



รายงานการพัฒนารุทกิจอย่างยั่งยืน 2562
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

**BRING
FUTURE
TODAY**

5G



รายงานผลการดำเนินงาน

ส่วนเพิ่มเติมอื่น ๆ

- 3** สารจากประธานกรรมการ
- 5** นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ
- 9** ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน
- 15** กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

- 19** มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
- 28** การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ด้านสังคม

- 41** การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม
- 57** การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม
- 69** ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

ด้านสิ่งแวดล้อม

- 77** การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน
- 82** การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

- 90** การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน
- 92** GRI content index
- 97** การรับรองความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ตรวจสอบภายนอก

ผู้ลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์เพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทที่แสดงไว้ใน www.sec.or.th หรือ เว็บไซต์ของบริษัท www.ais.co.th



สารจากประธานกรรมการ

ทุกวันนี้การทำธุรกิจให้ยั่งยืนสำหรับเราจึงไม่ใช่ทางเลือก แต่เป็นสิ่งที่เราต้องปฏิบัติให้เกิดผลและสร้างแบบอย่าง ในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่และมีผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมาก

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และตลาดผู้บริโภค ทำให้เราเผชิญหน้ากับความท้าทาย รวมถึงโอกาสในหลายมิติอย่างต่อเนื่อง เช่น การแข่งขัน จากธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่อาจกระทบการสร้างรายได้ บริการโทรคมนาคมแบบเดิม การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและปกป้องผู้ใช้บริการจากภัยไซเบอร์ที่ลูกค้า มีความกังวลเพิ่มขึ้น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพ และความมั่นคงในชีวิต รวมถึงประเด็นด้านสภาวะภูมิอากาศโลกที่เปลี่ยนแปลงฉับพลัน ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของเราจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้พลังงาน และกระบวนการกำจัดของเสียอย่างเหมาะสม ประเด็นเหล่านี้ทวีความสำคัญขึ้นทั้งแรงผลักดันจากภาครัฐ กลุ่มธุรกิจด้วยตนเอง ผู้บริโภค และเจ้าของแหล่งเงินทุน ทุกวันนี้การทำธุรกิจให้ยั่งยืนสำหรับเราจึง

ไม่ใช่ทางเลือกแต่เป็นสิ่งที่เราต้องปฏิบัติให้เกิดผลและสร้างแบบอย่างในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ และมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมาก

เอไอเอสได้กำหนดทิศทางในการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน ให้มีประเด็นที่ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผล โดยมองประเด็นต่าง ๆ ทั้งในแง่ความเสี่ยงและโอกาส กำหนดเป็น “แนวทางกลยุทธ์ 7 ด้าน สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ครอบคลุมในมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการ

ใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี โดยมีการพัฒนาที่สำคัญในปี 2562 ดังนี้

- เตรียมความพร้อมด้านองค์ความรู้และเทคโนโลยีเครือข่ายโทรคมนาคมให้รองรับ 5G โดยจัดทดลองทดสอบเทคโนโลยี 5G ร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อศึกษาการใช้งานจริงที่เป็นไปได้ เราเชื่อว่าด้วยการพัฒนาระบบนิเวศของธุรกิจโทรคมนาคม ประกอบกับโครงสร้างโทรคมนาคมพื้นฐานที่แข็งแกร่งจะเป็นรากฐานสำคัญเพื่อส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจ โดยเสริมศักยภาพให้แก่ทุกภาคธุรกิจ พร้อมยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนไทย
- ริเริ่มโครงการ “อุ่นใจ CYBER” เพื่อสร้างความตระหนักและภูมิคุ้มกันต่อภัยไซเบอร์ มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความฉลาดทางดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์ให้กับกลุ่มเยาวชนและเครื่องมือดิจิทัลที่คัดกรองเนื้อหาออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม โดยมีตัวแทนคุณครูเข้าร่วมในโครงการกว่า 378 โรงเรียน พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายเพื่อขยายสู่โรงเรียนในพื้นที่ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โครงการนี้นับเป็นหนึ่งในความภาคภูมิใจของเอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลโพล์ที่ได้มีส่วนในการส่งเสริมและผลักดันสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัยให้แก่เยาวชนไทย

• ในด้านสิ่งแวดล้อม เราให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดหาและทำลายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และได้ขยายความร่วมมือไปยังเครือข่ายพันธมิตรเพื่อเป็นตัวแทนรับขยะอิเล็กทรอนิกส์และนำไปส่งต่อในกระบวนการกำจัดอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ เอไอเอสยังร่วมเป็นสมาชิกภาคี “เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย” กับภาคเอกชนจับเคลื่อนประเทศไทยสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ด้วยการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

เอไอเอสตั้งใจและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เราได้รับการคัดเลือกและจัดอันดับให้อยู่ในดัชนีที่สะท้อนความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ดัชนีความยั่งยืนดาวนโจนส์ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market Index) ประจำปี 2562 ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึง FTSE 4 Good Emerging Index และ อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงอยู่ในรายชื่อ ESG100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ต่อเนื่องเป็นปีที่ห้าโดยสถาบันไทยพัฒนา

เอไอเอสให้คำมั่นสัญญาว่าเราจะยังคงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าในด้านธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศและสร้างคุณค่าแก่สังคมไทยในทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

นายกานต์ ตระกูลฮุน
ประธานกรรมการ



นโยบายและภาพรวม

การประกอบธุรกิจ

เอไอเอส ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรคมนาคมมา 29 ปี โดยเริ่มดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมดำเนินงาน หรือสัมปทาน ซึ่งผู้ให้บริการได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐภายใต้สัญญา Built-Transfer-Operate (BTO) ตั้งแต่ปี 2533 โดยสัญญาร่วมดำเนินงานมีระยะเวลา 25 ปี ต่อมากสทช. ถูกตั้งขึ้นในปี 2553 และจัดประมูลคลื่นความถี่และจัดสรรใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ชุดแรกในปี 2555 เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย เนื่องจากใบอนุญาตอยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของนานาชาติในการส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุนให้ผู้ให้บริการได้ให้บริการเทคโนโลยีใหม่ เช่น 3G และ 4G เพื่อตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

เอไอเอสยังคงยึดมั่นในวิสัยทัศน์ที่จะ “เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย” โดยมีเป้าหมายเสริมสร้างการดำเนินชีวิตด้วยบริการเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านพันธกิจ ดังนี้

1. **ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนินชีวิต รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ**
2. **ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ**
3. **เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉง ให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวก และมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ เพื่อการเติบโตขององค์กร**
4. **สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย**

ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์



ปัจจุบันเอไอเอสเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์”

โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่

1. ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่



ให้บริการโครงข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่
4G/3G/2G



บริการระบบรายเดือน
“เอไอเอสรายเดือน
(AIS Post-Paid)”,
บริการระบบเติมเงิน
“เอไอเอสวันทูคอล
(AIS One-2-Call)”



การขาย
โทรศัพท์มือถือ



บริการโรมมิ่ง
และโทรออกต่างประเทศ

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่

ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

2. ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยีไฟเบอร์
สำหรับลูกค้าครัวเรือนทั่วไป และสำหรับ
ผู้ประกอบการรายย่อย

เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 โดย
ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็ว
สูงผ่านใยแก้วนำแสง (FTTx) พร้อม
คอนเทนต์แพลตฟอร์มในรูปแบบ
on-demand

3. ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส

เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้าง
มูลค่าเพิ่มขึ้นจากฐานธุรกิจบริการโทรศัพท์
เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดย
ตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ ในระยะกลาง
ถึงยาว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ
พฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี



วิดีโอแพลตฟอร์ม



ธุรกิจคลาวด์
สำหรับองค์กร



ธุรกรรมทาง
การเงินบนมือถือ



Internet of Things



แพลตฟอร์มอื่นๆ

ในปี 2562 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 289,669 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 633,287 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 4 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เอไอเอสดังเดิม

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด

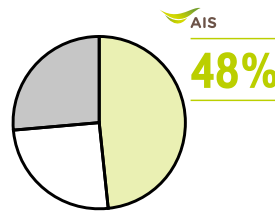
รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2562

เพิ่มขึ้นร้อยละ 29 จากปีก่อน

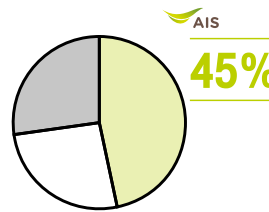
ผู้นำในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่



ส่วนแบ่งตลาด
เชิงรายได้ในปี 2562



ส่วนแบ่งตลาด
เชิงผู้ใช้บริการในปี 2562



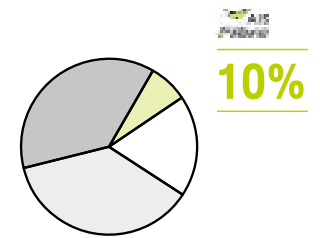
ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ดีแทคและทรูมูฟ

ณ สิ้นปี 2562 เอไอเอสยังคงเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้ อยู่ที่ร้อยละ 48 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 42 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 71 ของรายได้รวม และในปีที่ผ่านมามีรายได้เติบโต ร้อยละ 4.2 ด้วยคลื่นความถี่ที่เอไอเอสมีสิทธิใช้งานในปัจจุบัน สามารถให้บริการโครงข่ายที่มีคุณภาพทั้งเทคโนโลยี 4G, 3G และ 2G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้เริ่มเตรียมความพร้อมสู่ 5G ผ่านการวิจัย พัฒนาและทดลองทดสอบเทคโนโลยี 5G ร่วมกับพันธมิตรและ คู่ค้าทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีโครงข่าย การเตรียมความพร้อมในเชิงเทคนิคและกระบวนการทำงาน รวมถึงการทดลอง บริการและการใช้งานในรูปแบบต่างๆของหลายอุตสาหกรรม

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



ส่วนแบ่งตลาด
เชิงผู้ใช้บริการในปี 2562



ผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านได้แก่ ทรู ทีโอที และ 3BB

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ 'เอไอเอส ไฟเบอร์' ตั้งแต่ปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 57 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 7 ล้านครัวเรือน เอไอเอส ไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 29 จากปีก่อน และคิดเป็นร้อยละ 3.7 ของรายได้การให้บริการรวม โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 1,037,600 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 10 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส



ธุรกิจส่วนที่สามของเอไอเอส คือ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่โครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันเพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่อุปกรณ์ทุกตัวและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วิดีโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาต ผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.



ธุรกิจของเอไอเอสในส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ กสทช. ซึ่งถูกจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ได้แก่ ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ รวมทั้งเป็นพันธมิตรในการใช้งานคลื่นความถี่ 2100 เมกะเฮิรตซ์ กับทีโอที ทำให้อไอเอสมีคลื่นความถี่ใช้งานรวม ณ สิ้นปี 2562 ทั้งสิ้น 2 x 60 เมกะเฮิรตซ์ เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสอบทบทวนเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้ลหหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

(GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-47)

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน

กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ



1. การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Identification)



เอไอเอสนำประเด็นที่มีนัยสำคัญในปี 2561 มาพิจารณากบทวนและศึกษาเทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เช่น เกณฑ์ดัชนีความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและและเกณฑ์ดัชนีการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) รวมถึงนำประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมพิจารณากลับกรองร่วมกันและนำเสนอต่อคณะกรรมการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและผู้บริหารในสายงานต่างๆ เพื่อพิจารณากบทวนและปรับเป้าหมายของแต่ละกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ

2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritization)



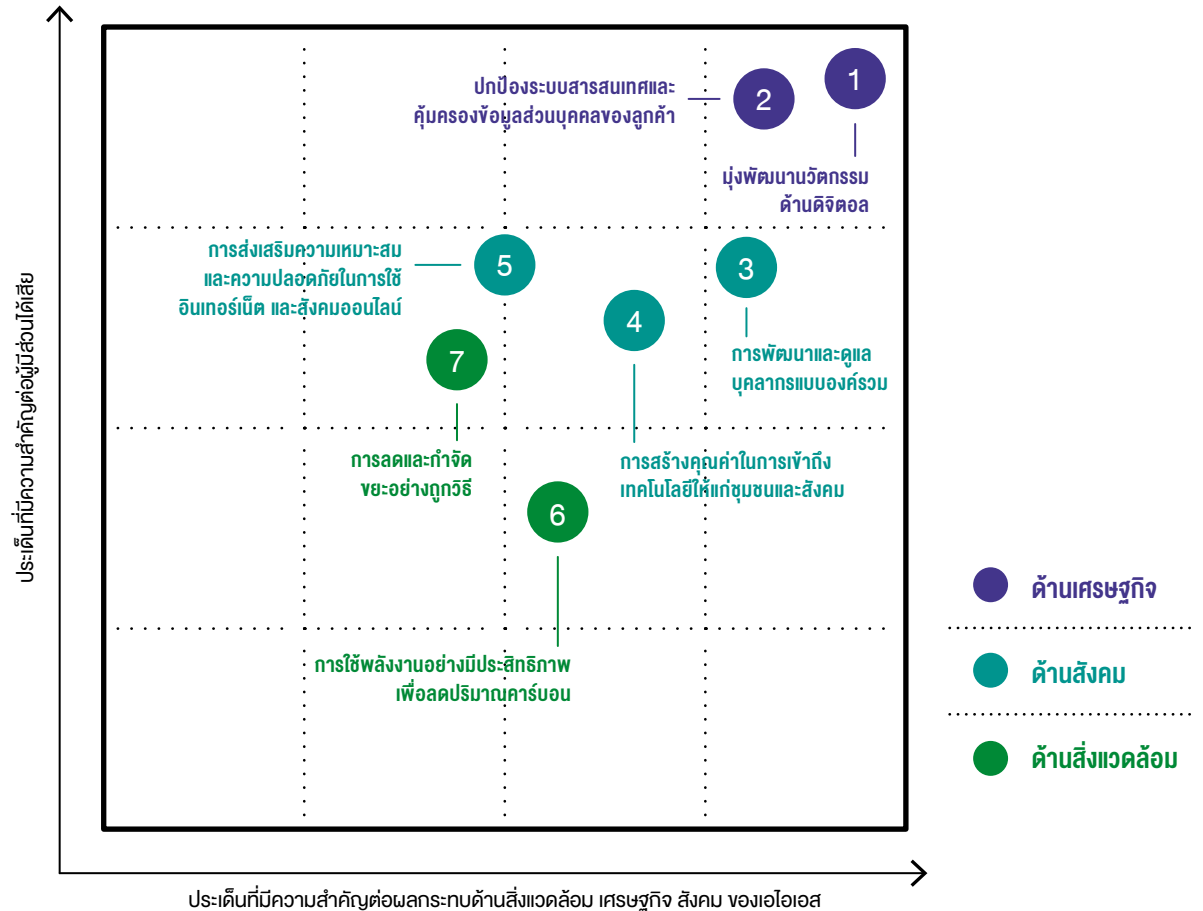
เอไอเอสมีกระบวนการเพื่อจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน มีขอบเขตทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

ขอบข่ายภายในบริษัท

จัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับหัวหน้าคณะผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน เพื่อสอบถามความคิดเห็นและปรึกษาในประเด็นที่มีนัยสำคัญของเอไอเอส ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

ขอบข่ายภายนอกบริษัท









ดำเนินการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder inclusiveness) ได้แก่ ลูกค้า พนักงานกำกับดูแล ชุมชน คู่ค้า และนักลงทุน ผ่านการประชุมพูดคุยแบบพบหน้าและทางโทรศัพท์ เพื่อจกราบประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและคาดหวังที่จะให้เอไอเอสดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้เอไอเอสสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ





	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
				ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
มิติทางเศรษฐกิจ						
มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	สร้างสินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> การตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ความอยู่รอดในยุคดิจิทัล ความสามารถในการแข่งขัน 	<ul style="list-style-type: none"> แหล่งรายได้ใหม่ การสร้างมูลค่าเพิ่มในรูปแบบใหม่ 	นโยบายและกลยุทธ์ในการส่งเสริมนวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา AIS theStartUp AIS Playgrounds 	
ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองสหภาพยุโรป (GDPR) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและ พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ความเชื่อมั่นของลูกค้า การเสื่อมเสียชื่อเสียง การสูญเสียสัญญาณทางการค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การเติบโตของรายได้จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค แหล่งรายได้ใหม่ เช่น การสร้างระบบปกป้องภัยทางเทคโนโลยี 	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายและกลยุทธ์เรื่องความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ระบบและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ตัวแทนจำหน่าย ลูกค้า 	



	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
				ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
มิติทางสังคม						
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม	สร้างและส่งเสริมบุคลากรของไอเอสให้มีความพร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจ โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจทางดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> การขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถใหม่ ๆ เพื่อช่วยผลักดันให้ธุรกิจเติบโต 	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ความสามารถในการดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความพร้อมรอบด้าน (new ability) 	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายบริหารงานบุคคล เอไอเอส อะคาเดมี่ AIS wellness program กลยุทธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร 	พันธมิตรทางธุรกิจ	   
การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนและสังคม	ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> การตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ข้อพิพาทกับชุมชน การต่อสัญญาเช่าพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> การปกป้องจำนวนลูกค้าย้ายออกและการสร้างความผูกพันกับลูกค้าทางอ้อม การเข้าถึงและเข้าใจลูกค้ามากขึ้น ซึ่งทำให้สามารถเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการได้ 	<ul style="list-style-type: none"> นวัตกรรมที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตสินค้าและบริการปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางโครงข่ายที่ครอบคลุม 	<ul style="list-style-type: none"> ชุมชนและสังคม พันธมิตรทางธุรกิจ 	  
การส่งเสริมความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> การเสื่อมเสียชื่อเสียง 	<ul style="list-style-type: none"> ความเป็นผู้นำเรื่องการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การเพิ่มความผูกพันกับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ โครงการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า ชุมชนและสังคม 	



	ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
				ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
มิติทางสิ่งแวดล้อม						
การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน	ลดปริมาณคาร์บอนจากการดำเนินงานด้านธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามความตกลงปารีสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (COP21) และเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย (Nationally Determined Contribution) การเก็บภาษีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอนาคต 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างโอกาสเพื่อหารายได้ใหม่สำหรับธุรกิจคลาวด์ และสินค้าอื่น ๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก แหล่งรายได้ใหม่ในธุรกิจไอโอที เช่น การสร้างระบบติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายสิ่งแวดล้อมและมาตรการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่ส่งเสริมการลดกระดาษ 	-	
การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี	ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินงานด้านธุรกิจ และส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามร่าง พ.ร.บ.การจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การเสื่อมเสียชื่อเสียง 	-	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายสิ่งแวดล้อมและมาตรการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าและสาธารณชน พันธมิตรทางธุรกิจ 	

3. การรายงานและนำเสนอต่อ คณะกรรมการเพื่อขอความเห็นชอบ (Validation)



รายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะผู้บริหารเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน เพื่อขอความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ พร้อมเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ ^(GRI 102-32)

4. การทวนสอบประเด็น (Review)

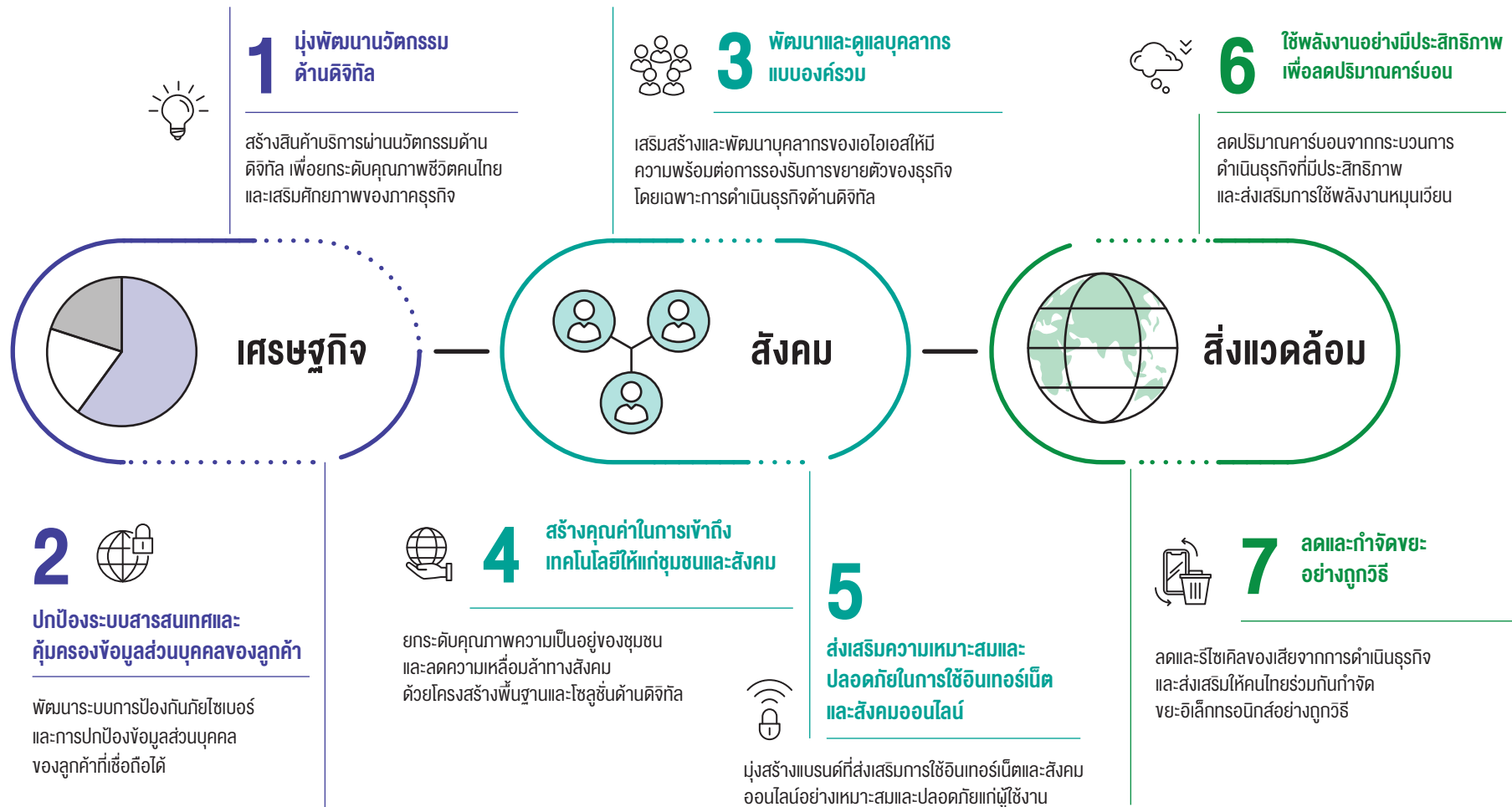


เอไอเอสเตรียมดำเนินการทวนสอบการพิจารณาบททวนข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจรวมถึงการรายงานต่อไป

การสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทาง	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชนและสังคม	• หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์	• ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> • อยากให้เอไอเอสนำเทคโนโลยีเข้ามายกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและประเทศไทย • เอไอเอสควรจะมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในเรื่องการจัดเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์
	• กล้องรับฟังข้อคิดเห็น	• ทุกวัน	
ลูกค้า	• การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	• ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> • เอไอเอสจะสามารถขยายบริการที่เข้าถึงคนทุกระดับ • อยากให้เอไอเอสมีการดำเนินงานธุรกิจที่เชื่อมโยงกับด้านสังคมเพิ่มมากขึ้น อาทิ ด้านการศึกษา
	• ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า	• ทุกวัน	
	• แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย	• ทุกวัน	
	• การประชุมประจำปีกับลูกค้า	• ปีละ 1-2 ครั้ง	
	• การสัมภาษณ์	• ปีละ 1 ครั้ง	
ลูกค้า	• การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	• ทุกวัน	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม • การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
	• ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า เช่น เอไอเอส คอลล์ เซ็นเตอร์	• ทุกวัน	
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	• การประชุมผู้ถือหุ้น	• ปีละ 1 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> • การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ • การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง • การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน • การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้
	• งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุม นักวิเคราะห์ การเดินสายพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ SET opportunity day	• ปีละ 2-4 ครั้ง	

กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน





เป้าหมายระยะยาว



เศรษฐกิจ



1. มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

เป้าหมายปี 2565

- ร่วมมือกับพันธมิตรกว่า 1,000 ราย บนเอไอเอสพาร์ทเนอร์แพลตฟอร์ม ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด



2. ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เป้าหมายปี 2565

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และการบริการใหม่ ๆ ทั้งในด้านกระบวนการ เทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาและปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยีความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงปรับปรุงแนวทางของบริษัท ซีเอส ลีอกซ์อินโฟ จำกัด ให้มีมาตรฐานเดียวกับกลุ่มบริษัทเอไอเอส

สังคม



3. พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2565

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มพนักงาน Talent on critical role ได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- อัตราพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 คะแนนความผูกพันพนักงาน (Employee Engagement Index) ไม่ต่ำกว่า 4.00



สิ่งแวดล้อม



4. สร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนและสังคม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2565

- คนไทย 400,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร



5. ส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

เป้าหมายปี 2565

- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทย ให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ผ่านบทเรียนสร้างเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัลสู่ 2,000 โรงเรียน และปกป้องคนไทยจากความเสี่ยงด้านไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล 6,400,000 ล้านราย



6. ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินงานธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

เป้าหมายปี 2566

- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อมต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลางร้อยละ 90 เทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.06 ในปี 2561



7. ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินงานธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เป้าหมายปี 2565

- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพทและอุปกรณ์มือถือเพื่อนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรวม 3 ล้านชิ้น
- ลดสัดส่วนซากที่เหลือจากกระบวนการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ลงจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3



รายงานผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ



มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

เป้าหมายปี 2565



ร่วมมือกับพันธมิตรกว่า 1,000 ราย บนเอไอเอสพาร์ทเนอร์แพลตฟอร์ม ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2562



- ขยายพื้นที่ AIS Playground ไปสู่ระดับภูมิภาคโดยร่วมมือกับจับมือกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิด “AIS Playground @ CMU Learning Space” ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- AIS ร่วมกับมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ วิจัยโครงการ AI Monitor Deforest ระบบตรวจสอบพื้นที่ป่าถูก บุกรุกด้วยข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม
- AIS จับมือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เดินหน้าทดลองทดสอบ 5G ครั้งแรกในภาคใต้ เริ่มด้วยแนวคิด “Smart City, Smart Living” ทดลองโมเดลสมาร์ทซิตี้ ครั้งแรกในไทย
- AIS ร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์จุฬาฯ ภายใต้การสนับสนุนจาก กสทช. เปิด 5G Garage Innovation LAB ให้ นักพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมบนเครือข่าย 5G LIVE แห่งแรกในเมืองไทย

ผู้ให้บริการโทรคมนาคมทั่วโลกรวมถึงเอไอเอส

ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างตลาด

และการแข่งขันอันส่งผลต่อความสามารถ

ในการสร้างรายได้ในรูปแบบเดิม



(GRI 103-1)

โอกาสและความท้าทาย



ในช่วงที่ผ่านมาเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว ธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นของผู้บริโภคทั้งในชีวิตประจำวันและการทำธุรกิจ กลายเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เช่น ธุรกิจ Over-The-Top (OTT) ที่สร้างแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันหรือดิจิทัลแพลตฟอร์มอื่น ๆ รวมถึงเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) เป็นต้น รวมถึงความท้าทายจากบริษัทด้านเทคโนโลยีระดับโลกที่ทำการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงทดสอบเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตจากดาวเทียมความเร็วสูงผ่านดาวเทียม สิ่งเหล่านี้เป็นความท้าทายต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมทั่วโลก รวมถึงเอไอเอส ซึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างตลาดและการแข่งขันอันส่งผลต่อความสามารถในการสร้างรายได้

ในรูปแบบเดิม ในขณะเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นโอกาสสำหรับเอไอเอสในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขัน พร้อมสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคมส่วนรวม ซึ่งหมายถึงการปรับวิถีการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับผู้บริโภคในยุคดิจิทัล พร้อมมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ นำไปสู่การดำเนินงานที่ต้องมีสินค้าบริการและโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น โซลูชันสำหรับเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โซลูชันด้านการคมนาคมและขนส่ง โซลูชันด้านสาธารณสุข รวมถึงโซลูชันด้านอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาระบบนิเวศด้านไอซีที พร้อมต่อยอดการเติบโตและตอบสนองความต้องการใช้งานและไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล

(GRI 103-2)

แนวทางการบริหารจัดการ



เอไอเอสมุ่งมั่นในพันธกิจในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการ ที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและพัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ เอไอเอสตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กร (Adaptability) โดยเอไอเอสได้จัดให้มีฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรม มีหน้าที่ขับเคลื่อนความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมที่สร้างสรรคจากทั้งภายในและการร่วมมือกับพันธมิตร ให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน พร้อมสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลและส่งเสริมการเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งตลาดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอสอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงตลาดอื่น ๆ ฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรมแห่งความยั่งยืนรายงานตรงต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information

Officer: CIO) อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระยะสั้นและยาวเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและความสามารถทางการแข่งขันในโลกดิจิทัล

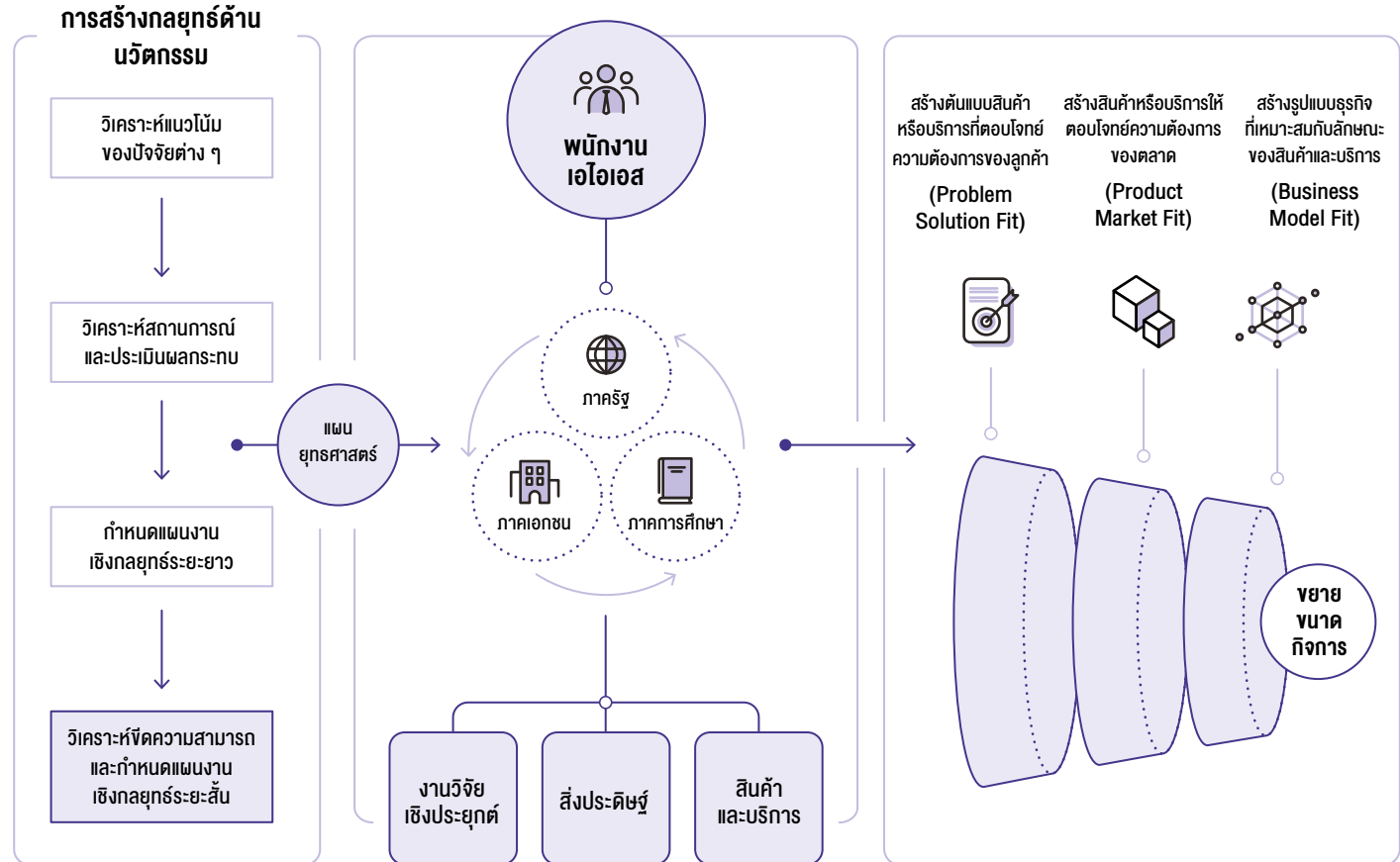
ในปี 2562 เอไอเอสได้ปรับปรุงและยกระดับโครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส (AIS Open Innovation Framework) มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนา นวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กรและความรู้ภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

(GRI 103-3)

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส

เอไอเอสกำหนดโครงการเชิงกลยุทธ์และวิเคราะห์ขีดความสามารถขององค์กรที่ต้องพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการในยุคดิจิทัลและสร้างการเติบโตแก่ธุรกิจทั้งในระยะกลางและระยะยาว จากการวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มตลาด การวางแผนด้วยการคำนึงถึงแนวโน้มสถานการณ์โลก เพื่อกำหนดโครงการที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในระยะสั้นและรอบแนวทางในการสร้างนวัตกรรมในระยะยาว โดยนำโครงการเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวมาเป็นแนวทางเพื่อกำหนดทิศทางคัดเลือกและต่อยอดในการพัฒนาไอเดียใหม่ๆ ทางธุรกิจ โดยอาศัยศักยภาพภายในองค์กรและการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา ทั้งนี้ เอไอเอสได้แบ่งการจัดการและความสนับสนุนในแต่ละไอเดียธุรกิจออกเป็น 3 ระยะตามช่วงการพัฒนางานของสตาร์ทอัพ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากร ให้ความสนับสนุนและร่วมพัฒนาไอเดียธุรกิจต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม คล่องตัวและทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การพัฒนาไอเดียที่ต้องการแก้ปัญหาบางอย่าง (Problem Solution Fit) การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการต้นแบบเพื่อนำไปทดสอบกับตลาดและปรับปรุงให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด (Product Market Fit) และการขยายการเติบโตของธุรกิจเพื่อรองรับการขยายฐานลูกค้า (Business Model Fit) เพื่อนำผลิตภัณฑ์หรือบริการออกสู่ตลาดอย่างกว้างขวาง

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส



การบริหารหน่วยงานพัฒนานวัตกรรม

ฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรมมีแนวทางการทำงานแบบ Design Thinking, Lean Startup และ Agile ด้วยโครงสร้างทีมขนาดเล็กและสมาชิกแต่ละคนมีระดับที่เท่าเทียม (Flat Team Structure) ในสภาพแวดล้อมที่สร้างความท้าทายให้กับทีมงานเพื่อผลิตแนวคิดด้านนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ เอไอเอสยังมีกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความสามารถในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Blockchain และ Big Data Analytics ซึ่งทำหน้าที่วิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต รวมถึงพัฒนาและต่อยอดไอเดียใหม่ ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้เอไอเอสต่อยอดแนวคิดด้านนวัตกรรมจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยศักยภาพและความรู้ความสามารถของหน่วยงานพร้อมจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



การสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตร

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตร โดยแบ่งระดับการสร้างสัมพันธ์ออกเป็น 5 ระดับ (ดังแผนภาพ) การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตรในรูปแบบดังกล่าว ช่วยให้เอไอเอสสามารถจัดสรรระดับการให้การสนับสนุนและความร่วมมือ ตั้งแต่การเปิดให้พันธมิตรเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส การส่งผ่านความรู้ การสนับสนุนทางการตลาด เป็นต้น ซึ่งช่วยให้เอไอเอสบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรในแต่ละระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา เอไอเอสได้จัดสรรเงินลงทุนสำหรับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเติบโตของระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไอซีทีทั้งในระยะกลางและระยะยาว ในปี 2562 เอไอเอสใช้เงินลงทุนกว่า 159 ล้านบาท เพื่อการวิจัยและพัฒนาวัตกรรม หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1 ของกำไร โดยเน้นในด้านการพัฒนาไอโอที และอุตสาหกรรมอัจฉริยะ (Smart Industries) และการพัฒนาระบบแบบโมโครเซอร์วิส เป็นต้น

ผลการดำเนินงานปี 2562



เอไอเอสเดินหน้าพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องทั้งจากภายในองค์กรและการร่วมมือกับพันธมิตร โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2562 ดังนี้

การส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กร

ด้วยความเชื่อมั่นว่าพนักงานของเรามีศักยภาพที่จะเติบโตในยุคดิจิทัล ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เอไอเอสจึงสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมความรู้ใหม่ ๆ ผ่านโครงการและการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ได้แก่

1. โครงการ AIS InnoJUMP ส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดแบบก้าวหน้า (Innovative Mindset) และช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรมในกลุ่มพนักงาน โดยให้โอกาสในการทดลองและสร้างแนวคิดทางธุรกิจใหม่ๆ พร้อมจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ รวมถึงออกแบบกระบวนการคัดเลือกดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว โดยกลุ่มพนักงานสามารถนำเสนอโครงการและไอเดียธุรกิจต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง โครงการที่ถูกคัดเลือกจะได้รับการจัดสรรเงินทุนเพื่อใช้พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อออกสู่ตลาดได้รับผลตอบแทนจากพนักงาน ในปี 2562 เอไอเอสจัดประกวด “INNO JUMP Competition 2019” โดยมีพนักงานที่ส่งแนวคิดทางธุรกิจรวมกว่า 120 โครงการ รวมมูลค่าเงินรางวัล 310,000 บาท และแต่ละโครงการที่ผ่านสู่อันดับสุดท้าย จะสามารถเข้าถึงเงินทุนเพื่อการทดลองและพัฒนาโครงการให้เป็นจริง ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการคัดเลือก เช่น Health Translate โซลูชันที่ช่วยให้คนหูหนวก

เข้าถึงสื่อบันเทิงได้สะดวกขึ้น และ Thailand Halal Travel โซลูชันการท่องเที่ยวตามวิถีของชาวมุสลิม เป็นต้น

2. ในปี 2562 เอไอเอสเปิดตัว A-zone พื้นที่ open working space ขนาด 820 ตารางเมตร ตั้งอยู่บนชั้น 27 ของอาคาร เอไอเอส 1 ซึ่งเป็นพื้นที่แบบเปิดสำหรับพนักงาน เพื่อจับเคลื่อนนวัตกรรมในกลุ่มพนักงาน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนไอเดียทางธุรกิจและแนวคิดใหม่ๆ สร้างความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการทำงาน พร้อมติดตั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่เหมาะสมกับการใช้งานจริง เช่น Digital Personal Locker, Digital Board, Environmental Monitoring System และ Smart Access System รวมถึงเปิดโอกาสให้องค์กรและหน่วยงานภายนอกเข้ามาศึกษาดูงาน

ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อจับเคลื่อนนวัตกรรม
เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเติบโตไปพร้อมกับพันธมิตร ทั้งความร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานภาครัฐเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี รวมถึงร่วมพัฒนาโซลูชันใหม่ๆ จากการสร้างสินค้าและบริการต้นแบบ จนไปถึงการให้นำสินค้าและบริการสู่ตลาด ความร่วมมือกับภาคเอกชน สร้างพาร์ตเนอร์แพลตฟอร์มที่เป็นศูนย์กลางเพื่อส่งเสริมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร (end-to-end) ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ รวมถึงซอฟต์แวร์ เพื่อรองรับเทรนด์การใช้งานและความต้องการของตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต พร้อมส่งเสริมพื้นที่สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ นักพัฒนา นักศึกษาและกลุ่มบุคคลที่สนใจด้านการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งเอไอเอสมองว่าคนกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอสและร่วมกันเติบโตจากการสร้างสรรค์โซลูชันที่รองรับความต้องการของตลาดใหม่ โดยมีการดำเนินงานในปี 2562 ดังนี้



1. การทดสอบเทคโนโลยี 5G เอไอเอสเตรียมองค์ความรู้พื้นฐานแบบครบวงจร ตั้งแต่โครงสร้างการทำงานของเทคโนโลยี อุปกรณ์เชื่อมต่อ และอุปกรณ์ 5G ต่างๆ โดยร่วมกับสถาบันการศึกษาที่ทุกภูมิภาคและพันธมิตรทางธุรกิจ ร่วมศึกษา พัฒนาและทดสอบเทคโนโลยี 5G เพื่อทดสอบบริการต้นแบบ (use case) ต่างๆ บนเครือข่าย 5G ดังนี้

- **ภาคกลาง** แสดงนวัตกรรมบริการต้นแบบ 5G ที่ AIS D.C. และร่วมมือกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิด 5G AI/IoT Innovation Center เพื่อเป็นพื้นที่ให้นักพัฒนาได้เข้ามาทดลองใช้เทคโนโลยี 5G
- **ภาคตะวันออก** ผนึกกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เปิดสนามทดสอบ Testbed 5G-IoT ในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) เพื่อสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ



- **ภาคใต้** ร่วมมือกับสถาบันวิจัยและนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทดลอง ทดสอบเทคโนโลยี 5G ด้วยแนวคิด “Smart City, Smart Living” สร้างโมเดลสมาร์ทซิตี
- **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** ติดตั้ง 5G Live Network ที่ AIS Contact Center Development & Training Arena จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ชาวอีสานร่วมวิจัยบริการต้นแบบสำหรับเทคโนโลยี 5G
- **ภาคเหนือ** มีการทดสอบ use case 5G Connected Drones การสาธิตบังคับโดรนข้ามภูมิภาค ระหว่างเชียงใหม่ และกรุงเทพฯ

นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้จัดเวิร์คชอปเพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญในทางเทคนิคให้แก่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยทั่วประเทศรวม 80 คน เพื่อเตรียมความพร้อมให้ทุกภาคส่วน



2. โครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถจากหลากหลายอุตสาหกรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อสร้างโซลูชันด้าน IoT ที่หลากหลายตอบโจทย์ความต้องการของอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงช่วยพัฒนาศักยภาพของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีและข้อมูลเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และโซลูชัน สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล โครงการ AIAP มีสมาชิกรวมกว่า 1,630 ราย และ จัดเวิร์คชอป และการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกว่า 24 หลักสูตร และร่วมมือกับ Partner ในการสนับสนุนการให้บริการ NB-IoT ในโครงการ Smart City และ โครงการตรวจวัดคุณภาพอากาศ รวมกว่า 5,000 จุด ในปี 2562 เอไอเอสได้พัฒนาและเปิดให้บริการโซลูชันด้าน IoT ที่หลากหลาย ทั้งในเชิงพาณิชย์และบริการเพื่อเป็นประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน โดยมีผลงานดังนี้

• ได้รับรางวัล Thailand IoT Services Provider of the Year จากเวที 2019 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards ซึ่งจัดขึ้นโดย บริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน โดยประเมินจากองค์กรชั้นนำในอุตสาหกรรม มีวิสัยทัศน์และผลักดันการสร้างนวัตกรรม ตอบโจทย์และสร้างคุณค่าที่แท้จริงให้ธุรกิจ เป็นผลจากความมุ่งมั่นในการขยายโครงสร้างพื้นฐาน NB-IoT และสร้างระบบนิเวศน์ไอโอที ซึ่งเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกความร่วมมือจนสามารถนำเสนอเทคโนโลยีไอโอทีสำหรับการใช้งานในธุรกิจ เช่น โซลูชันสำหรับเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โซลูชันด้านการคมนาคมและขนส่ง เป็นต้น

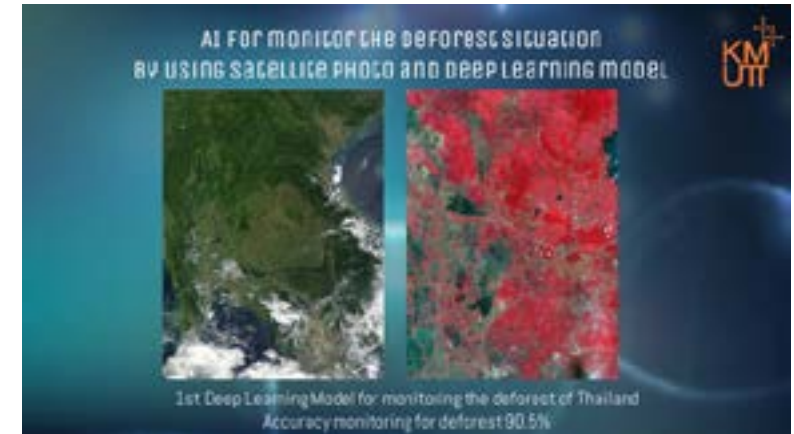
3. โครงการ AIS Playground เอไอเอสได้จัดให้มีพื้นที่ซึ่งเป็นศูนย์กลางเพื่อบ่มเพาะนวัตกรรม ซึ่งเอไอเอสจะช่วยเหลือเตรียมความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี ให้แก่กลุ่มนักศึกษา นักพัฒนา และกลุ่มคนที่มีแนวคิดทางธุรกิจในระยะเริ่มต้นสามารถนำต้นแบบสินค้าของตนเองมาทดสอบด้านเทคนิค รวมถึงทดลองเชื่อมต่อกับ API (Application Program Interfaces) ของเอไอเอสเพื่อให้สามารถเชื่อมต่อการให้บริการเชิงพาณิชย์ได้จริง ตั้งแต่ระบบ SMS การรับชำระเงินออนไลน์ การเชื่อมต่อกับระบบสิทธิประโยชน์ที่เอไอเอสให้กับลูกค้า พร้อมจัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำและให้ความรู้ในเชิงเทคนิค

• ในปี 2562 มีกลุ่มบุคคลที่เข้ามาร่วมทดสอบสินค้าต้นแบบ และรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญประมาณ 133 กลุ่ม ซึ่งกว่า 94 กลุ่มนั้นได้นำสินค้าและบริการของตนมาเชื่อมต่อกับ APIs ของเอไอเอส เพื่อสนับสนุนการนำสินค้าออกสู่ตลาดในเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้จัดเวิร์คชอปและการอบรมต่างๆ ที่ AIS Playground มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพของครีเอเตอร์และผู้ประกอบการในหลากหลายด้าน เช่น งานสัมมนา DevFes และหลักสูตร Code Craft เป็นต้น โดยรวมเอไอเอสจัดเวิร์คชอปและหลักสูตรอบรมรวมกว่า 7 ครั้งและมีผู้สนใจเข้าร่วมฟังกว่า 400 คน

• ขยายพื้นที่ AIS Playground จากเดิมที่ AIS D.C. กรุงเทพมหานคร ไปสู่ระดับภูมิภาคโดยร่วมมือกับกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิด “AIS Playground @ CMU Learning Space” ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ นักศึกษา นักพัฒนา และสตาร์ทอัพในภาคเหนือ ได้เข้ามาทดลองสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกับเอไอเอส พร้อมโครงข่าย



4. โครงการต่าง ๆ จากการร่วมวิจัยและพัฒนา กับหน่วยงานวิชาการ และสถาบันการศึกษา



อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทั้ง 5G, NEXT G, IoT, Fibre และ AIS Super WiFi และเทคโนโลยี 5G เทคโนโลยี NB-IoT เทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และการเชื่อมต่อ API ให้นักพัฒนาสามารถทดลองทดสอบบนเครื่องง่ายและสภาพแวดล้อมจริง รวมถึงมีผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและผู้ที่สนใจด้านเทคโนโลยี

- นิทรรศการ IoT Garden เอไอเอสร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรการออกแบบสถาปัตยกรรม (นานาชาติ) พัฒนาและจัดนิทรรศการ IoT Garden หรือสวนดอกไม้ดิจิทัล ที่ AIS D.C. เพื่อที่จะนำเทคโนโลยี IoT (Internet of Things) มาสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมไทยอย่างเป็นรูปธรรม ในรูปแบบที่น่าสนใจ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจและใช้งานได้ง่าย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจวัด

ผ่านอุปกรณ์ไอโอที เช่น สภาพภูมิอากาศ ค่าความชื้น ค่าฝุ่นละออง PM 2.5 และค่าความถี่เสียงต่างๆ ด้วย จาก 12 เขต ในกรุงเทพมหานคร มาแสดงผลในรูปแบบของสวนดอกไม้ดิจิทัล ผ่านการเปลี่ยนสี การhubบานของกลีบดอกและเสียงของธรรมชาติต่างๆ เช่น ดอกไม้จะเปลี่ยนเป็นสีแดงเพื่อสื่อถึงความอันตราย ในเขตไหนมีค่า PM สูงเกินมาตรฐาน เป็นต้น

- เอไอเอสร่วมกับมหาวิทยาลัยศรีปทุมจัด boot camp โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างโอกาสให้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพัฒนาและสร้างสรรนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมีผลดีมีศักยภาพพัฒนาดิจิทัลคอนเทนต์โดยนำความรู้ความสามารถจากในห้องเรียนมาใช้ในการสร้างสรรค์ผลงานที่นำไปใช้ได้จริง

- **โครงการ AI Monitor Deforest** ระบบตรวจสอบพื้นที่ป่าถูกบุกรุกด้วยข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม เอไอเอสร่วมกับมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ พัฒนาระบบตรวจสอบพื้นที่ป่าถูกบุกรุกในประเทศไทยด้วยวิธีการเรียนรู้เชิงลึกจากภาพถ่ายดาวเทียม โดยมีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบและแจ้งเตือนการบุกรุกพื้นที่ป่าด้วยเทคโนโลยี โครงการดังกล่าวใช้ระบบ Deep Learning ในการทำ Data Training เพื่อแยกสี Spectrum ระหว่างพื้นที่ป่าไม้และไม่ใช้ป่าไม้ โดยใช้ภาพถ่ายดาวเทียมจาก Landsat 8 ของประเทศอเมริกาจำนวน 500 ภาพ เพื่อสอนให้ AI สามารถแยกสีได้ผลลัพธ์ปัจจุบัน ซึ่ง AI สามารถตรวจจับพื้นที่ที่เคยมีป่าไม้และเปรียบเทียบกับภาพถ่ายดาวเทียมปัจจุบัน เพื่อหาพื้นที่ที่ป่าไม้หายไป โดยมีความละเอียดของข้อมูลในระดับ ละติจูด ลองจิจูด และมีความถูกต้องร้อยละ 90.5



Link NHK: <https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/news/videos/20200128193624156/>

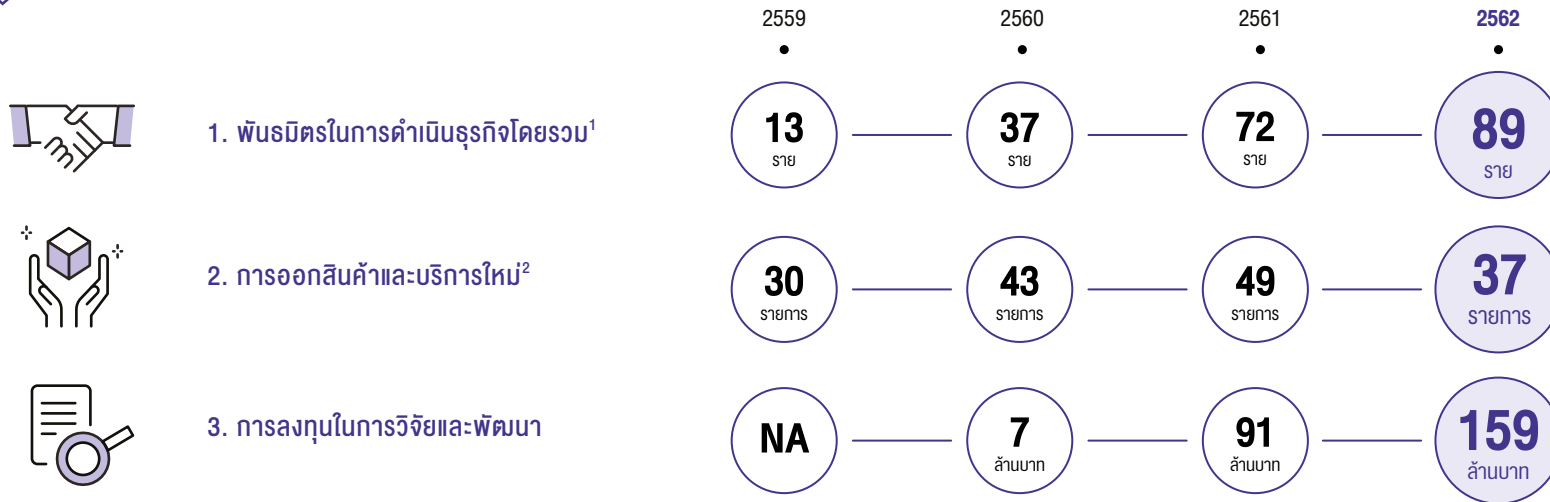
• **โครงการ Traffic Management** นวัตกรรมที่ใช้ข้อมูล Positioning Data ของโทรศัพท์มือถือในท้องถนน เพื่อแสดงถึงความหนาแน่นของการจราจรในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการสอน AI โดยใช้ Reinforcement Learning เพื่อสร้าง AI ใช้เป็นผู้ช่วยในการบริหารจัดการ ระบบสัญญาณจราจร ในรูปแบบแอปพลิเคชัน Police Eyes ที่ช่วยแนะนำการบริหารสัญญาณไฟจราจรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 แยก โดยข้อมูลที่ได้เกิดจาก AI ที่ใช้ข้อมูลความหนาแน่นของการจราจร (Traffic Density) จาก Positioning Data จาก ดาวเทียม ที่ทำงานร่วมกับ Positioning Data จาก สมาร์ทโฟน ซึ่งโครงการดังกล่าว ได้รับรางวัล Asia Award

ใน Startup ธุรกิจอวกาศ S-booster Competition 2019 และได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสิ่งรอบ International Finalists จาก 300 ทีม ทั่ว Asia Oceania และ โครงการนี้ ได้ถูกนำเสนอใน NHK World Channel ของ Japan ในวันที่ 27 มกราคม 2563

ทั้งนี้ เอไอเอสได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนา มูลค่า 200 ล้านบาท สำหรับปี 2563 โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจไอโอทีและความร่วมมือกับพันธมิตรบนพาร์กเนอร์แพลตฟอร์ม รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพและศักยภาพของกระบวนการภายใน



ตารางสรุปผลการดำเนินงาน



¹ พันธมิตรบนเอไอเอสพาร์กเนอร์แพลตฟอร์ม ที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด

² การออกสินค้าและบริการใหม่ ได้แก่ สินค้าที่เปิดให้บริการใหม่ หรือ มีการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานภายในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา

การปกป้องระบบสารสนเทศและ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เป้าหมายปี 2565



1. ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
2. ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และการบริการใหม่ ๆ ทั้งในด้านกระบวนการ เทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาและปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงปรับปรุงแนวทางของบริษัท ซีเอส ลีคชอินโฟ จำกัด (มหาชน) หรือ CSL ให้มีมาตรฐานเดียวกันกับกลุ่มบริษัท เอไอเอส ทั้งด้านมาตรฐานทางเทคโนโลยีและการพัฒนาของบทกฎหมาย

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2562



1. **พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล** โดยจัดหลักสูตรออนไลน์และทดสอบวัดระดับความรู้ในหัวข้อการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล แก่พนักงานทุกคน ทั้งพนักงานประจำและสัญญาจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างปฏิบัติงานให้กับบริษัท (outsource) ขณะที่พนักงานในแผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทุกคน ได้ผ่านการฝึกอบรมด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในบทกฎหมายและเพื่อให้เตรียมการให้เอไอเอสดำเนินธุรกิจอย่างสอดคล้องกับบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. **ต่อยอดเทคโนโลยี Big Data/Data Analytic** ศึกษาโครงการนำร่องของระบบการบริหารข้อมูลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ด้วยเทคโนโลยี Big Data และระบบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี Data Analytic ทั้ง Machine Learning (ML) และ Artificial Intelligent (AI) เพื่อให้สามารถตรวจจับเหตุการณ์

ผิดปกติและภาวะคับขันได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำขึ้นพร้อมพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูล

3. **แต่งตั้งหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Officer: CIO)** เพื่อยกระดับการบริหารจัดการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. **ปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาของบทกฎหมาย และปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อให้ชัดเจน ครอบคลุมถึงคู่ค้าและบุคคลภายนอก และสอดคล้องกับการพัฒนาของโลกยุคดิจิทัล เช่น สำนักงานเคลื่อนที่ (mobile office)

[GRI 103-1]

โอกาสและความท้าทาย



ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนวิถีการติดต่อสื่อสารทั้งในการใช้งานส่วนบุคคลและในเชิงธุรกิจ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ บนโลกออนไลน์อย่างมหาศาลและเชื่อมโยงกันทั่วโลก ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงต่ออาชญากรรมในโลกไซเบอร์เพิ่มขึ้น หน่วยงานกำกับดูแลทั่วโลกต่างถือเป็นประเด็นสำคัญทั้งในเชิงความปลอดภัยของระบบข้อมูลข่าวสารและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และมีการออกข้อบังคับกฎหมายที่เข้มงวดขึ้น เพื่อป้องกันและจัดการกับประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 ประเทศไทยเริ่มบังคับใช้กฎหมายสองฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในฐานะที่เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการดิจิทัล บริษัทมีหน้าที่บริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศจำนวนมหาศาล ทั้งข้อมูลจากระบบการดำเนินธุรกิจและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เอไอเอสตระหนักว่าการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ปลอดภัย และการกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะช่วยป้องกันผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านการเงินและด้านชื่อเสียง นอกจากนี้ เอไอเอสยังเล็งเห็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนาบริการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อตอบโจทย์การใช้งานและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าองค์กร ดังนั้น นอกเหนือจากการปกป้องข้อมูลสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินธุรกิจแล้ว เอไอเอสยังมุ่งมั่นพัฒนาองค์ความรู้ในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น National ID, Blockchain, Hybrid Cloud, ไอโอที, การเงินและการประกันภัย เป็นต้น

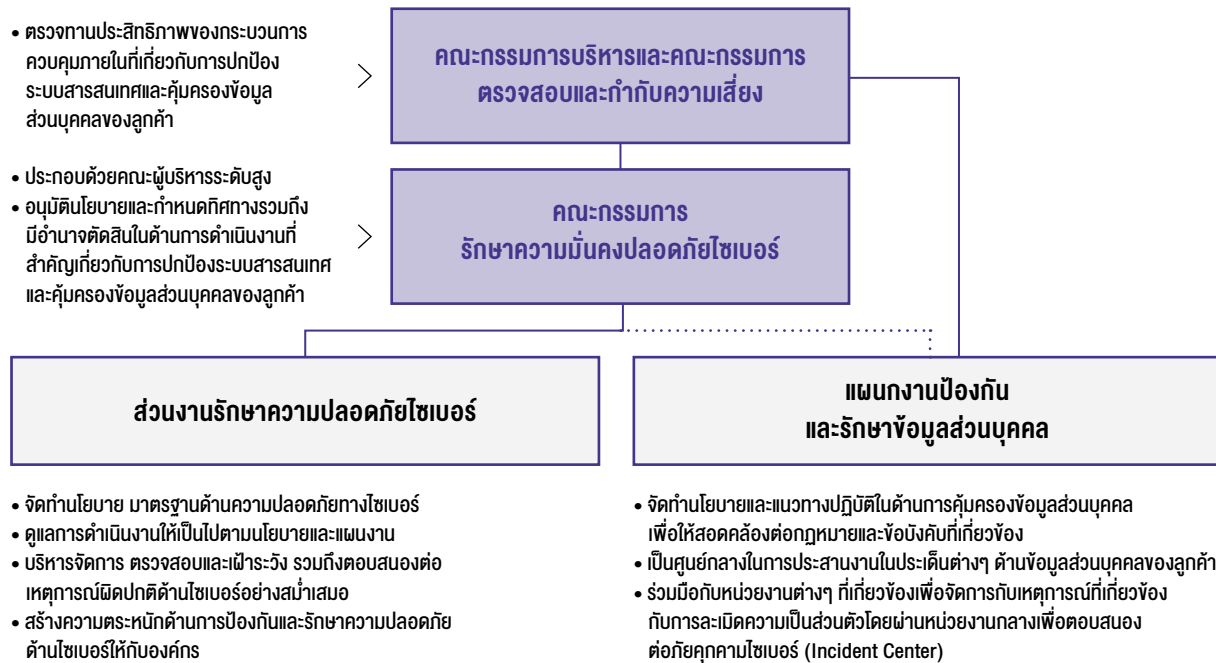
[GRI 103-2]

แนวทางการบริหารจัดการ



เอไอเอสยึดมั่นในการดำเนินการอย่างโปร่งใสในกระบวนการและระบบการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ทั้งการจัดเก็บ การเข้าถึงและการจัดการข้อมูลลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจเอไอเอสในการปกป้องและรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

โครงสร้างการจัดการด้านความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ และด้านการรักษาข้อมูลส่วนตัว





(GRI 103-3)

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า



1. เอไอเอสมีแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงให้แนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
2. เอไอเอสปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายการใช้งานคุกกี้ (Cookies Policy) เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่เริ่มมีผลบังคับใช้ใน ปี 2562 เพิ่มเติมจากนโยบายเดิมที่สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (General Data Protection Regulation: GDPR) ที่บังคับใช้ในกลุ่มสหภาพยุโรป
3. เอไอเอสได้กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการ เพื่อชี้แจงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จุดประสงค์ของการเก็บและการใช้งานข้อมูล
4. เอไอเอสมีแนวทางและกระบวนการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- สร้างความตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงประยุกต์ใช้หลักการ Privacy by design และหลักการ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ตามความเหมาะสม
- ใช้กระบวนการตามมาตรฐานสากลในการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) เพื่อให้สามารถระบุประเด็นความเสี่ยงและลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการใหม่ๆ
 - ประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติการประจำวัน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงระบุมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว
 - เริ่มมีการจัดทำข้อสัญญามาตรฐาน (Standard Contractual Clause: SCC) กับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องรวมถึงกับคู่ค้าที่จำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันการส่งต่อหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
 - เริ่มมีการจัดทำบันทึกรายการการใช้ การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งภายในองค์กร และบริษัทคู่ค้าซึ่งจะทำให้องค์กรมั่นใจในการใช้ประมวลผล และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงสามารถติดตามและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

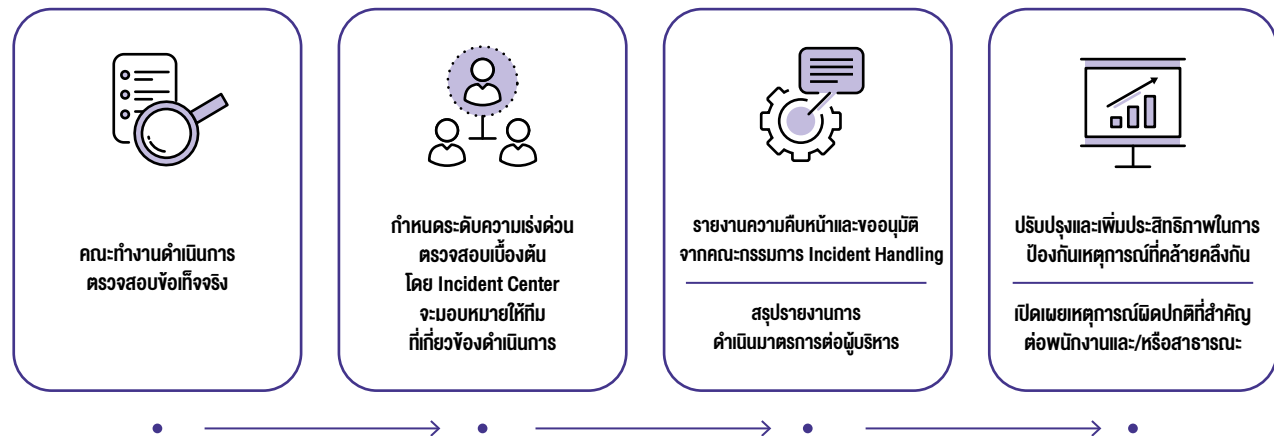
คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำหนดทิศทางในการจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลและการปกป้องระบบสารสนเทศ อนุมัตินโยบายและมีอำนาจในการตัดสินใจด้านการดำเนินงานที่สำคัญ รวมถึงให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่คณะผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการบริษัทจะได้รับรายงานในประเด็นที่สำคัญด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการปกป้องระบบสารสนเทศจาก คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

ในปี 2562 เอไอเอสได้ยกระดับการบริหารจัดการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแต่งตั้งหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Officer: CIO) ซึ่งมีหน้าที่ในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ การกำหนดนโยบาย ควบคุม ดำเนินงานรวมถึงให้คำปรึกษา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน และสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ส่วนงานความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ และแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

- จำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) รวมถึงนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบ และขณะที่ใช้งานและส่งต่อข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- เอไอเอสเริ่มจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data Flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด

5. เอไอเอสมีหน่วยงานกลางเพื่อตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Incident Center) ประกอบไปด้วยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น แผนกป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการลูกค้า ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ และฝ่ายบริการลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ลูกค้าที่มีข้อกังวลหรือคำถามเพิ่มเติมสามารถแจ้งเรื่องต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ 08-000-9263 หรือ อีเมล complaint_center@ais.co.th โดยมีกระบวนการรับมือต่อเหตุภัยคุกคาม ดังนี้

กระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์



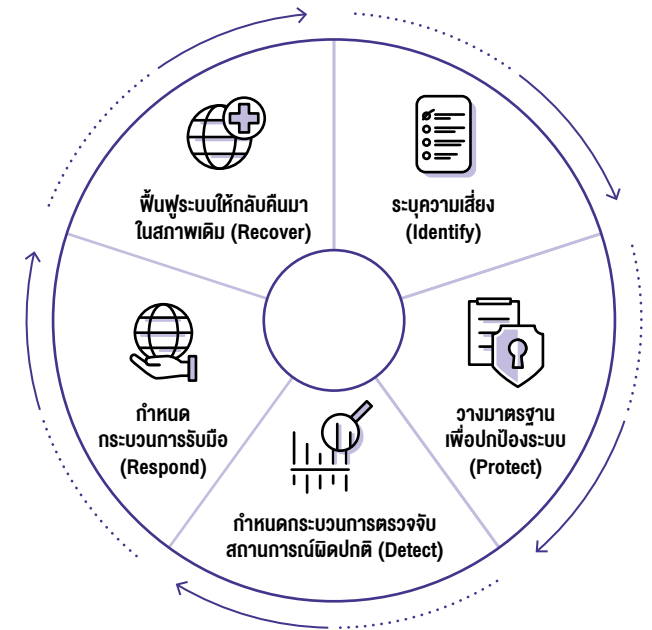
การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์



- เอไอเอสมีโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการ ทดสอบ และเฝ้าระวังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์โดยหน่วยงานส่วนงานความปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการปกป้องความปลอดภัย และสร้างความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร
- เอไอเอสมีการจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติสากลรวมถึงข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- เอไอเอสมีความมุ่งมั่นในการปกป้องระบบเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ได้แก่ ทำการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล ทำการทดสอบประเมินและตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบและแอปพลิเคชันจริง และจัดให้มีการทดสอบประเมินด้วยตนเองในกระบวนการของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์
- เอไอเอสมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรแบบ 24 x 7 ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่า สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันก่วงที่ รวมถึงถือการใช้งานจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบแจ้งเตือน Security Information and Event Management (SIEM) แบบเรียลไทม์

- เอไอเอสนำกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ Cyber Security Framework **โดยสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติสหรัฐอเมริกา** (National Institute of Standards and Technology: NIST) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ การระบุและเข้าใจถึงบริบทเพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยง (Identify) การวางมาตรฐานเพื่อควบคุมการปกป้องระบบขององค์กร (Protect) การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อตรวจจับสถานการณ์ที่ผิดปกติ (Detect) การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น (Respond) และการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงฟื้นฟูระบบให้กลับคืนมาดังเดิม (Recover) นอกจากนี้เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบและกระบวนการโดยประยุกต์ใช้แนวทางและมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลลูกค้า

กรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

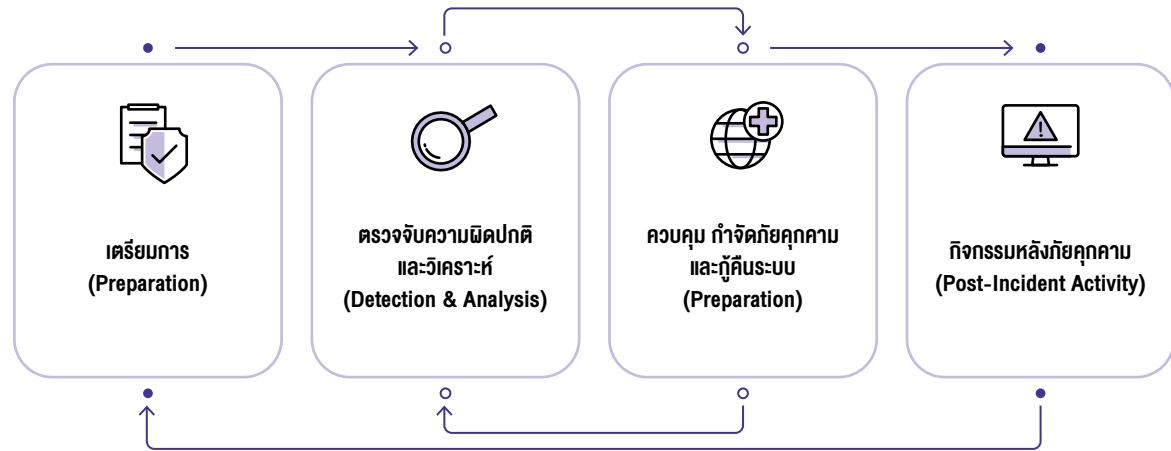


แหล่งที่มา: National Institute of Standards and Technology

- สำหรับการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการยกระดับการบริหารจัดการ (Escalation Process) นั้น เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้ **Cyber Incident Response Framework** โดย NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการรับมือดังนี้ การเตรียมการ (Preparation) การตรวจรับความผิดปกติและวิเคราะห์ (Detection & Analysis) การควบคุม แก้ไขและกำจัดภัยคุกคาม รวมถึงการกู้คืนระบบ (Containment, Eradication & Recovery) และกิจกรรมหลังภัยคุกคาม (Post-Incident Activity) โดยข้อร้องเรียนจากภายในองค์กรจะถูกส่งไปยังช่องทางเฉพาะและจัดการตามลำดับตามความรุนแรงอย่างเหมาะสม

- ด้านการประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศอื่น ๆ เอไอเอสได้มีการลงนามใน MoU เพื่อร่วมศึกษาและจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านไซเบอร์ของภาคธุรกิจโทรคมนาคมขึ้น Thai Telecommunication Computer Emergency Response Team (TTC CERT) มุ่งเน้นให้เกิดการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูล การบริหารและจัดการเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

กรอบการบริหารจัดการและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์



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



เอไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่างๆ ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัย ของบริการข้อมูลของลูกค้า ได้แก่

- มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2558
- มาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance) Self-Assessment ด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ ตั้งแต่ปี 2559
- มาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน ตั้งแต่ปี 2560



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ที่ "นโยบายที่เกี่ยวข้อง"
<http://sustainability.ais.co.th/sustainability-priorities/data-privacy-cyber-security>



ผลการดำเนินงานในปี 2562



ในปี 2562 ที่ผ่านมามี เอไอเอสได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่จะยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

- ตรวจสอบกรอบการดำเนินงานและนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 รวมถึงเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับกฎหมายและข้อบังคับใหม่ ๆ
- จัดทำประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (General Data Protection Regulation: GDPR) ซึ่งบังคับใช้ในกลุ่มสหภาพยุโรป ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2561 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2562

- เอไอเอสได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับภาครัฐและให้การสนับสนุนในขั้นตอนการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมถึงได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมภายในองค์กร โดยการส่งเสริมความเข้าใจในขอบเขต บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ Critical Information Infrastructure (CII) ตามกรอบที่กำหนดในพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับคณะผู้บริหาร และพนักงานระดับผู้จัดการที่มีหน้าที่ในการวางแผนระบบงานสำคัญต่าง ๆ ในรูปแบบการจัดให้เข้าฟังบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย จากทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เอไอเอสได้นำเรื่องการทำนครายชื่อเจ้าหน้าที่บริหารงาน หน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศเสนอต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของบริษัท

- ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้
 - ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมอื่น ๆ เพื่อก่อตั้งศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม หรือไทยเทเลคอมเซิร์ต (TTC-CERT) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม
 - ร่วมแสดงความคิดเห็นให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงแสดงความคิดเห็นในประชาพิจารณ์และการตีความที่เกี่ยวข้องร่างกฎหมาย โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในด้านไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้แก่สังคม ควบคู่ไปกับการประเมินผลกระทบและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกฎหมายต่อการดำเนินธุรกิจ

2. การพัฒนาความรู้ความสามารถ และสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน รวมกว่า 22 ใบรับรอง เช่น ด้าน Ethical Hackers และ Penetration test เพื่อให้สามารถตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ โดยมุ่งเน้นในการตรวจหาช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ ด้าน Incident Management และ Forensic เพื่อให้มีความสามารถในการรับมือและจัดการภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที มีความเข้าใจหลักการตรวจพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล รวมถึงการอบรมในด้านการบริหารความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- สร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น หลักสูตรเรียน

ออนไลน์ การเปิดโอกาสให้พนักงานพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงการสื่อสารผ่านอีเมลกว่า 25 ฉบับ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านดิจิทัลและแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันภัยคุกคาม เช่น อันตรายของอีเมลหลอกลวง (Phishing) และมัลแวร์ การตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทยและสหภาพยุโรป และการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล เป็นต้น ตลอดจนจัดให้พนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงพนักงาน outsource ต้องสอบวัดระดับความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล นอกจากนี้ยังได้เดินสายพบปะหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับข้อมูล เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความตระหนักต่อกฎหมายข้อบังคับใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงานหลักที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและระบบปฏิบัติการ 20 หน่วยงาน ในส่วนของคณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูง เอไอเอสจัดอบรม Crisis Communication Simulation โดยจำลองเหตุการณ์ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลของลูกค้า เพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจในขอบข่าย บทบาท ความรับผิดชอบของตนเองและองค์กรตามกรอบหน้าที่ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศที่ระบุในพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

3. การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

- บังคับใช้กรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูล (Data Classification and Handling Framework) ซึ่งจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล (Data Sensitivity) ครอบคลุมหน่วยงานหลักที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและระบบปฏิบัติการ หรือคิดเป็นร้อยละ 50 ของหน่วยงานทั้งหมด ในปี 2562 และจะครอบคลุมครบถ้วนทุกหน่วยงานในปี 2563
- ปรับปรุงกระบวนการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องตาม NIST Cybersecurity Framework และผนวกกระบวนการดังกล่าวเข้ากับแผนรับมือภัยคุกคามระดับวิกฤติขององค์กร โดยฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงและผู้เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์จำลองในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ในปีนี้เอไอเอสได้จัดทำคู่มือปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ หรือ Cyber Security Playbook และใช้คู่มือดังกล่าวในกระบวนการสื่อสารข้อมูลเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ (Crisis Communication) และการฝึกซ้อมแผนรับมือ



- **เสริมความปลอดภัยของการปกป้องข้อมูลอย่างต่อเนื่อง**
ในปี 2562 เอไอเอสได้ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยของโครงข่ายทั้งในด้านการป้องกันและการตรวจสอบ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ อัปเดตระบบและพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การตรวจสอบ การแจ้งเตือน ไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มผิดปกติ รวมถึงพัฒนาการตรวจจับภัยคุกคามในรูปแบบที่มุ่งโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย (Advanced Persistent Threat) โดยติดตั้งเครื่องมือตรวจจับและระบบข้อมูลภัยคุกคามอัจฉริยะ (Threat Intelligence) ที่รวบรวมข้อมูลภัยคุกคามจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเอไอเอส

- **ส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศให้กับบริษัทในเครือ** เอไอเอสได้เข้าซื้อกิจการของบริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) หรือ CSL ซึ่งประกอบธุรกิจหลักให้บริการด้านไอซีที เมื่อปี 2561 โดยร่วมวางแผนเพื่อปรับปรุงนโยบายมาตรฐานการกำกับดูแล กระบวนการ ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัทเอไอเอส

- **ศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC)** ในปี 2562 เอไอเอสได้ยกระดับการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ โดยจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ CSOC พร้อมเครื่องมือตรวจจับที่ทันสมัย รวมถึงฝึกอบรมพนักงานเพื่อรับมือภัยคุกคามอย่างมีประสิทธิภาพ และกันท่วงที่ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ศูนย์ปฏิบัติการดังกล่าวยังได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการด้านการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้าองค์กรอีกด้วย

- **ปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาของบทกฎหมาย และปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อให้ชัดเจน ครอบคลุมถึงลูกค้าและบุคคลภายนอก และสอดคล้องกับการพัฒนาของโลกยุคดิจิทัล เช่น สำนักงานเคลื่อนที่ (mobile office)

- **ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำของโลกที่อยู่ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม** เช่น Singtel, OPTUS และ Globe โดยแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี และประสบการณ์ในการดำเนินงานระหว่างกลุ่มเพื่อกำหนดแนวทางและข้อปฏิบัติที่เป็นต้นแบบในการดูแลรักษาข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน สามารถปกป้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์ได้ทันท่วงที

- **การตรวจสอบ** ในปี 2562 ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การควบคุมระบบสารสนเทศทั่วไป โครงการเพื่อสร้างความตระหนักในความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การป้องกันความปลอดภัยและการดำเนินการของระบบคลาวด์ เป็นต้น โดยรวมเอไอเอสไม่พบเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลหรือข้อมูลสูญหายที่ก่อให้เกิดคดีความฟ้องร้องหรือก่อให้เกิดค่าปรับในปี 2562



ในปี 2563 เอไอเอสได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

- ปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยีความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องกับการพัฒนาของบทกฎหมาย เช่น การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและมาตรฐานทางเทคโนโลยีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เนื่องด้วยเอไอเอส จัดอยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม ซึ่งนับเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) และมีหน้าที่ตามบทกฎหมายและข้อบังคับดังกล่าว

2. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

- พัฒนาระบบและกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการ Cyber Security Operation Center (CSOC) เพื่อรองรับการป้องกัน ดูแล รับมือ และลดความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบริษัทให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมถึงพร้อมรองรับการให้บริการเฝ้าระวังการบุกรุกระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Manage Security Service: MSS) ให้แก่ลูกค้าองค์กร

- เตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์และฝึกซ้อมการจัดการกับวิกฤติเป็นประจำทุกปีให้แก่กลุ่มผู้บริหาร
- บังคับใช้กรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร
- สื่อสารและบังคับใช้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ฉบับปรับปรุงใหม่แก่พันธมิตรทางธุรกิจและลูกค้า

(GRI 418-1)

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน



จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ในการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลสูญหาย	2558	2559	2560	2561	2562
คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป	271 กรณี	321 กรณี	575 กรณี	131 กรณี	124 กรณี
คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ	13 กรณี	11 กรณี	15 กรณี	47 กรณี	47 กรณี
คำร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลรั่วไหล ถูกขโมยหรือสูญหาย	0 กรณี	1 กรณี	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี
จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ¹	26,022 กรณี	26,301 กรณี	26,710 กรณี	28,270 กรณี	28,334 กรณี

¹ บริษัทมีการให้ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานตรวจทางสถิติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น ดังนั้นจำนวนข้อมูลที่เปิดเผยดังกล่าวจึงคิดเป็นสัดส่วน 100 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนคำร้องขอที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ



(GRI 102-7, 201-1)

สรุปผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจปี 2562



มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่เอไอเอสสร้างขึ้น

สินทรัพย์รวม ⁽¹⁰²⁻⁷⁾

289,669

ล้านบาท

รายได้รวม ⁽¹⁰²⁻⁷⁾

180,894

ล้านบาท



มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม

ต้นทุนการดำเนินงาน

111,899

ล้านบาท

ค่าจ้างและ
สวัสดิการพนักงาน

10,760

ล้านบาท

เงินที่จ่าย
ให้แก่ภาครัฐ

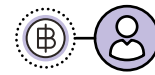
16,696

ล้านบาท

เงินลงทุนและ
เงินบริจาคเพื่อ
สนับสนุนสังคมและชุมชน

144

ล้านบาท



เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน

เงินปันผล

21,050

ล้านบาท

ต้นทุนทางการเงิน

4,777

ล้านบาท



มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม

กำไรสุทธิ

31,190

ล้านบาท

กำไรก่อนหักภาษี
ดอกเบี้ยจ่าย
และค่าเสื่อมราคา

78,710

ล้านบาท



รายงานผลการดำเนินงาน ด้านสังคม



พัฒนาและดูแลบุคคลแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2565



1. สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
2. ร้อยละ: 80 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
3. ร้อยละ: 80 ของกลุ่มพนักงาน Talent on critical role ได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
4. สัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจ (Employee Engagement Participation Rate) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 และคะแนน Employee Engagement Index ไม่ต่ำกว่า 4.00

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2562



ร้อยละของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร

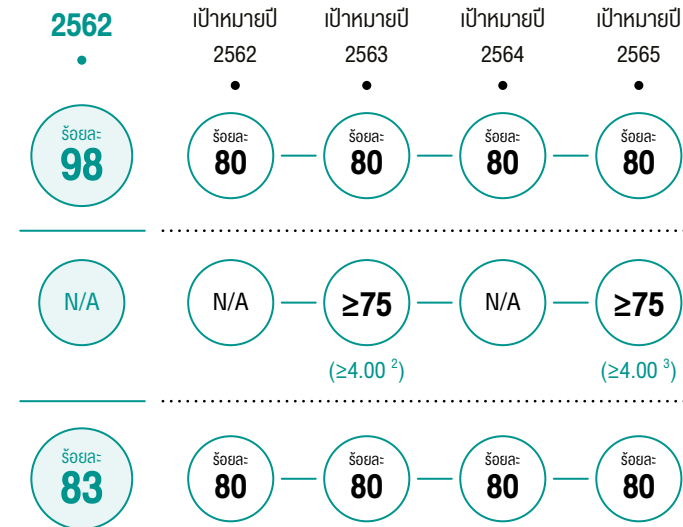


สัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจ (EE) และคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร Employee Engagement Index¹



สัดส่วนพนักงานกลุ่ม Talent on critical role ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง (New ability)

1. เอไอเอสได้รับคัดเลือกจากนิตยสารฟอร์บส์ (Forbes) ให้ติดอันดับ 169 ของการจัดอันดับสุดยอดนายจ้างแห่งปีระดับโลก Global 2000: World's Best Employers 2019 โดยใช้เกณฑ์พิจารณาจากวิธีการทำ Global poll และ Regional surveys รวมถึงได้รับคำแนะนำจากพนักงานทั่วโลกกว่า 1.4 ล้านราย



หมายเหตุ:

- * หมายถึง คะแนน Employee Engagement หรือ คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- เอไอเอสได้ทำจ้างบริษัทที่ปรึกษาภายนอกในการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- เอไอเอสเข้าร่วมการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ทุกๆ 2 ปี ดังนั้น ปี 2562 และ ปี 2564 เอไอเอสจึงไม่มีคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- คะแนน Employee Engagement Index ในตารางนี้รวมคะแนน Employee Engagement ของ บริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

2. เอไอเอสรับรางวัลดีเด่นด้านการตลาด (Marketing Excellence) และการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management Excellence) จาก Thailand Corporate Excellence Awards 2019 จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. เอไอเอสรับรางวัล No.1 Brand Thailand 2019 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน โดยพิจารณาจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและเป็นองค์กรนายจ้างที่ดี รวมถึงสามารถดึงดูดคนรุ่นใหม่และบุคลากรที่มีขีดความสามารถและมีศักยภาพให้เข้ามาร่วมงานกับบริษัทได้

[GRI 103-1, 103-2]

โอกาสและความท้าทาย



ปัจจุบันอุตสาหกรรมโทรคมนาคมได้พัฒนาก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีการปรับตัวอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง ทำให้ไอเอสต้องปรับตัวจากการเป็นผู้ให้บริการมือถือแต่เพียงอย่างเดียวมาเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย และเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จึงถือเป็นเรื่องท้าทายที่ไอเอสต้องพัฒนาขีดความสามารถและเตรียมองค์กรให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่รวดเร็ว ซึ่งการขับเคลื่อนองค์กรในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงและระบบดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจำเป็นต้องดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและความพร้อมในด้านทักษะที่เป็นที่ต้องการของโลกดิจิทัล (New Ability) เพื่อให้พร้อมรับกับการขยายฐานธุรกิจใหม่ ๆ รวมไปถึงมุ่งส่งเสริมศักยภาพของพนักงานให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าพนักงานของไอเอสสามารถตอบสนองต่อทุกความต้องการของลูกค้าและยังคงเป็นองค์กรชั้นนำที่มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ ไอเอสยังดำเนินการปรับโครงสร้างหน่วยงานภายในและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้มีความตื่นตัว เต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการบริหารผลตอบแทนที่เป็นธรรม ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมากยิ่งขึ้นนั้น เพื่อความพร้อมในการร่วมขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปและสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว

[GRI 103-3]

แนวทางการบริหารจัดการ



ไอเอสให้ความสำคัญอย่างสูงต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Executive Officer “CEO”) เป็นผู้กำกับดูแลนโยบายในการดำเนินงาน และมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล (Chief Human Resource Officer “CHRO”) เป็นหัวหน้าคณะทำงานในการนำนโยบายไปใช้เป็นกรอบการทำงานเพื่อกำหนดกลยุทธ์และแผนดำเนินการรวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะเป็นตามกฎหมายแรงงานและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนที่มุ่งเน้นการบริหารงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงการนำหลักการการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนองค์กร

ไอเอสมีแนวทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพเข้าร่วมงานกับองค์กร มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับให้ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพ และตอบโจทย์ความท้าทายและการแข่งขันทางธุรกิจ โดยให้ความสำคัญด้านการสร้างทักษะใหม่ ๆ ที่ตอบรับกับโลกปัจจุบันมากยิ่งขึ้น อาทิ การออกแบบความคิด (Design Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะด้านดิจิทัล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึง การเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ให้ยังคงใช้กับโลกยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปรับใช้ระบบดิจิทัลให้เข้ากับทักษะที่มีอยู่เดิมหรือการพัฒนาทักษะใหม่ๆ โดยใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัล เพื่อตอบโจทย์ Digital transformation ขององค์กร โดยมีกรอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Attraction, Retention and Succession Plan)

1.1. ยึดมั่นหลักการจ้างงานด้วยความเป็นธรรม

ไอเอสยึดมั่นในหลักการจ้างที่เป็นธรรมและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายทุกประการและเล็งเห็นความสำคัญของความหลากหลายด้านแรงงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ความสามารถที่แตกต่างเข้ามาร่วมงานกับบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายไม่ว่าจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย อีกทั้งสนับสนุนการจ้างผู้พิการและนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมุ่งส่งเสริมให้พนักงานผู้พิการได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชุมชนที่มีความสะดวก และมีความรู้ ความสามารถใหม่ ๆ ในธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัล

1.2. การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล (New Ability)

ไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อแนะนำองค์กรพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความสามารถเฉพาะทางในสาขาวิชาชีพที่เป็นที่ต้องการในยุคดิจิทัล อาทิ Blockchain, AI, Data Analytics ได้เข้ามาร่วมงานกับไอเอส เพื่อช่วยส่งเสริมการผลิตคนธุรกิจให้เติบโตและขยายการให้บริการด้านดิจิทัลในด้านใหม่ ๆ อย่างยั่งยืน

1.3. การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

เอไอเอสส่งเสริมให้พนักงานวางแผนการเติบโตในองค์กร และการพัฒนาศึกษาให้สอดคล้องกับสายอาชีพ โดยพนักงานจะได้รับข้อมูลและคำแนะนำจากหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการเติบโตในสายอาชีพ และสนับสนุนการวางแผนพัฒนาศึกษาของพนักงานอย่างยั่งยืน

1.4. การรักษามูลค่าที่มีคุณค่าขององค์กร

เอไอเอสดำเนินกิจกรรมเพื่อรักษาและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรที่มีความสามารถอยู่กับองค์กรและเติบโตไปกับธุรกิจของบริษัทอย่างยั่งยืน อาทิเช่น การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน รวมไปถึง การให้สวัสดิการที่ดีต่อพนักงานทุกระดับชั้น เช่น ประกันสุขภาพ ศูนย์สุขภาพที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

1.5. การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เอไอเอสจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งครอบคลุมตำแหน่งสำคัญทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อแต่งตั้งเป็น “ผู้สืบทอดตำแหน่ง” (Successor) โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว

2. พัฒนาศึกษาของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

เอไอเอสส่งเสริมให้พนักงานยกระดับทักษะและความรู้ของตนเองเพื่อเติบโตในเส้นทางในสายอาชีพที่หลากหลายและไม่จำกัดอยู่เพียงทักษะพื้นฐาน เพื่อสอดคล้องกับทิศทางที่เปลี่ยนแปลงในยุค digital disruption ในวันนี้ เอไอเอสให้ความสำคัญกับการผลักดันกลยุทธ์การเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านระบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่สร้างสรรค์ เปิดกว้างต่อการเรียนรู้และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาได้ตลอดเวลา เพื่อผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ส่งเสริมศึกษาของพนักงานผ่านโปรแกรมการพัฒนาและการฝึกอบรมที่หลากหลาย เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานที่จะเพิ่มพูนทักษะต่างๆ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1. การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

เอไอเอสจัดหลักสูตรอบรมที่จำเป็นให้พนักงานเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน Learn-Di และ Read-Di ทั้งนี้ Learn-Di เป็นเครื่องมือที่รวบรวมหลักสูตรอบรมและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล แทรนด์ และข้อมูลข่าวสารสำคัญต่างๆ รวมทั้งเป็นห้องสมุดออนไลน์เพื่อให้พนักงานสามารถค้นคว้าข้อมูลและศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ เอไอเอสยังส่งเสริมการพัฒนาศึกษาของพนักงานโดยคำนึงถึงความต้องการในการพัฒนาให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญผ่านการฝึกอบรมหลากหลายประเภท ดังนี้

หลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานในกลุ่มเอไอเอส

	Online	Offline
หลักสูตรที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน (Managerial)	Learn Di	จัดสัมมนา
	ReadDi	ประชุมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย
หลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป	Learn Di	จัดสัมมนา
	ReadDi	ประชุมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย
หลักสูตรที่จำเป็นในการทำงานเฉพาะสายงาน (Functional)	Learn Di	จัดสัมมนา
	ReadDi	ประชุมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย
หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่จะเติบโตเป็นผู้บริหาร	Learn Di	จัดสัมมนา
	ReadDi	ประชุมเชิงปฏิบัติการ โปรแกรมการพัฒนาสำหรับผู้บริหาร
หลักสูตรส่งเสริม New Ability	Learn Di	จัดสัมมนา
	ReadDi	ประชุมเชิงปฏิบัติการ การบรรยาย

หมายเหตุ:

- LearnDi และ ReadDi เป็น mobile application platform ที่พัฒนาขึ้นโดย AIS Academy เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงหลักสูตร online ได้ด้วยตนเองแบบ 24/7

2.2 การกำหนดแผนพัฒนาตนเอง

โดยกำหนดเป้าหมาย แผนการพัฒนา และวัตถุประสงค์ร่วมกับหัวหน้างาน พร้อมทั้งมีการพัฒนาโมเดลในด้านสมรรถนะของพนักงาน (Competency Model) ซึ่งเป็นการวางแผนพัฒนาและวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อวางรากฐานสำหรับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในสายอาชีพ (Career Development)

2.3 กำหนดกลยุทธ์และแผนงานการสร้าง

ผู้นำในตำแหน่งที่สำคัญ

เพื่อบริหารความเสี่ยง โดยมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานและคุณสมบัติที่เหมาะสมซึ่งพิจารณาผลการปฏิบัติงาน (Performance) ร่วมกับการทำแบบทดสอบค้นหาศักยภาพ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารเป็นรายบุคคลและการติดตามผล

2.4 กำหนดให้มีการประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพของ

การฝึกอบรม

เอไอเอสใช้ Kirk Patrick model ซึ่งมีการ วัดผล 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 การวัดความพึงพอใจ ระดับ 2 การวัดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมหลังจากได้รับการอบรมไปจนถึงระดับ 5 คือ การวัดอัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน โดยในปีที่ผ่านมา เอไอเอสมีการประเมินผลหลักสูตรพัฒนาความเป็นผู้นำที่จัดขึ้นสำหรับกลุ่ม Talent

3. ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-Being)

ครอบคลุมการดูแลด้านสุขภาพทางร่างกาย จิตใจ เพื่อเป็นการลดอัตราการเจ็บปวดและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานและการใช้ชีวิต รวมถึงมีโปรแกรมการดูแลสุขภาพทางการเงิน ซึ่งจะเป็นการให้แนวทางในวางแผนชีวิตให้กับพนักงานทั้งระหว่างที่ยังเป็นพนักงานและมีความพร้อมหากสิ้นสุดการเป็นพนักงานของเอไอเอสในอนาคต อีกทั้งยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในองค์กร เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้พนักงานได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างรอบด้าน

3.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและสภาวะของพนักงาน

วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาพนักงานในด้านสุขภาพเชิงป้องกัน ผ่านกิจกรรมสร้างสุขทั้งปีด้วย 6 อ. ได้แก่ อ.อาหาร อ.อะคาเดมี่ อ.อารมณ์ อ.ออกกำลังกาย อ.ออมเงิน และ อ.อุ่นใจ

3.2 จัดกิจกรรมเรียนรู้ระหว่างกัน

เช่น โครงการ รู้จากล้ม วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่มีพื้นฐานแตกต่างกันและมาจากหลากหลายสาขาอาชีพได้พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังสนับสนุนพนักงานให้กล้าคิดริเริ่มที่จะทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และยังเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งของการผลักดัน Digital Transformation ขององค์กร

กิจกรรมสร้างสุขทั้งปีด้วย 6 อ.



อ.อาหาร

การให้ความรู้ด้านโภชนาการเพื่อให้พนักงานรับรู้และนำไปปรับใช้กับเพื่อสุขภาพพลานามัยที่ดี จัดเลี้ยงอาหารที่มีสุขภาพดีให้แก่พนักงาน



อ.อะคาเดมี่

การเผยแพร่ความรู้ด้านดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับการเรียนรู้ของพนักงาน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กร



อ.อารมณ์

การจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงของจิตใจ มุ่งเน้นการพัฒนา และรักษาสภาวะทางอารมณ์ (EQ)



อ.ออกกำลังกาย

การจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกาย และเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านสุขภาพมาให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพร่างกายให้ดีขึ้น



อ.ออมเงิน

การจัดโครงการและกิจกรรมดูแลสุขภาพทางการเงินให้แก่พนักงาน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทางการเงินมาให้ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การออมเงิน การลงทุนรูปแบบต่างๆ หรือการบริหารภาษีที่ได้ผลตอบแทนสูงสุด



อ.อุ่นใจ

โครงการ “อุ่นใจอาสา” ดำเนินงานโดยนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าสู่กระบวนการทำงานในแต่ละวันของพนักงาน การถ่ายทอดความรู้ การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงาน และการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ สังคม โดยเน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอโครงการที่จะช่วยพัฒนาบ้านเกิดหรือพื้นที่ที่พนักงานมีความสัมพันธ์อยู่เดิม โดยเอไอเอสเป็นผู้สนับสนุนเงินทุนเพื่อดำเนินโครงการดังกล่าว มีงบประมาณสูงสุดถึงโครงการละ 100,000 บาท และสนับสนุนให้วันที่พนักงานลงไปทำกิจกรรมโดยไม่มีถือเป็นวันลา

3.3 การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอไอเอสมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน รวมถึงให้เป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมาย และมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ผ่าน 2 แนวทาง ดังนี้

- ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Operation Safety) โดยมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานอย่างปลอดภัยในกระบวนการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน
- ความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Safety) บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยเอไอเอสจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

4.1. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันของหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา

4.2. การประเมินด้านพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

ทั้งนี้ ผลการประเมินจะถูกนำไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทนและมีการสื่อสารให้พนักงานทราบเพื่อวางแผนงานในการพัฒนาร่วมกันอย่างยิ่งยืนต่อไป

5. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ

5.1 การกำหนดค่าตอบแทน

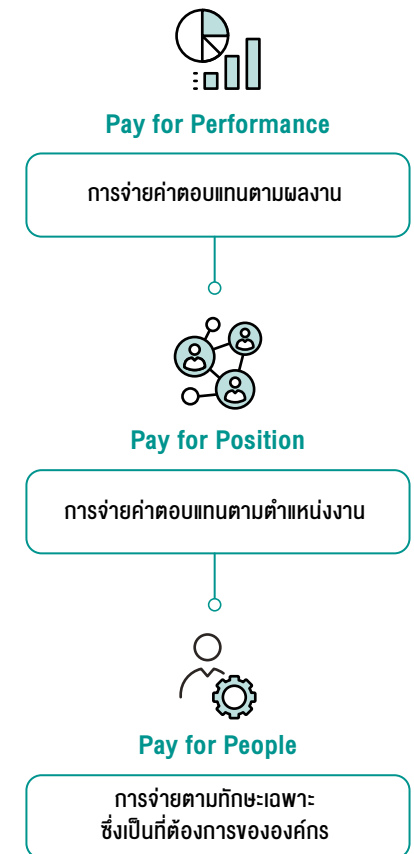
การกำหนดค่าตอบแทนพนักงาน จะมีการเปรียบเทียบค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกันและอุตสาหกรรมที่ต่างกัน และยึดหลักความเท่าเทียมกัน

ความสอดคล้องกับผลประกอบการขององค์กรและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เอไอเอสได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกเพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ เช่น การปรับปรุงระบบการประเมินค่างานให้มีความชัดเจนถูกต้องและเป็นธรรมเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของธุรกิจดิจิทัล และการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการในตลาดแรงงานเพื่อนำมาประเมินเทียบกับหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนของเอไอเอสในปัจจุบัน รวมทั้งมีการติดตามการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารค่าตอบแทนและรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรชั้นนำต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานเอไอเอสให้มีความเหมาะสมและยกระดับขีดความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งกลุ่มพนักงานปัจจุบัน รวมไปถึงมุ่งใจกลุ่มที่สนใจร่วมงานกับเอไอเอสในอนาคต

5.2 สวัสดิการสำหรับพนักงาน

เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานในหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น เงินช่วยเหลือกรณีสมรส เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรที่มีผลการศึกษาตามหลักเกณฑ์ เงินช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุ ค่าเยี่ยมของผู้ป่วย เงินช่วยเหลือจัดงานศพ เงินช่วยเหลือกรณีที่ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ รางวัลอายุงาน การตรวจสุขภาพและรักษาพยาบาล ประกันชีวิต เป็นต้น

หลัก 3 P ในการกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของเอไอเอสมีดังนี้

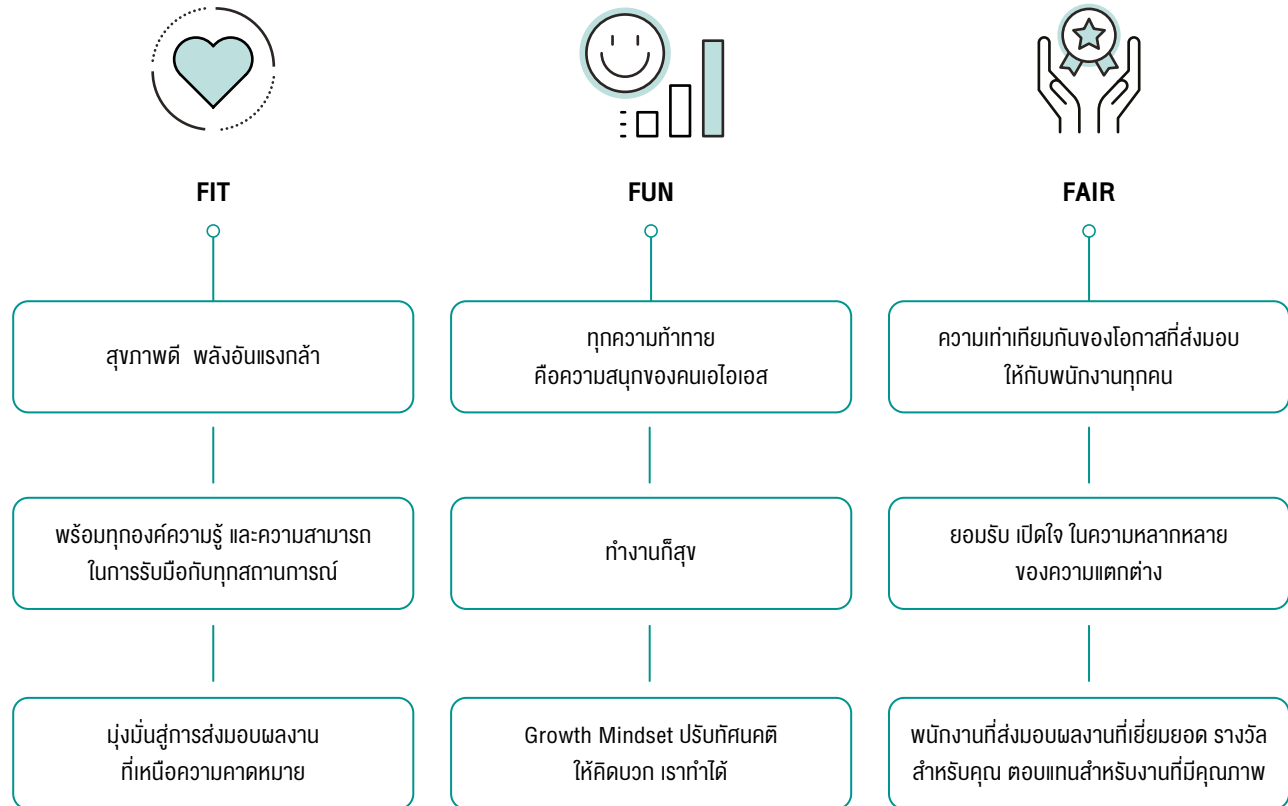


ผลการดำเนินงานปี 2562



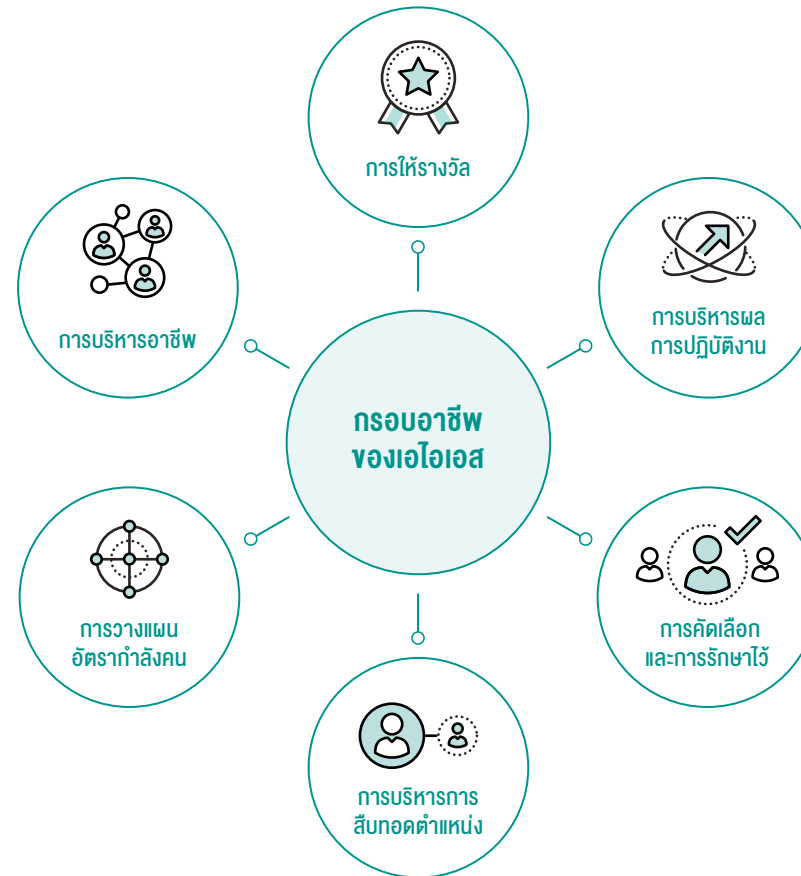
ในปี 2562 เอไอเอสส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรใหม่ภายใต้แนวคิด “FIT FUN FAIR” โดยสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดที่สร้างสรรค์และเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของการทำธุรกิจดิจิทัลใหม่ๆ รวมไปถึงส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเห็นภาพเป้าหมายขององค์กรในรูปแบบเดียวกันอย่างชัดเจนเพื่อส่งเสริมให้เอไอเอสเป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและสามารถรักษาความเป็นองค์กรชั้นนำได้อย่างสม่ำเสมอและยั่งยืน นอกจากนี้ เอไอเอสยังเป็นองค์กรสำหรับคนทุกเจนเนอเรชัน โดยมีการสนับสนุนการทำงานอย่างเปิดกว้างและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้แสดงความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

เอไอเอสได้เปิดโอกาสให้ Generation Z ได้ร่วมงานกับองค์กรและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม เอไอเอสเป็นศูนย์รวมพนักงานที่มาจากหลากหลายเจนเนอเรชัน (Multi-generational workforce) เช่น Baby boomer, Gen X, Gen Y และ Gen Z ส่งผลให้เอไอเอสต้องปรับกลยุทธ์การบริหารบุคลากร โดยเน้นความมีประสิทธิภาพในด้านการสรรหาบุคลากร การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง การดูแลพนักงานแบบองค์รวมและการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



1. การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและ แผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Attraction, Retention and Succession Plan)

ในปี 2562 ทางทีมสรรหาบุคลากรได้จัดกิจกรรมไปยัง 18 มหาวิทยาลัย เพื่อแนะนำองค์กรและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สมัครงานกับเอไอเอส ซึ่งมีนักศึกษาตอบรับและเข้าร่วมโครงการถึง 2,583 คน โดยเอไอเอสจะทำการคัดเลือกนักศึกษาที่ผ่านหลักเกณฑ์เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเอไอเอสภายหลังจากการศึกษาและวางแผนการเติบโตในสายอาชีพสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้กำหนดให้มี “กรอบอาชีพของเอไอเอส” (AIS Career Framework) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยแนะนำกระบวนการและขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงานและหัวหน้างาน เพื่อส่งเสริมในด้านการพัฒนาและการเติบโตในสายอาชีพ และยังช่วยระบุกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพการทำงานที่สามารถเติบโตไปกับบริษัทในอนาคต



2. พัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

ตลอดปี 2562 เอไอเอสได้จัดโปรแกรมการพัฒนาตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อความสอดคล้องการดำเนินธุรกิจดังต่อไปนี้

- หลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ครอบคลุมไปถึงการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในองค์กร อาทิ การปฐมพยาบาล หลักสูตรการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และหลักสูตรพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น การอบรมการขายอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นต้น
- Managerial เป็นหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน เช่น หลักสูตร Situational leadership หลักสูตร First Line Manager และหลักสูตร Second Line Manager

- Functional เป็นหลักสูตรเฉพาะสายงาน เช่น หลักสูตรทักษะการขาย หลักสูตรการสร้างความรู้ผูกพันและรักษาลูกค้า
- Compliance เป็นหลักสูตรบังคับที่ต้องเรียนตามกฎหมาย เช่น หลักสูตรการอบรมความปลอดภัย หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น
- หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่มีศักยภาพสูงและสามารถเติบโตไปเป็นผู้บริหารในอนาคต โดยมีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดหลักสูตรอบรมที่ตอบโจทย์กลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างทันถ่วงที เช่น Harvard Business , University of Manchester และ SEAC (South East Asia Center) หลักสูตรได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงาน Talent ทั้งหมด 4 กลุ่ม ซึ่งจำแนกตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ หรือเติบโตขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต

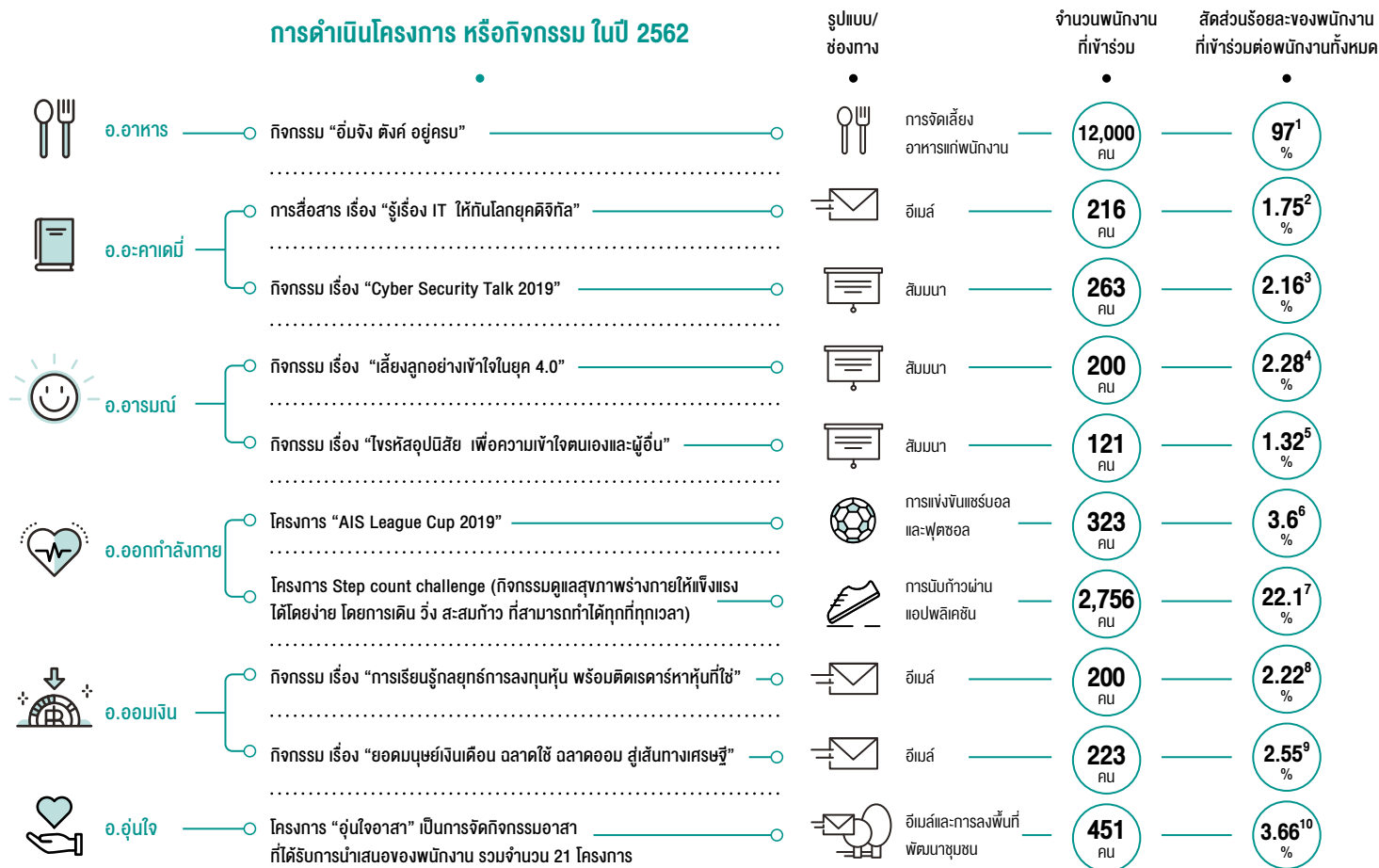
- หลักสูตรอบรม STEAM Ozobot ถูกจัดขึ้นเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้หลักสูตรทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กระบวนการทางวิศวกรรม และคณิตศาสตร์เพื่อนำไปใช้ในการเชื่อมโยงและแก้ปัญหา ในชีวิตจริง และมีการจัดหลักสูตร Robotic Process Automation (RPA) ให้แก่พนักงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการทำ Automation สำหรับงาน Routine และระบบต่างๆ ได้ในแบบอัตโนมัติ นอกจากนี้ทาง AIS Technical Knowledge Management (TKM) ยังได้จัดหลักสูตร “Code for Kid” เพื่อปูพื้นฐานทางความรู้ให้แก่ลูกหลานของพนักงานได้เรียนรู้การเขียน Program Coding แบบพื้นฐานเพื่อนำไปใช้สั่งงาน bot แบบง่ายๆ และยังถือเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้เด็ก ๆ ได้ก้าวเข้าสู่สายอาชีพวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ต่อไปในอนาคต



3. ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Well-Being)

3.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและสภาวะของพนักงาน

จากการดำเนินงานในปี 2562 เอไอเอสยังคงใส่ใจต่อสภาวะของพนักงานอย่างรอบด้าน ภายใต้แนวความคิดการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานในด้านสุขภาพเชิงป้องกัน ผ่านกิจกรรมสร้างสุขทั้งปีด้วย 6 อ. ได้แก่ อ.อาหาร อ.อากาศดี อ.อารมณ์ อ.ออกกำลังกาย อ.ออมเงิน และ อ.อุ่นใจ



หมายเหตุ:

- ขอบเขตการรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอไอเอสที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
- เอไอเอสใช้ฐานข้อมูลจากระบบ SAP (Data Center) AIS Academy และ HR-ICE ในการคำนวณและรายงานผล
- ¹ เอไอเอสใช้จำนวนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 (12,374 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม “อัมจัง ดังค์ อยู่ครบ”
- ² เอไอเอสใช้จำนวนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2562 ถึง 30 พฤศจิกายน 2562 (12,370 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม “รู้เรื่อง IT ให้ทันโลกยุคดิจิทัล”
- ³ เอไอเอสจัดกิจกรรม “Cyber Security Talk 2019” ในทุกภูมิภาคและใช้ตัวเลขพนักงาน ณ เดือนมิถุนายน 2562 (12,170 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
- ⁴ เอไอเอสจัดกิจกรรม “เลี้ยงลูกอย่างเข้าใจในยุค 4.0” ในภาคกลางและใช้ตัวเลขพนักงาน ณ เดือนพฤษภาคม 2562 (8,757 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
- ⁵ เอไอเอสจัดกิจกรรม “โหวตสุปนิสัยเพื่อความเข้าใจตนเองและผู้อื่น” ในภาคกลางและใช้ตัวเลขพนักงาน ณ เดือนพฤศจิกายน 2562 (9,199 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
- ⁶ เอไอเอสจัดโครงการ AIS League Cup 2019 ในภาคกลางและใช้จำนวนเฉลี่ยของพนักงานที่อยู่ในภาคกลางตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2562 ถึง 30 สิงหาคม 2562 (8,952 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว
- ⁷ เอไอเอสจัดโครงการ Step Count Challenge โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่อยู่ในทุกภูมิภาคเข้าร่วมกิจกรรมและใช้จำนวนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 (12,459 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว
- ⁸ เอไอเอสจัดกิจกรรม “การเรียนรู้กลยุทธ์การลงทุนหุ้น พร้อมดีเดอเรสหาหุ้นที่ใช้” ในภาคกลางและใช้ตัวเลขพนักงาน ณ เดือนกรกฎาคม 2562 (9,022 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
- ⁹ เอไอเอสจัดกิจกรรม “ยอดมนุษย์เงินเดือน ฉลาดใช้ ฉลาดออม สู่เส้นทางเศรษฐี” ในภาคกลางและใช้ตัวเลขพนักงาน ณ เดือนพฤษภาคม 2562 (8,757 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
- ¹⁰ เอไอเอสใช้จำนวนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2562 ถึง 30 พฤศจิกายน 2562 (12,319 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ “อุ่นใจอาสา”

3.2 จัดกิจกรรมเรียนรู้ระหว่างกัน

โครงการ “รู้ จาก ล้ม”

ก่อตั้งในปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่มีพื้นฐานแตกต่างกันและมาจากหลากหลายสาขาอาชีพได้พบปะเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน นอกจากนี้โครงการดังกล่าวยังสนับสนุนพนักงานให้กล้าคิดริเริ่มที่จะทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และยังเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งของแผนการผลักดัน Digital Transformation ขององค์กร

โครงการ “รู้ จาก ล้ม”



ระยะเวลาของโครงการ

ม.ค.
2562

9

เดือน

ก.ย.

2562



จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

225

ราย

1.83%



กิจกรรม

Workshop



Inner Mindset



Communication



Writing



Story Telling



Vdo Contents

หมายเหตุ:

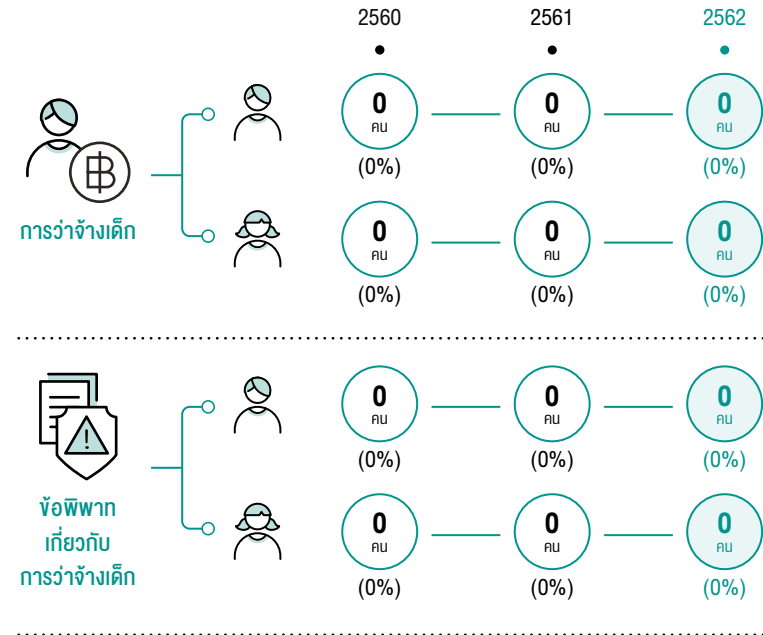
- เอลิออสใช้จำนวนรวมของผู้เข้าร่วมโครงการ ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 นอกจากนี้ เอลิออสใช้จำนวนเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2562 (12,311 คน) เป็นฐานในการคำนวณสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ “รู้ จาก ล้ม” โดยจำกัดขอบเขตอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอลิออสที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น

4. การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

4.1 การใช้แรงงานเด็ก (Child Labor)

- เอไอเอสไม่มีนโยบายว่าจ้างแรงงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี เข้าทำงาน
- เอไอเอสกำหนดให้บริษัทคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับเอไอเอสละเว้นจากการว่าจ้างแรงงานเด็กที่ผิดกฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด

ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย



หมายเหตุ:

- ขอบเขตการรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอไอเอสที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
- เอไอเอสใช้ฐานข้อมูลจากระบบ SAP (Data Center) ในการรวบรวมข้อมูลการจ้างงานเด็ก โดยมีการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง ธันวาคม 2562
- "การว่าจ้างเด็ก" หมายถึง การจ้างงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี



ตารางแสดงการดำเนินงานด้านความปลอดภัยปี 2562

เอไอเอสให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของการดำเนินงานอยู่เสมอ โดยในปี 2562 ได้มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

การดำเนินงานภายใน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม



รายละเอียดความเสี่ยง



มาตรการป้องกัน



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



สถานการณ์มลภาวะ:
ฝุ่นละอองค่า PM 2.5 สูง

จากสถานการณ์มลภาวะฝุ่นละออง PM 2.5 ที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพฯ มีค่าสูงถึงระดับเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ส่งผลให้พนักงานมีความเสี่ยงเนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ และการเดินทางเพื่อการทำงาน

- แจกหน้ากาก N95 ให้แก่พนักงานทุกคนจำนวน ประมาณ 20,000 ชิ้น
- ให้ความรู้ด้านความปลอดภัยพื้นฐานที่จำเป็นแก่พนักงานเรื่องวิกฤตฝุ่นละออง PM 2.5 โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล / การรักษาความปลอดภัย / หน่วยงานธุรการ / เอไอเอส อคาเดมี



การขับขี่อย่างปลอดภัย
(Defensive Driving)

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งการขนส่งสินค้า การให้บริการและการติดต่อประสานงานต่างๆ โดยส่วนมากพนักงานต้องใช้รถยนต์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุค่อนข้างสูง ดังนั้นบริษัทจึงต้องกำหนดมาตรการป้องกันในการขับขี่รถยนต์ขึ้นเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน

- ควบคุมการขับขี่รถยนต์โดย ติดตั้งระบบ GPS ในรถยนต์ของบริษัททุกคัน
- ควบคุมความเร็วในการขับขี่ไม่เกิน 120 กิโลเมตรต่อชั่วโมง
- รณรงค์ประชาสัมพันธ์การขับขี่ปลอดภัยในช่วงวันหยุดยาวของบริษัทในช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น วันสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล / การรักษาความปลอดภัย / หน่วยงานธุรการ



การตรวจสอบอาคาร การตรวจสอบระบบไฟฟ้า และระบบกักเก็บไฟฟ้า

ตรวจสอบอาคารและระบบไฟฟ้าให้พร้อมใช้งาน อีกทั้งเป็นการปฏิบัติให้สอดคล้องตามกฎหมายด้านความปลอดภัย ที่กำหนดให้บริษัทต้องมีการตรวจสอบอาคารและระบบไฟฟ้าปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานและบุคลากรภายนอกที่เข้ามาใช้พื้นที่ของบริษัท

- การตรวจสอบและปรับปรุงความปลอดภัยในอาคาร การตรวจสอบอาคาร การตรวจสอบระบบไฟฟ้าและระบบกักเก็บไฟฟ้า
- การตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันและระงับอัคคีภัยประจำทุกเดือน เช่น ทางหนีไฟ ถังดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน สัญญาณเตือนเหตุเพลิงไหม้ ทางหนีไฟ ระบบน้ำดับเพลิง เป็นต้น

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล / การรักษาความปลอดภัย / หน่วยงานธุรการ



การตรวจวัดและประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทำการสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานเบื้องต้นเพื่อค้นหาสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน เช่น แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ เสียงที่ดังเกินเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น

- การตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด หรือ สถาบันที่เป็นที่ยอมรับอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

วิศวกร / การรักษาความปลอดภัย



โรคออฟฟิศ ซินโดรม
(Office Syndrome)

เนื่องจากพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน เช่น การนั่งหลังค่อม การนั่งหน้าจอบริษัทเป็นเวลานานๆ ทำให้พนักงานจำนวนมากมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือที่เรียกว่าโรคออฟฟิศ ซินโดรม

- จัดโครงการ "กายภาพสัญจร" โดยจัดให้มีนักกายภาพบำบัดเข้าไปในพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของพนักงานเพื่อสำรวจพฤติกรรมการทำงานและให้ความรู้ในการปรับท่านั่ง เพื่อป้องกันโรคออฟฟิศซินโดรม
- จัดการอบรมให้ความรู้เรื่อง "Office Syndrome โรคยอดฮิตของคนทำงาน" โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
- จัดการอบรมเชิงปฏิบัติ "Tips and Tricks แก่โรคยอดฮิต Office Syndrome" เพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดโต๊ะทำงานให้เหมาะสมโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและวิธีการยืดกล้ามเนื้อโดยนักกายภาพบำบัด

การรักษาความปลอดภัย / หน่วยงานการสื่อสารภายใน และกิจกรรมพนักงาน



จัดให้มีเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติสำหรับผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ผู้ป่วยโรคหัวใจมักจะมีชีวิตก่อนมาถึงโรงพยาบาลเนื่องจากการกู้ชีพหรือ การทำ CPR เป็นเพียงการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อช่วยทำให้เลือดไหลเวียนไปยังสมองเท่านั้น แต่หัวใจของผู้ป่วยอาจจะยังไม่สามารถกลับมาทำงานได้อย่างปกติในช่วงดังกล่าว

- ติดตั้งเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (Automated Electrical Defibrillator: AED) ภายในอาคารปฏิบัติงานของบริษัท สำหรับพนักงานและบุคลากรภายนอกที่เจ็บป่วยฉุกเฉิน
- จัดการอบรมการใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติให้แก่พนักงานเพื่อนำไปใช้งานได้จริงในกรณีฉุกเฉิน

การรักษาความปลอดภัย

หมายเหตุ:

- ขอบเขตการรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอไอเอสที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
- เอไอเอสใช้ฐานข้อมูลจาก ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หน่วยงานธุรการ และ หน่วยงานรักษาความปลอดภัย ในการรายงาน โดยมีการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562
- มาตรการตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารให้มีความครบถ้วนการตรวจสอบความปลอดภัยภายในโกดัง (warehouse) ของเอไอเอสด้วยเช่นกัน



การดำเนินงานภายนอก



รายละเอียดความเสี่ยง



มาตรการป้องกัน



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ความปลอดภัยในการทำงาน
บนที่สูงสำหรับบริษัทผู้รับเหมา

ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งอุปกรณ์บนเสาส่งสัญญาณหรือต้องปฏิบัติงานบนที่สูงนั้น พนักงานของบริษัทผู้รับเหมามีความเสี่ยงต่อการพลัดตกจากที่สูงอันอาจเป็นเหตุให้เสียชีวิตหรือทุพพลภาพได้

กำหนดให้บริษัทผู้รับเหมาต้องจัดการอบรมด้านความปลอดภัยให้พนักงานของบริษัทผู้รับเหมาทุกคนตามความเสี่ยงของงานที่ตนเองปฏิบัติ ได้แก่

- ความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูง
- ความปลอดภัยในการทำงานบนเสาส่งสัญญาณที่มีความสูง

วิศวกร / หน่วยงาน
ความปลอดภัย
อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน



ความปลอดภัยในการทำงาน
เกี่ยวกับไฟฟ้าสำหรับบริษัทผู้รับเหมา

ด้วยการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งงานระบบไฟฟ้า ได้แก่ งานติดตั้ง Power, DC, Rectifier PM battery หรือ PM Air เป็นต้น พนักงานของบริษัทผู้รับเหมามีความเสี่ยงต่อการถูกไฟฟ้าช็อตหรือไฟฟ้าดูด อันอาจเป็นเหตุให้เสียชีวิตหรือบาดเจ็บสาหัสได้

กำหนดให้บริษัทผู้รับเหมาต้องจัดการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานของบริษัทผู้รับเหมาทุกคนตามความเสี่ยงงานที่ตนเองปฏิบัติ ได้แก่

- ความปลอดภัยในการทำงานไฟฟ้า
- การทดสอบตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1
- การทดสอบตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน ช่างปรับอากาศในบ้าน และการพาณิชย์ขนาดเล็ก

วิศวกร / หน่วยงาน
ความปลอดภัย
อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน



พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ให้เข้ามามีส่วนช่วยในการจัดการกับข้อมูล
การอบรมด้านความปลอดภัย
ของบริษัทผู้รับเหมา

บริษัทผู้รับเหมาบางรายให้พนักงานที่ยังไม่ผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานของบริษัทผู้รับเหมาประสบอุบัติเหตุ ดังนั้น เอไอเอสจึงจัดทำฐานข้อมูลการอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานของบริษัทผู้รับเหมาขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจสอบประวัติการอบรมก่อนการอนุญาตให้พนักงานของบริษัทผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่

- จัดทำระบบฐานข้อมูลการอบรมด้านความปลอดภัยชื่อ My network ขึ้น เพื่อจัดเก็บข้อมูลการอบรมด้านความปลอดภัยของบริษัทผู้รับเหมา โดยฐานข้อมูลการอบรมดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับระบบการอนุญาตเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการอบรมได้อย่างรวดเร็ว

การดำเนินโครงการ / วิศวกร /
หน่วยงานความปลอดภัย
อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน /
เทคโนโลยีสารสนเทศ



คะแนนความผูกพันพนักงาน



ในปี 2561 เอไอเอสและบริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้เข้าร่วมการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) เพื่อรับทราบสิ่งที่ทำได้ดีและข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาไปวิเคราะห์เพื่อหาทางปรับปรุงองค์กรและการบริหารบุคคลากรให้ดียิ่งขึ้น จากการสำรวจความเห็นพนักงาน พบว่า ได้รับคะแนน Employee Engagement Index ที่สูงขึ้น (ตามตารางข้อมูลด้านล่าง) อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงเพิ่มเติม อาทิเช่น ควรมีการสนับสนุนให้พนักงานภายในทีมได้มีโอกาสพูดคุยอย่างเปิดเผยเพื่อเพิ่มการสื่อสารและความเข้าใจในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

บริษัทในเครือ เอไอเอส

บริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด



คะแนน Employee Engagement (EE)



คะแนน Employee Engagement (EE)



หมายเหตุ:

- บริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแยกต่างหากจากบริษัทในเครือเอไอเอส ได้แก่ MMT, AWN, FXL, WDS และอื่นๆ
- บริษัทในเครือเอไอเอสและบริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในช่วงเดือนตุลาคม 2560 และ 2561 โดยขอเผยแพร่การรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานที่สังกัดในเครือเอไอเอส และบริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
- เอไอเอสได้จ้างบริษัทที่ปรึกษาภายนอกในการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร



ตารางสรุปจำนวนพนักงานและผลการดำเนินงาน



จำนวนพนักงานทั้งหมด	2559	2560	2561	2562
	12,207 คน	11,884 คน	12,314 คน	12,701 คน
ชาย	4,944 คน	4,810 คน	4,985 คน	5,141 คน
หญิง	7,263 คน	7,014 คน	7,329 คน	7,560 คน
จำนวนตามอายุ				
50 ปีขึ้นไป	375 คน	463 คน	554 คน	524 คน
30-50 ปี	6,800 คน	6,893 คน	7,024 คน	7,349 คน
น้อยกว่า 30 ปี	5,032 คน	4,478 คน	4,736 คน	4,828 คน
จำนวนตามประเภทตามจ้างงาน				
พนักงานประจำ	3,861 คน	3,884 คน	3,999 คน	3,774 คน
พนักงานสัญญาจ้าง	4,929 คน	4,969 คน	5,049 คน	5,004 คน
พนักงานสัญญาจ้าง	1,083 คน	926 คน	986 คน	1,367 คน
พนักงานสัญญาจ้าง	2,334 คน	2,045 คน	2,280 คน	2,556 คน

หมายเหตุ:
 - ปี 2015-2019 จำนวนพนักงาน ไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน
 - ปี 2019 จำนวนพนักงาน รวมพนักงานสัญญาจ้างรายวัน (272 คน)

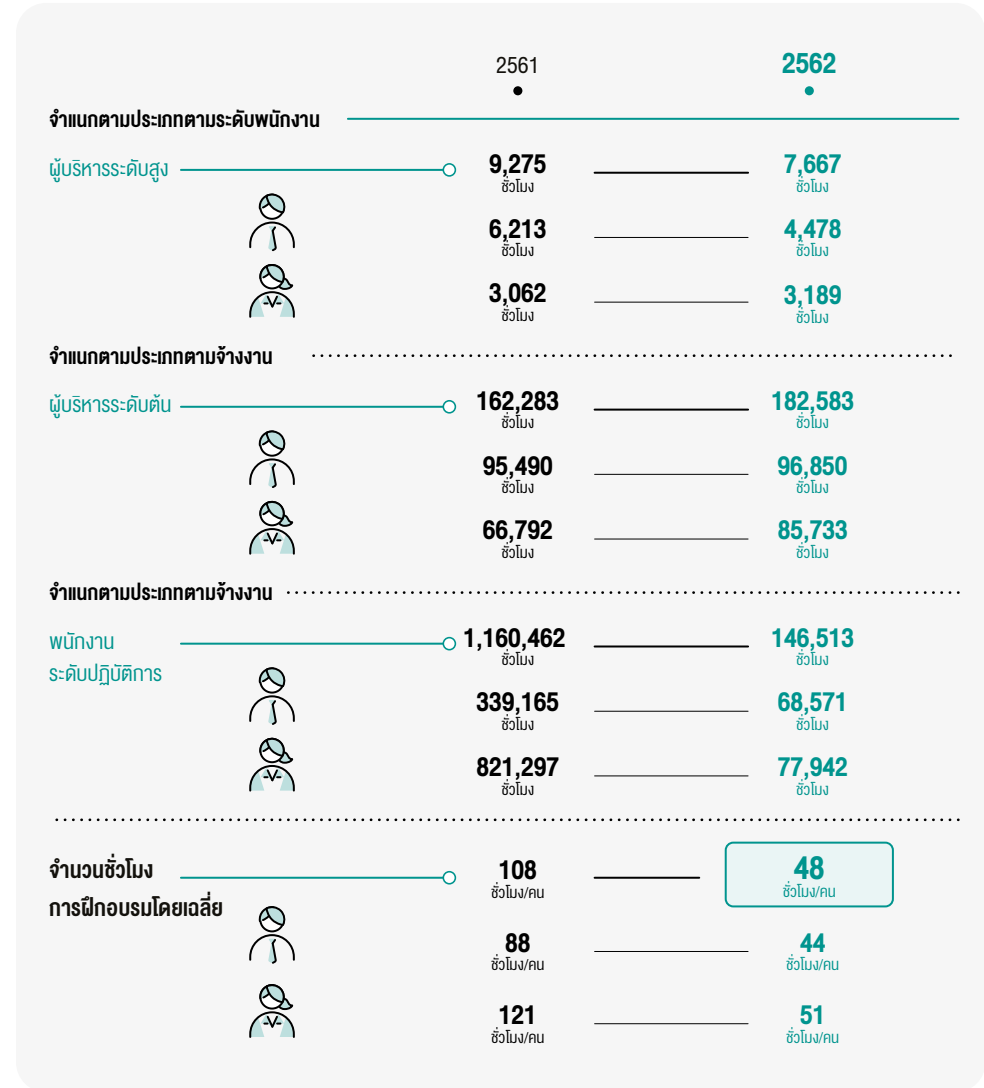
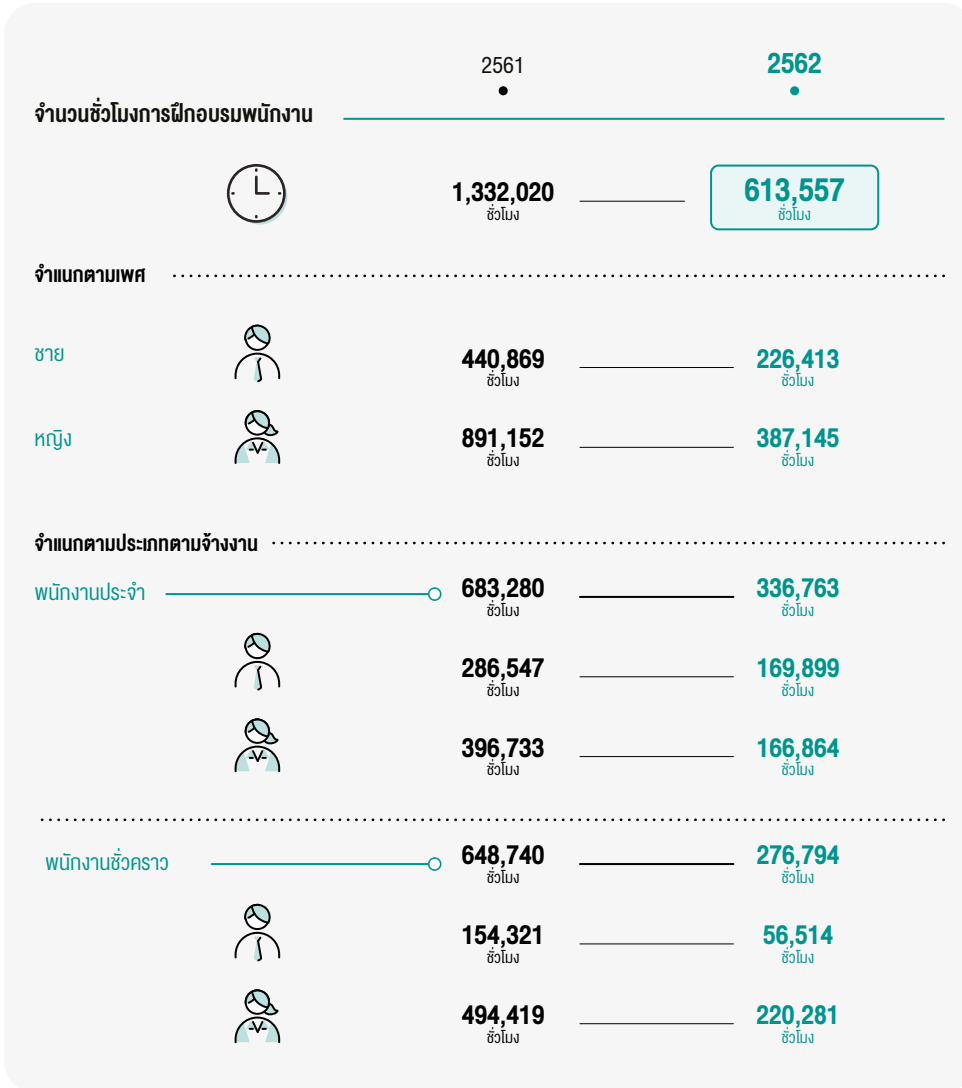
¹ เอไอเอสใช้ข้อมูลจำนวนรวมพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จากระบบ (HR Data Center) และ ฐานข้อมูลของ HR Department ของบริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยขอบเขตการรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอไอเอสที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น

จำนวนตามระดับพนักงาน	2559	2560	2561	2562
ผู้บริหารระดับสูง	110 คน	115 คน	125 คน	123 คน
ผู้บริหารระดับกลาง	64 คน	68 คน	66 คน	64 คน
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3,229 คน	3,068 คน	3,217 คน	3,363 คน
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	591 คน	635 คน	530 คน	756 คน
สัดส่วนจำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจเทียบกับพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 7.08	ร้อยละ 7.44	ร้อยละ 7.45	ร้อยละ 5.95
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับผลประโยชน์การปฏิบัติงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
จำนวนพนักงานผู้พิการ	27 คน	120 คน	123 คน	112 คน
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ Ais Wellness Program	2,951 คน	7,024 คน	18,336 คน	20,335 คน
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน	0 คน	0 คน	0 คน	4 คน
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน	0 คน	0 คน	1 คน	4 คน
เฉลี่ยการลาป่วยของพนักงาน	4.21 วัน/คน	3.11 วัน/คน	2.78 วัน/คน	2.60 วัน/คน

² เอไอเอสใช้ข้อมูลจำนวนรวมพนักงานผู้พิการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ในการรายงานโดยได้รวมตัวเลขผู้พิการภายใต้เครือข่ายเอไอเอสทั้งหมด รวมไปถึงจำนวนพนักงานผู้พิการที่สังกัดภายใต้ บริษัท แอดวานซ์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ตามมาตรา 33 และ 35 พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

³ เอไอเอสใช้จำนวนตัวเลขพนักงานที่เข้าร่วมทุกกิจกรรมภายใต้โครงการ AIS Wellness ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 โดยพนักงานบางรายอาจเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าหนึ่งกิจกรรม

⁴ เอไอเอส ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของ AIS Safety unit ซึ่งจัดเก็บตั้งแต่ต้นปี 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 ในการรายงานข้อมูลจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน



หมายเหตุ:
 - ขอบเขตการรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอไอเอสที่ได้รับการเข้าฝึกอบรมจาก AIS Academy และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
 - เอไอเอสใช้ฐานข้อมูลจาก AIS Academy ในการคำนวณชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานของกลุ่มเอไอเอส โดยมีการใช้ตัวเลขยอดรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ในการรายงาน

- เอไอเอสส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเป็นองค์กรดิจิทัล โดยเปลี่ยนรูปแบบจากการฝึกอบรมแบบห้องเรียนบรรยายเป็นการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น เพื่อความสะดวกของพนักงานที่สามารถเข้าเรียนได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้พนักงานจากผู้บังคับบัญชา (On the job training) ส่งผลให้จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยรวมของปี 2562 ลดลง

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2565



คนไทย 400,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร

พัฒนาการที่สำคัญในปี 2562



จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์

2562

116,000
ราย

เป้าหมายปี
2562

100,000
คน

เป้าหมายปี
2563

200,000
คน

เป้าหมายปี
2564

300,000
คน

เป้าหมายปี
2565

400,000
คน

(GRI 103-1)

โอกาสและความท้าทาย



ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารของประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ที่หลากหลาย ทั้งสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตและการทำงานของคนไทยมากขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ปัจจุบันจะมีการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมให้ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร แต่ยังคงมีความแตกต่างในเรื่องการใช้งานระหว่างคนในเมืองและคนในชุมชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าร้อยละ 90 ของประชากรที่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่มีประชากรจำนวน 57 ล้านคนเท่านั้นที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต แสดงถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ในขณะที่ประชากรในเมืองมีการใช้งานสามารถโทรและอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์หลากหลายด้านทั้งในชีวิตและการสร้างอาชีพ แต่ประชากรบางกลุ่มในพื้นที่ต่างจังหวัดยังมีการใช้งานเพื่อให้เกิดประโยชน์ได้น้อยไม่ว่าจะเป็นความเท่ากันจากการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง การเข้าถึงสื่อความรู้ที่จะส่งเสริม

คุณภาพชีวิต และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างอาชีพ นอกจากนี้ ในหลายชุมชนยังมีความกังวลด้านความปลอดภัยและสุขภาพจากการอาศัยอยู่รอบโรงงานอุตสาหกรรม สร้างความท้าทายต่อเนื่องให้กับการดำเนินการขยายสถานีฐานโทรคมนาคม ทำให้การใช้งานบริการโทรคมนาคมมีระดับค่อนข้างต่ำและไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้เต็มประสิทธิภาพ เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการระบบสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัล พิจารณาเห็นถึงโอกาสในการขยายผลนำเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลมาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและการสร้างอาชีพให้กับคนไทย โดยส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับชุมชน ก่อให้เกิดการขยายตัวทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคมในระดับชุมชน และเป็นโอกาสให้ธุรกิจโทรคมนาคมมีการเติบโตและสร้างบริการและแหล่งรายได้ใหม่ที่กว้างขวางขึ้น พร้อมกับการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเอไอเอสและชุมชนในระยะยาว



(GRI 103-2)

แนวทางการบริหารจัดการ



เอไอเอสมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยใช้การเชื่อมโยงเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาชีวิตคนไทยให้ได้พัฒนาก้าวทันยุคดิจิทัลโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักอยู่เสมอ ด้วยการสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและบุคลากรของเอไอเอส โดยการทำงานจะมีคนทำงานจากฝ่ายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business Sustainable Development) เป็นผู้นำเสนอนโยบายและกลยุทธ์ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะประเด็นความแตกต่างของระบบสาธารณสุขและระบบการศึกษาระหว่างคนเมืองกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เอไอเอสจึงกำหนดนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตรโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับความก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

เอไอเอสมุ่งพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและความครอบคลุมทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและในเขตที่มีประชากรอาศัยเบาบาง รวมถึงตอบรับการเติบโตของชุมชนใหม่ และมีการพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับความสามารถของเครือข่ายโทรคมนาคมให้สามารถรองรับกับรูปแบบการสื่อสารที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว เอไอเอสมุ่งเน้นการขยายโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลโดยคำนึงถึงการขยายตัวของครัวเรือน และความต้องการระบบโทรคมนาคมเพื่องานสาธารณะของหลากหลายหน่วยงานราชการ

2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนที่ขาดแคลน เอไอเอสมีเป้าหมายให้คนไทยได้เข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเอไอเอสจัดหา

ทางเลือกที่เหมาะสม เช่น สมาร์ทโฟนที่รองรับการใช้งานได้ทั้ง 3G และ 4G มีราคาระหว่าง 1,000–3,000 บาท เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภูมิภาค

3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

เอไอเอสมีเป้าหมายในการนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัล ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและการสร้างสรรค์เครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านการเกษตร ธุรกิจสตาร์ทอัพ และการส่งเสริมด้านสิทธิมนุษยชน

ด้านสาธารณสุข

มีเป้าหมายในการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมให้การทำงานบุคลากรด้านสาธารณสุขทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเชิงรุกเพื่อออกแนวทางการป้องกันและลดอัตราการเจ็บป่วยหรือสูญเสียในพื้นที่ห่างไกล

ด้านการศึกษา

สร้างโอกาสการเข้าถึงการศึกษาที่เท่าเทียมโดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ สถาบันครอบครัวและเยาวชนที่ขาดโอกาส ด้วยการส่งเสริมองค์ความรู้และใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิต

ด้านเกษตรกรรม

ผลักดันการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลและให้ความรู้ด้านการเกษตร โดยมุ่งให้เกษตรกรได้เข้าถึงองค์ความรู้ดิจิทัลเพื่อส่งเสริมให้มีผลผลิตทางการเกษตรที่ดีขึ้น และสามารถควบคุมปัจจัยที่อาจสร้างผลกระทบให้เสียหายได้ดียิ่งขึ้น

ด้านธุรกิจสตาร์ทอัพ

ร่วมส่งเสริมการพัฒนาและผลักดันผู้ประกอบการสตาร์ทอัพในการสร้างสินค้าบริการได้เข้าถึงตลาดในวงกว้าง มีธุรกิจที่สามารถขยายการสร้างรายได้ โดยให้ทุนส่งเสริมความรู้ในเชิงธุรกิจการตลาด และเทคโนโลยีทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ รวมทั้งมีพันธมิตรทางธุรกิจที่พร้อมสนับสนุนแหล่งเงินทุนให้แก่กลุ่มสตาร์ทอัพ

ด้านการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมกันในสังคม

คำนึงถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและการเข้าถึงโอกาสอย่างเท่าเทียม โดยส่งเสริมการจ้างงานผู้พิการเพื่อให้สามารถดำรงชีพได้ด้วยตนเองและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานปี 2562



ขยายโครงข่าย 4G อย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมสู่ 5G

ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุม 57 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงเครือข่าย Wifi ที่สนับสนุนทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ นอกจากนี้เอไอเอสยังได้มีการเตรียมความพร้อมสู่เทคโนโลยี 5G โดยดำเนินการศึกษาวิจัยและทดสอบเทคโนโลยี 5G ใน 5 ภาคทั่วประเทศ ด้วยเทคโนโลยี 5G มีความสำคัญต่อการมุ่งสร้างให้คนไทยได้เข้าถึงเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลอย่างทั่วถึง และยังเปิดสร้างโอกาสใหม่ให้ภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมในแง่การพัฒนาสินค้าบริการและการเข้าถึงผู้บริโภคในรูปแบบดิจิทัล การปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพและความแม่นยำสูงขึ้น ถือได้ว่า 5G เป็นเทคโนโลยีที่จะสร้างผลในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมได้ในวงกว้าง



การพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อชุมชน

ด้านสาธารณสุข

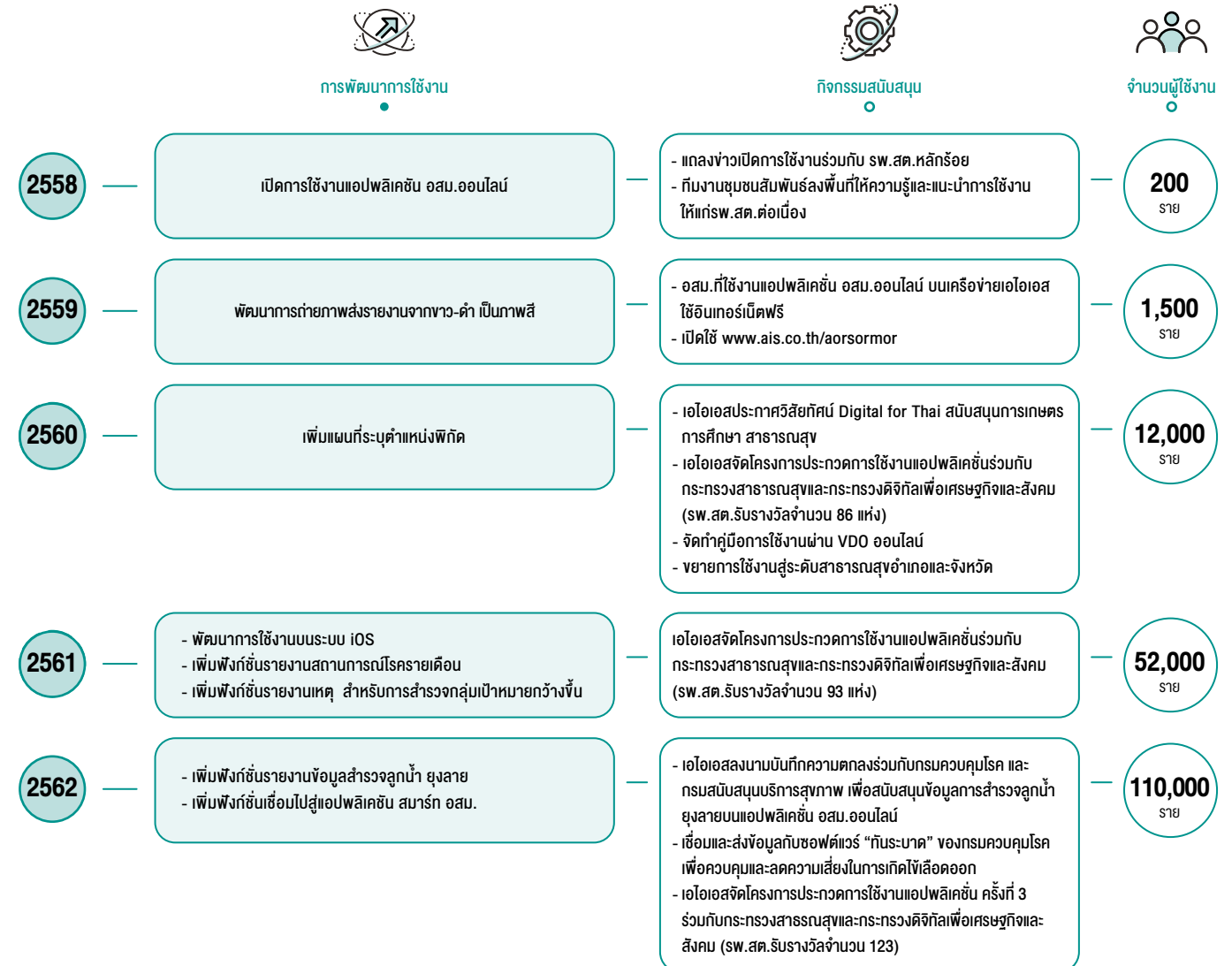
แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์



แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เปิดให้บริการแก่ชุมชนมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมุ่งพัฒนาให้เป็นเครื่องมือสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ระหว่าง รพ.สต. และ อสม. เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพ ได้แก่ การส่งต่อข้อมูลข่าวสาร นัดประชุม การพูดคุยหารือระหว่างกัน และการส่งรายงานซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ อสม. มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลด้านสุขภาพ รวมถึงจัดบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสมขึ้น รายละเอียดเพิ่มเติมของ อสม. ออนไลน์ สามารถศึกษาได้ที่ <http://www.ais.co.th/aorsormor>

ในปี 2562 ที่ผ่านเอไอเอสยังคงต่อยอดพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มภายใต้โครงการแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ โดยเน้นพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานให้ตอบโจทย์การทำงานของเครือข่าย อสม. ในพื้นที่เพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดดังนี้

การพัฒนาแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์





แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพิ่มฟังก์ชันการใช้งานใหม่ ‘สำรวจแหล่งลูกน้ำยุงลาย’

เอไอเอสร่วมกับกรมควบคุมโรคและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือการบูรณาการข้อมูลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ นำโดยยุงลาย ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลการสำรวจลูกน้ำยุงลายจากแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ไปยังระบบเฝ้าระวังโรคติดต่อ นำโดยยุงลายของกรมควบคุมโรค และส่งข้อมูลตอบกลับผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ไปยังหน่วยบริการสุขภาพได้ทันที พร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ถูกต้องเรื่องการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ นำโดยยุงลายแก่ อสม. และมุ่งส่งเสริมการทำงานด้านสาธารณสุขชุมชนเชิงรุกขยายองค์ความรู้ความเข้าใจให้ อสม. ช่วยดูแลสุขภาพคนไทยอย่างเต็มประสิทธิภาพและเท่าเทียมกันทุกพื้นที่



โครงการประกวดการใช้งาน แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ปีที่ 3

เอไอเอสร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัด “โครงการประกวดการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ปีที่ 3” เพื่อให้หน่วยบริการสุขภาพ และ อสม. ได้มีการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปเป็นเครื่องมือในการดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างต่อเนื่องตามนโยบาย อสม. 4.0 และสอดคล้องกับแนวคิด Digital For Thais อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

**แนวทางการพัฒนาในปี 2563****ขยายขอบข่ายการดำเนินงาน อสม.**

โดยมีร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในรูปแบบบูรณาการ คือ การส่งรายงานและข้อมูลที่ได้จาก แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ไปยังหน่วยงานภายใต้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ด้วยเครือข่าย อสม. ที่มีอยู่จำนวนมากและการรายงานข้อมูลหรือสถานการณ์โรคครอบคลุมพื้นที่อย่างกว้างขวาง ทำให้มีข้อมูลมากพอที่จะใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการดำเนินงานหรือมาตรการป้องกันโรค และแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ มีแผนสนับสนุนงานของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขในการสำรวจข้อมูลสารเคมีที่ใช้ในครัวเรือน ซึ่งทางแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ต้องการพัฒนาให้เป็นแพลตฟอร์มเพื่อการเชื่อมโยงกับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการใช้ระบบการรวบรวมข้อมูลที่แข็งแกร่งต่อไป เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี ลดการเจ็บป่วยจากการใช้และการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรที่มีอันตรายสูง

ด้านการศึกษา**โครงการสานรัก คนเก่งหัวใจแกร่ง**

ตลอดการดำเนินโครงการกว่า 20 ปี “เอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง” ได้มอบทุนช่วยเหลือครอบครัวและทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการฯ จนจบในระดับปริญญาตรี โดยปัจจุบันมีเยาวชนที่รับทุนการศึกษาในโครงการฯ เป็นจำนวนกว่า 900 คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้ว 175 คน โดยเอไอเอสได้มอบทุนการศึกษาและทุนช่วยเหลือครอบครัวไปแล้วรวมเป็นเงินกว่า 42,534,000 บาทและยังส่งเสริมให้มีกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- แคมป์เยาวชนเอไอเอสคนเก่งหัวใจแกร่ง นำเยาวชนมาร่วมทำกิจกรรม พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และทัศนศึกษา เพื่อเปิดประสบการณ์การเรียนรู้นอกชั้นเรียนให้ได้รับความรู้ ทัดเทียมกับเยาวชนในสังคมเมือง
- AIS-Singtel English Camp เป็นการร่วมมือกันระหว่างเอไอเอส กับกลุ่ม Singtel จากสิงคโปร์ จัดกิจกรรมแคมป์ภาษาอังกฤษแก่เยาวชนที่กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมีพนักงานจิตอาสาจากเอไอเอสและในกลุ่ม Singtel มาร่วมเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ แลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม

- แนะแนบบันทิตสู่วัยทำงาน เปิดโอกาสให้เยาวชนคนเก่งหัวใจแกร่งที่จบการศึกษาได้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรแนะแนวการสมัครงาน ตั้งแต่การเขียน Resume การสัมภาษณ์งาน พัฒนาบุคลิกภาพ เสริมสร้างความมั่นใจ รวมถึงการเตรียมตัวการใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

จากการดำเนินงานตามโครงการสานรัก เอไอเอสถือโอกาสนี้ในการแนะนำเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัลให้กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้และเข้าใจ ถือเป็นการสร้างประสบการณ์และในการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อให้เห็นถึงประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีให้กับองค์กรในฐานะบริษัทที่ทำธุรกิจและร่วมสร้างสรรค์คุณค่าให้สังคมไทย



รายการ “เอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง”

นำเสนอเรื่องราวของเยาวชนคนเก่งหัวใจแกร่ง ซึ่งควรแก่การนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชนไทย เผยแพร่ทุกวันพฤหัสบดีทางสื่อออนไลน์ อาทิ แอปพลิเคชัน AIS Play กล่อง AIS Playbox, YouTube และ Facebook

ความรู้สึกจากเยาวชนในโครงการ เอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง

ค.ช. เดชาธร งามอมวงค์

ปัจจุบันเรียนอยู่ชั้น ปวช.1 โรงเรียนพังโคนพนิชยการ อ.พังโคน จ.สกลนคร ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการ เอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง ตั้งแต่ปี 2560 ด้วยเพราะ ชาติโอกาสด้านทุนการศึกษาและ เป็นผู้หารายได้ เพื่อเลี้ยงดูครอบครัว ด้วยอาชีพพวยโรตี



“หลังจากได้รับคัดเลือกให้เป็นเยาวชนในโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง นอกจากจะได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาแล้วยังมีโอกาสได้ออกโทรทัศน์ผ่านทางรายการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง ทำให้มีคนรู้จักมากขึ้นและมีลูกค้าอุดหนุนโรตีเยอะมากขึ้น ทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันสามารถนำเงินที่ได้มาลงทุนเปิดร้านอาหารอยู่ที่บ้านเพื่อจะได้มีโอกาสดูแลลูกค้าที่เลี้ยงดูมาและทำให้มีเวลาใส่ใจการเรียนมากขึ้น ผลการเรียนก็ดีขึ้นด้วย”

นางสาวอัจฉรา อกุลจิตร

ปัจจุบันอาชีพพนักงานราชการครู วิทยาลัยเทคนิค ป่าพะยอม อ.ป่าพะยอม จ.พิจิตร ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง ตั้งแต่ปี 2557 ด้วยเพราะชาติโอกาสด้านทุนการศึกษาในระดับปริญญาตรี และทางบ้านไม่มีกำลังในการส่งทุนเพื่อศึกษาต่อ หาเลี้ยงชีพอาชีพรับจ้างทั่วไป



“การได้รับทุนการศึกษาเป็นการต่อยอดความฝันที่ หลังจากจบปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี ได้มีโอกาสรับราชการครูโดยสอนภาษาอังกฤษ ระดับ ปวช.1 ปวช.2 และ ปวส.1 แผนกช่างยนต์ ช่างไฟฟ้า และช่างเชื่อม ที่วิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม นอกจากจะได้รับความรักกับนักเรียนแล้ว ยังได้ดูแลและให้คำแนะนำนักเรียนที่มีความเสี่ยงต่อการติดยาเสพติดและเด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวให้ปรับปรุงตัวและสนใจการศึกษา รู้สึกภูมิใจที่ได้มีโอกาสต่อยอดจากความเป็นครูสู่การร่วมสร้างเยาวชนอันเป็นอนาคตของชาติ”



ด้านการศึกษา

AIS Playground

ในปี 2562 เอไอเอสวางแนวทางในการขยายองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสู่ระดับภูมิภาค โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิด “AIS Playground@CMU Learning Space” มีเป้าหมายเพื่อให้นักศึกษา นักพัฒนาและสตาร์ทอัพในภาคเหนือที่สนใจเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาทดลองสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกับเอไอเอส พร้อมทั้งมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถทดลองบนเครือข่ายและสภาพแวดล้อมจริงให้บริการกับนักศึกษาและประชาชนที่สนใจ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งเอไอเอสจะเป็นผู้สนับสนุนด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



เอไอเอสมีแผนขยาย AIS Playground เพิ่มอีก 3 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในภาคอีสาน และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในภาคใต้ เพื่อเปิดโอกาสให้นักพัฒนาในภูมิภาคต่างๆ ได้เข้ามาร่วมศึกษาเทคโนโลยี 5G เพื่อไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของประเทศต่อไป

ด้านเกษตรกรรม

แพลตฟอร์มฟาร์มอัจฉริยะ: Intelligent Farm (iFarm)

เป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเหลือเกษตรกรไทยในการบริหารจัดการดูแลฟาร์มได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น และสามารถควบคุมผลผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และช่วยให้คนไทยได้เรียนรู้และสัมผัสกับ Digital Ecosystem ที่เอื้อต่อภาคธุรกิจเกษตรแบบครบวงจร ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและพัฒนาด้านเกษตรกรรม เช่น การควบคุมการทำงานผ่านระบบ การควบคุมดูแลการเพาะปลูกแบบอัตโนมัติ การติดตั้งสถานีวัดสภาพอากาศ เป็นต้น

เอไอเอสพัฒนาแพลตฟอร์มฟาร์มอัจฉริยะ: Intelligent Farm (iFarm) โดยร่วมมือกับแสนสิริ โร่งกำเนิดจุล และเครือข่ายพันธมิตร 40 ราย ในการพัฒนาพื้นที่เกษตรและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำเกษตร โดยมีเทคโนโลยีดังนี้

1. โรงเรือนอัจฉริยะ: Intelligent Green house โรงเรือนปลูกเมล่อน ควบคุมอุณหภูมิอัจฉริยะ สามารถปรับลดอุณหภูมิภายในให้ต่ำลงได้ถึง 4–8 องศาเซลเซียส พร้อมเชื่อมต่อระบบเซนเซอร์วัดผลแบบไร้สาย และเชื่อมต่ออุปกรณ์ควบคุมดูแลผ่านแพลตฟอร์มฟาร์มอัจฉริยะ: (iFarm) ทำให้เกษตรกรสามารถควบคุมดูแลฟาร์มได้จากทุกที่ทุกเวลาผ่านมือถือหรือคอมพิวเตอร์
2. การปลูกผักในระบบแปลงเปิด สามารถวัดความชื้นในดินแบบไร้สายบนแปลงผักแบบเปิด และระบบวางลวดน้ำไฟฟ้าแบบไร้สาย ควบคุมด้วยระบบฟาร์มอัจฉริยะ: iFarm ผ่านโครงข่ายไร้สายความเร็วสูง ทำให้การดูแลแปลงผักขนาดใหญ่เป็นเรื่องง่าย สามารถเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ไปวัดในจุดที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง
3. สถานีวัดสภาพอากาศและปริมาณฝุ่น PM2.5 แสดงผลการวัดบน iFarm Dashboard แบบเรียลไทม์ให้ประชาชนที่สนใจศึกษาเรียนรู้ และทำความเข้าใจสภาพภูมิอากาศอย่างง่ายได้





ด้านธุรกิจสตาร์ทอัพ

AIS The StartUp

แพลตฟอร์มทางธุรกิจที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพได้ร่วมมือกับเอไอเอสในการพัฒนาธุรกิจ โดยเอไอเอส สนับสนุนนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สนับสนุนให้เกิด Ecosystem ด้านการพัฒนาธุรกิจสตาร์ทอัพ และยังคงช่วยระดมทรัพยากร ทั้งด้านเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อช่วยบ่มเพาะและสร้างโอกาสทางธุรกิจที่จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสตาร์ทอัพ เอไอเอส และเศรษฐกิจ ทั้งนี้การดำเนินงานมีกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ สร้างการรับรู้ทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน, สร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการทำธุรกิจร่วมกันในระยะยาว และร่วมกันสร้างให้เกิดเศรษฐกิจเชิงนวัตกรรม



จากผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทำให้โครงการ AIS The StartUp มีการพัฒนาและขยายความร่วมมือกับกลุ่มสตาร์ทอัพไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยตลอดระยะเวลา 9 ปีที่ผ่านมา โครงการ AIS The StartUp ได้มีผลผลิตกันที่รวมทั้งสิ้นกว่า 47 สิบค้าและบริการ ก่อให้เกิดการจ้างงานแล้วกว่า 2,000 อัตรา และทำให้เกิดเงินทุนเวียนในระบบเศรษฐกิจดิจิทัลรวมกว่า 12,000 ล้านบาทต่อปี และในปี 2562 AIS The StartUp ได้รับคัดเลือกให้ได้รับรางวัล The Best Global Accelerator and Incubator Program จากการประกวด Global StartUp Award ซึ่งมอบให้กับบริษัทที่มีรูปแบบการดำเนินงานด้านสตาร์ทอัพได้มาตรฐานระดับโลก มีทีมงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ผลักดันให้เกิดการเติบโตในทางธุรกิจอย่างยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ



ด้านการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมกันในสังคม

โครงการ AIS Call Center สร้างอาชีพแก่ผู้พิการ

เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2550 จากแนวความคิดของเอไอเอสที่เห็นถึงความสำคัญในสิทธิมนุษยชนและการเข้าถึงโอกาสอย่างเท่าเทียม ก่อกำเนิดเป็นโครงการสร้างอาชีพแก่ผู้พิการมากกว่า 12 ปี โดยเอไอเอสเห็นถึงศักยภาพและความสามารถของบุคคล โดยเฉพาะทักษะทางด้านเทคโนโลยี และสามารถเรียนรู้พัฒนาให้พร้อมเข้าสู่ระบบการจ้างงานของบริษัท โดยจัดรูปแบบของงานที่ทำให้เหมาะสมกับลักษณะของความพิการ จัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการดำเนินงาน นำเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งให้คำตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานขององค์กรเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป โดยปัจจุบันสามารถแบ่งแยกประเภทของพนักงานผู้พิการ ได้ดังนี้

1. ประเภทพนักงานประจำประจำอยู่ที่กรุงเทพฯ จำนวนรวม 21 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **ประเภทบกพร่องทางสายตาและการมองเห็น จำนวน 13 คน** ทำหน้าที่ติดต่อลูกค้าเพื่อนำเสนอแคมเปญที่สำคัญๆ จากเอไอเอส

- **ประเภทการได้ยิน จำนวน 8 คน** ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าผู้บกพร่องทางการได้ยินผ่าน Web Cam (iSign) โดยตอบคำถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการรวมถึงการสนับสนุนงานของบริษัท

2. ประเภทพนักงาน Outsource ประจำที่ต่างจังหวัดในภูมิภาคต่างๆ โดยความร่วมมือกับโรงเรียนคนพิการหรือมูลนิธิคนพิการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการได้มีงานทำในพื้นที่อยู่อาศัยของตนเอง จำนวนรวม 105 คน แบ่งเป็นประเภทการบกพร่องทางสายตาและการมองเห็นจำนวน 46 คนและประเภทบกพร่องทางร่างกาย 59 คน



การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ทำงานสำหรับคนพิการ


• การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้พิการทางสายตา ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยติดตั้งโครงข่าย Online สำหรับฮาร์ดแวร์ พร้อมติดตั้งโปรแกรม PPA ตาทิกษ์ (Text to Speech ภาษาไทย) นำเทคโนโลยีดักจับความเคลื่อนไหวที่ Key Board หรือสิ่งที่แสดงผลบนหน้าจอ ซึ่งเป็นโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทย ช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

• การปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิการทางการได้ยิน ได้จัดให้มีซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Web Cam (iSign) สำหรับการให้บริการ Call Center ภาษามือ ผ่านทาง Web Cam ซึ่งเป็นระบบการทำงานคล้ายกับโปรแกรม Skype ช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้นและยังมีผู้เชี่ยวชาญภาษามือทำหน้าที่ล่ามช่วยตรวจสอบคุณภาพการทำงานของพนักงานทุกเดือน และช่วยประสานงานทำความเข้าใจหรือประชุมการทำงานของทีมงานด้วย

• การปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิการทางร่างกาย ได้มีการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์โดยสาร ห้องน้ำทางลาด และราวจับ เพื่อให้ผู้พิการทุกคนได้รับความสะดวกและปลอดภัยตลอดช่วงเวลาดำเนินงานอีกด้วย

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน



	2560	2561	2562	เป้าหมายปี 2562
 จำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์	22,000 ราย	52,000 คน	116,000 คน	100,000 คน
 ปริมาณกระดาษที่ใช้จัดทำรายงานลดลง	184,000 แผ่น	312,000 แผ่น	3,700,000 แผ่น	3,200,000 แผ่น
 มูลค่าของน้ำดื่มซื้อเพลิงที่หน่วยบริการสุขภาพใช้ลดลง	12,000,000 บาท	31,200,000 บาท	40,368,000 บาท	34,800,000 คน

ความเหมาะสมและปลอดภัย ในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

เป้าหมายปี 2565



1. เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทย ให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม

2. ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ผ่านบทเรียนสร้างเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient) สู่ 2,000 โรงเรียน และปกป้องคนไทยจากความเสียหายด้านไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล 6,400,000 ราย

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2562



1. ร่วมมือกับ DQ Institute เพื่อจัดทำแบบทดสอบวัดทักษะความฉลาดทางดิจิทัลและบทเรียนออนไลน์ DQ เป็นภาษาไทย รวมถึงจัดทำโครงการนำร่องเพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัลให้กับเด็กนักเรียนดังกล่าวใน 24 โรงเรียน โดยมีนักเรียนเข้าร่วมโครงการกว่า 3,100 คน

2. เอไอเอสได้เปิดให้บริการ AIS Secure Net และร่วมเป็นพันธมิตรกับ Google เพื่อส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน Family Link โดย ณ สิ้นปี 2562 มีผู้ใช้ AIS Secure Net 47,600 ราย และแอปพลิเคชัน Family Link 5,673,900 ราย

3. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เพื่อเสริมสร้างความตระหนักต่อความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชนและส่งเสริมให้คุณครูมีบทบาทในการร่วมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเด็กนักเรียน โดยรวมมีตัวแทนคุณครูผู้สอนในระดับประถมศึกษาเข้าร่วมกว่า 678 ท่าน จาก 354 โรงเรียนจากทั่วประเทศ



NETWORK EDUCATOR

เพื่อสร้างแห่งบ่มเพาะ **ทักษะการใช้งานดิจิทัล**



NETWORK PROTECTOR

เพื่อป้องกัน **ภัยไซเบอร์**



Family Link





เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม
ซึ่งสังคมมองว่าเป็นสื่อกลางที่น่าพา
ดิจิทัลเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตสู่ผู้คน
จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ควรสร้างความตระหนัก
และความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งแก่ผู้บริโภค

(GRI 103-1)

โอกาสและความท้าทาย



ในยุคปัจจุบันที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ความเสี่ยงในด้านภัยไซเบอร์กลายเป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกให้ความสนใจและมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล (Identity Theft) พฤติกรรมเสพติดการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Addiction) และการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ (Cyber-bullying) เป็นต้น ปัจจุบันมีหลากหลายภาคส่วนของสังคมไทย ทั้งหน่วยงานภาครัฐในด้านสาธารณสุข ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และภาคประชาสังคมให้ความสนใจกับประเด็นความเสี่ยงด้านภัยไซเบอร์อย่างเข้มข้นมากขึ้น เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งสังคมมองว่าเป็นสื่อกลางที่น่าพาดิจิทัลเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตสู่ผู้คน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ควรสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้บริโภค เอไอเอสเห็นว่าการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ จะช่วยส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้คนให้มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม สร้างทักษะของคนไทยในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ลดทอนปัญหาภัยร้ายในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจโทรคมนาคมมีการเติบโตที่แข็งแกร่ง ช่วยลดความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงต่อบริษัท และส่งเสริมความผูกพันของผู้บริโภคต่อแบรนด์เอไอเอส นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่คนไทยในสังคมออนไลน์

(GRI 103-2)

แนวทางการบริหารจัดการ



“ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์” เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยิ่งยืนของเอไอเอส โดยมีคณะทำงานเพื่อส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ รายงานตรงต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารกลุ่มลูกค้าทั่วไป ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการพัฒนาบริการและการตลาด ด้านวิศวกรรมระบบ ด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร และด้านการบริหารแบรนด์ขององค์กร โดยมีการประชุมทุกไตรมาสเพื่อการพัฒนาและขยายผลของโครงการอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องคนไทยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย โดยเน้นกลุ่มเยาวชนที่มีความเสี่ยงสูง (Vulnerable Groups) โดยได้วางกลยุทธ์หลัก 3 ด้านภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER” ได้แก่ การส่งเสริมทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล และการป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล พร้อมส่งเสริมและสร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้น



▲ ผู้บริหาร AIS และเครือข่ายพันธมิตรเดินทางผลักดันการสร้างสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานในปี 2562



ปี 2562 นับเป็นปีที่เอไอเอสเดินทางส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสมและสร้างสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัยอย่างเข้มข้น โดยได้ประกาศวิสัยทัศน์พร้อมร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาคการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเด็กและวัยรุ่น รวมถึงองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันโครงการอุ่นใจ CYBER และขยายผลสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผลการดำเนินงานดังต่อไปนี้



▲ คุณสมชัย เลิศสุทธวงศ์ CEO-AIS ร่วมถ่ายภาพกับนักเรียนที่ร่วมโครงการอุ่นใจ CYBER



▲ คุณสมชัย เลิศสุทธวงศ์ CEO-AIS กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของโครงการอุ่นใจ CYBER



▲ คุณสมชัย เลิศสุทธวงศ์ CEO-AIS และคุณเดซ แบดค็อก จาก Google



▲ คุณสมชัย เลิศสุทธวงศ์ CEO-AIS และคุณปาร์ก ยูยอง DQ Institute

ส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Network Educator)

เอไอเอสร่วมมือกับสถาบัน DQ (DQ Institute) จัดทำหลักสูตร DQ (Digital Intelligence Quotient) ภาควิชาภาษาไทย ซึ่งเป็นแบบทดสอบและบทเรียนออนไลน์เพื่อวัดความรู้เบื้องต้นและเสริมสร้าง 8 ทักษะความฉลาดทางดิจิทัล สำหรับเด็กวัย 8–12 ปี เพื่อให้มีความรู้เท่าทันโลกออนไลน์และใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ โดยหลักสูตรดังกล่าวได้รับการสนับสนุนให้เป็นมาตรฐานวัดทักษะความพร้อมทางด้านดิจิทัลที่ได้มาตรฐานสากลจากองค์กรระดับโลก ได้แก่ World Economic Forum, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) และ IEEE Standards Association (IEEE) โดยได้รับการเผยแพร่ในกว่า 110 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศไทยเพื่อปลูกฝังความรู้และความเข้าใจให้แก่เยาวชนไทยผ่านหลักสูตรดังกล่าว ในปี 2562 เอไอเอสได้จัดทำแบบทดสอบวัดทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (DQ test) และบทเรียนออนไลน์ DQ (DQ world) เป็นภาษาไทย เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนไทยมีความรู้และเข้าใจเนื้อหาจากบทเรียนดังกล่าวได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงจัดทำโครงการนำร่องโดยมีจุดประสงค์เพื่อ ร่วมมือกับคุณครูในระดับประถมศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัลให้กับเด็กนักเรียนวัย 8–12 ปี ผ่านบทเรียนออนไลน์ DQ รวม 24 โรงเรียน โดยมีนักเรียนเข้าร่วมโครงการกว่า 3,100 คน พร้อมทั้งประเมินคุณภาพของรูปแบบการสอนเพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับโรงเรียนและเยาวชนไทย



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร DQ
ได้ที่ <https://www.ais.co.th/networkforthais/DQ.html>

ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Network Protector)

ในปี 2562 เอไอเอสเปิดให้บริการ AIS Secure Net ที่ปกป้องลูกค้าจากภัยด้านไซเบอร์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม (Network-based Security Solution) ซึ่งช่วยเอไอเอสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อภัยด้านไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องลงแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังร่วมเป็นพันธมิตรกับ Google เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน Family Link ที่ให้ผู้ปกครองสามารถดูแลและฝึกการใช้อินเทอร์เน็ตของบุตรหลานอย่างเหมาะสม ณ สิ้นปี 2562 มีผู้ใช้ AIS Secure Net กว่า 47,600 ราย และ Family Link กว่า 5,673,900 ราย



AIS Secure Net คือ บริการที่ช่วยแจ้งเตือนและปกป้องผู้ใช้งานจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น เว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงและอาจพบไวรัส มัลแวร์ รวมถึงแจ้งเตือนและกรองเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน เช่น เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาลามกอนาจาร สิ่งเสพติด การพนัน เป็นต้น ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของเอไอเอส โดยไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามความเหมาะสมของผู้ใช้งาน ได้แก่ AIS Secure Net สำหรับบุคคลทั่วไป และ AIS Secure Net Kids สำหรับเด็กวัย 5–12 ปี

อุ่นใจ ปลอดภัยไร้กังวล บนโลกออนไลน์



**แจ้งเตือนและบล็อก
การเข้าถึงเว็บไซต์
ที่เสี่ยง
จากภัยคุกคามไซเบอร์**



**แจ้งเตือนและบล็อก
การเข้าถึงเว็บไซต์
ที่ไม่เหมาะสม**



**การเรียกดูรายงาน
การเข้าเว็บไซต์**



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.ais.co.th/networkforhais/secure-net.html>



Family Link คือ แอปพลิเคชันให้ผู้ปกครองดูแลการใช้งานสมาร์ทโฟนของบุตรหลานได้อย่างปลอดภัย ด้วยความร่วมมือกับ Google โดยฝึกพฤติกรรมการใช้มือถือเครื่องแรกของบุตรหลานอย่างเหมาะสม ด้วยฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น กำหนดและรายงานการใช้โทรศัพท์ ดูแลการใช้และติดตั้งแอปพลิเคชันใหม่ การเข้าเว็บไซต์ของบุตรหลาน รวมไปถึงการตรวจสอบตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งช่วยสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์และปลอดภัย

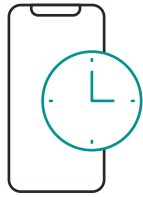


AIS

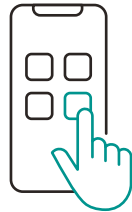


Family Link

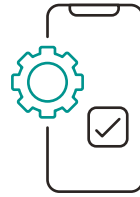
เชื่อมต่อถึงกันในครอบครัวด้วย 6 ฟีเจอร์การใช้งาน



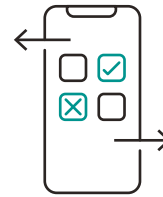
กำหนดเวลา
การใช้โทรศัพท์



กำหนดการใช้
แอปพลิเคชัน



ดูแลการติดตั้ง
แอปพลิเคชันใหม่



กำหนด
การเข้าเว็บไซต์



ดูรายงาน
การใช้โทรศัพท์



ดูตำแหน่งปัจจุบัน
ของบุตรหลาน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.ais.co.th/networkforthais/family-link.html>



อุ่นใจไซเบอร์ Experience Day



ในปี 2562 เอไอเอสได้ลงพื้นที่ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคอีสาน และภาคใต้ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) ให้กับคุณครูผู้สอนในระดับชั้นประถม มีจุดประสงค์เพื่อเสริมสร้างความตระหนักต่อความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ในกลุ่มเยาวชน และส่งเสริมให้คุณครูมีบทบาทในการร่วมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเด็กนักเรียน นำโดยผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเด็ก รวมถึงนำเสนอบทเรียนสร้างเสริมทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล DQ และเครื่องมือดิจิทัลเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ AIS Secure Net และ Family Link ตลอดจนจัดให้มีสายด่วนประจำภาคเพื่อให้คุณครูสามารถสอบถามข้อสงสัยในการใช้งานบทเรียนออนไลน์ดังกล่าว โดยรวมมีตัวแทนคุณครูเข้าร่วมกว่า 678 ท่าน จาก 354 โรงเรียน

ในปี 2563 เอไอเอสวางแผนเดินทางส่งเสริมโครงการอุ่นใจ CYBER อย่างต่อเนื่อง โดยจะขยายการพัฒนากิจกรรมความปลอดภัยทางดิจิทัลไปยังโรงเรียนใหม่ ๆ และจะขยายบริการ AIS Secure Net จากเดิมที่การปกป้องผู้ใช้บริการผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปสู่บริการอินเทอร์เน็ตบ้านเพื่อปกป้องผู้ใช้บริการจากภัยไซเบอร์ได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

เนื่องจากเดิมเอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่จะส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยให้แก่ประชาชน 500,000 คน ภายในปี 2564 ซึ่งจากผลตอบรับที่ดีจากโครงการอุ่นใจ CYBER โดยเฉพาะการใช้งาน Family Link โดยเข้าถึง

ประชาชนรวมกว่า 6,400,000 ราย จากทั้งผู้ใช้งานเครื่องมือดิจิทัลและผู้เข้าร่วมโครงการ DQ ทำให้เอไอเอสสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ในปี 2562 ดังนั้นเอไอเอสจึงได้ปรับเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจในการมุ่งสร้างสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัยให้กับคนไทย เพื่อให้มีความชัดเจนและท้าทายยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

	หน่วย	ปี 2562	เป้าหมายปี 2565
ส่งเสริมทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล			
โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการอุ่นใจไซเบอร์	โรงเรียน	378	2,000
ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล			
ผู้ใช้บริการ AIS Secure Net และ/หรือ Family Link	ราย	5,721,500	6,400,000



รายงานผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม



(GRI 302, GRI 305)

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณคาร์บอนจากระบบการดำเนินงานธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

(GRI 305-5)

เป้าหมายปี 2566



1. ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) ต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (tCO2e/terabit หรือ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเทระบิต) ลงร้อยละ 90 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558

2. เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.06 ในปี 2561

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2562



1. ยกระดับประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโครงข่ายโทรคมนาคม โดยติดตั้งอุปกรณ์วิทยุสถานีฐานแบบใช้งานร่วมกันได้หลายเทคโนโลยีและปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า รวมถึงขยายระบบ Virtual Machine Sever ที่ช่วยประหยัดพลังงาน เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 10,553 tCO2e ต่อปี

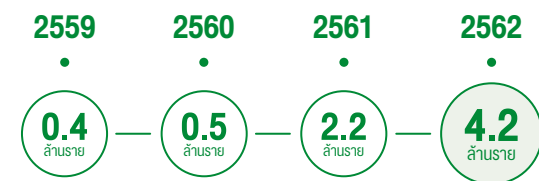
2. รับรองมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2015 ในพื้นที่ศูนย์ข้อมูล (data center) รวม 2 แห่ง

3. ลดการใช้กระดาษ โดยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้งาน e-bill แทนการใช้ใบแจ้งค่าบริการทางไปรษณีย์รวม 4.2 ล้านบาท

การใช้ใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์



จำนวนผู้ใช้งาน ใบแจ้งค่าบริการ แบบอิเล็กทรอนิกส์





(GRI 103-1)

โอกาสและความท้าทาย



ที่ผ่านมาประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญและเร่งด่วนมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งทั้งองค์กรระหว่างประเทศ ภาครัฐ เอกชนและกลุ่มผู้บริโภคต่างส่งเสริมความร่วมมือและผลักดันมาตรการในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สอดคล้องกับความตกลงปารีสในการประชุมรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (COP21) ที่จำกัดอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกินกว่า 2 องศาเซลเซียส เหนือระดับอุณหภูมิก่อนยุคอุตสาหกรรม รวมไปถึงสมาคมผู้ให้บริการและผู้ผลิตอุปกรณ์เครือข่ายทั่วโลก (GSMA) ที่ได้ตั้งเป้าหมายจำกัดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero GHG emissions) ภายในปี 2593 นอกจากนี้ คณะกรรมการด้านความร่วมมือระหว่างรัฐบาลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกของสหประชาชาติ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC) ยังได้ออกรายงานเตือนถึงผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ในกรณีที่อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นที่ระดับ 1.5 องศาเซลเซียส ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ เอไอเอสตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจจากประเด็นดังกล่าว นอกจากนี้ ความท้าทายด้านนโยบายและกฎหมายตามข้างต้นแล้ว เอไอเอสยังคำนึงถึงความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติที่จะทวีความรุนแรงและคาดการณ์ได้ยากมากขึ้น

ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบโครงข่ายและผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารนับเป็นปัจจัยหลักในการผลักดันเศรษฐกิจสังคมและการดำเนินชีวิต ในขณะที่เดียวกันเอไอเอสยังต้องลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติซึ่งช่วยจำกัดผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อลูกค้า ผู้ประกอบการและสังคม ทั้งนี้ด้วยความมุ่งมั่นที่จะลดการใช้พลังงานอันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ประกอบกับการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จะส่งผลเชิงบวกทั้งต่อโครงสร้างต้นทุนและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสในระยะยาว

(GRI 103-2)

แนวทางการบริหารจัดการ



ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ บริษัทตระหนักในบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะใช้ขีดความสามารถของบริษัทและการพัฒนานวัตกรรมร่วมจัดการปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เอไอเอสมีพันธกิจในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ทั้งในกระบวนการดำเนินงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ คู่ค้า และผู้ผลิตอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมดำเนินธุรกิจอย่างที่ยั่งยืน ทั้งนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบโครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมทั้งสายงานธุรกิจหลักและสายงานสนับสนุน นอกจากนี้ ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมที่รายงานเป็นรายไตรมาสต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี ทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการ เช่น กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงติดตามกฎระเบียบ มาตรการ และแนวโน้มเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม ติดตามและรายงานผล โดยจะมีการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

เอไอเอสมีนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ดำเนินการประเมิน ควบคุมและจัดการ รวมถึงติดตามผล เพื่อลดผลกระทบโดยรวมต่อสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินการอย่างสอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบโครงข่ายและการดำเนินงานมีความคงทนและสามารถให้บริการแม้ในสภาวะที่ภูมิอากาศที่แปรปรวน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ <http://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-environmental-policy-th-2018.pdf> หรือสแกน QR code

(GRI 103-3)

ผลการดำเนินงานปี 2562



เอไอเอสยึดมั่นในพันธกิจเพื่อมีส่วนร่วมในการลดปัญหาโลกร้อน โดยดำเนินโครงการต่างๆ ที่มีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงานที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคมและศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ การใช้พลังงานทดแทน รวมถึงการลดการใช้กระดาษ มีผลการดำเนินงานในปี 2562 ดังนี้

1. การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน เอไอเอสได้ยกระดับประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโครงข่าย โดยติดตั้งอุปกรณ์วิทยุสถานีฐาน แบบใช้งานร่วมกันได้หลายเทคโนโลยี เช่น 2G 3G และ 4G (Multi-mode) เพื่อประหยัดพลังงาน แทนการติดตั้งชุดอุปกรณ์วิทยุแยกสำหรับแต่ละเทคโนโลยี โดยทยอยติดตั้งไปแล้ว 6,000 ชุด เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 9,770 tCO₂e ต่อปี รวมทั้งปรับปรุงเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า (rectifier) ที่สถานีฐานให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นและสูญเสียของพลังงานต่ำลง โดยทยอยติดตั้งรวมแล้ว 300 เครื่อง เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 122 tCO₂e ต่อปี นอกจากนี้เอไอเอสยังติดตั้งระบบ virtual machine server ระบบปฏิบัติการที่ทำให้สามารถใช้อุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์ โดยจำลองการทำงานของอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์ รวมถึงทยอยปิดการใช้งานอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์บางส่วน ซึ่งนอกจากจะช่วยลดต้นทุนอุปกรณ์แล้ว ยังลดการใช้พลังงานไฟฟ้า



ในศูนย์ข้อมูล 1,135 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 661 tCO₂e ต่อปี

2. การใช้พลังงานทดแทน นับตั้งแต่ปี 2543 ถึงปี 2562 เอไอเอสได้ดำเนินโครงการพลังงานทดแทนในรูปแบบพลังงานแสงอาทิตย์ รวม 3,489 เมกะวัตต์-ชั่วโมง โดยในปี 2562 ผลิตไฟฟ้าได้เพิ่ม 823 เมกะวัตต์-ชั่วโมง จากปีก่อนหน้า ในปี 2562 ได้เริ่มดำเนินโครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่สถานีฐาน 3,000 สถานี รวมถึงที่ชุมสายและศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ รวม 4 แห่ง ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จและเปิดใช้งานในปี 2563 คิดเป็นปริมาณการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มขึ้นประมาณ

6.32 เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 6,340 tCO₂e

3. การลดการใช้กระดาษ เอไอเอสนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ทั้งในการดำเนินงานภายในองค์กร การดำเนินงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงงานบริการลูกค้า ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษและการเดินทางแล้ว ยังส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่รับบริการอีกด้วย เช่น

- ส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชัน My AIS ที่ให้ลูกค้าตรวจสอบค่าบริการ จ่ายบิล สมัครและตรวจสอบแพ็คเกจได้ด้วยตนเอง โดยมีผู้ใช้งาน My AIS เพิ่ม

ขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ 8.2 ล้านคน หรือ ร้อยละ 20 ของลูกค้าทั้งหมด ขณะที่ลูกค้าที่เปลี่ยนจากการรับแจ้งค่าบริการผ่านทางไปรษณีย์เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ 4.2 ล้านราย หรือ ร้อยละ 46 ของลูกค้าระบบรายเดือน เทียบเท่ากับการลดกระดาษ 100,800,000 แผ่นหรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2,520 tCO₂e ต่อปี

- การใช้ระบบดิจิทัลในกระบวนการตรวจรับบริการบำรุงรักษาสถานีฐาน ซึ่งช่วยลดการเดินทางและการใช้กระดาษของวิศวกรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ดำเนินการไปแล้วกว่า 40,500 สถานีฐาน เทียบเท่ากับการลดกระดาษ 3,442,500 แผ่นหรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 86 tCO₂e ต่อปี

4. การพัฒนาระบบจัดการสิ่งแวดล้อม

(Environmental Management System: EMS) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากล โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ในพื้นที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (data center) รวม 2 แห่ง จากทั้งหมด 9 แห่ง ซึ่ง เอไอเอสได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การบริหารพลังงาน การจัดการน้ำและของเสีย สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืนขององค์กร

ในปี 2563 เอไอเอสวางแผนดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและใช้พลังงานหมุนเวียนจากแสงอาทิตย์ในโครงการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นอย่างต่อเนื่อง ภายใต้งบประมาณประมาณ 268 ล้านบาท โดยนอกจากโครงการพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ การพัฒนาประสิทธิภาพพลังงานต่าง ๆ และส่งเสริมการใช้งานใบแจ้งค่าบริการอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เอไอเอสจะเปิดให้บริการศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่รักษ์สิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน (Green Data Center) แห่งใหม่ โดยศูนย์ข้อมูลแห่งนี้ได้รับการออกแบบและก่อสร้างเป็นแบบแยกส่วน (Modular Data Center) ที่ช่วยให้บริษัทขยายการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดพลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยการติดตั้งศูนย์ข้อมูลแบบกึ่งสำเร็จรูป (Prefabricated Data Center) ที่มีลักษณะเป็นตู้คอนเทนเนอร์ที่มีอุปกรณ์การจ่ายไฟและชุดทำความเย็นในตัว เฉพาะที่จำเป็น



และสามารถขยายพื้นที่ใช้งาน พร้อมอุปกรณ์จ่ายไฟและชุดทำความเย็นเพิ่ม โดยนำชุดคอนเทนเนอร์ดังกล่าวมาวางเชื่อมต่อกัน เมื่อต้องการขยายบริการ นอกจากนี้ยังมีระบบระบายอากาศและทำความเย็นที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งช่วยลดการใช้ไฟฟ้าในการระบายความร้อนได้มากกว่าศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์แบบเดิม (Conventional Data Center)

นอกจากนี้ หนะที่โลกเตรียมความพร้อมสู่ยุค 5G เอไอเอสยังเตรียมแผนรองรับการทดสอบเทคโนโลยี 5G เนื่องจากการให้บริการ 5G บนคลื่นความถี่สูงส่งผลให้ต้องใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีฐานที่ต้องติดตั้งใกล้เคียงกันเป็นจำนวนมาก

ขึ้น เมื่อเทียบกับบริการ 3G และ 4G เอไอเอสจึงให้ความสำคัญอย่างมากในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายสำหรับ 5G ที่มีประสิทธิภาพสูงในการใช้พลังงาน เพื่อจำกัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หนะที่ยังเดินหน้าให้บริการเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล

เอไอเอสตั้งเป้าหมายสอดคล้องกับพันธกิจที่จะลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างและเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 เอไอเอสลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงกว่าร้อยละ 77 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558

ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายปี 2566 เดิมที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 75 ดังนั้น บริษัทจึงพิจารณาปรับเป้าหมาย ดังนี้

- ลดความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 80 ในปี 2563 เมื่อเทียบกับกับปีฐาน 2558 และลดลงร้อยละ 90 ในปี 2566 ทั้งนี้ ความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อปริมาณการใช้งานคาตา (tCO₂e ต่อกรณี)
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 2 ของการใช้พลังงานรวมในปี 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 5 ในปี 2566



ตารางสรุปผลการดำเนินงาน



	2559	2560	2561	2562
ก๊าซเรือนกระจก				
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (Scope 1 และ 2)	459,819 tCO2e	519,950 tCO2e	525,451 tCO2e	615,407 tCO2e
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)^{(GRI 305-1) 1}	12,965 tCO2e	11,431 tCO2e	10,687 tCO2e	11,177 tCO2e
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)^{(GRI 305-2) 2}	446,854 tCO2e	508,519 tCO2e	514,764 tCO2e	604,230 tCO2e
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก^{(GRI 305-4) 3}	0.072 % tCO2e / หนึ่งปี	0.041 % tCO2e / หนึ่งปี	0.025 % tCO2e / หนึ่งปี	0.020 % tCO2e / หนึ่งปี
พลังงาน				
การใช้พลังงานรวม	807,713 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	911,827 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	919,900 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,082,823 เมกะวัตต์-ชั่วโมง
การสูญเสียพลังงาน	2,908 หนึ่งปี	3,283 หนึ่งปี	3,311 หนึ่งปี	3,898 หนึ่งปี
การใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	807,380 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	911,372 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	919,320 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,081,960 เมกะวัตต์-ชั่วโมง
การสูญเสียพลังงาน	2,907 หนึ่งปี	3,281 หนึ่งปี	3,309 หนึ่งปี	3,895 หนึ่งปี
การใช้พลังงานทางตรง: น้ำมัน และอื่นๆ⁵	39,722 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	37,778 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	35,000 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	36,706 เมกะวัตต์-ชั่วโมง
การสูญเสียพลังงาน	143 หนึ่งปี	136 หนึ่งปี	126 หนึ่งปี	132 หนึ่งปี

หมายเหตุ: ดูรายละเอียด หมายเหตุ 1-10 ในหน้า 88

	2559	2560	2561	2562
พลังงาน				
การใช้พลังงานทางอ้อม: พลังงานไฟฟ้า⁶	767,658 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	873,594 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	884,320 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	1,045,254 เมกะวัตต์-ชั่วโมง
การสูญเสียพลังงาน	2,764 หนึ่งปี	3,145 หนึ่งปี	3,183 หนึ่งปี	3,763 หนึ่งปี
การใช้พลังงานทดแทน⁷	332.88 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	454.73 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	580.38 เมกะวัตต์-ชั่วโมง	862.91 เมกะวัตต์-ชั่วโมง
การสูญเสียพลังงาน	1,1984 หนึ่งปี	1,637 หนึ่งปี	2,0894 หนึ่งปี	3,1068 หนึ่งปี
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน	0.04 %	0.05 %	0.06 %	0.08 %
ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE)⁸	1.8 หนึ่งปี	1.88 หนึ่งปี	1.61 หนึ่งปี	1.61 หนึ่งปี
การใช้น้ำ^(GRI 303)				
ปริมาณการใช้น้ำรวม^{(GRI 303-1) (ฉบับปี 2559)}	117,843 ลูกบาศก์เมตร	151,559 ลูกบาศก์เมตร	158,542 ลูกบาศก์เมตร	175,895 ลูกบาศก์เมตร
การสูญเสีย	117,843 ลูกบาศก์เมตร	148,377 ลูกบาศก์เมตร	154,933 ลูกบาศก์เมตร	172,463 ลูกบาศก์เมตร
น้ำประปา⁹	117,843 ลูกบาศก์เมตร	148,377 ลูกบาศก์เมตร	154,933 ลูกบาศก์เมตร	172,463 ลูกบาศก์เมตร
น้ำบาดาล¹⁰	0 ลูกบาศก์เมตร	3,182 ลูกบาศก์เมตร	3,609 ลูกบาศก์เมตร	3,432 ลูกบาศก์เมตร



(GRI 306-2)

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

(GRI 305-5)

เป้าหมายปี 2565



1. รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์จากลูกค้าและสาธารณชน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์มือถือเพื่อนำส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรวม 3 ล้านชิ้น ภายในปี 2565
2. ลดสัดส่วนซากที่เหลือจากกระบวนการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ลงจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3 ในปี 2565

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2562



เอไอเอสกำหนดนโยบายเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นผลจากการดำเนินธุรกิจ โดยได้ศึกษาแนวทางการดำเนินงานและกำหนดเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาวเพื่อเป็นแกนกลางในการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่และการกำจัดอย่างถูกวิธี โดยในปี 2562 ได้ประกาศนโยบายให้เอไอเอสมีภารกิจสำคัญในการร่วมยกระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมของคนไทยภายใต้แนวคิด “Mission Green 2020” เพื่อรณรงค์ให้คนไทยมีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและเชิญชวนให้นำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งที่จุดรับทิ้งที่เอไอเอสซื้อทุกสาขาและยังสนับสนุนโครงการด้วยการใช้ศักยภาพทางเทคโนโลยี การสื่อสารและระบบดิจิทัลของเอไอเอสในการช่วยผลักดันและติดตามความคืบหน้าของโครงการ นอกจากนี้ยังมุ่งขยายความร่วมมือไปยังเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อสร้างความร่วมมือในดำเนินโครงการให้ครอบคลุมทั้งประเทศ

จากเดิมเอไอเอสได้กำหนดเป้าหมายในการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 9 ล้านชิ้นภายในปี 2564 อย่างไรก็ตามจากการดำเนินโครงการช่วงปี 2562 ที่ผ่านมาซึ่งถือเป็นช่วงทดลองกระบวนการทำงาน พบว่ายังต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงระบบการจัดเก็บและขนส่ง ซึ่งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและมีมาตรฐานเป็นหลัก อีกทั้งยังอยู่ระหว่างช่วงการพิจารณาการร่วมงานกับองค์กรพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบขนส่งซึ่งถึงต้องสามารถวางแผนโครงการร่วมกันได้ในระยะยาวได้ จึงเป็นเหตุให้เอไอเอสพิจารณาปรับเป้าหมายการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานจริงที่เกิดขึ้น โดยวางแผนให้มีการสรุปแผนการดำเนินงานในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2563



(GRI 103-1)

โอกาสและความท้าทาย



ในยุคที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการขยายตัวของผลิตภัณฑ์ในกลุ่มโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์ ประกอบกับแนวโน้มผลิตภัณฑ์ดิจิทัลต่างนำเสนอรูปแบบสินค้าที่ทันสมัยและแปลกใหม่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่มีค่านิยมในการเปลี่ยนอุปกรณ์ดิจิทัลก่อนหมดอายุการใช้งานเร็วขึ้นและเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างรวดเร็ว จากสถิติรายงานของ The Global E-waste Monitor 2017 ของหน่วยงานด้านการวิจัยและการศึกษาของสหประชาชาติ ณ มหาวิทยาลัยสหประชาชาติ (United Nation University, UNU) คาดการณ์ว่าปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกมีแนวโน้มสูงขึ้นจนถึงปริมาณมากกว่า 50 ล้านเมตริกตันต่อปี ภายในปี 2564 และยังคงมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วถึงร้อยละ 4 ต่อปี และจากข้อมูลของศูนย์วิจัยกิจการรายงานว่าจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยช่วงปี 2556-2559 มีจำนวน 380,605 ตันต่อปีหรือเพิ่มขึ้นปีละร้อยละ 2.2 แต่จากข้อมูลพบว่าจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลมีเพียงร้อยละ 7.1 เท่านั้น ในขณะที่คนไทยยังมีความตระหนักถึงอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดความรู้ความเข้าใจเรื่อง สารเคมีอันตรายในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่อาจส่งผลเสียต่อร่างกาย หากเก็บไว้ที่บ้านและยังส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมหากนำไปทิ้งด้วยวิธีการฝังกลบทั่วไป

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใหญ่ที่สุดและเป็นหนึ่งในตัวแทนผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์รายใหญ่ของประเทศ พิจารณาเห็นว่าความร่วมมือเพื่อรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในพันธกิจของเอไอเอส รวมถึงมุ่งส่งเสริมสร้างความตระหนักและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้คนไทยได้เข้าใจและร่วมทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในอนาคต เช่น ร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการกำจัดซากอิเล็กทรอนิกส์จากสินค้าบริการและการประกอบการของบริษัทอย่างถูกต้อง รวมถึงการดำเนินงานตามพันธกิจนี้ยังส่งเสริมให้คนไทยได้รับรู้การดำเนินงานด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของเอไอเอส และยังเป็นการบรรเทาความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงให้บริษัทอีกด้วย

(GRI 103-2)

แนวทางการบริหารจัดการ



เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมสื่อสารและจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือมีความมุ่งมั่นในการลดผลกระทบจากของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดของเสียและเพิ่มกระบวนการรีไซเคิลขยะที่ได้จากการดำเนินงาน รวมถึงมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้คนไทยได้มีส่วนร่วมในการทิ้งและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เอไอเอสได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อส่งเสริมการจัดการขยะและของเสียอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของเสียและขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในการให้บริการโครงข่ายและในกระบวนการต่างๆ ที่สร้างให้เกิดสินค้าและบริการนั้น (ห่วงโซ่อุปทาน) โดยคณะทำงานดังกล่าวประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเป็นรายไตรมาส

ด้วยความมุ่งมั่นในการร่วมเป็นองค์กรธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เอไอเอสได้กำหนดนโยบายและกิจกรรมเพื่อลดผลกระทบทางลบกับสภาพแวดล้อมในเรื่องเกี่ยวกับของเสียและขยะอิเล็กทรอนิกส์ในหลากหลายด้าน ดังนี้

การดำเนินงานภายใน

การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสได้มอบหมายให้ฝ่ายวิศวกรรมและฝ่ายสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ประเมินสภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยพิจารณาคัดแยกส่วนที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลและการกำจัดอย่างถูกวิธี ซึ่งจะเป็นการช่วยลดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างตระหนักรับรู้และส่งเสริมให้พนักงานเอไอเอสมีกระบวนการและพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เน้นการส่งเสริมการคัดแยกขยะในอาคารสำนักงาน โดยการอำนวยความสะดวกให้ถึงถึงคิดแยกขยะและให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องการทิ้งขยะอย่างถูกวิธี นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้พนักงานลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดขยะในสำนักงาน เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและลดจำนวนขยะที่อาจก่อมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม

สำหรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากโครงข่ายที่ใช้ดำเนินการธุรกิจ เช่น แบตเตอรี่, อุปกรณ์จ่ายพลังงาน, อุปกรณ์สถานีฐาน, สายเคเบิล เป็นต้น เอไอเอสมีนโยบายในการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร (Life Cycle Perspective) โดยเริ่มจากนโยบายจัดซื้อและการใช้อุปกรณ์เฉพาะที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและผลิตจากวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ให้ได้มากที่สุด ทั้งหมดนี้ได้ถูกระบุไว้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดในเรื่องเกี่ยวกับพลังงานและสิ่งแวดล้อมของอุปกรณ์ที่จัดหาใช้งาน เมื่ออุปกรณ์ดังกล่าวหมดอายุการใช้งานก็จะมีกระบวนการในการตรวจคัดแยกว่าจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง (Reuse) หรือนำไปปรับปรุงใช้งานต่อไป

ในกระบวนการทำงานที่เหมาะสม (Refurbish) หากไม่สามารถดำเนินการตามทั้ง 2 ข้อดังกล่าวได้ จะถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเพื่อสามารถนำแร่ธาตุส่วนประกอบกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ โดยเอไอเอสคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตให้มีความสามารถบริหารจัดการและรับซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ไปจัดการอย่างเหมาะสม โดยเปิดประมูลภายใต้ข้อกำหนดในการจัดการของเสียโดยวิธีรีไซเคิลที่มีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นกระบวนการที่สามารถรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ได้มากที่สุด และส่วนที่เหลือจากกระบวนการกำจัดดังกล่าว (Non-recyclable or Residue) ต้องนำไปฝังกลบอย่างถูกวิธีให้น้อยที่สุด โดยตั้งเป้าหมายให้เหลือร้อยละ 3 ในปี 2564

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสได้กำหนดนโยบาย “การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือ Green Procurement” ขึ้นใช้ในองค์กร เพื่อสร้างกลไกในการลดการใช้ทรัพยากรและลดการปล่อยของเสียและมลพิษให้น้อยลง นอกจากนี้ยังลดและเลิกใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย รวมไปถึงลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสนับสนุนให้หน่วยงานภายในองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยการดำเนินงานภายนอก

การดำเนินงานภายนอก

ด้านการบริหารจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์

เอไอเอสตระหนักถึงอันตรายของสารเคมีอันเป็นส่วนประกอบของขยะอิเล็กทรอนิกส์ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของคนไทยและสิ่งแวดล้อมของประเทศ จึงกำหนดนโยบายและการดำเนินงานเพื่อเป็นลดผลกระทบต่อสุขภาพกับสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดกลยุทธ์การดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี และส่งเสริมให้คนไทยมีความเข้าใจถึงอันตรายที่อาจเกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์

(GRI 103-3)

ผลการดำเนินงานปี 2562



ด้านการบริหารจัดการของเสียหรือขยะที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

ปริมาณขยะและของเสียจากการดำเนินการทางธุรกิจของเอไอเอสทั้งหมดในปี 2562 ลดลงร้อยละ 34 จากปี 2561 โดยจำแนกได้เป็นของเสียทั่วไป (Non-hazardous Waste) ร้อยละ 96.89 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่างๆ และเป็นของเสียอันตราย (Hazardous waste) ร้อยละ 3.1 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินการโครงข่าย โดยในปี 2562 ที่ผ่านมานี้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์โครงข่ายที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์ที่เพิ่งติดตั้งหรือเปลี่ยนใหม่ จึงยังอยู่ในอายุการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงและมีการซ่อมปรับปรุงเพื่อยืดระยะเวลาการใช้งานให้ยาวนานขึ้นโดยไม่กระทบกับคุณภาพการบริการ ส่งผลให้จำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการกำจัดอุปกรณ์โครงข่ายที่หมดอายุลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

นอกจากนี้สำหรับขยะทั่วไปในสำนักงาน เอไอเอสยังรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีความเข้าใจเรื่องการจัดแยกขยะอย่างถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติได้ในชีวิตประจำวัน

การลดสัดส่วนซากที่เหลือจากการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องนำไปฝังกลบ (Non-recyclable or Residue)



การสร้างความเข้าใจเรื่อง การคัดแยกขยะ โดยแสดงสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อความเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติ



ติดตั้งถังคัดแยกขยะในทุกอาคารสำนักงานที่ตั้งเขตกรุงเทพฯ เพื่อการคัดแยกขยะที่ถูกต้อง และเชิญชวนพนักงานลดการใช้ถุงพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว โดยจัดทำถุงอ่อนประเภท Bag for Sharing ผลิตจากป้ายนิลที่ไม่ใช้แล้ว



ด้านการบริหารจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์

โครงการทิ้ง E-waste กับ AIS

ดำเนินโครงการและประกาศเป้าหมายการดำเนินโครงการอย่างเป็นทางการ ในการอาสาเป็นแกนกลางรับขยะอิเล็กทรอนิกส์จำพวกโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์เสริมที่ไม่ใช้แล้วจากผู้ใช้งาน โดยอำนวยความสะดวกเปิดจุดรับทิ้งที่ไอเอส ซีป ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยมีการติดตั้งอุปกรณ์ติดต่อกับตัวถังรับทิ้งเพื่อรายงานการนับจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์และแสดงผลที่ www.ewastethailand.com และส่วนขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับทั้งหมดจะส่งต่อไปยังโรงงานกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับรองมาตรฐานสากล โดยจะมีการคัดแยกชิ้นส่วนซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการคัดแยกชิ้นส่วนที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่และส่วนที่ต้องเข้าสู่กระบวนการทำลายอย่างถูกวิธี โดยทางโรงงานจะจัดทำรายงานเพื่อแสดงผลการดำเนินงานให้ทางไอเอสรับทราบและตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อยืนยันกระบวนการดำเนินที่ถูกต้องเหมาะสมและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ยังแผนขยายโครงการไปยังเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยหวังผลให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและปัญหาสุขภาพที่เป็นผลกระทบจากสารเคมี หากมีการรั่วไหลของสารเคมีจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีไม่มีการกำจัดอย่างถูกวิธีในวงกว้าง เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย (Thailand responsible business network: TRBN) ภายใต้โครงการ “วิภาวดีไม่มีขยะ” และจัดกิจกรรม “กรีน พลอยอิน” เพื่อเชิญองค์กรพันธมิตรบนถนนพหลโยธินร่วมรณรงค์ให้ความรู้และรับขยะ E-Waste จากประชาชน

ด้านกลยุทธ์การสื่อสารเน้นสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยได้รับรู้ถึงภัยอันตรายที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายหากเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งานไว้ที่บ้านและการถ่ายถอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรีไซเคิลและการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์และเชิญชวนให้คนไทยมีส่วนร่วมในการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในจุดรับทิ้งที่ไอเอสได้จัดเตรียมไว้ให้ โดยตั้งเป้าหมายเก็บได้ 100,000 ชิ้นภายในปี 2563

ผลการดำเนินงาน

	จำนวนชิ้น	น้ำหนัก (กิโลกรัม)
โทรศัพท์มือถือเก่า	619	67.58
อุปกรณ์เสริม	380	230.80
แบตเตอรี่	1,320	209.31
ยอดรวม	2,319 ชิ้น	507.69 กิโลกรัม

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสเริ่มกำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดบังคับของการประกวดราคาหรือเป็นข้อกำหนดพึงประสงค์ รวมทั้งมีแผนที่จะจัดทำข้อกำหนดการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Purchasing Guideline) โดยมีการดำเนินงานของหน่วยงานจัดซื้อในปี 2562 ต่อโครงการ Green Procurement ดังต่อไปนี้

- กำหนดหลักเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ที่ชัดเจนตามมาตรฐานสากล ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้าและบริการ (อ้างอิงจาก <https://aisprocurement.ais.co.th/>)
- สื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขายทุกราย ทราบถึงนโยบายการดำเนินธุรกิจและพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ความคาดหวังต่อผู้ขายในการสนับสนุนและให้ความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านทางเว็บไซต์ <https://aisprocurement.ais.co.th> และอีเมล
- นำหลักการ แนวทาง และข้อปฏิบัติ เรื่อง Green Procurement มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการจัดซื้อ โดยเริ่มใช้กับกระบวนการคัดเลือกสินค้าและบริการ “กลุ่มครุภัณฑ์” ซึ่งจะมีการแจ้งให้ผู้ขายทราบรายละเอียดสินค้าที่ต้องการ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ตอนขอใบเสนอราคา
- จัดอบรมหลักการจัดซื้อแบบ Green Procurement โดยนักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม จากกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามหลักการที่กำหนด

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน



ขยะและของเสีย (GRI-306)

ปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานรวม

จำแนกตามประเภทของเสีย



ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste)¹¹



ของเสียอันตราย (Hazardous waste)¹²

จำแนกตามวิธีกำจัด



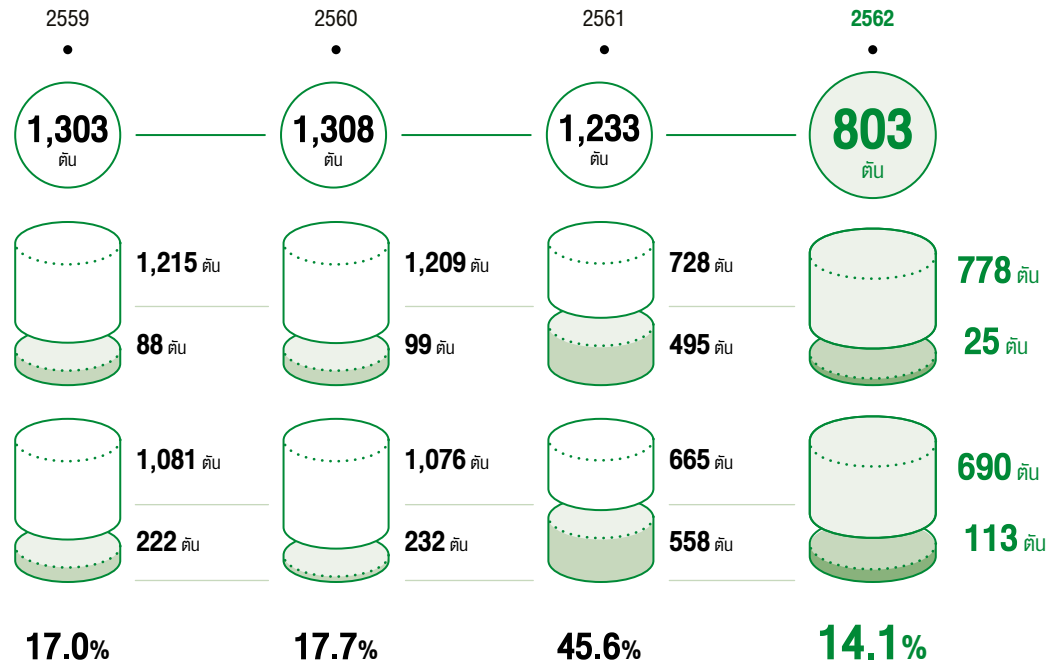
ปริมาณของเสียที่กำจัดโดยการฝังกลบ



ปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล



สัดส่วนของปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล



หมายเหตุ: ดูรายละเอียด หมายเหตุ 11-12 ในหน้า 89

หมายเหตุ:

1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกิดจาก การเผาไหม้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะและเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรองของบริษัท การรั่วซึมของสารทำความเย็นและกังดับเพลิงชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การเพิ่มขึ้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) ในปี 2562 นี้ส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมการติดตั้งและดำเนินการขยายโครงข่ายทั่วประเทศและอีกส่วนหนึ่งเป็นการนำค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของเอไอเอสที่ถูกนำมารวมเป็นครั้งแรกในปีนี้ ที่มาจากตัวเลข emission factor และศักยภาพในการทำให้โลกร้อน (GWP) ในช่วงเวลา 100 ปีที่ใช้ในการคำนวณถูกอ้างอิงมาจากรายงานฉบับที่ 4 (AR4) ของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (IPCC) Vol.2, DEDE ส่วนเครื่องมือในการคำนวณบัญชีก๊าซเรือนกระจกมาจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานเป็นแบบ 'Operational Control'
2. การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2) ในปี 2562 นี้ส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมการติดตั้งและดำเนินการขยายโครงข่ายทั่วประเทศและอีกส่วนหนึ่งเป็นการนำค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของเอไอเอสที่ถูกนำมารวมเป็นครั้งแรกในปีนี้ ที่มาจากตัวเลข emission factor ที่ใช้ในการคำนวณอ้างอิงมาจากฐานข้อมูล Thailand Grid Mix Electricity LCI

พ.ศ. 2552 วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานเป็นแบบ 'Operational Control'^(GRI 306-5)

3. สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Intensity) คืออัตราส่วนของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (generated traffic) ที่ให้บริการในรอบปี เป็นสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใช้กันมากในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับทุก ๆ 1 กิกะไบต์ที่ให้บริการ^(GRI 305-4)
4. 1 เมกะวัตต์-ชั่วโมง = 0.0036 เทระจูล
5. การใช้พลังงานทางตรงมาจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะและเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นสิทธิ์จะถูกนำมาแปลงเป็นหน่วยพลังงานด้วยค่าตัวคูณการแปลงที่อ้างอิงมาจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ)
6. การใช้พลังงานทางอ้อมมาจากการใช้กระแสไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึงการให้บริการโครงข่าย ข้อมูลการใช้กระแสไฟฟ้าจะถูกรวบรวมในรูปแบบเมกะวัตต์-ชั่วโมงตามการเรียกเก็บของกิจการไฟฟ้านครหลวงและภูมิภาค ซึ่งถูกจัดเก็บไว้ในระบบข้อมูลของบริษัทฯ

7. พลังงานจากแหล่งพลังงานทดแทนมาจากการใช้แผงพลังงานแสงอาทิตย์ติดตั้งที่สถานีฐานบางแห่งและติดตั้งบนหลังคาของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์กับศูนย์คอลเซ็นเตอร์และศูนย์ฝึกอบรม พลังงานแสงอาทิตย์ที่ได้จากแผงที่อยู่บนหลังคาจะถูกบันทึกตามจริงโดยระบบของอาคารในขณะที่แผงที่ติดตั้งที่สถานีฐานจะถูกคำนวณจากค่ากำลังทางไฟฟ้าของแผงโดยใช้การสุทธาคำนวณ ดังนี้

$$E = A \times r \times H \times PR$$

โดย

E = ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ได้จากแสงอาทิตย์ตลอดทั้งปี (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)

A = ขนาดพื้นที่ของแผงพลังงานแสงอาทิตย์ (ตร.ม.) (ทั่วไป 8 ตร.ม. ทุก 1 กิโลวัตต์ของแผงโซลาร์แบบโพลีคริสตัลไลน์ซิลิคอน)

r = ประสิทธิภาพการแปลงพลังงานแสงอาทิตย์เป็นพลังงานไฟฟ้าของแผง (%) (13% สำหรับแผงโซลาร์แบบโพลีคริสตัลไลน์ซิลิคอน)

H = ค่าเฉลี่ยพลังงานการแผ่รังสีแสงอาทิตย์ (กิโลวัตต์-ชั่วโมง ต่อ ตร.ม. สำหรับตำแหน่งพื้นที่ของประเทศไทย)

PR = ค่าสัดส่วนประสิทธิภาพรวมซึ่งรวมถึงความสูญเสียพลังงานในระบบ (ค่าทั่วไปของระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์อยู่ที่ 75%)



ในแต่ละปี ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ได้จากแผงพลังงานแสงอาทิตย์ของแต่ละสถานีฐานสามารถคำนวณได้จากสัดส่วนของเวลาที่เปิดใช้งานจริงในปีนั้นๆ เทียบกับพลังงานที่คำนวณได้ทั้งปีจากสูตรข้างต้น ในกรณีที่แผงพลังงานแสงอาทิตย์ของสถานีนั้น ๆ พังเปิดใช้บริการในปีนั้น ๆ (เปิดใช้บริการไม่เต็มปี)

8. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (PUE) คือตัววัดที่ใช้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ นิยามของ PUE คือพลังงานรวมทั้งหมดที่ใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หารด้วยพลังงานที่ป้อนให้โหลดอุปกรณ์ไอทีเซิร์ฟเวอร์ต่าง ๆ ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นให้บริการ
9. น้ำประปาจากการให้บริการของการประปาทั้งนครหลวงและภูมิภาค ข้อมูลการใช้น้ำประปาทั้งหมดถูกบันทึกจากใบเรียกเก็บและการทำจ่ายค่าน้ำประปา รวมทั้งหมดจากหน่วยงานการประปาทั้งสอง
10. น้ำในดินหรือน้ำบาดาลเป็นน้ำที่พบอยู่ใต้ดินในร่องหิน ดินหรือทราย ที่ถูกสูบขึ้นมาและใช้แทนน้ำประปาในสถานที่ที่น้ำประปายังเข้าไปไม่ถึง เอไอเอสมีศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัดซึ่งใช้น้ำบาดาลโดยข้อมูลการใช้น้ำได้ถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน
11. ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) ถูกนิยามให้เป็นขยะในสำนักงานหรือที่เรียกว่าขยะเทศบาลซึ่งไม่รวมถึงขยะที่ได้รับนับว่าเป็นพิเศษในประกาศของกรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมฉบับล่าสุด โดยปกติขยะประเภทนี้จะแบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะอันตราย และ ขยะรีไซเคิลได้ การ

คำนวณปริมาณขยะใช้ประมาณการจากวิธีการสุ่มวัดอย่างสม่ำเสมอทุกขยะทั่วไปและขยะอันตรายรวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ยของขยะต่อพนักงานหนึ่งคนต่อปีแล้วคูณด้วยจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี 2562 เพื่อหาน้ำหนักรวมของขยะทั้งปี ขยะส่วนนี้จะถูกนำไปฝังกลบ ในขณะที่ขยะที่รีไซเคิลได้ก็จะถูกสุ่มวัดเช่นกันเพื่อหาน้ำหนักเฉลี่ยต่อพนักงานและน้ำหนักรวมทั้งหมด ขยะในส่วนนี้จะถูกส่งให้ผู้รับเหมานำเข้ากระบวนการรีไซเคิลต่อไป

12. ของเสียอันตราย (Hazardous waste) ในธุรกิจของเรา ถูกนิยามไว้สอดคล้องกับทั้งมาตรฐานสากลและคำจำกัดความของรัฐ (กรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมตลอดจนข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ในบริบทของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของเสีย/ขยะอันตรายส่วนใหญ่ คือ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) ซึ่งมีตั้งแต่อุปกรณ์โครงข่าย แบตเตอรี่ ไปจนถึงอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ มีส่วนน้อยเป็นขยะอันตรายในสำนักงาน เช่น ถ่านไฟฉาย หมึกพิมพ์ เป็นต้น ข้อมูลน้ำหนักของขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกรวบรวมมาจากระบบบริหารจัดการทรัพย์สินของบริษัทฯ ซึ่งบันทึกน้ำหนักของอุปกรณ์ที่ถูกตัดจำหน่ายและนำไปกำจัด ข้อมูลประมาณการโดยเฉลี่ยสัดส่วนการรีไซเคิลเทียบกับการฝังกลบ (ในส่วนที่เหลือ) ของขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้มาจากผู้รับเหมากำจัดเศษซากที่ได้รับการอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
13. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) การใช้น้ำ ขยะและของเสีย ไม่นับรวมข้อมูลจากบริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน)



(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน

วัตถุประสงค์



เอไอเอสจัดทำรายงานการพัฒนารุจกอย่างยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงนโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงานใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในประเด็นที่มีสาระสำคัญซึ่งจะกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาวของเอไอเอสและกลุ่มเอไอเอสตามกลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกๆ ปี

ขอบเขตการรายงาน



ข้อมูลในรายงานพัฒนารุจกอย่างยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562–31 ธันวาคม 2562 โดยมีแนวทางการรายงานตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นปีที่ 7 โดยใช้กรอบการรายงาน GRI Standard ในระดับเบื้องต้น (Core) และนำเสนอการปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact: UNGC) โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมดโดยไม่ครอบคลุมบริษัท ซีเอส ลีอชอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL)¹

ข้อมูลด้านสังคม

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมดโดยไม่ครอบคลุมบริษัท ซีเอส ลีอชอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL)¹

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมด รวมถึงบริษัท ซีเอส ลีอชอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL)¹ ทั้งนี้ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของ CSL รวมถึงก๊าซเรือนกระจก พลังงาน แต่ไม่รวมค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) การใช้น้ำและขยะ

รวมถึงข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม

สำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รางวัลและเหตุการณ์สำคัญในปีที่ผ่านมา รวมถึงผลประกอบการได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2562 ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปีที่เป็นรูปเล่ม หรือที่เผยแพร่ไว้บน <http://investor.ais.co.th>

¹ ในปี 2562 รายได้จากบริษัท ซีเอส ลีอชอินโฟ (CSL) คิดเป็น 0.90% ของรายได้ทั้งหมด ดังนั้นขอบเขตการรายงานในหัวข้อนี้ไม่รวม CSL คิดเป็น 99.10% ของรายได้ทั้งหมด



การรับรองความถูกต้องของข้อมูล



1. ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการเชิงเศรษฐกิจได้ใช้ข้อมูลเดียวกันกับที่เปิดเผยในงบการเงินประจำปี 2562 ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีแล้ว
2. ข้อมูลตัวเลขทางด้านสิ่งแวดล้อมและการฝึกอบรมพนักงาน ผ่านการตรวจรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standard โดยบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นที่ปรึกษาอิสระภายนอก (รายละเอียดปรากฏในหน้า 97)

ช่องทางติดต่อกรณีที่มีข้อสอบถาม



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

โทรศัพท์ : (66) 2029 5117
โทรสาร : (66) 2029 5165
อีเมล : AISustainability@ais.co.th
เว็บไซต์ : <http://www.ais.co.th>

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน



1. ความสมดุลของข้อมูล (Balance) เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
2. ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability) เรายังนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
3. ความแม่นยำ (Accuracy) เราทวนสอบเพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีความถูกต้องแม่นยำและมีรายละเอียดที่ครบถ้วน
4. ความตรงเวลา (Timeliness) เราจัดทำรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
5. ความชัดเจน (Clarity) เรายังนำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
6. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เรามีขั้นตอนการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยหน่วยงานภายใน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้



GRI Content Index

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (S) AND/OR URL (S)	OMISSIONS/REMARK	SDGs	UNGC
GENERAL DISCLOSURES					
GRI 102: General Disclosures 2016 (Organizational Profile)	102-1 Name of the organization	5, 91	-	-	-
	102-2 Activities, brands, products, and services	5-7	Remark: AIS did not sell any banned or disputed products in 2019	-	-
	102-3 Location of headquarters	91	-	-	-
	102-4 Location of operations	5-7	-	-	-
	102-5 Ownership and legal form	8	-	-	-
	102-6 Markets served	6-7	-	-	-
	102-7 Scale of the organization	6-7, 54	-	-	-
	102-8 Information on employees and other workers	55-56	Remark: No significant variation in employment numbers and changes during the reporting year.	8	-
	102-9 Supply Chain	-	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 30-31	-	2
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	-	Remark: No significant changes (i.e. location, operation, share capital structure, supply chain, etc.) during the reporting year.	-	2
	102-11 Precautionary principle or approach	-	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 40-44	-	-
	102-12 External Initiatives	4, 11-12	-	-	-
	102-13 Membership of association	8	-	-	-
GRI 102: General Disclosures 2016 (Strategy)	102-14 Statement from senior decision-maker	3-4	-	-	19
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	-	Remark: Refer to AIS AIS Annual Report 2019, page 40-44	-	19
GRI 102: General Disclosures 2016 (Ethics and Integrity)	102-16 Values, principles, standards, and norms of behaviour	-	http://www.ais.co.th/sustainability/en/ais-business-code-of-ethics-cg.html	16	12-14
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	-	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 81-83	16	12-14



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (S) AND/OR URL (S)	OMISSIONS/REMARK	SDGs	UNGC
GRI 102: General Disclosures 2016 (Governance)	102-18 Governance structure	-	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 57	-	1, 20
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	-	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 57, 64	-	1, 20
	102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	10, 14, 90	-	-	1, 20
	102-30 Effectiveness of risk management processes	-	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 40-44	-	1, 20
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics	10	-	-	1, 20
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	14	-	-	1, 20
	102-33 Communicating critical concerns	14	Remark: Refer to AIS Annual Report 2019, page 74-75	-	1, 20
GRI 102: General Disclosures 2016 (Stakeholder Engagement)	102-40 List of stakeholder groups	14	-	-	-
	102-41 Collective bargaining agreements	-	Reporting on this indicator is not applicable because AIS does not have trade union. AIS respects and fully supports the rights of employee in freedom of association in accordance with laws.	-	21
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	14	-	8	-
	102-43 Approach to stakeholder engagement	14	-	-	21
	102-44 Key topics and concerns raised	14	-	-	21
GRI 102: General Disclosures 2016 (Reporting Practice)	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	-	Remark: Refer to the entities provided in AIS Annual Report 2019, page 140 including Advanced Info Service Plc.	-	-
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	9	-	-	-
	102-47 List of material topics	9-10	-	-	-
	102-48 Restatements of information	-	Remark: No restatement in 2018	-	-
	102-49 Changes in reporting	-	Remark: No significant changes in scope and boundary from previous reporting periods.	-	-
	102-50 Reporting period	90	-	-	-
	102-51 Date of most recent report	90	Remark: Most recent previous report is Annual Report and Sustainability Report 2019.	-	-
	102-52 Reporting cycle	90	Remark: AIS publishes Sustainability Report annually.	-	-
	102-53 Contact point for questions regarding the report	91	-	-	-
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	91	-	-	-
	102-55 GRI content index	92-96	-	-	-
102-56 External assurance	97	-	-	-	



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (S) AND/OR URL (S)	OMISSIONS/REMARK	SDGs	UNGC
MATERIALS TOPICS					
Digital innovation					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	20	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	20	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	21	-	-	-
AIS's own indicator	Number of active partners, with a product and/or service launched in the market on AIS Partner Platform	27	-	-	-
	Revenue from new products and services	27	-	-	-
	Investment in R&D	27	-	-	-
Cyber security & data privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	29	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	29	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	30	-	-	-
AIS's own indicator	Average network interruption frequency	-	Remark: in 2019 = 0.067	-	-
	Average network interruption duration	-	Remark: in 2019 = 39 minutes	-	-
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	36-37	-	-	-
Social inclusion					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	57	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	58	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	59-68	-	-	-
GRI 201: Economic Performance	201-1 Direct economic value generated and distributed	39, 68	-	7, 9, 11	-
Cyber wellness & Online safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	70	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	71	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	71-73	-	-	-




GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (S) AND/OR URL (S)	OMISSIONS/REMARK	SDGs	UNGC
AIS's own indicator	Number of subscribers in network-based security service	75	-	16	-
	Number of schools engaged in cyber-wellness & online safety education programs	75	-	16	-
Human capital development					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	42	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	42	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	41	-	-	-
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	56	-	8	6-8
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	56	-	4, 8	6-8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	47	-	8	6-8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	55	-	5, 8	-
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	95	-	8	6-8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	-	Remark: AIS is under process of data collection and publish in future report	-	-
Emission					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	78	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	78	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	79	-	-	-
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	81	-	3, 12, 13	9-11
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	81	-	3, 12, 13	9-11
	305-4 GHG emissions intensity	81	-	13	9-11
	305-5 Reduction of GHG emissions	82	-	13	9-11
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	81	-	7, 8, 12, 13	9-11
GRI 303: Water and Effluents 2016	303-1 Water withdrawal by source	81	-	6	9-11



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (S) AND/OR URL (S)	OMISSIONS/REMARK	SDGs	UNGC
E-waste					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	83	-	-	-
	103-2 The management approach and its components	83	-	-	-
	103-3 Evaluation of the management approach	84-87	-	-	-
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method	82	Remark: For non-hazardous waste, AIS sorted and disposed waste to local contractors and municipality in accordance to law. For hazardous waste transportation and disposal, AIS sourced contractors who hold license as required by law.	3, 6, 12	9-11



การรับรองความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ตรวจสอบภายนอก



ASSURANCE STATEMENT

SGS (THAILAND) LIMITED'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2019

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
 SGS (Thailand) Limited was commissioned by Advanced Info Service Public Company Limited (hereinafter referenced to as AIS) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report year 2019 in the section of Environmental and Human Capital Management (hereinafter referred to as Sustainability Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

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

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2016) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured at a moderate level of scrutiny using our protocols for:

- evaluation of content veracity;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Moderate evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) and;
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards (2016).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, and the management at AIS office, Phaholyothin Rd., Samsen Nai, Phayathai, Bangkok THAILAND 10400, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE
 The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS (Thailand) Limited affirm our independence from AIS, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors experienced in one or more of the following standards; AA1000, GRI, QMS, EMS, SMS, EnMS, Carbon Footprint, Water Footprint, GHG Validation - GHG Verification, Lead auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
 On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Sustainability Report verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of AIS sustainability activities from 1st January 2019 to 31st December 2019.

THGP5008 Issue 1

The assurance team is on the opinion that the Report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the content and reported data of the report meet the requirement of GRI (2016) in accordance with Core option and AA1000 Assurance Standard (2008), moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
 Customer, society, environment, shareholders, investors, employees and business partners are identified and recognized as the important stakeholders by AIS and communications. AIS communicated with internal and external stakeholders in various ways in the respective divisions and sites. Positioning of sustainability is under the direct control of the management. The communication with stakeholders is continuously implemented in the divisions and sites including the headquarters. For future reporting, AIS may proactively consider having more direct multi-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality
 AIS has established effective processes for issues determination that are material to the business. Formal review has identified stakeholders. Issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to stakeholders. It is recommended to continuously enhance stakeholders' understanding impacts of AIS.

Responsiveness
 The report includes coverage given to stakeholder engagement, as well as the response to the material issues concerned by the stakeholders.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 AIS's Sustainability Report year 2019 is prepared in accordance with the core option for GRI Standard (2016) and fulfills all the required content and quality criteria for the identified aspects listed as below;

- GRI 302 – Energy 2016; (302-1 - Energy consumption within the organization)
- GRI 303 – Water 2016; (303-1 – Water withdrawal by source)
- GRI 305 – Emissions 2016; (305-1 - Direct (Scope 1) GHG emissions and 305-2 - Energy indirect (Scope 2) GHG emissions)
- GRI 306 – Effluents and Waste 2016; (306-2 - Waste by type and disposal method)
- GRI 404 – Training and Education 2016; (404-1 - Average hours of training per year per employee)

The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects, boundaries are correctly located in context report.

It is recommended to have more robust documentation behind the calculations and presented values of the report. The internal documented procedure of each aspect should be routinely update sources of conversion factors and assumptions, data collection and aggregation method for consistency reporting. In addition, the periodic internal audit on the data gathering process and result verification should be established to maintain the system in place. More disclosure on subsidiaries, supply chain management and material aspects are encouraged in future reporting.

Signed:
 For and on behalf of SGS (Thailand) Limited




Amnat Pisutsin, General Manager
 Bangkok THAILAND
 26th February 2020
 www.SGS.com

THGP5008 Issue 1



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 414 อาคาร เอไอเอส 1

ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท

กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : (66) 2029 5000

www.ais.co.th