

ADVANC

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

## กลยุทธ์ธุรกิจ



เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลชั้นนำของประเทศไทย มุ่งให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กรผ่าน 5 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการลูกค้าองค์กร การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และสินค้าไลฟ์สไตล์ดิจิทัล และบริการดิจิทัลเซอร์วิส โดยบูรณาการแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนครอบคลุมด้าน ESG สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของบริษัท "ขับเคลื่อนสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ" จึงได้กำหนดทิศทางและกรอบกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่พร้อมสร้างความสัมพันธ์และร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านกลยุทธ์ 3 ด้าน ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ 7 ประเด็น ประกอบด้วย

### ขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ



- มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล
- ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

### สร้างการเข้าถึงดิจิทัลให้ทุกคนในสังคม



- สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม
- ความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

### ยับยั้งเพื่อสิ่งแวดล้อม



- รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

กลุ่มเทคโนโลยี

ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจของเอไอเอสตั้งอยู่บนการกำกับดูแลและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งครอบคลุมถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียรอบด้าน ทั้งด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์กร การจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย และการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนร่วมกัน



ความเสี่ยงด้าน ESG

การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ของเอไอเอส ได้พิจารณาประเด็นสำคัญในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) รวมไปถึงความเสี่ยงด้าน ESG โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| ความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | มาตรการจัดการความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล</b></p> <p>ธุรกิจของเอไอเอสให้บริการลูกค้าจำนวนมาก จึงต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการให้บริการและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูลและการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น</p>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• แต่งตั้ง Data Protection Office รับผิดชอบและประสานงาน พร้อมกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูล และจำกัดการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ</li><li>• จัดทำมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลให้สอดคล้องกฎหมาย</li><li>• มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนและเยียวยา กรณีข้อมูลรั่วไหลหรือได้รับผลกระทบ</li></ul>                                                                                                                           |
| <p><b>ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์</b></p> <p>เอไอเอสพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลเพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้ใช้ แต่ความซับซ้อนของเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ รวมถึงความรู้ของพนักงาน อาจเพิ่มความเสี่ยงด้านความปลอดภัยข้อมูลสำคัญและข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่หวังดี หรือเกิดภัยคุกคามไซเบอร์ เช่น DDoS, Phishing, Malware ส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงักได้</p>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐาน: จัดตั้งโครงสร้างการกำกับดูแลไซเบอร์ พร้อมใช้มาตรฐานสากล (NIST, ISO 27001, Zero Trust) และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li><li>• เฝ้าระวังและตอบสนองภัยคุกคาม: ดำเนินงานผ่าน Cyber Security Operation Center (CSOC) 24x7 เพื่อตรวจจับและตอบสนองภัยคุกคามไซเบอร์</li><li>• ส่งเสริมความรู้และความพร้อม: ให้ความรู้พนักงานและซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ประจำปี ครอบคลุมทั้งพนักงานและผู้บริหาร</li></ul> |
| <p><b>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</b></p> <p>ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและแรงกดดันจากภาคส่วนต่าง ๆ อาจส่งผลให้เอไอเอสเผชิญความเสี่ยงทั้งด้านกายภาพจากภัยธรรมชาติและด้านการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายการบริหารธุรกิจ การซ่อมบำรุง และห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมเป็นทั้งโอกาสและความท้าทาย เอไอเอสจึงปรับกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ใช้ AI วิเคราะห์และปรับระบบเครื่องจักร รวมถึงเลือกอุปกรณ์ให้ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</li><li>• ติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์ เครื่องปั่นไฟสำรอง และสร้างสถานีฐานให้ป้องกันน้ำท่วมและรองรับไฟฟ้าดับ</li><li>• วางกลยุทธ์และแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Decarbonation Plan)</li></ul>                                                                                                                                              |

## การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



เอไอเอสกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ใน 4 ด้านหลัก

- **Greener Products & Services:** ปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานด้วย AI และนวัตกรรมเปลี่ยนอุปกรณ์โครงข่ายและศูนย์ข้อมูล ออกแบบร้านค้าและคลังสินค้าให้เกิดการประหยัดพลังงาน พร้อมติดตั้งโซลาร์เซลล์ที่สถานีฐาน อาคารชุมสาย ศูนย์ข้อมูล และอาคารต่าง ๆ
- **Greener Corporation:** ยกระดับการดำเนินงานของส่วนงานสนับสนุน เช่น การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในอาคาร การเปลี่ยนยานพาหนะสันดาปไปเป็น Hybrid หรือ EV เป็นต้น
- **Greener Supply Chain:** จัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการคาร์บอนต่ำ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของคู่ค้าในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- **Greener Business Growth:** บูรณาการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งการพิจารณาวางแผนสำหรับการลงทุนขยายธุรกิจในอนาคต

นอกจากนี้ บริษัทได้วางกรอบการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ครอบคลุมการดำเนินงานดังนี้

- จัดหาคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและอายุการใช้งานคงทน
- พัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อลดปริมาณการเกิดของเสีย และเพิ่มการรีไซเคิลของเสียต่าง ๆ
- กำหนดกระบวนการกำจัดของเสียเพื่อคัดแยกนำกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุดและลดการฝังกลบ

### ผลการดำเนินงานปี 2567

- ลดการปล่อยคาร์บอน 42,108 ตันคาร์บอนเทียบเท่าต่อปี โดย
  - การผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน ลดการปล่อยได้ 25,953 ตันคาร์บอนเทียบเท่าต่อปี
  - การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโครงข่าย ลดการปล่อยได้ 16,155 ตันคาร์บอนเทียบเท่าต่อปี
- ให้ความรู้และหาหรือการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ร่วมกับกับคู่ค้ารายสำคัญ 16 ราย คิดเป็น 64% ของค่าใช้จ่ายของการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด
- ลูกค้าทำธุรกรรมดิจิทัลต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน myAIS เช่น การตรวจสอบค่าบริการ ชำระเงิน จัดการแพ็คเกจ ตลอดจนแจ้งใบค่าบริการ (e-Bill) และใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) มากถึง 289 ล้านรายการ ลดการปล่อยคาร์บอนได้ 20,143 ตันคาร์บอนเทียบเท่าต่อปี
- ไม่มีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบ
- ดำเนิน "โครงการคนไทยไร้ e-Waste" ร่วมกับภาคีเครือข่ายกว่า 235 องค์กร มีจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 2,700 จุดทั่วประเทศ รวบรวมขยะได้กว่า 171,811 ชิ้น

กลุ่มเทคโนโลยี



# ADVANC

## บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

### การดำเนินงานด้านสังคม



เอไอเอสมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย และลดความเหลื่อมล้ำด้านโครงสร้างพื้นฐานและการศึกษา ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือพัฒนาสังคมและชุมชน โดยกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

- **ขยายโครงข่ายโทรคมนาคมด้วยเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่** รวมถึงพื้นที่ห่างไกล เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจและครัวเรือน อีกทั้งยังได้ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนควบคู่กับการดำเนินธุรกิจผ่านการสนับสนุนโครงการด้านการศึกษา
- **ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการและอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม** โดยจัดหาอุปกรณ์และแพ็คเกจรายจ่ายย่อมเยารองรับ 4G และ 5G สำหรับนักเรียน นักศึกษา และแรงงาน เพื่อเพิ่มการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลทั่วประเทศ
- **สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต** ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างโอกาสทางการศึกษา ส่งเสริมการเข้าถึงความรู้และเทคโนโลยี พร้อมสนับสนุนการสร้างอาชีพด้วยนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

บริษัทมุ่งเน้นการส่งเสริมความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ ภายใต้ “โครงการอุ่นใจไซเบอร์” โดยมีเป้าหมายหลักในการสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลให้คนไทย ซึ่งมีหลักการดำเนินงาน 3 ด้าน ได้แก่

- **ให้ความรู้และส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัล** ให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป
- **ส่งเสริมเครื่องมือป้องกันภัยคุกคามออนไลน์** ที่ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า
- **สร้างความตระหนักสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย** และสร้างภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์

### ผลการดำเนินงานปี 2567

- **ขยายโครงข่าย 3G และ 4G ครอบคลุม 98% และ 5G ครอบคลุม 95% ของ** ประชากรทั้งหมด
- **จัดแพ็คเกจสำหรับกลุ่มเปราะบาง** เช่น กลุ่มเด็กที่ส่งเสริมการป้องกันภัยไซเบอร์ กลุ่มผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็น กลุ่มแรงงานข้ามชาติในการโทรระหว่างประเทศ เป็นต้น
- **ดำเนินโครงการ “Green Energy Green Network for THAIs”** ร่วมกับพันธมิตร โดยขยายโครงข่ายที่ใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารของชุมชนกว่า 257,000 บาท
- **ดำเนินโครงการ AIS Academy for Thais** ผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เท่าเทียม มีผู้เข้าร่วมกว่า 740,561 คน
- **ดำเนินโครงการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาฟรี** สำหรับโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รวมถึงชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ ครอบคลุมกว่า 4,255 แห่งทั่วประเทศ
- **ดำเนินโครงการอุ่นใจไซเบอร์ร่วมกับพันธมิตร** เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างภูมิคุ้มกันภัยทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนกว่า 403,782 คน
- **เปิดช่องทางรายงานภัยมีฉ้อโกงผ่าน \*1185# แจ้งอุ่นใจ ตัดสายใจ**

กลุ่มเทคโนโลยี



## การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



เอไอเอสมุ่งพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลในรูปแบบใหม่เพื่อเป็นการสร้างแหล่งรายได้เพิ่มเติม โดยต่อยอดจากขีดความสามารถของเทคโนโลยี 5G และเทคโนโลยีด้านดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งมุ่งเน้น 3 แกนพื้นฐาน ประกอบด้วย

- 1) **การเพิ่มศักยภาพและความชาญฉลาดของระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ** มุ่งใช้เทคโนโลยียกระดับระบบโครงข่ายและระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความเร็ว ปลอดภัย และลดความผิดพลาดของระบบ รวมถึงวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเชิงรุกเพื่อสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพและทันต่อความต้องการ นอกจากนี้ ยังเน้นพัฒนาโครงข่ายมาตรฐาน Autonomous Network ตามแนวทาง TM Forum เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- 2) **การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคน** มุ่งปลูกฝังทักษะการคิดและการสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมและดิจิทัลผ่านกิจกรรมและหลักสูตรที่หลากหลายภายในองค์กร เช่น หลักสูตรเนื้อหา AI, Cloud, Design Thinking, Python Programming และโครงการ AIS INNOJUMP (เน้นทักษะนวัตกรรม) รวมถึงขยายผลสู่ภายนอกผ่านความร่วมมือกับพันธมิตร
- 3) **การพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรธุรกิจ** ประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญของพันธมิตรในการเสริมศักยภาพด้านการวิจัย พัฒนา และทดสอบสินค้า พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างพาร์ทเนอร์แพลตฟอร์มที่รวบรวมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร (end-to-end)

### ผลการดำเนินงานปี 2567

- สร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัล 3.8% ของรายได้บริการหลัก เช่น
  - **AIS 5G Paragon Platform** รวมการบริหารจัดการ 5G, Edge Computing, Cloud และแอปพลิเคชันต่าง ๆ อยู่บนระบบเดียว
  - **AIS Analytic X** เป็นโซลูชันที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ประมวลผลข้อมูลในระดับ Big Data
  - **Hyperscale Cloud** ครอบคลุมมากกว่า 100 บริการตั้งแต่ระดับ IaaS PaaS และ Security ภายใต้กฎหมายไทยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
- ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับสินค้าและบริการ เช่น
  - **Digital Twin** ใช้บริหารจัดการโครงข่ายให้มีประสิทธิภาพ เกิดการประหยัดพลังงาน
  - **Cloud Technology** ใช้เชื่อมโยงช่องทางบริการลูกค้าให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ (Omni Channel Experience)
  - **AI** ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาหน้างานบริการ
- พนักงาน 1,206 คน เข้ารับการอบรมทักษะและความสามารถด้านดิจิทัล และพนักงาน 4,000 คน เข้าอบรมหลักสูตร Unlocking Your Creativity
- ดำเนินโครงการ **Innovation way for work in everyday** เพิ่มทักษะด้าน Robotic Process Automation และ AI เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลใหม่

