



รายงานการพัฒนารัฐกิจอย่างยั่งยืน 2568

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



สารบัญ

นโยบายและภาพรวม

สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	6
บทพิสูจน์ความมุ่งมั่นการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน	8
ภาพรวมการประกอบธุรกิจ	10
การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	11
ประเด็นที่มีนัยสำคัญในการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน	13
กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส	24

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน 3 ด้านหลัก

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ	26
มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล	27
การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	37
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม	53
สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม	76
การสร้างคุณค่าให้แก่สังคม	77
ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	86
ยึดหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม	104
การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ	105
การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	117

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

หมายเหตุ	130
การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน	132
GRI Content Index	134
SASB Content Index	142
การรับรองความถูกต้องของข้อมูล	146

วิสัยทัศน์

ขับเคลื่อนสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

พันธกิจ

เพิ่มเติมการใช้ชีวิตและธุรกิจด้วยความเชื่อมั่นในโครงข่ายดิจิทัลล้ำสมัยและประสบการณ์เหนือระดับ

การดำเนินงานที่สำคัญ

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

รายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่

ร้อยละ 4.8

จัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน

ร้อยละ 91

จัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ตามหลักจริยธรรมและมาตรฐานเทคโนโลยี

ยกระดับการกำกับดูแลและปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลภายนอก



พัฒนาคนรุ่นใหม่ผ่านโครงการ Digital Talent ยกระดับบุคลากรด้านดิจิทัลกว่า 417 คน



ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

53,688

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



มีแหล่งติดตั้งพลังงานทดแทน

รวม 13,482 แห่ง



จัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยปราศจากการฝังกลบ



ขยายความร่วมมือกับภาคี สร้างความแข็งแกร่งการเป็น HUB of E-Waste หรือ ศูนย์กลางการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน

ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายกว่า 250 องค์กร พร้อมทั้งขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์

กว่า 3,065 จุดทั่วประเทศ



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

พัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

จำนวน 3.64 ล้านคน



ขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่า

ร้อยละ 95 ของประชากรทั้งหมด

5G



ส่งเสริม **ปีแห่งความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์** พร้อมเปิดบริการ

"1185 แฮะแฮะแฮร์ แฮ้งเบาะแส SMS หลอกหลวง"



พัฒนาโครงการ Green Energy Green Network for THAIs พลังงานสะอาดเชื่อมเครือข่ายเพื่อคนไทย

ครอบคลุม 8 ชุมชน ใน 5 จังหวัด



เสริมทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล และสร้างภูมิคุ้มกันภัยไซเบอร์ให้กับคนไทยผ่านหลักสูตร **อุ่นใจไซเบอร์**

จำนวน 1,029,750 ราย

สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



(กานต์ ทรกุลสุน)
ประธานกรรมการบริษัท

(ปรีธนา สิลพานิง)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

“AIS ในฐานะผู้นำเครือข่ายและเทคโนโลยีอัจฉริยะ- เติมนักยกระดับโครงข่ายดิจิทัล บริการและโซลูชัน ร่วมกับพันธมิตร เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี เสริมขีดความสามารถภาคธุรกิจ และสนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอนก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน”

ในปี 2568 โลกกำลังก้าวเข้าสู่ช่วงเปลี่ยนผ่านสำคัญที่เข้มข้นกว่าเดิม ทั้งจากผลกระทบของสภาพภูมิอากาศที่ยืดเยื้อและรุนแรงกว่าปีก่อน ความตื่นตัวด้านภูมิรัฐศาสตร์ที่ขยายตัวไปสู่ประเด็นเทคโนโลยีและความมั่นคงทางดิจิทัล รวมถึงเศรษฐกิจโลกที่ยังเผชิญความผันผวนสูง อันเป็นผลจากการฟื้นตัวที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันในแต่ละภูมิภาค ขณะเดียวกัน โลกได้ก้าวสู่ระยะใหม่ของการใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างแพร่หลาย แต่ก็มีมาพร้อมความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล การโจมตีทางไซเบอร์ และความเหลื่อมล้ำด้านทักษะดิจิทัลที่ต้องได้รับการจัดการอย่างบูรณาการ โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้จำกัด

ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากความท้าทายข้างต้นในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นแรงกดดันจากค่าครองชีพและหนี้ภาคครัวเรือนที่สูง กภัยพิบัติทางธรรมชาติซึ่งทวีความถี่และความรุนแรง เช่น น้ำท่วมฉับพลันและปัญหาฝุ่น PM 2.5 ที่กระทบต่อความเป็นอยู่และระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของการหลอกลวงทางออนไลน์รูปแบบใหม่ที่ซับซ้อนขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีอย่างไม่เหมาะสม สร้างความเสียหายเป็นวงกว้าง นอกจากนี้ ความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัลในหลายพื้นที่ยังเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไขเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลในระยะยาว

ท่ามกลางบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจโทรคมนาคมยังคงเป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ความมั่นคง และคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยี 5G โครงข่ายไฟเบอร์ออปติก คลาวด์ และปัญญาประดิษฐ์ด้านเครือข่าย (AI-native Network) กำลังถูกนำมาใช้ในระดับเชิงลึกมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และสร้างระบบเชื่อมต่อที่มีเสถียรภาพและความปลอดภัยรองรับความเสี่ยงใหม่ ๆ รวมถึงเตรียมโครงสร้างพื้นฐานให้พร้อมรับผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศในอนาคต เอไอเอส จึงได้กำหนดกรอบการดำเนินงานที่ครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ การขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ การสร้างการเข้าถึงดิจิทัลเพื่อสังคม และการยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งตลอดปีที่ผ่านมา การดำเนินงานที่สำคัญในแต่ละด้าน มีดังนี้

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

เอไอเอสมุ่งขยายโครงข่ายโทรคมนาคมให้แข็งแกร่งและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในการพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการเทคโนโลยีดิจิทัล โดยบริษัทตั้งเป้าหมายในการสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่อยู่ที่สัดส่วนร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570 ในปีที่ผ่านมา บริษัทยังคงพัฒนาศักยภาพโครงข่ายเพื่อต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ เช่น AIS Cloud บริการด้านคลาวด์แก่ลูกค้าองค์กร, IoT Connectivity บริการเครือข่ายสำหรับงานโซลูชัน IoT, 5G Private Network บริการโครงข่ายเฉพาะสำหรับลูกค้าภาคอุตสาหกรรม, AIS Analytic X บริการด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง, AIS Play บริการด้านแพลตฟอร์มความบันเทิง เป็นต้น ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทอยู่ที่ร้อยละ 4.8

ขณะที่การเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นมาก ก็ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลตามมา บริษัทจึงตั้งเป้าหมายเพื่อรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามมาตรฐานสากล ในปีที่ผ่านมา เรายังคงปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากลอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งประเมินและติดตามการดำเนินงานของคู่ค้าให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานและนโยบายของบริษัทควบคู่กับการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการข้อมูล และกำหนดแนวทางการพัฒนาและใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน และ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ภายใต้หลักจริยธรรมและมาตรฐานด้านเทคโนโลยี

สิ่งสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจเราและเศรษฐกิจยุคดิจิทัล คือ พนักงาน โดยบริษัทตั้งเป้าหมายพัฒนาพนักงานมากกว่าร้อยละ 90 ให้มีทักษะความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในปี พ.ศ. 2568 โดยในปีที่ผ่านมา เราได้อบรมพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถด้านดิจิทัลอย่างหลากหลาย อาทิ AI, Cloud, Data Analytics, Design Thinking, 5G, Python Programming รวมถึงพัฒนาคนรุ่นใหม่ผ่านโครงการ Digital Talent ทำให้ปัจจุบันเราสามารถบรรลุเป้าหมายพัฒนาพนักงานของบริษัทได้มากถึงร้อยละ 91 มีทักษะดิจิทัลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

เอไอเอสเชื่อมั่นว่าการสร้างและขยายโครงข่ายโทรคมนาคมให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย สามารถเพิ่มโอกาสในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึง และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย บริษัทจึงได้ตั้งเป้าหมายการพัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน โดยในปีที่ผ่านมา เราได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อาทิ “Green Energy Green Network for THAIS”, “AIS Academy for Thais”, “Educators & Tutors Thailand”, “LearnDi for Thais Platform”, “Digital Library” และ “usodbenonline” เพื่อการศึกษาฟรี” ส่งผลให้ปัจจุบันประชาชนได้มีส่วนร่วมและรับประโยชน์มากถึง 3.64 ล้านคน

อีกทั้ง บริษัทยังคำนึงถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของคนไทยให้มีความปลอดภัยและเหมาะสม จึงได้ตั้งเป้าหมายเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570 ในปีที่ผ่านมา เรายังคงเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเสริมความรู้ทางไซเบอร์ให้แก่ประชาชนผ่านโครงการอุ่นใจไซเบอร์ ส่งผลให้ปัจจุบันผู้เข้าร่วมโครงการมากถึง 1.49 ล้านคน นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการเชิงรุกเพื่อปกป้องลูกค้าและประชาชนจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการติดตามเฝ้าระวังการใช้งานผิดปกติดบนโครงข่ายโทรคมนาคม การกำหนดให้ลูกค้ายืนยันตัวตนการเป็นเจ้าของหมายเลข การควบคุมการใช้งานบัญชีลูกค้าองค์กรที่ส่ง SMS การปิดกั้นมิจฉาชีพใช้สัญญาณโทรศัพท์ข้ามชายแดน และการเปิดบริการ “1185” แจ้งเบาะแสมิจฉาชีพ

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งดำเนินงานที่ลดการปล่อยคาร์บอนตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยตั้งเป้าหมายลดความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) จากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG Scope 1) และทางอ้อม (GHG Scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลลง ร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567 ซึ่งในปีที่ผ่านมา ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ของบริษัทคิดเป็น 820,916 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเทียบต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล คิดเป็นสัดส่วนลดลงร้อยละ 9 ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการตามแผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยบูรณาการเข้าไปในแผนธุรกิจ อาทิ มีการติดตั้งพลังงานทดแทนมากถึง 13,482 แห่ง การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานโครงข่ายด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) การเปลี่ยนอุปกรณ์โครงข่ายบนเทคโนโลยีใหม่ที่ยั่งยืน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกกลางเท่ากับ 53,688 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากความมุ่งมั่นดังกล่าว บริษัทสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Financing) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และสะท้อนความสำเร็จผ่านการได้รับรางวัล Best Sustainability Bond และ Best Green Loan – Telecom จากเวที The Asset Triple A Sustainable Finance Awards 2025

อีกประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากการพึ่งพิงและใช้เทคโนโลยีที่มากขึ้น คือปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทจึงตั้งเป้าหมายต่อเนื่องสำหรับการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการให้มีการตรวจสอบประเมินจากผู้ตรวจสอบอิสระภายนอกว่าการจัดการของเสียอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้รับกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นผลให้ไม่มีปริมาณซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) และไม่มีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบ

ในโลกที่ความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นรวดเร็วและเชื่อมโยงกันมากกว่าที่เคย เอไอเอสตระหนักดีว่าบทบาทของเราไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคม แต่คือ “โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ประเทศพึ่งพาได้” บริษัทจึงดำเนินกลยุทธ์การเติบโตด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างพื้นฐานความแข็งแกร่งให้เศรษฐกิจดิจิทัลไทย เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของภาคธุรกิจ และสร้างภูมิคุ้มกันให้สังคมไทยต่อความเสี่ยงใหม่ในอนาคต ในฐานะบริษัทจดทะเบียนขนาดใหญ่ที่มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจและตลาดทุนของประเทศ เอไอเอสมุ่งขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลและคาร์บอนต่ำบนพื้นฐานของกลยุทธ์ระยะยาว ด้วยการผสานเป้าหมายทางธุรกิจเข้ากับความยั่งยืนในทุกมิติ เราเชื่อมั่นว่าความยั่งยืนไม่ใช่เพียงการบริหารความเสี่ยงแต่คือรากฐานของความเชื่อมั่น ความสามารถในการเติบโตในระยะยาว และพันธสัญญาที่เอไอเอสยึดมั่นต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า สังคม และประเทศชาติ

ด้วยความนับถือ

(กานต์ ทรกุลสุน)
ประธานกรรมการบริษัท

(ปรีธนา สิลพานิง)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บทพิสูจน์ความมุ่งมั่นการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

การจัดอันดับด้านความยั่งยืน

ระดับสากล



ปี 2568 AIS ได้รับการประเมินในระดับ AA จาก MSCI ESG Ratings Assessment



FTSE4Good

FTSE 4 Good Index Series ต่อเนื่องเป็นปีที่ 11



ปี 2568 AIS ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG จาก Sustainalytics
Copyright ©2024 Sustainalytics.
All rights reserved.

ระดับประเทศ



ได้รับการประเมินติด ESG100 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 11 จากสถาบันไทยพัฒน์

รางวัลความสำเร็จสะท้อนผลการดำเนินงาน

ด้านการพัฒนาและดูแลบุคลากร



3 รางวัลระดับโลกจาก HR Asia 2025

- Best Companies to Work for in Asia 2025 (Gold Winner)
- Diversity, Equity & Inclusion Award
- Tech Empowerment Award



รางวัลหน่วยงานองค์กรเอกชนดีเด่น ด้านการคุ้มครองสิทธิและการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ เนื่องในวันสตรีสากล ประจำปี 2568 โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)

ด้านการกำกับดูแลกิจการ



คะแนนระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

ด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน



3 รางวัล การเงินเพื่อความยั่งยืน

- รางวัล Deal of The Year “ThaiBMA Best Bond Awards 2024” โดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
- รางวัล Best Sustainability Bond – Telecom โดย The Asset Triple A Sustainable Finance Awards 2025
- รางวัล Best Green Loan – Telecom โดย The Asset Triple A Sustainable Finance Awards 2025

ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และบริการดิจิทัล



Thailand Cybersecurity Excellence Award 2024 ประเภท Contribution Award จากสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)

การเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล



รางวัลที่โดดเด่นปี 2568



รางวัล Asean Asset Class Public Listed Company จากการประเมิน Asean Corporate Governance Scorecard โดย the Asean Capital Markets Forum



รางวัล Female Thought Leader of the Year – Business Services จากเวที Stevie Awards for Women in Business 2025



5 รางวัลจากเวที Digital Transformation World 2025 ซึ่งจัดโดย TM Forum ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 สะท้อนความแข็งแกร่งและศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายอัจฉริยะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

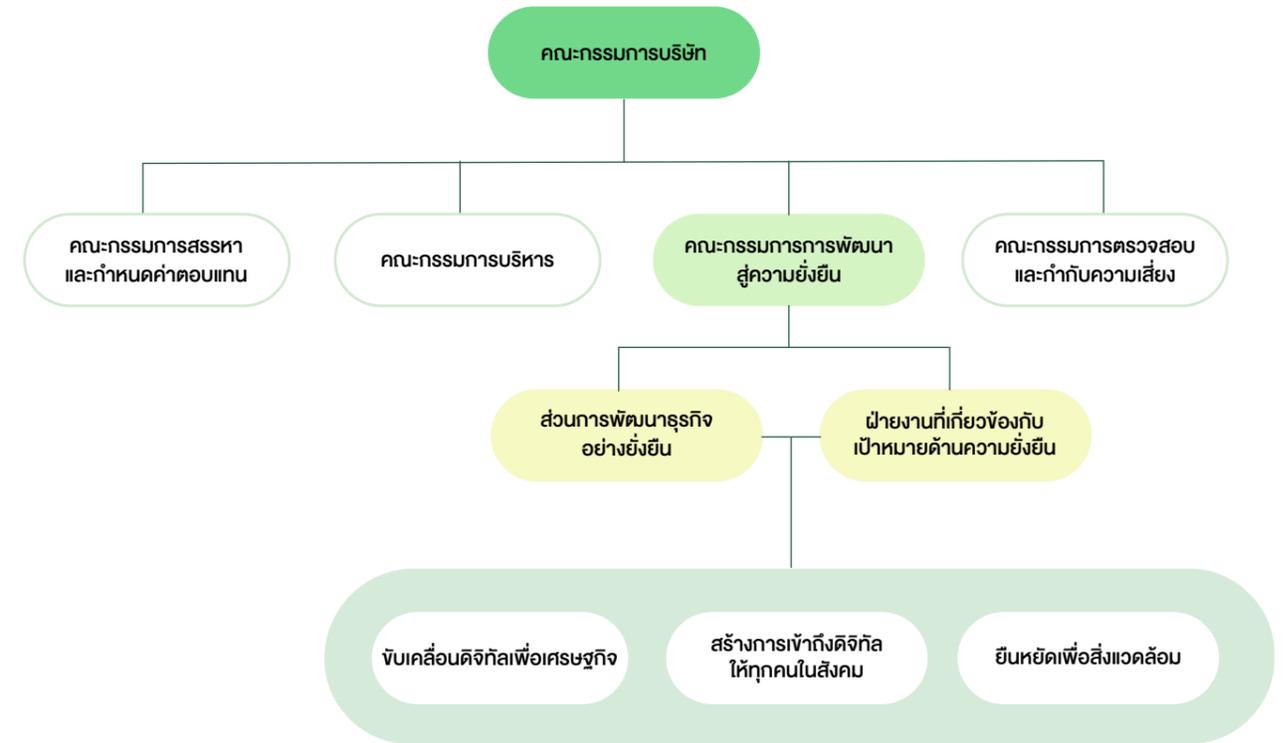
เป็นระยะเวลากว่า 35 ปีที่เอไอเอสให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัลแก่สังคมไทย โดยเริ่มต้นจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้สัญญาสัมปทานในปี 2533 ด้วยจุดเด่นด้านคุณภาพการให้บริการและสัญญาณเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ต่อมาในปี 2558 เอไอเอสได้ขยายบริการสู่อินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ด้วยโครงข่ายไฟเบอร์ใยแก้วนำแสง 100% โดยมีจุดเด่นด้านคุณภาพการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ในปี 2561 เอไอเอสได้เข้าซื้อกิจการบริษัท ซีส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) ทำให้เอไอเอสขยายขอบเขตการให้บริการลูกค้าองค์กรจากบริการด้านโทรคมนาคม ไปยังเทคโนโลยีและโซลูชันดิจิทัลสำหรับภาคธุรกิจอย่างครบวงจร และเพื่อเป็นการยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้าและสร้างการเติบโตไปสู่บริการที่มากกว่าการเชื่อมต่อ เอไอเอสได้ขยายขอบเขตการให้บริการไปสู่บริการด้านดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย บริการวีดีโอคอนเทนต์ความบันเทิงและบริการการเงินดิจิทัล

AIS ปัจจุบัน เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลชั้นนำของประเทศไทย มุ่งมั่นส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับผ่าน 6 ธุรกิจ ได้แก่

<p>1 บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่</p> <p>ให้บริการด้วยเทคโนโลยี 4G และ 5G ภายใต้แบรนด์ 'AIS' ให้บริการระบบรายเดือน, บริการระบบเติมเงิน, และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ หรือโรมนิง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 240 ปลายทางทั่วโลก</p>	<p>รายได้รวม</p> <p>226,264</p> <p>ล้านบาท</p>
<p>2 บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง</p> <p>ภายใต้แบรนด์ 'AIS 3BB Fibre 3' ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แก่ลูกค้าครัวเรือน และลูกค้าองค์กรธุรกิจ</p>	<p>สินทรัพย์รวม</p> <p>420,273</p> <p>ล้านบาท</p>
<p>3 บริการลูกค้าองค์กร</p> <p>ให้บริการดิจิทัลโซลูชันสำหรับภาคธุรกิจ ภายใต้แบรนด์ 'AIS Business' ครอบคลุมบริการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและโครงข่าย (EDS) รวมถึงโซลูชันด้านเทคโนโลยีอื่นๆ อาทิ คลาวด์ (Cloud), ดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Center), และบริการด้านไอซีที (ICT solution) ให้กับลูกค้าองค์กรธุรกิจ ตั้งแต่องค์กรขนาดใหญ่ไปจนถึง SMEs</p>	<p>กำไรสุทธิ</p> <p>47,886</p> <p>ล้านบาท</p>
<p>4 การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และสินค้าไลฟ์สไตล์ดิจิทัล</p> <p>จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์เสริมและสินค้าดิจิทัลไลฟ์สไตล์ชั้นนำ ผ่านช่องทางจำหน่ายที่หลากหลาย ไปจนถึงการจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์</p>	<p>มูลค่าตลาดรวม</p> <p>930,927</p> <p>ล้านบาท</p>
<p>5 บริการความบันเทิงและคอนเทนต์</p> <p>ให้บริการด้วยแพลตฟอร์ม AIS Play และกล่องดิจิทัลทีวี AIS Playbox ร่วมกับการนำเสนอบริการของผู้ให้บริการด้านคอนเทนต์ชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ</p>	<p>จำนวนพนักงานทั้งหมด</p> <p>18,855</p> <p>คน</p>
<p>6 บริการการเงินดิจิทัล</p> <p>ให้บริการภายใต้ระบบดิจิทัลครบวงจรทั้งประกันชีวิต สุขภาพ และประกันภัย รวมถึงลงทุนในธุรกิจธนาคารไร้สาขา (Virtual Bank) ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ</p>	

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



เพื่อการกำกับและบริหารธุรกิจของเอไอเอสอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทำหน้าที่พิจารณา นโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน รวมถึงติดตามผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อบริบททางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการนำเสนอความคืบหน้าและประเด็นสำคัญต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมทั้งให้ความเห็นชอบต่อรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

สำหรับการจับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร เอไอเอสผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่มูลค่า โดยมีส่วนงานการพัฒนารุจกเพื่อความยั่งยืนรับผิดชอบผลิตภัณฑ์และบริการด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม และประสานความร่วมมือกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนงานการพัฒนารุจกเพื่อความยั่งยืนและหัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะรายงานความคืบหน้า ผลการดำเนินงาน และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารุจกอย่างยั่งยืนให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนรับทราบและพิจารณาประเด็นสำคัญเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ ในรอบการประชุมคณะกรรมการได้มีการรายงานผลการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้คณะกรรมการรับทราบข้อห่วงกังวล ความคาดหวัง และขอความเห็นต่อแนวทางในการตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งรายงานความเคลื่อนไหวและแนวโน้มสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้คณะกรรมการได้เพิ่มพูนความรู้และติดตามแนวโน้มที่สำคัญทั้งระดับโลกและภายในประเทศ

เอไอเอสบูรณาการประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญเข้าไปในกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) เพื่อให้การระบุ ประเมิน และบริหารความเสี่ยงและโอกาสด้านความยั่งยืนเป็นไปในแนวทางเดียวกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์และการสร้างมูลค่าในระยะยาว กระบวนการดังกล่าวสอดคล้องกับมาตรฐานสากล COSO ERM โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทผ่านคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง พร้อมการติดตามและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นด้านความยั่งยืนได้รับการพิจารณาและบูรณาการอย่างเหมาะสมในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัท

บริษัทได้เชื่อมโยงการประเมินผลการดำเนินงานและการกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูงเข้ากับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของด้านความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญต่อความสามารถในการดำเนินกลยุทธ์และการสร้างมูลค่าองค์กรในระยะยาว โดยกำหนดให้ตัวชี้วัดด้านทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการบริหารผลการดำเนินงาน เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างผลการดำเนินงานทางธุรกิจในระยะสั้นและการเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรในระยะยาว ทั้งนี้ บริษัทมีระบบติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างเป็นระบบตลอดรอบปี พร้อมทบทวนผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำผลไปเชื่อมโยงกับค่าตอบแทนของผู้บริหาร (Executive Compensation) ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้อง โปร่งใส และสอดคล้องกับการเติบโตอย่างยั่งยืนของเอไอเอส

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน

กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ



1. การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ

เอไอเอสทำความเข้าใจบริบทองค์กร โดยการพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า และความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อทบทวนและระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างรอบด้าน 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 2021 ของ World Economic Forum เป็นต้น
- ประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

2. การประเมินผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญ

เอไอเอสวิเคราะห์ความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญ โดยพิจารณามุมมองแบบ Double Materiality ทั้งประเด็นที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัท และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับเรื่องสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบทั้งที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นในอนาคต ระยะสั้นและระยะยาว จากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ ผ่านกระบวนการที่ครอบคลุมขอบข่ายทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

- **ขอบข่ายภายในบริษัท**
จัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับหัวหน้าคณะผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน เพื่อทำแบบสอบถามความคิดเห็นและปรึกษาในประเด็นที่มีนัยสำคัญของเอไอเอสทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยต้องสอดคล้องไปกับประเด็นความเสี่ยงขององค์กรและร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน
- **ขอบข่ายภายนอกบริษัท**
ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder inclusiveness) ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม ลูกค้าทั่วไป ลูกจ้างองค์กร คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อบอกทราบประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและคาดหวังที่จะให้เอไอเอสดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้เอไอเอสสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทนำผลวิเคราะห์ประเด็นที่มีนัยสำคัญร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ทั้งรอบข่ายภายในและภายนอกองค์กร มาประเมินผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญโดยใช้ตาราง Materiality Matrix พิจารณาในด้านความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) ควบคู่กับโอกาสของการเกิดผลกระทบ (Likelihood) แล้วนำพิจารณาร่วมกับการประเมินในสองมิติ ได้แก่ 1) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และ 2) ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญ และเลือกประเด็นที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งสองมิติ

3. การรายงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อขอความเห็นชอบ

ทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยอ้างอิงกับกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ตลอดจนองค์กรผู้นำด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประเด็นที่มีนัยสำคัญของบริษัทมีความสอดคล้องและอยู่ในทิศทางของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

รายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการระดับสูงเพื่อขอความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทเพื่ออนุมัติ และนำประเด็นที่มีนัยสำคัญดังกล่าวมาผนวกเข้ากับแผนธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดความเสี่ยง ขยายโอกาสทางธุรกิจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับทิศทางที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต และดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัท

4. การทวนสอบประเด็น

เอไอเอสพิจารณาทวนข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจรวมถึงการรายงานต่อไป

ผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ



ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญ 7 อันดับแรกของเอไอเอส และมีการเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ	ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ				
มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล				
<i>สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่</i>				
	<ul style="list-style-type: none"> เทคโนโลยีดิจิทัล (อาทิ AI, Cloud, IoT) ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ องค์กรต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างมูลค่าเพิ่มจากเครือข่ายที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี 5G ที่สามารถนำไปต่อยอดเป็นบริการดิจิทัลและโซลูชันที่หลากหลาย การสรรหาและพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย และเป็นส่วนตัวมากขึ้น เช่น Digital Lifestyle, AI-Driven Services และบริการที่ผสาน Data Insights 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง
การปกป้องระบบสารสนเทศ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า				
<i>สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่</i>				
	<ul style="list-style-type: none"> ภัยไซเบอร์มีหลายรูปแบบแพร่กระจายเร็ว และใช้ AI เพิ่มความแม่นยำ ทำให้ตรงจิบยากและอาจกระทบการให้บริการ การจัดการข้อมูลจำนวนมากจากบริการดิจิทัลเพิ่มความเสี่ยงด้านข้อมูลรั่วไหล อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นลูกค้า กฎระเบียบเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ AI มีความเข้มงวดสูง ทำให้การบริหารจัดการข้อมูลต้องรัดกุมมากขึ้น ส่งผลต่อชื่อเสียงและการสูญเสียสัญญาณทางการค้า 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูล เป็นโอกาสสร้างความแตกต่างและเพิ่มความไว้วางใจต่อการบริการ ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ ลูกค้าองค์กรมีความต้องการโซลูชันด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น ทำให้สามารถสร้างรายได้แหล่งใหม่ให้กับธุรกิจ 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ	ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
----------------------	------------	----------	-------	----------

การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานกำลังเผชิญกับความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการเติบโตในสายอาชีพ การขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะ และสามารถสอดคล้องกับธุรกิจดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ซึ่งจำเป็นต่อการผลักดันให้ธุรกิจเติบโต การละเมิดสิทธิพนักงาน หรือการไม่ส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity, Inclusion) อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มขีดความสามารถในการขยายธุรกิจให้เติบโตในด้านดิจิทัลใหม่ ๆ 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>
--	--	------------------------------	--	------------------------------

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) เกิดความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการดิจิทัล การลงทุนโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกลมีต้นทุนสูง อาจใช้เวลานานกว่าจะคืนทุนหรือสร้างผลตอบแทน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เป็นสังคมสูงวัยและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อาจทำให้ต้องออกแบบสินค้าและบริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างการยอมรับและความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ส่งผลต่อความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ขององค์กร การขยายฐานลูกค้าในชุมชน การสร้างการเติบโตจากสินค้าบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ เช่น e-learning, e-health, Smart City Solutions 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>
--	---	------------------------------	---	------------------------------

ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

	<ul style="list-style-type: none"> การคุกคามจากภัยออนไลน์หลากหลายรูปแบบที่มีความซับซ้อน มีความถี่ และความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความวิตกกังวล หรือขาดความมั่นใจในการใช้บริการ ความคาดหวังจากลูกค้าและสังคมในด้านความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท 	<p>ระยะสั้นถึง ระยะกลาง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อปกป้องภัยออนไลน์ การส่งเสริมความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาว 	<p>ระยะสั้นถึง ระยะกลาง</p>
--	---	-----------------------------	---	-----------------------------

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ	ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
----------------------	------------	----------	-------	----------

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

	<ul style="list-style-type: none"> ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย 	<p>ระยะยาว</p>	<ul style="list-style-type: none"> การลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ นำเสนอวิธีการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำให้กับภาคธุรกิจ การสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส รวมทั้งดึงดูดนักลงทุนที่ให้ความสำคัญกับการลงทุนสีเขียว 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>
	<ul style="list-style-type: none"> การปรับตัวและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสภาพภูมิอากาศ แรงกดดันจากผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่มีความคาดหวังต่อบริษัทเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานธุรกิจ 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>		

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

สามารถอ่านรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการได้ที่

	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านการกำจัดซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และขยะอันตราย ส่งผลต่อภาพลักษณ์บริษัท รวมถึงค่าปรับหรือค่าชดเชย 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าและสังคม ผ่านสินค้าและบริการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง</p>
			<ul style="list-style-type: none"> การลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุน พร้อมเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ 	<p>ระยะสั้น ถึง ระยะยาว</p>

หมายเหตุ:

- ระยะสั้น ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ปัจจุบันจนถึงปี พ.ศ. 2573
- ระยะกลาง ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2574 ถึง พ.ศ. 2583
- ระยะยาว ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2584 ถึง พ.ศ. 2593

การสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารผ่านอีเมลและระบบออนไลน์ของบริษัทฯ การสื่อสารทางตรงระหว่างพนักงานหัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล การสื่อสารจากผู้บริหาร ถึงพนักงานโดยตรงผ่าน Town Hall อย่างน้อยปีละสองครั้ง การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร” 	<ul style="list-style-type: none"> ความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม การพัฒนาความรู้ และทักษะด้านดิจิทัล การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม การประเมินผลงานที่เป็นธรรม การสื่อสาร และความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานภายในหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กรและรักษาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลซึ่งพนักงานสามารถเลือกแนวทางในการพัฒนาตนเองได้ตามความสนใจ ผ่านการจัดการอบรมพร้อมมีระบบประเมินผล เพื่อวัดประสิทธิภาพการอบรม จัดสวัสดิการที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมตามอัตราค่าตอบแทนในตลาดและอุตสาหกรรม จัดกิจกรรมการรับประทานอาหารร่วมกันของพนักงานภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน จัดประชุม focus group ภายในหน่วยงาน เพื่อระดมสมองในการช่วยกันกำหนด initiative ในการปรับปรุงประเด็นที่พนักงานมีข้อกังวล หรือต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่พนักงานมีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสของผู้กระทำผิด เช่น โทรศัพท์ สายด่วน อีเมล ส่งจดหมาย เป็นต้น เปิดช่องทางการสื่อสารถึงผู้บริหารระดับสูงของสายงานทรัพยากรบุคคล (email Help me: help@ais.co.th)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องชุมชนสัมพันธ์ผ่าน Call Center โทร. 0-2029-5555 (จันทร์-ศุกร์ 08:30-17:30 น.) รับข้อเสนอแนะหรือข้อกังวลผ่านเจ้าของที่ดิน หรือผู้นำชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> บริการสื่อสารโทรคมนาคมและช่องทางการให้บริการที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือสื่อทั่วไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน 	<ul style="list-style-type: none"> โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 20 ล้านครัวเรือน ใน 77 จังหวัด และมีแพ็คเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว เป็นต้น จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ในโอกาสพิเศษเนื่องในวันสำคัญทางวัฒนธรรม และศาสนา โดยสนับสนุนรถสถานีฐานเคลื่อนที่เพื่อขยายสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา โดยให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้าทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> AIS Call Center และบริการ AI Voice Bot ที่ลูกค้าติดต่อรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (จันทร์-ศุกร์ 08:30 – 17:30 น.) การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก เป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาส 	<ul style="list-style-type: none"> ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ติดขัด มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการจากผู้เชี่ยวชาญ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง ตรงตาม Lifestyle ของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ความมั่นใจต่อการใช้บริการเครือข่าย การมีช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> การนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาคุณภาพโครงข่ายเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและ สามารถใช้บริการต่อเนื่องโดยไม่ติดขัด มีระบบติดตามตรวจสอบ และแจ้งเตือนล่วงหน้าถึงเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้น จัดให้มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งมีบริการที่ลูกค้าสามารถเลือกทำรายการงานการได้ด้วยตนเอง และเข้าถึงได้ง่าย AIS ร่วมมือกับภาครัฐป้องกันภัยจาก SMS/Call Spam ผ่านสายด่วน 1185 (AIS Spam Report Center) ให้ลูกค้าแจ้งเบอร์หรือ SMS มิจฉาชีพผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR และ AI Chatbot โดยบริษัทฯ ตรวจสอบและบล็อกหมายเลขภายใน 48 ชั่วโมง พร้อมสนับสนุนหน่วยงานติดตามผู้กระทำผิดตามกฎหมาย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
ลูกค้าองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> การให้คำแนะนำและให้ข้อมูลการใช้งาน เช่น AIS Call Center, AIS ICT Service Desk การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ เอไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Corporate Call Center ทีมงานติดตั้ง ICT Solution และ AIS ICT Service Desk ให้คำปรึกษา ด้านเทคนิค (เดือนละ 1 ครั้ง) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการผ่าน Enterprise Digital eService (เดือนละ 1 ครั้ง) การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าผ่านผู้เชี่ยวชาญภายนอก (ปีละ 2 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อความเร็วสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาคัดรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้าองค์กร เพื่อสร้างขีดความสามารถใหม่ในแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ตอบโจทย์ความท้าทายด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับองค์กรยุคดิจิทัล ช่วยลดการใช้ทรัพยากร และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และมีมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาโครงข่ายและระบบดิจิทัล อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง มีกระบวนการในการตรวจสอบ ติดตามคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง และตรวจวัดประสิทธิภาพสม่ำเสมอ พัฒนาบริการด้านดิจิทัลเพื่อเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งบริการเชื่อมต่อข้อมูลแบบมีสายและไร้สาย บริการไอโอที บริการคลาวด์ บริการดาต้าเซ็นเตอร์ บริการด้านแพลตฟอร์มและเอไอ รวมถึงบริการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และโซลูชันที่เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ช้อสินค้าและบริการออนไลน์ 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 และผู้รับสิทธิ์เฟรนไชส์	<ul style="list-style-type: none"> • การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า (ปีละ 1 ครั้ง) • ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับคู่ค้า (ทุกวัน) • แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) • ประชุมประจำปีกับคู่ค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) • การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> • เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย • คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมให้คู่ค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้สนับสนุนหลักสูตรอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ • จัดทำหลักสูตรพิเศษเฉพาะกลุ่มเพื่อยกระดับศักยภาพของคู่ค้าในระดับเจ้าของกิจการ ภายภาคทางธุรกิจ และระดับผู้จัดการร้านให้มีความสามารถในการบริหารงานร้านค้า และการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด ซึ่งจะช่วยให้คู่ค้าสามารถลดต้นทุนในการบริหารงาน • จัดโครงการยกระดับความเชี่ยวชาญด้านการขายให้กับคู่ค้า เสริมสร้างทักษะพิเศษทางด้านเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญเฉพาะแบรนด์ เช่น Digital Life GURU, AIS Fiber GURU, Apple Champion และ Samsung Pro • จัดประชุมออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ราคา และบริการให้กับพนักงานขายของคู่ค้า เพื่อนำเสนอการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ • มอบรางวัลผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมทั้งด้านงานขาย และงานบริการประจำปี (Best Of The Best Performance Award) ให้กับคู่ค้า และประชาสัมพันธ์กับสื่อต่างๆ ในระดับภูมิภาคทั่วประเทศ • สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม • พัฒนาแพลตฟอร์มให้คู่ค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกันกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ประเด็นข้อกังวลและความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกังวลและความคาดหวัง
หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมรับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล • การประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง • การจัดกิจกรรมร่วมกันตามโอกาสต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง • การแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม • จัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม • สนับสนุนภาครัฐในการขับเคลื่อนนโยบายและเป้าหมายระดับประเทศ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างถูกต้อง • ทำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม • ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรีและเป็นธรรม • หาแนวทางการร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน • เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ
นักลงทุนหรือสถาบันการลงทุน นักวิเคราะห์ และผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) • งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การประชุมพบปะนักลงทุน ทั้งในและต่างประเทศ งาน SET Opportunity day และ SET Digital Roadshow (ไตรมาสละ 5-6 ครั้ง) • เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมล investor@ais.co.th ช่องทาง LINE Official และเบอร์ติดต่อ (ทุกวัน) 	<ul style="list-style-type: none"> • การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ • การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ • การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • รักษาการเติบโตอย่างมั่นคงธุรกิจโครงสร้างที่เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ • ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล มุ่งเน้นรักษาการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนและจัดการด้านการเงินอย่างรอบคอบ • กำหนดนโยบายจ่ายปันผลที่ร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง • คะแนน Corporate Governance Report ระดับ "ดีเลิศ" จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส

“ขับเคลื่อนสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ”



ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

ช่วยให้ผู้คนและธุรกิจเติบโตในเศรษฐกิจดิจิทัล

- ขยายโครงข่าย 5G เพื่อเสริมสร้างการเติบโตของเศรษฐกิจ
- ผลักดันการให้บริการดิจิทัลแก่ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร
- รักษาความสามารถในการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- พัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ



สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม

สร้างการเข้าถึงดิจิทัลที่ครอบคลุมและมีความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

- สร้างการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลอย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาสังคมและชีวิตความเป็นอยู่
- สนับสนุนให้ลูกค้าใช้งานดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบ และเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล



ยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม

สร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริโภคและสังคม

- บริหารเครือข่ายและสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนให้ลูกค้าและห่วงโซ่อุปทานช่วยกันลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล

- สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีสัดส่วน ร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570

การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- รักษามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เทียบเท่าหรือดีกว่าธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน
- ยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญ

การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

- พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 ได้รับการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในปี 2568

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

- พัฒนาสภาพเศรษฐกิจและสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2570

ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

- เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชนจำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชันและเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

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

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

- บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง



ขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่า ร้อยละ 95 ของประชากรทั้งหมด



การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม 53,688 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า



ผลการประหยัดพลังงานรวม 107,441 เมกะวัตต์ ชั่วโมง



01

ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

- มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล
- การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม



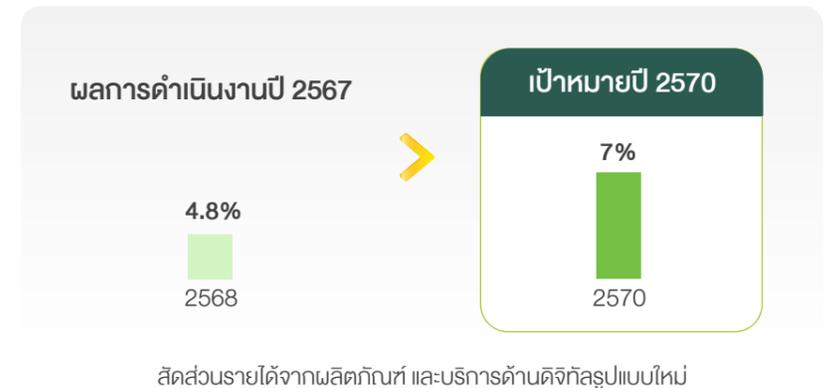
มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าและบริการโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย และเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ



เป้าหมาย

สามารถสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่โดยให้มีส่วนร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก ภายในปี พ.ศ. 2570



พัฒนาการที่สำคัญปี 2568

ตัวชี้วัด	2566	2567	2568	เป้าหมายปี 2570
สัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลรูปแบบใหม่	4.1	3.8	4.8	7.0

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2567 เอไอเอสได้ปรับเป้าหมายสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลในรูปแบบใหม่ จากเดิมร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 7 ของรายได้จากการให้บริการหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจอื่นเนื่องจากการควบรวม TTTBB

ยกระดับโครงข่ายอัจฉริยะสู่การยอมรับในระดับโลก

บริษัทมุ่งพัฒนาศักยภาพโครงข่ายอัจฉริยะและระบบ Autonomous Network อย่างต่อเนื่อง ผ่านการประยุกต์ใช้ AI ขั้นสูงและการออกแบบสถาปัตยกรรมโครงข่ายให้มีความยืดหยุ่น เพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลาย เพิ่มความแม่นยำ ประสิทธิภาพ และยกระดับการบริหารจัดการเครือข่ายแบบอัตโนมัติ โดยในปี 2568 บริษัทได้รับรางวัล Outstanding Catalyst รวม 5 รางวัล จากงาน Digital Transformation World (DTW) 2025 โดย TM Forum ประกอบด้วย 1) Application of AI & Automation 2) Innovative & Futuristic 3) Business Impact 4) Attendees' Choice Award 5) Interactive Showcase ความสำเร็จดังกล่าวสะท้อนถึงคุณภาพของนวัตกรรมที่บริษัทพัฒนา ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากล

เสริมศักยภาพ AIS Living Network สู่ความเป็นผู้นำด้านเครือข่าย

บริษัทยกระดับโครงข่าย 5G ภายใต้แนวคิด "AIS Living Network" ซึ่งออกแบบให้เครือข่ายสามารถปรับประสบการณ์ใช้งานตามความต้องการของลูกค้าแบบเรียลไทม์ ผ่านบริการ 5G Mode ได้แก่ BOOST, GAME และ LIVE เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็ว ความหน่วงต่ำ และความเสถียรได้อย่างตรงจุด การพัฒนาเชิงรุกดังกล่าวได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยบริษัทได้รับรางวัลจากเวที GTI Awards 2025 สะท้อนบทบาทของเอไอเอสในฐานะผู้นำด้านนวัตกรรมเครือข่ายอัจฉริยะและบริการ 5G

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> เทคโนโลยีดิจิทัล (อาทิ AI, Cloud, IoT) ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ องค์กรต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างมูลค่าเพิ่มจากเครือข่ายที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี 5G ที่สามารถนำไปต่อยอดเป็นบริการดิจิทัลและโซลูชันที่หลากหลาย การสรรหาและพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย และเป็นส่วนตัวมากขึ้น อาทิ Digital Lifestyle, AI-driven Services และบริการที่ผสาน Data Insights 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง

ผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ

เทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คลาวด์ และ IoT (Internet of Things) เป็นต้น ส่งผลให้รูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางดิจิทัลเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้ออกทันโอกาสและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำหรับบริษัท เทคโนโลยีเหล่านี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรม และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การปรับตัวไม่ทันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อรายได้ การสูญเสียฐานลูกค้า และความล่าช้าหลังด้านประสบการณ์ผู้ใช้ ในทางกลับกัน การนำเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างโอกาสในการเติบโต สร้างคุณค่าแก่ผู้บริโภค รวมทั้งส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ

จากข้อมูลการสำรวจอุตสาหกรรมดิจิทัลของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ปี 2567 พบว่า ภาพรวมอุตสาหกรรมดิจิทัลไทยยังคงเติบโตในอัตราสูงที่ร้อยละ 23.35 คิดเป็นมูลค่ากว่า 2.49 ล้านล้านบาท และคาดการณ์ว่าในช่วงปี 2568–2570 บริการดิจิทัลจะยังเป็นสาขาที่เติบโตเร็วที่สุด ด้วยอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10–14 ต่อปี สอดคล้องกับการยกระดับเทคโนโลยี 5G และบทบาทของปัญญาประดิษฐ์ที่ขยายตัวในทุกอุตสาหกรรม เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายและพัฒนาโซลูชันรูปแบบใหม่ อาทิ บริการแบบ Digital Lifestyle, AI-driven Services และบริการที่ผสาน Data Insights เพื่อรองรับความต้องการที่จำเพาะมากขึ้นของลูกค้า

นอกจากนี้ เทคโนโลยีดาวเทียมวงโคจรต่ำ (Low Earth Orbit: LEO) เริ่มเข้ามามีบทบาทเป็นทางเลือกในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้วยข้อได้เปรียบด้านการเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลที่การเข้าถึงผ่านระบบสายส่งโทรคมนาคมภาคพื้นดินทำได้ยาก จากรายงานของ Gartner คาดว่า ในปี 2569 มูลค่าการใช้จ่ายด้านบริการ LEO ทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นแตะ 1.48 หมื่นล้านดอลลาร์ หรือเติบโตร้อยละ 24.5 จากปีก่อน สะท้อนถึงการขยายตัวของการใช้งานทั้งด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ IoT แม้เทคโนโลยีนี้ยังเผชิญข้อจำกัดในประเทศไทยทั้งด้านกฎระเบียบ ต้นทุน และการทำงานร่วมกันของระบบ แต่ถือเป็นปัจจัยแห่งเงินใหม่ที่อาจส่งผลต่อรูปแบบบริการสื่อสารในอนาคต

การค้าเงินธุรกิจที่ส่งผลต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล

ตลอดกว่า 30 ปีของการให้บริการ บริษัทได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุมทั่วประเทศ รองรับทั้งลูกค้ารายบุคคลและลูกค้าองค์กร ธุรกิจที่มีความต้องการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งโครงข่ายดังกล่าวทำหน้าที่เป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลยุคใหม่ ทั้งบริการคลาวด์ (Cloud), ศูนย์ข้อมูล (Data Center), โซลูชัน IoT, บริการด้านแพลตฟอร์ม ตลอดจนบริการดิจิทัลที่ใช้ AI และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง

การค้าเงินธุรกิจของเอไอเอสจึงมีบทบาทสำคัญในการผลักดันการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ โดยการยกระดับศักยภาพโครงข่ายผ่านเทคโนโลยี 5G และระบบอัจฉริยะ ช่วยให้บริษัทสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ทั้งในเชิงความเร็ว ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และความหลากหลายของการใช้งาน นำมาซึ่งการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ AI, คลาวด์ และ IoT ทำให้รูปแบบบริการทางดิจิทัลพัฒนาอย่างรวดเร็ว และเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลจึงต้องอาศัยรากฐานด้านโครงข่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และต่อยอดสู่โอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้โดยเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลภายใต้ 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. การยกระดับสู่เครือข่ายอัจฉริยะ

- พัฒนาโครงข่ายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งด้านความเร็ว ความเสถียร ความหน่วง และความต่อเนื่องของสัญญาณ เพื่อสร้างรากฐานที่รองรับบริการดิจิทัลยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทพัฒนาขีดความสามารถโครงข่ายผ่านเทคโนโลยีล้ำสมัย อาทิ 5G+ ซึ่งเป็นการยกระดับ 5G ให้รองรับการใช้งานที่มีความต้องการสูงขึ้นด้วยความเร็วที่มากกว่าและความหน่วงต่ำเป็นพิเศษ
- ยกระดับ Autonomous Network เพื่อให้การบริหารจัดการโครงข่ายมีความเป็นอัตโนมัติลดการพึ่งพาการจัดการจากมนุษย์ พร้อมเสริมมาตรฐานคุณภาพในทุกการให้บริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญในการต่อยอดบริการดิจิทัล อาทิ IoT, Edge Computing, โซลูชัน AI และบริการแบบเรียลไทม์ ที่ต้องการโครงข่ายคุณภาพระดับสูงเพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทเพิ่มขีดความสามารถในระบบสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการยกระดับให้ระบบงานต่าง ๆ มีความคล่องตัว (Agility) เสถียร (Stability) และปลอดภัย (Security) ผ่านการค้าเงินงาน 3 ด้าน ได้แก่

- พัฒนาและเชื่อมโยงระบบการบริการลูกค้าที่ให้การดำเนินงานอยู่หลากหลายช่องทาง ให้เป็นหนึ่งเดียวทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (Omni-channel Experience) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์แบบไร้รอยต่อ รวมทั้งนำเสนอโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าซึ่งวิเคราะห์ด้วยข้อมูลเชิงลึก
- ประยุกต์ใช้ระบบโครงสร้างพื้นฐานแบบคลาวด์ (Cloud Native Architecture) และเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย (Security Technology) เพื่อขยายความสามารถในการรองรับปริมาณการใช้งานที่สูงมากขึ้น
- ออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศหลัก (IT Architecture) ตามมาตรฐาน TM Forum โดยจัดระเบียบโครงสร้างและแบ่งชั้นการเชื่อมต่อ เพื่อลดความซับซ้อนในการเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท

3. นวัตกรรมด้านปัญญาประดิษฐ์และข้อมูล

บริษัทมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถในการใช้ข้อมูลเชิงลึกและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ ครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้ การสร้างบริการที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคล ไปจนถึงการนำ AI มาใช้ยกระดับประสบการณ์ลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร การผสานการทำงานของ AI เข้ากับการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ช่วยให้บริษัทสามารถพัฒนาบริการดิจิทัลได้หลากหลาย เช่น บริการดิจิทัลด้านไลฟ์สไตล์, แอปพลิเคชันที่ขับเคลื่อนด้วย AI และบริการที่ใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึก (Data Insights) เป็นต้น ช่วยสร้างโอกาสใหม่ในการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลที่ตอบสนองความต้องการของตลาดได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น

การดำเนินงานในปี 2568

บริษัทให้ความสำคัญกับพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและความสามารถในการแข่งขันของบริการ รวมถึงรองรับพฤติกรรมและ-การใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า โดยตัวอย่างของผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลที่พัฒนาในช่วงปีที่ผ่านมา อาทิ

AIS Cloud Powered by Oracle Cloud Infrastructure

บริษัทเปิดให้บริการ AIS Cloud Powered by Oracle Cloud Infrastructure เมื่อเดือนมิถุนายน 2568 โดยร่วมมือกับ Oracle ผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์มาตรฐานระดับสากล (Hyperscale Cloud) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านข้อมูลขององค์กร ครอบคลุมการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูล โดยให้บริการภายใต้กฎหมายของประเทศไทยซึ่งสามารถรองรับการนำข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive Data) ไปประมวลผลหรือต่อยอดใช้งานได้อย่างปลอดภัย และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายและการกำกับดูแลข้อมูล บริการ AIS Cloud Powered by Oracle Cloud Infrastructure ครอบคลุมโซลูชันหลักในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านแอปพลิเคชัน:** แพลตฟอร์มสำหรับนักพัฒนา (Developer Platform) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทดสอบและปรับใช้ซอฟต์แวร์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น โซลูชันด้าน DevOps เป็นต้น
- **ด้านการจัดการข้อมูล:** บริการระบบจัดเก็บและบริหารฐานข้อมูล (Database) อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูง เช่น NoSQL, PostgreSQL เป็นต้น

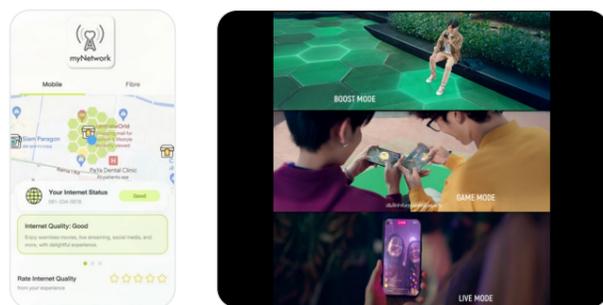
AIS Analytic X

เป็นโซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูล Big Data ที่ผสานการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) กับข้อมูลการใช้งานด้านโทรคมนาคม (Telco Data Insight) ซึ่งอัปเดตแบบเรียลไทม์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์และการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในงานวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบ เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมและการเคลื่อนไหวของประชากรเพื่อประกอบการออกแบบแคมเปญในระดับพื้นที่ การประเมินรูปแบบการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนการวางแผนติดตั้งสถานีชาร์จ และการวิเคราะห์ความหนาแน่นของประชากรเพื่อใช้ประกอบการวางแผนด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น โซลูชันดังกล่าวช่วยสนับสนุนการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพิ่มความเข้าใจเชิงพื้นที่และเชิงพฤติกรรม และช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปบนพื้นฐานของข้อมูลการใช้งานจริง



การสร้างระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

บริษัทพัฒนาบริการ “Living Network” หรือเครือข่ายที่มีชีวิตอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายในการยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าผ่านโครงข่ายทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบ้าน ผ่านฟังก์ชันที่ช่วยวัดระดับคุณภาพสัญญาณที่ลูกค้ากำลังใช้งานอย่างเรียลไทม์ และนำเสนอบริการอินเทอร์เน็ตเน็ตส่วนเพิ่มเพื่อปรับยกระดับคุณภาพสัญญาณให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งานของแต่ละบุคคล บริการดังกล่าวอาศัยความยืดหยุ่นของเทคโนโลยี 5G ในการปรับแต่งคุณภาพการเชื่อมต่อ พร้อมให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน myAIS ใน 3 รูปแบบหลัก ดังนี้



1. **BOOST Mode** สำหรับการใช้งานแบบความเร็วและแรงของ 5G อาทิ โซเชียลแพลตฟอร์ม ดูหนังสตรีมมิ่งความคมชัดระดับสูง
2. **GAME Mode** สำหรับการใช้งานที่ต้องการการเชื่อมต่อความหน่วงต่ำพิเศษ เสถียร และสิ้นเปลือง อาทิ เล่นเกมบนโทรศัพท์มือถือ
3. **LIVE Mode** สำหรับการใช้งานที่เน้นการอัปเดตที่มีความเสถียร ไม่สะดุด เช่น การไลฟ์ขายของออนไลน์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ และ Marketplace ออนไลน์ เป็นต้น

จากการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง แนวคิดบริการ AIS Living Network ได้รับการยอมรับในระดับสากล สะท้อนผ่านการได้รับรางวัล GTI Awards จากเวที Mobile World Congress 2025 ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงศักยภาพของโครงข่ายอัจฉริยะและนวัตกรรม 5G ของไอเอส

ศูนย์นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อธุรกิจ (AIS EEC)

AIS EEC ตั้งอยู่ในโครงการ Thailand Digital Valley ภายในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นพื้นที่ศูนย์กลางของอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง อาทิ หุ่นยนต์ อิเล็กทรอนิกส์และการแพทย์ รวมถึงเป็นพื้นที่ที่ได้รับการสนับสนุนด้านกฎระเบียบเพื่อการทดสอบและใช้งานนวัตกรรมเฉพาะทางบางประเภท เช่น การบินโดรน เป็นต้น ศูนย์ดังกล่าวทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มด้านเทคโนโลยีสำหรับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ครอบคลุมทั้งการเรียนรู้ การทดสอบนวัตกรรม (Test Bed) และการนำเสนอกรณีใช้งานจริง (Use Case) เพื่อสนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในปีที่ผ่านมา AIS EEC ให้การต้อนรับคณะเยี่ยมชมกว่า 190 กลุ่ม มีผู้เข้าชมมากกว่า 6,000 ราย จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) 7 ครั้ง และสร้างโอกาสทางธุรกิจได้มากกว่า 300 Marketing Qualified Leads พร้อมทั้งพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรชั้นนำรวมกว่า 50 องค์กร



นอกจากนี้ บริษัทได้เปิดตัว 5G Solution Development Center หรือศูนย์ออกแบบและพัฒนา นวัตกรรมดิจิทัล 5G แห่งที่ 3 ในพื้นที่ EEC ร่วมกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa), สำนักงาน EEC และสถาบันไทย-เยอรมัน (TGI) เพื่อสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง อาทิ 5G, Edge Computing และ Cloud ผ่านการฝึกอบรม การทดสอบโซลูชันในสภาพแวดล้อมการใช้งานจริง และการให้คำปรึกษาเชิงเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของภาคอุตสาหกรรมสู่การพัฒนาอุตสาหกรรม 4.0 อย่างยั่งยืน

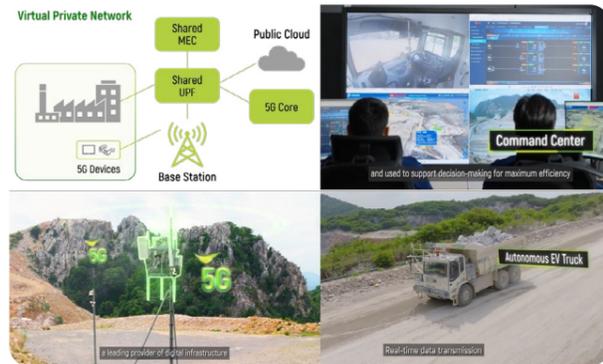


5G Private Network

บริษัทได้พัฒนาโครงข่าย 5G Private Network เพื่อรองรับการใช้งานของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ต้องการความปลอดภัยสูง ความหน่วงต่ำ และการเชื่อมต่อที่เร็วและเสถียร โดยสามารถออกแบบโครงข่ายได้หลายระดับตามลักษณะการใช้งาน ตั้งแต่รูปแบบที่เน้นประสิทธิภาพสำหรับงานทั่วไป ไปจนถึงโครงข่ายเฉพาะที่ให้ความหน่วงต่ำและความเป็นส่วนตัวสูง รองรับการใช้งานที่ต้องการการตอบสนองแบบเรียลไทม์และความแม่นยำสูง เช่น การควบคุมเครื่องจักรจากระยะไกล และระบบอัตโนมัติในภาคอุตสาหกรรม เป็นต้น

ตัวอย่างการให้บริการ 5G Private Network: SCG Smart & Green Mining

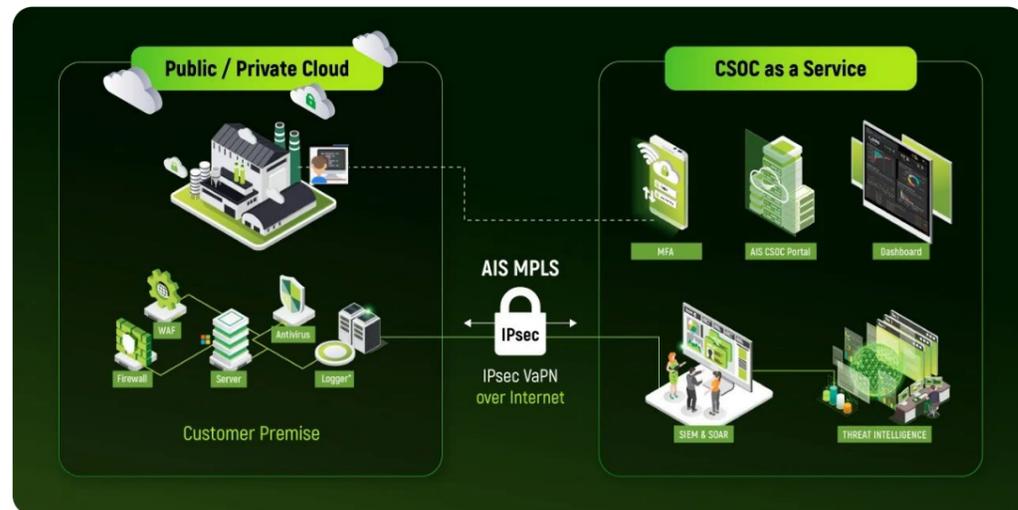
บริษัทได้นำโครงข่าย 5G Private Network ไปประยุกต์ใช้ร่วมกับ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (SCG) เพื่อยกระดับการดำเนินงานเหมืองสู่แนวคิด Smart & Green Mining รองรับการใช้งานที่ต้องการเครือข่ายสื่อสารที่มีความเสถียรสูง ความหน่วงต่ำ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงช่วยเสริมความปลอดภัยของพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยนำมาใช้ในงาน เช่น การสำรวจด้วยโดรน การควบคุมรถขุดและรถบรรทุกไร้คนขับ และการใช้ระบบคลาวด์ที่ออกแบบเฉพาะสำหรับโครงการ ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนเชื้อเพลิงได้ร้อยละ 75 ลดการปล่อยคาร์บอนได้ร้อยละ 35 และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมมากกว่าร้อยละ 20



การให้บริการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทได้พัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์และโซลูชันด้านการป้องกันและความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างมาตรการบริหารความเสี่ยงและความเชื่อมั่นในการใช้งาน โดย

- **บริการสำหรับลูกค้าองค์กร** เช่น Fortinet Secure Work ที่ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงาน, บริการป้องกันการโจมตีแบบ DDoS แบบครบวงจร (AIS DDoS Protection), ระบบไฟร์วอลล์เสมือนบนคลาวด์ AIS Centralized Firewall (CFW) ที่บริหารจัดการได้จากศูนย์กลาง และ บริการศูนย์เฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ (AIS CSOC as a Service)
- **บริการสำหรับลูกค้าทั่วไป** เช่น บริการ Secure Net+ เพื่อช่วยตรวจสอบและคัดกรองเว็บไซต์เสี่ยง ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตระหว่างการใช้งาน



AIS Play

เป็นแพลตฟอร์มศูนย์รวมคอนเทนต์ความบันเทิงและกีฬา ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน AIS PLAY และอุปกรณ์ AIS PLAYBOX ครอบคลุมคอนเทนต์ประเภทโทรทัศน์ วิดีโอออนไลน์ กีฬา และอีสปอร์ต โดยร่วมมือกับผู้ให้บริการคอนเทนต์ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงคอนเทนต์หลากหลายรูปแบบในแพลตฟอร์มเดียว ซึ่งรูปแบบการรับชมหลักของ AIS PLAY แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- **แบบสมัครสมาชิก SVOD (Subscription Video on Demand)**
บริการแบบสมัครสมาชิกเพื่อเข้าถึงคอนเทนต์พรีเมียมโดยไม่มีโฆษณา รวมถึงภาพยนตร์และซีรีส์ต้นฉบับ (Original Movies/Series) ของแพลตฟอร์ม และพันธมิตร โดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนหรือรายปี เช่น แพคเกจ AIS PLAY PREMIUM และ PLAY ULTIMATE รวมถึงบริการจากพันธมิตร เช่น Netflix, Disney+ Hotstar, HBO Max, Prime Video, iQIYI VIP, Viu Premium และ WeTV VIP เป็นต้น
- **แบบรับชมฟรีโฆษณา AVOD (Advertising Video on Demand)**
บริการรับชมฟรีหรือกึ่งฟรีที่มีโฆษณาประกอบ เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการสมัครสมาชิกรายเดือน ครอบคลุมคอนเทนต์ฟรีบนแอป AIS PLAY เช่น การแข่งขันฟุตบอลไทยลีก รวมถึงคอนเทนต์แบบ Free-tier จากแพลตฟอร์มพันธมิตร (iQIYI, Viu, WeTV) รายการโทรทัศน์ ข่าว กีฬา และความบันเทิงทั่วไป
- **แบบเช่า-ซื้อรายเรื่อง TVOD (Transactional Video on Demand)**
บริการรับชมแบบชำระเงินเป็นรายเรื่อง เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการรับชมคอนเทนต์เฉพาะรายการหรืออีเวนต์พิเศษ โดยไม่ต้องสมัครสมาชิกระยะยาว ให้บริการผ่าน AIS PLAY Pay-Per-View เช่น Miss Universe เป็นต้น

การให้บริการครบทั้งสามรูปแบบช่วยให้แพลตฟอร์มสามารถรองรับความต้องการรับชมที่หลากหลายของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม เพิ่มความยืดหยุ่นด้านโครงสร้างราคาและรูปแบบการใช้งาน สนับสนุนการรักษารฐานผู้ใช้ในระยะยาว และเป็นฐานในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัลและบริการใหม่ในอนาคตอย่างต่อเนื่อง



AIS x GeForce NOW (Cloud Gaming Services)

บริษัทได้ร่วมมือกับ Bro.game ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม GeForce NOW เพื่อนำบริการ Cloud Gaming จาก NVIDIA มาให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้าน AIS 3BB FIBRE3 สามารถเข้าถึงเกมคุณภาพสูงได้โดยไม่ต้องลงทุนในอุปกรณ์ประมวลผลราคาสูง บริการดังกล่าวรองรับการใช้งานผ่าน AIS PLAYBOX และ 3BB GIGATV โดยอาศัยโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรและค่าความหน่วงต่ำ (Low Latency) เพื่อสนับสนุนการใช้งานด้านเกมที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง



AIS Insurance Service

เอไอเอสให้บริการประกันภัยครอบคลุมประกันสุขภาพ อุบัติเหตุ การเดินทาง และรถยนต์ โดยออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและทำธุรกรรมได้ผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน myAIS บริการดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงกับบริการหลักของบริษัท เช่น การนำเสนอประกันการเดินทางควบคู่กับบริการโรมมิ่งระหว่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานและการบริหารจัดการกรมธรรม์ของลูกค้า

RECHARGE MODE: ON
อุ่นใจทุกที่ ที่มี..
ประกันเดินทางต่างประเทศ

ลด 10% คุ้มครอง AIS10
รับ 750 บาท เอลิเอส พอยท์
เที่ยวเอเชีย เริ่ม 120 บาท / 4 วัน
คุ้มครองค่ารักษา 5 ล้าน คุ้มครองค่ารักษา

ระยะเวลาไปไม่เกิน 22 ต.ค. 68 - 31 ส.ค. 68
 *เงื่อนไขไม่ครบถ้วนดูรายละเอียด คุ้มครองระหว่างทำใจ

ประกันรถยนต์ ชั้น 1
จับทำใหม่ จ่ายเท่านั้น
คุ้ม x2

0% ผ่อน 3 เดือน
คุ้มครอง AIS1000 ค่าเบี้ย 10,000 บาทไป
รับส่วนลด 1,000.-
รับเพิ่ม 1,000 บาท เอลิเอส พอยท์

AIS Infinite SMEs

เอไอเอสนำศักยภาพของโครงข่ายอัจฉริยะและเทคโนโลยี AI มายกระดับขีดความสามารถของธุรกิจ SMEs เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและแข่งขันได้ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผ่านกลไกดำเนินงานหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- Infinite Skills:** สนับสนุนการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการผ่านแพลตฟอร์ม AIS Academy ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 30401 (Knowledge Management Systems) โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 3 แกน ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) การตลาด (Marketing) และการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)
- International Standards:** ร่วมมือกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) เพื่อยกระดับ SMEs ไทยสู่มาตรฐานสากล อาทิ การส่งเสริมการรับรองมาตรฐาน ISO 29110 สำหรับผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ขนาดกลางและขนาดย่อม
- Infinite Scales:** ร่วมมือกับพันธมิตรจากภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการเงิน และผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขา พัฒนาหลักสูตร Transformative Infinite SMEs เพื่อสนับสนุนการเติบโตและการขยายขนาดธุรกิจ (Scale-up) ของ SMEs อย่างเป็นระบบ



นอกเหนือจากนี้ สามารถอ่านรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ได้ที่ [ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับองค์กรธุรกิจ](#) | [เอไอเอส ประกันภัย](#) | [AIS Play](#)

ตารางสรุปผลการดำเนินการเชิงเศรษฐกิจ

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	2568
ผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ					
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่เอไอเอสสร้างขึ้น					
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	337,044	454,439	431,432	420,273
รายได้รวม	ล้านบาท	185,485	188,873	213,569	226,264
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม					
ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	126,172	125,387	135,394	136,467
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	8,463	9,467	13,428	21,991
เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	23,286	27,301	27,570	41,640
เงินลงทุนและเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนสังคมและชุมชน	ล้านบาท	33	34	38	49
เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน					
เงินปันผล	ล้านบาท	22,871	24,507	31,554	37,563
ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	5,231	6,145	9,185	7,973
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม					
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	26,011	29,086	35,075	47,886
กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา (EBITDA)	ล้านบาท	90,351	94,404	113,243	123,270

การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้



เป้าหมาย

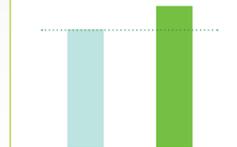
- รักษามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เทียบเท่าหรือดีกว่าธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน
- ยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญ

ผลการดำเนินงานปี 2568

- จัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้การใช้ข้อมูล และ AI ถูกต้อง ปลอดภัย และมีความรับผิดชอบตามหลักจริยธรรมและมาตรฐานเทคโนโลยี ประเมินและติดตามความเสี่ยงของห่วงโซ่
- คุณค่าทางธุรกิจที่สำคัญ เพื่อยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมาย

รักษามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า



ธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมและธุรกิจในกลุ่มภาคเดียวกัน

พัฒนาการที่สำคัญปี 2568

ผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

- จัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้อง มั่นคงปลอดภัย และสามารถสร้างคุณค่าทางธุรกิจ ควบคู่กับการกำหนดแนวทางการพัฒนาและใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน และปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ ภายใต้หลักจริยธรรมและมาตรฐานด้านเทคโนโลยี
- ประเมินความเสี่ยงและติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกที่เข้าถึงข้อมูลสำคัญและระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง
- ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล สำหรับบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน จากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)
- รางวัล Prime Minister Awards: Thailand Cybersecurity Excellence Awards 2025 สาขา Best Performance Award ประเภทหน่วยงานที่พร้อมในการปฏิบัติตามมาตรฐานผู้ให้บริการ Cloud
- รางวัล Most Contribution Award ในการแข่งขัน Prime Minister Award: Thailand Cybersecurity Excellence Award 2024 ประเภท Contribution Award จากสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)

การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

- ปรับปรุงระบบ Privileged Access Management (PAM) เพื่อบริหารจัดการเข้าถึงข้อมูลของบัญชีที่มีสิทธิ์ระดับสูง เช่น บัญชีผู้ดูแลระบบ เป็นต้น โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนรหัสผ่านทุกครั้งที่ยังงอใช้งาน และบังคับใช้การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication) แม้อยู่ภายในเครือข่ายองค์กร เพื่อช่วยป้องกันการโจรกรรมข้อมูลและลดความเสี่ยงจากการใช้งานบัญชีสิทธิ์ที่มีสิทธิ์ระดับสูงในทางที่ผิด
- ยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์โดยผสานระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint Protection) เข้ากับระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม (Threat Monitoring) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ พร้อมประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาช่วยยกระดับความเร็วและความแม่นยำในการตรวจจับและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- ปรับปรุงมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล (Data Retention and Archiving Standard) และตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเกินความจำเป็น และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- ยกระดับการกำกับดูแลและปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าภายนอก (Third Party) ที่มีความจำเป็นต้องใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล เช่น พนักงาน และพนักงานของผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) เป็นต้น

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> ภัยไซเบอร์ที่พัฒนารูปแบบการโจมตีที่ซับซ้อนมากขึ้นแพร่กระจายรวดเร็ว และการใช้ AI เพิ่มความแม่นยำ ทำให้ตรวจจับยากและอาจกระทบการให้บริการ การจัดการข้อมูลจำนวนมากจากบริการดิจิทัล เพิ่มความเสี่ยงด้านข้อมูลรั่วไหล อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นลูกค้า กฎระเบียบเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีความเข้มงวดสูงทำให้การบริหารจัดการข้อมูลต้องรัดกุมมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการสูญเสียสัญญาณทางการค้า 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูล เป็นโอกาสสร้างความแตกต่างและเพิ่มความไว้วางใจต่อบริการ ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้ ลูกค้าองค์กรมีความต้องการโซลูชันด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น ทำให้สามารถสร้างรายได้แหล่งใหม่ให้กับธุรกิจ 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ภัยคุกคามไซเบอร์มีความซับซ้อนและพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ให้บริการโครงข่ายดิจิทัลเผชิญกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของระบบงานและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น ซึ่งอาจกระทบต่อการหยุดชะงักของระบบและความต่อเนื่องของการให้บริการ ความเชื่อมั่นของลูกค้า และอาจก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินจากบทลงโทษตามกฎหมาย ค่าปรับ และค่าชดเชย รวมถึงภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ขณะเดียวกัน ยังส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจากการลงทุนป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure หรือ CII) เนื่องจากมีบทบาทในการเชื่อมต่อสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การประมวลผลและบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมาก ตลอดจนรองรับการเชื่อมต่อของอุปกรณ์ดิจิทัลจำนวนมากเข้ากับระบบบริการดิจิทัลที่หลากหลาย เช่น ระบบสาธารณสุข การเงินและธนาคาร และระบบงานภาครัฐ เป็นต้น โครงข่ายโทรคมนาคมจึงมีบทบาทสำคัญในการรักษาความมั่นคงทางไซเบอร์ของโครงข่ายให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ และปลอดภัย รวมถึงปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้เกิดการรั่วไหลหรือสูญหาย

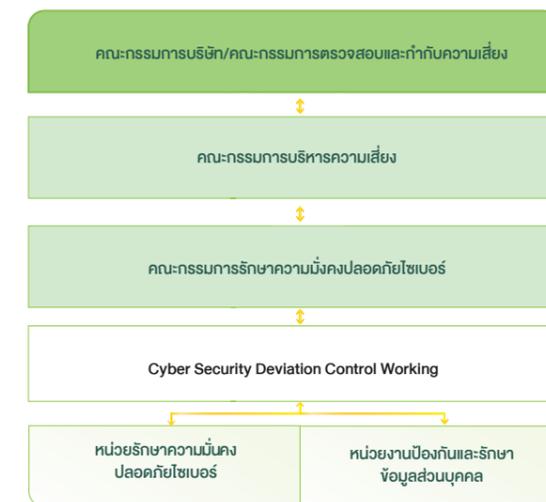
แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสจัดทำนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในองค์กร รวมถึงผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าเอไอเอสมีการปกป้องระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างโปร่งใสและเป็นไปตามข้อกำหนด นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ เพื่อยกระดับการจัดการข้อมูลให้มีถูกต้อง ปลอดภัย และการสร้างคุณค่าให้ข้อมูล ตลอดจนกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชัน และการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI) สอดคล้องกับหลักจริยธรรมด้านเทคโนโลยี

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม:

- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เอไอเอสกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พร้อมกระบวนการบริหารจัดการและติดตามอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานและคณะกรรมการที่กำกับดูแลโดยเฉพาะ ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ดังนี้



คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้กำกับดูแลความเสี่ยงขององค์กรในภาพรวมตามกรอบการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งสอบทานกระบวนการทำงานและระบบการบริหารความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีบทบาทในการประเมินความเสี่ยงในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงพิจารณาแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผน ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเพื่อพิจารณาและให้ความเห็น รวมถึงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการปกป้องระบบสารสนเทศ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จะได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร

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

Cyber Security Deviation Control Working Group มีหน้าที่พิจารณาความเสี่ยงของการไม่สอดคล้องหรือไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรฐานทางด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และรายงานต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อพิจารณาในลำดับถัดไป

หน่วยงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และหน่วยงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ทำหน้าที่สนับสนุนและผลักดันการนำนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปปฏิบัติภายในองค์กร และมีหน้าที่รายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทุกเดือน

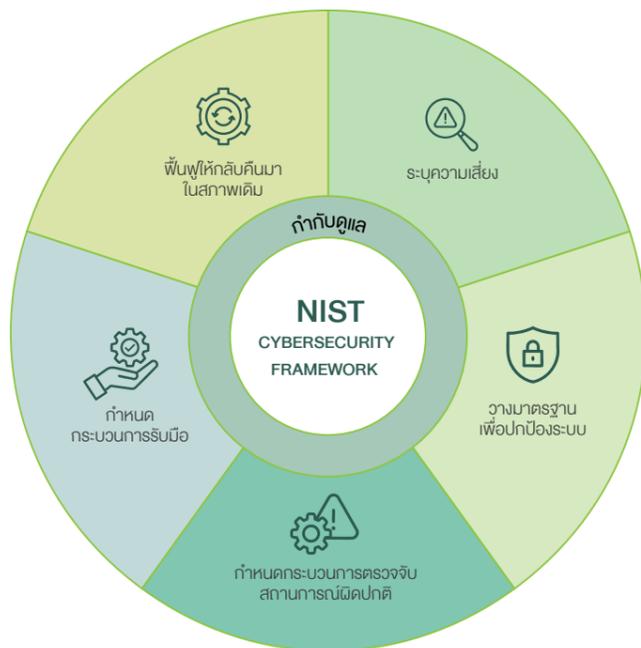
การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

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

แนวทางและกระบวนการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

เอไอเอสดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามกรอบมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยประกอบด้วยแนวทางสำคัญ ดังนี้

- National Institute of Standards and Technology: NIST** นำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบและกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



แหล่งที่มา : National Institute of Standards and Technology

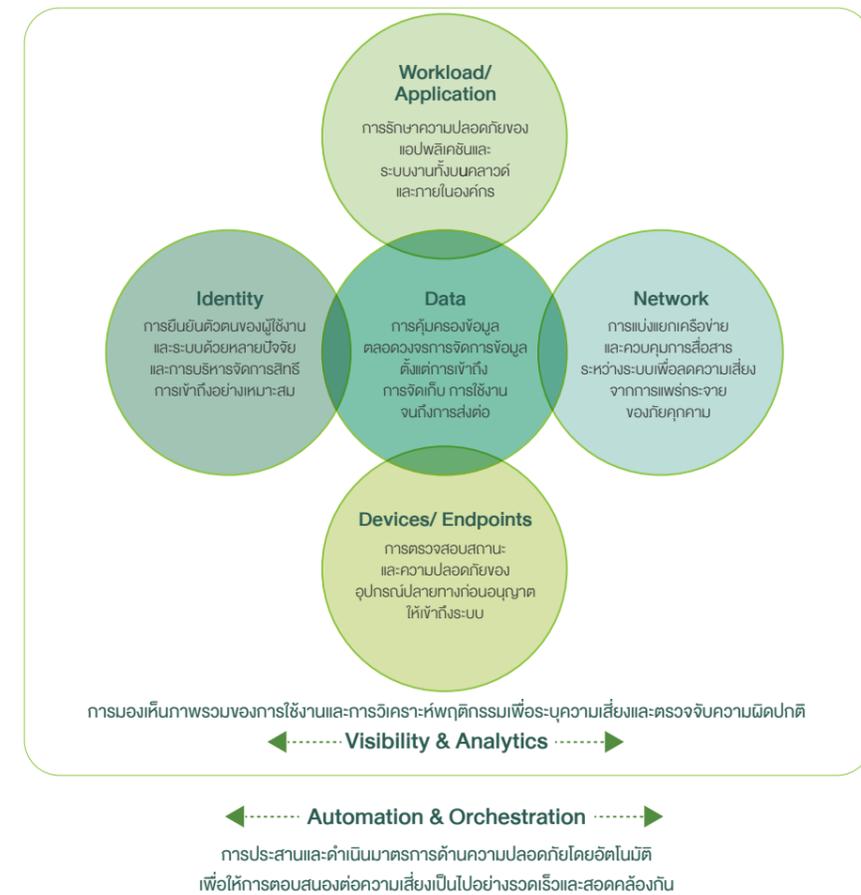
- International Organization for Standardization (ISO)** นำมาตรฐาน ISO27001 มาใช้เป็นมาตรฐานหลักในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สอดคล้องกับกฎหมายด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล โดยยึดหลักการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ
- แนวทาง Zero Trust** ประยุกต์ใช้แนวคิด Zero Trust เพื่อยกระดับมาตรการควบคุมการเข้าถึงและความปลอดภัยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต



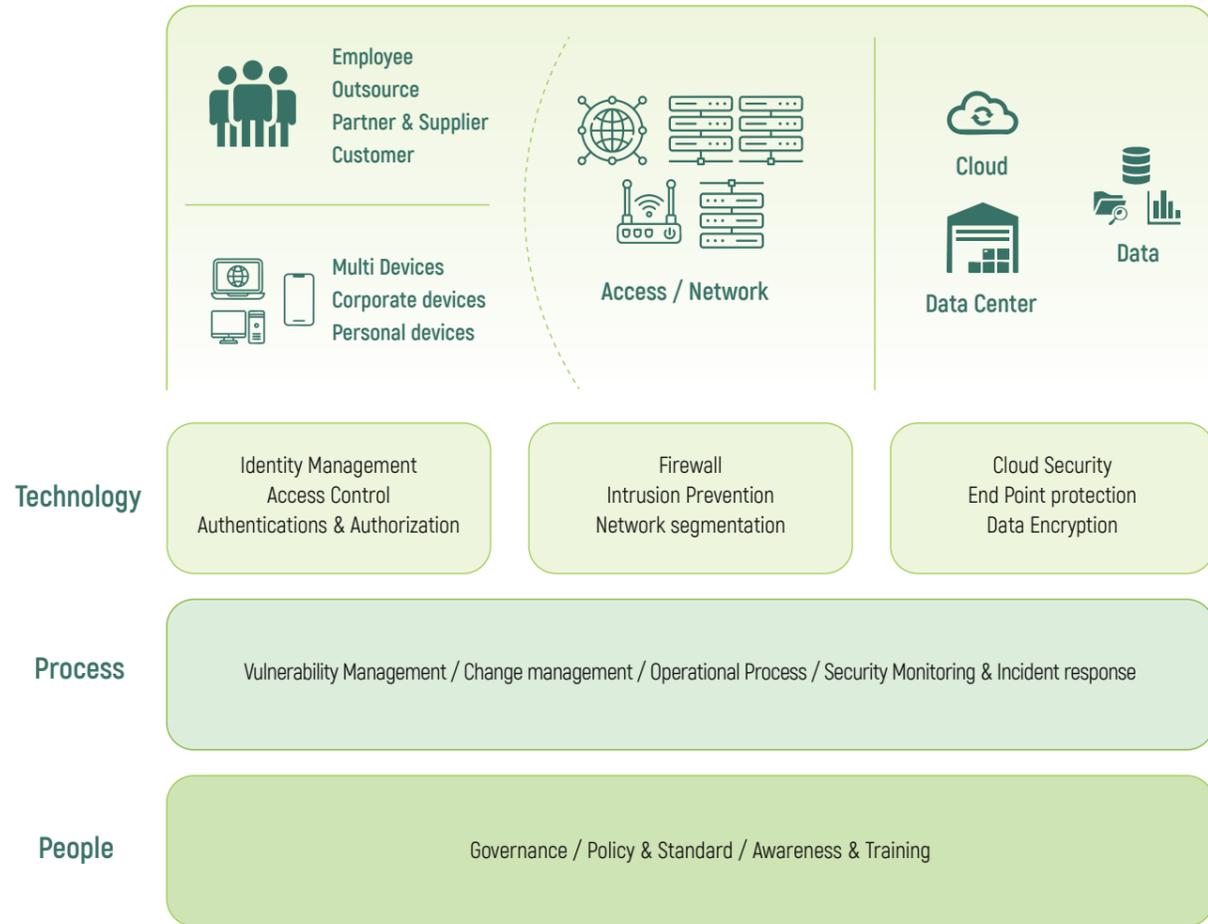
Zero Trust

คือแนวคิดด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ตั้งอยู่บนหลักการว่า ไม่เชื่อถือการเข้าถึงใด ๆ โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะมาจากภายในหรือภายนอกองค์กร ทุกการเข้าถึงระบบ ข้อมูล และแอปพลิเคชันต้องผ่านการตรวจสอบและยืนยันอย่างต่อเนื่อง โดยให้สิทธิ์การเข้าถึงเฉพาะที่จำเป็นต่อหน้าที่ (Least Privilege) และออกแบบระบบภายใต้สมมติฐานว่าภัยคุกคามสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (Assume Breach) เพื่อจำกัดความเสียหายและป้องกันการลุกลามของเหตุการณ์ แนวคิด Zero Trust ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล รองรับรูปแบบการทำงานดิจิทัลที่หลากหลายและมีซับซ้อนมากขึ้น ช่วยเสริมความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานและผู้มีส่วนได้เสีย

องค์ประกอบสำคัญของ Zero Trust ในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 7 ด้านหลัก



ด้วยการบูรณาการมาตรฐานและหลักการตามแนวทางสากลดั้งเดิม เอไอเอสได้พัฒนาการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้ครอบคลุมทั้งด้านเทคโนโลยี (Technology) กระบวนการ (Process) และด้านบุคลากร (People) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างรอบด้าน



เทคโนโลยี

นำเทคโนโลยีและโซลูชันด้านความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมมาใช้กับระบบนิเวศดิจิทัลที่มีความซับซ้อน ครอบคลุมอุปกรณ์ปลายทาง เครือข่าย และข้อมูล อาทิ ระบบป้องกันการบุกรุก ไฟร์วอลล์ การเข้ารหัสข้อมูล การปกป้องอุปกรณ์ปลายทางของระบบ และระบบความปลอดภัยบนคลาวด์ เพื่อเสริมความสามารถในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการ

กำหนดมาตรฐาน และกระบวนการควบคุมด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการบริหารจัดการตัวตนและสิทธิ์การเข้าถึง การจัดการช่องโหว่และการเปลี่ยนแปลงระบบ ตลอดจนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

บุคลากร

กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมพนักงาน พนักงานจ้างเหมาภายนอก คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ พร้อมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักรู้ผ่านการอบรม การทดสอบความรู้ และการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการใช้งานระบบและข้อมูลอย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดของบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ภายในองค์กร

การรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการบริหารจัดการ

เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้กรอบการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Incident Response Framework) ตามแนวทางของ NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยอ้างอิงเรียนจากภายในองค์กรจะถูกส่งไปยังช่องทางเฉพาะ และจัดการตามลำดับตามความรุนแรงอย่างเหมาะสม

กรอบการบริหารจัดการและเตรียมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์



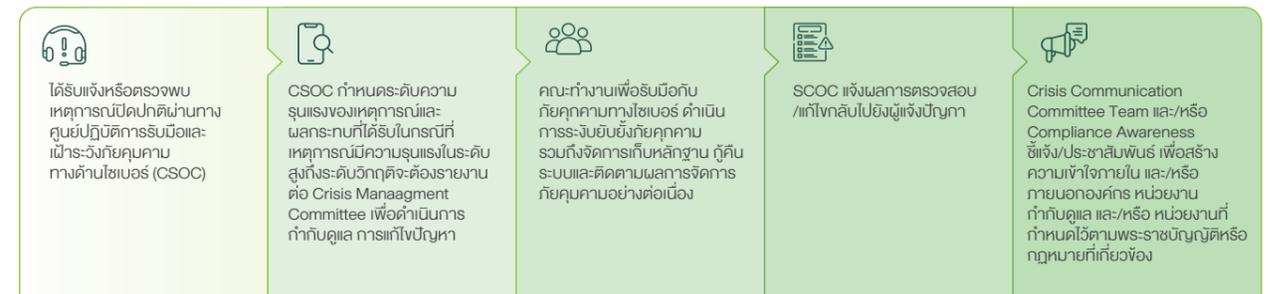
แหล่งที่มา: Computer Security Incident Handling Guide by National Institute of Standards and Technology

เอไอเอสได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC) เพื่อเฝ้าระวังภัยและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร มีการจัดเก็บบันทึก (Log) การใช้งานจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (User Entity Behavior Analysis: UEBA) และแจ้งเตือนเหตุผิดปกติแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับเหตุผิดปกติและประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ เพื่อให้มั่นใจว่า เอไอเอส สามารถตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันถ่วงที

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



กระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์



กรณีข้อมูลรั่วไหล แจ้ง DPO เพื่อเข้าสู่กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

นอกจากนี้ เอไอเอสร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย รวมถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูล การบริหารจัดการเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระหว่างหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศและหน่วยงานกำกับดูแล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2564 ทั้งในเรื่องการแจ้งเตือนข้อมูลช่องโหว่ที่สำคัญ เหตุการณ์และข้อมูลที่ใช้ในการโจมตีที่เกิดขึ้น

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

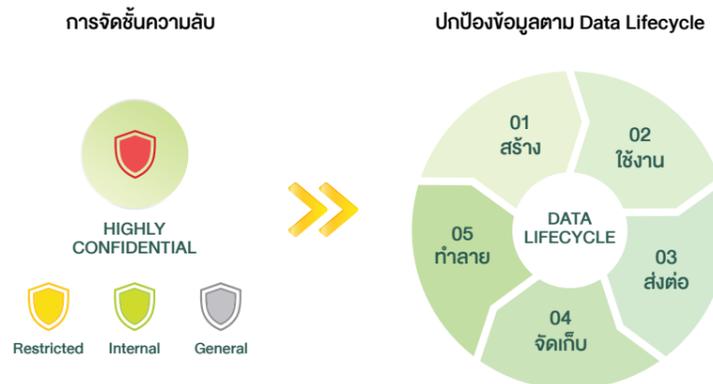
เอไอเอสมีการกำหนดแนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมทั้งเอไอเอสและบริษัทในเครือทั้งหมด โดยมีหน่วยงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Office หรือ DPO) ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรในการเก็บและการใช้ข้อมูลของลูกค้า 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
- กำหนดการจัดลำดับชั้นความลับและการควบคุมดูแลข้อมูล (Data Classification and Handling Standard) ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบสิ่งพิมพ์ รวมถึงจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) และได้นำเครื่องมือและเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายในการป้องกันข้อมูล (Information Protection Tool) มาใช้ในองค์กร โดยครอบคลุมตลอดวงจรการจัดการข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมการใช้งาน การเปิดเผย และการทำลายข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด

มาตรฐานการจัดชั้นความลับและการควบคุมดูแลข้อมูล



- กำหนดมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงานและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องตลอดวงจรการจัดการข้อมูล พร้อมกำหนดแนวทางกำกับดูแลลูกค้าในการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับบุคคลภายนอก

วงจรการจัดการข้อมูล (Data Life Cycle Management)

การจัดเก็บ รวบรวมและการใช้งานข้อมูล	<p>การเก็บรวบรวมและการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล เป็นไปตามเงื่อนไขการให้บริการและ/หรือความยินยอมของลูกค้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการและสร้างประโยชน์แก่ลูกค้า ตามที่ระบุไว้ในประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท ซึ่งจำแนกการใช้งานข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 2. การพัฒนา วิเคราะห์ และยกระดับคุณภาพบริการ 3. การสื่อสาร การตลาด และสิทธิประโยชน์ 4. การปฏิบัติตามกฎหมาย ความมั่นคงปลอดภัย และการป้องกันอาชญากรรม <p>ทั้งนี้ บริษัทได้รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยตรงจากการทำสัญญาใช้บริการ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ DOPA Digital ID และแอปพลิเคชัน ThaiID ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 โดยไม่มีการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากบุคคลที่สาม</p> <p>ระยะเวลาการจัดเก็บ</p> <ul style="list-style-type: none"> เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะเท่าที่จำเป็นต่อการให้บริการและเป็นไปตามกฎหมาย โดยเก็บรักษาอย่างน้อย 90 วันหลังสิ้นสุดการใช้บริการ หรือจนกว่ากระบวนการที่เกี่ยวข้อง เช่น การเรียกเก็บค่าบริการ การตรวจสอบคุณภาพบริการ หรือการพิจารณาข้อร้องเรียน จะแล้วเสร็จ เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไม่เกิน 2 ปีหลังสิ้นสุดสัญญา เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเก็บไว้นานกว่านี้ หรือจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อยืนยันสิทธิหรือปฏิบัติตามข้อกำหนดระหว่างผู้ใช้บริการกับบริษัท
การเปิดเผย	<ul style="list-style-type: none"> จำกัดการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะเท่าที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้า รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลตามนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย
การทำลายข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลทันทีเมื่อพ้นระยะเวลาที่จำเป็นสำหรับการเก็บ ใช้ หรือประมวลผลข้อมูล หรือเมื่อไม่มีเหตุผลที่ต้องเก็บข้อมูลนั้นต่อไป ดำเนินการตามมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่ทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนเจ้าของข้อมูลได้ หากมีกฎหมาย ระเบียบภายใน หรือกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่กำหนดให้ใช้ข้อมูล บริษัทอาจจำเป็นต้องเก็บข้อมูลไว้ในช่วงเวลาที่กฎหมายหรือหน่วยงานกำกับดูแลกำหนด ก่อนที่จะดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลนั้น

หมายเหตุ: รายละเอียดวงจรการจัดการข้อมูล (Data Life Cycle Management) ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลไปจนถึงการลบหรือทำลายข้อมูล แสดงในประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สร้างความตระหนักและการฝึกอบรมด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

- สร้างความตระหนักและให้ความรู้ในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแบบครบวงจร ให้กับพนักงานและลูกค้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมายและบังคับใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ผ่านหลักสูตรออนไลน์และกิจกรรม โดยให้ความรู้ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล เครื่องมือในการปกป้องข้อมูลขององค์กร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานผ่านช่องทางอีเมลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย และแนวทางการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญของบริษัท
- ส่งเสริมแนวคิด Privacy by design และ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน เพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้าและยกระดับความปลอดภัย

การติดตามและประเมินความเสี่ยง

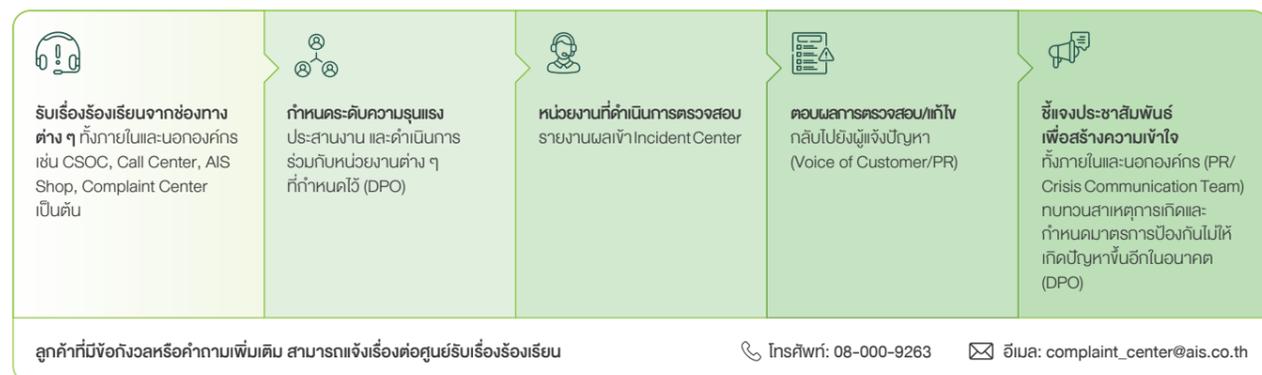
กำหนดกระบวนการในการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) ได้แก่

- การประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติการประจำวันเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงระบุมาตรการเพื่อลดความเสี่ยง
- การจัดทำสัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processing Agreement) สำหรับลูกค้าที่จำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันการส่งต่อหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การจัดทำบันทึกรายการการใช้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งภายในองค์กรและบริษัทลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ ประมวลผล และเปิดเผยเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามกรอบการดำเนินการและบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถติดตามและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- การตรวจสอบภายในโดยมีทีมงานวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี และกำหนดกรอบแนวทางในการสอบทานโดยจะพิจารณาจากหลักการปฏิบัติต่าง ๆ เช่น ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากทางหน่วยงานรัฐ มหาวิทยาลัยและองค์กร เป็นต้น

การป้องกันและรับมือในกรณีมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- กำหนดให้มีหน่วยงานกลาง Incident Center เพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามไซเบอร์ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลต่อข้อมูลส่วนบุคคล
- กำหนดขั้นตอนดำเนินการทางวินัยกับพนักงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดเหตุข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล โดยกำหนดตามระดับความเสียหายของการรั่วไหลของข้อมูล

กระบวนการตอบสนองต่อกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล



กระบวนการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในฐานะสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน โดยกำหนดกระบวนการจัดการคำร้องขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าอย่างรัดกุม หน่วยงาน Legal Fraud Management เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาคำร้องจากหน่วยงานรัฐ เพื่อให้มั่นใจว่าการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามกฎหมายและประกาศของ กสทช. และต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ดูแลข้อมูลที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ก่อนดำเนินการ

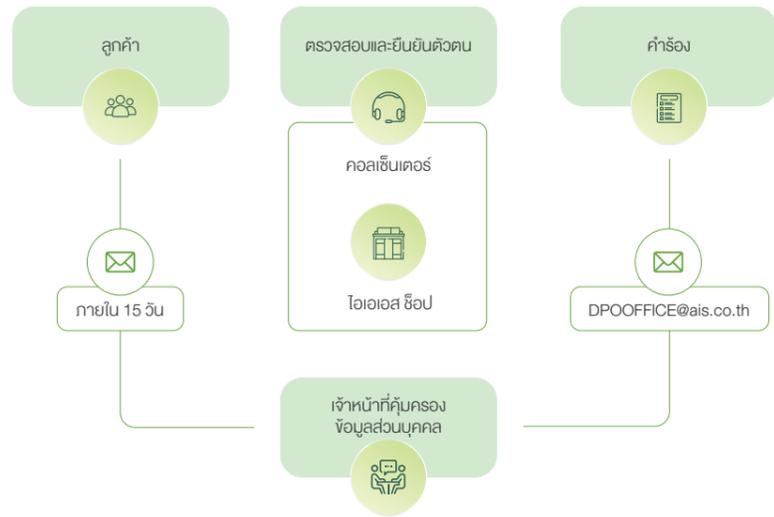
ทั้งนี้ บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามความยินยอมของเจ้าของข้อมูลหรือเมื่อกฎหมายกำหนด ในกรณีที่เป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการสืบสวนสอบสวนของหน่วยงานรัฐ บริษัทอาจไม่สามารถแจ้งเจ้าของข้อมูลให้ทราบได้ เพื่อไม่ให้กระทบต่อกระบวนการตามกฎหมาย



ในปี 2568 มีหนังสือร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย ทั้งหมดจำนวน 25,765 เรื่อง บริษัทให้ข้อมูลส่วนบุคคล 24,653 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96

นอกจากนี้ ลูกค้าในฐานะเจ้าของข้อมูลบุคคลสามารถทำการร้องขอสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งทำได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับเอไอเอสผ่านช่องทาง ได้แก่ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ AIS Call Center และศูนย์บริการเอไอเอสทั่วประเทศ เพื่อติดต่อขอใช้สิทธิ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อรองรับการใช้สิทธิเบื้องต้นให้กับลูกค้า เช่น สิทธิในการเข้าถึง แก๊ว ลบ หรือโอนข้อมูล รวมไปถึงการขอรับสำเนาบันทึกการใช้งานโทรศัพท์ (Call Detail Records: CDRs) เป็นต้น และหากมีการขอใช้สิทธินอกเหนือจากที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรองรับไว้ ก็ได้กำหนดขั้นตอนรองรับไว้ผ่านหน่วยงาน Data Protection Office ที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอและตอบกลับโดยจะทำการตอบกลับภายใน 15 วัน โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กระบวนการร้องขอสิทธิต่าง ๆ ของลูกค้า



สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม: ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การเยียวยากรณีการละเมิดการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทจะพิจารณามาตรการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมาย ดังนี้

- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีอาญา บริษัทจะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 สามารถนำมาใช้ได้กับการเยียวยาผู้เสียหายเพื่อตอบแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดของผู้อื่น
- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีแพ่ง เมื่อมีการฟ้องร้องที่เกิดจากการละเมิดในกรณีมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีขอบด้วยกฎหมาย จะได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นที่มีความเสียหายอย่างแท้จริง

การดำเนินงานในปี 2568

ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- ไอโอเอสร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชาสัมพันธ์และการตีความที่เกี่ยวกับร่างกฎหมายและแนวทางการกำกับดูแล อาทิ กฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- สนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน และเข้าร่วมการฝึกเพื่อทดสอบขีดความสามารถทางไซเบอร์ต่อหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (National Cyber Exercise) อาทิ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) หน่วยงานด้านความมั่นคงของรัฐ หน่วยงานด้านการเงิน การธนาคาร และหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม เป็นต้น

- ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (ศปส.) และ สกมช. เป็นต้น เพื่อจัดการกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระหว่างหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ โดยได้รับการเชื่อมต่อ Domain ที่เกี่ยวข้องกับ SMS ของมิววาชีพที่ใช้หลอกลวงประชาชน จากการได้รับแจ้งจากหน่วยงาน สกมช. จำนวน 143 Domain และจากการเฝ้าระวังของไอโอเอส จำนวน 8 Domain

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นด้านการดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน (Cyber Hygiene) และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง แก่พนักงานของไอโอเอสและพนักงานของผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายภายใต้ “INSEEDANG”

ช่องทางการสื่อสารความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

อีเมล

ห้องเรียนออนไลน์

**เวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
ความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Talk)**

แบบทดสอบประจำปี

**INSEEDANG Live
(ถ่ายทอดสดผ่าน Microsoft Teams)**

**LearnDi
สื่อการเรียนรู้ออนไลน์
(e-Learning)**

**อินทราเน็ต
(AIS DooDi)**

- **หลักสูตรการเรียนรู้และกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์** ที่พนักงานสามารถเข้าถึงหลักสูตรการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ LearnDi โดยเน้นพื้นฐานความรู้และความเข้าใจในด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และนโยบายบริษัท พร้อมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงกิจกรรม INSEEDANG Live Event เพื่อสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์



ตัวอย่างกิจกรรม Inseedang Live Event ในปี 2568

- **จัดอบรมให้กับพนักงานของผู้ให้บริการภายนอก (Outsource)** ด้านการจัดชั้นความลับของข้อมูล การป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์ และการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 429 ราย
- **การสอบวัดระดับความรู้** พนักงานกลุ่มบริษัทเอไอเอสทุกคนจะต้องเข้ารับการสอบวัดระดับความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การจัดชั้นความลับของข้อมูล และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2568 มีพนักงานสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด ขณะที่พนักงานของผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) สอบผ่านมากกว่าร้อยละ 58 นอกจากนี้ บริษัทยังขยายการสอบวัดระดับความรู้ภาคบังคับไปยังกลุ่มลูกค้าของบริษัท อาทิ Telewiz (ตัวแทนจำหน่าย) ซึ่งมีพนักงานของลูกค้าสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 96 สะท้อนถึงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยตลอดห่วงโซ่คุณค่าของเอไอเอส
- **พัฒนาศักยภาพของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็น IT Security Champion** เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการสื่อสาร สร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในหน่วยงาน และเป็นกำลังสำคัญในการช่วยตรวจสอบดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ขององค์กร ปัจจุบัน เอไอเอสมีพนักงาน IT Security Champion จำนวน 83 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 44 คน
- **ยกระดับการซักซ้อมการรับมือภัยคุกคามแบบฟิชซิง** โดยในปี 2568 เอไอเอสทำ Phishing Simulation ทั่วทั้งองค์กร 4 ครั้ง เพื่อเป็นการวัดความตระหนักรู้ภายในองค์กรและเป็นการเตรียมพร้อมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือได้หากเกิดเหตุภัยคุกคามจริง ผลจากการซักซ้อม Phishing Simulation พบว่า จำนวนพนักงานที่ตกเป็นเหยื่ออยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมเดียวกันในระดับสากล อย่างไรก็ตาม พนักงานที่ไม่ผ่านการซักซ้อมต้องเข้ารับการอบรมและทำแบบทดสอบหลังการเรียนรู้ให้ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และยกระดับทักษะในการป้องกันภัยไซเบอร์
- **เสริมสร้างทักษะและความเชี่ยวชาญผ่านประกาศนียบัตรและใบรับรองด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** โดยมีพนักงานผ่านการอบรมในสาขาที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความปลอดภัยบนคลาวด์ การตรวจหาช่องโหว่ การวิเคราะห์และตรวจจับภัยคุกคาม การตอบสนองเหตุการณ์ (Incident Response) และการตรวจพิสูจน์หลักฐานดิจิทัล (Forensic) รวม 155 นอกจากนี้ ยังเพิ่มทักษะด้านความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ และด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ระดับสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันรับมือ และจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างถูกต้องและทันทั่วถึง



การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

ด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์

- **ปรับปรุงมาตรฐานและกระบวนการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ** เพื่อลดความเสี่ยงรวมถึงยกระดับความปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเมื่อต้องมีการดำเนินงานร่วมหรือใช้บริการจากบุคคลภายนอก
- **ปรับปรุงระบบ Privileged Access Management (PAM) ที่ใช้ในการจัดการการเข้าถึงของบัญชีที่มีสิทธิ์ระดับสูง** เช่น บัญชีผู้ดูแลระบบ เป็นต้น โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนรหัสผ่านทุกครั้งที่ต้องการใช้งาน และบังคับใช้การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication) แม้อยู่ภายในเครือข่ายองค์กร ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลและการใช้งานบัญชีที่มีสิทธิ์ระดับสูงในทางที่ผิด
- **ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการทรัพย์สินและองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** โดยนำระบบ Configuration Management Database (CMDB) มาใช้ในการควบคุมและบันทึกข้อมูลทรัพย์สินจากแหล่งข้อมูลเดียว (Single Source of Truth) พร้อมทั้งสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) นอกจากนี้ ยังบูรณาการการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) เข้ากับการบริหารจัดการทะเบียนทรัพย์สินในระบบ CMDB เพื่อยกระดับการจัดการช่องโหว่ให้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเอไอเอสในการพัฒนาความปลอดภัยที่ทันสมัยและเชื่อถือได้
- **ปรับปรุงการจัดการบัญชีผู้ใช้งานและการพิสูจน์ตัวตน (Identity and Access Management: IAM)** ให้เป็นระบบรวมศูนย์ ครอบคลุมการบริหารบัญชี การกำหนดสิทธิการเข้าถึง และการจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้หลักการ Zero Trust และพัฒนาให้เชื่อมโยงกับระบบงานอื่นแบบอัตโนมัติ (Automated Process) เพื่อเสริมความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงระบบโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์ (Unauthorized access)
- **ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing)** โดยการนำเทคโนโลยี Attack Surface Management (ASM) มาใช้ตรวจสอบช่องโหว่ของทรัพย์สินที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง พร้อมประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อแก้ไขช่องโหว่ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- **ยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์โดยผสานระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint Protection)** เข้ากับระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม (Threat Monitoring) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ พร้อมประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ช่วยยกระดับความเร็วและความแม่นยำในการตรวจจับและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์

ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

- **ปรับปรุงกระบวนการในการขอใช้รายงานต่าง ๆ** เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าให้รัดกุมมากขึ้น โดยกำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม เน้นให้ใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และยกระดับความปลอดภัย
- **ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า** โดยใช้เครื่องมือ ทำในการตรวจจับการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีได้รับอนุญาต เพื่อเป็นการยกระดับการปกป้องข้อมูลของลูกค้าให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น
- **ปรับปรุงมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล (Data Retention and Archiving Standard)** และตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลในกลุ่มข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเกินความจำเป็นและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- **ยกระดับการกำกับดูแลและปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลภายนอก (Third Party)** ที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน เช่น กลุ่มพนักงานของผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) เป็นต้น

การซักซ้อมการรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์

- **ซักซ้อมแผนรับมือจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill)** ในปี 2568 เอไอเอสจัดให้มีการซักซ้อมรับมือเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหลอันมีสาเหตุจากมัลแวร์ ในรูปแบบการจำลองสถานการณ์การโจมตีภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามแผนงานปฏิบัติขององค์กร (Table Top Exercise) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดภัยคุกคามจริง

การตรวจสอบปี 2568

ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระภายนอกได้ดำเนินการสอบทานการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานและความปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ครอบคลุมระบบสำคัญ เช่น ระบบบริหารทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการจัดการช่องโหว่ ระบบบริหารคลาวด์ การเชื่อมต่อกับระบบภายนอก (API) รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการประมวลผลภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ด้านมาตรฐานการรับรอง

เอไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สะท้อนความมุ่งมั่นในการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าและยกระดับความปลอดภัยของบริการดิจิทัล ได้แก่

- **มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS)** ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในขอบเขตการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ข้อมูล (Data Center) บริการศูนย์ข้อมูล (Co-location Services) บริการคลาวด์ บริการ AIS MEC บริการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ (CSOC as a service) และบริการแก้ไขปัญหามือถือเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ (IT as a Service)
- **มาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance)** มาตรฐานด้านความปลอดภัยระบบคลาวด์ ครอบคลุมการให้บริการ AIS CloudX และบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร (Infrastructure-as-a-Service)
- **มาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)** มาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลบัตรชำระเงิน ครอบคลุมผู้ให้บริการรับชำระและร้านค้า (Service Provider)
- **มาตรฐาน ISO/IEC 27017** มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการระบบคลาวด์ ในขอบเขตการให้บริการ AIS CloudX และบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร (Infrastructure-as-a-Service)
- **มาตรฐาน ISO/IEC 27018** มาตรฐานการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (PII) สำหรับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ในการให้บริการ AIS CloudX และบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร (Infrastructure-as-a-Service)
- **ISO/IEC 27701** มาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการ AIS CloudX และบริการคลาวด์สำหรับลูกค้าองค์กร (Infrastructure-as-a-Service)
- ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล สำหรับบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน จากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	2565	2566	2567	2568
ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล					
จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ในการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลสูญหาย					
คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป	กรณี	7	4	3	2
คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ	กรณี	11	4	7	3
กรณีข้อมูลรั่วไหล ถูกขโมยหรือสูญหาย	กรณี	2	1	0	0
จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย¹					
ร้อยละของจำนวนคำร้องขอทั้งหมด	ร้อยละ	92	92	93	96
ด้านระบบเครือข่าย					
ความถี่เฉลี่ยกรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง	หน่วย	0.07	0.09	0.07	0.15
ระยะเวลาเฉลี่ยสำหรับกรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง ²	นาที	38	37	72	223

หมายเหตุ: ¹ บริษัทมีการให้บริการข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น
² ในปี 2568 ระยะเวลาเฉลี่ยการขัดข้องของระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้น จากเหตุอุทกภัยและน้ำท่วมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องในหลายพื้นที่ ส่งผลให้เกิดไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน ทำให้ระบบเครือข่ายโทรคมนาคมขาดแหล่งพลังงาน และการกู้คืนระบบใช้เวลานานกว่าปกติ

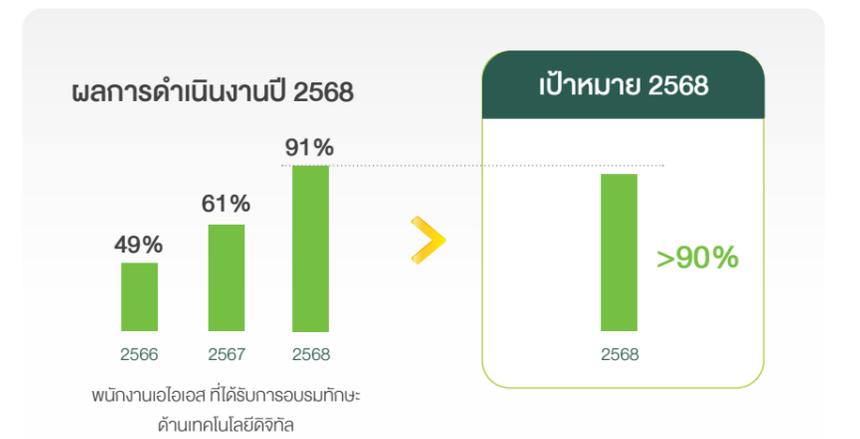
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม โดยเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจด้านดิจิทัล



เป้าหมาย

เอไอเอสได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ **“พนักงานเอไอเอสมากกว่าร้อยละ 90 ได้รับการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในปี 2568”**



เอไอเอสได้กำหนดเป้าหมายระยะถัดไป **“พนักงานมากกว่าร้อยละ 90 ได้รับการอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในปี 2570 โดยมีระยะเวลาดำเนินงานปี 2569-2570”** ทั้งนี้การตั้งเป้าหมายระยะสั้นเพื่อให้สอดคล้องกับทักษะและองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และให้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเอไอเอสทันต่อโลกยุคดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

พัฒนาการที่สำคัญปี 2568

- พนักงานเอไอเอสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถด้านดิจิทัล จำนวนทั้งสิ้น 10,242 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 91
- มุ่งพัฒนาคนรุ่นใหม่ผ่านโครงการ Digital Talent อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย The Vanguard, The Masters และ The Bloom เพื่อยกระดับความสามารถบุคลากรในยุคดิจิทัล มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 417 คน
- ใส่ใจสุขภาพของพนักงานเชิงป้องกันทั้งกาย-ใจ ผ่านการดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน (AIS Wellness Program) ภายใต้แนวคิด 5 อ. (ออกกำลังกาย อาหาร อารมณ์ ออมเงิน และอุ่นใจอาสา) ซึ่งกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านหลากหลายกิจกรรมมากถึง 6,702 คน

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> พนักงานกำลังเผชิญกับความท้าทายในการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการเติบโตในสายอาชีพ การขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะและความสามารถสอดคล้องกับธุรกิจดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการผลักดันให้ธุรกิจเติบโต การละเมิดสิทธิพนักงาน หรือการไม่ส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity, Inclusion) อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร 	ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มขีดความสามารถในการขยายธุรกิจให้เติบโตในด้านดิจิทัลใหม่ ๆ 	ระยะสั้น ถึง ระยะกลาง

ผลกระทบต่อการค้าปลีก

การพัฒนาและดูแลบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ โดยเฉพาะทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นกลุ่มทักษะที่เติบโตเร็วที่สุดตามรายงาน Future of Jobs Report 2025 ความท้าทายดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความสามารถในการขยายธุรกิจ และการเติบโตในระยะสั้นและระยะกลาง ขณะเดียวกัน ความเสี่ยงด้านสิทธิแรงงาน รวมถึงประเด็นด้านความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการยอมรับความแตกต่าง อาจกระทบต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์องค์กร และความสามารถในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ

การค้าปลีกที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

ด้วยลักษณะของธุรกิจโทรคมนาคมและดิจิทัลที่ต้องพัฒนาเทคโนโลยี สินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสจำเป็นต้องพึ่งพาบุคลากรที่มีทักษะสูง และสามารถปรับตัวได้รวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจจึงมีบทบาทโดยตรงต่อการสร้างความต้องการทักษะใหม่ ๆ การยกระดับสมรรถนะบุคลากร และการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดเวลาย่างทั่วถึงและไม่เลือกปฏิบัติ แนวทางดังกล่าวช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงาน สร้างขีดความสามารถใหม่ทางธุรกิจ และสนับสนุนการเติบโตขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้นในอุตสาหกรรม

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของเอไอเอสครอบคลุมทั้งการสรรหา การพัฒนา และการดูแลพนักงาน ด้วยกลยุทธ์ 6S ผนวกกับการสร้างวัฒนธรรม FIT FUN FAIR ซึ่งให้ความสำคัญทั้งด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน การส่งเสริมความรู้และทักษะ การสร้างความท้าทายในงาน การส่งเสริมทัศนคติ ความเท่าเทียม และโอกาส

กลยุทธ์ 6S



วัฒนธรรมองค์กร FIT FUN FAIR

FIT	FUN	FAIR
<ul style="list-style-type: none"> สุขภาพดี พลังอันแรงกล้า พร้อมทุกองค์ความรู้ และความสามารถในการรับมือกับทุกสถานการณ์ มุ่งมั่นสู่การส่งมอบผลงานที่เหนือความคาดหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> ทุกความท้าทายคือความสนุกของคนเอไอเอส ทำงานก็สุข แต่ไม่หยุดที่จะสนุกเต็มที่ ปรับทัศนคติให้คิดบวก เราทำได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ความเท่าเทียมกันของโอกาสที่ส่งมอบให้กับพนักงานทุกคน เปิดใจ ยอมรับ ในความหลากหลายและความแตกต่าง รางวัลสำหรับความทุ่มเทภูมิใจให้กับพนักงานที่ส่งมอบผลงานที่ยอดเยียมเพื่อตอบแทนงานที่มีคุณภาพ

การวางแผนกำลังคนและเส้นทางอาชีพเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร

- **การพัฒนาบุคลากรให้มีความเติบโตในสายอาชีพ** ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเชิงลึก โดยกำหนดระดับความรู้ และทักษะด้านวิชาชีพ (Functional Competency) ที่จำเป็นต่อแต่ละตำแหน่งพร้อมลำดับความสำคัญ เพื่อให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและกำหนดเส้นทางอาชีพได้จริง ทั้งยังช่วยเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร ความผูกพันในระยะยาว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร
- **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล** ควบคู่กับการส่งเสริมการเติบโตจากภายในองค์กร โดยมี AIS Academy เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาทักษะอย่างรอบด้าน ทั้งนี้แผนพัฒนารายบุคคล ถูกโดยกำหนดร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล และเชื่อมโยงกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Model) ตามขีดความสามารถแต่ละสายอาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพและเคลื่อนย้ายสู่บทบาทใหม่ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม
- **การเตรียมความพร้อมผู้สืบทอดตำแหน่งงาน** โดยกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกบุคลากรอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อเตรียมความพร้อมผู้สืบทอดตำแหน่งหลัก พร้อมจัดทำแผนพัฒนาเฉพาะบุคคลที่มุ่งเสริมสร้างภาวะผู้นำและความพร้อมในการดำรงตำแหน่ง เพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity) และลดความเสี่ยงด้านกำลังคนในระยะยาวขององค์กร

การพัฒนาศักยภาพและทักษะในอนาคต

- **การพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของพนักงาน** เพื่อเตรียมความพร้อมการทำงานในยุคดิจิทัลและรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยมุ่งยกระดับศักยภาพบุคลากรอย่างรอบด้าน โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital and Tech Capability) ควบคู่กับทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและทักษะด้านการคิดและการปรับตัว (Essential & Human Skills) ผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ หลักสูตรออนไลน์ การเรียนรู้ในรูปแบบ Virtual Class และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Workshop) นอกจากนี้ บริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ภายใน ได้แก่ LearnDi และห้องสมุดออนไลน์ ReadDi เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (Lifelong Learning) ให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงจัดหาแพลตฟอร์มการเรียนรู้จากสถาบันภายนอก เพื่อขยายขอบเขตแหล่งความรู้และเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกพัฒนาทักษะได้อย่างหลากหลายตามความสนใจและความจำเป็นของสายงาน
- **การพัฒนาภาวะผู้นำและบุคลากรที่มีศักยภาพ** ผ่านการออกแบบหลักสูตรพัฒนาผู้นำที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจและทิศทาง การเติบโตขององค์กรในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้นำรุ่นใหม่ ผู้บริหารระดับกลาง ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง โดยมุ่งเสริมสร้างทักษะสำคัญ อาทิ การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic thinking) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การขับเคลื่อนนวัตกรรม และกรอบความคิดเชิงนวัตกรรม (Innovation Mindset) รวมถึงทักษะการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ และการบริหารทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent Development) ผ่านกระบวนการพัฒนาเฉพาะกลุ่ม การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง การมอบหมายงานที่ท้าทาย และการโค้ชหรือให้คำปรึกษาโดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างผู้นำที่มีความพร้อมทั้งด้านความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

การบริหารผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

- **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** บริษัทดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ และโปร่งใส ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินครอบคลุม 4 มิติหลักดังนี้

ผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายรายบุคคล	ขีดความสามารถด้านภาวะผู้นำ	การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและจริยธรรมทางธุรกิจ	การประเมินเชิงพฤติกรรมและข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์
พิจารณาผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท และเปรียบเทียบในระดับตำแหน่งและหน้าที่ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสร้างความเท่าเทียม ความเป็นธรรม และความโปร่งใสในการประเมิน	ประเมินความสามารถในการนำทีมและขับเคลื่อนผลลัพธ์ อาทิ ความคิดเชิงกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ในการสร้างการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการตัดสินใจ การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาทีมงาน	พิจารณาการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับกรอบวัฒนธรรมองค์กร “Fit Fun Fair” เพื่อส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เคารพซึ่งกันและกัน และยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความเป็นธรรม	ใช้กระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องรอบด้าน ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในทีม และข้ามสายงาน เพื่อสะท้อนมุมมองที่หลากหลาย สนับสนุนการพัฒนาตนเอง และเสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารอย่างเปิดกว้าง

- **ค่าตอบแทนและสวัสดิการ** บริษัทกำหนดนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการบนหลักความเป็นธรรม ความสามารถในการแข่งขัน และสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน โดยค่าตอบแทนในรูปแบบเงินเดือนและโบนัสประจำปีจะพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละรายตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน (Individual KPIs) ควบคู่กับผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของบริษัทในภาพรวม (Corporate KPIs) ทั้งนี้ บริษัทพิจารณาโครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพ และที่สำคัญสามารถดึงดูด รักษา และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ เไอเอสยังมีระบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefit) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกใช้สิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับความต้องการและช่วงชีวิตการทำงานของตนเอง สะท้อนการดูแลพนักงานอย่างทั่วถึง ครอบคลุม และเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานที่ดีในระยะยาว

คุณภาพชีวิต ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- **สุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน** เไอเอสให้ความสำคัญกับการดูแลคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างรอบด้าน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพเชิงป้องกัน ครอบคลุมทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต และความมั่นคงทางการเงิน ภายใต้ AIS Wellness Program ตามแนวคิด “5 อ.” ได้แก่ ออกกำลังกาย อาหาร อารมณ์ ออมเงิน และอุ่นใจอาสา เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีสมดุลในการดำเนินชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ เไอเอสยังพัฒนาสวัสดิการและสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เอื้อต่อความเท่าเทียมและเคารพสิทธิส่วนบุคคล เพื่อรองรับพนักงานในทุกช่วงชีวิตการทำงานและในสถานการณ์ที่หลากหลาย อาทิ ส่งเสริมสถาบันครอบครัว สนับสนุนศักยภาพพนักงานผู้พิการ และเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณอายุงาน แนวทางดังกล่าวช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร และศักยภาพในการทำงานของพนักงานในระยะยาว
- **ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน** บริษัทมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงาน และการยกระดับมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของเไอเอสครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม โดยแบ่งเนวทางการดำเนินงานออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ พนักงานเไอเอส และผู้รับเหมาก่อสร้าง เพื่อให้มาตรการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงาน และลดความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1. การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงานเอไอเอส** ผ่านการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และการตรวจสอบความปลอดภัย (Safety Audit) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปสู่การป้องกันอันตรายการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และการแก้ไขประเด็นที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่หรือกิจกรรมที่มีความเสี่ยง นอกจากนี้ บริษัทจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินเพื่อยกระดับความตระหนักรู้และความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ภายในสถานที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
- 2. การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับผู้รับเหมางาน** โดยกำหนดให้ผู้รับเหมางานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยผู้รับเหมาจะต้องผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามลักษณะงานภายใต้โครงการ AIS Safety Passport และใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลตามมาตรฐานที่กำหนด นอกจากนี้ บริษัทมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของงาน (Job Safety Analysis) เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันที่เหมาะสม รวมถึงมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน (Safety Self-Check) และตรวจติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของเอไอเอส และส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในกลุ่มผู้รับเหมาอย่างเป็นรูปธรรม อันนำไปสู่การลดความเสี่ยง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความเชื่อมั่นในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

สิทธิมนุษยชน ความหลากหลาย และความเท่าเทียม

การเคารพสิทธิมนุษยชนในสถานที่ทำงาน

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของพนักงานทุกคน โดยบูรณาการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการสรรหา การจ้างงาน การดูแลพนักงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย ทั้งนี้ บริษัทดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมทั้งกำหนดแนวทางป้องกัน การแก้ไข และการเยียวยาความเสียหาย พร้อมติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2568 ไม่พบกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท

บริษัทมีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ทำหน้าที่ดูแลและพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน รวมถึงเป็นเวทีกลางในการปรึกษาหารือ การสื่อสาร และการเจรจาต่อรองร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพในการสมาคม และการรวมกลุ่มอย่างเท่าเทียม โดยบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการจ้างงาน

นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนตามนโยบายการแจ้งเบาะแสรายการทุจริต (Whistleblower) โดยให้ความคุ้มครองด้านความลับและความปลอดภัยแก่ผู้แจ้งข้อมูล และมีกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และปราศจากอคติ ทั้งนี้ หากพบการกระทำที่อาจเข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขอย่างเหมาะสมตามกระบวนการที่กำหนดไว้

ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติ

เอไอเอสดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติ (Diversity, Equity and Inclusion: DEI) โดยเปิดกว้างในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรจากภูมิหลังที่หลากหลาย ทั้งด้านการศึกษา เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ เพศสภาพ สนิมทางเพศ อายุ รวมถึงผู้พิการ ภายใต้พื้นฐานของการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความแตกต่างของแต่ละบุคคล บริษัทมุ่งส่งเสริมให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสในการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้าง เอื้อต่อการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ความเชื่อมั่น และวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพความแตกต่าง และสนับสนุนศักยภาพของบุคลากรในระยะยาว

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่:

- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการให้ข้อมูลการทุจริต การกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
- การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

การดำเนินงานในปี 2568

รางวัลแห่งความภูมิใจ

รางวัลจากเวที HR Asia Awards 2025 จัดโดย HR Asia สื่อชั้นนำด้านทรัพยากรบุคคลระดับภูมิภาค จำนวน 3 รางวัล ได้แก่

- **Best Companies to Work for in Asia 2025** ได้รับการยกย่องให้เป็นองค์กรที่น่าร่วมงานที่สุดในเอเชีย โดยเป็นองค์กรเดียวในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทยที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 7
- **HR Asia DEI Awards** สะท้อนถึงความสำเร็จการวางนโยบายด้านการบริหารคนอย่างรอบด้าน เพื่อส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการยอมรับความแตกต่างภายในองค์กร
- **HR Asia Tech Empowerment Awards** สะท้อนถึงศักยภาพและความเป็นเลิศขององค์กรในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และเสริมสร้างประสบการณ์ ตลอดจนการสร้างสรรคนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์



โครงการ Jump Thailand Hackathon ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อรางวัล Steward Leadership 25 ซึ่งเป็นการจัดอันดับ 25 โครงการความเป็นเลิศจากองค์กรเอกชนชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ที่มุ่งขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยนวัตกรรมและศักยภาพในการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดขึ้นโดย Temasek Holdings, Stewardship Asia Center (SAC), INSEAD's Hoffmann Global Institute for Business and Society, Willis Towers Watson (WTW) และ The Straits Times สื่อชั้นนำของประเทศสิงคโปร์



รางวัล Work Venture 2025 ติดอันดับที่ 17 บริษัทที่คนรุ่นใหม่อยากร่วมงานด้วยมากที่สุด จากผลสำรวจของ Work Venture



- **AIS INNOJUMP Competition** การแข่งขันประกวดไอเดียจากพนักงานทั่วทั้งบริษัทในหัวข้อ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ที่พัฒนา 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ การประเมินผลงานประจำปี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายทางบัญชี และด้าน IT Client support and Cyber Security ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ 1 ปี ตั้งแต่ปลายปี 2567 และสิ้นสุดโครงการปลายปี 2568 ผ่านรูปแบบ Bootcamp ระยะเวลา 1-2 เดือน เพื่อให้พนักงานได้ลงมือทำจริง โดยมีผู้สมัครกว่า 300 คน รวม 114 โครงการ รวมไปถึงมีการสนับสนุนรางวัลกว่า 1 แสนบาทให้กับไอเดียที่ชนะเลิศสามอันดับแรก



- **โครงการ Retail management Bootcamp** เป็นโครงการส่งเสริมกระบวนการทำงานเชิงนวัตกรรมในรูปแบบ Bootcamp เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้ลงมือปฏิบัติกับโจทย์จากหน่วยงานค้าปลีกจำนวน 5 โจทย์ พร้อมนำเสนอแนวทางต่อผู้บริหาร โดยมีระดับผู้บริหารเข้าร่วม 30 คน และเกิดเป็นโครงการริเริ่ม (Initiative Project) จำนวน 5 โครงการ ส่งผลให้พนักงานสามารถนำแนวคิดด้านนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในงานจริง พัฒนาศักยภาพการคิด ในขณะเดียวกันผู้บริหารก็มองเห็นศักยภาพของพนักงาน อันนำไปสู่ประสบการณ์ที่ดีขึ้นของลูกค้าและแนวทางใหม่ในการพัฒนางานและการบริการของร้านค้าปลีก
- **โครงการวิจัยและพัฒนา** เป็นการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิด กล้าลงมือทำ และลองแนวทางใหม่ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุน เพิ่มรายได้ หรือยกระดับคุณภาพงาน ในปี 2568 ได้ดำเนินโครงการจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ FWA Solution ซึ่งเป็นการทดสอบการเชื่อมต่ออุปกรณ์ FBB/ONT กับอุปกรณ์ Radio Network Small Cell เพื่อขยายสัญญาณในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่ไม่สามารถลากสายได้สะดวก และ โครงการ SED BOX (Smart EDS Detector) ที่ช่วยตรวจสอบต้นเหตุของปัญหา Link EDS Fault ได้อย่างแม่นยำเพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โครงการ Jump Thailand Hackathon

โครงการ Jump Thailand Hackathon เป็นความร่วมมือระหว่าง เอไอเอส อคาเดมี่ และกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ (พ.ม.) มุ่งส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรที่ช่วยเพิ่มศักยภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการให้มีโอกาสในการทำงานและสร้างรายได้ที่ยั่งยืน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาและพนักงานของเอไอเอส ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการสร้างประโยชน์แก่สังคม ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาให้เข้มแข็ง

ในปี 2568 มีทีมเข้าร่วมการแข่งขันทั้งสิ้น 114 ทีม จาก 55 สถาบันการศึกษา โดยได้รับการคัดเลือกเข้าสู่รอบสุดท้ายจำนวน 15 ทีม ซึ่งทุกทีมสามารถพัฒนาและส่งมอบ Functional Prototype ที่พร้อมนำไปประยุกต์ใช้จริงเพื่อช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางผ่านการแก้ปัญหาที่ตรงความต้องการ

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

AIS Digital Talent เป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาคนรุ่นใหม่ให้แสดงความสามารถและเติบโตในสายงาน ผ่านการเรียนรู้จาก AIS Academy โดยบริษัทมุ่งหวังที่จะสร้าง Digital Talent Hub ในประเทศ เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากร ลดช่องว่างทักษะด้านดิจิทัลภายในองค์กรและเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ โครงการยังเป็นกลไกที่เปิดโอกาสให้เยาวชนเข้าถึงองค์ความรู้จากภาคธุรกิจจริง พัฒนาศักยภาพที่จำเป็น และยกระดับคุณภาพประชาชนของประเทศให้สอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจดิจิทัลในอนาคต ทั้งนี้ AIS Digital Talent ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย ได้แก่ The Vanguard, The Masters และ The Bloom

โครงการ The Vanguard

เอไอเอส อคาเดมี่ได้ริเริ่มโครงการเวเนการ์ด (The Vanguard) ซึ่งเน้นการพัฒนาผู้นำดิจิทัลรุ่นใหม่ภายในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกสายงานมีส่วนร่วมพัฒนาตนเองและวางแผนการเติบโตทางอาชีพอย่างเหมาะสม มีแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะบุคคล พนักงานสามารถเข้าถึงเครื่องมือการเรียนรู้ที่ทันสมัย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับที่ปรึกษาและพนักงานข้ามสายงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาความสามารถและทักษะที่จำเป็น รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนการเติบโตขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการจำนวน 324 คน

กรอบการพัฒนาบุคลากรโครงการเวเนการ์ด มีระยะเวลาดำเนินงาน 3 ปี ตั้งแต่ปี 2567 – 2569 ประกอบด้วย

- ปีที่ 1:** มุ่งเน้นพัฒนาบริบทการเข้าใจและใช้งานเทคโนโลยีพื้นฐาน การเรียนรู้ทักษะสำคัญ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารข้ามสายงาน การทำงานร่วมกัน เป็นต้น
- ปีที่ 2:** มุ่งเน้นพัฒนาบริบทการเป็นผู้นำทางดิจิทัล การเสริมสร้างทักษะการตัดสินใจ และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ปีที่ 3:** มุ่งเน้นพัฒนาบริบทการสร้างนวัตกรรม การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และโซลูชันที่มีคุณค่า เสริมทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

โครงการ The Masters

เป็นโครงการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยมุ่งเสริมทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงานจริงตลอดระยะเวลาโครงการ 19 เดือน ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานใน 3 บทบาทที่หลากหลาย อาทิ การบริหารธุรกิจ การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยี รวมถึงได้รับคำแนะนำจากผู้บริหารและสามารถเติบโตในสายอาชีพได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ โครงการยังเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้าร่วมมีความรับผิดชอบต่องานสำคัญและก้าวสู่การเป็นผู้นำที่ได้อย่างมั่นใจ ในปี 2568 มีผู้ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการจำนวน 17 คน

โครงการ The Bloom

เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป จากทุกสาขาวิชา เข้ารับการฝึกงานกับบริษัทเป็นระยะเวลา 8-10 สัปดาห์ โดยนักศึกษาจะได้ฝึกปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานต่าง ๆ ของเอไอเอส อาทิ แผนกบัญชี การเงิน วิศวกรรม ทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ตรงและพัฒนาทักษะการทำงาน และมีโอกาสได้รับเลือกให้เป็นพนักงานของเอไอเอสเมื่อสำเร็จการศึกษา โดยปี 2568 มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 76 คน จาก 17 มหาวิทยาลัย

การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บริษัทส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านการดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยยึดหลักความหลากหลาย ความเสมอภาค และการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity and Inclusion: DEI) เป็นกรอบแนวทางสำคัญในการออกแบบและขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างทั่วถึงในทุกระดับ

การส่งเสริมสถาบันครอบครัว

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

การดูแลพนักงานที่มีบุตร

- ห้องให้นมบุตรและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้เย็นเพื่อแช่นมแม่ โดยเน้นความเป็นส่วนตัวและความสะอาดตามหลักสุขอนามัย
- สนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงาน โดยในปี 2568 บริษัทได้สนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่มีผลการเรียนดีเด่นและผ่านหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ จำนวน 1,301 ทุน รวมทั้งสิ้น 9,038,000 บาท
- จัดหาพื้นที่การเรียนรู้ให้แก่บุตรพนักงาน เช่น ห้องสมุด The Cultivation, Co-working space และ Chillout zone เพื่อให้บุตรของพนักงานสามารถทำกิจกรรมการเรียนรู้ รวมถึงทำการบ้านในพื้นที่ดังกล่าว โดยบุตรของพนักงานสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือมาใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ LearnDi และ ReadDi ของเอไอเอสได้ด้วยเช่นกัน

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพพนักงานผู้พิการ

เอไอเอสสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการตามกฎหมายกำหนด พร้อมจัดตั้งศูนย์คอลเซ็นเตอร์ผู้พิการในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพิ่มโอกาสการเรียนรู้ และยกระดับคุณภาพชีวิต ผ่านโครงการ “Work Wizard” โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีอยู่อำนวยความสะดวก เช่น

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

การสนับสนุนการเกษียณอายุอย่างครอบคลุม

นอกจากเงินชดเชยตามกฎหมายแล้ว บริษัทยังจัดเตรียมเหรียญทองที่ระลึก เพื่อมอบให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจนครบเกษียณอายุ เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วนของบริษัท รวมถึงการจัดบรรยายเกี่ยวกับการวางแผนการเงินหลังเกษียณ นอกจากนี้ ยังต่ออายุแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบ้าน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้พนักงานหลังเกษียณอายุอย่างน้อย 12 เดือน เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะเปลี่ยนผ่าน

การส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีให้กับพนักงาน

- **ห้องพยาบาลและห้องกายภาพบำบัดสำหรับพนักงาน** โดยดูแลรักษาปฐมพยาบาล จัดยาพื้นฐาน ตรวจรักษาโรคโดยแพทย์เฉพาะทาง รวมไปถึงการฟื้นฟูร่างกายโดยนักกายภาพบำบัด เพื่อช่วยรักษาอาการเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน (Office Syndrome) พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือในการบริการขั้นพื้นฐาน เช่น เตียงดึงคอและกระดูกสันหลัง (traction bed) เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า และอ่างพาราฟิน เป็นต้น
- **การจัดหาวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่** ในราคาที่เข้าถึงได้ให้กับพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว รวมไปถึงครอบครัวของพนักงาน โดยในปี 2568 มีจำนวนผู้เข้ารับการฉีดวัคซีนทั้งสิ้น 2,364 คน
- **โครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน (AIS Wellness Program)** สนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจแข็งแรง ลดความเสี่ยงต่อโรคภัย เน้นการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันให้กับพนักงาน ใน 5 อ. ได้แก่ ออกกำลังกาย อาหาร อารมณ์ ออมเงิน และอุ่นใจอาสา โดยพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับ Token ซึ่งสามารถนำไปแลกรับของรางวัลต่าง ๆ ใน Fundi ที่มีให้เลือกกว่าหมื่นรายการ เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยี (Gadget) บัตรกำนำ Voucher ต่าง ๆ โดย เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและกระตุ้นให้พนักงานใส่ใจดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรม ดังนี้
 - **AIS Wellness Expo 2025** เป็นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพองค์กรรวมให้พนักงานดูแลสุขภาพกายและใจ ผ่านบุรุษให้ความรู้ใน 5 อ. รวมถึง Lifestyle Survey by AIS Wellness เพื่อสำรวจพฤติกรรมดูแลสุขภาพและการใช้เวลาว่างของพนักงาน เพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมให้ตรงความต้องการ โดยในปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 5,302 คน



- **Health Talk with Doctor** กิจกรรมเรียนรู้วิธีการดูแลสุขภาพอย่างถูกต้อง เสริมสร้างสุขภาพที่ดีด้วยคำแนะนำจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ โดยในปี 2568 จัดกิจกรรมครอบคลุมหัวข้อ โรคระบบทางเดินอาหาร และโรคระบบทางเดินหายใจ ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 1,299 คน



- **Workout Class** เป็นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ให้นักงาได้ออกกำลังกายผ่านการเต้นในบรรยากาศที่สนุกสนาน ภายใต้การดูแลของวิทยากรและเทรนเนอร์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสนับสนุนให้นักงาสร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย โดยมีพนักงานเข้าร่วมกว่า 101 คน



- **Wellness Champion by People Champion (PPCP)** ส่งเสริมตัวแทนพนักงาน (PPCP) ให้มีบทบาทเป็น Wellness Champion ด้วยการอบรมด้านการป้องกันโรคจากการทำงาน เช่น ออฟฟิศซินโดรม และการดูแลสุขภาพจิต ผ่านหลักสูตรการจัดการความเครียดและการเสริมสร้าง ความยืดหยุ่น โดยวิทยากรมืออาชีพ พร้อมนำความรู้ไปจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานในหน่วยงาน



การส่งเสริมความสัมพันธ์ และการสื่อสารในองค์กร

- **AIS Staff Party 2568** เป็นกิจกรรมที่ให้นักงาจากหลายสาขางานได้พบปะ สร้างความสัมพันธ์ และร่วมสนุกกับกิจกรรมที่สะท้อนวัฒนธรรมองค์กร โดยมีพนักงานเข้าร่วมงานมากกว่า 10,000 คน



- **“ซัดเจน”** เป็นโปรแกรมสนทนา (Chatbot) ด้านทรัพยากรบุคคลที่พัฒนาเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้นักงาเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย สวัสดิการ หรือกิจกรรมภายในองค์กร ได้ทุกที่ทุกเวลา การเปิดใช้งานมีพนักงานใช้งานระบบจำนวน 4,530 คน นอกจากนี้ โปรแกรม “ซัดเจน” ยังช่วยลดเวลาในการค้นหาข้อมูลของพนักงาน และลดภาระการตอบคำถามซ้ำของทีมงานทรัพยากรบุคคล ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร พร้อมสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น



- **“FunDi”** เป็นแพลตฟอร์มสวัสดิการ ที่เปิดโอกาสให้นักงาแลกสินค้าและบริการตามความต้องการโดยใช้ Token ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร แพลตฟอร์มมีสินค้าและบริการจากร้านค้า ครอบคลุมหลากหลายหมวดหมู่ อาทิ อาหารและเครื่องดื่ม โฟล์ดสไตล์ สุขภาพและความงาม รวมถึงเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยในปี 2568 มีพนักงานใช้สิทธิ์แลกสินค้าและบริการแล้วทั้งสิ้น 14,643 คน สะท้อนถึงผลการตอบรับที่ดีของพนักงาน ทั้งยังช่วยเสริมสร้างการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมมากขึ้น



- **อิมจังตั้งอยู่ครบ** กิจกรรมสร้างความสุข ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ผ่านการรับประทานอาหารร่วมกันในพื้นที่สำนักงาน จัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง



- **รายการสถานีอุ่นใจ** Podcast การให้ความรู้ด้านการทำงาน เทคนิคในการทำงาน โครงการสำคัญของบริษัท โดยผู้บริหารจากสายงานต่าง ๆ ร่วมกันถ่ายทอด และสื่อสารไปยังพนักงานเอไอเอส
- **แบ่งปันความสุขคืนสู่สังคม** เป็นกิจกรรมที่เชิญชวนพนักงานร่วมแบ่งปันความสุขเนื่องในโอกาสครบรอบ 35 ปีของบริษัท โดยร่วมกันระดมทุนกว่า 6.2 ล้านบาท เพื่อนำไปจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์และสร้างพื้นที่พักคอยให้ผู้ป่วยที่ โรงพยาบาลเจียจ้อย จ.เพชรบุรี พร้อมสนับสนุนข้าวสารจำนวน 1,000 กุญแจ ชุมชนกลุ่มเปราะบางโดยรอบ รวมถึงสานต่อการสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์แก่ โรงพยาบาลอัมพวง จ.ตาก ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและชุมชนในพื้นที่ขาดแคลนให้ได้รับการดูแล ทยอยกันยังคงส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสา สร้างความผูกพัน และความภาคภูมิใจของพนักงานเอไอเอสในการสร้างคุณค่าและขับเคลื่อนเพื่อสังคม



- **อุ่นใจอาสา** เคียงข้างคนไทยในทุกสถานการณ์ เป็นกิจกรรมที่พนักงานเอไอเอสร่วมแรงร่วมใจในการจัดเตรียมถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ชายแดนไทย-กัมพูชา จำนวน 1,400 กุญแจ และน้ำดื่ม 1,430 แพ็ค ร่วมกับกองทัพบกและกองทัพภาคที่ 2 รวมถึงสนับสนุนผ้าห่มจำนวน 300 ผืน แก่ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดน่าน ผ่านศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศ เพื่อกระจายความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนให้แก่ผู้ประสบภัย ทั้งยังสนับสนุนถุงยังชีพและของใช้จำเป็นกว่า 1,330 ชุด น้ำดื่ม 1,000 แพ็ค พร้อมอุปกรณ์ชำระโทรศัพท์มือถือและเพาเวอร์แบงก์รวมกว่า 2,200 ชิ้น เพื่อช่วยเหลือประชาชนและพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่และพื้นที่ใกล้เคียง สะท้อนถึงการยืนหยัดเคียงข้างสังคมไทยในทุกภาวะวิกฤต



การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

เอไอเอสได้จัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ในปี 2567 และจะสำรวจใหม่ทุก ๆ 2 ปี เพื่อสะท้อนมุมมองและประสบการณ์ของพนักงาน โดยแบบสำรวจครอบคลุมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (Basic Need) ความสามารถในการทำงาน (Individual Contribution) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และความก้าวหน้า (Learn & Grow) โดยมีบุคลากรเข้าร่วมตอบแบบสำรวจจำนวน 9,997 คน คิดเป็นร้อยละ 88.30 ของพนักงานทั้งหมด ผลคะแนนอยู่ที่ 4.1 จาก 5 คะแนน และผลที่ได้จากการสำรวจนี้ บริษัทได้นำไปจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานต่อไป

นอกจากนี้บริษัทยังได้ตั้ง People Champion ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ในการขับเคลื่อนให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งช่วยรับฟังความคิดเห็น และรวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาปรับปรุง สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน (Employee Experience) ต่อไปในอนาคต



ตารางผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	2565	2566	2567	2568
การบริหารจัดการด้านแรงงาน					
ข้อมูลพนักงาน					
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	13,141	11,448	19,698	18,855
จำแนกตามเพศ					
ชาย	คน	5,260	4,724	10,573	10,208
	ร้อยละ	40	41	54	54
หญิง	คน	7,881	6,724	9,125	8,647
	ร้อยละ	60	59	46	46
จำแนกตามอายุ					
50 ปี ขึ้นไป	คน	1,084	924	1,927	1,827
30-50 ปี	คน	8,051	7,767	12,788	13,209
น้อยกว่า 30 ปี	คน	4,006	2,757	4,983	3,819
จำแนกตามประเภทตามจ้างงาน					
พนักงานประจำ					
ชาย	คน	4,050	3,756	5,293	5,288
หญิง	คน	4,898	4,579	5,454	5,420
พนักงานสัญญาจ้าง					
ชาย	คน	1,210	968	5,280	4,920
หญิง	คน	2,983	2,145	3,671	3,227
ความหลากหลายของพนักงาน					
จำแนกตามระดับพนักงาน					
ผู้บริหารระดับสูง					
ชาย	คน	13	16	17	15
	ร้อยละ	86.67	94.12	89.47	78.95
หญิง	คน	2	1	2	4
	ร้อยละ	13.33	5.88	10.53	21.05
รวมจำนวนผู้บริหารระดับสูง	คน	15	17	19	19

ตัวชี้วัด	หน่วย	2565	2566	2567	2568
ผู้บริหารระดับอาวุโส					
ชาย	คน	109	99	107	117
	ร้อยละ	62.29	57.89	59.12	61.90
หญิง	คน	66	72	74	72
	ร้อยละ	37.71	42.11	40.88	38.10
รวมจำนวนผู้บริหารระดับอาวุโส	คน	175	171	181	189
ผู้บริหารระดับกลาง					
MS+PS					
ชาย	คน	1,924	1,821	2,211	2,298
	ร้อยละ	49.66	49.04	51.66	51.55
หญิง	คน	1,950	1,892	2,069	2,160
	ร้อยละ	50.34	50.96	48.34	48.45
รวมจำนวนผู้บริหารระดับกลาง	คน	3,874	3,713	4,280	4,458
พนักงานระดับปฏิบัติการ					
OS					
ชาย	คน	3,214	2,788	8,238	7,778
	ร้อยละ	35.41	36.94	54.13	54.82
หญิง	คน	5,863	4,759	6,980	6,411
	ร้อยละ	64.59	63.06	45.87	45.18
รวมจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ	คน	9,077	7,547	15,218	14,189
จำแนกตามสัญชาติ					
ไทย	ร้อยละ	99.96	99.96	99.96	99.97
สิงคโปร์	ร้อยละ	0.02	0.03	0.02	0.01
กัมพูชา	ร้อยละ	0.01	0.01	0.01	0.01
อังกฤษ	ร้อยละ	0	0	0	0
อเมริกา	ร้อยละ	0	0	0	0
มาเลเซีย	ร้อยละ	0	0	0	0
ชาวดีคซ์ (ฮอลแลนด์)	ร้อยละ	0.01	0.01	0.01	0.01
โปแลนด์	ร้อยละ	0	0	0.01	0.01
ออสเตรเลีย	ร้อยละ	0	0	0.01	0.01

ตัวชี้วัด	หน่วย	2565	2566	2567	2568
จำแนกตามสัญชาติของระดับผู้บริหาร					
ไทย	ร้อยละของผู้บริหาร	99.93	99.92	99.87	99.91
สิงคโปร์	ร้อยละของผู้บริหาร	0.05	0.05	0.07	0.0002
อังกฤษ	ร้อยละของผู้บริหาร	0	0	0	0
อเมริกา	ร้อยละของผู้บริหาร	0	0	0	0
มาเลเซีย	ร้อยละของผู้บริหาร	0	0	0	0
ชาวดีดซ์ (ฮอลแลนด์)	ร้อยละของผู้บริหาร	0.02	0.03	0.02	0.0002
โปแลนด์	ร้อยละของผู้บริหาร	0	0	0.02	0.0002
ออสเตรเลีย	ร้อยละของผู้บริหาร	0	0	0.02	0.0002
ความหลากหลายอื่น ๆ					
พนักงานกลุ่มผู้พิการ	คน	149	138	219	186
	ร้อยละ	1.1	1.2	1.1	1.0
สัดส่วนพนักงานหญิงแบ่งตามประเภท					
พนักงานหญิงต่อพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	59.97	58.74	46.32	45.86
ผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด ¹	ร้อยละ	49.66	50.37	47.88	47.92
ผู้บริหารหญิงระดับต้นต่อผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด	ร้อยละ	50.34	50.96	48.34	48.45
ผู้บริหารหญิงระดับสูงต่อผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด	ร้อยละ	13.33	5.88	10.53	21.05
ผู้บริหารหญิงที่อยู่ในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร	ร้อยละ	52.40	47.10	50.8	43.52
พนักงานหญิงในตำแหน่ง STEM ²	ร้อยละ	29.20	30.50	17.74	46.52
การฝึกอบรมพนักงาน					
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด	ชั่วโมง	374,737	272,753	360,245	551,039
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	29	24	18	29
จำแนกตามเพศ					
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	32	26	22	28
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	27	22	19	29
จำแนกตามอายุ					
อายุน้อยกว่า 30 ปี	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	27	28	18	26
อายุ 30-50 ปี	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	29	25	22	29
อายุมากกว่า 50 ปี	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	27	18	16	30

ตัวชี้วัด	หน่วย	2565	2566	2567	2568
จำแนกตามระดับพนักงาน					
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	24	26	13	19
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	21	21	12	18
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	30	33	14	22
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	39	34	30	40
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	43	34	31	39
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	36	33	30	40
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	12	12	15	25
ชาย	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	16	17	14	25
หญิง	ชั่วโมงเฉลี่ยต่อคน	11	13	17	26
งบประมาณทั้งหมดที่ใช้การฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	65.09	94.83	102.89	86.27
งบประมาณที่ใช้การฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ยต่อคน	บาท	4,949	8,284	5,224	4,575
ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ (HCROI)	เท่า	4.9	4.8	4.5	5.6
การลาออก					
จำนวนการลาออกทั้งหมด	คน	1,151	1,343	966	612
อัตราการลาออกทั้งหมด	ร้อยละ	12.86	16.11	8.99	5.72
จำนวนการลาออกโดยสมัครใจ	คน	1,043	837	798	386
อัตราการลาออกโดยสมัครใจ	ร้อยละ	11.66	10.04	7.43	3.60
ค่าตอบแทนค่าจ้างของพนักงานทั้งชาย/หญิง					
ความแตกต่างค่าตอบแทนพนักงาน					
ค่าเฉลี่ยความแตกต่างการจ่ายเงินพนักงาน	ร้อยละ	5.40	5.80	4.7	4.41
ค่ามัธยฐานความแตกต่างการจ่ายเงินพนักงาน	ร้อยละ	4.80	5.40	3.05	2.91
ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของโบนัส	ร้อยละ	2.60	2.76	2.45	1.44
ค่ามัธยฐานความแตกต่างของโบนัส	ร้อยละ	2.60	2.61	2.5	4.43

02

สร้างการเข้าถึงดิจิทัล ให้ทุกคนในสังคม

- การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม
- ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

1 สังคมที่ยั่งยืน	3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี
4 การศึกษา คุณภาพ	9 โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรมและอุตสาหกรรม
10 ลดความเหลื่อมล้ำ	11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน
17 ความร่วมมือที่ยุติธรรม	

เป้าหมาย

พัฒนาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจำนวน 5 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2570 โดยพิจารณาผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา

<p>ผลการดำเนินงานปี 2568</p> <p>3.64 ล้านคน</p>	<p>></p>	<p>เป้าหมายปี 2570</p> <p>เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชน จำนวน 5 ล้านคน</p>
--	-------------	---

พัฒนาการที่สำคัญปี 2568

- ขยายระบบเครือข่ายโทรคมนาคมที่ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตในพื้นที่ห่างไกล ภายใต้โครงการ “Green Energy Green Network for THAIs” ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 8 ชุมชน 5 จังหวัด จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,520 คน
- สร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและหลากหลายผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi อย่างต่อเนื่อง ทำให้คนไทยมีโอกาสใช้เครื่องมือในการพัฒนาตนเอง ภายใต้โครงการ LearnDi for Thais Platform มีผู้เข้าเรียนสะสมทั้งสิ้น 278,934 คน
- เพิ่มการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รวมถึงชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษา ภายใต้โครงการ “บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี” ครอบคลุมกว่า 4,263 แห่งทั่วประเทศ

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) เกิดความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการดิจิทัล การลงทุนโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบท หรือห่างไกลมีต้นทุนสูง อาจใช้เวลานานกว่าจะคืนทุน หรือสร้างผลตอบแทน 	<p>ระยะสั้น ถึง</p> <p>ระยะกลาง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างการยอมรับและความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร การขยายฐานลูกค้าในชุมชน การสร้างการเติบโตจากสินค้าบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ เช่น e-learning, e-health และ Smart City Solutions 	<p>ระยะสั้น ถึง</p> <p>ระยะกลาง</p>
<ul style="list-style-type: none"> การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เป็นสังคมสูงวัยและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อาจทำให้เกิดข้อบกพร่องแบบสินค้าและบริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม 	<p>ระยะกลาง ถึง</p> <p>ระยะยาว</p>		

ผลกระทบต่อการค้าบริการ

การขยายโครงข่ายไปยังพื้นที่ห่างไกลมีต้นทุนการลงทุนและบำรุงรักษาที่สูง ส่งผลต่อความคุ้มค่าทางธุรกิจและจำกัดความสามารถในการขยายบริการอย่างทั่วถึง ขณะเดียวกัน ความเหลื่อมล้ำด้านทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงของผู้ใช้ในบางพื้นที่ ล้วนส่งผลให้ความต้องการใช้งานบริการดิจิทัลใหม่ ๆ มีขอบเขตจำกัด และจำเป็นต้องพัฒนาบริการให้ตอบโจทย์เฉพาะกลุ่มมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ลดศักยภาพการเติบโตของตลาดและอัตราการให้บริการในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาโครงข่ายในพื้นที่ใหม่และการออกแบบบริการให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้งานที่หลากหลาย ช่วยเปิดโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มอัตราการให้บริการ นอกจากนี้ การยกระดับการเข้าถึงดิจิทัลยังเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการเติบโตของบริการมูลค่าเพิ่ม เช่น e-learning, e-health และบริการดิจิทัลเฉพาะทางต่าง ๆ ซึ่งสามารถสร้างรายได้ใหม่และเสริมความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากสังคม

การค้าบริการที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ธุรกิจโทรคมนาคมมีบทบาทสำคัญในการขยายโครงข่ายและยกระดับคุณภาพสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล ผ่านบริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัล ให้เข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง อาทิ เด็ก ผู้ด้อยโอกาส คนชรา ผู้พิการ แรงงานต่างด้าว เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษา การสาธารณสุข และการเงิน ตลอดจนรองรับการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติโดยเร่งด่วน และช่วยเหลือได้อย่างทันก่วงที่ ซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต นำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยผ่านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ และสนับสนุนให้ประชาชนก้าวทันโลกดิจิทัล โดยใช้ศักยภาพจากโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม ทรัพยากรบุคคล และความร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อขยายโอกาสให้เข้าถึงบริการและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่ยังประสบข้อจำกัดด้านสาธารณูปโภคและระบบการศึกษา

ด้วยความตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างเมืองและชนบท เอไอเอสจึงกำหนดนโยบายและกรอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เติบโตอย่างเท่าเทียม โดยตั้งเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและเครือข่ายพันธมิตร พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ขยายโครงข่ายโทรคมนาคมด้วยเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชากรอยู่อาศัย

เอไอเอสมุ่งพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและพื้นที่ห่างไกล พร้อมลงทุนในเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลาย สนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกภูมิภาค

ควบคู่กันนี้ เอไอเอสให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนผ่านการทำงานของหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ ที่ลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็น ทำความเข้าใจข้อกังวล และร่วมกันวางแผนป้องกันหรือแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น พร้อมเปิดช่องทางสื่อสารสำหรับข้อร้องเรียนจากประชาชน โดยผสานกับการสนับสนุนด้านการศึกษาในชุมชน เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการเติบโตของธุรกิจ

2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการและอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

เอไอเอสมุ่งส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลโดยการจัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสม มีระดับราคาที่เข้าถึงได้ และตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย อาทิ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา แรงงานต่างชาติ รวมถึงพัฒนาช่องทางจัดจำหน่ายให้เข้าถึงเฉพาะกลุ่มเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภูมิภาค

3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

เอไอเอสนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมาพัฒนานวัตกรรมและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พร้อมลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสทางการศึกษา เพิ่มการเข้าถึงองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาอาชีพผ่านเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถต่อยอดทักษะและสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในโลกดิจิทัล

การดำเนินงานในปี 2568

การพัฒนาโครงข่ายเทคโนโลยี 5G และอินเทอร์เน็ตบ้านผ่านสายไฟเบอร์

ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 4G ครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 99 ของประชากรทั้งหมด และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศกว่า 24.3 ล้านหลังคาเรือน รวมถึงเครือข่าย Wi-Fi ที่สนับสนุนทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ นอกจากนี้เอไอเอสได้เร่งขยายโครงข่าย 5G โดยครอบคลุมกว่าร้อยละ 95 ของประชากรทั้งหมด รวมถึงการจัดหาสมาร์ตโฟนที่รองรับ 5G ในราคาจับต้องได้ และมีแพ็คเกจบริการ 5G ที่ครอบคลุมทั้งการใช้งานระบบรายเดือนและแบบเติมเงิน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารและบริการดิจิทัลได้สะดวกและทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม การเข้าถึงโครงข่ายความเร็วสูงช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษา สุขภาพ และเศรษฐกิจให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ยังอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ขณะเดียวกันยังเสริมขีดความสามารถการแข่งขันของเอไอเอส ขยายฐานลูกค้า และสนับสนุนการเติบโตเศรษฐกิจดิจิทัลของไทย

การพัฒนาสินค้าและบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการสร้างความเท่าเทียมและเพิ่มการเข้าถึงสินค้าและบริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

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



พลังงานสะอาดเชื่อมเครือข่ายเพื่อคนไทย

เอไอเอสร่วมกับบริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (กัลฟ์) และสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ดำเนินพัฒนาโครงการ Green Energy Green Network for THAIs เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตในพื้นที่ห่างไกล โดยสร้างระบบเครือข่ายโทรคมนาคมที่ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2567 และได้ในปี 2568 ขยายการเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมเพิ่มอีก 2 ชุมชน ครอบคลุมรวมทั้งหมด 8 ชุมชนใน 5 จังหวัด (ตาก เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย และลำพูน) โดยในปี 2568 ประกอบด้วย ชุมชนบ้านห้วยโป่งพัฒนา และชุมชนบ้านดอยเวียง จังหวัดเชียงใหม่ สะท้อนความคุ้มค่าและศักยภาพในการขยายผล ครอบคลุมประชากรทั้งสิ้น 566 คน โดยสามารถช่วยถึง 2 ชุมชน เข้าถึงไฟฟ้าและสัญญาณการสื่อสาร ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ต่อยอดโอกาสทางเศรษฐกิจของชุมชน และเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานของภาครัฐ ขณะเดียวกันยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานหมุนเวียนของระบบโครงข่าย ซึ่งผลการดำเนินโครงการจะถูกนำไปใช้พัฒนาแนวทางการขยายผลไปยังพื้นที่อื่น ๆ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน



โครงการ AIS Academy for Thais

เอไอเอสดำเนินโครงการ AIS Academy for Thais เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และทักษะดิจิทัลสำหรับคนทุกกลุ่ม โดยเน้นเสริมศักยภาพในการใช้ชีวิต ยุคดิจิทัล การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม และการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย ช่วยเพิ่มโอกาสเข้าถึงองค์ความรู้ ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต

ในปี 2568 เอไอเอส ได้จัดงาน AIS Academy for Thais: Life Fest 40+ เพื่อเตรียมความพร้อมให้ประชาชนวัย 40 ปีขึ้นไป ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ผ่านองค์ความรู้ด้านการวางแผนการเงิน (Wealth+) การส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Health+) การเสริมสร้างสุขภาพจิตใจ (Mind+) การปรับไลฟ์สไตล์ และที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม (Living+) และการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย (Digital+) โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขาเข้าร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ มีผู้ร่วมงานทั้งสิ้น 5,466 คน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่: AIS Academy for Thais

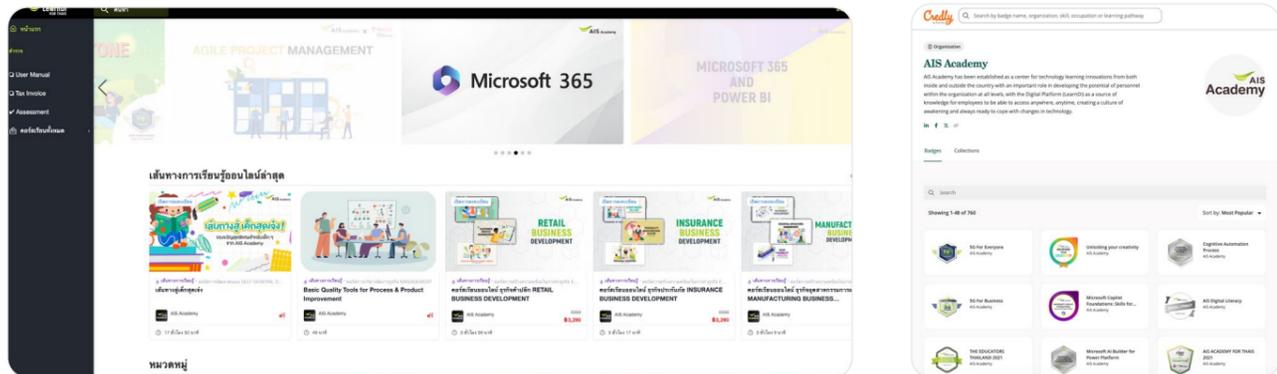
โครงการ Educators & Tutors Thailand

เอไอเอสดำเนินโครงการด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งโครงการ The Educators Thailand เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลและการสร้างสื่อการเรียนการสอนให้แก่ครูไทย และโครงการ The Tutors Thailand โดยร่วมมือกับครูประจำจากโรงเรียนและครูจากสถาบันสอนพิเศษ (ติวเตอร์) ร่วมพัฒนาหลักสูตรเสริมความรู้สำหรับนักเรียนไทย โดยมีหลักสูตรรวมทั้งหมด 391 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ด้านเทคโนโลยี/ไอที ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสการเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และยกระดับศักยภาพของครูและนักเรียนไทย โดยในปี 2568 แพลตฟอร์มด้านการศึกษาของเอไอเอส มีผู้เข้าเรียนรวมทั้งสิ้น 439 คน



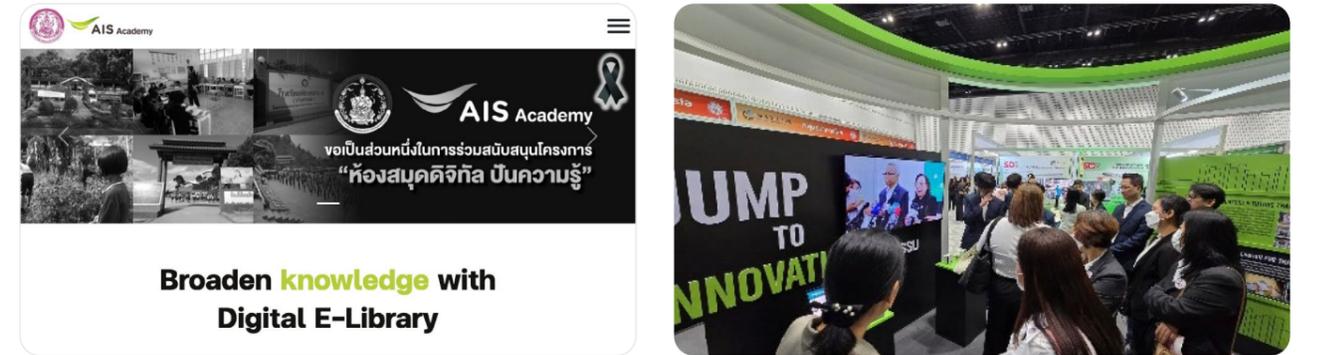
โครงการ LearnDi for Thais Platform

เอไอเอสร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรด้านการศึกษาทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบันมีหลักสูตรที่เปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้มากกว่า 128 หลักสูตร อาทิ การสร้างความพร้อมในการทำธุรกิจ การรู้ทันเทคโนโลยี การบริหารจัดการธุรกิจ การพัฒนาตนเอง การให้ความรู้เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ โดยมีจำนวนผู้ที่เข้าไปเรียนสะสมตั้งแต่ปี 2563 ถึงปัจจุบัน มากกว่า 278,934 คน พร้อมออกใบรับรองทักษะดิจิทัลผ่านระบบ Digital Credentials Badges รวมแล้ว 21,006 ใบรับรอง



โครงการห้องสมุดดิจิทัลปันความรู้

เอไอเอสดำเนินโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 โดยร่วมมือกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เพื่อยกระดับการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยี และสนับสนุนให้เด็กนักเรียนและกลุ่มเปราะบางเข้าถึงองค์ความรู้ที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบ E-Learning และ E-Books ผ่านแพลตฟอร์มห้องสมุดดิจิทัล ReadDi โดยในปี 2568 ได้ขยายความร่วมมือไปยังสถานสงเคราะห์ภายใต้ความดูแลของกระทรวง พม. ให้เด็กนักเรียนและบุคลากรสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มห้องสมุดดิจิทัลรวม 7,585 คน ใน 77 แห่ง รวมถึงนำเสนอโครงการดังกล่าวในงาน Social Development Expo 2025 เพื่อขยายผลการเรียนรู้และลดช่องว่างทางการศึกษาของสังคมไทย



โครงการอุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ

ดำเนินงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 ภายใต้ความร่วมมือระหว่างเอไอเอส และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เพื่อเสริมทักษะและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้ประชาชนกลุ่มเปราะบางผ่านการจัดสรรพื้นที่อาคารสำนักงาน สำหรับให้บริการนวดแผนไทย โดยในปี 2568 มีผู้ให้บริการนวดจำนวน 8 คน สามารถสร้างรายได้รวมกว่า 495,200 บาท สร้างโอกาสให้ผู้ให้บริการมีรายได้ที่มั่นคงและช่วยลดความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ



โครงการ Transformative Infinite SMEs

ภายใต้แนวคิด 3ส. “เสริม-สร้าง-ขยายปีก” มุ่งยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการไทย ผ่านการเสริมความรู้เชิงธุรกิจ การให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี และการเปิดโอกาสสู่ตลาดโลก เอไอเอสได้ร่วมมือกับกลุ่ม Singtel และ Bridge Alliance พัฒนาหลักสูตร Transformative Infinite SMEs โดยใช้กรอบแนวคิด 4 ด้าน ได้แก่ Infinite Teamwork, Infinite Thoughts, Infinite Execution และ Infinite Solution to Sustainability Growth เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจอย่างรอบด้านและยั่งยืน โดยมี 29 บริษัทจากผู้สมัครเข้าร่วมกว่า 400 บริษัท ได้รับเลือกเข้าร่วมหลักสูตร ซึ่งออกแบบให้ผู้ประกอบการสามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้ได้จริง ทั้งด้านกลยุทธ์ธุรกิจ เทคโนโลยี และ Sustainability Growth Mindset เพื่อเสริมศักยภาพการแข่งขัน และขยายสู่โอกาสใหม่ ๆ ในระยะยาว



โครงการเอไอเอสคนเก่งหัวใจแกร่ง

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

ตลอดระยะเวลา 25 ปี เอไอเอสได้มอบทุนการศึกษาไปแล้วรวมกว่า 1,000 คน เพิ่มโอกาสทางการศึกษา ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และเสริมศักยภาพในการประกอบอาชีพจนสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของครอบครัว พร้อมส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้ดิจิทัลอย่างปลอดภัยผ่านหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” เพื่อป้องกันเยาวชนจากภัยออนไลน์และมีจิตอาสาเฟื่องมาบนโลกอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนบทบาทของเอไอเอสในฐานะองค์กรที่มุ่งพัฒนาคนและสังคมอย่างยั่งยืน

ปัจจุบันมีเยาวชน ในโครงการเอไอเอสคนเก่งหัวใจแกร่งที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา จำนวน 45 คน	9 วิทยาศาสตร์สุขภาพ	12 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7 ศึกษาศาสตร์/ศึกษาศาสตร์
	8 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	7 บริหาร/ธุรกิจ	2 ศิลปะ-การแสดง/ศิลปกรรม

โครงการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี

โครงการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตฟรีเพื่อการศึกษา มุ่งเน้นขยายโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึง ผ่านการติดตั้งและให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีแก่โรงเรียนระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา รวมถึงชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ โดยมุ่งให้โรงเรียนสามารถเข้าถึงสื่อการเรียนการสอนออนไลน์และแพลตฟอร์มการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ครูพัฒนาการเรียนการสอนด้วยสื่อดิจิทัล ขณะที่นักเรียนมีทักษะดิจิทัลที่จำเป็น และเข้าถึงแหล่งความรู้ที่หลากหลาย เช่น วิดีโอการสอน บทเรียนเสริม และการเรียนรู้นอกห้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ รวมถึงชุมชนสามารถเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ และพัฒนาทักษะอาชีพเพื่อสร้างรายได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและส่งเสริมการพัฒนาคนยุค

ตั้งแต่ปี 2554 เอไอเอสดำเนินโครงการครอบคลุมโรงเรียนและชุมชนกว่า 4,263 แห่งทั่วประเทศ รวมถึงผู้รับประโยชน์ 753,468 คน โดยในปี 2568 ได้ขยายบริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนจำนวน 7 แห่งในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ พะเยา นครพนม ระยอง กาญจนบุรี และพัทลุง รวมถึงโรงพยาบาล 1 แห่งในจังหวัดยะลา เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ การสื่อสาร และการให้บริการด้านการเงินและการสาธารณสุขผ่านระบบดิจิทัลอย่างทั่วถึง



ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน



เป้าหมาย

เสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งให้กับประชาชน จำนวน 3 ล้านคน ผ่านดิจิทัลโซลูชัน และเครื่องมือต่าง ๆ ภายในปี พ.ศ. 2570

หมายเหตุ: เป้าหมายนี้กำหนดขึ้นสำหรับระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปี เริ่มตั้งแต่ปี 2565



พัฒนาการที่สำคัญในปี 2568

หัวข้อ	หน่วย	2566	2567	2568	เป้าหมายปี 2570
ผู้เข้าร่วมโครงการ “อุ่นใจ CYBER”	คน	508,570	792,100	1,497,100	3,000,000
ผู้เข้าร่วมหลักสูตร อุ่นใจ CYBER	คน	322,000	403,700	1,029,750	
ผู้เข้าร่วมสำรวจดัชนีชี้วัดสุขภาพดิจิทัลของประเทศไทย Thailand Cyber Wellness Index 2025	คน	21,862	50,900	66,300	
ผู้ใช้บริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ จากเอไอเอส และพันธมิตร	คน	164,708	337,500	401,050	

- ดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบายและมาตรการของภาครัฐด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีส่วนร่วมในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “ปีแห่งความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์” ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล โดยบริษัทเข้าร่วมเป็นคณะทำงานภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti Online Scam Operation Center: AOC) และทำงานร่วมกับศูนย์ต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการป้องกันและลดความเสี่ยงจากอาชญากรรมออนไลน์ตั้งแต่ต้นทาง ตลอดจนยกระดับมาตรการคุ้มครองลูกค้าและความปลอดภัยในการใช้งานออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

- เปิดเผยผลสำรวจ “ผลดัชนีชี้วัดสุขภาพดิจิทัลของคนไทย Thailand Cyber Wellness Index 2025” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่างกว่า 66,300 คน พบว่าคนไทยส่วนใหญ่ยังมีสุขภาพดิจิทัลในระดับพื้นฐาน (0.70 จากคะแนนเต็ม 1) แม้มีแนวโน้มดีขึ้นจากปีก่อน แต่กลุ่มประชากร เช่น เด็ก วัยรุ่น และผู้สูงอายุ ยังมีความเสี่ยงสูงและต้องการการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างเร่งด่วน
- ส่งเสริมปีแห่งความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เปิดบริการ “1185 แฮะแล้วแฮะ แจ้งเบาะแส SMS หลอกหลวง” อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าแจ้งเบาะแส มีอาชีพได้ง่าย แม่นยำ และรวดเร็วขึ้น
- ร่วมกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) กระทรวงสาธารณสุขบันทึกข้อตกลงความร่วมมือพัฒนาองค์ความรู้ด้านภัยไซเบอร์ให้ อสม. ทั่วประเทศ ผ่านหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” บนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเสริมภูมิคุ้มกันดิจิทัล และสนับสนุนบทบาท อสม. ในการสร้างสุขภาพดิจิทัลให้คนในชุมชน
- ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เสริมภูมิคุ้มกันภัยมิววาชีฟออนไลน์ให้ประชาชน ผ่านการเสริมทักษะดิจิทัลและความรู้เท่าทันภัยไซเบอร์ ทั้งการลงพื้นที่และการให้ความรู้ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อยกระดับความปลอดภัยออนไลน์และการทำธุรกรรมการเงิน

โอกาส ความท้าทายและผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
การคุกคามจากภัยออนไลน์หลากหลายรูปแบบที่มีความซับซ้อน ความถี่ และความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความวิตกกังวล หรือขาดความมั่นใจในการใช้บริการ	ระยะสั้นถึงระยะกลาง	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อปกป้องภัยออนไลน์	ระยะสั้นถึง
ความคาดหวังจากลูกค้าและสังคมในด้านความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	ระยะยาว	การส่งเสริมความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาว	ระยะกลาง

ผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ

ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและความยั่งยืนของธุรกิจโทรคมนาคมและบริการดิจิทัล การเพิ่มขึ้นของปัญหาออนไลน์ เช่น การหลอกหลวงทางดิจิทัล การคุกคามทางออนไลน์ หรือการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนต่อการใช้งานบริการดิจิทัลโดยรวม และชะลอการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลใหม่ ๆ

ในมุมมองของธุรกิจ ความเสี่ยงจากปัญหาการใช้งานออนไลน์ของผู้บริโภค โดยเฉพาะการถูกหลอกหลวงจากมิววาชีฟผ่านช่องทางดิจิทัล อาจนำไปสู่แรงกดดันด้านกฎระเบียบ ความคาดหวังที่สูงขึ้นจากหน่วยงานกำกับดูแล และการตรวจสอบจากสังคมในประเด็นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ โครงข่าย หากบริษัทไม่สามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการดูแลผู้ใช้งานและสร้างสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่ปลอดภัยและเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือขององค์กร และความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

การค้าเงินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

การให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตของบริษัทถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการเข้าถึงข้อมูล การสื่อสาร และการขยายการใช้งานในสังคมดิจิทัล ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าของผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และเกี่ยวข้องกับประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในวงกว้าง อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ใช้งานและสังคม หากผู้ใช้งานขาดการตระหนักรู้ ความรู้เท่าทันดิจิทัล และความระมัดระวังป้องกันที่เพียงพอ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นตามระดับการเข้าถึงเทคโนโลยีที่สูงขึ้น สามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้งาน ความปลอดภัยของข้อมูล

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมดิจิทัลเชิงบวก โดยสามารถใช้ศักยภาพของโครงข่ายและเทคโนโลยีในการพัฒนาเครื่องมือป้องกันภัยออนไลน์ ส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัย คัดกรองและควบคุมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัลอย่างรับผิดชอบให้กับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม โอกาสเหล่านี้ช่วยให้บริษัทสร้างคุณค่าทางสังคม เพิ่มความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสดำเนินงานเพื่อยกระดับความปลอดภัยออนไลน์และเสริมสร้างทักษะดิจิทัลของประชาชนทุกกลุ่ม โดยมุ่งลดความเสี่ยงด้านพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมและภัยคุกคามไซเบอร์ ควบคู่กับการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์และรับผิดชอบ ภายใต้แนวคิด **“เครือข่ายอุ่นใจ ปลอดภัยในโลกออนไลน์”** ซึ่งเป็นกรอบการดำเนินงานหลักของโครงการ **“อุ่นใจไซเบอร์”** บริษัทขับเคลื่อนงานผ่าน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่

การสร้างองค์ความรู้และทักษะความฉลาดทางดิจิทัล

มุ่งพัฒนาเนื้อหาความรู้ เครื่องมือ และหลักสูตรเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันออนไลน์ โดยเฉพาะด้านการรู้เท่าทันสื่อ การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ปลอดภัยไซเบอร์ และพฤติกรรมการใช้งานที่เหมาะสม

การป้องกันภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์

พัฒนาเทคโนโลยีและโซลูชันที่ช่วยลดความเสี่ยงสำหรับลูกค้า ทั้งการคัดกรองเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม การป้องกันการหลอกลวงออนไลน์ การแจ้งเตือนภัยและบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้งานควบคุมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ เอไอเอสบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการหลอกลวงและภัยออนไลน์อย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการมาตรการด้านเทคโนโลยี การกำกับดูแล และความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ เพื่อยกระดับความปลอดภัยของการใช้งานดิจิทัลของลูกค้า ป้องกันการแอบอ้างและการใช้งานที่ผิดกฎหมายบนโครงข่าย ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในระบบนิเวศดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

การสร้างความรู้ตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงออนไลน์

สื่อสารและรณรงค์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้สังคมเข้าใจถึงผลกระทบของการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรมออนไลน์ที่รับผิดชอบและเคารพสิทธิของผู้อื่น

เอไอเอสให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ พร้อมทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ การศึกษา และพันธมิตรภาคสังคม เพื่อขยายการเข้าถึงองค์ความรู้และโซลูชันด้านความปลอดภัยออนไลน์อย่างทั่วถึง เป้าหมายสูงสุดคือการเสริมสร้าง **“พลเมืองดิจิทัลที่มีความรับผิดชอบ”** และสนับสนุนสังคมดิจิทัลที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และยั่งยืน



ผลการดำเนินงานในปี 2568

เอไอเอสดำเนินโครงการ **“อุ่นใจไซเบอร์”** อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันออนไลน์ ยกระดับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และส่งเสริมการใช้งานดิจิทัลอย่างเหมาะสมให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม ผ่านดิจิทัลโซลูชันและองค์ความรู้ที่บริษัทพัฒนาและขยายผลอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2568 เอไอเอสได้เสริมความเข้มแข็งของโครงการผ่านความร่วมมือกับภาคีจากหลายภาคส่วน ได้แก่ หน่วยงานด้านความมั่นคงไซเบอร์ หน่วยงานการศึกษา หน่วยงานด้านสาธารณสุข สถาบันการเงิน และองค์กรภาคสังคม เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการสร้างสภาพแวดล้อมออนไลน์ที่ปลอดภัยและเหมาะสมสำหรับผู้ใช้งานทุกวัย ผลการดำเนินงานนี้ช่วยยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยออนไลน์ของผู้ใช้งาน ควบคู่กับการส่งเสริมการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีความรับผิดชอบ และสนับสนุนการพัฒนากระบวนการผลิตดิจิทัลของประเทศให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

การดำเนินโครงการด้านความปลอดภัยออนไลน์สร้างผลกระทบต่อธุรกิจหลายมิติ ได้แก่ เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ลดความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ และยกระดับความมั่นใจในการใช้บริการดิจิทัล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการรักษาฐานผู้ใช้งานและความพึงพอใจของลูกค้า ขณะเดียวกัน การจัดการภัยคุกคามอย่างเชิงรุกยังช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและความรับผิดชอบของบริษัท โดยป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเอไอเอส การเสริมทักษะและความปลอดภัยให้ผู้ใช้งานยังนำไปสู่การเติบโตของบริการดิจิทัลอย่างยั่งยืน เนื่องจากผู้ใช้นิยมเลือกใช้แพลตฟอร์มและโซลูชันด้านความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยต่อยอดบทบาทของเอไอเอสในฐานะผู้นำด้านสังคมดิจิทัลที่รับผิดชอบ และสนับสนุนการสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับภาคส่วนต่างๆ ในอนาคต.

1. สร้างองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล



ในปี 2568 เอไอเอสได้ขยายผลการดำเนินโครงการ “อุ่นใจไซเบอร์” โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มทักษะดิจิทัลและสร้างภูมิคุ้มกันภัยทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ประชาชนในวงกว้างอย่างต่อเนื่อง โดยมีหน่วยงานหลักที่ร่วมขับเคลื่อนโครงการในปีนี้ ทั้งหน่วยงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หน่วยงานด้านการเงินและการธนาคาร หน่วยงานด้านสาธารณสุข หน่วยงานด้านการศึกษา และมหาวิทยาลัย เป็นต้น

องค์กรภาคีเครือข่ายที่เข้าร่วมโครงการ "อุ่นใจไซเบอร์" ในปี 2568



สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ



สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)



สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA)



ธนาคารแห่งประเทศไทย



สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)



กองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



กรมกิจการผู้สูงอายุ

มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



มหาวิทยาลัยมหิดล



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ในปี 2568 มีผู้เข้าร่วมหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” จำนวน 1,029,750 คน โดยผลประเมินหลังเรียนพบว่าผู้จบหลักสูตรสามารถระบุภัยออนไลน์ได้ดีขึ้น มีพัฒนาการด้านทักษะดิจิทัล สามารถใช้งานโซเชียลมีเดียและบริการดิจิทัลอย่างระมัดระวังมากขึ้น ลดความเสี่ยงจากภัยทางออนไลน์ที่อาจถูกหลอกลวงโดยมิจฉาชีพ และมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล

ความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการขับเคลื่อนโครงการ “อุ่นใจไซเบอร์” ที่สำคัญในปี 2568

- **ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภาครัฐและเอกชน** นำโดยสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ กสทช. ประกาศความร่วมมือขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “ปีแห่งความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์” เพื่อร่วมกันตัดวงจรมิจฉาชีพตั้งแต่ต้นทางภายใต้โมเดล 3 ประสาน ได้แก่
 - **เรียนรู้ (Educate)** สร้างความรู้และทักษะป้องกันภัยไซเบอร์ให้ภาคีเครือข่ายในทุกภาคส่วน
 - **ร่วมแรง (Collaborate)** ผนึกกำลังพันธมิตรภาครัฐ-เอกชน เพื่อสื่อสารและสร้างแรงขับเคลื่อนร่วมกัน
 - **เร่งมือ (Motivate)** สนับสนุนการผลักดันกฎระเบียบและมาตรการเชิงรูปธรรม เพื่อให้ประเทศไทยก้าวสู่สังคมดิจิทัลที่มั่นคงและปลอดภัยอย่างยั่งยืน



ประกาศความร่วมมือขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “ปีแห่งความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์”



- **ร่วมมือกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข** พัฒนาระบบเชื่อมต่อระหว่างแอปพลิเคชัน “สมาร์ต อสม.” และเครื่องมือตรวจวัดระดับสุขภาพดิจิทัล หรือ Digital Health Check พร้อมจัดการเรียนรู้ดิจิทัลผ่านหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” สำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยมี อสม. เข้าร่วมพัฒนาทักษะทางดิจิทัลรวมกว่า 15,456 คน



เสริมหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” พัฒนากิจกรรมทางดิจิทัลให้กับ อสม.

- ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ขับเคลื่อนภารกิจเสริมภูมิคุ้มกันภัยออนไลน์ ป้องกันภัยจากมิจฉาชีพให้กับประชาชน สร้างสังคมดิจิทัลที่ปลอดภัยและยั่งยืนให้กับคนไทย โดยการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ให้คนไทย “ตระหนักหรือรู้เท่าทัน” (Self-Awareness) และ “ป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์” (Self-Protection) อาทิ
 - จัดทำสื่อด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ผ่านสื่อ social media เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความรู้ทักษะดิจิทัลและการใช้บริการทางการเงินอย่างปลอดภัย
 - ตั้งศึกษาพัฒนาคนรุ่นใหม่ร่วมสร้างสังคมอุ่นใจห่างไกลภัยไซเบอร์กับโครงการ “CU TU Cyberguard พลัสสองสถาบันต้านภัยไซเบอร์” กิจกรรมที่ร่วมสนับสนุนกลุ่มศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ให้มีทักษะดิจิทัลและรู้เท่าทันภัยไซเบอร์และบริการทางการเงิน เพื่อส่งต่อให้กับประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ โดยนำร่องจากโรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด



ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เสริมภูมิคุ้มกันภัยออนไลน์ ป้องกันภัยจากมิจฉาชีพให้กับประชาชน

- ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พ.ม.) พร้อมภาคีเครือข่าย ถ่ายทอดความรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับกลุ่มผู้สูงอายุเป็นหลัก รวมถึงประชาชนทั่วไป ผ่านการจัดกิจกรรมเสวนา “โครงการ 1212 สร้างภูมิคุ้มกันภัยออนไลน์”



โครงการ 1212 สร้างภูมิคุ้มกันภัยออนไลน์

- ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เชิญชวนโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในสังกัด สพฐ. เข้าร่วมการเรียนรู้ผ่านหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” พร้อมขยายเครือข่าย “โรงเรียนอุ่นใจปลอดภัยไซเบอร์” เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละระดับชั้น ครอบคลุมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ โดยมีโรงเรียนที่เข้าร่วม “โรงเรียนอุ่นใจปลอดภัยไซเบอร์” กว่า 1,000 แห่ง



ร่วมกับ สพฐ. สร้างเครือข่าย “โรงเรียนอุ่นใจปลอดภัยไซเบอร์”

- ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) แนะนำหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” แก่นักเรียน นักศึกษา และผู้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พร้อมมอบประกาศนียบัตรและบันทึก 3 ชั่วโมงจิตสาธารณะแก่ผู้ผ่านหลักสูตร ตามเงื่อนไขที่ กยศ. กำหนด โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการที่ผ่านหลักสูตรจำนวน 31,199 คน



- **ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ** ขยายผลการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเป็นพลเมืองดิจิทัล ผ่านหลักสูตร อุ่นใจไซเบอร์ เพื่อเสริมภูมิคุ้มกันและทักษะดิจิทัลในกลุ่มนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง อาทิ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และ วิทยาลัยเชียงราย



แนะนำหลักสูตร “อุ่นใจไซเบอร์” ให้กับนักศึกษา



ดัชนีชี้วัดสุขภาพ-ดิจิทัล Thailand Cyber Wellness Index (TCWI)

เอไอเอส มุ่งส่งเสริมการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสมให้กับคนไทย จึงได้จัดทำ **“ดัชนีชี้วัดสุขภาพ-ดิจิทัลของคนไทย Thailand Cyber Wellness Index 2025”** ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และนักวิชาการทั้งด้านเทคโนโลยี สุขภาพ สื่อสารมวลชน การศึกษา และการวัดประเมินผล โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกว่า 66,300 คน ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ โดยมุ่งหวังให้ดัชนีนี้เป็นเสมือน “เข็มทิศ” สำหรับกำหนดทิศทางด้านนโยบาย การศึกษา การสื่อสาร และความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อร่วมกันสร้างสังคมดิจิทัลที่ปลอดภัยและยั่งยืน

จากผลการสำรวจในปีนี้ พบว่าคนไทยส่วนใหญ่มีระดับสุขภาพ-ดิจิทัลอยู่ในระดับพื้นฐาน (Basic) หรือเท่ากับ 0.70 (คะแนนเต็ม 1 คะแนน) โดยมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นจากปีก่อน (0.68 คะแนน) ขณะที่กลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก วัยรุ่น และผู้สูงอายุ ยังคงเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงและจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมทักษะดิจิทัลอย่างเร่งด่วน สำหรับด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล (Digital Communications & Collaborations) รวมถึงสิทธิทางดิจิทัล (Digital Rights) พบว่าคนไทยยังขาดความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับสิทธิในความเป็นส่วนตัว เสรีภาพในการแสดงออก การตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการเร่งสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิทธิของตนเองและการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมดิจิทัลที่ยั่งยืนในสังคมไทย

ในปี 2568 ได้เพิ่มการประเมินด้านความรู้เท่าทันปัญญาประดิษฐ์ (AI Literacy) ซึ่งเป็นทักษะจำเป็นในยุคปัจจุบัน จากผลสำรวจพบว่า คะแนนเฉลี่ยของคนไทยอยู่ที่ 3.18 จาก 5.00 ถือว่าอยู่ในระดับกลาง โดยกลุ่มที่มีคะแนนต่ำที่สุด คือ เด็กอายุ 10-12 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี แสดงให้เห็นว่าคนไทยยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI และเสี่ยงต่อการใช้งานที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การส่งเสริมการเรียนรู้เท่าทัน AI จึงเป็นประเด็นสำคัญในการเตรียมพลเมืองดิจิทัลไทยให้พร้อมรับมือกับอนาคตอย่างมั่นคงและปลอดภัย



ดัชนีชี้วัดสุขภาพ-ดิจิทัล ปี 2025

ดัชนีชี้วัดสุขภาพ-ดิจิทัล Thailand Cyber Wellness Index พิจารณาพฤติกรรมการใช้งานดิจิทัลของคนไทยครอบคลุม 5 ด้าน และแบ่งระดับสุขภาพ-ดิจิทัลของคนไทยเป็น 3 ระดับ



ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพ-ดิจิทัลของคนไทย ปี 2568

ดัชนีชี้วัดสุขภาพ-ดิจิทัล Thailand Cyber Wellness Index (TCWI) ปี 2568 ได้รับการพัฒนาต่อยอดจาก TCWI ปี 2567 โดยความร่วมมือกับนักวิชาการด้านการวัดและประเมินผลจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อยกระดับความเหมาะสมและประสิทธิภาพของเครื่องมือวัด จากข้อจำกัดด้านจำนวนคำถามของแบบประเมินเดิม และผลการวิเคราะห์ข้อมูลในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนว่าดัชนีบางด้านมีความแปรผันตามบริบทแวดล้อมและช่วงวัย

เอไอเอสจึงปรับปรุงโครงสร้างดัชนีใหม่ จากเดิมที่ประเมิน 7 ด้าน จำนวน 103 ข้อ เหลือ 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยยึดหลักวิชาการและสถิติอย่างเคร่งครัด ผ่านการวิเคราะห์ดัชนีอำนาจจำแนกรายข้อจากทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (Classical Test Theory: CTT) ทฤษฎีการตอบสนองข้อสอบ (Item Response Theory: IRT) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) การพัฒนานี้ช่วยให้แบบประเมินมีความกระชับ ใช้งานสะดวก และใช้เวลาน้อยลง ขณะเดียวกันยังคงความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของผลการประเมินในระดับเทียบเท่ากับเครื่องมือเดิม เหมาะสำหรับการใช้เป็นดัชนีสะท้อนระดับสุขภาพ-ดิจิทัลของคนไทยในระดับประเทศ

เครื่องมือเชิงรุกทางดิจิทัลแบบรายบุคคล

เอไอเอสพัฒนาเว็บไซต์ตรวจเชิงรุกทางดิจิทัลแบบรายบุคคล หรือ Digital Health Check เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีบนโลกออนไลน์ พร้อมรายงานผลระดับความสามารถและแนะนำแนวทางในการเพิ่มทักษะทางดิจิทัลเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ ด้วยหลักสูตรอุ่นใจไซเบอร์ เพื่อเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลด้วยองค์ความรู้ที่เหมาะสม เฉพาะกับแต่ละบุคคล



2. ป้องกันภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์

การป้องกันภัยคุกคามออนไลน์จากมิจฉาชีพ

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์มีความซับซ้อนและแนบเนียนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ใช้งานเผชิญความเสี่ยงจากรูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลาย เอไอเอสจึงยกระดับมาตรการปกป้องลูกค้าจากภัยออนไลน์ทุกรูปแบบ เพื่อช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและสร้างสภาพแวดล้อมการใช้งานดิจิทัลที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น

เอไอเอสดำเนินงานเชิงรุกเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์และภัยคุกคามออนไลน์ โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชกำหนดว่าด้วยมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พร้อมบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย หน่วยงานด้านการเงินการธนาคาร และผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อยกระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบนิเวศดิจิทัลของประเทศ

- **เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์** โดยมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางและนโยบายเชิงปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ พร้อมทั้งใช้ศักยภาพด้านโครงข่าย เทคโนโลยี และข้อมูลเชิงเทคนิค ในการป้องกัน ฝ้าระวัง ตรวจสอบ และระงับภัยคุกคามออนไลน์อย่างบูรณาการ รวมถึงปิดกั้นการใช้งานโครงข่ายตามการประสานงานของศูนย์ AOC เพื่อยกระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและสังคมดิจิทัลของประเทศ
- **ร่วมมือกับศูนย์ต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ)** เมื่อหน่วยงานภาครัฐตรวจพบหรือรับแจ้งเหตุอาชญากรรมออนไลน์ เอไอเอสให้การสนับสนุนการดำเนินงานผ่านการฝ้าระวังและตรวจจับความผิดปกติบนโครงข่ายโทรคมนาคม พร้อมจัดเตรียมข้อมูลเชิงเทคนิค เพื่อใช้ในการสืบสวนและขยายผล และดำเนินการระงับหรือปิดกั้นการใช้งานโครงข่ายของมิจฉาชีพตามคำสั่งของหน่วยงานที่มีอำนาจ เพื่อช่วยลดความเสียหายและเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์อย่างเป็นรูปธรรม

เอไอเอสมุ่งเน้นปกป้องลูกค้าและประชาชนคนไทยจากภัยออนไลน์ทุกรูปแบบ โดยดำเนินงานภายใต้ 6 ด้านหลัก

ปกป้องลูกค้าจากภัยคุกคามออนไลน์

 <p>ไฟร์วอลล์เครือข่าย (Network Firewall)</p> <p>ป้องกันเชิงรุกด้วยการตรวจจับพฤติกรรม และรูปแบบการใช้งานที่น่าสงสัย</p>	 <p>การยืนยันตัวตน</p> <p>ปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการยืนยันตัวตน</p>	 <p>การลงทะเบียนและยืนยันชื่อผู้ส่ง</p> <p>ลงทะเบียนและควบคุมการใช้งานผู้ส่ง SMS ในนามลูกค้าองค์กร</p>
 <p>การตรวจจับอุปกรณ์ที่ไม่ได้รับอนุญาต</p> <p>เฝ้าระวังความผิดปกติของโครงข่ายและทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจไซเบอร์เพื่อระงับตัวผู้กระทำผิด</p>	 <p>ป้องกันการใช้งานโครงข่ายข้ามพรมแดนในทางที่ผิด</p> <p>รื้อถอนและปรับลดระดับสายอากาศในพื้นที่เสี่ยง เพื่อป้องกันการใช้งานสัญญาณข้ามพรมแดนโดยมิชอบ</p>	 <p>ช่องทางแจ้งเบาะแส</p> <p>จัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุที่รวดเร็วและสะดวกสำหรับลูกค้า เพื่อคัดกรองและบอกรายละเอียดที่น่าสงสัย</p>

1. ติดตามฝ้าระวังการใช้งานของอุปกรณ์และรูปแบบการใช้งานที่ผิดปกติ

เอไอเอสพัฒนาระบบตรวจจับการใช้งานผิดปกติบนโครงข่ายโทรคมนาคมที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และมีรูปแบบเฉพาะ จากการเข้าใช้งานของอุปกรณ์ ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของหมายเลขนั้น ๆ นำไปสู่การระงับตัวมิจฉาชีพ ทั้งนี้ เมื่อตรวจพบการใช้งานที่ผิดปกติและบ่งชี้ได้ว่าเป็นมิจฉาชีพ บริษัทจะดำเนินการตัดการเชื่อมต่อ หรือทำการปิดกั้นการเชื่อมต่อบนโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการป้องกันไม่ให้มิจฉาชีพเข้าใช้งานบนโครงข่ายของเอไอเอส ช่วยสร้างความปลอดภัยการใช้งานการโทรศัพท์ หรือการรับ-ส่งข้อความให้กับลูกค้า



2. กำหนดให้ลูกค้ายืนยันตัวตนการเป็นเจ้าของหมายเลขผ่านช่องทางที่หลากหลายตามประกาศ กสทช.

เอไอเอสปฏิบัติตามข้อกำหนดของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง ด้วยการยกระดับการยืนยันตัวตนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือแทนบัตรประชาชนภายใต้บริการ AIS ID สำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์กับบริการภาครัฐและเอกชน อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์ การสมัครบริการดิจิทัล และการทำธุรกรรมการเงิน โดยเสริมความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีตรวจสอบตัวตนรูปแบบ Liveness Detection และการยืนยันความเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ บริการดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) รวมถึงสอดคล้องกับแนวนโยบายของ กสทช. เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยดิจิทัลระดับประเทศ

3. การลงทะเบียนและควบคุมการใช้งานบัญชีผู้ส่ง SMS ในนามลูกค้าองค์กร

เอไอเอสดำเนินการลงทะเบียนและควบคุมการใช้งานบัญชีผู้ส่ง SMS ในนามองค์กร (Sender Name) ร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) โดยเอไอเอสตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของบัญชีผู้ส่งตามข้อมูลที่ขึ้นทะเบียนไว้ หนึ่งเดียวกับมีการส่งข้อมูลชื่อผู้ส่ง เนื้อหาข้อความ และลิงก์ให้สำนักงาน สกมช. ตรวจสอบความเสี่ยงก่อนและระหว่างการให้บริการ เพื่อป้องกันการแอบอ้างชื่อองค์กรและการหลอกลวงผ่าน SMS

หากพบความไม่สอดคล้องหรือความเสี่ยง เอไอเอสดำเนินการตามระดับความรุนแรง ตั้งแต่การแจ้งเตือน การระงับการให้บริการชั่วคราว ไปจนถึงการยุติการให้บริการ พร้อมประสานงานกับ กสทช. เพื่อระงับบัญชีผู้ส่งที่เข้าข่ายกระทำผิดอย่างเหมาะสม

4. ฝ้าระวังและติดตามความผิดปกติของโครงข่ายโทรคมนาคม

พัฒนาระบบตรวจจับและติดตามภัยออนไลน์บนโครงข่ายโทรคมนาคม โดยวิเคราะห์ความผิดปกติการส่งสัญญาณในเครือข่ายของบริษัท อันเกิดจากการปลอมแปลงโครงข่ายเสมือนจริงของมิจฉาชีพ แล้วลักลอบส่งข้อความ (SMS) หรือ ลิงก์ (link) แอบอ้างเป็นองค์กรนำเชื่อถือ เช่น ธนาคาร หรือผู้ให้บริการต่าง ๆ เพื่อหลอกลวงเหยื่อให้กดลิงก์อันตรายหรือโอนเงิน ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและประชาชน

ทั้งนี้ หากตรวจพบความผิดปกติของโครงข่ายโทรคมนาคมเสมือนจริงของมิจฉาชีพ เอไอเอสจะแจ้งไปยังตำรวจสอบสวนกลาง (Central Investigation Bureau: CIB) เพื่อสืบสวนและจับกุมดำเนินคดีกับกลุ่มมิจฉาชีพ เพื่อป้องปรามและแก้ปัญหายาชาชญากรรมออนไลน์จากมิจฉาชีพ ลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนทั้งในรูปของตัวเงินและข้อมูลส่วนบุคคล

5. ควบคุมและป้องกันการใช้งานเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือข้ามพรมแดนในพื้นที่เสี่ยง

ยกระดับมาตรการแก้ไขและควบคุมเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือบริเวณชายแดนที่มีความเสี่ยง ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐตามมาตรการปิดกั้นมิจฉาชีพใช้สัญญาณโทรศัพท์ข้ามชายแดนตามแนวทางของ กสทช. โดยดำเนินการรื้อถอนหรือปรับลดระดับสายอากาศในพื้นที่ใกล้ชายแดน ระงับบริการ**โทรผ่านเครือข่าย Wi-Fi (Wi-Fi Calling)** ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายต่างประเทศ ตัดป้ายระบุชื่อเครือข่ายในสายสื่อสารอย่างชัดเจน และเสริมความต่อเนื่องของการสื่อสารด้วยสถานีฐานเคลื่อนที่และสถานีฐานขนาดเล็ก ครอบคลุมพื้นที่ชายแดน 9 จังหวัด เพื่อควบคุมการใช้งานเครือข่ายในลักษณะที่ผิดกฎหมายอย่างเป็นระบบ



6. เปิดช่องทางรายงานภัยมิจฉาชีพ 1185 แฮะแล้วแฮร์ แจ้งเบาะแส SMS หลอกลวง

จากภัยออนไลน์ในรูปแบบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่สร้างความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชนในวงกว้าง เอไอเอสได้พัฒนาบริการ “1185 แฮะแล้วแฮร์ แจ้งเบาะแส SMS หลอกลวง” เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถแจ้งเบาะแสมิจฉาชีพได้อย่างง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ลูกค้าสามารถส่งภาพหน้าจอข้อความ SMS ต้องสงสัยไปทีหมายเลข 1185 โดยระบบจะทำการตรวจสอบและแจ้งผลกลับภายใน 24 ชั่วโมง หากยืนยันว่าเป็นข้อความจากมิจฉาชีพ ระบบจะดำเนินการบล็อกข้อความและลิงก์ (URL) ที่แนบมากับ SMS ดังกล่าว เพื่อป้องกันไม่ให้ส่งต่อไปยังลูกค้ารายอื่น บริการดังกล่าวเปิดให้ลูกค้าเอไอเอสใช้งาน ฟรี ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และไม่คิดค่าบริการ

***1185# แจ้งอุ่นใจ ตัดสายโจร**

เอไอเอสให้บริการแจ้งเบาะแสดองสงสัยว่าเป็นมิจฉาชีพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบ โดยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่ได้รับสายต้องสงสัยกด*1185#ภายใน 5 นาทีหลังวางสาย บริการดังกล่าวเปิดให้ลูกค้าเอไอเอสใช้งานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยหมายเลขที่ถูกรายงานจะถูกส่งเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางโดยทันที และหากยืนยันว่าเป็นหมายเลขมิจฉาชีพ ระบบจะดำเนินการระงับการใช้งาน พร้อมแจ้งผลให้ลูกค้าทราบ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป



เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของเอไอเอสและลูกค้าทางธุรกิจ

เอไอเอสได้พัฒนาบริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ที่ช่วยปกป้องลูกค้าจากภัยออนไลน์ และร่วมกับลูกค้าในการพัฒนาและจัดหาทางเลือกของเครื่องมือป้องกันภัยในรูปแบบที่หลากหลายให้กับลูกค้า เพื่อป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ

เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของเอไอเอส	เครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของลูกค้าทางธุรกิจ
<p>AIS Secure Net</p> <p>ตรวจจับและบล็อกไวรัส มัลแวร์ และเว็บไซต์หลอกลวง มั่นใจทุกการออนไลน์บนเครือข่าย 4G และ 5G</p> <hr/> <p>SECURE NET+ Protected by MSIG</p> <p>ประกันภัยไซเบอร์ คุ้มครองความเสียหายจากไวรัสมัลแวร์ และเว็บหลอกลวง พร้อมบล็อกภัยออนไลน์ผ่านเครือข่ายของ AIS โดยไม่ต้องติดตั้งแอป</p> <hr/> <p>AIS Fibre Secure Net</p> <p>ประกันภัยไซเบอร์ คุ้มครองความเสียหายจากไวรัสมัลแวร์ และเว็บหลอกลวง พร้อมบล็อกภัยออนไลน์ผ่านเครือข่ายของ AIS โดยไม่ต้องติดตั้งแอป</p>	<p>Family Link</p> <p>ช่วยผู้ปกครองดูแลการใช้สมาร์ตโฟนของบุตรหลาน ส่งเสริมพฤติกรรมดิจิทัลที่ปลอดภัยเหมาะสม และมีความรับผิดชอบ</p> <hr/> <p>zIPS Protection</p> <p>ปกป้องการใช้งานออนไลน์ ตรวจจับภัยคุกคามไซเบอร์บล็อกการเข้าถึงเว็บเสี่ยง และแจ้งเตือนการเชื่อมต่อที่ไม่ปลอดภัย</p> <hr/> <p>Bitdefender</p> <p>ปกป้องผู้ใช้งานออนไลน์จากไวรัส มัลแวร์ และแรนซัมแวร์ ตรวจจับบล็อกเว็บไซต์เสี่ยง และแจ้งเตือนภัยออนไลน์</p>

ในปี 2568 มีผู้ใช้บริการเครื่องมือดิจิทัลป้องกันภัยไซเบอร์ของเอไอเอส และพันธมิตร จำนวน 401,050 คน ครอบคลุมบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบ แจ้งเบาะแส และป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ได้อย่างสะดวก ทั้งการรายงานเบอร์โทรหรือข้อความ SMS ที่เข้าข่ายมิจฉาชีพ และการใช้โซลูชันด้านความปลอดภัยที่บริษัทจัดให้ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ จำนวนเบอร์มิจฉาชีพที่ใช้ SIM ของเอไอเอสลดลงอย่างต่อเนื่อง



ประกันภัยไซเบอร์ Secure Net+ protected by MSIG

3. สร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัล

เอไอเอสมุ่งเสริมทักษะดิจิทัลและความปลอดภัยไซเบอร์ให้ประชาชนทุกเพศทุกวัย เพื่อสร้างความตระหนักรู้ เพิ่มทักษะรู้เท่าทัน ภัยออนไลน์ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการแจ้งเตือนภัยออนไลน์และเผยแพร่ข้อมูลเพื่อรับมือ กับกลโกงรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย อาทิ Facebook, YouTube, TikTok และ X

เอไอเอสร่วมกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย และ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ตำรวจไซเบอร์) ในการแจ้งเตือนภัยออนไลน์และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกลโกงมิจฉาชีพในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านการนำเสนอกรณีตัวอย่าง จุดสังเกตพฤติกรรมที่ผิดปกติ และแนวทางการป้องกันตนเองก่อนทำธุรกรรมออนไลน์ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการสูญเสียทางการเงิน และสนับสนุนให้ประชาชนใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น



ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยเตือนภัยออนไลน์ที่มีจิวาชีพแอบอ้างใช้ชื่อหน่วยงาน และรูปแบบกลโกงที่พบบ่อยในการซื้อของออนไลน์



ร่วมกับตำรวจไซเบอร์เตือนภัยออนไลน์ 4 จุดต้องระวังเพจปลอม

Stop Cyberbullying Day 2025

เอไอเอสร่วมรณรงค์สร้างสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัยผ่านแคมเปญ **“รอยยิ้มใหม่ใกล้ฉัน”** สอดคล้องกับแนวคิดระดับโลก “Words are Permanent” เพื่อส่งเสริมความตระหนักถึงผลกระทบของการสื่อสารในโลกออนไลน์ และสนับสนุนการส่งต่อข้อความเชิงบวกในสังคมดิจิทัล ทั้งนี้ ผลสำรวจ Thailand Cyber Wellness Index (TCWI) ปี 2567 พบว่า เด็กและเยาวชนกว่าร้อยละ 42 ยังคงเผชิญความเสี่ยงจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) จากการขาดทักษะในการรับมือกับภัยคำที่สร้างความเกลียดชังบนโลกออนไลน์

เพื่อยกระดับความตระหนักรู้ด้านการสื่อสารอย่างรับผิดชอบในโลกออนไลน์ ผ่านการรณรงค์ **“หยุดก่อนพิมพ์ คิดก่อนคอมเมนต์”** โดยใช้เครื่องมือเชิงโต้ตอบ อาทิ Sticker Tattoo และ TikTok Filter ควบคู่การสื่อสารผ่าน KOL และ Creator เช่น แดงโม-स्याภา (स्याโม) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการรับมือกับ Cyberbullying อย่างสร้างสรรค์



Stop Cyberbullying Day 2025: “หยุดก่อนพิมพ์ คิดก่อนคอมเมนต์”

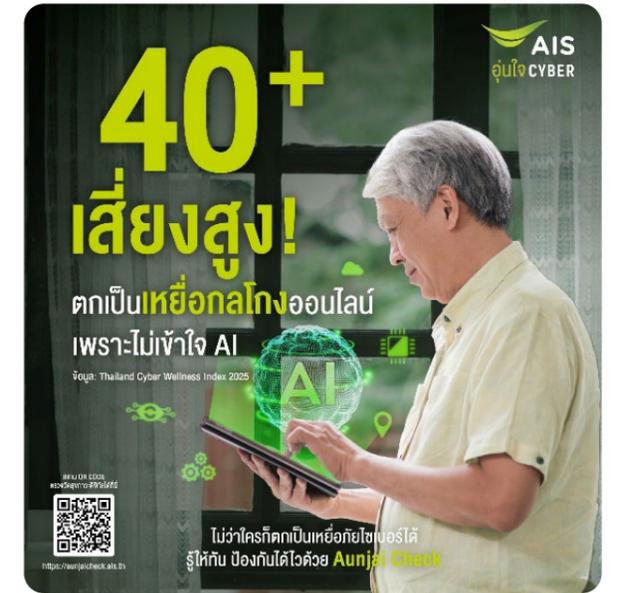
เดือนแห่งการรณรงค์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ “Cyber Awareness Month”

ตลอดเดือนตุลาคม 2568 เอไอเอสได้รณรงค์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างเข้มข้น ผ่านการสื่อสารเชิงรุกบนช่องทางโซเชียลมีเดีย เพื่อยกระดับความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมการใช้งานดิจิทัลอย่างปลอดภัยของประชาชนในวงกว้าง โดยมุ่งลดความเสี่ยงจากภัยออนไลน์และการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แคมเปญมุ่งเข้าถึงกลุ่มเสี่ยงสำคัญ ได้แก่ เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้ใช้ทั่วไปที่อาจไม่มีความรู้ด้านไซเบอร์มากนัก โดยนำเสนออินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น และคำแนะนำปฏิบัติที่เข้าใจง่าย พร้อมตัวอย่างสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้ใช้งานตระหนักรู้เท่าทันภัย ภัยใต้แนวคิด “รู้ทันก่อนตกเป็นเหยื่อ”



4 กลโกง ระวังตกเป็นเหยื่อบัญชีม้า



เตือนภัย 40+ กลุ่มเสี่ยงตกเป็นเหยื่อออนไลน์



Stop Cyberbullying Day 2025: “รอยยิ้มใหม่ใกล้ฉัน”

03



ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

- ▶ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ
- ▶ การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

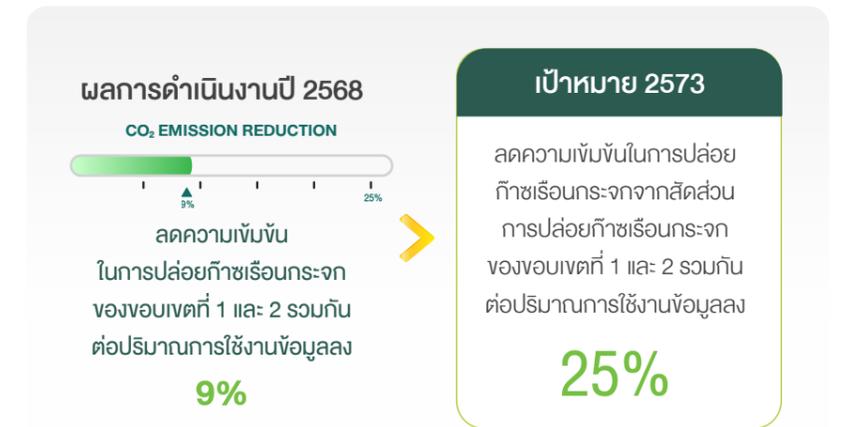
ลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ



เป้าหมายปี 2573

ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG Scope 1) และทางอ้อม (GHG Scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานข้อมูลร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567

หมายเหตุ: เอเอสได้ปรับใช้เป้าหมายนี้ตั้งแต่ปี 2567 เนื่องจากการเข้าซื้อกิจการใหม่ ซึ่งทำให้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ



ผลการดำเนินงานปี 2568

- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เป็น 820,916 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เป็น 0.016 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล คิดเป็นสัดส่วนที่ลดลงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567

พัฒนาการที่สำคัญปี 2568

ตัวชี้วัด	หน่วย	2565	2566	2567	2568
สัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกต่อการใช้พลังงานรวม	ร้อยละ	1.73	2.25	3.06	3.79
การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)	26,882	27,958	32,316	47,335
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้จากการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	13,414	13,951	16,155	23,641
การใช้พลังงานทางเลือก	เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)	24,193	32,759	51,917	60,106
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้จากการใช้พลังงานทางเลือก	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	12,094	16,376	25,953	30,047

- **เพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง:** ในปี 2568 เอไอเอสได้ขยายการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มเติมในสถานีฐานและอาคารต่างๆ ทั่วประเทศ รวมถึงการก่อสร้างสัญญาซื้อขายไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบระยะยาว (On-site PPA) สำหรับศูนย์ข้อมูล ส่งผลให้บริษัทสามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนได้รวม 60,106 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 30,047 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี
- **ยกระดับประสิทธิภาพพลังงานโครงข่ายด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI):** เอไอเอสนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการพลังงานของสถานีฐานทั่วประเทศ โดยวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายและปรับการทำงานของอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสภาวะการใช้งานจริงแบบอัตโนมัติ ช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 38,321 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 19,157 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี
- **เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล:** เอไอเอสดำเนินโครงการบริหารจัดการอุปกรณ์ศูนย์ข้อมูล โดยถอดถอนอุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน หรือไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ในปี 2568 ศูนย์ข้อมูลของบริษัทมีค่า Power Usage Effectiveness (PUE) อยู่ที่ประมาณ 1.55 และสามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ 876 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี
- **ขยายความร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่า:** เอไอเอสพบปะหารือกับคู่ค้ารายสำคัญทั่วประเทศ เพื่อสื่อสารกลยุทธ์และเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงสนับสนุนแนวทางการจัดเก็บข้อมูลและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 และ 2 ของคู่ค้า โดยในปี 2568 ได้หารือกับคู่ค้าจำนวน 57 ราย
- **ทบทวนการประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อการดำเนินธุรกิจ:** โดยในปี 2568 บริษัทได้ทำการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมทรัพย์สินทุกประเภทในทุกกลุ่มธุรกิจ ครอบคลุมทั้งความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Physical Risk) โดยประเมินภัยด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Hazard) ใน 5 ประเภทสำคัญที่มีผลกระทบต่อทรัพย์สิน และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk) ซึ่งคำนึงถึงต้นทุนคาร์บอนและต้นทุนเชิงเทคโนโลยี
- **เปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่าน Carbon Disclosure Project (CDP)** และได้รับผลการประเมินในระดับ B (Management Level)

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> • ความเสียหายที่อาจเกิดจากความเสียหายเชิงกายภาพ (Physical Risk) ที่อาจสร้างความเสียหายต่อโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่าย อาทิ น้ำท่วม 	ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> • การลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ การนำเสนอบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำให้กับภาคธุรกิจ • การสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส รวมทั้งดึงดูดแหล่งเงินทุนที่ให้ความสนใจกับการลงทุนสีเขียว (Green Financing) 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง
<ul style="list-style-type: none"> • การปรับตัวและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสภาพภูมิอากาศ อาทิ พระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งคาดว่าจะกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องรายงานและบริหารการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเข้มงวดมากขึ้น • แรงกดดันจาก นักลงทุน และลูกค้าองค์กร ที่คาดหวังการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง		

ผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ

เอไอเอสตระหนักถึงผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศที่เกิดจากเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วและรุนแรงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นน้ำท่วม คลื่นความร้อน ฝนตกหนัก และพายุ อันเสี่ยงต่อการสร้างความเสียหายกับโครงสร้างและอุปกรณ์โครงข่ายของบริษัท รวมถึงการเพิ่มขึ้นของต้นทุนด้านการบำรุงรักษาและประกันภัย นอกจากนี้ ร่างพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศยังอาจนำไปสู่การกำหนดเพดานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคธุรกิจและโลกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบซื้อขายสิทธิการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Trading Scheme: ETS) และภาษีคาร์บอน เป็นต้น ส่งผลให้บริษัทต้องทบทวนหรือเพิ่มมาตรการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้สอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ นักลงทุนและลูกค้าองค์กรมีความคาดหวังเพิ่มขึ้นให้บริษัทกำหนดแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ชัดเจน นำเชื่อถือและตรวจสอบได้ ครอบคลุมทั้งเป้าหมาย มาตรการ และความคืบหน้าที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศและก้าวสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

การค้าเงินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของเอไอเอส ส่วนใหญ่เกิดจากการใช้พลังงานไฟฟ้าของสถานีฐานและอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคมทั่วประเทศ ซึ่งเป็นความท้าทายสำคัญในฐานะผู้ให้บริการโครงข่ายพื้นฐานดิจิทัลของประเทศที่ต้องพึ่งพิงแหล่งพลังงานจากระบบไฟฟ้าภาครัฐเป็นหลัก ขณะเดียวกัน บทบาทของบริษัทในการยกระดับการสื่อสารและบริการดิจิทัล ตั้งแต่การขยายความครอบคลุมของโครงข่ายโทรคมนาคมให้เข้าถึงทุกพื้นที่ การเพิ่มศักยภาพเครือข่าย และการพัฒนาบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ยังคงส่งผลให้ความต้องการพลังงานภายในห่วงโซ่ธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นธุรกิจจึงมีส่วนสำคัญต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานโดยรวม

ในขณะเดียวกัน การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมของเอไอเอสก็ถือว่ามีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ผ่านการให้บริการดิจิทัลต่าง ๆ อาทิ 5G โครงข่ายใยแก้วนำแสง IoT คลาวด์ และศูนย์ข้อมูล ซึ่งช่วยลูกค้าองค์กรเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจหลากหลายมิติ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การเฝ้าติดตามการใช้ทรัพยากรแบบเรียลไทม์ การยกระดับการทำงานระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาคส่วนต่างๆ และเร่งการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำของประเทศ ขณะเดียวกันก็สร้างโอกาสการเติบโตทางธุรกิจรูปแบบใหม่ให้กับเอไอเอสและเสริมความเชื่อมั่นต่อกลุ่มลูกค้า นักลงทุน และพันธมิตรธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร ซึ่งคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) มีบทบาทในการกำหนดทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานด้านสภาพภูมิอากาศขององค์กร พร้อมมอบหมายให้คณะกรรมการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Committee) รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และการติดตามความก้าวหน้าของกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรและแนวโน้มด้านความยั่งยืนในประเทศและระดับสากล

ในระดับบริหาร มีคณะกรรมการบริหาร (Management Committee) ซึ่งประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูง รับผิดชอบขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศให้เกิดผลลัพธ์เชิงรูปธรรม โดยกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และมาตรการปรับตัวในหน่วยธุรกิจต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Action Steering Committee) และคณะทำงานด้านสภาพภูมิอากาศเฉพาะกิจ (Climate Action Taskforce) เพื่อประสานและติดตามการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพรองรับเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรในระยะยาว

เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทได้กำหนดเป้าหมายลดความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas Emissions Intensity) ร้อยละ 25 ภายในปี 2573 โดยครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเขตที่ 1 และเขตที่ 2 ต่อหน่วยการใช้งานข้อมูล เมื่อเทียบกับปีฐาน 2567 เป้าหมายดังกล่าวสะท้อนแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและสอดคล้องกับศักยภาพของธุรกิจ ภายใต้เงื่อนไขด้านการดำเนินงาน เทคโนโลยี และการเงินในปัจจุบัน โดยมาตรการสำคัญที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน การยกระดับประสิทธิภาพการใช้พลังงานในโรงงานและอาคารปฏิบัติการ รวมถึงการดำเนินโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม บริษัทศึกษาแนวทางกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาวให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทยในการมุ่งสู่ Net Zero ภายในปี 2593 รวมถึงการตั้งเป้าหมายให้เป็นไปตามหลักการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ (Science-based Target) โดยการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทยังคงเผชิญความท้าทายสำคัญหลายประการ ได้แก่

- **การพึ่งพิงโครงสร้างระบบไฟฟ้าของประเทศ:** กว่าร้อยละ 95 ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท มาจากการใช้ไฟฟ้าของโรงงานทั่วประเทศ ซึ่งยังต้องพึ่งพาระบบไฟฟ้าของรัฐเป็นหลัก ขณะที่สัดส่วนพลังงานหมุนเวียนในระบบไฟฟ้ายังอยู่ในระดับจำกัด และอยู่ระหว่างช่วงเปลี่ยนผ่านตามแผนพัฒนาพลังงานการผลิตไฟฟ้า (Power Development Plan)
- **การเข้าถึงพลังงานสะอาดสำหรับอุตสาหกรรมที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณสูง:** ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณสูง โดยโรงงานโทรศัพท์เคลื่อนที่และบรอดแบนด์ประกอบด้วยสถานีฐาน และจุดเชื่อมต่อโครงข่ายจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้การจัดหาหรือการติดตั้งพลังงานสะอาดโดยตรงในทุกพื้นที่เป็นไปได้ค่อนข้างจำกัด ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดเชิงโครงสร้างต่อการเข้าถึงพลังงานหมุนเวียนในระดับที่สอดคล้องกับเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามหลักวิทยาศาสตร์
- **การเข้าร่วมโครงการพลังงานหมุนเวียนบางประเภท:** โครงการ Utility Green Tariff (UGT) ซึ่งออกแบบสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ ยังมีข้อจำกัดต่อธุรกิจโทรคมนาคมที่มีสถานีฐานกระจายทั่วประเทศและใช้ประเภทมิเตอร์ไฟฟ้าขนาดเล็กจำนวนมาก
- **กลไกจัดหาพลังงานสะอาดโดยตรง:** การเข้าถึงใบรับรองพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: RECs) คุณภาพสูงยังมีปริมาณจำกัดและราคาผันผวน ขณะที่สัญญาซื้อขายไฟฟ้าโดยตรง (Direct PPA) ยังไม่เปิดเสรี และสัญญาซื้อขายไฟฟ้าแบบเสมือน (Virtual PPA) ยังไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้กฎระเบียบปัจจุบัน

ความท้าทายดังกล่าวส่งผลให้การจัดหาพลังงานสะอาดโดยตรงมีความไม่แน่นอน และเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการวางแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

กลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและโอกาสการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครอบคลุมทั้งการดำเนินงานของธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ [นโยบายสิ่งแวดล้อม](#)

สำหรับกลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แบ่งออกเป็น 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความยืดหยุ่นของโครงสร้างพื้นฐานและการดำเนินงาน เพื่อรับมือกับความเสี่ยงทางกายภาพจากเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วที่มีแนวโน้มทวีความรุนแรงและเกิดขึ้นที่มากขึ้น บริษัทดำเนินกลยุทธ์เชิงรุกผ่านการบูรณาการประเด็นความทนทานต่อสภาพภูมิอากาศไว้ในแผนการลงทุนระยะยาว ครอบคลุมการยกระดับมาตรฐานการออกแบบและก่อสร้าง การบริหารจัดการสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานและการจัดการความร้อน การเสริมความมั่นคงด้านพลังงาน การวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนการเสริมความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทานและการใช้ดิจิทัลเพื่อรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้าและพันธมิตร

2. การบรรลุเป้าหมายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เอไอเอสดำเนินกลยุทธ์ด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างรอบด้าน เพื่อบรรลุเป้าหมายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสนับสนุนเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับประเทศและระดับโลก โดยมุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในเขตที่ 1 และ 2 ผ่านแผนงานการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Decarbonization Roadmap) ประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การเปลี่ยนผ่านยานพาหนะสู่ยานยนต์ไฟฟ้า และการติดตั้งพลังงานหมุนเวียน ควบคู่กับการจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในเขตที่ 3 ผ่านความร่วมมือกับลูกค้า การส่งเสริมการใช้บริการดิจิทัล และการสนับสนุนธุรกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่า

แผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทจัดทำแผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Decarbonization Roadmap) เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนผ่านอันเนื่องมาจากนโยบายและกฎระเบียบใหม่ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่

1. **Greener Products & Services** – ปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานด้วย AI และนวัตกรรม เปลี่ยนอุปกรณ์โครงข่าย และศูนย์ข้อมูล ออกแบบร้านค้าและคลังสินค้าให้เกิดการประหยัดพลังงาน พร้อมติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่สถานีฐาน อาคารชุมสาย ศูนย์ข้อมูล และอาคารต่าง ๆ
2. **Greener Corporation** – ยกระดับการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุน อาทิ การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคาร การเปลี่ยนยานพาหนะสันดาปไปเป็น Hybrid หรือ EV
3. **Greener Supply Chain** – จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของคู่ค้าในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
4. **Greener Business Growth** – บูรณาการด้าน Climate เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาวางแผนสำหรับการลงทุนขยายธุรกิจในอนาคต



ทั้งนี้ บริษัทมุ่งเน้นบริหารการลงทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก โดยพิจารณาปัจจัยด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจลงทุนและการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในกรอบการพิจารณางบประมาณประจำปี ทุกโครงการ ที่มีแนวโน้มปล่อยก๊าซเรือนกระจกจะได้รับประเมินเพื่อเลือกแนวทางที่ปล่อยก๊าซน้อยกว่า พร้อมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทั้งทางเทคนิค และทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่าการลงทุนสอดคล้องกับ เป้าหมายการลดคาร์บอนของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การประเมินและบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เอไอเอสประเมินและบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นระบบและรอบด้าน โดยบูรณาการเข้ากับการจัดการบริหาร ความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ครอบคลุมกระบวนการสำคัญตั้งแต่การระบุ ประเมิน จัดลำดับความสำคัญ ไปจนถึงการ ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงทั้งด้านกายภาพและด้านการเปลี่ยนผ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการดังกล่าว ประกอบด้วย

- 1. การระบุความเสี่ยง:** รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน เช่น ข้อมูลเชิงภูมิศาสตร์ ข้อมูลสภาพภูมิอากาศเชิงพื้นที่ ประวัติความเสียหายของทรัพย์สินจากเหตุการณ์ผลกระทบในอดีต ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร ภาวะเปราะบางหรือข้อบังคับในระดับประเทศและระดับโลก และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัท เป็นต้น เพื่อนำไประบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ
- 2. การประเมินความเสี่ยง:** วิเคราะห์ระดับการเผชิญความเสี่ยงและความเปราะบางของทรัพย์สิน (Exposure and Vulnerability Analysis) ควบคู่กับการวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง (Scenario Analysis) ครอบคลุมทั้งความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านในช่วงระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
- 3. การจัดลำดับความสำคัญ:** โดยพิจารณาจากโอกาสเกิดและความรุนแรงของผลกระทบ ก่อนผนวกรวมเข้ากับการรอบ ERM เพื่อเปรียบเทียบกับ ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ด้านอื่น ๆ ของบริษัทอย่างเหมาะสม
- 4. การบริหารจัดการและการตอบสนองต่อความเสี่ยง:** กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ที่เกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงเข้าสู่กระบวนการวางแผนธุรกิจ
- 5. การติดตามและกบฏวนผลการดำเนินงาน:** รายงานต่อผู้บริหารเป็นรายไตรมาส และกบฏวนสถานการณ์และสมมติฐานด้านสภาพภูมิอากาศเป็นประจำทุกปี

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ IFRS S2: [AIS Climate-related Report 2025](#)

การดำเนินงานในปี 2568

การดำเนินธุรกิจของเอไอเอส

แผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

เอไอเอสได้ดำเนินการตามแผนงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยบูรณาการเข้าไปในแผนธุรกิจของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ วิศวกร วิศวกร การเงิน การบัญชี สำหรับผลการดำเนินงานในปี 2568 มีรายละเอียดดังนี้

การใช้พลังงานทดแทน

บริษัทมุ่งเน้นเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ผ่านการพิจารณาความเป็นไปได้ในการติดตั้งและใช้งานระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar PV) ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน อาทิ ความเหมาะสมของพื้นที่ติดตั้ง การได้รับอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ ตลอดจนความคุ้มค่าในการลงทุน

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้ 1) ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์จำนวน 10 แห่ง 2) ทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่ผลิตจากแผงพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบระยะยาว (On-site Power Purchase Agreement) โดยติดตั้งที่อาคารศูนย์ข้อมูลจำนวน 3 แห่ง

ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

โดยสรุป ปริมาณพลังงานทดแทนทั้งสิ้นเมื่อรวมส่วนเพิ่มในปี 2568 แล้ว เอไอเอสมีแผงพลังงานแสงอาทิตย์ดำเนินการที่สถานีฐานและอาคารต่าง ๆ ทั้งหมด 13,465 แห่ง ศูนย์ข้อมูลและชุมสายทั้งหมด 11 แห่ง และเทคโนโลยีกังหันลม (Wind Farm) ที่สถานีฐานทั้งหมด 1 แห่ง รวมถึงแผงพลังงานแสงอาทิตย์จากสัญญาซื้อขายระยะยาวทั้งหมด 5 แห่ง ส่งผลให้เอไอเอสสามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนได้ทั้งหมด 60,106 เมกะวัตต์ชั่วโมงต่อปี และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 30,047 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี



การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานโดยช่วยด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์

เอไอเอสประยุกต์ใช้ AI ในการบริหารจัดการพลังงานของสถานีฐานทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย โดย AI สามารถวิเคราะห์ลักษณะการใช้งานเครือข่าย อาทิ Traffic Load และพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ในแต่ละพื้นที่ ในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างแม่นยำ ส่งผลให้สามารถควบคุมและปรับอัตราการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในเครือข่ายให้สอดคล้องกับสภาวะการใช้งานจริงได้อย่างเหมาะสมและอัตโนมัติ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Optimization) โดยโครงการนี้ ช่วยให้บริษัทสามารถลดการใช้ไฟฟ้าได้ 38,321 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 19,157 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานศูนย์ข้อมูลผ่านการบริหารอุปกรณ์

บริษัทดำเนินงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล (Data Center) อย่างต่อเนื่อง โดยตรวจสอบการใช้งานอุปกรณ์ภายในศูนย์ข้อมูลเพื่อระบุอุปกรณ์ที่ครบอายุการให้บริการ (End of Service) หรือมีสภาพเสื่อมจนการซ่อมแซมไม่คุ้มทุน และดำเนินการถอดถอนออกจากระบบตามความเหมาะสม ซึ่งในปีปัจจุบันได้ดำเนินการแล้วในศูนย์ข้อมูลจำนวน 3 แห่ง และมีแผนขยายผลไปยังศูนย์ข้อมูลอื่น ๆ ในระยะถัดไป

จากการดำเนินงานดังกล่าว ช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล ในปี 2568 ศูนย์ข้อมูลของบริษัทมีค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้า (Power Usage Effectiveness: PUE) อยู่ที่ประมาณ 1.55 อีกทั้งยังส่งผลให้สามารถประหยัดไฟฟ้าได้ 876 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 416 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

โครงการ Smart Cooling Systems

บริษัทมีแผนดำเนินการติดตั้งระบบเซ็นเซอร์ควบคุมอุณหภูมิเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของระบบทำความเย็นในอาคาร โดยจะดำเนินการติดตั้งครอบคลุมอาคารมากกว่า 10 แห่งทั่วประเทศ ตั้งแต่ปัจจุบันถึงปี พ.ศ. 2573 โดยในปี 2568 โครงการนี้สามารถช่วยลดการใช้พลังงานได้ 1,362 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง 681 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

โครงการ Nearly Zero Building

บริษัทมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของอาคารสำนักงานและอาคารปฏิบัติการ ผ่านการบริหารจัดการหลายด้าน อาทิ การแบ่งส่วนพื้นที่ใช้งานอย่างเหมาะสม (Partitioning) การปรับปรุงระบบปรับอากาศเป็นระบบอินเวอร์เตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนอาคารของบริษัท ในปี 2568 โครงการนี้สามารถช่วยลดการใช้พลังงานได้ 6,745 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง 3,372 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

โครงการเปลี่ยนระบบส่องสว่างเป็นหลอดไฟ LED ประหยัดพลังงาน

บริษัทดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟแบบเดิมเป็นหลอดไฟ LED ประหยัดพลังงาน ภายในอาคารและพื้นที่ปฏิบัติงานหลักของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการใช้ไฟฟ้าโดยรวม โดยมีแผนการติดตั้งขนาดมากกว่า 8,400 หลอด ภายในปี 2573 โดยในปี 2568 โครงการนี้สามารถช่วยลดการใช้พลังงานได้ราว 30 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงราว 15 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

โครงการยานพาหนะปล่อยมลพิษต่ำ (EV/Hybrid)

บริษัทปรับเปลี่ยนยานพาหนะที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปภายในมาเป็นยานพาหนะประหยัดพลังงาน อาทิ รถยนต์ไฮบริด รถยนต์ไฟฟ้า (EV) และรถพอร์คิลไฟฟ้า เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการขนส่งและการดำเนินงานภายในองค์กร โดยมีแผนดำเนินการเปลี่ยนยานพาหนะมากกว่า 3,700 คันทั่วประเทศภายในปี 2573

โครงการปรับปรุงระบบปรับอากาศเป็นชนิดอินเวอร์เตอร์

บริษัทปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานเกิน 10 ปี เป็นเครื่องปรับอากาศระบบอินเวอร์เตอร์ที่มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานสูง ช่วยลดการใช้ไฟฟ้าในอาคาร โดยมีแผนการติดตั้งขนาดมากกว่า 2,600 เครื่อง ตั้งแต่ปัจจุบันถึงปี พ.ศ. 2573

การบริหารจัดการในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

ในปี 2568 มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 ทั้งหมด 638,547 tCO₂e คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 44 จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดในปีเดียวกัน ในขณะที่ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 ยังคงมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 54

จากตัวเลขข้างต้น เห็นได้ว่ามีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ในสัดส่วนค่อนข้างมาก เอไอเอสจึงมุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 อย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยตัวอย่างการดำเนินงานมีดังนี้

การมีส่วนร่วมของคู่ค้า

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมด้านความยั่งยืนกับคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2568 บริษัทได้มีการจัดประชุมหารือกับคู่ค้ารายสำคัญทั้งห้าภูมิภาคทั่วประเทศไทย เพื่อสื่อสารกลยุทธ์ เป้าหมาย แนวทางการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการขอความร่วมมือจากคู่ค้าให้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท เช่น นำเสนอแนวทางการเก็บข้อมูลและวิธีการประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 รวมถึงตัวอย่างแนวทางเบื้องต้นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการทำงานให้กับคู่ค้า เป็นต้น โดยในปี 2568 บริษัทได้หารือกับคู่ค้าทั้งหมด 57 ราย ครอบคลุมคู่ค้าจากหลากหลายประเภทธุรกิจ

การมีส่วนร่วมของลูกค้า

เอไอเอสยกระดับ myAIS ให้เป็นศูนย์กลางการทำธุรกรรมต่าง ๆ ตอบโจทย์ลูกค้าที่หลากหลาย เปลี่ยนผ่านไปสู่การทำธุรกรรมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (Full-E) ที่สะดวกและใช้งานง่าย โดยพัฒนาและปรับปรุงประสบการณ์การใช้งานอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมและจัดการบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาดังกล่าว ส่งผลให้จำนวนธุรกรรมผ่านแอป myAIS เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ขณะเดียวกัน การใช้งานบริการ e-Bill และ e-Receipt ยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องรวม 298 ล้านรายการ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 27,095 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี จากการลดการใช้กระดาษและการเดินทาง

การส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านของภาคธุรกิจสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีโทรคมนาคม ดิจิทัลโซลูชัน และโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของภาคธุรกิจสู่การดำเนินงานและรูปแบบธุรกิจที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ ผ่านการยกระดับการเชื่อมต่อและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติการดำเนินงาน การใช้พลังงาน และการบริหารจัดการทรัพยากร ซึ่งแบ่งบริการออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

Cloud, Data Center & Mobility

- **บริการคลาวด์ (Cloud):** ให้บริการคลาวด์แบบครบวงจร ครอบคลุมการพัฒนาแอปพลิเคชัน การบริหารจัดการฐานข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที เช่น VMware เป็นต้น โดยมีตัวอย่างบริการ อาทิ AIS Cloud Powered by Oracle ซึ่งช่วยลดความจำเป็นในการติดตั้งศูนย์ข้อมูลภายในองค์กร ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรด้านไอที รวมถึงฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **บริการศูนย์ข้อมูล (Data Center):** ให้บริการพื้นที่สำหรับติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยศูนย์ข้อมูลได้รับการออกแบบให้ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบทำความเย็นประหยัดพลังงานและระบบควบคุมอุณหภูมิที่เสถียร พร้อมทั้งได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 ซึ่งสะท้อนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยให้องค์กรสามารถใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีร่วมกันอย่างคุ้มค่า
- **Hybrid Workplace Solutions:** สนับสนุนการทำงานแบบยืดหยุ่นผ่านบริการระบบประชุมออนไลน์ ระบบ Contact Center บนคลาวด์ และเครื่องมือบริหารจัดการธุรกิจบนเครือข่าย 4G, 5G และ Fiber ช่วยลดความจำเป็นในการเดินทาง เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานระยะไกล และทำให้องค์กรลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางของพนักงานได้โดยตรง

5G & IoT โซลูชันเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1. **ระบบบริหารจัดการอาคารอัจฉริยะ (Smart Property & Building)** ให้บริการโซลูชัน IoT สำหรับติดตามการใช้พลังงานและการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในอาคาร เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบจอดรถ และระบบความปลอดภัย เป็นต้น โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อประเมินพฤติกรรมการใช้พลังงานและวางแผนลดการใช้พลังงานที่ไม่จำเป็น ช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการพลังงานของอาคารและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ตามหลักการจัดการอาคารอัจฉริยะ
2. **ระบบสำหรับติดตามและบริหารจัดการยานพาหนะและการขนส่ง (Smart Transportation & Logistics)** ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลร่วมกับอุปกรณ์ IoT และ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเดินรถ การบริหารเส้นทาง และการตรวจสอบภาวะการทำงานของยานพาหนะ ช่วยลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิง ลดเวลาเดินทาง และลดต้นทุน



การเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานสากล

เอไอเอสดำเนินการจัดทำข้อมูลและรายงานตามแนวทาง IFRS S2 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้กรอบของ International Sustainability Standards Board (ISSB) ครอบคลุมทั้งโครงสร้างการกำกับดูแล กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงตัวชี้วัดและเป้าหมาย

บริษัทรายงานผลกระทบที่เกิดจากทั้งความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk) ทั้งหมด 7 ประเภทความเสี่ยง รวมถึงนำเสนอข้อมูลผลกระทบทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระยะสั้น (ปี 2568-2573) ระยะกลาง (ปี 2574- 2583) และระยะยาว (ปี 2584-2593) โดยประเมินภายใต้ 3 สถานการณ์ด้านกายภาพของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Physical Climate Scenarios) (SSP1-2.6, SSP2-4.5, SSP5-8.5) และ 3 สถานการณ์การเปลี่ยนผ่านด้านนโยบายและเศรษฐกิจสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Transition Climate Scenarios) (STEPS, APS, IEA NZE 2050) เพื่อสะท้อนถึงความเป็นไปได้ของผลกระทบภายใต้สถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน พร้อมกับรายงานแผนการปรับตัว (Adaptation Plan) และแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทในการรับมือผลกระทบดังกล่าวด้วย

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ IFRS S2: AIS Climate-related Report 2025

สำหรับประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลการดำเนินงาน สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ เว็บไซต์ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	2568
ก๊าซเรือนกระจก¹					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (Scope 1 และ 2)	tCO ₂ e	675,497	704,264	798,881	820,916
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) ²	tCO ₂ e	7,411	9,351	30,349	28,787
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) ³	tCO ₂ e	668,086	694,913	768,532	792,129
Location-based	tCO ₂ e	668,086	694,913	768,559	793,194
Market-based	tCO ₂ e	668,086	694,913	768,532	792,129
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2⁸	tCO ₂ e ต่อหน่วย	0.032	0.026	0.018	0.016
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3)^{4,5}	tCO ₂ e	456,538	414,205	729,107	638,547
ประเภท 1: ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ	tCO ₂ e	234,742	179,328	191,612	211,642
ประเภท 2: สินทรัพย์ถาวร	tCO ₂ e	75,985	85,857	128,932	50,795*
ประเภท 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับซื้อพลังงานและพลังงาน	tCO ₂ e	89,963	100,310	154,494	147,483
ประเภท 4: การขนส่งและกระจายผลิตภัณฑ์ต้นน้ำ	tCO ₂ e	-	-	9,399	10,555
ประเภท 5: ขนส่งจากการดำเนินงาน	tCO ₂ e	-	-	460	705
ประเภท 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ	tCO ₂ e	-	-	930	1,043
ประเภท 7: การเดินทางของพนักงาน ⁶	tCO ₂ e	-	-	14,190	13,754
ประเภท 8: สินทรัพย์เช่า	tCO ₂ e	-	-	82	89
ประเภท 9: การขนส่งและกระจายผลิตภัณฑ์ปลายน้ำ	tCO ₂ e	-	-	0	0
ประเภท 10: การแปรรูปผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย	tCO ₂ e	-	-	0	0
ประเภท 11: การใช้งานผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย	tCO ₂ e	55,848	48,710	186,832	192,765
ประเภท 12: การจัดการซากผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย ⁷	tCO ₂ e	-	-	256	848
ประเภท 13: สินทรัพย์ให้เช่า	tCO ₂ e	-	-	8,031	8,868
ประเภท 14: แฟรนไชส์	tCO ₂ e	-	-	-	-
ประเภท 15: การลงทุน	tCO ₂ e	-	-	-	-

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	2568
พลังงาน					
การใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,394,989	1,456,351	1,694,283	1,750,565
	kerasul	5,022	5,243	6,099	6,302
การใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,370,796	1,423,592	1,642,366	1,690,459
	kerasul	4,935	5,125	5,913	6,086
การใช้พลังงานทางตรง: น้ำมัน และอื่น ๆ	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	34,356	33,488	104,994	105,884
	kerasul	124	121	378	381
การใช้พลังงานทางอ้อม: พลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,336,440	1,390,104	1,537,372	1,584,575
	kerasul	4,811	5,004	5,535	5,704
การใช้พลังงานทดแทน⁹	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	24,193	32,759	51,917	60,106
	kerasul	87	118	187	216
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน	% การใช้พลังงานไฟฟ้า	1.73	2.25	3.06	3.79
ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE)¹⁰	หน่วย	1.51	1.50	1.58	1.55
การใช้พลังงานรวมในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	83,851	89,629	117,214	121,984
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	% การใช้พลังงานไฟฟ้า	1.74	1.69	1.30	1.19
ต้นทุนการใช้พลังงานรวม	ล้านบาท	5,798	6,877	7,628	7,505

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	2568
การใช้น้ำ					
ปริมาณการดื่มน้ำมาใช้¹³	ลูกบาศก์เมตร	198,751	199,734	283,156	249,364
น้ำจากบุคคลที่สาม ¹¹	ลูกบาศก์เมตร	194,762	194,870	275,926	240,029
อยู่ในแหล่งน้ำที่มีความตึงเครียดด้านน้ำ**	ลูกบาศก์เมตร	0	0	0	125,663
น้ำใต้พื้นดิน ¹²	ลูกบาศก์เมตร	3,989	4,864	7,230	9,336
อยู่ในแหล่งน้ำที่มีความตึงเครียดด้านน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	3,989	4,864	7,230	0
ปริมาณการปล่อยน้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	101,322	68,871	114,064	101,101
ปริมาณการบริโภคน้ำทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	97,429	130,863	169,092	148,263

หมายเหตุ: อ่านรายละเอียดหมายเหตุข้อ 1-13 ได้ในหน้า 130-131

* ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 2 คือ สินค้านาม (Capital Goods) ปี 2568 ลดลงจากปี 2567 เนื่องจากปี 2567 มีการดำเนินโครงการติดตั้งสถานีฐานจำนวนมาก ซึ่งเป็นความร่วมมือในการใช้โครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายร่วมกัน (Network Sharing) บนคลื่นความถี่ 700 MHz กับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (NT) นับเป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สำหรับขยายและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรโครงข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

** แม้ว่าบริษัทจะมีการใช้น้ำในบางพื้นที่ที่จัดอยู่ในกลุ่มพื้นที่ที่มีความตึงเครียดด้านน้ำตามการประเมินของเครื่องมือ WRI Aqueduct Water Risk Atlas (อ่านรายละเอียดแนวทางการประเมินเพิ่มเติมได้ในส่วน “หมายเหตุ”) แต่บริษัทดำเนินการบริหารจัดการอย่างรัดกุม โดยใช้เจ้าหน้าที่ให้บริการน้ำประปาที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายในพื้นที่เท่านั้น และไม่มีการสูบน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติโดยตรง

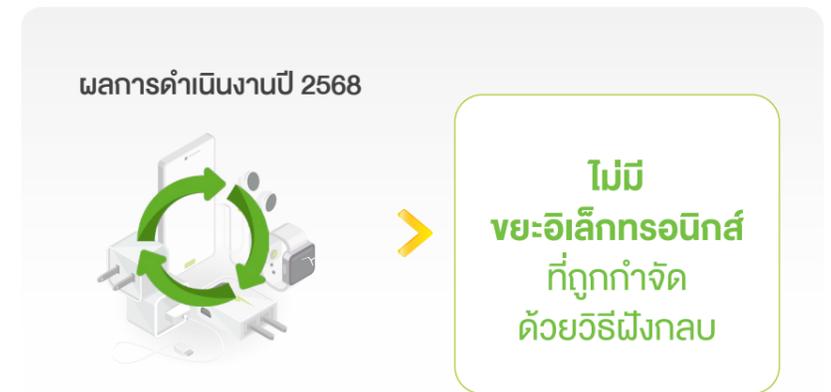
การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจ และส่งเสริมให้ผู้บริโภคช่วยกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี



เป้าหมาย

บริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบอย่างต่อเนื่อง*



* เนื่องจาก AIS ได้บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง 4 ปี และมุ่งเน้นที่จะยังคงบรรลุเป้าหมายนี้ต่อไป จึงได้คงเป้าหมายไว้โดยไม่ระบุเงื่อนไขด้านเวลา

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2568

หัวข้อ	หน่วย	2566	2567	2568	เป้าหมาย
ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบ	ตัน	0	0	0	0

- การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงาน ผู้เป้าหมายการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยปราศจากการฝังกลบ โดยติดตามและตรวจสอบกระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบ พร้อมการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก ครอบคลุมตั้งแต่การรับของเสีย การคัดแยกชิ้นส่วน จนถึงปลายทางของวัสดุรีไซเคิลตามมาตรฐาน ส่งผลให้ ไม่เกิดของเหลือทิ้งจากกระบวนการรีไซเคิล (Non-recyclable/Residue)
- ขยายการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายกว่า 250 องค์กร และมีจุดรับทิ้งอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันมากกว่า 3,065 จุดทั่วประเทศ สามารถรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ มากกว่า 241,184 ชิ้น และนำไปจัดการด้วยแนวทาง ปราศจากการฝังกลบ (Zero landfill)
- ร่วมมือกับ PTTGC สนับสนุนโครงการ “Green University ทิ้ง ก็รับ ให้โลกจำ Upvel 3” ตั้งจุดรับขยะพลาสติกและขยะอิเล็กทรอนิกส์ตามมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อนำไปรีไซเคิล ใช้ประโยชน์ใหม่ ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยรวบรวมขยะได้มากกว่า 1.6 ล้านชิ้น
- “เปลี่ยน E-Waste เป็นเน็ตให้น้อง”ชวนประชาชนทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ทุก 1 ชิ้น เท่ากับอินเทอร์เน็ต 1 กิกะไบต์ ส่งต่อให้โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลตลอดโครงการมีจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกแปลงเป็นอินเทอร์เน็ตแล้ว 7,200 กิกะไบต์

โอกาส ความท้าทาย และผลกระทบ

ความเสี่ยง	ระยะเวลา	โอกาส	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านการกำจัดซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และขยะอันตราย ส่งผลต่อภาพลักษณ์บริษัท รวมถึงค่าปรับหรือค่าชดเชย 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าและสังคม ผ่านสินค้าและบริการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 	ระยะสั้นถึงระยะกลาง
		<ul style="list-style-type: none"> การลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุน พร้อมเพิ่มความสามารถในการหมุนเวียนผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ 	ระยะสั้นถึงระยะยาว

ผลกระทบต่อการค้าปลีกธุรกิจ

ความตื่นตัวเกี่ยวกับอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์จากระดับสากลที่ขยายผลมายังระดับประเทศ ผลิตภัณภาครัฐในการร่างพระราชบัญญัติจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนของบริษัท ในการตรวจติดตามกระบวนการกำจัดซาก รวมถึงความเสี่ยงต่อค่าปรับหรือค่าชดเชยหากเกิดการรั่วไหลของสารอันตรายซึ่งอาจกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ขณะเดียวกันยังสร้างความผูกพันและภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าและสังคม ผ่านสินค้าและบริการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้ง การพัฒนาแนวทางใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การนำอุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งานกลับมาใช้ใหม่หรือหมุนเวียนสู่กระบวนการรีไซเคิล ยังช่วยลดต้นทุนในระยะยาว และสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของเอไอเอส

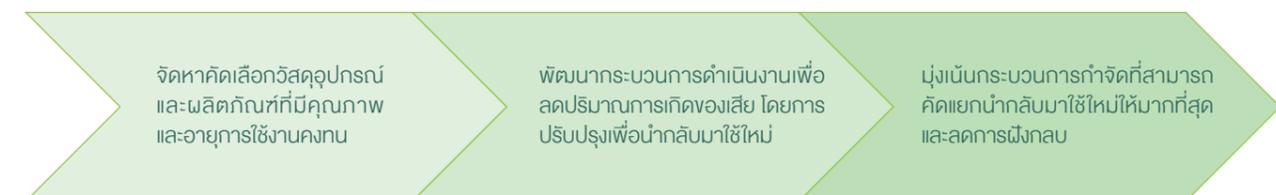
ผลจากการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจของบริษัทก่อให้เกิดขยะที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะขยะอิเล็กทรอนิกส์ วัสดุอุปกรณ์โครงข่าย และขยะอันตราย ซึ่งเกิดขึ้นจากการติดตั้ง บำรุงรักษา การอัปเกรด และการรีไซเคิลอุปกรณ์โทรคมนาคม รวมถึงแบตเตอรี่ สายเคเบิล และอุปกรณ์เครือข่ายที่หมดอายุการใช้งาน ขยะอิเล็กทรอนิกส์และขยะอันตรายมีความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม เนื่องจากอาจมีสารเคมี โลหะหนัก หรือสารอันตรายที่สามารถปนเปื้อนสู่ดิน น้ำ และระบบนิเวศโดยรอบ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการจัดเก็บ ขนส่ง หรือกำจัดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้อุปกรณ์บางส่วนล้าสมัยหรือหมดอายุการใช้งานในระยะเวลาที่สั้นลง ส่งผลให้ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น หากไม่มีการนำกลับมาใช้ซ้ำ รีไซเคิล หรือจัดการอย่างถูกวิธี อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยวางกรอบการบริหารจัดการตั้งแต่การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้งาน ไปจนถึงปลายทางของวัสดุและอุปกรณ์ เพื่อลดการเกิดของเสีย เพิ่มการใช้ซ้ำและรีไซเคิล และจัดการกำจัดอย่างถูกวิธี



เอไอเอสกำหนดเป้าหมายในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีโดยปราศจากการฝังกลบ หรือ Zero E-Waste to landfill เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการบริหารจัดการ และกำหนดขอบเขตการบริหารจัดการของเสียใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสกำหนดนโยบาย “การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” โดยให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่

- หลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพียงครั้งเดียว และให้ความสำคัญกับวัสดุที่นำกลับมาใช้ได้หรือมีอายุการใช้งานยาวนาน
- เลือกซื้ออุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงานหรือใช้เทคโนโลยีที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนสินค้าและบริการที่สนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ปล่อยสารอันตราย

บริษัทให้ความรู้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้คำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ บริษัทยังมุ่งมั่นนำนโยบายนี้ไปปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในทุกหน่วยงานและครอบคลุมคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

2. การพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อลดปริมาณของเสีย

เอไอเอสดำเนินการบริหารจัดการอุปกรณ์อย่างเป็นระบบเพื่อลดการเกิดของเสียจากการดำเนินธุรกิจ โดยอุปกรณ์โครงข่ายที่ไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่หรือถูกรีไซเคิลจะได้รับการตรวจสอบและประเมินสภาพการใช้งาน อุปกรณ์ที่ยังสามารถใช้งานได้จะนำไปใช้ในพื้นที่ที่เหมาะสมกับขีดความสามารถของเทคโนโลยี หรือจัดเก็บเป็นอะไหล่สำรอง ขณะที่อุปกรณ์ที่ชำรุดแต่สามารถซ่อมแซมได้จะได้รับการซ่อมเพื่อนำกลับมาใช้งานอีกครั้ง

สำหรับอุปกรณ์จากบ้านลูกค้า เช่น กล้องรับสัญญาณและเราเตอร์ เมื่อมีการยกเลิกบริการหรืออุปกรณ์ชำรุด จะถูกนำกลับมาตรวจสอบ ปรับปรุง และซ่อมแซมเพื่อนำไปใช้เป็นอุปกรณ์ทดแทน (Refurbishment) ทั้งนี้ อุปกรณ์โครงข่ายและอุปกรณ์จากบ้านลูกค้าที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้จะเข้าสู่กระบวนการตัดจำหน่ายภายใต้การพิจารณาของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการของเสียเป็นไปอย่างเหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

3. การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาการตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สินที่หมดอายุการใช้งาน เช่น อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน และอุปกรณ์มือถือ เป็นต้น โดยคณะกรรมการทำหน้าที่กำกับกระบวนการจัดการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและสอดคล้องกับเป้าหมายการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

อุปกรณ์ที่สิ้นอายุการใช้งานจะเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่าสามารถดำเนินการได้ดังนี้

- Reuse นำกลับมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง
- Refurbish ปรับปรุงสำหรับใช้งานต่อไปในกระบวนการทำงานที่เหมาะสม
- Recycle ส่งรีไซเคิลเพื่อกู้คืนวัสดุที่มีมูลค่า

สำหรับกระบวนการกำจัดทรัพย์สินที่ไม่ใช้งานแล้ว บริษัทมีกระบวนการคัดเลือกผู้รับเหมาและ/หรือผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมที่บริษัทกำหนด มุ่งเน้นการรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้มากที่สุด และปราศจากการฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์ (Zero E-Waste to landfill) ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้ผู้รับกำจัดของเสียจัดทำรายงานผลการกำจัด และส่งกลับมายังเอไอเอสภายใน 30 วัน หลังจากดำเนินการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์แล้วเสร็จ เพื่อให้สามารถตรวจสอบและติดตามกระบวนการได้อย่างโปร่งใส และเป็นระบบ

นอกจากนี้ เอไอเอสได้จัดให้มีการตรวจสอบผู้รับกำจัดของเสียโดยผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอกครบคลุมตั้งแต่กระบวนการรับของเสียคัดแยกชิ้นส่วน ไปจนถึงปลายทางของวัสดุที่ถูกรีไซเคิล เพื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญา และการรายงานผลการกำจัดอย่างถูกต้องโปร่งใส หากพบประเด็นหรือกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เอไอเอสจะแจ้งให้ผู้รับกำจัดดำเนินการปรับปรุงแก้ไข พร้อมติดตามผล อย่งใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4. การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

เอไอเอสส่งเสริมการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานเพื่อเพิ่มปริมาณการรีไซเคิลและลดการทำทิ้งที่ไม่เหมาะสม พร้อมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องเพื่อสนับสนุนพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทยังร่วมมือกับคู่ค้าในการบริหารจัดการขยะที่คัดแยกได้เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อส่งเสริมระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และร่วมสร้างความตระหนักแก่พนักงานและประชาชนทั่วไปให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

5. การส่งเสริมการรับรู้และการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เอไอเอสดำเนินโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” เพื่อส่งเสริมการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี และเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในจุดรับที่ร่วมดำเนินการกับพันธมิตรหลายภาคส่วน โดยจัดให้มีจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ 4 ประเภท ได้แก่ โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็ก อุปกรณ์เสริมโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ขยะที่รวบรวมได้จะถูกส่งต่อไปยังผู้รับกำจัดที่ได้รับอนุญาตเพื่อดำเนินการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดการฝังกลบ

นอกจากนี้ โครงการยังมุ่งเน้นการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมให้สังคมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง โดยดำเนินงานร่วมกับองค์กรทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสื่อมวลชน เพื่อขยายผลการสื่อสารและการมีส่วนร่วมไปสู่สาธารณะในวงกว้าง

การดำเนินงานปี 2568

การกำจัดซากและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสได้ดำเนินการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบและเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมุ่งสู่เป้าหมาย Zero e-waste to landfill โดยในปี 2568 บริษัทมีขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจรวมทั้งสิ้น 813 ตัน อาทิ อุปกรณ์จากโครงข่าย (Network Equipment) สายไฟเบอร์ เราเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร (Devices) ซึ่งปริมาณเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2567 โดยมีปัจจัยหลักมาจากความแตกต่างของประเภทและวัสดุของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงรอบการตัดจำหน่ายทรัพย์สินในแต่ละปี ตลอดจนการตัดจำหน่ายทรัพย์สินของบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (TTTBB) ภายหลังจากที่เอไอเอสเข้าซื้อกิจการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพย์สินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวได้รับการนำไปจัดการอย่างถูกวิธี โดยนำไปรีไซเคิลร้อยละ 36 และนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) ร้อยละ 64 ส่งผลให้บริษัทสามารถกำจัดและจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีการนำไปฝังกลบตลอดกระบวนการ (Zero landfill)

นอกจากนี้ เอไอเอสได้ดำเนินการตรวจสอบผู้รับกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 14 บริษัท โดยใช้ผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก ครอบคลุมกระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ตลอดห่วงโซ่ ตั้งแต่การขนส่ง การคัดแยก การรีไซเคิล ไปจนถึงกระบวนการหลอม ทั้งนี้ ผู้รับกำจัดของเสียทั้ง 14 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบการทำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงานของเอไอเอส คิดเป็นร้อยละ 80 ของปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการจัดการของเสียเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน และช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม



ยื่นหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

เอไอเอสได้จัดให้มีการคัดแยกขยะ โดยแบ่งประเภทขยะที่ชัดเจน ออกเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะเศษอาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น นำเศษอาหารไปผลิตปุ๋ยหมัก นำขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล และนำขยะทั่วไปไปใช้เป็นเชื้อเพลิงผลิตพลังงาน

ในปี 2568 ปริมาณขยะจากการดำเนินงานของสำนักงานใหญ่และภูมิภาคสามารถคัดแยกขยะเพื่อลดปริมาณที่ต้องฝังกลบได้ 186 ตัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ลดต้นทุนการกำจัดของเสีย และสนับสนุนระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน

สำหรับ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินโครงการแปรรูปขยะเศษอาหารเป็นปุ๋ยอินทรีย์อย่างต่อเนื่อง โดยปี 2568 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารได้ประมาณ 8.69 ตัน และผลิตปุ๋ยอินทรีย์ได้ 1.63 ตัน เพื่อนำไปใช้สำหรับพื้นที่สีเขียวบริเวณอาคาร พร้อมแจกจ่ายส่วนที่เหลือให้พนักงานและชุมชนใกล้เคียง เช่น วัด โรงเรียน และกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ โครงการนี้ช่วยส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากขยะอินทรีย์และสร้างความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนโดยรอบ เช่น วัด โรงเรียน และกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์



การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่าน “คนไทยไร้ E-Waste”

โครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” เป็นศูนย์กลางการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (HUB of E-Waste) ที่เอไอเอสดำเนินการผ่านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน และสถาบันการศึกษา ทำหน้าที่เป็นทั้งศูนย์กลางความรู้และศูนย์กลางเครือข่ายด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ มุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างปลอดภัยและปราศจากการฝังกลบ (Zero E-Waste to Landfill) รวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ประชาชนทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี พร้อมขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ การสร้างชุมชนสีเขียว (Green Community) และจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมยังเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าต่อการใช้สินค้าและบริการของเอไอเอส

HUB of E-Waste



ผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” ในปี 2568 ประกอบด้วย

1. **ขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน กว่า 250 องค์กร** โดยขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้มากกว่า 3,065 จุดทั่วประเทศ ช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

- ร่วมกับสมาคมกรีนยาข้าราชการกระทรวงกลาโหม จัดกิจกรรม “สป.ไร้ E-Waste” เพื่อเสริมความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านการให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน การศึกษาฐานการรวบรวมการรีไซเคิลที่บริษัท เวสต์ แมเนจเม้นท์สยาม จำกัด (WMS) จังหวัดชลบุรี เพื่อยกระดับความเข้าใจการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร



- ร่วมกับกรมกิจการพลเรือนทหารอากาศ ดำเนินกิจกรรม “E-Waste ร่วมกับหน่วยมิตรประชากองทัพอากาศ” เพื่อให้ความรู้ด้านผลกระทบของขยะอิเล็กทรอนิกส์และความปลอดภัยไซเบอร์แก่โรงเรียนและชุมชนในพื้นที่นำร่อง 5 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ขอนแก่น หนองบัวลำภู และสระแก้ว เพื่อสร้างพฤติกรรมคัดแยกและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ในกลุ่มเยาวชนและประชาชน



- ร่วมกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ภายใต้โครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และขยายผลการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเกษตรกรรมทั่วประเทศ โดยติดตั้งจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรฯ จำนวน 22 หน่วยงาน และสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 76 จังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนและเกษตรกรเข้าถึงช่องทางจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ง่ายขึ้น และลดการปนเปื้อนของสารพิษในสิ่งแวดล้อม



- ร่วมกับสำนักงานเลขาธิการรัฐสภาและโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) จัดกิจกรรม “Race to Zero กับศูนย์ประชาคมอาเซียนของรัฐบาล” โดยมีบุคลากรภาครัฐกว่า 90 คนเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมเสนอแนวทางการขับเคลื่อน “รัฐสภาไทยสู่การเป็นองค์กรสีเขียว (Green Parliament)” ภายใต้เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2575



- ร่วมกับบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) (GC) สนับสนุนโครงการ “Green University” ทั้ง 3 ทั่วประเทศ ให้โลกจำ Upvel 3” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อสร้างเครือข่ายมหาวิทยาลัยสีเขียวและเสริมพลังคนรุ่นใหม่ให้ตระหนักถึงปัญหาขยะ โดยมุ่งการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และขยะพลาสติกอย่างถูกวิธีผ่านการรณรงค์ การประกวดคลิปออนไลน์และแนวคิดธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2568 ขยายความร่วมมือครอบคลุม 50 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ และสามารถรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์และขวดพลาสติกใช้แล้วได้กว่า 1.6 ล้านชิ้น ปริมาณ 37,365 กิโลกรัม ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 31,132 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า สะท้อนการมีส่วนร่วมของนักศึกษาและชุมชนในพื้นที่ ในการจัดการขยะอย่างยั่งยืน



- ร่วมกับกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตพญาไท ขับเคลื่อนโครงการ “พญาไทไร้ E-Waste” เพื่อส่งเสริมการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีในเขตเมืองต้นแบบ โดยมุ่งการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานรัฐ และภาคธุรกิจ ผ่านการจัดตั้งจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขต และประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมของกรุงเทพมหานครเพื่อกระตุ้นประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบของขยะอิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการคัดแยก ความร่วมมือนี้ถือเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนาเขตต้นแบบเมืองปลอดขยะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถขยายผลสู่พื้นที่อื่นของกรุงเทพมหานครต่อไป



- ร่วมกับศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค (BITEC) ส่งเสริมการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยติดตั้งจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ภายในไบเทคบางนาจำนวน 10 จุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการ และผู้ร่วมงานสามารถทิ้งได้อย่างปลอดภัย พร้อมสนับสนุนการนำของเสียเข้าสู่กระบวนการจัดการและรีไซเคิลตามมาตรฐานสากล เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและขับเคลื่อนสังคมไทยสู่เป้าหมาย “Zero E-Waste to Landfill”



- ร่วมกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ติดตั้งจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ สำนักงานใหญ่การบินไทย เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและส่งต่อของเสียเข้าสู่กระบวนการจัดการอย่างถูกวิธี พร้อมเชิญชวนพนักงานให้มีส่วนร่วมในการลดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



- ร่วมกับบาร์บีคิวพลาซ่า ขับเคลื่อนแคมเปญ “อุ่นใจรักโลก x น้องกะหล่ำ” ภายใต้แนวคิด “ยึดเวลาอาหาร ยึดเวลาโลก” เพื่อรณรงค์ถึงอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และการทิ้งอย่างถูกวิธี โดยได้ขยายจุดรับทิ้งจำนวน 38 สาขาทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภค นำโทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่ สายชาร์จ และอุปกรณ์เสริมเข้าสู่ระบบจัดการที่ถูกต้อง พร้อมสื่อสารผ่านแคมเปญ “อุ่นใจรักโลก x น้องกะหล่ำ” เพื่อเป็นภาพจำและการมีส่วนร่วมของประชาชน



- ร่วมกับบริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) จัดโครงการ “E-Waste Influencer Junior ฮีโร่รุ่นเยาว์ ปลุกพลังเปลี่ยนโลก” เวทีประกวดคลิปวิดีโอสั้นที่ส่งเสริมให้เยาวชนตระหนักถึงปัญหาและการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนชั้นประถมและมัธยมทั่วประเทศร่วมถ่ายทอดมุมมองด้านการจัดการขยะผ่านคลิปวิดีโอ โดยมีคลิปวิดีโอส่งเข้าประกวดจำนวน 245 คลิป โครงการยังส่งเสริมกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และสร้างเครือข่ายโรงเรียนต้นแบบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกด้านความยั่งยืนตั้งแต่วัยเยาว์



- ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และการกำจัดอย่างถูกวิธี (Zero Landfill) ผ่านแคมเปญที่หลากหลาย เพื่อให้คนไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อม และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางขยะอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมขยายจุดรับทิ้งและสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน โรงเรียน และองค์กรพันธมิตรในวงกว้าง

- โครงการ “เปลี่ยน E-Waste เป็นเน็ตให้น้อง” เป็นโครงการที่ผสมผสานการส่งเสริมความรู้เรื่องจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับการสนับสนุนการศึกษา โดยเชิญชวนประชาชนทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ทุก 1 ชิ้น เท่ากับอินเทอร์เน็ต 1 กิกะไบต์ ส่งต่อไปโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล ผ่านจุดรับทิ้งกว่า 3,065 จุดทั่วประเทศ ครอบคลุมพันธมิตรกว่า 250 แห่ง ตลอดโครงการมีจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกแปลงเป็นอินเทอร์เน็ตแล้ว 7,200 กิกะไบต์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนให้แก่โรงเรียนนำร่องจำนวน 6 แห่ง ในจังหวัดตาก ลำพูน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ภายใต้ความร่วมมือของ บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) และสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง



- จัดทำแคมเปญ “สัญญาณยึดเวลาโลก Signals of Sustainable Future” เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมโลก เพื่อกระตุ้นให้สังคมตระหนักถึงวิกฤตขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นภัยเงียบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมเชิญชวนให้จัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ท่ามกลางสัญญาณเตือน ที่สะท้อนว่าปัญหานี้ไม่อาจถูกมองข้าม โดยแคมเปญนี้เข้าถึงประชาชนกว่า 3.9 ล้านคน ในโซเชียลมีเดีย



- จัดทำแคมเปญ “Taste of Tomorrow” เพื่อสื่อถึงผลกระทบของขยะอิเล็กทรอนิกส์ต่อสิ่งแวดล้อมและระบบห่วงโซ่อาหารของไทย ผ่านการนำเสนอเมนูอาหารไทย 4 เมนูที่คุ้นเคย ได้แก่ ต้มยำกุ้ง ผัดไทย ต้มยำไก่ และส้มตำ สะท้อนพิษภัยของการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างผิดวิธี โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียและอินฟลูเอนเซอร์ ซึ่งมียอดเข้าชมกว่า 3.5 ล้านคน



- จัดกิจกรรมวัน อ.ว. อีเวสเดย์ เนื่องในวันที่ 14 ตุลาคมของทุกปี เป็นวันขยะอิเล็กทรอนิกส์สากล (International E-Waste Day) พร้อมประกาศผลแคมเปญ “สัญญาณยึดเวลาโลก (Signals of Sustainable Future)” โดยสามารถรวบรวมและจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 1,212,272 ชิ้น ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 556,573 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้กว่า 46,380 ต้น ด้วยความร่วมมือของพันธมิตรกว่า 250 องค์กร ทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา และเครือข่ายบริษัท Singtel ซึ่งช่วยยกระดับการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้ยั่งยืนในวงกว้าง



- ร่วมกับสื่อมวลชน จัดกิจกรรมรณรงค์การทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยออกแบบโซนกิจกรรมให้ผู้ร่วมงานเข้าชมและนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งได้ทันที เช่น งานเทศกาลเที่ยวเมืองไทย 68 , งานลอยกระทงจัดอรุณฯ, งานเทศกาลอ่วมเต็มอิ่ม x เทศกาลดนตรีกรุงพทฯ, และงาน Green Hug เพื่อกระตุ้นความตระหนักและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและยั่งยืน



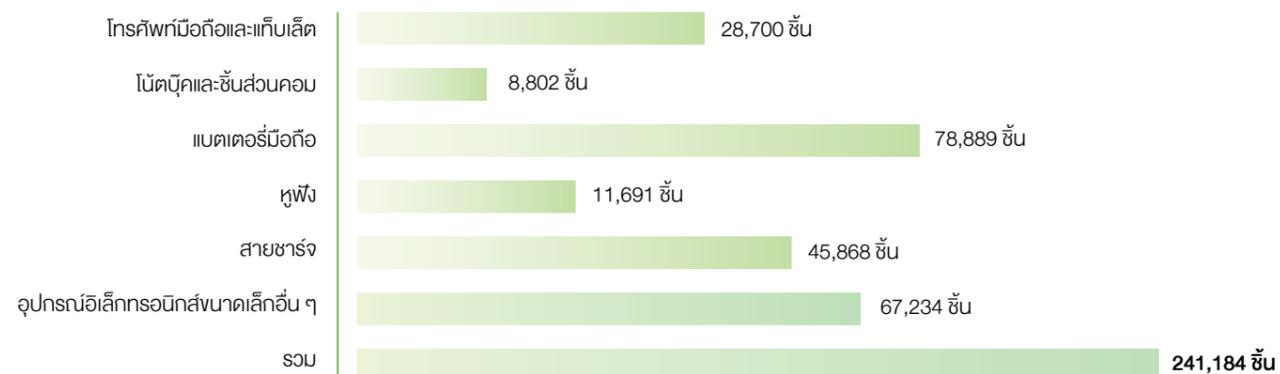
3. ส่งเสริมกิจกรรมพิเศษทางการตลาด เพื่อสนับสนุนการร่วมโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste”

เอไอเอสดำเนินกิจกรรมทางการตลาดผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสนับสนุนโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” มุ่งสร้างความตระหนักรู้และกระตุ้นให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี พร้อมขยายโอกาสการมีส่วนร่วมในวงกว้างผ่านกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์

- แคมเปญ “ถ่ายคลิปทิ้ง E-Waste ให้ไว บินไปญี่ปุ่น ฟรี!” ร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัล และ Japan Airlines (JAL) เชิญชวนประชาชนส่งคลิปวิดีโอถ่ายทอดแนวคิดการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี เพื่อลุ้นเดินทางไปศึกษาดูงานกระบวนการรีไซเคิลแบบครบวงจรที่ DOWA Smelting & Refining และ Eco-Recycle บริษัทชั้นนำด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ประเทศญี่ปุ่น พร้อมขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กว่า 42 สาขาในห้างเซ็นทรัลทั่วประเทศมาตั้งแต่ปี 2563 เพื่อผลักดันสังคมให้เข้าสู่แนวทางการรีไซเคิลที่มีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนคนไทย



ผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste”



หมายเหตุ: ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2568

ผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2565	2566	2567	2568
ปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานรวมทั้งหมด	ตัน	1,277	2,927	1,687	2,275
รวมปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย	ตัน	1,094	2,570	1,134	1,253
รวมปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย	ตัน	183	357	553	1,022
จำแนกตามประเภทของเสียและวิธีการจัดการ (นอกพื้นที่ทั้งหมด)					
1. ของเสียทั่วไป (Non-Hazardous Waste)	ตัน	217	1,594	1,484	1,853
1.1 ปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย					
การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	0	873	388	282
รีไซเคิล	ตัน	13	302	466	458
การจัดการด้วยวิธีการอื่น (ทำปุ๋ยอินทรีย์)	ตัน	25	62	77	91
1.2 ปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย					
การเผาเพื่อให้ได้พลังงาน	ตัน	0	6	0	0
การเผาแบบไม่ได้พลังงาน	ตัน	5	16	20	25
การฝังกลบ (ขยะเปียก)	ตัน	116	335	533	998
การจัดการด้วยวิธีการอื่น	ตัน	58	0	0	0
2. ของเสียอันตราย (Hazardous Waste)	ตัน	1,060	1,333	203	422
2.1 ปริมาณของเสียที่นำไปจัดการด้วยวิธีการอื่นก่อนการกำจัดขั้นสุดท้าย					
การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	68	0	0	0
รีไซเคิล	ตัน	988	1,333	203	422
2.2 ปริมาณของเสียที่นำไปกำจัดขั้นสุดท้าย					
การเผาเพื่อให้ได้พลังงาน	ตัน	4	0	0	0
การฝังกลบ	ตัน	0	0	0	0
การจัดการด้วยวิธีการอื่น	ตัน	0	0	0	0
สัดส่วนซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue)	% เทียบกับ ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด	0	0	0	0

หมายเหตุ

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานของไอเอสและบริษัทย่อยที่พิจารณาแล้วว่าอาจมีผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ โดยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัดหลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน การประเมินค่าตัวเลขนบนพื้นฐานหลักการทางวิทยาศาสตร์ และข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจของไอเอส โดยมีขอบเขตการรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ก๊าซเรือนกระจก ครอบคลุมการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 (หน้า 114-115)

- การเก็บและรวบรวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรใช้วิธีควบคุมการดำเนินงาน (Operational control) โดยการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) version AR5 ซึ่งสอดคล้องกับ The Fifth Assessment Report: AR5 ของ International Panel on Climate Change (IPCC)
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะและเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรอง การรั่วซึมของสารทำความเย็นและถังดับเพลิงชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ทั้งนี้ การคำนวณพลังงานจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอ้างอิงการคำนวณจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พว.)
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) เกิดจากการใช้กระแสไฟฟ้าในการดำเนินงานรวมทั้งการให้บริการโครงข่าย โดยข้อมูลการใช้กระแสไฟฟ้าถูกรวบรวมในรูปแบบกวดขัน-ซื้อโมตามการเรียกเก็บของกิจการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยค่าศักยภาพในการทำให้โลกร้อน (GWP) ที่ใช้ในการคำนวณ อ้างอิงจาก Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA, AR5 (with TGO electricity 2016-2018)
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ในปี 2565-2566 ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ สินทรัพย์ทุน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน และการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) เกิดจากการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม โดยตั้งแต่ปี 2567 บริษัทรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ทั้งหมด 11 กิจกรรม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อ สินทรัพย์ทุน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน การขนส่งและกระจายผลิตภัณฑ์ต้นน้ำ ของเสียจากการดำเนินงาน การเดินทางเพื่อธุรกิจ การเดินทางของพนักงาน สินทรัพย์เช่า การใช้งานผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย การจัดการซากผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย และสินทรัพย์ให้เช่า ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวได้รับการทวนสอบโดยผู้ทวนสอบอิสระ
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 7 คือ การเดินทางของพนักงาน ในปี 2568 บริษัทได้ทบทวนและยกระดับความถูกต้องของข้อมูล (Data Validation) โดยปรับปรุงระบบการเดินทางของพนักงานจากการสำรวจข้อมูล บริษัทจึงมีการปรับปรุงตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกย้อนหลังของปี 2567 (Restatement) เพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องและสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มการดำเนินงานระหว่างปีได้อย่างถูกต้อง
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ประเภทที่ 12 คือ การจัดการซากผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย โดยปี 2568 บริษัทได้ปรับระเบียบวิธีการคำนวณจากการใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ย (Average-data method) เป็นการใช้ข้อมูลเฉพาะจากคู่ค้า (Supplier-specific method) ในกรณีที่ผู้ผลิตสินค้าเปิดเผยค่า Emission Factor ของผลิตภัณฑ์โดยตรง เพื่อเพิ่มความแม่นยำของผลการคำนวณให้สอดคล้องกับแนวทาง GHG Protocol
- สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Intensity) คือ อัตราส่วนของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานข้อมูล (Data Traffic) ที่ให้บริการในรอบปี เป็นสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใช้กันมากในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับทุก ๆ ปริมาณของข้อมูลที่ให้บริการ โดยตั้งแต่ปี 2567 มีการปรับเปลี่ยนหน่วยของตัวชี้วัดจาก tCO₂e ต่อเทระบิต เป็น tCO₂e ต่อเทระไบต์ รวมถึงขยายขอบเขตปริมาณการใช้งานข้อมูลให้ครอบคลุมทั้งธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมกับปรับปรุงตัวเลขปีย้อนหลังให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

พลังงาน ประกอบด้วย พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป (พลังงานสิ้นเปลือง) และพลังงานทดแทน (พลังงานหมุนเวียน) (หน้า 115-116)

- พลังงานทดแทนมาจากพลังงานแสงอาทิตย์ โดยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และที่สถานีฐานพลังงานทดแทนที่ได้จากแผงที่อยู่บนหลังคาจะถูกบันทึกตามจริงจากมาตรวัด ในขณะที่พลังงานทดแทนจากแผงที่ติดตั้งที่สถานีฐานได้จากการคำนวณตามปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันที่แผงโซลาร์เซลล์ได้รับแสงแดด (ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิประเทศ และสภาพอากาศของแต่ละภูมิภาค) กำลังไฟฟ้าที่แผงโซลาร์เซลล์ผลิตได้ และจำนวนวันที่เปิดใช้งานแผงโซลาร์เซลล์
- ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Power Usage Effectiveness: PUE) คือ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยคำนวณจากพลังงานรวมทั้งหมดที่ใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หารด้วยพลังงานที่ป้อนให้โหลดอุปกรณ์ไอทีเซิร์ฟเวอร์ต่าง ๆ ที่ศูนย์ข้อมูลนั้นให้บริการ

การใช้น้ำ ประกอบด้วย น้ำจากบุคคลที่สาม (น้ำประปา) และน้ำใต้ดิน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อแหล่งน้ำ (หน้า 116)

- น้ำประปาจากการให้บริการของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ปริมาณการใช้น้ำประปามาจากใบเรียกเก็บค่าน้ำประปาจากการประปาทั้งสองแห่ง โดยเป็นน้ำจัดทั้งหมด และไม่อยู่ในแหล่งน้ำ (หน้า 116)
- น้ำใต้ดินใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ 1 แห่ง ชุมสาย 2 แห่ง และอาคารสำนักงาน 6 แห่ง ในต่างจังหวัด อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการใช้น้ำบาดาลที่อยู่ภายใต้ปริมาณที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้บริหารจัดการน้ำบาดาล โดยแหล่งน้ำและปริมาณการใช้น้ำถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน ซึ่งเป็นน้ำจัดทั้งหมด
- ในปี 2568 บริษัทได้นำเครื่องมือ WRI Aqueduct Water Risk Atlas ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มาใช้ในการประเมินพื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้านน้ำ โดยอ้างอิงข้อมูลเชิงพื้นที่ในระดับลุ่มน้ำ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการใช้น้ำและความเพียงพอของทรัพยากรน้ำ ทั้งจากแหล่งน้ำผิวดินและน้ำใต้ดิน แนวทางดังกล่าวแตกต่างจากในปีที่ผ่านมา ซึ่งพิจารณาเฉพาะพื้นที่ที่พึ่งพาน้ำใต้ดินเป็นหลัก จึงเป็นการยกระดับความแม่นยำและความครอบคลุมของการประเมินความเสี่ยงด้านน้ำให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่มากขึ้น ทั้งนี้ บริษัทประเมินเฉพาะศูนย์ข้อมูลที่ใช้น้ำเป็นตัวกลางในการระบายความร้อน ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่มีการใช้น้ำในระดับสูง เมื่อเทียบกับทรัพย์สินประเภทอื่นที่ใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคภายในอาคาร

ของเสีย ประกอบด้วย ของเสียทั่วไป และของเสียอันตราย ที่เกิดขึ้นภายในอาคารสำนักงาน และของเสียจากการดำเนินงาน (หน้า 129)

- ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) ถูกนิยามให้เป็นขยะในสำนักงานหรือที่เรียกว่าขยะเทศบาลซึ่งไม่รวมถึงขยะที่อันตรายและเป็นพิษเฉพาะในประเภทของกรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมฉบับล่าสุด โดยปกติขยะประเภทนี้แบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะรีไซเคิลได้ การคำนวณปริมาณขยะใช้ปริมาณการจากวิธีการสุ่มวัดอย่างสม่ำเสมอกับขยะทั่วไปและขยะอันตรายรวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ยของขยะต่อพนักงานหนึ่งคนต่อปีแล้วคูณด้วยจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี เพื่อหาน้ำหนักรวมของขยะทั้งปี ขยะส่วนนี้จะถูกนำไปฝังกลบ กำปุ๋ยอินทรีย์ และเผาทำลาย ในขณะที่ขยะที่รีไซเคิลได้ก็จะถูกสุ่มวัดเช่นกันเพื่อหาน้ำหนักเฉลี่ยต่อพนักงานและน้ำหนักรวมทั้งหมด ขยะในส่วนนี้จะถูกส่งให้ผู้รับเหมานำเข้ากระบวนการรีไซเคิลต่อไป
- ของเสียอันตราย (Hazardous waste) ในธุรกิจของเราถูกนิยามไว้สอดคล้องกับทั้งมาตรฐานสากลและคำจำกัดความของรัฐ (กรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมตลอดจนข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ในบริบทของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของเสีย/ขยะอันตรายส่วนใหญ่ คือ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่าย แบตเตอรี่ ไปจนถึงอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ข้อมูลน้ำหนักของขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกรวบรวมและบันทึกน้ำหนักของอุปกรณ์ที่นำไปกำจัดโดยผู้รับกำจัดของเสียที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

วัตถุประสงค์

เอไอเอสจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนประจำปีมาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อนำเสนอข้อมูลการดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืน ในเชิงนโยบาย กลยุทธ์ และผลการดำเนินงานซึ่งครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในประเด็นที่มีนัยสำคัญซึ่งจะกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และเติบโตในระยะยาวของเอไอเอส

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของเอไอเอส โดยผู้บริหารได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขอบเขตการรายงาน

- ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อย รวมทั้งหมด 23 แห่ง โดยนำเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2568
- รายงานฉบับนี้จัดทำตามมาตรฐานการรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) โดยสอดคล้องกับ GRI Standards 2021 ในระดับ "In accordance with" รวมถึงนำกรอบแนวคิดและตัวชี้วัดจากมาตรฐานสากลอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูล ได้แก่ Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Telecommunications Services Standard, และ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

- ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการเชิงเศรษฐกิจได้ใช้ข้อมูลเดียวกันกับที่เปิดเผยในงบการเงินประจำปี 2568 ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีแล้ว
- ข้อมูลตัวเลขทางด้านสิ่งแวดล้อมและการฝึกอบรมพนักงาน ผ่านการตรวจรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI 2021 Standard โดยบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้ทวนสอบอิสระภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหน้า 146-147)

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

- หน่วยงานพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ฝ่ายงานนักलगทุนสัมพันธ์และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพของรายงานให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล และได้นำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- ความแม่นยำ เรายังนำเสนอข้อมูลตามหลักการความถูกต้องของข้อมูล โดยประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น หลักฐานการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจวัด การคำนวณ และสมมติฐานต่าง ๆ เป็นต้น
- ความสมดุลของข้อมูล เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
- ความชัดเจน เรายังนำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
- ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา เรายังนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
- ความครบถ้วน เรายังนำเสนอข้อมูลที่มีความครบถ้วน เพียงพอ ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อนำไปประเมินผลกระทบได้ครบถ้วนทุกมิติ
- บริบทด้านความยั่งยืน เรายังนำเสนอข้อมูลในรายงานผลกระทบจากการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนแบบองค์รวม
- ความตรงเวลา เราจัดทำรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
- ความน่าเชื่อถือตรวจสอบได้ เราจัดทำรายงานโดยผ่านการตรวจรับรองความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ทวนสอบอิสระภายนอก 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: AISsustainability@ais.co.th ➤ เว็บไซต์: <https://sustainability.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 2025 to 31 December 2025.

GRI Standard	Disclosure	page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark	
General Disclosures				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Organizational details	• SD Report 2025, page 3, 132-133	
	2-2	Entities included in the organization’s sustainability reporting	• Annual Report 2025, page 52-62	
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	• SD Report 2025, page 132-133	
	2-4	Restatements of information	• SD Report 2025, page 146-147	The boundary covered the operation of AIS and 22 subsidiaries in all dimensions.
	2-5	External assurance	• SD Report 2025, page 146-147	
	2-6	Activities, value chain and other business relationships	• SD Report 2025, page 10 • Annual Report 2025, page 99-106	
	2-7	Employees	• SD Report 2025, page 70-73	
	2-8	Workers who are not employees	• SD Report 2025, page 70-73	
	2-9	Governance structure and composition	• SD Report 2025, page 11-12 • Annual Report 2025, page 211-221	
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	• Annual Report 2025, page 253	
	2-11	Chair of the highest governance body	• Annual Report 2025, page 223 • https://investor.ais.co.th/directors.html	
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	• SD Report 2025, page 6-7,11 • Annual Report 2025, page 230 • https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-policy-en.pdf	
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	• SD Report 2025, page 11 • Annual Report 2025, page 280-281	
	2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting	• SD Report 2025, page 11 • Annual Report 2025, page 280-281	
	2-15	Conflicts of interest	• Annual Report 2025, page 199-200, 224, 268-269	
	2-16	Communication of critical concerns	• Annual Report 2025, page 272-274	
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	• Annual Report 2025, page 192	
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	• Annual Report 2025, page 192	
	2-19	Remuneration policies	• Annual Report 2025, page 239-240, 262-267	
	2-20	Process to determine remuneration	• Annual Report 2025, page 239-240, 262-267	
	2-21	Annual total compensation ratio		Confidentiality constraints
	2-22	Statement on sustainable development strategy	• SD Report 2025, page 6-7	

GRI Standard	Disclosure	page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
	2-23 Policy commitments	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 6-7,11 	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report 2025, page 119-120, 268-269 	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report 2025, page 201 	
	2-27 Compliance with laws and regulations	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report 2025, page 171-186 	
	2-28 Membership associations	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 8-9 https://investor.ais.co.th/en/corporate-governance/public-policy-participation 	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 18-23 	
	2-30 Collective bargaining agreements	<ul style="list-style-type: none"> https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf 	
Materials Topics			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 13-17 	
	3-2 List of material topics	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 14-17 	
Drive Digital Economy			
Digital innovation			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 29 	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 36 	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	<ul style="list-style-type: none"> https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-climate-related-report-2025.pdf https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-tcf-2024.pdf 	
Cybersecurity & customer privacy protection			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 39-48 	
GRI 418: Customer Privacy	418-1: Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 52 	
Human resource management			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 55-58 	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	<ul style="list-style-type: none"> https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf 	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 64-69 	
	401-3 Parental leave	<ul style="list-style-type: none"> https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf 	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	<ul style="list-style-type: none"> SD Report 2025, page 44 	

GRI Standard	Disclosure	page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-3 Occupational health services	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-6 Promotion of worker health	• SD Report 2025, page 64-69	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ohs-commitment-and-programs-en.pdf	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
	403-9 Work-related injuries	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
	403-10 Work-related ill health	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	• SD Report 2025, page 57-58	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	• https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/work-safety/sd-2025/ohs-performance-table-2025-en.pdf	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	• SD Report 2025, page 58	
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	• 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	• https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/20250417-advanc-sd-human-rights-risk-assessments-en.pdf	

GRI Standard	Disclosure	page number (s) and/or URL (s)	Omissions/ Remark
Promote Digital Inclusion			
Social inclusion			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	• SD Report 2025, page 79	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	• SD Report 2025, page 77-85 • 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	• SD Report 2025, page 79	
Digital wellness			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	• SD Report 2025, page 88	
Act on Climate			
Climate actions			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	• SD Report 2025, page 107-110	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	• SD Report 2025, page 115	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3 Water withdrawal	• SD Report 2025, page 116	
	303-4 Water discharge	• SD Report 2025, page 116	
	303-5 Water consumption	• SD Report 2025, page 116	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	• SD Report 2025, page 114	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	• SD Report 2025, page 114	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	• SD Report 2025, page 114	
	305-4 GHG emissions intensity	• SD Report 2025, page 114	
	305-5 Reduction of GHG emissions	• SD Report 2025, page 105	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	• https://sustainability.ais.co.th/en/sustainability-priorities/climate-actions	
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions		Not applicable as our key GHG emissions come from CO ₂ , which is an indirect emissions from electricity.
Waste management			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	• SD Report 2025, page 118-120	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	• SD Report 2025, page 118-120	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	• SD Report 2025, page 118-120	
	306-3 Waste generated	• SD Report 2025, page 129	
	306-4 Waste diverted from disposal	• SD Report 2025, page 129	
	306-5 Waste directed to disposal	• SD Report 2025, page 129	

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดของเล่มรายงานประจำปีได้ที่ [รายงานประจำปี 2568](#)

Sustainability Accounting Standard Board (SASB) Index

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

Activity metrics					
Topic	SASB Code	Activity metric	Unit of measure	Reporting information	Disclosure reference
	TC-TL-000.A	Number of wireless subscribers	Number	46.8 million subscribers	Annual Report 2025, page 137
	TC-TL-000.B	Number of wireline subscribers	Number	N/A	
	TC-TL-000.C	Number of broadband subscribers	Number	5.2 million subscribers	Annual Report 2025, page 137
	TC-TL-000.D	Network traffic	Petabytes	51,546	
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)	6,302,035	page 115
		(2) Percentage grid Electricity	Percentage (%)	91%	page 115
		(3) Percentage renewable	Percentage (%)	3.79%	page 115
Data Privacy	TC-TL-220a.1	Description of policies and practices relating to behavioral advertising and customer privacy	n/a	See more detail in Customer Privacy Protection Section in Cybersecurity and Customer Privacy Protection.	page 44-45
	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 Cybersecurity and Customer Privacy Protection.	page 44-45
	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	24,653	page 52
(2) Number of customers whose information was requested		Number	We only record number of cases		
(3) Percentage resulting in disclosure		Percentage (%)	96%	page 52	
Data Security	TC-TL-230a.1	(1) number of data breaches	Number	0	page 52
		(2) percentage that are personal data breaches	Percentage (%)	0%	
		(3) number of customers affected	Person	0	
	TC-TL-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards	n/a	See more detail in Cyber security Section in Cybersecurity and Customer Privacy Protection.	page 38-44

Topic	SASB Code	Activity metric	Unit of measure	Reporting information	Disclosure reference	
Product End-of life Management	TC-TL-440a.1	(1) Materials recovered through take-back programmes	Metric tons (t)	241,184 pieces of e-waste were collected, equivalent to approximately 30.9 tons. More detail in Promoting proper e-waste disposal section	page 128	
		(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	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.
			(1) owned and commercially-associated content (2) non-associated content			
TC-TL-520a.3	Description of risks and opportunities associated with net neutrality, paid peering, zero rating, and related practices	n/a	AIS provides internet access services based on equal and non-discriminatory treatment and comply with related regulations on customers' rights.			
Managing Systemic Risks from Technology Disruptions	TC-TL-550a.1	(1) System average interruption duration	Minutes	44	Annual Report 2025, page 85-86	
		(2) System average interruption frequency and	Numbers	0.007		
		(3) customer average interruption duration	Minutes	6,631		
	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 2025.		

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดของเล่มรายงานประจำปีได้ที่ [รายงานประจำปี 2568](#)



ASSURANCE STATEMENT

SGS (THAILAND) LIMITED'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2025

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 2025. 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 2025 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 ISAE 3000 and ISAE 3410.

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. The organizational boundary of this assurance engagement covers AIS and its subsidiaries, operating in Thailand. Evaluation of adherence was conducted against the following reporting criteria:

- Global Reporting Initiative (GRI) Standards (In accordance with)
- The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition (2004), developed by the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) and the World Resources Institute (WRI)
- GHG Protocol Scope 2 Guidance: An Amendment to the GHG Protocol Corporate Standard (2015), developed by the World Resources Institute (WRI)
- GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (2013), developed by the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) and the World Resources Institute (WRI)

SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

- Evaluation of content veracity of scrutiny for AIS and its subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report, including performance data from January 1 – December 31, 2025.
- 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 assurance was conducted using a sampling approach, covering AIS and its subsidiaries, in order to verify the reported performance information.

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 2025, 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
11 February 2026

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