดยมีบุคลากรเข้าร่วมตอบแบบสำรวจจำนวน 9,997 คน คิดเป็นร้อยละ 88 ของพนักงานทั้งหมด ผลคะแนนอยู่ที่ 4.1 จาก 5 คะแนน และผลที่ได้จากการสำรวจนี้ บริษัทได้นำไปจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานต่อไป

นอกจากนี้บริษัทยังได้ตั้ง People Champion ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ในการขับเคลื่อนให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งช่วยรับฟังความคิดเห็น และรวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาปรับปรุง สร้าง ประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน (Employee Experience) ต่อไปในอนาคต





ตารางสรุปจำนวนพนักงานและผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
ข้อมูลพนักงาน						
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	13,975	12,909	13,141	11,448	19,698
จำแนกตามเพศ						
ชาย	คน	5,595	5,097	5,260	4,724	10,573
	ร้อยละ	40	39	40	41	54
หญิง	คน	8,380	7,812	7,881	6,724	9,125
	ร้อยละ	60	61	60	59	46
จำแนกตามอายุ						
50 ปี ขึ้นไป	คน	671	965	1,084	924	1,927
30-50 ปี	คน	8,343	8,023	8,051	7,767	12,788
น้อยกว่า 30 ปี	คน	4,961	3,921	4,006	2,757	4,983
จำแนกตามประเภทตามจ้างงาน						
พนักงานประจำ						
ชาย	คน	4,104	4,031	4,050	3,756	5,293
หญิง	คน	5,258	5,043	4,898	4,579	5,454
พนักงานสัญญาจ้าง						
ชาย	คน	1,491	1,066	1,210	968	5,280
หญิง	คน	3,122	2,769	2,983	2,145	3,671
ความหลากหลายอื่น ๆ						
พนักงานกลุ่มผู้พิการ	คน	202	142	149	138	219
	ร้อยละ	1.4	1.1	1.1	1.2	1.1
การฝึกอบรมพนักงาน						
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด	ชั่วโมง	517,165	422,422	374,737	272,753	360,245
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	37	32	29	24	18
จำแนกตามเพศ						
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	32	35	32	26	22
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	40	30	27	22	19



ตัวชี้วัด	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
จำแนกตามอายุ						
อายุน้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	49	31	27	28	18
อายุ 30-50 ปี	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	31	35	29	25	22
อายุมากกว่า 50 ปี	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	24	24	27	18	16
จำแนกตามระดับพนักงาน						
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	28	20	24	26	13
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	27	21	21	21	12
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	30	18	30	33	14
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	40	47	39	34	30
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	41	50	43	34	31
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	40	44	36	33	30
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	16	17	12	12	15
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	17	20	16	17	14
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	15	15	11	13	17
งบประมาณทั้งหมดที่ใช้การฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	118.45	125.24	65.09	94.83	102.89
งบประมาณที่ใช้การฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ยต่อคน	บาท	8,476	9,701	4,949	8,284	5,224
ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ (HCROI)	เท่า	4.8	4.9	4.9	4.8	4.5
การลาออก						
จำนวนการลาออกทั้งหมด	คน	573	830	1,151	1,343	966
อัตราการลาออกทั้งหมด	ร้อยละ	6.12	9.15	12.86	16.11	8.99
จำนวนการลาออกโดยสมัครใจ	คน	475	755	1,043	837	798
อัตราการลาออกโดยสมัครใจ	ร้อยละ	5.07	8.32	11.66	10.04	7.43

หมายเหตุ: ปี 2567 มีบูรณาการข้อมูลบริษัทโอไอเอสและ TTTBB เนื่องจากการซื้อกิจการ TTTBB จึงส่งผลให้ข้อมูลผลการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงไปจากปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงานอื่น ๆ สามารถดูรายละเอียดได้ที่ [ที่นี่](#)



2

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์



การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เป้าหมาย

พัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2570



พัฒนาการที่สำคัญปี 2567

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	เป้าหมายปี 2570
การพัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	คน	2,194,288	2,571,339	3,460,253	5,000,000

- พัฒนาระบบเครือข่ายโทรคมนาคมที่ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตในพื้นที่ห่างไกล ภายใต้โครงการ “Green Energy Green Network for THAIs” ครอบคลุม 6 ชุมชน 5 จังหวัด จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,954 คน
- สร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi ทำให้คนไทยมีโอกาสดูแลตัวเองในการพัฒนาตนเอง ภายใต้โครงการของ AIS Academy for Thais มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 126,697 คน
- เพิ่มการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รวมถึงชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษา ภายใต้โครงการ “บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี” ครอบคลุมกว่า 4,255 แห่งทั่วประเทศ

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่การสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล การเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน การดำเนินธุรกิจ การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและการเงิน อ้างอิงจากรายงานการสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระบุว่า ปี 2567 ประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 90 ซึ่งมากกว่าปีก่อน 8 แสนคน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทยจะครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ แต่ยังมีประชากรบางกลุ่มในพื้นที่ห่างไกลที่ยังเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่ถึงบางกลุ่ม ยังขาดความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ทำให้ขาดโอกาสในการได้รับข้อมูลที่สำคัญและการใช้บริการออนไลน์ต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม



ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมไปยังพื้นที่ห่างไกลที่มีประชากรอาศัยอยู่ มีต้นทุนการดำเนินการที่ค่อนข้างสูง ทั้งในด้านการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและการซ่อมบำรุง อีกทั้งผู้ใช้บริการบางกลุ่มยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล ทำให้การใช้บริการถูกจำกัดอยู่ที่บริการพื้นฐาน การจะเลือกใช้บริการดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมประโยชน์ได้กว้างขวางขึ้นอาจเป็นข้อจำกัด อาทิ บริการคลาวด์ (Cloud) บริการด้านการเงิน แพลตฟอร์มดิจิทัลที่เข้าถึงความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นต้น ส่งผลต่อศักยภาพการเติบโตทางการตลาดทั้งในด้านการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้สินค้าบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่

การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ธุรกิจโทรคมนาคมมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมต่อสื่อสารผ่านบริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัล ให้เข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล เพื่อสร้างโอกาสที่เท่าเทียมในการเข้าถึงการบริการ อาทิ สาธารณสุข การศึกษา การเงิน และการทำธุรกิจ ซึ่งการเข้าถึงบริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพชีวิต นำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ด้วยการใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชีวิตคนไทยให้ก้าวทันยุคดิจิทัล ซึ่งเอไอเอสสามารถใช้ความแข็งแกร่งจากการดำเนินธุรกิจและทรัพยากรบุคคลเข้าดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชนของประเทศผ่านนโยบายและโครงการที่หลากหลาย ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะประเด็นความแตกต่างกันของระบบสาธารณสุขและระบบการศึกษาของคนเมืองกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เอไอเอสจึงกำหนดนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตรโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

ขยายโครงข่ายโทรคมนาคมด้วยเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย

เอไอเอสมุ่งพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและในพื้นที่ห่างไกล มุ่งพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพและความครอบคลุมของเทคโนโลยี 5G เพื่อการตอบสนองความต้องการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการขยายตัวของภาคครัวเรือน

นอกจากเรื่องคุณภาพของสัญญาณแล้ว เอไอเอสยังให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โดยหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ จะลงพื้นที่เพื่อสอบถามความเห็นจากชุมชน ทำความเข้าใจข้อกังวล และวางแผนทางเพื่อป้องกันแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนเจรจาต่อรองหรือแจ้งเรื่องร้องเรียน (หากมี) ที่มาจากการดำเนินงานของบริษัทได้อย่างเสรี และสนับสนุนความต้องการของชุมชนผ่านโครงการด้านการศึกษา เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนควบคู่ไปกับธุรกิจเอไอเอส

ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการและอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

เอไอเอสมุ่งส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลโดยการจัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ทั้งในการจำหน่ายสมาร์ตโฟนที่รองรับการใช้งานได้ทั้ง 4G และ 5G ที่มีระดับราคาต่ำเข้าถึงได้ เพื่อเปิดโอกาสการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา แรงงานต่างชาติ รวมถึงการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายให้เข้าถึงเฉพาะกลุ่มเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภูมิภาค

สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

เอไอเอสมีเป้าหมายในการนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัล ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและสร้างสรรค์เครื่องมือ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ไปพร้อมกับการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม โดยให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสทางการศึกษา ด้วยการส่งเสริมการเข้าถึงองค์ความรู้และเทคโนโลยีการสื่อสารในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของคนไทย รวมถึงการสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืน



การดำเนินงานในปี 2567

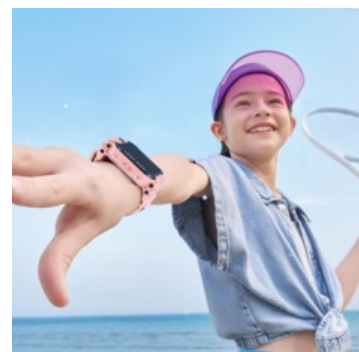
การพัฒนาโครงข่ายเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ

ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 98 ของประชากรทั้งหมด และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศกว่า 20 ล้านหลังคาเรือน รวมถึงเครือข่าย Wifi ที่สนับสนุนทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ นอกจากนี้เอไอเอสได้เร่งขยายโครงข่าย 5G โดยครอบคลุมกว่าร้อยละ 95 ของประชากรทั้งหมด รวมถึงการจัดหาสมาร์ตโฟนที่รองรับ 5G ในราคาต่ำ และมีแพคเกจบริการ 5G ที่ครอบคลุมทั้งการใช้งานระบบรายเดือนและการใช้งานแบบเติมเงินซึ่งสามารถเติมเงินรายวันได้ เพื่อช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

การพัฒนาสินค้าและบริการให้ครอบคลุมกลุ่มประาบาง

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการสร้างความเท่าเทียมและเพิ่มการเข้าถึงสินค้าและบริการสำหรับกลุ่มประาบาง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- **กลุ่มเด็กวัยเรียน** มีแพ็คเกจสำหรับเด็กที่มาพร้อมระบบป้องกันภัยไซเบอร์ (AIS Secure Net) เพื่อความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และนาฬิกาสำหรับเด็กที่มีฟังก์ชันติดตามตำแหน่ง เพื่อช่วยให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานได้อย่างใกล้ชิด
- **กลุ่มผู้พิการ** มีแพ็คเกจเฉพาะสำหรับผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็น เพื่อรองรับการใช้งานที่เหมาะสมและเพิ่มโอกาสในการสื่อสาร อีกทั้งยังมีบริการคอลเซ็นเตอร์ภาษามือเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและทำธุรกรรม
- **กลุ่มแรงงานข้ามชาติ** บริการซิมการ์ดสำหรับชาวเมียนมาและกัมพูชาที่สามารถโทรระหว่างประเทศได้ในราคาประหยัด พร้อมให้บริการคอลเซ็นเตอร์ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาพม่า ภาษากัมพูชา เพื่อเพิ่มความสะดวกในการสื่อสารและการใช้บริการ





พลังงานสะอาดเชื่อมเครือข่ายเพื่อคนไทย (Green Energy Green Network for THAIs)

เอไอเอสร่วมกับบริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (กัลฟ์) และสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ดำเนินโครงการ Green Energy Green Network for THAIs เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตในพื้นที่ห่างไกล โดยสร้างระบบเครือข่ายโทรคมนาคมที่ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ ริเริ่มโครงการในปี 2567 ครอบคลุม 6 ชุมชน 5 จังหวัด ได้แก่ ตาก เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย และลำพูน มีประชากรทั้งหมด 2,954 คน 790 ครัวเรือน โครงการดังกล่าวยังได้ประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Value) ใน 3 มิติหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยในปีแรกสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกให้ประชาชนในพื้นที่สูงสามารถเข้าถึงพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดและสัญญาณเครือข่าย ติดต่อสื่อสารได้เบื้องต้น สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ลดระยะเวลาในการเดินทางเพื่อแจ้งข่าวสารและประสานงานระหว่างพื้นที่ราบถึงพื้นที่สูง รวมมูลค่าผลตอบแทนทางสังคมเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อสื่อสารของชุมชนกว่า 257,000 บาท ทั้งนี้ ผลการดำเนินโครงการจะถูกนำไปใช้พัฒนาแนวทางการขยายผลไปยังพื้นที่อื่น ๆ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน



โครงการด้านการศึกษา AIS Academy for Thais

เอไอเอสดำเนินโครงการ AIS Academy for Thais ซึ่งร่วมกับ บริษัท เลิร์นดี จำกัด ผ่านการให้บริการแอปพลิเคชัน LearnDi เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา ทำให้คนไทยได้มีโอกาสใช้เครื่องมือในการพัฒนาตนเอง นอกจากนั้น LearnDi ยังถูกออกแบบให้เป็นแพลตฟอร์มเพื่อการบริหารจัดการระบบการเรียนการสอนทางออนไลน์ โดยผู้เรียนสามารถเลือกหลักสูตรที่ต้องการและได้รับใบรับรองคุณวุฒิดิจิทัล (Digital Badges) เมื่อเรียนจบหลักสูตร โดยในปี 2567 มีผู้เข้าร่วมโครงการ AIS Academy for Thais ทั้งหมด 740,561 คน

แนวทางการดำเนินงานมุ่งเน้นการเข้าถึงคนทุกกลุ่มในระบบการศึกษา ตั้งแต่บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยออกแบบให้แต่ละโครงการตอบโจทย์ความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียนในแต่ละกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสร้างโอกาสให้คนไทยสามารถเติบโตไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยมีโครงการดังต่อไปนี้





• โครงการพัฒนาครูเพื่อการศึกษไทย (The Educators Thailand 2024)

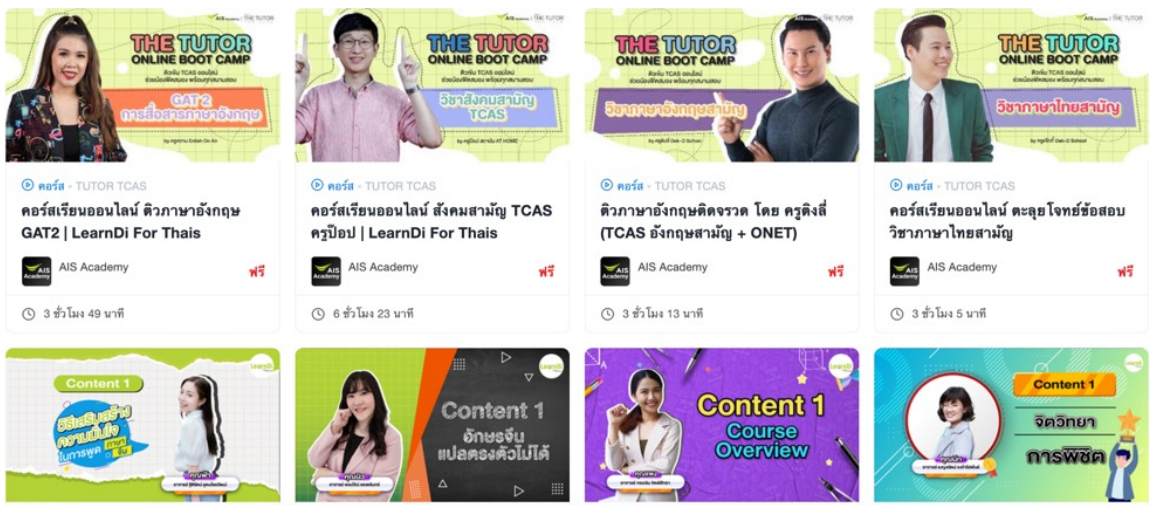
ดำเนินงานต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยร่วมมือกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ และบุคลากรชั้นนำในวงการการศึกษา ร่วมกันยกระดับการศึกษาไทย ภายใต้แนวคิด “มหานคร เพื่อการศึกษาที่เท่าเทียม” เพื่อต่อยอดเสริมทักษะดิจิทัลให้กับครูไทยในการสร้างสรรค์ผลงานสื่อการเรียนการสอน พร้อมส่งต่อองค์ความรู้ให้กับเยาวชนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยผู้เข้าร่วมโครงการสามารถใช้เทคนิคการสอนใหม่ ๆ ด้วยการใช้เทคโนโลยีออกแบบสื่อการสอนที่ผสมผสานทั้งเนื้อหาทางด้านวิชาการและความคิดสร้างสรรค์ และสนับสนุนความยั่งยืนสำหรับภาคการศึกษาไทยในอนาคตต่อไป

ในปี 2567 มีบุคลากรด้านการศึกษามาให้ความสนใจสมัครกว่า 600 คน ทั้งจากภาครัฐและเอกชน เช่น นักการศึกษา ครูผู้สอน และบุคลากรด้านการศึกษา ทุกสังกัด เป็นต้น ซึ่งจากการคัดเลือกผลงานคุณครูที่สมัครเข้ามา จะมีผู้ชนะเลิศ 10 ผลงาน เพื่อเข้ารับพระราชทานรางวัลจากสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี



• โครงการพัฒนาหลักสูตรสำหรับเด็กนักเรียน (TCAS Contents)

สนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถให้กับเด็กนักเรียนไทย ทั้งทางด้านวิชาการและทักษะการใช้ชีวิต โดยร่วมมือกับครูประจำจากโรงเรียนและครูจากสถาบันสอนพิเศษ (ติวเตอร์) ร่วมพัฒนาองค์ความรู้ ผ่านแพลตฟอร์ม LearnDi โดยปัจจุบันมีหลักสูตรมากกว่า 40 หลักสูตร และผู้ที่เข้าไปเรียนจำนวนทั้งสิ้น 579 คน





• โครงการยกระดับการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Digital Learning Platform)

ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรด้านการศึกษากันในระดับประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบันมีหลักสูตรที่เปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้มากกว่า 100 หลักสูตร อาทิ การสร้างความพร้อมในการทำธุรกิจ การรู้ทันเทคโนโลยี การบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาตนเอง การให้ความรู้เพื่อสร้างอาชีพ และรายได้ โดยมีจำนวนผู้ที่เข้าไปเรียนมากกว่า 117,884 คน

เครือข่ายพันธมิตรด้านการศึกษา

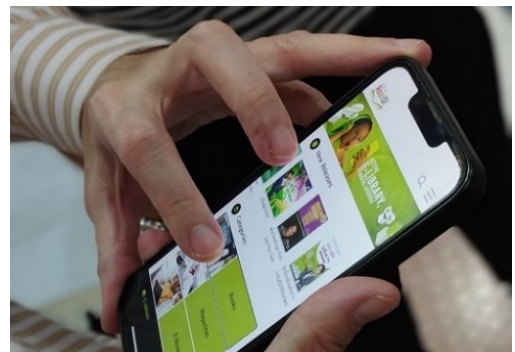


• โครงการห้องสมุดดิจิทัลปันความรู้ (Digital Library)

ดำเนินโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยร่วมมือกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เพื่อสนับสนุนเด็กนักเรียนให้เข้าถึงองค์ความรู้ที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบ E-Learning และ E-Books ผ่านแพลตฟอร์มห้องสมุดดิจิทัล ReadDi โดยในปี 2567 ได้ขยายความร่วมมือเพิ่มเติมกับบริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด ไปยังกลุ่มโรงเรียนสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัจจุบันโครงการสามารถส่งมอบองค์ความรู้ให้เด็กนักเรียนและคุณครูจาก 40 โรงเรียน รวมกว่า 7,634 คน

สามารถส่งมอบองค์ความรู้
ให้กับเด็กนักเรียนและคุณครู
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4

รวมกว่า
7,634
คน





โครงการอุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ

ดำเนินงานต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2564 เพื่อสนับสนุนสังคมไทยให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยนำองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กร มาส่งเสริมทักษะ ความรู้ และศักยภาพของประชาชนทั่วไป ผ่านความร่วมมือกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) สำหรับการดำเนินงานปี 2567 มีดังนี้

- **โครงการ Train the Trainer** จัดอบรมเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการแก่ข้าราชการและบุคลากรของ พม. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำทักษะความรู้ ถ่ายทอดแก่ประชาชนทั่วไป โดยปีนี้ มีตัวแทนพนักงานเอไอเอสที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ หรือเรียกว่า “โค้ชอุ่นใจอาสา” อาสาแบ่งปันความรู้ ด้านการสร้างธุรกิจและการตลาด อาทิ การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า การคำนวณต้นทุน การทำบัญชีอย่างง่าย และเทคนิคการขายผ่านการถ่ายทอดสด มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 80 คน และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้กว่า 6,960 คน



- **โครงการ Market place** สนับสนุนการสร้างรายได้ให้แก่บุคลากรของ พม. โดยจัดสรรพื้นที่อาคารเอไอเอส 1 ชั้น 30 ให้จำหน่ายสินค้า อาหาร ขนม และเครื่องดื่ม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ปีนี้จัดขึ้นทั้งหมด 3 ครั้ง ในเดือนพฤษภาคม สิงหาคม และพฤศจิกายน มีร้านค้าเข้าร่วมประมาณ 23 ร้านค้า ต่อครั้ง และสามารถสร้างรายได้รวมกว่า 233,000 บาท



โครงการร้านนวดแผนไทย

สนับสนุนประชาชนที่ประสบภาวะวิกฤตหรือมีรายได้น้อยผ่านโครงการร้านนวดแผนไทย โดยจัดสรรพื้นที่อาคารเอไอเอส 1 สำหรับให้บริการนวดแผนไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ในปีนี้มีผู้ให้บริการนวดจำนวน 9 คน และสามารถสร้างรายได้รวมประมาณ 280,000 บาท





ESG to Capital for Tech Entrepreneurs

เอไอเอสพัฒนาหลักสูตร ESG to Capital for Tech Entrepreneurs เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้ประกอบการสตาร์ทอัพและ SME โดยหลักสูตรประกอบด้วยกรอบเชิงวิชาการ และการให้คำปรึกษาเฉพาะกลุ่ม โดยปี 2567 มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 101 คน จาก 37 บริษัท



โครงการเอไอเอสคนเก่งหัวใจแกร่ง

เอไอเอสดำเนินโครงการมาตั้งแต่ปี 2544 ในการสนับสนุนการศึกษาให้เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทย ภายใต้แนวคิด “การให้โอกาส คือการให้อนาคต” โดยคัดเลือกเยาวชนที่กำลังศึกษาในระดับชั้นต่าง ๆ ที่มีความประพฤติดี มีความมุ่งมั่นตั้งใจเรียน ช่วยเหลือครอบครัว และมีจิตสาธารณะ ให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรี

ตลอดระยะเวลา 24 ปี เอไอเอสได้มอบทุนการศึกษาไปแล้วรวมกว่า 1,000 คน พร้อมส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้ดิจิทัลอย่างปลอดภัยผ่านหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” เพื่อป้องกันเยาวชนจากภัยออนไลน์และมีจิตสำนึกแบ่งปันบนโลกอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ



อาชีพของเยาวชนในโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง
หลังจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

จำนวน **259 คน**



หมอและพยาบาล
15 คน



วิศวกรและสถาปนิก
15 คน



อาจารย์
40 คน



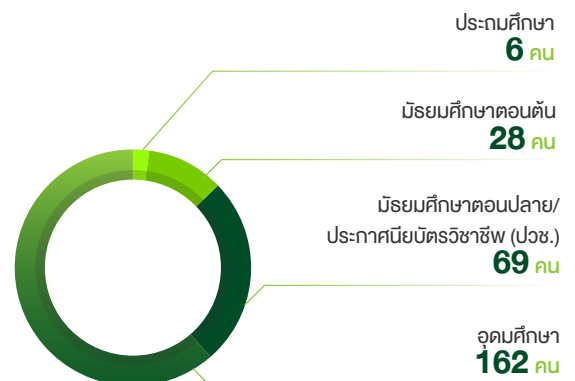
ตำรวจ
10 คน



อื่น ๆ
179 คน

ปัจจุบันมีเยาวชน ในโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง
ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นต่าง ๆ ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษา
ไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย

จำนวน **265 คน**





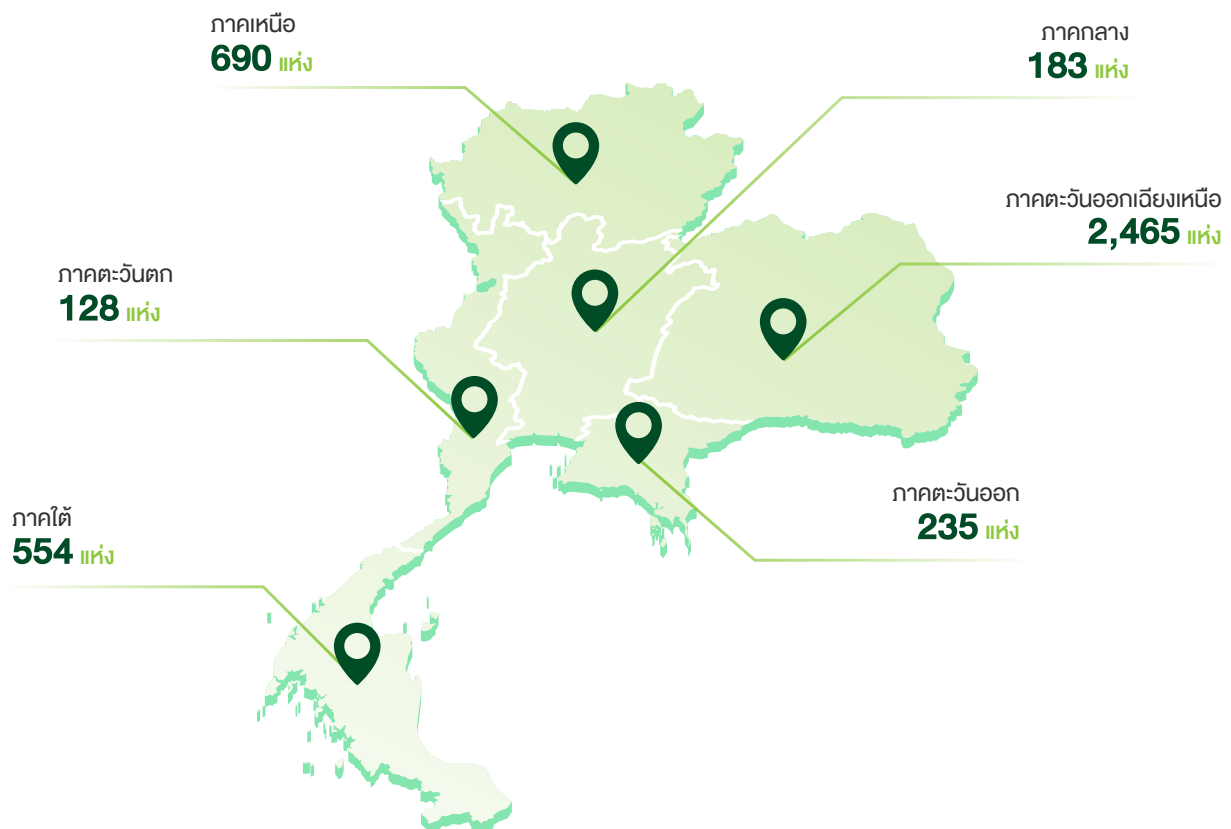
โครงการ broadband อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี (Broadband Internet for Schools)

TTTB ซึ่ง เป็นบริษัทในกลุ่มของเอไอเอส ดำเนินโครงการ broadband อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี เพื่อสนับสนุนการกระจายโอกาสทางการศึกษาให้ทั่วถึง โดยเพิ่มการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รวมถึงชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลส่งผลให้นักเรียนได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและเนื้อหาทางการศึกษาที่หลากหลาย เช่น วิดีโอการสอน บทเรียนเสริม และการเรียนรู้นอกห้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ช่วยพัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนผ่านการใช้สื่อออนไลน์ของครูในโรงเรียน และทำให้การพัฒนาทักษะและการสื่อสารของนักเรียนและผู้ปกครองมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ในส่วนของชุมชน ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจผ่านการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการออนไลน์ สนับสนุนการเข้าถึงบริการของรัฐ เช่น สวัสดิการและการดูแลสุขภาพ ตลอดจนเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเอง

ตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบัน ดำเนินการครอบคลุมโรงเรียนและชุมชนกว่า 4,255 แห่งทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 752,113 คน โดยในปี 2567 ขยาย broadband อินเทอร์เน็ตไปยังโรงเรียน 3 แห่ง เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองเครือหวาย 1 แห่ง และศูนย์ดิจิทัลชุมชนพราณทอง 1 แห่ง





ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน



เป้าหมาย

เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570

ผลการดำเนินงานปี 2567



ผู้เข้าร่วมโครงการ

AIS อุ่นใจ
CYBER

792,100 คน

เป้าหมาย

ปี 2570

เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชน

3 ล้านคน

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2567

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	เป้าหมายปี 2570
ผู้เข้าร่วมโครงการ “อุ่นใจ CYBER”	คน	205,860	508,570	792,100	3,000,000
ผู้เข้าร่วมหลักสูตร อุ่นใจ CYBER	คน	169,930	322,000	403,700	
ผู้ใช้บริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์จากเอไอเอสและพันธมิตร	คน	35,930	186,570	388,400	

- นำเสนอผลการตรวจวัดสภาวะดิจิทัลของคนไทย จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50,965 ตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมสภาวะทางดิจิทัลของคนไทยมีความรู้ในเรื่องของการใช้งานดิจิทัลอยู่ในระดับพื้นฐาน โดยทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุด ชี้ให้เห็นว่าคนไทยยังมีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของภัยออนไลน์
- สร้างเครื่องมือตรวจสอบภูมิคุ้มกันภัยทางไซเบอร์แบบรายบุคคล หรือ Digital Health Check ให้สามารถประเมินระดับความสามารถในการรับมือจากภัยไซเบอร์ได้ด้วยตนเอง
- ให้บริการอุ่นใจติดสายโจร กด*1185# โทรออก โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะส่งเบอร์มีจวาชฟเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบของตำรวจสอบสวนกลางทันทีเพื่อติดตามและตรวจสอบ
- เปิดบริการ Secure Net+ Protected by MSIG ช่วยปกป้องและแจ้งเตือนภัยคุกคามไซเบอร์ต่าง ๆ ด้วยการบล็อกเว็บไซต์ที่มีความเสี่ยง พร้อมประกันภัยคุ้มครองความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์



โอกาส ความท้าทายและผลกระทบ

เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทที่สำคัญในชีวิตประจำวันของผู้คน ช่วยอำนวยความสะดวก กระจายโอกาส ลดความเหลื่อมล้ำ และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างทั่วถึง แต่ในขณะเดียวกัน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยรู้ไม่เท่าทัน ขาดความระมัดระวังหรือขาดทักษะทางดิจิทัล อาจนำไปสู่การตกเป็นเหยื่อของภัยคุกคามทางออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ซับซ้อนและแบบเนียนมากยิ่งขึ้น ผลงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ร่วมกับคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า คนไทยกว่า 36 ล้านคน เคยถูกล่อลวงผ่านช่องทางออนไลน์ และมีผู้ตกเป็นเหยื่อที่ได้รับความเสียหายกว่าร้อยละ 50 คิดเป็นมูลค่าเกือบ 50,000 ล้านบาท นอกเหนือจากความเสียหายทางการเงิน ภัยคุกคามทางออนไลน์ยังส่งผลกระทบต่อเนื่องทำให้ขาดความมั่นใจต่อการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์ ไม่กล้ารับสายจากเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่รู้จัก มีความกังวลในการซื้อสินค้าออนไลน์ ไปจนถึงเกิดปัญหาสุขภาพทางจิต เป็นต้น

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสเห็นถึงผลกระทบจากภัยคุกคามออนไลน์ต่อการทำธุรกิจ ทั้งเรื่องความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อบริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการดิจิทัลต่าง ๆ ต้นทุนค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้นในการช่วยปกป้องภัยคุกคามทางออนไลน์ ไปจนถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง หากบริษัทไม่เตรียมความพร้อมในการปกป้องและดูแลลูกค้าจากภัยไซเบอร์

การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลเชิงบวก อาทิ (1) สร้างการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล (2) การคัดกรอง ควบคุม เนื้อหาออนไลน์ให้มีความปลอดภัยเหมาะสม และ (3) การส่งเสริมให้ความรู้ด้านทักษะออนไลน์ เป็นต้น

ในทางกลับกันการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสอาจทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบจากสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม อาทิ (1) พฤติกรรมการใช้งานดิจิทัลมากเกินไป เช่น การติดโซเชียลมีเดีย ติดเกมส์ ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในชีวิตจริง (2) ช่องทางของมิจฉาชีพนำไปใช้ในทางที่ผิด และ (3) การกลั่นแกล้งทางออนไลน์ (Cyberbullying)

แนวทางการบริหารจัดการ

ในการส่งเสริมความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้งาน เอไอเอสให้ความสำคัญกับหลักการ 3 ด้าน ภายใต้โครงการ “อุ่นใจไซเบอร์” ตั้งแต่การให้ความรู้และส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป การส่งเสริมเครื่องมือป้องกันภัยคุกคามออนไลน์ที่ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า และการสร้างความตระหนักเพื่อส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัยและสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายหลักในการสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้คนไทย

**AIS อุ่นใจ
CYBER**



สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล

ผ่านการเรียนการสอนให้กับเด็กและเยาวชนและการฝึกอบรมออนไลน์สำหรับบุคคลทั่วไปบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม



ป้องกันภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์

ด้วยการเฝ้าระวังและตรวจจับการใช้งานที่ผิดปกติของมิจฉาชีพแล้วจัดการเชื่อมต่อ รวมถึงจัดหาเครื่องมือดิจิทัลที่ปกป้องและส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยให้กับลูกค้าผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม



สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัล

ผ่านกิจกรรมต่างๆ และสื่อโซเชียลมีเดียเพื่อเพิ่มทักษะออนไลน์แก่ประชาชนทั่วไปให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์



ผลการดำเนินงานในปี 2567

เอไอเอสดำเนินโครงการ “อุ่นใจไซเบอร์” ตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มต้นจากการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient) มาส่งเสริมเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มเด็กวัย 8-12 ปี และมีการสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยอันตรายของโลกออนไลน์ให้แก่ประชาชนทั่วไปผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้ โครงการอุ่นใจไซเบอร์ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยปรับปรุงหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยและมีความทันสมัยมากขึ้น รวมถึงได้ขยายการดำเนินงานให้ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาวิธีการและเครื่องมือการสื่อสารที่เน้นตรงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น การพัฒนาของโครงการทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล

เอไอเอสมุ่งสร้างองค์ความรู้ หรือ Wisdom เพื่อสร้างเสริมทักษะดิจิทัล ให้มีภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์เป็นพลเมืองดิจิทัลที่รู้เท่าทันการใช้งานออนไลน์ มีทักษะดิจิทัล สามารถรับมือและใช้ชีวิตอยู่ในโลกดิจิทัลได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และสร้างสรรค์ โดยนำเสนอหลักสูตรผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ทางออนไลน์ (Online learning platform) สำหรับประชาชนคนไทยทุกเพศทุกวัยโดยไม่มีค่าใช้จ่าย การผลักดันโครงการดำเนินการผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย เพื่อมุ่งขยายผลสู่กลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงสูง ให้สามารถปรับตัวในการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลได้อย่างปลอดภัยสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีคุณภาพ

หลักสูตร อุ่นใจ CYBER (4P4U)





ในปี 2567 เอไอเอสได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” ในการเพิ่มทักษะและสร้างภูมิคุ้มกันภัยทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างเนื่อง โดยมีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

- ร่วมมือกับ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ส่งเสริมการเรียนรู้หลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” สู่บุคลากรในสังกัด พม. ซึ่งผู้ผ่านการเรียนรู้หลักสูตรนี้ จะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับถ่ายทอดให้กับให้ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุได้เรียนรู้หลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” ภายใต้งานกิจกรรมการผู้สูงอายุต่อไป



โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ หน้าที่พลเมืองดิจิทัล



แนะนำหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” ให้กับบุคลากรของ พม.

- ร่วมมือกับ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร จัดกิจกรรม School Tour “วัยรุ่นตัว TOP STOP ภัยไซเบอร์” โดยใช้ Gamification หรือ โลกแห่งการเรียนรู้ผ่านเกม นำร่องใน 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนนาหลวง โรงเรียนวัดยายร่ม (วัฒนราษฎร์รังสรรค์) โรงเรียนประชาอุทิศ (จินตนาอนุสรณ์) และ โรงเรียนบ้านบางกะปิ พร้อมทั้ง นำหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” บรรจุเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในโรงเรียนสังกัด กทม. ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของ กทม. ในหมวดตัวชี้วัดของการเรียนการสอนที่สนับสนุนทักษะวิทยาการคำนวณและการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)



School Tour “วัยรุ่นตัว TOP STOP ภัยไซเบอร์”



การเรียนรู้ผ่านเกมกับอุ่นใจไซเบอร์



- ร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาคความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) พร้อมด้วย กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) นำหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” ให้นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้เรียนรู้ เสริมทักษะดิจิทัล และสร้างภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ พร้อมประกาศนียบัตรและสามารถบันทึกเป็นชั่วโมงจิตสาธารณะรวม 3 ชั่วโมง ตามเงื่อนไขที่ กยศ. กำหนด



อุ่นใจไซเบอร์ Young Creator Challenge 2024



เสริมทักษะดิจิทัลให้กับผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ร่วมกับ สกมช. และ กยศ.

- ร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดกิจกรรม “อุ่นใจไซเบอร์ Young Creator Challenge 2024” ยกระดับการเรียนรู้และมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างเครือข่ายกันให้นักเรียนได้นำเสนอการส่งเสริมสุขภาพทางดิจิทัลที่ดีด้านการใช้งานออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ ผ่านคอนเทนต์ในรูปแบบคลิปวิดีโอความยาวไม่เกิน 2 นาที

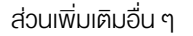
- ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ขยายผลการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ผ่านหลักสูตรอุ่นใจไซเบอร์ เพื่อเสริมภูมิคุ้มกัน และทักษะทางดิจิทัลในกลุ่มนักศึกษา อาทิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และมหาวิทยาลัยมหิดล



ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการสร้างพลเมืองดิจิทัล

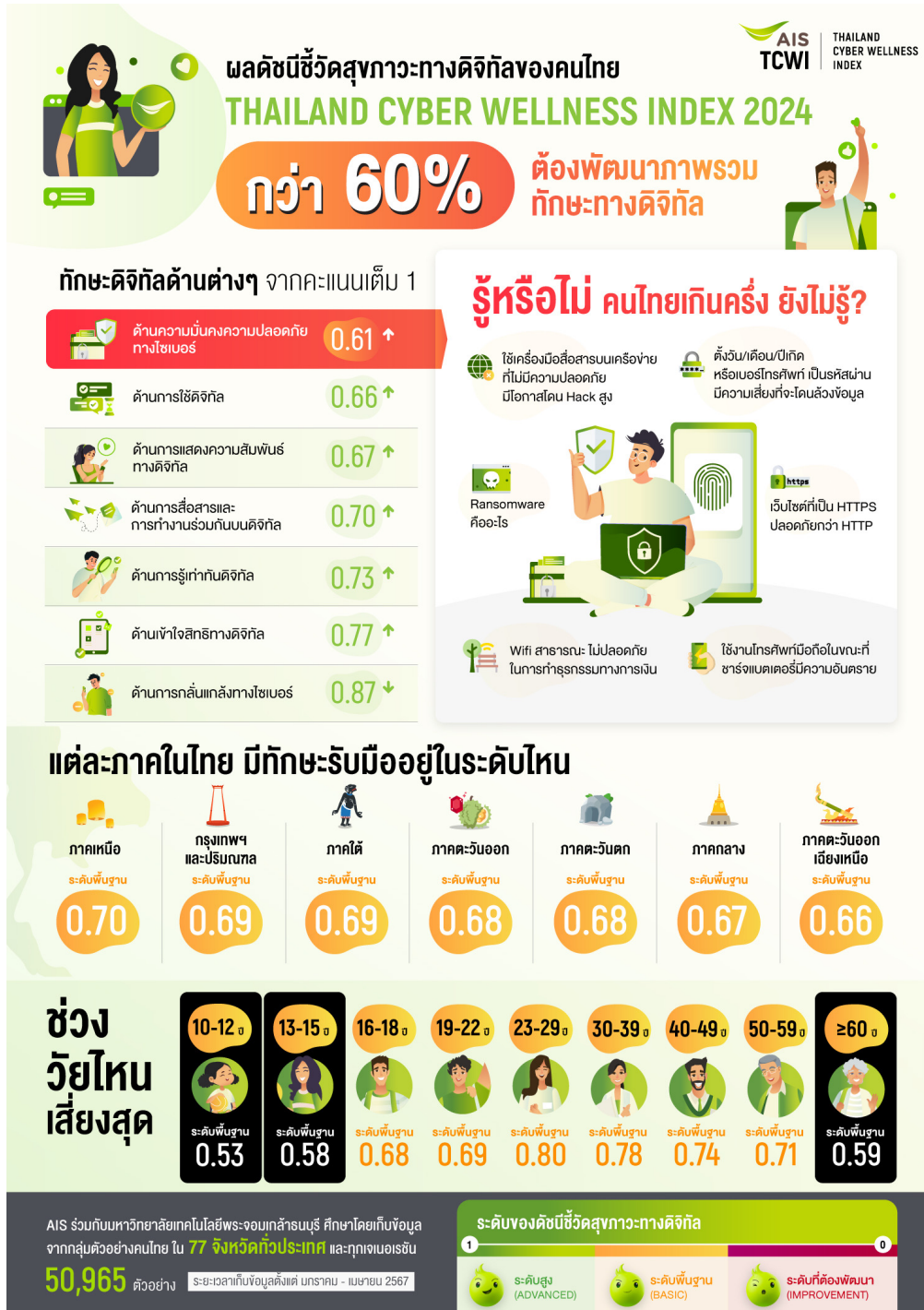


เสริมทักษะดิจิทัลให้กับนักศึกษาด้วยหลักสูตร อุ่นใจไซเบอร์





จากปัญหาภัยออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งมิจฉาชีพในรูปแบบคอลเซ็นเตอร์ SMS หรือ link ปลอม หลอกหลวงให้โอนเงิน เป็นภัยออนไลน์ที่พบในปัจจุบันอยู่บ่อยครั้ง หากไม่ระมัดระวังอาจตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้ สอดคล้องกับผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างกว่า 50,965 ตัวอย่าง ในปี 2567 (ทุกช่วงอายุ กลุ่มอาชีพ และกระจายทั่วทุกจังหวัดในประเทศไทย) พบว่า ภาพรวมสภาวะทางดิจิทัลของคนไทย มีความรู้ในเรื่องของการใช้งานดิจิทัลอยู่ในระดับพื้นฐาน และกว่าร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่างต้องพัฒนาภาพรวมทักษะทางดิจิทัล โดยทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุด เท่ากับ 0.61 แสดงให้เห็นว่า คนไทยยังมีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อของภัยออนไลน์ เอไอเอสจึงได้ส่งเสริมโครงการ อุ่นใจไซเบอร์ เพื่อให้คนไทยมีทักษะดิจิทัล สามารถใช้งานออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม



ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดของดัชนีชี้วัดสภาวะทางดิจิทัลของคนไทยเพิ่มเติมได้ที่



ดัชนีชี้วัดสภาวะทางดิจิทัลของคนไทย ปี 2567



เครื่องมือเชิงสุขภาพทางดิจิทัลแบบรายบุคคล

เอไอเอสพัฒนาเว็บไซต์ตรวจเชิงสุขภาพทางดิจิทัลแบบรายบุคคล หรือ **Digital Health Check** เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีบนโลกออนไลน์ พร้อมรายงานผลระดับความสามารถและแนะนำแนวทางในการเพิ่มทักษะทางดิจิทัลเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ ด้วยหลักสูตร อุ่นใจไซเบอร์ เพื่อเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลด้วยองค์ความรู้ที่เหมาะสม เฉพาะกับแต่ละบุคคล



การป้องกันภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์

การป้องกันภัยคุกคามออนไลน์จากมิจฉาชีพ

เนื่องด้วยภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์จากมิจฉาชีพได้พัฒนารูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลาย มีความซับซ้อนและแนบเนียนมากขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา เอไอเอสจึงได้ยกระดับการปกป้องลูกค้าจากภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และสร้างความปลอดภัยในการใช้งานออนไลน์แก่ลูกค้าและประชาชน ด้วยการดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

ติดตามเฝ้าระวังการใช้งานของอุปกรณ์และรูปแบบการใช้งานที่ผิดปกติ

เอไอเอสพัฒนาระบบตรวจจับการใช้งานผิดปกติบนโครงข่ายโทรคมนาคมที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และมีรูปแบบเฉพาะ จากการเข้าใช้งานของอุปกรณ์ ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้งานของหมายเลขนั้น ๆ นำไปสู่การระบุตัวมิจฉาชีพ ทั้งนี้ เมื่อตรวจพบการใช้งานที่ผิดปกติและบ่งชี้ได้ว่าเป็นมิจฉาชีพ บริษัทจะดำเนินการตัดการเชื่อมต่อ หรือทำการปิดกั้นการเชื่อมต่อบนโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการป้องกันไม่ให้มิจฉาชีพเข้าใช้งานบนโครงข่ายของเอไอเอส ช่วยสร้างความปลอดภัยการใช้งานการโทรศัพท์ หรือ การรับ-ส่งข้อความให้กับลูกค้า



เปิดช่องทางรายงานภัยมิจาชีพผ่าน “*1185# แจ้งอุ่นใจ ตัดสายโจร”

จากปัญหาภัยมิจาชีพในรูปแบบแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์ที่รบกวนและสร้างความเสียหายแก่ประชาชนในวงกว้าง เอไอเอสได้พัฒนาระบบการแจ้งเบาะแสภัยมิจาชีพเพื่อดำเนินการติดตามและตรวจสอบให้สะดวกมากขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่รับสายอันตรายสงสัยว่าเป็นมิจาชีพ กด *1185# หลังวางสายภายใน 5 นาที เป็นบริการให้แก่ลูกค้าเอไอเอสโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยระบบจะส่งเบอร์มิจาชีพดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบของตำรวจสอบสวนกลางทันที และหากพบว่าเป็นเบอร์มิจาชีพจริง ระบบจะดำเนินการบล็อกและแจ้งให้ลูกค้าทราบ รวมถึงหน่วยงานตำรวจจะดำเนินการคดีตามกฎหมายต่อไป



***1185# | แจ้งอุ่นใจ ตัดสายโจร**

หากลูกค้า AIS ได้รับสายเบอร์ต้องสงสัย

1. หลังวางสายเบอร์ต้องสงสัย เป็นมิจาชีพ กด *1185# โทรออกทันที ภายใน 5 นาที
2. หลังจากแจ้ง AIS 1185 ได้รับเบาะแสเบอร์โทร มิจาชีพจากคุณแล้ว จะแจ้งเจ้าหน้าที่ทาง SMS
3. ภายใน 1 ชั่วโมง AIS 1185 จะเร่งตรวจสอบ หมายเลข 098XX3886 หากเข้าเกณฑ์ต้องสงสัยจะดำเนินการบล็อก และแจ้งเจ้าหน้าที่ทาง SMS
4. และภายใน 1 ชั่วโมง จะได้รับ SMS แจ้งยืนยันกลับ

ลูกค้าจะได้รับ SMS แจ้งผล ภายใน 48 ชั่วโมง

- 4.1 กรณีเลขหมายที่แจ้ง ถูกบล็อก
- 4.2 กรณีเลขหมายที่แจ้ง ไม่ถูกบล็อก

AIS 1185 ตรวจสอบพบว่า หมายเลขที่คุณแจ้งยังไม่เข้าเกณฑ์มิจาชีพ และดำเนินการบล็อกหมายเลขนี้ให้คุณแล้ว ขอขอบคุณที่แจ้งเบาะแสมิจาชีพ

AIS 1185 ตรวจสอบพบว่า หมายเลขที่คุณแจ้งยังไม่เข้าเกณฑ์มิจาชีพ คุณสามารถแจ้งทำเบาะแสหมายเลขที่ไม่ต้องการรับสายได้ ฟังก์ชันการตั้งค่า กด *915637 Insook ฟรี

กำหนดให้ลูกค้ายืนยันตัวตนการเป็นเจ้าของหมายเลขผ่านช่องทางที่หลากหลายตามประกาศ กสทช.

เอไอเอสปฏิบัติตามข้อกำหนดของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอย่างเคร่งครัด ด้วยการแจ้งให้ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ถือครองหมายเลขตั้งแต่ 6 หมายเลขขึ้นไป ต้องยืนยันตัวตนเพื่อเป็นการป้องกันการแอบอ้างนำหมายเลขไปใช้งานโดยมิจาชีพ ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่ยืนยันตัวตนในการถือครองหมายเลขภายในกรอบเวลาที่กำหนด หมายเลขนั้นจะถูกระงับบริการชั่วคราว โดยภายหลังการแจ้งเตือนแล้วยังไม่ยืนยันตัวตน หมายเลขนั้นจะถูกระงับแบบถาวรตามประกาศ กสทช.

เฝ้าระวังและติดตามความผิดปกติของโครงข่ายโทรคมนาคม

พัฒนาระบบตรวจจับและติดตามภัยออนไลน์บนโครงข่ายโทรคมนาคม โดยวิเคราะห์ความผิดปกติการส่งสัญญาณในเครือข่ายของบริษัทอื่นเกิดจากการปลอมแปลงโครงข่ายเสมือนจริงของมิจาชีพ แล้วลักลอบส่งข้อความ (SMS) หรือ ลิงค์ (link) แอบอ้างเป็นองค์กรน่าเชื่อถือ เช่น ธนาคาร หรือผู้ให้บริการต่าง ๆ เพื่อหลอกลวงเหยื่อให้กดลิงก์อันตรายหรือโอนเงิน ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและประชาชน

ทั้งนี้ หากตรวจพบความผิดปกติของโครงข่ายโทรคมนาคมเสมือนจริงของมิจาชีพ เอไอเอสจะแจ้งไปยังตำรวจสอบสวนกลาง (Central Investigation Bureau: CIB) เพื่อสืบสวน และจับกุมดำเนินคดีกับกลุ่มมิจาชีพ เพื่อป้องปรามและแก้ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์จากมิจาชีพ ลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนทั้งในรูปของตัวเงินและข้อมูลส่วนบุคคล



เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของเอไอเอสและคู่ค้าทางธุรกิจ

เอไอเอสได้พัฒนาบริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ที่ช่วยปกป้องลูกค้าจากภัยออนไลน์ และร่วมกับคู่ค้าในการพัฒนาและจัดหาทางเลือกของเครื่องมือป้องกันภัยในรูปแบบที่หลากหลายให้กับลูกค้า เพื่อป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพในรูปแบบต่าง ๆ

เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของเอไอเอส

AIS Secure Net

AIS Secure Net บริการที่ช่วยปกป้องและแจ้งเตือนคุณจากภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นบนท้องโลกออนไลน์ผ่านเครือข่าย AIS 5G, 4G และ 3G เช่น ไวรัส มัลแวร์ เว็บไซต์หลอกลวง หรือเว็บไซต์อันตรายอื่น ๆ โดยบริการนี้จะทำการตรวจจับและบล็อกเว็บไซต์ที่สุ่มเสี่ยงต่อภัยคุกคามต่าง ๆ ด้วยประสิทธิภาพการใช้งานที่รวดเร็วกว่าเคย เพื่อความปลอดภัย เพลิดเพลินและปลอดภัยสูงสุดในการใช้งาน สามารถรับบริการฟรี โดยกด *689*6# โทรออก

SECURE NET+ Protected by MSIG

บริการประกันภัยไซเบอร์ที่มอบความคุ้มครองครอบคลุมความเสียหายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น ไวรัส มัลแวร์ หรือ เว็บไซต์หลอกลวง เป็นต้น ทั้งนี้ Secure Net+ ทำงานโดยการบล็อกเว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงผ่านเครือข่าย AIS 5G, 4G และ 3G ซึ่งไม่ต้องติดตั้งแอปพลิเคชัน

AIS Fibre Secure Net

บริการสำหรับลูกค้าอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ให้ได้รับการแจ้งเตือนและปกป้องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงและอาจพบไวรัส มัลแวร์ และลิงก์ปลอม ผ่านทางเครือข่าย AIS Fibre3 เพื่อความปลอดภัยกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทุกคนในบ้าน สามารถใช้งานได้กับ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต พีซี โน้ตบุ๊ก รวมไปถึง สมาร์ททีวี และกล่อง Play box เป็นต้น

เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของคู่ค้าทางธุรกิจ

Family Link

AIS ร่วมมือกับ Google ในการสนับสนุนแอปพลิเคชัน Family Link ที่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองสามารถดูแลการใช้สมาร์ตโฟน ของบุตรหลานได้อย่างปลอดภัย และช่วยฝึกฝนพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็กที่เริ่มใช้สมาร์ตโฟนเป็นครั้งแรก

ฟังก์ชันต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันนี้ครอบคลุมการกำหนดและรายงานการใช้งานโทรศัพท์ การดูแลการใช้และติดตั้งแอปพลิเคชันใหม่ การเข้าถึงเว็บไซต์ของเด็ก ๆ และการค้นหาตำแหน่ง ทั้งหมดนี้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในการใช้ชีวิตดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบ และปลอดภัย

ZIPS Protection

บริการปกป้องผู้ใช้งานออนไลน์จากภัยคุกคาม เป็นแอปพลิเคชันที่ตรวจจับภัยคุกคามไซเบอร์ และเมื่อพบความเสี่ยงจะบล็อกหรือป้องกันการเข้าถึงอุปกรณ์รวมถึงแจ้งเตือนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่ปลอดภัย

Bitdefender

บริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มุ่งเน้นการปกป้องผู้ใช้งานออนไลน์จากภัยคุกคามต่าง ๆ ป้องกันการโจมตีจากไวรัส มัลแวร์ แรนซัมแวร์ และภัยคุกคามอื่น ๆ พร้อมตรวจจับและบล็อกเว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงและแจ้งเตือนเมื่อพบความเสี่ยงจากการใช้งานออนไลน์



ใช้มือถือปลอดภัย
ห่างไกลมิจฉาชีพ
ด้วยประกันภัยไซเบอร์



ค่าบริการเพียง **39** บาท/เดือน
แถม ประกันภัยไซเบอร์
คุ้มครองสูงสุด 50,000 บาท /12 เดือน

สมัครกด *689*10#

หมายเหตุ
 - สิทธิในการใช้สิทธิส่งเสริมการขายตามรายการพิเศษของ MSIG จะสิ้นสุดลงเมื่อมีการชำระค่าเบี้ยประกันภัย
 - ระยะเวลาคุ้มครองสูงสุด 30 วัน นับจากวันที่สมัคร 01.01.2567
 - บริการนี้จะไม่คุ้มครองภัยที่เกิดจากภัยธรรมชาติ

ประกันภัยไซเบอร์ Secure Net+ protected by MSIG

สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี

เอไอเอส มุ่งมั่นสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ เสริมทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลและภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ให้กับประชาชนคนไทยทุกเพศทุกวัย ร่วมสนับสนุนการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ กสทช. เพื่อดูแลและป้องกันภัยที่เกิดจากมิจฉาชีพที่หลอกลวงประชาชน รวมถึงการส่งเสริมสร้างความปลอดภัยจากการใช้งานบนโลกออนไลน์ ให้รู้เท่าทันและใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ โดยจัดทำสารสื่อสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ อาทิ Facebook YouTube TikTok X ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนมีสติ รู้เท่าทัน ไม่เชื่อ ไม่รับ ไม่โอน และไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่แฝงตัวมาในรูปแบบต่าง ๆ



ร่วมกับศูนย์บริหารการรับแจ้งความออนไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เดือนภัยไซเบอร์ ที่คนไทยตกเป็นเหยื่อมากที่สุด



ตามประกาศ กสทช.
เพื่อป้องกันการแอบอ้างการใช้งานจากมิจฉาชีพ

เอไอเอส อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าบุคคลธรรมดา
ที่ถือครองเลขหมาย **ตั้งแต่ 6 เบอร์ขึ้นไป**

สามารถยืนยันตัวตน ผ่านช่องทาง

- ✓ **กด *161*2*เลขบัตรประชาชน# ฟรี**
- ✓ **แอป myAIS**
- ✓ **AIS Shop** ✓ **AIS Telewiz** และตัวแทนจำหน่ายทุกสาขา

เฉพาะผู้ที่ได้รับ SMS จาก AIS ในวันที่ 16 ม.ค. 2567 เท่านั้น หากไม่ดำเนินการภายในวันที่กำหนด หมายเลขจะถูกระงับบริการชั่วคราวตามประกาศ กสทช.

ร่วมกับ กสทช. อำนวยความสะดวกให้ลูกค้ายืนยันตัวตนผ่านช่องทางต่าง ๆ



ไม่รักก็บอก ไม่ใช้มาหลอกให้เสียตัง

กลลวงใหม่ **"Hybrid Scam"** ไม่ได้เพ่น แกมหมดตัว

- 1** ปลอมรูป/ชื่อโปรไฟล์: โจมหนทางด้วยชื่อและรูปเหมือน
- 2** ชวนพูดคุย: จนรู้สึกเชื่อใจได้
- 3** ชวนให้ลงทุน: ผ่านลิงก์แอปพลิเคชัน ลงเงินตามคำแนะนำ
- 4** ลงทุนไปเรื่อยๆจนไม่สามารถถอนเงินได้: โดยจะออกอุบายให้โอนเงินเพิ่มจึ้นเรื่อย ๆ
- 5** หายไปติดต่อไม่ได้: นิ่งเงียบจนการติดต่อทุกช่องทาง

ข้อควรระวัง

- ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบนโลกออนไลน์
- ตรวจสอบข้อมูลก่อนโอนเงิน
- หากมีลักษณะแบบนี้ให้สงสัยว่าเป็นมิจฉาชีพ
- ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งลงทุนก่อนที่นำเงินมาลงทุน

เอไอเอสเตือนภัยออนไลน์จากมิจฉาชีพที่หลอกให้เชื่อใจแล้วชวนลงทุน



เอไอเอสเตือนภัยจาก SMS ปลอม หลอกให้ชำระเงิน

Safer Internet Day หรือ วันแห่งการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย เอไอเอสจัดทำแคมเปญ Social Detox “พักจอสักนิด เปิดสวิตช์ความสุข” รณรงค์การใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย ชวนคนไทยหยุดพักจากหน้าจอสักนิด เพื่อมองหาความสุขอื่น ๆ รอบตัว สร้างสมดุลในการใช้งานผ่านหน้าจอ หรือ Balance การใช้งานให้เหมาะสม



Social Detox “พักจอสักนิด เปิดสวิตช์ความสุข”

Stop Cyberbullying Day เอไอเอสมุ่งเน้นการสื่อสารให้ทุกคนเชื่อมั่นในการแสดงออกของตัวเองและก้าวข้ามกับคำดูถูก แหย่หยดข่มขู่ โดยหยิบยกเรื่องราวของ แร็ปเอก นราวุธ อำนวนัย แร็ปเปอร์ที่ต่อต้านการบูลลี่ในโลกออนไลน์ในทุกรูปแบบ เพราะเป็นหนึ่งในคนที่เคยถูกทำร้ายจิตใจบนโลกออนไลน์มาตลอดชีวิต แต่ด้วยการเห็นคุณค่าในตัวเอง ทำให้สามารถก้าวข้ามผ่านมาได้ จนกลายเป็นแร็ปเปอร์ที่มีผลงานมานานกว่า 10 ปี มีแฟนคลับติดตามมากมาย กับวลีแร็ปคู่หู “อัยยะ ไซ่ ไซ่” โดยสื่อสารแนวทางการรับมือกับการบูลลี่ในโลกออนไลน์ ผ่านโซเชียลมีเดีย โดยมียอดการรับชมกว่า 382,000 ครั้ง



ชวนพักหน้าจอ...มองหาความสุขอื่นรอบตัว



แร็ปเอก นราวุธ อำนวนัย แร็ปเปอร์ที่ร่วมต่อต้านการบูลลี่บนโลกออนไลน์ทุกรูปแบบ



3

ยับยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี



การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

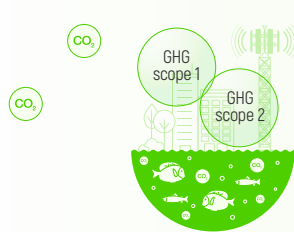
ลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ และห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายปี 2573

ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลลงร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567



ผลการดำเนินงาน ปี 2567



ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เป็น

0.018

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
ต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล

เป้าหมาย

ปี 2573

ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
จากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ของขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมกัน
ต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลลง

25%

ผลการดำเนินงานปี 2567

- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เป็น 798,881 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เป็น 0.018 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล

พัฒนาการที่สำคัญปี 2567

หัวข้อ	หน่วย	2564	2565	2566	2567
การลดความเข้มข้นในการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก *	ร้อยละ	89	91	92	98
สัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือก ต่อการใช้พลังงานรวม	ร้อยละ	1.23	1.73	2.25	3.06
การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)	55,196	26,882	27,958	32,316
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้จากการ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	27,543	13,414	13,951	16,155
การใช้พลังงานทางเลือก	เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)	16,282	24,193	32,759	51,917
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้ จากการใช้พลังงานทางเลือก	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	8,139	12,094	16,376	25,953

*หมายเหตุ: เทียบกับปีฐาน 2558



- **จากการที่เอไอเอสเข้าซื้อกิจการ TTTBB** ซึ่งดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตบ้าน ส่งผลให้ตัวเลขปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2567 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการปรับปรุงฐานข้อมูลของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ครอบคลุมกิจกรรมของ TTTBB
- **การเพิ่มปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน** ในปี 2567 เอไอเอสดำเนินการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มเติม 4,560 แผง และทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่ผลิตจากแผงพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบระยะยาว (Power Purchase Agreement: PPA) กับทางบริษัทกอล์ฟ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอป เม้นท์ จำกัด (มหาชน) (กอล์ฟ) เมื่อรวมกับส่วนที่ดำเนินการอยู่แล้ว จึงทำให้สามารถผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนได้คิดเป็น 51,917 MWh สามารถช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 25,953 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) ต่อปี
- **การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโครงข่าย** ผ่านการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า เพื่อบริหารจัดการโครงข่ายให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังดำเนินการจัดสรรและวางแผนการใช้งานอุปกรณ์โครงข่ายให้เหมาะสม ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในอุปกรณ์ของโครงข่ายที่ไม่จำเป็น ช่วยลดการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 16,155 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) ต่อปี
- **การมีส่วนร่วมกับลูกค้า** โดยเอไอเอสได้เริ่มต้นจัดการประชุมหารือกับลูกค้ารายสำคัญ ในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการบรรลุปาหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศร่วมกับลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 64 ของค่าใช้จ่ายของการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด
- **การตอบประเมิน Carbon Disclosure Project (CDP)** และได้รับผลการประเมินในระดับ B (Management Level)

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศยังคงประเด็นที่ประชาคมโลกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยมีผลการศึกษาและสถิติต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงสภาพการณ์ที่น่ากังวลอย่างต่อเนื่อง อาทิ หน่วยงานติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของสหภาพยุโรป หรือ Copernicus Climate Change Service (C3S) ได้เปิดเผยสถิติของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกเพิ่มขึ้นไปอยู่ที่ระดับ 1.5°C เทียบกับยุคก่อนอุตสาหกรรมติดต่อกันนานถึง 12 เดือน (ช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 – มิถุนายน พ.ศ. 2567) นับเป็นสภาวะที่ร้อนที่สุดเป็นประวัติการณ์ การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตและธรรมชาติอย่างมีนัยสำคัญ สหประชาชาติยังคงขับเคลื่อนและเรียกร้องให้ทุกภาคส่วนเร่งดำเนินการจัดการสภาวะการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศนี้อย่างจริงจัง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจ และภาคส่วนต่าง ๆ ทั่วโลกมีการปรับมาตรการทั้งการดำเนินธุรกิจและการลงทุนอย่างเข้มข้นต่อเนื่อง ประเทศไทยได้ให้สัตยาบันเข้าเป็นรัฐภาคีภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) และในปี 2566 ได้จัดตั้งกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งระบุกลไกบังคับที่เข้มงวด พร้อมกับส่งเสริมและขอความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดตามพันธกรณีระหว่างประเทศ

ผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสในฐานะผู้นำการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมของประเทศไทย ตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ อันได้แก่ (1) ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่ายที่กระจายอยู่ทั่วประเทศกว่า 4 หมื่นแห่ง อันเกิดจากภัยธรรมชาติที่รุนแรง (2) ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเพื่อลงทุนและใช้จ่ายสำหรับการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถรับมือและทำงานได้เป็นปกติ รวมถึงการเพิ่มขึ้นของค่าประกันภัย อันเกิดจากสภาพอากาศที่มีแนวโน้มแปรปรวนและรุนแรงขึ้นในระยะยาว (3) การเตรียมพร้อมเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์และนโยบายของภาครัฐ และ (4) การคำนึงถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ในขณะเดียวกัน ธุรกิจโทรคมนาคมก็เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ด้วยโครงข่ายเทคโนโลยี 5G ที่ช่วยต่อยอดให้เกิดบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับธุรกิจและชุมชนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การค้าดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ

เอไอเอสตระหนักถึงการมีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากการใช้พลังงานในบริการโทรคมนาคม ส่วนนี้ นับเป็นความท้าทายของบริษัท เนื่องจากปัจจุบัน พลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยมาจากพลังงานหมุนเวียนในสัดส่วนเพียงร้อยละ 28.1 นอกจากนี้ เอไอเอสมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล โดยการขยายเครือข่ายผ่านการติดตั้งสถานีฐานเพิ่มเติมเพื่อให้บริการครอบคลุมมากขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และโซลูชันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน แม้ว่าการดำเนินงานเหล่านี้จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการและสร้างมูลค่าทางธุรกิจ แต่ก็ส่งผลให้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในห่วงโซ่อุปทานสูงขึ้น อันเนื่องจากการใช้พลังงานไฟฟ้าที่มากขึ้นและการใช้อุปกรณ์ที่เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายบริการ



แนวทางการบริหารจัดการ

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

เอไอเอสกำหนดกรอบกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครอบคลุมทั้งการดำเนินงานของธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

เอไอเอสได้จัดทำแผนงานการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ (รวม TTTBB) โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด ผ่านการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ตามสถานีฐาน ชุมสาย และศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน รวมถึงการจัดทำโครงการที่หลากหลายในการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่ธุรกิจของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งมั่นบริหารการลงทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของบริษัท โดยมีแผนที่จะบูรณาการปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจในการลงทุน รวมถึงการจัดซื้อสินค้าและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เหมาะสมและยั่งยืน

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่



นโยบายสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การดำเนินงานของเอไอเอส



ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ



การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศตามมาตรฐานสากล

TCFD





การดำเนินการปี 2567

การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส

แม้ว่าการใช้พลังงานจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการขยายโครงข่ายและบริการเพื่อรองรับความต้องการใช้งานข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการรวมธุรกิจกับ TTTBB แต่เอไอเอสดังกล่าวสามารถควบคุมความเพิ่มขึ้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนถึงการออกแบบและการดำเนินงานของเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน ในปี 2567 บริษัทสามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 3.06 ของการใช้พลังงานรวมจากร้อยละ 2.25 ในปี 2566

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปีที่ผ่านมา: จากการที่เอไอเอสได้เข้าซื้อกิจการของ TTTBB ปลายปี 2566 ดังนั้น ในปี 2567 บริษัทจึงได้พิจารณาปริมาณก๊าซเรือนกระจกของ TTTBB และทบทวนการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท พบว่า มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ในปี 2566 และปี 2567 อยู่ที่ 704,264 และ 798,881 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ตามลำดับ โดยส่วนเพิ่มของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2567 นี้ มาจากส่วนของการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสอยู่ร้อยละ 7 และมาจากการดำเนินธุรกิจของ TTTBB อยู่ร้อยละ 7

การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน

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

การใช้พลังงานทดแทน

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

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



การพัฒนาระบบจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS)

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะสำหรับศูนย์ข้อมูล (Data Center) ซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งในการดำเนินงานของบริษัทและการให้บริการแก่ลูกค้า เอไอเอสได้ดำเนินการขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 สำหรับ Data center จำนวน 2 แห่ง จากการตรวจทานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ และดำเนินการตรวจสอบภายในสำหรับศูนย์ข้อมูลอื่น ๆ ของบริษัทเป็นประจำทุกปี โดยทีมผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor) ที่ผ่านการอบรมและได้รับการรับรองสำหรับมาตรฐาน ISO 14001 เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานทุกส่วนเป็นไปตามมาตรฐานสากล และสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้น้ำส่วนใหญ่ของเอไอเอสเกิดจากการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลที่ต้องนำน้ำมาใช้เป็นตัวกลางเพื่อระบายความร้อนในระบบหล่อเย็น ดังนั้น บริษัทจึงเล็งเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการน้ำ โดยนำเทคโนโลยีบำบัดน้ำด้วยกระบวนการทางเคมี (Chemical Treatment) มาปรับปรุงคุณภาพน้ำให้เหมาะสมกับระบบหล่อเย็น อันเป็นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการใช้น้ำเป็นตัวกลางในระบบหล่อเย็นนี้ สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงเกือบร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับระบบปรับอากาศทั่วไป รักษาเสถียรภาพการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ บริษัทใช้น้ำจากผู้ให้บริการประปาของแต่ละพื้นที่ รวมถึงควบคุมคุณภาพน้ำเสียที่จะถูกระบายออกสู่แหล่งน้ำภายนอกให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด

การรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและป่าไม้

จากความมุ่งมั่นการขยายการให้บริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เอไอเอสจึงได้ติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะสถานีฐาน ซึ่งเป็นการกระจายเครือข่ายสัญญาณให้เข้าถึงประชาชนที่อาศัยทุกพื้นที่ อย่างไรก็ตาม การขยายโครงสร้างพื้นฐานมีโอกาสอยู่ในพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวทางความหลากหลายทางชีวภาพ เช่น เขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า พื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้น ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์และปกป้องรักษาของความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศ เอไอเอสจึงดำเนินการติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานอย่างรัดกุมและถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมกับนำตัวชี้วัดตามหลักสากลมาใช้ติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายที่ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิ (No Net Loss -NNL) และไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียพื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation) ภายในปี พ.ศ. 2570

นอกจากนี้ เอไอเอสได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพเบื้องต้น (Preliminary Report of Biodiversity Risk Assessment) สำหรับการดำเนินธุรกิจเมื่อปี 2566 และทบทวนผลการประเมินและมาตรการทุก ๆ ปี ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินธุรกิจ กฎหมายในประเทศ มาตรฐานสากล ฯลฯ บริษัทจะพิจารณาประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพอีกรอบ สำหรับการประเมินความเสี่ยง บริษัทได้พิจารณาความเสี่ยงทั้งในแง่ของการพึ่งพา (Dependency-related risks) และผลกระทบ (Impact-related risks) ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

จากการประเมิน พบว่า สถานีฐานของเอไอเอสจำนวน 1,654 แห่ง ตั้งอยู่หรืออยู่ห่างจากพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพในรัศมี 1 กิโลเมตร เอไอเอสจึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงและลดผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การเลือกพื้นที่ การออกแบบและก่อสร้าง สถานีฐาน ไปจนถึงการดำเนินงานและการซ่อมบำรุง

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



ความมุ่งมั่นเกี่ยวกับความหลากหลายทางชีวภาพ และการปกป้องรักษาป่าไม้



Preliminary Report of Biodiversity Risk Assessment

การดำเนินการในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

ในปี 2567 เอไอเอสได้ทบทวนและประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ให้ครบทั้ง 15 ประเภทจากการที่ได้ประเมินไว้ทั้งหมด 10 ประเภทในปีที่ผ่านมา โดยบริษัทดำเนินการทวนสอบกับผู้ทวนสอบภายนอกในกิจกรรมประเภทที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจ จากการประเมินดังกล่าว ทำให้ในปี 2567 มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 ทั้งหมด 729,107 tCO₂e คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 48 จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดในปีเดียวกัน ในขณะที่ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 ยังคงมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 50

จากตัวเลขข้างต้น เห็นได้ว่ามีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ในสัดส่วนค่อนข้างมาก เอไอเอสจึงมุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 อย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ โดยตัวอย่างการดำเนินงานมีดังนี้

การมีส่วนร่วมของคู่ค้า

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักและให้ความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่คู่ค้า โดยบริษัทได้เริ่มต้นจัดการประชุมหารือกับคู่ค้ารายสำคัญ เพื่อหารือถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการบรรลุเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศร่วมกัน เช่น ความเร่งด่วนและผลกระทบจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน แนวทางเก็บข้อมูล และการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นมาตรฐานสากล ตัวอย่างแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเป้าหมายและแนวทางของเอไอเอสในการลดผลกระทบของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น โดยในปี 2567 เอไอเอสได้หารือกับคู่ค้ารายสำคัญทั้งหมด 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 ของค่าใช้จ่ายของการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด

การมีส่วนร่วมของลูกค้า

เอไอเอสนำเสนอโครงการ Full-E ผ่านแอปพลิเคชัน myAIS เพื่อยกระดับธุรกรรมดิจิทัลให้สะดวก รวดเร็ว และยั่งยืน ลูกค้าสามารถจัดการบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง อาทิ การตรวจสอบค่าบริการ ชำระเงิน จัดการแพ็คเกจ ตลอดจนรับใบแจ้งค่าบริการ (e-bill) และใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังศูนย์บริการหรือ AIS Shop

ในปี 2567 เอไอเอส ยังคงศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในเชิงลึกและพัฒนาแอปพลิเคชัน myAIS อย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุง myAIS ให้ใช้งานง่าย เพิ่มประสบการณ์ และตอบโจทย์ความต้องการมากขึ้น ในเชิงเพิ่มประสิทธิภาพของระบบและเพิ่มบริการทางดิจิทัลใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกการทำธุรกรรมทางดิจิทัลที่หลากหลาย อาทิ การปรับเปลี่ยนเมนูสัดให้ตรงกับหัวข้อที่ลูกค้าสอบถามบ่อย การจัดทำการ์ดสรุปข้อมูลลูกค้าไว้ที่หน้าแรก และการแจ้งเตือนธุรกรรมที่สำคัญต่าง ๆ อาทิ แจ้งข้อมูลค่าบริการ แจ้งวันใกล้ครบกำหนดชำระ ส่งผลให้การทำการรายการรวมผ่าน myAIS เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 5.7 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า รวมถึงการใช้บริการ e-Bill และ e-Receipt รวม 289 ล้านรายการ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 20,143 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี จากการลดการใช้กระดาษและการเดินทาง

การทำธุรกรรมบนแอปพลิเคชัน (myAIS)	หน่วย	2566	2567
จำนวนธุรกรรมที่ดำเนินการผ่าน myAIS	ล้านรายการ	111	117

การพัฒนาสินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ

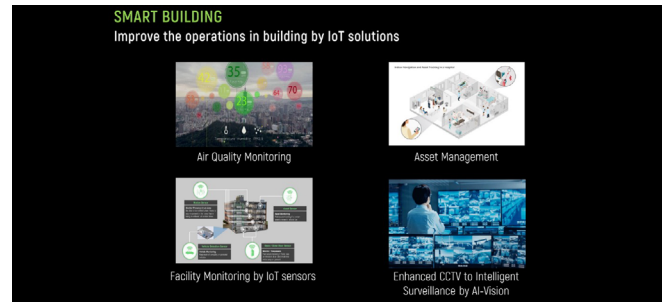
การพัฒนาบริการโซลูชันอัจฉริยะ ใหกลุ่มลูกค้าองค์กรธุรกิจสามารถตอบโจทย์การทำงานในวิถีใหม่ สนับสนุนการบริหารจัดการระบบงานซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยบริการดิจิทัลโซลูชันที่สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแบ่งออกเป็นกลุ่มหลัก 2 กลุ่ม ดังนี้

- Cloud, Data Center & Mobility**
 - บริการคลาวด์ (Cloud):** ให้บริการครอบคลุมการจัดการคลาวด์ที่ยืดหยุ่นตั้งแต่การพัฒนาแอปพลิเคชัน การปกป้องข้อมูล การสำรองข้อมูล ไปจนถึงการให้คำปรึกษาและดูแลระบบโดยทีมผู้เชี่ยวชาญ โดยมีตัวอย่างผลิตภัณฑ์ อาทิ AIS Cloud X ซึ่งสามารถทดแทนการติดตั้งศูนย์ข้อมูลที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือจำนวนมาก
 - บริการศูนย์ข้อมูล (Data Center):** ให้เช่าพื้นที่สำหรับติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายซึ่งบริษัทได้ออกแบบและพัฒนาระบบอาคารให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบทำความเย็นที่ประหยัดพลังงาน และอาคารที่สามารถรักษาอุณหภูมิได้คงที่ โดยระบบอาคารยังได้รับการรับรองคุณภาพด้วยมาตรฐาน ISO 14001
 - Hybrid Workplace Solutions:** บริการระบบประชุมออนไลน์ ระบบ Online Contact Center และเครื่องมือบริหารจัดการธุรกิจในรูปแบบออนไลน์ ที่ครอบคลุมเครือข่าย 4G, 5G และ Fiber ช่วยลดความจำเป็นในการเดินทาง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน ทำให้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางของพนักงาน
- 5G & IOT โซลูชันสำหรับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงธุรกิจสู่การดำเนินธุรกิจที่ใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการทำงาน** เช่น
 - ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Manufacturing)** ผสานเทคโนโลยี 5G, IoT, Data Analytics และ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการบริหารจัดการพลังงานภายในโรงงาน ผ่าน AIS 5G Manufacturing Platform ที่ทำงานร่วมกับเครือข่ายอัจฉริยะ 5G ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลวิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการผลิตได้อย่างแม่นยำ อีกทั้ง แพลตฟอร์มดังกล่าวยังเชื่อมต่อการทำงานกับ AIS Paragon Platform อีกด้วย





2. **ระบบบริหารจัดการอาคารอัจฉริยะ (Smart Property & Building)** ใช้อุปกรณ์ IoT ในการตรวจวัดการใช้พลังงานและการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ ในอาคารที่พักอาศัยและโรงงาน อาทิ ระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้า ระบบการจราจร และระบบความปลอดภัย ช่วยลดการใช้พลังงานที่ไม่จำเป็น โดยข้อมูลที่ได้จากระบบจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นฐานข้อมูล สามารถประเมินพฤติกรรมการใช้งาน ในอนาคต และนำมาวางแผนการลดพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ



3. **ระบบสำหรับติดตามและบริหารจัดการยานพาหนะและการขนส่ง (Smart Transportation & Logistics)** ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลอัจฉริยะร่วมกับอุปกรณ์ IoT และ AI ในการบริหารจัดการยานพาหนะและระบบขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแพลตฟอร์มสามารถนำข้อมูลจากอุปกรณ์ที่ทำงานหลากหลายในระบบ มาประมวลผลและนำเสนอเส้นทางเดินทางที่รวดเร็วและคุ้มค่าที่สุด ลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิง และทรัพยากรที่ไม่จำเป็น นับเป็นการช่วยให้ลูกค้าในการลดต้นทุนการดำเนินงานพร้อมกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานสากล

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

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

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของรายงาน TCFD ได้จาก



รายงาน TCFD



ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2564	2565	2566	2567*
ก๊าซเรือนกระจก¹					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (Scope 1 และ 2)	tCO ₂ e	645,321	675,497	704,264	798,881
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) ²	tCO ₂ e	8,931	7,411	9,351	30,349
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) ³	tCO ₂ e	636,390	668,086	694,913	768,532
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ⁴	tCO ₂ e	132,614 ⁵	456,538 ⁶	414,205 ⁶	729,107 ⁴
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ⁷	tCO ₂ e ต่อหน่วย	0.037	0.032	0.026	0.018
พลังงาน					
การใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,318,495	1,394,989	1,456,351	1,694,283
	เทระจูล	4,747	5,022	5,243	6,099
การใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,302,213	1,370,796	1,423,592	1,642,366
	เทระจูล	4,688	4,935	5,125	5,913
การใช้พลังงานทางตรง: น้ำมัน และอื่น ๆ ²	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	29,178	34,356	33,488	104,994
	เทระจูล	105	124	121	378
การใช้พลังงานทางอ้อม: พลังงานไฟฟ้า ³	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,273,035	1,336,440	1,390,104	1,537,372
	เทระจูล	4,583	4,811	5,004	5,535
การใช้พลังงานทดแทน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	16,282	24,193	32,759	51,917
	เทระจูล	59	87	118	187
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน ⁸	ร้อยละของการใช้พลังงานรวม	1.23	1.73	2.25	3.06
ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) ⁹	หน่วย	1.51	1.505	1.502	1.58**
การใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	77,261	83,851	89,629	117,214
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	ร้อยละของการใช้พลังงานไฟฟ้าในศูนย์ข้อมูล	1.57	1.74	1.69	1.30
ต้นทุนการใช้พลังงานรวม	ล้านบาท	5,138	5,798	6,877	7,628



หัวข้อ	หน่วย	2564	2565	2566	2567*
การใช้น้ำ					
ปริมาณการดื่มน้ำมาใช้	ลูกบาศก์เมตร	179,306	198,751	199,734	283,156
น้ำจากบุคคลที่สาม ¹⁰	ลูกบาศก์เมตร	175,958	194,762	194,870	275,926
อยู่ในแหล่งน้ำจืด	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-
น้ำใต้พื้นดิน ¹¹	ลูกบาศก์เมตร	3,348	3,989	4,864	7,230
อยู่ในแหล่งน้ำจืด	ลูกบาศก์เมตร	3,348	3,989	4,864	7,230
ปริมาณการปล่อยน้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	-	101,322	68,871	114,064
ปริมาณการบริโภคน้ำทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	-	97,429	130,863	169,092

หมายเหตุ: * ข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งหมดในปี 2567 ได้รวมผลการดำเนินงานของบริษัท กริปปี้ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) หรือ TTTBB แล้ว

** ค่า PUE เพิ่มขึ้น เนื่องจากขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ทุกแห่งที่บริษัทและบริษัทย่อยดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ดูรายละเอียด หมายเหตุ 1-11 ในหน้า 103



การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจ และส่งเสริมให้คนไทย
ร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี



เป้าหมาย

บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง



ปี 2567

ไม่มีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์
ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบ

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2567

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	เป้าหมาย
ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบ	ตัน	0	0	0	0

- **บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงาน สู่เป้าหมายการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยปราศจากการฝังกลบ** และติดตามตรวจสอบอย่างเป็นระบบตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง ณ สถานที่รับจัดการของเสีย เป็นผลให้ไม่มีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue)
- **ขยายการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายกว่า 235 องค์กร** มีจุดรับทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันมากกว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ สามารถรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 171,811 ชิ้น และนำไปกำจัดโดยปราศจากการฝังกลบ (Zero landfill)
- **ร่วมมือกับ GC อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2** ตั้งจุดรับขยะพลาสติกและขยะอิเล็กทรอนิกส์ รวบรวมขยะใช้แล้วส่งมอบให้โครงการ GC YOU เทิร์น นำไปรีไซเคิลเพื่อใช้ประโยชน์ใหม่ ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยปีนี้เน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษาและคนรุ่นใหม่ภายใต้ภารกิจ Green University สามารถรวบรวมขยะได้มากกว่า 1,058,634 ชิ้น
- **ได้รางวัลอันดับที่ 1 สาขาสุดยอดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (WSIS Prize 2024: Action Lines C7 E-Environment)** ในการประชุม World Summit on The Information Society (WSIS) ด้วยการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (blockchain) มาจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ บนแพลตฟอร์ม AIS E-Waste+



โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

แนวโน้มของขยะอิเล็กทรอนิกส์ยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี เนื่องจากปริมาณการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้นตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว โดยรายงาน The Global E-waste Monitor (GEM) 2024 ของสหประชาชาติ คาดการณ์ว่าทั่วโลกจะมีขยะอิเล็กทรอนิกส์มากถึง 82 ล้านตันภายในปี 2573 ขณะที่การจัดการและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมายังคงมีอุปสรรค เห็นได้จากสถิติปี 2565 มีเพียงร้อยละ 22.3 ของขยะอิเล็กทรอนิกส์ถูกเก็บรวบรวมและรีไซเคิลอย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้บริโภคอาจยังไม่ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสารอันตรายและโลหะหนักหากเกิดการรั่วไหล การขาดความรู้และการเข้าถึงระบบรีไซเคิลในระดับประชาชน ประกอบกับการสกัดวัสดุที่มีมูลค่าจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีโครงสร้างซับซ้อนมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เป็นผลให้ขยะอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากยังไม่ถูกกำจัดหรือเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ความตื่นตัวเกี่ยวกับอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์จากระดับสากลที่ขยายผลมายังระดับประเทศ ผลักดันภาครัฐในการเตรียมร่างพระราชบัญญัติจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีระบบจัดการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งกระแสความใส่ใจในสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของเอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น (1) ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ตามนโยบายและกฎเกณฑ์ของภาครัฐ (2) ค่าปรับหรือค่าชดเชยหากมีการรั่วไหลของสารอันตรายจากขยะ และสร้างความเสียหายต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม (3) ค่าใช้จ่ายการตรวจติดตามการดำเนินงานของบริษัทที่กำกับจัดทำซากที่ต้องเข้มงวดขึ้น เป็นต้น

ยะจากการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสมีส่วนทำให้เกิดขยะอิเล็กทรอนิกส์จากอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคมที่ติดตั้งทั่วประเทศเพื่อให้บริการ รวมถึงการจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง และขยะทั่วไปจากการดำเนินงาน โดยขยะอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และสารอันตรายที่ต้องการการจัดการเฉพาะทาง ด้วยการจัดการคัดแยกวัสดุมีค่าอย่างเหมาะสมจะสามารถนำไปฟื้นฟูและใช้ซ้ำหรือหมุนเวียนอย่างเหมาะสมต่อไปได้ รวมถึงการกำจัดของเสียที่เหลือหรือสารอันตรายด้วยวิธีที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสุขภาพความเป็นอยู่ของประชาชน

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยวางกรอบการบริหารจัดการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ครอบคลุมการดำเนินงาน ดังนี้

- จัดหาคัดแยกวัสดุอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและอายุการใช้งานคงทน
- พัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อลดปริมาณการเกิดของเสีย และเพิ่มการรีไซเคิลของเสียต่าง ๆ
- มุ่งเน้นกระบวนการกำจัดที่สามารถคัดแยกนำกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุดและลดการฝังกลบ

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ หรือ Zero e-waste to landfill เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการบริหารจัดการ และกำหนดขอบเขตการบริหารจัดการของเสียใน 4 ด้าน ดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสได้กำหนดนโยบาย “การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” โดยให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และหลักธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อสร้างกลไกการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการเกิดของเสียและมลพิษ เลิกใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย ตลอดจนการบริหารจัดการของเสียอย่างยั่งยืน โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่

- หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าที่ใช้เพียงครั้งเดียว พร้อมสนับสนุนการใช้วัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือมีอายุการใช้งานยาวนาน
- เน้นจัดซื้อสินค้าที่ประหยัดพลังงาน ใช้เทคโนโลยีสะอาด หรือเชื้อเพลิงที่ไม่ก่อมลพิษ
- สนับสนุนสินค้าและบริการที่ลดการใช้ไฟฟ้าและไม่ปล่อยสารพิษหรือสารระคายเคือง

ทั้งนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างจิตสำนึกในการปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการไม่ตัดไม้ทำลายป่า บริษัทมุ่งมั่นนำนโยบายนี้ไปปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในทุกหน่วยงานและห่วงโซ่อุปทาน พร้อมกำหนดเป็นจรรยาบรรณที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม



การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสมีคณะกรรมการพิจารณาตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สิน ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและพิจารณาการตัดจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เสื่อมสภาพชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ เช่น อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน และอุปกรณ์มือถือ เป็นต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังมีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย และระบบบริหารจัดการของเสียเพื่อลดผลกระทบต่องานสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน เมื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ สิ้นอายุการใช้งานจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคัดแยกว่าสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง (Reuse) หรือนำไปปรับปรุงสำหรับใช้งานต่อไปในกระบวนการทำงานที่เหมาะสม (Refurbish) หากไม่สามารถดำเนินการตาม 2 กรณีดังกล่าว ขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกนำไปรีไซเคิล (Recycle) เพื่อนำวัสดุ และองค์ประกอบแร่ธาตุต่าง ๆ กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ อย่างไรก็ตาม เอไอเอสได้คัดเลือกผู้รับเหมา/ผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีความสามารถบริหารจัดการซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม โดยเปิดเผยภายใต้ข้อกำหนดในการจัดการของเสียด้วยวิธีรีไซเคิลที่มีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการที่สามารถรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้มากที่สุด โดยปราศจากการฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์ (Zero e-waste to landfill)

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

มุ่งส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุดด้วยกระบวนการจัดการที่ถูกต้อง รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานถึงความสำคัญของการคัดแยกขยะ และส่งเสริมให้พนักงานเอไอเอสเข้าใจวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่องานสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับคู่ค้าทางธุรกิจในการบริหารจัดการขยะที่คัดแยกได้เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ใหม่ ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และร่วมสร้างความตระหนักแก่พนักงานและประชาชนทั่วไปให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปมีความตระหนักรู้และทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” โดยยกระดับสู่การเป็น HUB OF E-WASTE หรือ ศูนย์กลางการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะของไทย ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์กลางความรู้ที่รวบรวมข้อมูลด้านการแก้ไขปัญหามลพิษขยะอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์กลางเครือข่าย Green Community สร้างชุมชนให้เกิดความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมและมีส่วนร่วม ศูนย์กลางความร่วมมือในการขยายจุดรับทิ้งขยะ E-Waste ร่วมกันมากกว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ ซึ่งแบ่งจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต 2) ชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ 3) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กอื่น ๆ และ 4) อุปกรณ์เสริมโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพื่อรวบรวมและนำขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการกำจัดอย่างถูกวิธี โดยมีเป้าหมายปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์ รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ถึงอันตรายจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไปในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสื่อมวลชน เพื่อขยายผลการดำเนินโครงการสู่สังคมในวงกว้าง

การดำเนินงานปี 2567

การกำจัดซากและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสได้กำหนดประเภทขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ คือ อุปกรณ์โครงข่าย อาทิเช่น แบตเตอรี่ อุปกรณ์จ่ายพลังงาน อุปกรณ์สถานีฐาน และสายเคเบิล เป็นต้น โดยคณะกรรมการพิจารณาตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สินทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานโดยมุ่งลดผลกระทบต่องานสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร (Life cycle perspective) ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ดำเนินการกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล โดยคัดเลือกผู้รับกำจัดซากที่มีใบอนุญาตถูกต้องจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตั้งแต่การขนส่งไปจนถึงการกำจัดของเสียขั้นสุดท้าย แสดงถึงกระบวนการและแหล่งกำจัดของเสียที่ชัดเจน

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

ในปี 2567 มีขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจทั้งหมด 203 ตัน ลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับปี 2566 เนื่องจากปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปี จะขึ้นอยู่กับประเภทและวัสดุของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และรอบการกำจัดตามอายุการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ไม่มีซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) จากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจทั้งหมด



การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

เอไอเอสได้จัดให้มีการคัดแยกขยะ โดยแบ่งประเภทถังขยะที่ชัดเจน ออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ขยะทั่วไป 2) ขยะรีไซเคิล 3) ขยะอันตราย และ 4) ขยะเศษอาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง และสามารถนำขยะที่คัดแยกได้เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือนำไปกำจัดตามประเภทได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ในปี 2567 เอไอเอส ได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม รณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะมูลฝอย ที่จัดขึ้นโดยสำนักสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร เป็นกิจกรรมที่ร่วมกับภาคราชการ และเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยนำขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ เช่น ใช้เป็นเชื้อเพลิงในการผลิตกระแสไฟฟ้า และแปลงขยะเป็นปุ๋ยอินทรีย์ เป็นต้น เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยที่จะนำไปกำจัดขั้นสุดท้ายด้วยการฝังกลบได้ถึง 98 ตัน



การคัดแยกขยะของสำนักงาน

ในปี 2567 AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินโครงการเปลี่ยนขยะเศษอาหารเป็นปุ๋ยอินทรีย์อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถลดขยะที่เกิดจากเศษอาหารประมาณ 12 ตัน พร้อมทั้งนำปุ๋ยอินทรีย์ที่ผลิตได้มาใช้สำหรับพื้นที่สีเขียวบริเวณอาคาร ส่วนที่เหลือนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงาน และชุมชนโดยรอบ เช่น วัด โรงเรียน และกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการรณรงค์การใช้ประโยชน์จากขยะเศษอาหาร การบริหารจัดการขยะที่ถูกวิธี ภายใต้แนวคิดของการบริหารจัดการอาคารสีเขียว และการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



การแจกจ่ายปุ๋ยอินทรีย์ให้กับชุมชนโดยรอบ

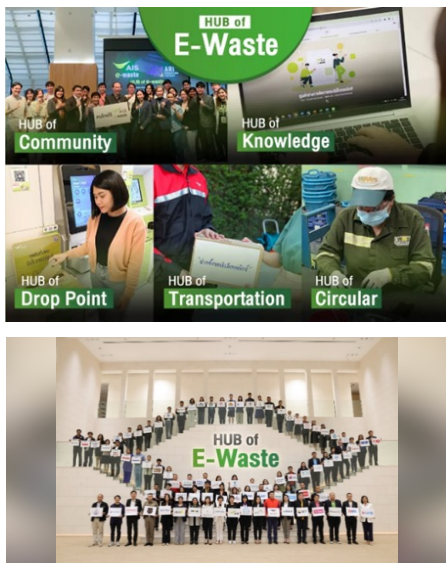
จากการดำเนินงานในปี 2567 ปริมาณขยะทั้งหมดจำนวน 1,687 ตัน ลดลงปีเทียบกับปี 2566 เนื่องจากปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมดจำแนกได้เป็นขยะทั่วไป (Non-hazardous Waste) ร้อยละ 88 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่างๆ และเป็นของเสียอันตราย (Hazardous waste) ร้อยละ 12 ซึ่งเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและขยะอันตรายอื่น ๆ ภายในสำนักงาน

การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

เอไอเอสดำเนินโครงการคนไทยไร้ E-waste และสานต่อการเป็นศูนย์กลางการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ หรือ HUB of E-Waste อย่างต่อเนื่อง โดยขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหามลพิษจากขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืนและสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าต่อการใช้บริการของเอไอเอส โดยมุ่งเน้น

- การสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยกระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธีและปราศจากการฝังกลบ (Zero E-waste to Landfill) รวมถึงผลกระทบของขยะ E-waste ต่อสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- การอำนวยความสะดวกจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ในหลากหลายพื้นที่มากขึ้น
- การจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด ส่งเสริมและกระตุ้นการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

HUB of E-Waste



HUB of Knowledge ศูนย์กลางความรู้ที่รวบรวมข้อมูล บทความ งานวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม และขยะอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการอัปเดตข่าวสารจากหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ กรมควบคุมมลพิษ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

HUB of Community ศูนย์กลางเครือข่าย Green Community สร้างชุมชนให้เกิดความตระหนัก มีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนความคิด นำไปสู่ความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ กลุ่มกรีนพหลโยธิน องค์การธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD) และ ARI Innovation District

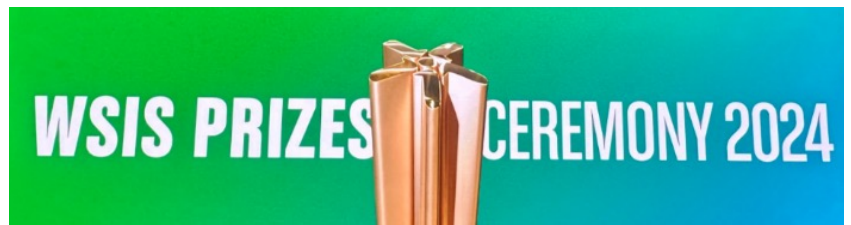
HUB of Drop Points ศูนย์กลางความร่วมมือในการขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน มากกว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ

HUB of Transportation ศูนย์กลางระบบจัดการขนส่งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับไปรษณีย์ไทย รวมถึงการติดตามตรวจสอบสถานะขยะอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ผ่านแอปพลิเคชัน E-Waste+ เพื่อให้มั่นใจว่าขยะอิเล็กทรอนิกส์ทุกชิ้นจะถูกนำส่งเข้าสู่กระบวนการจัดการของเสีย ณ สถานที่รับกำจัดของเสียที่ได้รับมาตรฐาน

HUB of Circular ศูนย์กลางการจัดการและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับบริษัท เวสท์ แมเนจเม้นท์สยาม จำกัด (WMS) ซึ่งมีเป้าหมายในการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยปราศจากการฝังกลบ หรือ Zero E-waste to landfill

รางวัลแห่งความภูมิใจจาก “แอปพลิคชัน AIS E-Waste+”

AIS ได้รางวัลอันดับที่ 1 สาขาสุดยอดเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม (WSIS Prize 2024: Action Lines C7 E-Environment) จากโครงการเข้าร่วมการคัดเลือกกว่า 2,000 โครงการ ในการประชุม World Summit on The Information Society (WSIS) ที่จัดขึ้นโดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) และองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) จากการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (blockchain) มายกระดับกระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ บนแอปพลิคชัน AIS E-Waste+ ทำให้ขยะ E-Waste ทุกชิ้นที่ถูกทิ้งผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าว สามารถตรวจสอบสถานะได้ทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงการกำจัดและรีไซเคิลแบบปราศจากการฝังกลบ





ผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” ที่โดดเด่น ในปี 2567 ประกอบด้วย

ขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง สร้างความแข็งแกร่งการเป็น HUB of E-Waste

ขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนกว่า 235 องค์กรต่อยอดการดำเนินงาน HUB of E-Waste โดยสามารถขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ ช่วยอำนวยความสะดวกให้คนไทยสามารถทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

- ร่วมกับ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ขยายช่องทางการรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเชิญชวนบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการฯ และประชาชน นำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งเพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการรีไซเคิลแบบปราศจากการฝังกลบอย่างถูกวิธี ผ่านแอป E-Waste+



- ร่วมกับ GC ดึงพลังคนรุ่นใหม่ สร้างโลกที่น่าอยู่ กับการกิจ Green University “ทิ้ง เทิร์น ให้โลกจำ Upvel 2” รวมพลาสติกใช้แล้วและขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการได้กว่า 1 ล้านชิ้น ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของนักศึกษาและคนรุ่นใหม่ ในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม รวมถึงเข้าใจการจัดการขยะทั้งขยะพลาสติกและขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ซึ่งในปีนี้มี นักศึกษาจากทั่วประเทศเข้าร่วม 42 มหาวิทยาลัย สามารถรวบรวมขยะได้มากกว่า 1,058,634 ชิ้น จากการเก็บขยะพลาสติกใช้แล้วผ่าน GC YOU เทิร์น และขยะอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านแอปพลิเคชัน AIS E-Waste+ ซึ่งลดก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 23.18 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเท่ากับปลูกต้นไม้ 2,462 ต้น นอกจากนี้ ยังสร้างการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายคนรุ่นใหม่ ผ่านกิจกรรมประกวดภาพถ่าย “ทิ้ง เทิร์น ให้เก๋ สไตลกรีนยู” และกิจกรรมการประกวดคลิปสั้น “Green Creator ทิ้ง เทิร์น ให้โลกจำ” มีนักศึกษาที่สนใจและส่งผลงานเข้าร่วมการแข่งขัน 79 ผลงาน





- ร่วมกับ สำนักงานเขตพญาไท จัดเตรียมต้นกล้าทั้งหมด 25,000 ต้น และเชิญชวนพันธมิตรของโครงการกว่า 46 องค์กร นำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาแลกกับต้นไม้ โดย 1 ชิ้น เท่ากับ ต้นไม้ 1 ต้น เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้กิจกรรมทั้ง “E-Waste เท่ากับปลูก ร่วมสร้างพื้นที่สีเขียว”



- ขยายความร่วมมือกับ ไปรษณีย์ไทย (ปณ.) โดยไปรษณีย์ไทย จัดตั้ง GREEN HUB และมียอดการพันธมิตรด้านการบริหารจัดการขยะ ร่วมกันรวบรวมและนำขยะ เข้าสู่กระบวนการจัดการอย่างถูกวิธี ทั้งนี้ ไปรษณีย์ไทยจัดให้มีช่องทางการรวบรวมและ/หรือขนส่งขยะอิเล็กทรอนิกส์ 2 ช่องทาง ได้แก่
 - ณ ไปรษณีย์ไทยทุกสาขาทั่วประเทศ
 - ฝากทิ้งกับบุงขไปรษณีย์ที่นำส่งพัสดุทั่วประเทศ



นอกจากนี้ เอไอเอส และ ไปรษณีย์ไทย ได้ออก แคมเปญ “อุ่นใจ ไปรษฯ ทั่วไทย ตามล่าหา E-Waste” ในวันขยะอิเล็กทรอนิกส์สากล หรือ International E-Waste Day ซึ่งตรงกับวันที่ 14 ตุลาคมของทุกปี เชิญชวนพันธมิตรกว่า 235 องค์กรทั่วไทย ร่วมกันรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ตามบ้านเรือนแล้วนำมาทิ้งกับ เอไอเอส และจุดรับทิ้งกว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ เพื่อลดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการบริหารจัดการเรื่องขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและกลายเป็นหนึ่งในสมาชิก WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment) Forum ในปีนี้ด้วย



อุ่นใจ ไปรษฯ ทั่วไทย ตามล่าหา E-Waste



อุณใจ ไปรษณีย์ทั่วไทย ตามล่าหา E-Waste

- ร่วมกับ โรงพยาบาลพระรามเก้า ขับเคลื่อนโรงพยาบาลสีเขียว ผนึกกำลังสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมไปด้วยกัน เชิญชวนพนักงาน เจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลพระรามเก้า นำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในจุดรับทิ้งภายในโรงพยาบาลพระรามเก้า เพื่อที่จะนำไปเข้ากระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี



2. ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และการกำจัดอย่างถูกวิธี (Zero Landfill)

ผ่านแคมเปญที่หลากหลาย เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์

- จัดทำแคมเปญ “E-Waste E-ภัยร้ายใกล้ตัว” ในวันสิ่งแวดล้อมโลกซึ่งตรงกับวันที่ 5 มิถุนายนของทุกปี เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านการทำงานร่วมกับสื่อต่างๆ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังประชาชน รวมถึงเชิญชวนประชาชนนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งให้ถูกวิธี



E-Waste E-ภัยร้ายใกล้ตัว



- ร่วมกับกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมและฐานเศรษฐกิจ สร้างสรรค์เนื้อหาความรู้เกี่ยวกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งสร้างสรรค์ให้กับประชาชน โดยเน้นสื่อที่เข้าถึงได้ง่าย ผ่านแพลตฟอร์ม TikTok



- ร่วมกับ สื่อมวลชนในงาน Event ต่าง ๆ ออกแบบกิจกรรมกระตุ้นและตระหนักรู้วิธีการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ที่เน้นเชิญชวนผู้ร่วมงานเข้ามามีกิจกรรมและสามารถนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งได้ ตัวอย่างงานของสื่อมวลชนได้แก่ งาน FEED Y AWARDS 2024 งานสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ The Secret Sauce Summit 2024 และบูทน้ำผึ้งมะนาวโซดาอีจันในงานลอยกระทงวัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร





3. ส่งเสริมกิจกรรมพิเศษทางการตลาด เพื่อสนับสนุนการร่วมโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

ผ่านกิจกรรมการตลาดของบริษัทและกิจกรรม Co-Campaign ร่วมกับคู่ค้า เพื่อสร้างความตระหนักรู้และกระตุ้นเชิญชวนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งอย่างถูกวิธี

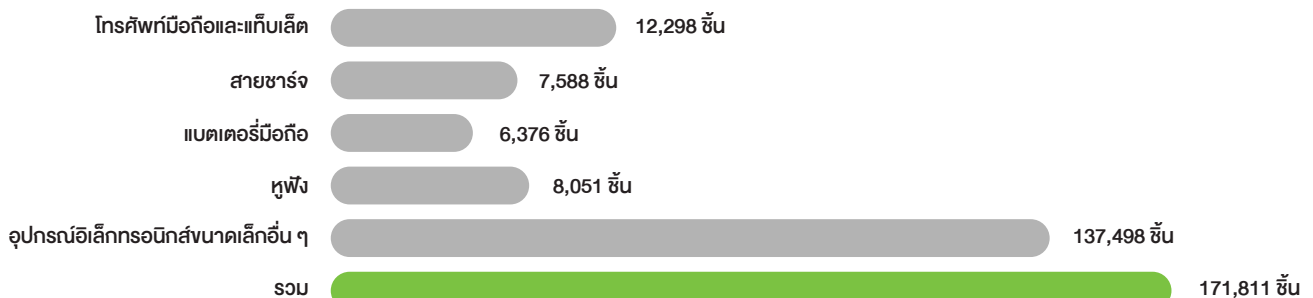
- **เชิญชวนลูกค้าสายกรีน ทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ รับสิทธิ์พิเศษ 2 ต่อ** ผ่านแคมเปญ “ทิ้ง E-Waste รับ AIS Points” พร้อมขยายจุดรับทิ้งกว่า 622 สาขาทั่วประเทศใกล้บ้าน ณ ศูนย์บริการ AIS Shop ที่ร่วมรายการ ทั้ง AIS Shop AIS Telewiz AIS Buddy Exclusive รวมถึง Serenade Club ผ่านแอปพลิเคชัน E-Waste+ สำหรับสิทธิ์พิเศษในปี 2567 มีดังนี้
 1. ต่อที่ 1 รับ AIS Points สูงสุด 10 คะแนน ต่อขยะ 1 ชิ้น (จำกัดสูงสุด 1 หมายเลข / 50 AIS Points / เดือน) แล้วนำคะแนนมาแลกรับส่วนลดค่าโทรศัพท์เน็ต ส่วนลดมือถือใหม่ ส่วนลดค่าอาหาร และเครื่องดื่มจากร้านดังทั่วไทย และสิทธิ์พิเศษอื่น ๆ
 2. ต่อที่ 2 ลุ้นโชครางวัลใหญ่กับโปรแกรม แลกพอยท์ ลุ้นโชค กับ เอไอเอส ที่ทุก ๆ การทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ 1 ชิ้น จะได้รับสิทธิ์ลุ้นรับรางวัล



- **ร่วมกับ Lazada ออกแคมเปญ “ทิ้งบิ๊บ รับโค้ด”** เชิญชวนประชาชนที่ทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี สามารถรับส่วนลดบนแพลตฟอร์ม e-Commerce ของ Lazada ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางที่คาดหวังในการเพิ่มความตระหนักรู้ถึงปัญหาของขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้กับลูกค้า อีกทั้งยังกระตุ้นให้ลูกค้านำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาฝากทิ้งกับเอไอเอส เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี



ผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste”



หมายเหตุ: ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2567



ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานรวมทั้งหมด	ตัน	183	1,277	2,927	1,687
รวมปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย	ตัน	147	1,094	2,570	1,134
รวมปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย	ตัน	36	183	357	553
จำแนกตามประเภทของเสียและวิธีการจัดการ (นอกพื้นที่ทั้งหมด)					
1. ของเสียทั่วไป (Non-Hazardous Waste)¹²	ตัน	66	217	1,594	1,484
1.1 ปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย					
การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	0	0	873	388
รีไซเคิล	ตัน	28	13	302	466
การจัดการด้วยวิธีการอื่น (ทำปุ๋ยอินทรีย์)	ตัน	2	25	62	77
1.2 ปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย					
การเผาเพื่อให้ได้พลังงาน	ตัน	0	0	6	0
การเผาแบบไม่ได้นำพลังงาน	ตัน	1	5	6	20
การฝังกลบ (ขยะเปียก)	ตัน	35	116	335	533
การจัดการด้วยวิธีการอื่น	ตัน	0	58	0	0
2. ของเสียอันตราย (Hazardous Waste)¹³	ตัน	117	1,060	1,333	203
2.1 ปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย					
การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	0	68	0	0
รีไซเคิล	ตัน	117	988	1,333	203
2.2 ปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย					
การเผาเพื่อให้ได้พลังงาน	ตัน	0	4	0	0
การฝังกลบ	ตัน	0	0	0	0
การจัดการด้วยวิธีการอื่น	ตัน	0.002	0	0	0
สัดส่วนซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue)	% เทียบกับปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด	0.002	0.0003	0	0

หมายเหตุ: ดูรายละเอียดหมายเหตุ 12-13 ในหน้า 104



หมายเหตุ

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยที่พิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ โดยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัดหลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินการงาน การประเมินค่าตัวเลขนบนพื้นฐานหลักการทางวิทยาศาสตร์ และข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกในห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจของเอไอเอส โดยมีขอบเขตการรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ก๊าซเรือนกระจก

ครอบคลุมการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 (หน้า 90)

1. การเก็บและรวบรวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรใช้วิธีควบคุมการดำเนินงาน (Operational control) โดยการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) version AR5 ซึ่งสอดคล้องกับ The Fifth Assessment Report: AR5 ของ International Panel on Climate Change (IPCC)
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะและเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรอง การรั่วซึมของสารทำความเย็น และถึงดับเพลิงชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ทั้งนี้ การคำนวณพลังงานจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอ้างอิงการคำนวณจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)
3. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) เกิดจากการใช้กระแสไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึงการให้บริการโครงข่าย โดยข้อมูลการใช้กระแสไฟฟ้าถูกรวบรวมในรูปแบบกะวัด-ชั่วโมง ตามการเรียกเก็บของทั้งการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ ในปี 2564 ค่าศักยภาพในการทำให้โลกร้อน (GWP) ที่ใช้ในการคำนวณ มีการอัปเดตโดยเปลี่ยนจากการอ้างอิงจากฐานข้อมูล Thailand Grid Mix Electricity LCI W.ศ. 2552 เป็นการอ้างอิงจาก Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA, AR5 (with TGO electricity 2016-2018)
4. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) เกิดจากการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม โดยในปี 2567 บริษัท รายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ทั้งหมด 11 กิจกรรม ได้แก่ การซื้อสินค้าและบริการ สินค้าประเภททุน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน การขนส่งและกระจายสินค้าต้นน้ำ การจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ การเดินทางเพื่อธุรกิจ การเดินทางของพนักงาน สินค้าทรัพยากรที่องค์กรเช่า การใช้งานของสินค้าที่บริษัทจำหน่าย การกำจัดซากผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่าย และการปล่อยเข้าสู่สินทรัพย์ที่องค์กรเป็นเจ้าของ ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวได้รับการทวนสอบโดยผู้ทวนสอบอิสระ ซึ่งช่วยเสริมความถูกต้องและสะท้อนถึงการขยายขอบเขตการรายงานให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
5. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ในปี 2564 เป็นการประเมินในปีแรก ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ สินค้าประเภททุน การเดินทางของพนักงาน และการใช้งานของสินค้าที่บริษัทจำหน่าย
6. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ตั้งแต่ปี 2565-2566 ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ การซื้อสินค้าและบริการ สินค้าประเภททุน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน และการใช้งานของสินค้าที่บริษัทจำหน่าย
7. สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Intensity) คือ อัตราส่วนของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล (Data Traffic) ที่ให้บริการในรอบปี เป็นสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใช้กันมากในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับทุกๆ ปริมาณของข้อมูลที่ให้บริการ โดยในปี 2567 มีการปรับเปลี่ยนหน่วยของตัวชี้วัดจาก tCO_2e ต่อเทระบิต เป็น tCO_2e ต่อเทระบิต รวมถึงขยายขอบเขตปริมาณการใช้งานข้อมูลให้ครอบคลุมทั้งธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมกับปรับปรุงตัวเลขวัดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

พลังงาน

ประกอบด้วย พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป (พลังงานสิ้นเปลือง) และพลังงานทดแทน (พลังงานหมุนเวียน) (หน้า 90)

8. พลังงานทดแทนมาจากพลังงานแสงอาทิตย์ โดยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และที่สถานีฐาน พลังงานทดแทนที่ได้จากแผงที่อยู่บนหลังคาจะถูกบันทึกตามจริงจากมาตรวัด ในขณะที่พลังงานทดแทนจากแผงที่ติดตั้งที่สถานีฐานได้จากการคำนวณตามปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันที่แผงโซลาร์เซลล์ได้รับแสงแดด (ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิประเทศ และสภาพอากาศของแต่ละภูมิภาค) กำลังไฟฟ้าที่แผงโซลาร์เซลล์ผลิตได้ และจำนวนวันที่เปิดใช้งานแผงโซลาร์เซลล์
9. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Power Usage Effectiveness: PUE) คือ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยคำนวณจากพลังงานรวมทั้งหมดที่ใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หารด้วยพลังงานที่ป้อนให้โหลดอุปกรณ์ไอทีเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ ที่ศูนย์ข้อมูลนั้นให้บริการ



การใช้น้ำ

ประกอบด้วย น้ำจากบุคคลที่สาม (น้ำประปา) และน้ำใต้ดิน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อแหล่งน้ำ (หน้า 91)

10. น้ำประปาจากการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณการใช้น้ำประปามาจากใบเรียกเก็บค่าน้ำประปาจากการประปาทั้งสองแห่ง โดยเป็นน้ำจัดสรรทั้งหมด และไม่อยู่ในแหล่งน้ำ (หน้า 91)
11. น้ำใต้ดินใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ 1 แห่ง ชุมสาย 3 แห่ง และอาคารสำนักงาน 6 แห่ง ในต่างจังหวัด อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการใช้น้ำบาดาลที่อยู่ภายใต้ปริมาณที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้บริหารจัดการน้ำบาดาล โดยแหล่งน้ำปริมาณการใช้น้ำถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน ซึ่งเป็นน้ำจัดสรรทั้งหมดและตั้งอยู่ในแหล่งน้ำ (หน้า 91) อ้างอิงข้อมูลจาก <https://www.wri.org/aqueduct>

ของเสีย

ประกอบด้วย ของเสียทั่วไป และของเสียอันตราย ที่เกิดขึ้นภายในอาคารสำนักงาน และของเสียจากการดำเนินธุรกิจ (หน้า 102)

12. ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) ถูกนิยามให้เป็นขยะในสำนักงานหรือที่เรียกว่าขยะเทศบาลซึ่งไม่รวมถึงขยะที่อันตรายและเป็นพิษในประเภทของกรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมฉบับล่าสุด โดยปกติขยะประเภทนี้แบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะอันตราย และ ขยะรีไซเคิลได้ การคำนวณปริมาณขยะใช้ประมาณการจากวิธีการสุ่มวัดอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับขยะทั่วไปและขยะอันตรายรวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ยของขยะต่อพนักงานหนึ่งคนต่อปีแล้วคูณด้วยจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี เพื่อหาน้ำหนักรวมของขยะทั้งปี ขยะส่วนนี้จะถูกนำไปฝังกลบ ทำปุ๋ยอินทรีย์ และเผาทำลาย ในขณะที่ขยะรีไซเคิลได้ก็จะถูกสุ่มวัดเช่นกันเพื่อหาน้ำหนักเฉลี่ยต่อพนักงานและน้ำหนักรวมทั้งหมด ขยะในส่วนนี้จะถูกส่งให้ผู้รับเหมานำเข้ากระบวนการรีไซเคิลต่อไป
13. ของเสียอันตราย (Hazardous waste) ในธุรกิจของเราถูกนิยามไว้สอดคล้องกับทั้งมาตรฐานสากลและคำจำกัดความของรัฐ (กรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมตลอดจนข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ในบริบทของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของเสีย/ขยะอันตรายส่วนใหญ่ คือ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) ได้แก่ อุปกรณ์เครือข่าย แบตเตอรี่ ไปจนถึงอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ข้อมูลน้ำหนักของขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกรวบรวมและบันทึกน้ำหนักของอุปกรณ์ที่นำไปกำจัดโดยผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

วัตถุประสงค์

เอไอเอสจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนประจำปีมาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อนำเสนอข้อมูลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ในเชิงนโยบาย กลยุทธ์ และผลการดำเนินงานซึ่งครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในประเด็นที่มีนัยสำคัญซึ่งจะกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและเติบโตในระยะยาวของเอไอเอส

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของเอไอเอส โดยผู้บริหารได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นความจริงและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขอบเขตการรายงาน

- ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อย 24 แห่ง โดยนำเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 ธันวาคม 2567
- รายงานฉบับนี้จัดทำตามมาตรฐานการรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) โดยรายงานสอดคล้องกับ GRI Standards 2021 แบบ "In accordance with" รวมถึงมาตรฐานสากลอื่น ๆ ได้แก่ Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Telecommunications Services Standard และ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

- ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการเชิงเศรษฐกิจได้ใช้ข้อมูลเดียวกันกับที่เปิดเผยในงบการเงินประจำปี 2567 ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีแล้ว
- ข้อมูลตัวเลขทางด้านสิ่งแวดล้อมและการฝึกอบรมพนักงาน ผ่านการตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI 2021 Standard โดยบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้ทวนสอบอิสระภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหน้า 113-114)

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

หน่วยงานพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ฝ่ายงานนักกลยุทธ์สัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพของรายงานให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล และได้นำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- ความแม่นยำ** เราย่นำเสนอข้อมูลตามหลักการความถูกต้องของข้อมูล โดยประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น หลักฐานการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจวัด การคำนวณ และสมมติฐานต่าง ๆ เป็นต้น
- ความสมดุลของข้อมูล** เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
- ความชัดเจน** เราย่นำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
- ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา** เราย่นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงการพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
- ความครบถ้วน** เราย่นำเสนอข้อมูลที่มีความครบถ้วน เพียงพอ ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อนำไปประเมินผลกระทบได้ครบถ้วนทุกมิติ
- บริบทด้านความยั่งยืน** เราย่นำเสนอข้อมูลในรายงานผลกระทบจากการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนแบบองค์รวม
- ความตรงเวลา** เราจัดทำรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
- ความน่าเชื่อถือตรวจสอบได้** เราจัดทำรายงานโดยผ่านการตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ทวนสอบอิสระภายนอก 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>



GRI Content Index

Advanced Info Service Public Company Limited has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2024 to 31 December 2024.

GRI Standard	Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
General Disclosures			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	AIS SR 2024, page 7-8, 105	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	AIS Annual Report 2024, page 36-43	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	AIS SR 2024, page 105 (About this report)	
	2-4 Restatements of information	AIS SR 2024, page 113-114	The boundary covered the operation of AIS and 24 subsidiaries in all dimensions.
	2-5 External assurance	AIS SR 2024, page 113-114	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	- AIS SR 2024, page 7-8 (Business overview) - AIS Annual Report 2024, page 26,69	
	2-7 Employees	- AIS SR 2024, page 58	
	2-8 Workers who are not employees	- AIS SR 2024, page 58	
	2-9 Governance structure and composition	- AIS SR 2024, page 9 (Sustainable Development Structure) - AIS Annual Report 2024, page 150-166	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	AIS Annual Report 2024, page 175-177	
	2-11 Chair of the highest governance body	- AIS Annual Report 2024, page 151, 155-158 - More information refer to Board composition from this link, https://investor.ais.co.th/directors.html	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	- AIS SR 2024, 4-5, 9 - AIS Annual Report 2024, page 9, 157-158, 161 - More information refer to Human Rights policy https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-en.pdf	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	- AIS SR 2024, Page 9 - AIS Annual Report 2024, page 196	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	- AIS SR 2024, Page 9 - AIS Annual Report 2024, page 161, 196	
	2-15 Conflicts of interest	AIS Annual Report 2024, page 141, 162, 185	
	2-16 Communication of critical concerns	AIS Annual Report 2024, page 188-191	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	AIS Annual Report 2024, page 135	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	AIS Annual Report 2024, page 179-184	



GRI Standard		Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-19 Remuneration policies		AIS Annual Report 2024, page 170, 181		
	2-20 Process to determine remuneration		AIS Annual Report 2024, page 170, 181-184		
	2-21 Annual total compensation ratio		-	Confidentiality constraints	
	2-22 Statement on sustainable development strategy		AIS SR 2024, Page 4-5		
	2-23 Policy commitments		- https://investor.ais.co.th/governance_policy.html - https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-en.pdf		
	2-24 Embedding policy commitments		AIS SR 2024, Page 9		
	2-25 Processes to remediate negative impacts		AIS Annual Report 2024, page 85-86, 185-191		
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns		AIS Annual Report 2024, page 142		
	2-27 Compliance with laws and regulations		AIS Annual Report 2024, page 121-129		
	2-28 Membership associations		- AIS SR 2024, Page 6 - More information refer to Public policy participation from this link, https://investor.ais.co.th/public_policy_participation.html		
Materials Topics	2-29 Approach to stakeholder engagement		AIS SR 2024, Page 14-19		
	2-30 Collective bargaining agreements		Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/advanc-hr-performance-table-2024-en.pdf		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics		AIS SR 2024, Page 10-13		
	3-2 List of material topics		AIS SR 2024, Page 11-13		
Drive Digital Economy					
Digital Products and Services					
	GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		AIS SR 2024, Page 24	
		201-1 Direct economic value generated and distributed		AIS SR 2024, Page 30	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change		https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-tofd-2024.pdf		
	Cybersecurity & customer privacy protection				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		AIS SR 2024, Page 32-39		
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		AIS SR 2024, Page 43		



GRI Standard		Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
Human resource management				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		AIS SR 2024, Page 45-49	
	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/advanc-hr-performance-table-2024-en.pdf	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		AIS SR 2024, Page 52-57	
	401-3 Parental leave		Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/advanc-hr-performance-table-2024-en.pdf	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		AIS SR 2024, Page 36, 47-48	
	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/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-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/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-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/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-en.pdf	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	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/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-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/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-en.pdf	
	403-6 Promotion of worker health		AIS SR 2024, Page 54-56	
	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/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-en.pdf	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system		Refer to OHS Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-en.pdf	
	403-9 Work-related injuries		Refer to OHS Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2024/20250417-ohs-performance-table-en.pdf	



GRI Standard		Disclosure	Page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-10 Work-related ill health		Refer to OHS Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2024/20250417-ohts-performance-table-en.pdf	
	404-1 Average hours of training per year per employee		Refer to OHS Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2024/20250417-ohts-performance-table-en.pdf	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		AIS SR 2024, Page 47 -48	
GRI 404: Training and Education 2016	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/advanc-hr-performance-table-2024-en.pdf	
	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/advanc-hr-performance-table-2024-en.pdf	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		Refer to HR Performance Table from this link, https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/advanc-hr-performance-table-2024-en.pdf	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016				
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken		AIS SR 2024, Page 47 -49	
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/20250417-advanc-sd-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/20250417-advanc-sd-human-rights-risk-assessments-en.pdf	
Promote Digital Inclusion				
Social inclusion				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		AIS SR 2024, Page 62	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		- Page 61-69 - 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		AIS SR 2024, Page 62	
Digital wellness				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		AIS SR 2024, Page 71	
Act on Climate				



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		AIS SR 2024, Page 85	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		AIS SR 2024, Page 90	
	302-4 Reduction of energy consumption		AIS SR 2024, Page 90	
	303-3 Water withdrawal		AIS SR 2024, Page 91	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-4 Water discharge		AIS SR 2024, Page 91	
	303-5 Water consumption		AIS SR 2024, Page 91	
	305- 1 Direct (Scope 1) GHG emissions		AIS SR 2024, Page 90	
GRI 305: Emissions 2016	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		AIS SR 2024, Page 90	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		AIS SR 2024, Page 90	
	305-4 GHG emissions intensity		AIS SR 2024, Page 83,90	
	305-5 Reduction of GHG emissions		AIS SR 2024, Page 83-84	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)		Information refer to Climate Actions https://sustainability.ais.co.th/en/sustainability-priorities/act-on-climate/climate-actions	Not applicable as our key GHG emissions come from CO ₂ , which is an indirect emissions from electricity.
Waste management	305-7 Nitrogen oxides (NO _x), sulfur oxides (SO _x), and other significant air emissions		-	
	3-3 Management of material topics		AIS SR 2024, Page 93-94	
	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts		AIS SR 2024, Page 93-94	
	306-2 Management of significant waste-related impacts		AIS SR 2024, Page 93-94	
GRI 306: Waste 2020	306-3 Waste generated		AIS SR 2024, Page 102	
	306-4 Waste diverted from disposal		AIS SR 2024, Page 102	
	306-5 Waste directed to disposal		AIS SR 2024, Page 102	

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดของแผนรายงานประจำปีได้ที่ **รายงานประจำปี 2567**



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	45.76 million subscribers	Annual Report 2024, page 97
	TC-TL-000.B	Number of wireline subscribers	Number	N/A	
	TC-TL-000.C	Number of broadband subscribers	Number	5.0 million subscribers	Annual Report 2024, page 98
	TC-TL-000.D	Network traffic	Petabytes	45,555	

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics					
Topic	SASB Code	Activity metric	Unit of measure	Reporting Information	Disclosure reference
Environmental Footprint of Operations	TC-TL-130a.1	(1) Total energy consumed	Gigajoules (GJ)	6,099,420	page 90
		(2) Percentage grid Electricity	Percentage (%)	91%	page 90
		(3) Percentage renewable	Percentage (%)	3.06%	page 90
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 36,39
	TC-TL-220a.2	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, referring to Privacy Notice. Please see more detail in Data Life Cycle Management section in Data Privacy & Cyber Security.	page 36,39
	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	19,854	page 43
		(2) Number of customers whose information was requested	Number	We only record number of cases	
Data Security	TC-TL-230a.1	(3) Percentage resulting in disclosure	Percentage (%)	93%	page 43
		(1) number of data breaches	Number	0	page 43
		(2) percentage that are personal data breaches	Percentage (%)	0%	
	TC-TL-230a.2	(3) number of customers affected	Person	0	
		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 31-34



Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics					Reporting information		Disclosure reference	
Topic	Code	Accounting metric	Unit of measure					
Product End-of life Management	TC-TL-440a.1	(1) Materials recovered through take-back programmes	Metric tons (t)	171,811 pieces of e-waste were collected, equivalent to approximately 20.6 tons. More detail in Promoting proper e-waste disposal section		page 101		
		(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.		page 43		
	TC-TL-550a.1	(1) system average interruption frequency as the average number of disruptions per customer (2) customer average interruption duration as the average number of hours per customer	Interruptions per customer per year Minutes	0.07 72		page 43		
Managing Systemic Risks from Technology Disruptions	TC-TL-550a.2	Discussion of systems to provide unimpeded service during service interruptions	n/a	Refer to the discussion on Risk 7 Risk from Major Network Failure or Interruption to Important Systems in 2.2 Risk factors section, Annual Report 2024		Annual Report 2024, page 61-62		

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดของส่วนรายงานประจำปีได้ที่ **รายงานประจำปี 2567**



การรับรองความถูกต้องของข้อมูล



ASSURANCE STATEMENT

SGS (THAILAND) LIMITED'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2024

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 2024. 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 2024 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the 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 to manages each topic, and the assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards: 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 claimed in the GRI content index as material and evaluating that accuracy and reliability of data and information for only the selected datasets listed below:
 - GRI 302 - Energy 2016 (302-1 Energy consumption within 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, 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions and 305-3 Other indirect (Scope 3) 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, environmental team, procurement team, accounting team, human resources team and sustainability committee members and senior management; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

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. Note here any other specific limitations for the assurance engagement and actions taken to mitigate those limitations

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 and sustainability professionals specializing in the Environmental, Social and Governance (ESG), environmental, safety, energy, supply chain and carbon fields

ASSURANCE/VERIFICATION OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the disclosure with inclusivity, materiality, responsiveness, and impact information in the scope of assurance is reliable, has been fairly stated and been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

The report, AIS's Corporate Sustainability Report of 2024, is reporting with reference to the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021. The significant impacts were assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021 and the relevant Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. The report has properly disclosed information related to AIS's contributions to sustainability development.

Signed:

For and on behalf of SGS (Thailand) Limited

Montree Tangtermsirikul
General Manager

238 TRR Tower, 19th-21st Floor, Naradhiwas Rajanagarindra Road,
Chong Nonsi, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand

14 February 2025

WWW.SGS.COM



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 414 อาคาร เอไอเอส 1 ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : (66) 2029 5000

www.ais.co.th