



AIS
5G

THE FUTURE IS YOURS

รายงานการพัฒนารัฐกิจอย่างยั่งยืนประจำปี 2563 | บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



“ถ้าเราทุกคน...คือเครือข่าย”



เศรษฐกิจ

สังคม

สิ่งแวดล้อม

รายได้จากนวัตกรรม **76** ล้านบาท



638 กลุ่มบุคคล

เข้าร่วมทดสอบสินค้าต้นแบบและรับคำปรึกษา

116 กลุ่มบุคคล

เชื่อมต่อบริการของตนกับระบบ API ของเอไอเอส

เปิด

ศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทาง
ด้านไซเบอร์ 24x7 แก่ลูกค้าองค์กร

Thailand's Best Employers 2020

โดย Business media international and
HR Asia Best Companies to work for in Asia

พัฒนาระบบติดตามและ
คัดกรอง **COVID-19**

บน อสม ออนไลน์ แอปพลิเคชัน



492 โรงเรียน

เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะ
ความฉลาดทางดิจิทัล



คนไทยไร้ E-Waste

ขยายจุดรับ E-Waste

2,400 จุด

ทั่วประเทศ

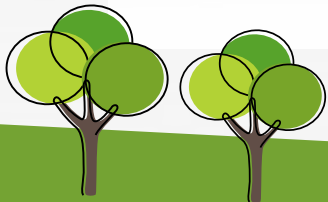
รวบรวม E-Waste ได้

114,800 ชิ้น



ลดการใช้กระดาษจากผู้ใช้งาน

6.7 ล้านบัญชี





สารจากประธานกรรมการ

สารจากประธานกรรมการ 4

นโยบายและภาพรวม

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ 8

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน 11

กลยุทธ์ 7 ด้าน

กลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน 20

ด้านเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล 23
 การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครอง
 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 30
 สรุปผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจปี 2563 46

ด้านสังคม

การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม 48
 การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม 59
 ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต
 และสังคมออนไลน์ 72

ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 เพื่อลดปริมาณคาร์บอน 78
 การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี 83

ส่วนเพิ่มเติมอื่นๆ

การนำเสนอเนื้อหาในรายงาน 92
 GRI Content Index 94
 การรับรองความถูกต้องของข้อมูล 98

สารจากประธานกรรมการ

แนวทางกลยุทธ์ 7 ด้าน สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

“

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อสนับสนุนระบบเศรษฐกิจแบบดิจิทัลและส่งเสริมการใช้งานโลกไซเบอร์อย่างเหมาะสม รวมถึงสร้างการรับรู้ให้คนไทยเห็นความสำคัญของการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีในในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาประเทศในทุกภาคส่วนให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน ”

นายกานต์ ตระกูลสุน
ประธานกรรมการ



ปี 2563 ถือเป็นปีท้าทายของพวกเราทุกคนด้วยสาเหตุที่เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบต่ออย่างมหาศาลต่อภาคเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม สายการบิน ร้านอาหาร ร้านค้าขายในท้องถิ่น เป็นต้น ทางด้านสิ่งแวดล้อมก็ได้รับผลกระทบไม่แพ้กัน เนื่องจากรัฐบาลประกาศนโยบายอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติและการงดเดินทางหากไม่จำเป็น ส่งผลให้เกิดปัญหาฝุ่นที่เพิ่มขึ้น เช่น ฝุ่นที่เกิดจากการบริโภคของเตาและครีวเรือนสันเมืองและขยะอันตรายแบบชีวภาพ อาทิ ขยะหน้ากากอนามัย เป็นต้น ซึ่งหากการบริหารจัดการไม่ดีเพียงพอจะส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศน์ของสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์โรคระบาดครั้งนี้นี้ส่งผลให้การใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจนโดยทุกคนต้องคำนึงถึงระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อลดโอกาสในการแพร่ระบาดของโรค จากสถานการณ์ทั้งหมดนี้ทุกคนทั่วโลกต้องปรับตัวเข้าสู่ “การใช้ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) ที่เน้นการดูแลตัวเอง คนในครอบครัวและคนรอบข้างให้ปลอดภัยและการใช้ชีวิตวิถีใหม่นี้ถือเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้ทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญและเร่งการใช้งานดิจิทัลโซลูชันในการดำเนินธุรกิจหรือการใช้ชีวิตส่วนตัว เนื่องจากมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น เช่น การสื่อสารระหว่างครอบครัว การทำงานจากที่บ้าน การติดต่อสื่อสารเชิงธุรกิจทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลใช้กับภาคการศึกษาและการเกิดธุรกิจใหม่ที่ช่วยตอบโจทย์ชีวิตแบบดิจิทัลมากขึ้น

แม้จะมีผลกระทบต่ออย่างรอบด้านที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจแต่เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นและมีความตั้งใจดำเนินธุรกิจตามกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนมองประเด็นต่างๆ ทั้งในแง่ความเสี่ยงและโอกาสตาม “**แนวทางกลยุทธ์ 7 ด้านสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน**” ครอบคลุมในมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี โดยตลอดปี 2563 ได้มีการบูรณาการการดำเนินงานและมีพัฒนาการที่สำคัญ ดังนี้

- **เต็มหน้าขยายโครงข่ายสัญญาณ 5G** ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนไทยและการสนับสนุนเส้นทางสู่ระบบเศรษฐกิจแบบดิจิทัล อีกทั้งยังนำศักยภาพสัญญาณ 5G สร้างประโยชน์ในสถานการณ์วิกฤติประเทศอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การนำเทคโนโลยี 5G สนับสนุนบริการทางการแพทย์และงานสาธารณสุข ด้วยการวางเครือข่าย 5G ในโรงพยาบาลที่รับการตรวจและรักษาผู้ป่วย โควิด-19 ในกรุงเทพฯและต่างจังหวัดรวมทั้งสิ้น 158 โรงพยาบาล การระดมนักพัฒนาที่เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลเพื่อวิจัยและพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G Telemedicine และโซลูชันงานบริการทางการแพทย์โดยทำงานร่วมกับโรงพยาบาลเพื่อรับโจทย์มาพัฒนาหุ่นยนต์ให้ตอบรับการใช้งานเฉพาะของแต่ละโรงพยาบาลและการส่งมอบหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G เวอร์ชันใหม่ AIS ROBOT FOR CARE จำนวน 23 ตัว ให้กับโรงพยาบาล 22 แห่งที่รับตรวจและรักษาผู้ป่วย เช่น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลราชวิถีและโรงพยาบาลศิริราช โดยหุ่นยนต์นี้จะทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วยโควิดภายในห้องพักของผู้ป่วยแทนหมอและพยาบาลเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้เอไอเอสยังมุ่งเน้นการวางรากฐานโครงข่าย

และนำเสนอดิจิทัลโซลูชันเพื่อการวางรูปแบบการทำงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพและการสนับสนุนการทำงานขององค์กรให้ภาคเศรษฐกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องซึ่งจะมาพร้อมกับระบบการป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลองค์กรผ่านช่องทางดิจิทัลมีอัตราขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น เอไอเอสจึงเตรียมความพร้อมของระบบและบุคลากรในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและภาคธุรกิจ

- **สานต่อโครงการอุ่นใจไซเบอร์มุ่งสร้างความตระหนักและภูมิคุ้มกันต่อภัยไซเบอร์** ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความฉลาดทางดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์ให้กับกลุ่มเยาวชนและสนับสนุนเครื่องมือดิจิทัลที่คัดกรองเนื้อหาออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมรวมถึงข้อแนะนำการใช้งานโลกไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม โดยในช่วงอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติถือเป็นช่วงเวลาที่ครอบครัวสามารถใช้เวลาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทางเอไอเอส จึงมอบสิทธิ์การเข้าเรียนบทเรียนออนไลน์ DQ กว่า 35,000 สิทธิ์ เพื่อการพัฒนาทักษะความฉลาดทางดิจิทัลโดยไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังจัดแคมเปญพิเศษเนื่องในวันต่อต้านการกลั่นแกล้งทางออนไลน์สากล Stop Cyberbullying Dayชวนคนรุ่นใหม่ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ (Cyberbullying) และแนะนำการรับมือภัยไซเบอร์พร้อมการสร้างความปลอดภัยทางดิจิทัลเพื่อให้ตระหนักภัยแยกแยะ และสามารถรับมือกับการรังแกบนโลกออนไลน์ได้

- **เดินหน้าภารกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste”** โดยอาสาเป็นแกนนำในการปลูกจิตสำนึกและเชิญชวนให้คนไทยทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี โดยเอไอเอสจะนำส่งขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลและกำจัดอย่างถูกวิธี ซึ่งได้ร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร ทยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กว่า 2,400 จุดทั่วประเทศ และยังคงมุ่งหน้าดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องผ่าน

จากความมุ่งมั่นและตั้งใจดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เอไอเอสได้รับการคัดเลือกและจัดอันดับให้อยู่ในดัชนีความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market Index)

ประจำปี 2563 ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมรวมสองปีติดต่อกัน และได้รับรางวัล Sustainability Award Silver Class 2021, FTSE 4 Good Emerging Index ต่อเนื่องเป็นปีที่หก, ติดอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่อเนื่องเป็นปีที่หก และอยู่ในรายชื่อ ESG100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลต่อเนื่องเป็นปีที่หก โดยสถาบันไทยพัฒนา

เอไอเอสมีความมุ่งมั่นและให้คำมั่นสัญญาว่าจะเดินหน้าสานต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน เพื่อสร้างคุณค่าในด้านธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักบรรษัทภิบาล รวมถึงการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีเด่นในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาประเทศในทุกภาคส่วนให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

บทพิสูจน์ความมุ่งมั่น การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ระดับโลก

Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) 2020

ระดับ World and Emerging Indices และได้รับรางวัล Sustainability Award Silver Class 2021

FTSE 4 Good Index Series

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6

ระดับประเทศ

Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6

ESG 100

ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6



Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

Sustainability Award
Silver Class 2021
S&P Global



THSI
THAILAND
SUSTAINABILITY
INVESTMENT 2020



นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

กว่าสามทศวรรษที่เอไอเอสให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน โทรคมนาคมแก่สังคมไทย

โดยเริ่มต้นดำเนินงานภายใต้ระบบสัญญาร่วมการงาน หรือสัมปทาน ซึ่งผู้ให้บริการได้รับสิทธิในการใช้คลื่นความถี่จากหน่วยงานของรัฐ ภายใต้สัญญาในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operate) ตั้งแต่ปี 2533 มีระยะเวลา 25 ปี ต่อมาในปี 2553 มีการจัดตั้ง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ หรือ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการกำกับดูแลธุรกิจ กระจายเสียงและโทรคมนาคม เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการ โทรศัพทเคลื่อนที่ และให้ใบอนุญาตในการประกอบกิจการ เป็นจุดเปลี่ยน สำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย ที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม เข้าสู่ระบบใบอนุญาต เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเท่าเทียมและสนับสนุน การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ

วิสัยทัศน์

“ มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย ”

พันธกิจ



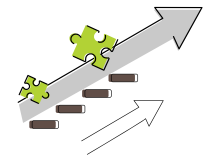
ส่งเสริมบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริม การดำเนินชีวิตรวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการ ประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ



ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความ ผูกพันกับผู้ใช้บริการ



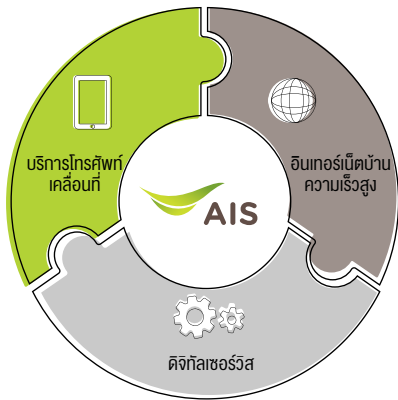
เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ กระฉับกระเฉงให้บุคลากรมีความ เป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวกและมี แนวคิดในการแสวงหาโอกาสทาง ธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร



สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์

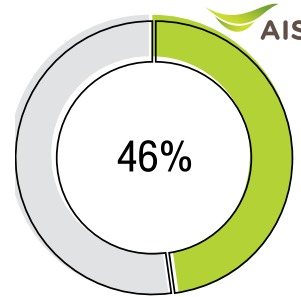
ปัจจุบันเอไอเอสเป็น “ผู้ให้บริการด้านดิจิทัลไลฟ์” โดยดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่



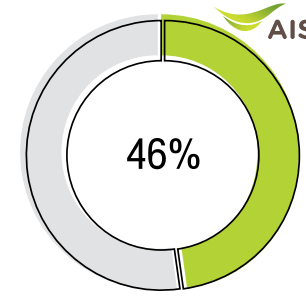
1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส” ให้บริการระบบรายเดือน (AIS Postpaid), บริการระบบเติมเงิน (AIS One2Call), และบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ หรือโรมมิ่ง ซึ่งมีผู้ให้บริการโครงข่ายที่เป็นคู่ค้าในกว่า 229 ประเทศทั่วโลก
2. บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (FTTx) ภายใต้แบรนด์ “เอไอเอส ไฟเบอร์”
3. บริการดิจิทัลเซอร์วิส เป็นบริการต่อยอดด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มจากรูขุมทรัพย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยตั้งเป้าให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ในระยะกลางถึงยาวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

ในปี 2563 เอไอเอสมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 350,171 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 523,346 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นลำดับที่ 5 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้นำในบริการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่



ส่วนแบ่งตลาดเชิงรายได้ในปี 2563

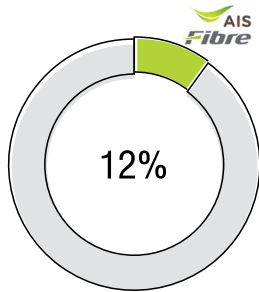


ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ใช้บริการในปี 2563

ณ สิ้นปี 2563 เอไอเอสยังคงเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยรายใหญ่ที่สุด มีส่วนแบ่งทางการตลาดเชิงรายได้เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ที่ร้อยละ 46 และมีผู้ใช้บริการจำนวน 41.4 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ โดยรายได้จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 68 ของรายได้รวมเอไอเอส ให้บริการด้วยโครงข่ายเทคโนโลยี 5G, 4G, 3G และ 2G บนคลื่นความถี่ 2600, 2100, 1800, 900 เมกะเฮิรตซ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 220 เมกะเฮิรตซ์ (2x60 เมกะเฮิรตซ์บนเทคโนโลยี FDD และ 100 เมกะเฮิรตซ์ บนเทคโนโลยี TDD) โดย 190 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตที่ได้รับจากการประมูลคลื่นความถี่โดย กสทช. และอีก 2x15 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้สัญญาการเป็นพันธมิตรกับโอที ปัจจุบันโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอส มีความครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากรในประเทศ

ทั้งนี้ จากการเข้าร่วมการประมูลคลื่นความถี่ซึ่งจัดขึ้นโดย กสทช. ในปี 2563 เอไอเอสได้ชนะการประมูลและได้รับจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมในจำนวนที่มากที่สุดในตลาดประมูล ซึ่งจะช่วยเสริมศักยภาพความเป็นผู้นำในทั้งในเชิงคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันและต่อยอดบริการใหม่ด้วยเทคโนโลยี 5G โดยได้เริ่มเปิดให้บริการ 5G และขยายความครอบคลุมครบทั้ง 77 จังหวัด โดยในระยะเริ่มต้นการให้บริการจะครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต้องการใช้คาบ่าหนาแน่นและให้ความสำคัญกับพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน

เติบโตในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง



ส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ให้บริการในปี 2563

เอไอเอสได้เริ่มดำเนินธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้แบรนด์ “เอไอเอสไฟเบอร์” ในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ใหม่และต่อยอดบริการเพิ่มเติมจากโครงข่ายไฟเบอร์ที่ลงทุนอยู่แล้วในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และจากฐานลูกค้าที่มีอยู่ ปัจจุบันให้บริการในกว่า 77 จังหวัด มีความครอบคลุมถึง 8 ล้านครัวเรือน เอไอเอสไฟเบอร์ ทำตลาดด้วยจุดเด่นที่เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฟเบอร์ถึงบ้าน (FTTH) เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ครัวเรือน และพร้อมรองรับลูกค้าที่ยังใช้งานเทคโนโลยี ADSL ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงขึ้นและความเร็วที่ให้บริการได้สูงสุดถึง 1 กิกะบิตต่อวินาที ทั้งนี้ รายได้จากธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการรวม โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ 1,136,900 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดเชิงผู้ให้บริการกว่าร้อยละ 12 ของตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ต่อยอดธุรกิจหลัก ผ่านบริการดิจิทัลเซอร์วิส

ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิส (Digital Service) คือการพัฒนาบริการ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบตั้งแต่โครงข่าย แพลตฟอร์มการให้บริการ และโซลูชันเพื่อสร้างบริการดิจิทัลให้แก่ทั้งลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร ผ่านการร่วมมือและพัฒนาระบบนิเวศของการทำธุรกิจแบบเชื่อมโยงร่วมกับพันธมิตรเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน ทั้งนี้ เอไอเอสได้เน้นการทำดิจิทัลเซอร์วิสใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ วัตโอแพลตฟอร์ม (VDO Platform) คลาวด์สำหรับองค์กร (Business Cloud) ธุรกิจทางการเงินบนมือถือ (Mobile Money) บริการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ (IoT) และบริการแพลตฟอร์มอื่นๆ ทั้งนี้ ธุรกิจดิจิทัลเซอร์วิสจะเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้เอไอเอสสามารถสร้างแหล่งรายได้แหล่งใหม่ในอนาคตนอกเหนือจากการคิดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือในปัจจุบัน และทำให้เอไอเอสสามารถเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Player) ผ่านการผนวกสินค้าและบริการจากธุรกิจหลักทั้ง 3 ธุรกิจเข้าด้วยกัน (Convergence)

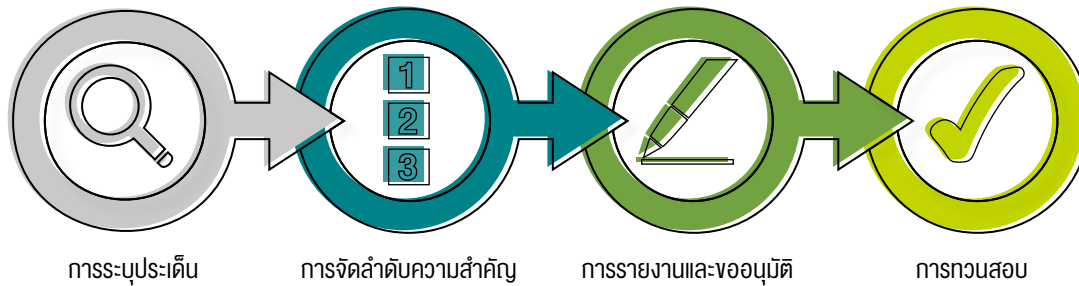
ดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตผ่านการกำกับดูแลของ กสทช.

ธุรกิจของเอไอเอสในส่วนใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดำเนินการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ เอไอเอส ผ่านบริษัทย่อย ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและมีใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ เช่น ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600, 2100, 1800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ โดยมีอายุใบอนุญาตโดยเฉลี่ยประมาณ 15 ปี เมื่อสิ้นสุดการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ กสทช. จะดำเนินการตามกฎหมายเพื่อจัดสรรใหม่โดยการประมูลคลื่นความถี่ต่อไป

เอไอเอสมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบในการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การสมทบเงินเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายแก่ กสทช. โดยรวมค่าธรรมเนียมทั้งหมดคิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของรายได้การให้บริการในแต่ละปี

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

กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ



1. การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Identification)

เอไอเอสนำประเด็นที่มีนัยสำคัญในปี 2562 มาพิจารณาทบทวนและศึกษาเทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เช่น เกณฑ์ดัชนีความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเกณฑ์ดัชนีการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) รวมถึงนำประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมพิจารณาถ่วงดุลร่วมกันและนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและผู้บริหารในสายงานต่างๆ เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับเป้าหมายของแต่ละกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ

2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritization)

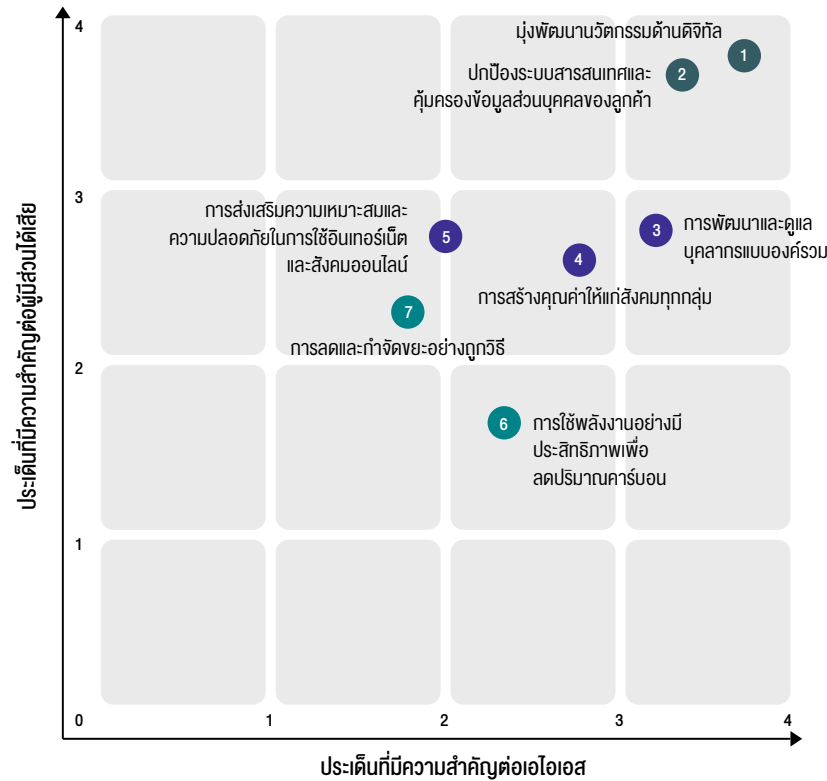
เอไอเอสมีกระบวนการเพื่อจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน มีขอบเขต ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

- ขอบข่ายภายในบริษัท**

จัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับหัวหน้าคณะผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน เพื่อสอบถามความคิดเห็นและปรึกษาในประเด็นที่มีนัยสำคัญของเอไอเอสทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

- ขอบข่ายภายนอกบริษัท**

ดำเนินการสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder inclusiveness) ได้แก่ ลูกค้า พนักงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าองค์กร คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน ผ่านการประชุมพูดคุยแบบพบหน้า และทางโทรศัพท์ เพื่อจากราบประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและคาดหวังที่จะให้เอไอเอสดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้เอไอเอสสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ





ด้านเศรษฐกิจ

ด้านสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม



มิติทางเศรษฐกิจ

ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล					
<p>สร้างสินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> การตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ความอยู่รอดในยุคดิจิทัล ความสามารถในการแข่งขัน 	<ul style="list-style-type: none"> แหล่งรายได้ใหม่ การสร้างมูลค่าเพิ่มในรูปแบบใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายและกลยุทธ์ในการส่งเสริมนวัตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา AIS theStartUp AIS Playgrounds 	
ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า					
<p>พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองสหภาพยุโรป (GDPR) และ พสบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ความเชื่อมั่นของลูกค้า การเสื่อมเสียชื่อเสียง การสูญเสียสัญญาทางการค้า 	<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 	

มิติทางสังคม

ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม					
สร้างและส่งเสริมบุคลากรของ เอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินงานธุรกิจทางดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> การขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถใหม่ๆ เพื่อช่วยผลักดันให้ธุรกิจเติบโต 	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ความสามารถในการดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความพร้อมรอบด้าน (new ability) 	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายบริหารงานบุคคล เอไอเอส อะคาเดมี่ AIS wellness program กลยุทธ์และโครงการพัฒนาบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> พันธมิตรทางธุรกิจ 	
การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม					
ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> การตอบสนองต่อนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ข้อพิพาทกับชุมชน การต่อสัญญาเช่าพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> การปกป้องจำนวนลูกค้าย้ายออกและการสร้างความผูกพันกับลูกค้าทางอ้อม การเข้าถึงและเข้าใจลูกค้ามากขึ้นซึ่งทำให้สามารถเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการได้ 	<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"> การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ โครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า ชุมชนและสังคม 	

มิติทางสิ่งแวดล้อม

ความมุ่งมั่น	ความเสี่ยง	โอกาส	ขอบเขต		การตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน					
ลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามความตกลงปารีสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (COP21) และเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย (Nationally Determined Contribution) การเก็บภาษีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอนาคต 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างโอกาสเพื่อหารายได้ใหม่สำหรับธุรกิจคลาวด์ และสินค้าอื่นๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก แหล่งรายได้ใหม่ในธุรกิจ ไอโอที เช่น การสร้างระบบ ติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> นโยบายสิ่งแวดล้อมและมาตรการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่ส่งเสริมการลดกระดาษ 	-	
การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี					
ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินงาน 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. การรายงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อขอความเห็นชอบ (Validation)


รายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะผู้บริหารเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน เพื่อขอความเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ พร้อมเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ ^(GRI 102-32)


4. การทวนสอบประเด็น (Review)



เอไอเอสเตรียมดำเนินการทวนสอบข้อมูล หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจรวมถึงการรายงานต่อไป

การสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย ^(GRI 102-40, GRI 102-43, GRI 102-44)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
<p>ชุมชนและสังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ (ทุกวัน) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ทุกวัน) 	<ul style="list-style-type: none"> บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน รวมถึงมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนในด้านต่างๆ เช่น อีคอมเมิร์ซ การพัฒนาด้านเกษตรกรรม เป็นต้น ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาสัญญาณ การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือจากไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติหรือสถานการณ์คับขัน 	<ul style="list-style-type: none"> โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 7 ล้านครัวเรือนใน 50 กว่าจังหวัด และมีแพคเกจราคาที่หลากหลายเหมาะสม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตชุมชน โดยการสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยี ผ่านโครงการ อสม. ส่งเสริมสาธารณสุขไทยและลดการระบาดของโรค ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อการตลาดออนไลน์แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน พร้อมส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการและประเด็นความกังวลได้อย่างเหมาะสม สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว หรือในโอกาสต่างๆ เช่น จัดกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมในชุมชน เป็นต้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
<p>ลูกค้าทั่วไป</p> 	<ul style="list-style-type: none"> AIS Call Center เป็นช่องทางหลักในการรับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ความเห็น ข้อเสนอแนะติดต่อการให้บริการของพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติ IVR และแชทบอท (ทุกวัน) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (ทุกวัน) 	<ul style="list-style-type: none"> การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด คุณภาพของโครงข่ายและการให้บริการลูกค้า รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง พนักงานและระบบบริการมีความรู้ ความสามารถ ให้ข้อมูลถูกต้อง แนะนำแก้ไขปัญหา ปฏิบัติตามคำมั่นและติดตามผลจนแล้วเสร็จ ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> มีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นผู้นำกับดูแลในด้านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลผ่านคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมจัดอบรมและทดสอบความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล จำกัดการเข้าถึงตามลำดับความสำคัญของข้อมูล รวมถึงมีนโยบายกำกับดูแลอย่างโปร่งใสพร้อมกำหนดบทลงโทษที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการตรวจสอบและวัดผลคุณภาพสัญญาณอย่างสม่ำเสมอ พร้อมพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) ให้สามารถบริหารจัดการสำรองคิวรอสาย และสามารถรับรู้การสั่งงานด้วยเสียง โต้ตอบแนะนำสินค้าและบริการด้วยปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงให้บริการผ่านช่องทางอีเมล โซเชียลเน็ตเวิร์คต่างๆ เป็นต้น ใช้ระบบ E-learning ถ่ายทอดให้ความรู้แก่พนักงานผ่านช่องทาง online สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาดำเนินการ โดยให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะการดำเนินการผ่านระบบอัตโนมัติ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
<p>ลูกค้าองค์กร</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Call Center และ ICT Service Desk (ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค) รวมถึงช่องทางออนไลน์ เช่น e Business Portal (เดือนละ 1 ครั้ง) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เช่น AIS Call Center และเว็บไซต์เอไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน) 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อค่าสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้า ตอบโจทย์ New Normal และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเนื่องจากบริการการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไป การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาโครงข่าย 4G อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง ตรวจสอบประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ในปี 2563 พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ เพื่อการเชื่อมต่อความเร็วสูง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center : CSOC) นอกจากนี้ยังได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านความปลอดภัยของข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน เป็นต้น พัฒนาบริการใหม่ในด้านคลาวด์ ไอซีที ความปลอดภัยไซเบอร์และไอโอที เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจที่คล่องตัว ปลอดภัยมากขึ้น โปรโมชันที่คุ้มค่า รวมถึงแอปพลิเคชัน โซลูชัน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นตัวช่วยในการดำเนินธุรกิจในยุค New Normal รวมถึงมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสำหรับลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะ เช่น ส่วนลดค่าสินค้าและบริการจากเอไอเอสและพันธมิตร ตลอดจนใช้ฟรีหรือรับส่วนลดภายใต้โครงการ Biz up พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ช้อ สินค้าและบริการออนไลน์ ออกใบแจ้งค่าใช้จ่ายการออกใบเสร็จรับเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระค่าบริการและแต่งตั้งเอไอเอสเป็นตัวแทนยื่นหักภาษี ณ ที่จ่ายออนไลน์

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
 <p>ลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (ปีละ 1 ครั้ง) • ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า (ทุกวัน) • แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) • ประชุมประจำปีกับลูกค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) • การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> • เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย • คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน • คาดหวังให้ธุรกิจของเอไอเอสเชื่อมโยงกับด้านสังคมมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมให้ลูกค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าด้านอินเทอร์เน็ตรวดแบบต์ เพื่อเป็นช่องทางการเพิ่มรายได้ให้แก่ลูกค้า • สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม • พัฒนาแพลตฟอร์มให้ลูกค้าเชื่อมต่อการทำธุรกิจร่วมกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ
 <p>ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) • งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การเดินสายพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ SET opportunity day (ไตรมาสละ 5-6 ครั้ง) • เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมลล์ investor@ais.co.th ช่องทาง Line@ และเบอร์ติดต่อ (ทุกวัน) • การเข้าเยี่ยมชมกิจการ (ปีละ 1 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> • การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ • การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง • การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ • การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • คงความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการด้านใหม่ๆ เพื่อสร้างการเติบโต เช่น บริการด้านดิจิทัล บริการลูกค้าธุรกิจ ด้านคลาวด์ ธุรกิจประกันภัย เป็นต้น • กำหนดนโยบายจ่ายปันผลที่ร้อยละ 70 และจ่ายปีละสองครั้ง • คะแนน Corporate Governance Report ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • สื่อสารผลการดำเนินงานรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง โดยเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและทันเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมตามประเภทของนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น

กลยุทธ์ 7 ด้าน สู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



1. มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย และเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ



3. พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวโดยเฉพาะธุรกิจทางดิจิทัล

6. ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน



ด้านเศรษฐกิจ



ด้านสังคม

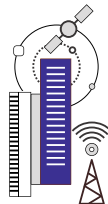


ด้านสิ่งแวดล้อม



2. ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้



4. สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชน และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล



5. ส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน



7. ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกันกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เป้าหมายปี 2566



ด้านเศรษฐกิจ

1. มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

- สร้างรายได้จากนวัตกรรมด้านดิจิทัลเป็นมูลค่า 150 ล้านบาท

2. ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และการบริการใหม่ๆ ทั้งในด้านกระบวนการเทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี Machine Learning และ Artificial Intelligent สำหรับกระบวนการพิจารณา วิเคราะห์ ประเมินภัยคุกคาม พร้อมปรับกระบวนการดำเนินการให้กระชับ รวดเร็วด้วยเทคโนโลยี Automation
- ก้าวเป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการ CSOC สำหรับลูกค้าองค์กร เพิ่มศักยภาพการให้บริการ พัฒนาการให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- พัฒนาและปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท CSL ให้มีมาตรฐานเดียวกับกลุ่มเอไอเอส



ด้านสังคม

3. พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรม และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- อัตราพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และคะแนน Employee Engagement Index ไม่ต่ำกว่า 4.10 (ร้อยละ 82)

4. สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

- คนไทย 700,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร

5. ส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทยให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่เยาวชนใน 1,500 โรงเรียน และปกป้องคนไทยจากความเสี่ยงด้านไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล 290,000 ราย



ด้านสิ่งแวดล้อม

6. ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน

- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก คิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม ต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลอส ร้อยละ 90 เทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.06 ในปี 2561

7. ลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์จากลูกค้าและสาธารณชน เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล 360,000 ชิ้น
- ลดสัดส่วนจากกระบวนการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ส่งจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3
- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของไทย ที่ให้ความเชื่อมั่นในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในเรื่องการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์โดยการสร้างการตระหนักรู้ให้คนไทยรวมถึงการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี



ด้านเศรษฐกิจ



มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล



ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

เป้าหมายปี 2566

สร้างรายได้จากนวัตกรรมด้านดิจิทัลเป็นมูลค่า 150 ล้านบาท ในปี 2566

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

- ทดสอบบริการ 5G เพื่อสร้างโอกาสและเสริมขีดความสามารถให้แก่ภาคอุตสาหกรรมไทย ภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ และสถาบันอุดมศึกษา พัฒนาและทดลองเทคโนโลยี 5G เพื่อทดสอบบริการต้นแบบ เช่น พัฒนารถยกต้นแบบให้สามารถควบคุมผ่านระยะไกล เป็นต้น
- ร่วมมือกับ University of Tokyo ยกระดับการนำเทคโนโลยี IoT มาประยุกต์ใช้ในพื้นที่ป่าไม้เพื่อตรวจจับและแจ้งเตือนการเกิดไฟป่าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันที
- ได้รับรางวัลด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่นระดับชาติและระดับโลก ได้แก่ รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติประเภทองค์กรขนาดใหญ่ ด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่นประจำปี 2563 จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) และรางวัล Thailand MIKE Award ประจำปี 2020 ด้านการจัดการนวัตกรรมและความรู้ (ระดับโกลด์) สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพนวัตกรรมในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

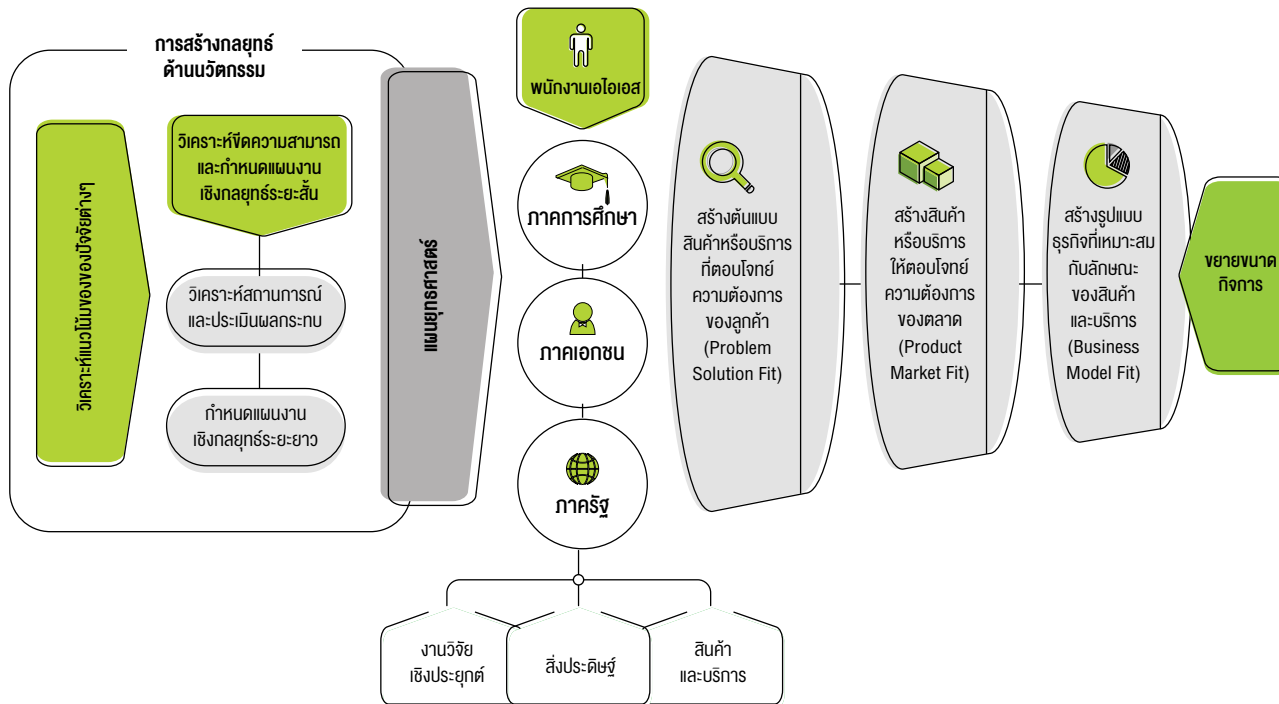
การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว สร้างให้เกิดทั้งสินค้าบริการในรูปแบบใหม่และธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิมทั้งในชีวิตประจำวัน และการทำธุรกิจ รวมไปถึงความท้าทายจากการพัฒนาเทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น การทดสอบบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านดาวเทียมวงโคจรต่ำ สิ่งเหล่านี้เป็นความท้าทายต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมทั่วโลก รวมถึงเอไอเอส ซึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างตลาดและการแข่งขันอันส่งผลต่อความสามารถในการสร้างรายได้ในรูปแบบเดิม ในขณะที่ตัวกันก็เป็นโอกาสสำหรับเอไอเอสในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขัน พร้อมสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคมส่วนรวม ซึ่งหมายถึงส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ นำไปสู่การทำธุรกิจที่ต้องมีสินค้าบริการและโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น โซลูชันสำหรับเมืองอัจฉริยะ (smart city) โซลูชันด้านการคมนาคมและขนส่ง โซลูชันด้านสาธารณสุข รวมถึงโซลูชันด้านอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาาระบบนิเวศด้านไอซีที พร้อมต่อยอดการเติบโตและตอบสนองความต้องการใช้งานและไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล ในปี 2563 ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยได้เผชิญกับความท้าทายในหลายมิติ โดยเฉพาะสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ที่เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง ขณะที่ผู้ประกอบการต่างต้องเร่งหาวิธีการรับมือเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ อย่างไรก็ตามความท้าทายที่แท้จริงคือ ยุค New normal ที่เกิดจากผลกระทบหลังจากนี้ ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตและการทำงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องได้รับความมือจากทุกภาคส่วนเพื่อหาทางออกกับความท้าทายเหล่านี้ด้วยนวัตกรรมที่ตอบโจทย์แบบยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

เอไอเอสมุ่งมั่นในพันธกิจในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและพัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ เอไอเอสตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กร (Adaptability) โดยเอไอเอสได้จัดให้มีฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรม มีหน้าที่ขับเคลื่อนความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมที่สร้างสรรค์จากทั้งภายในและการร่วมมือกับพันธมิตรให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน พร้อมสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลและส่งเสริมการเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งตลาดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอสอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงตลาดอื่นๆ ฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรมรายงานตรงต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Officer: CIO) อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระยะสั้นและยาว เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและความสามารถทางการแข่งขันในโลกดิจิทัล

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส (AIS Open Innovation Framework) ^(GRI 103-3)

มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กรและความรู้ภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ มุ่งเป้าประกอบ ดังนี้



เอไอเอสกำหนดโครงการเชิงกลยุทธ์และวิเคราะห์ขีดความสามารถขององค์กรที่ต้องพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการในยุคดิจิทัลและสร้างการเติบโตแก่ธุรกิจทั้งในระยะกลางและระยะยาว จากการวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มตลาด การวางแผนด้วยการคำนึงถึงแนวโน้มสถานการณ์โลก เพื่อกำหนดโครงการที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในระยะสั้นและกรอบแนวทางในการสร้างนวัตกรรมในระยะยาว โดยนำโครงการเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวมาเป็นแนวทางเพื่อกำหนดทิศทาง คัดเลือกและต่อยอดในการพัฒนาไอเดียใหม่ๆ ทางธุรกิจ โดยอาศัยศักยภาพภายในองค์กรและการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา ทั้งนี้ เอไอเอสได้แบ่งการจัดการและความสนับสนุนในแต่ละไอเดียธุรกิจออกเป็น 3 ระยะ ตามช่วงการพัฒนาของสตาร์ทอัพ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากร ให้ความสนับสนุนและร่วมพัฒนาไอเดียธุรกิจต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม คล่องตัวและทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การพัฒนาไอเดียที่ต้องการแก้ปัญหาบางอย่าง (Problem Solution Fit) การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการต้นแบบเพื่อนำไปทดสอบกับตลาดและปรับปรุงให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด (Product Market Fit) และการขยายการเติบโตของธุรกิจเพื่อรองรับการขยายฐานลูกค้า (Business Model Fit) เพื่อนำผลิตภัณฑ์หรือบริการออกสู่ตลาดอย่างกว้างขวาง

การบริหารหน่วยงานพัฒนานวัตกรรม

ฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรมมีแนวทางการทำงานแบบ Design Thinking, Lean Startup และ Agile ด้วยโครงสร้างที่ขนาดเล็กและสมาชิกแต่ละคนมีระดับที่เท่าเทียม (flat team structure) ในสภาพแวดล้อมที่สร้างความท้าทายให้กับทีมงาน เพื่อผลิตแนวคิดด้านนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้หน่วยงานนวัตกรรมได้พัฒนาแพลตฟอร์มรองรับเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของ Solution ใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ เช่น 5G IoT Artificial Intelligence (AI) Augment Reality (AR) Virtual Reality (VR) Blockchain และ Robotic platform เป็นต้น ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้อเอไอเอสต่อยอดแนวคิดด้านนวัตกรรมจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยศักยภาพและความรู้ความสามารถของหน่วยงานพร้อมจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

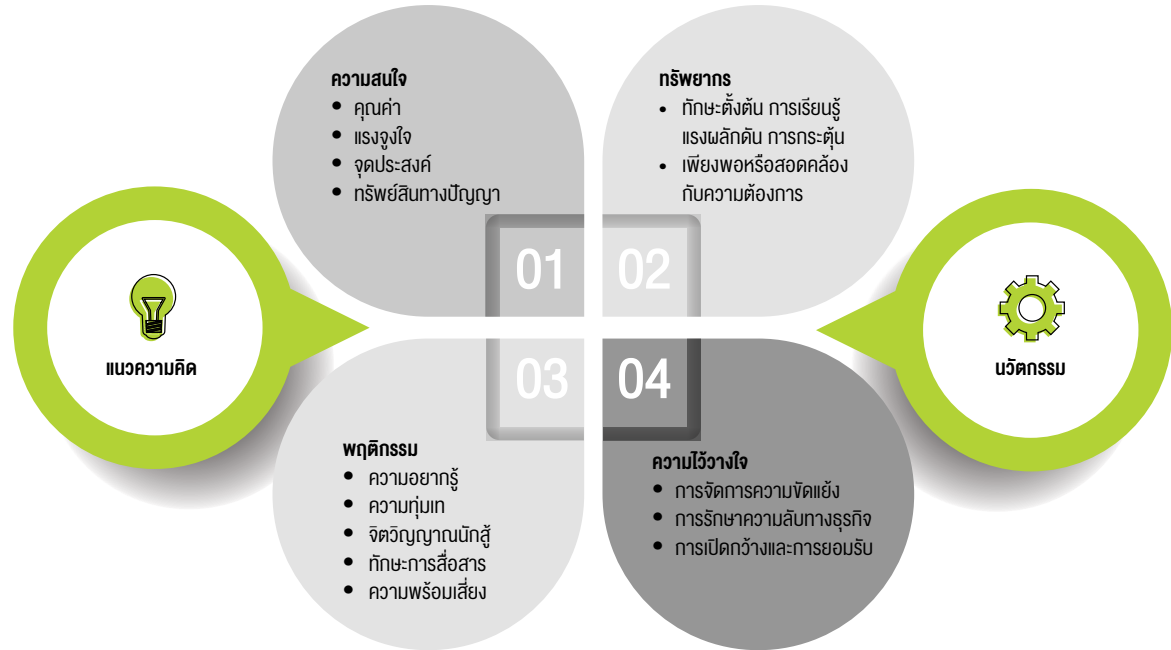
การสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตร

เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเติบโตไปพร้อมกับพันธมิตร ทั้งความร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานภาครัฐเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี รวมถึงร่วมพัฒนาโซลูชันใหม่ๆ จากการสร้างสินค้าและบริการต้นแบบ จนไปถึงการให้นำสินค้าและบริการสู่ตลาด ความร่วมมือกับภาคเอกชน สร้างพาร์ตเนอร์แพลตฟอร์มที่เป็นศูนย์กลางเพื่อส่งเสริมโซลูชันและบริการแบบครบวงจร (end-to-end) ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงซอฟต์แวร์ เพื่อรองรับทรนค์การใช้งานและความต้องการของตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต พร้อมส่งเสริมพื้นที่สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำมาพัฒนาศึกษาของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ นักพัฒนา นักศึกษาและกลุ่มบุคคลที่สนใจด้านการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งเอไอเอสมองว่าคนกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับเอไอเอสและร่วมกันเติบโตจากการสร้างสรรค์โซลูชันที่รองรับความต้องการของตลาดใหม่

เอไอเอสให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับพันธมิตร โดยใช้หลัก Collaboration Diamond ซึ่งมีเกณฑ์และกระบวนการความร่วมมือกับพันธมิตร โดยเริ่มต้นที่ความเข้าใจที่ตรงกันภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย เน้นการเติมเต็มทรัพยากรและสร้างความเชื่อมั่นระหว่างกัน ทั้งนี้ส่งเสริมความร่วมมือในการจัดการและร่วมสร้างนวัตกรรมระหว่างเอไอเอสและพันธมิตรในระยะยาว ส่งผลให้เอไอเอสได้รับความไว้วางใจโดยมีพันธมิตรด้านวิชาการและมหาวิทยาลัยจำนวน 21 แห่ง ด้านหน่วยงานภาครัฐและองค์กรไม่แสวงกำไรจำนวน 8 แห่ง และหน่วยงานเอกชน 6 แห่ง โดยในปี 2563 เอไอเอสได้ร่วมวิจัยกับหน่วยงานพันธมิตรเป็นมูลค่ากว่า 30 ล้านบาท นอกจากนี้เอไอเอสยังได้ให้การสนับสนุนในรูปแบบของทรัพยากรอื่นๆ เช่น ด้านการจัดอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ด้านอุปกรณ์ไอโอที เป็นต้น รวมมูลค่ากว่า 2 ล้านบาท

เอไอเอสได้จัดสรรเงินลงทุนสำหรับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเติบโตของระบบนิเวศน์ของอุตสาหกรรมไอซีทีทั้งในระยะกลางและระยะยาว โดยรวมในปี 2563 เอไอเอสใช้เงินลงทุนกว่า 162 ล้านบาท เพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเน้นในด้านการพัฒนาไอโอที และอุตสาหกรรมอัจฉริยะ (smart industries) และการพัฒนาระบบแบบโมโครเซอร์วิส เป็นต้น

เกณฑ์การบริหารจัดการความสัมพันธ์



สถาบันการศึกษา



หน่วยงานราชการ



หน่วยงานเอกชน



เอกชน (SME)



ผลการดำเนินงานปี 2563

1. การส่งเสริมวัฒนธรรมภายในองค์กร

ได้แก่ โครงการ AIS InnoJUMP ส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดที่ตอบสนองต่อการสร้างนวัตกรรม (innovative mindset) และเป็นกลไกช่วยขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมจากกลุ่มพนักงาน โดยให้ออกาสในการทดลองและสร้างสิ่งใหม่ๆ ที่จะมีโอกาสเติบโตเป็นธุรกิจใหม่ให้กับองค์กร พร้อมสนับสนุนการเสริมองค์ความรู้ทั้งในรูปแบบการฝึกอบรมและเวิร์คช็อปเพื่อให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ รวมถึงออกแบบกระบวนการบ่มเพาะและกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม เริ่มต้นจากกลุ่มพนักงานนำเสนอโครงการและไอเดียธุรกิจ โครงการที่ถูกคัดเลือกให้เข้ากระบวนการบ่มเพาะนวัตกรรมจะได้รับการจัดสรรเงินทุนเพื่อใช้ทดสอบและทดลอง โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการออกสู่ตลาดได้ ในปี 2563 เอไอเอสจัดประกวด “INNOJUMP Competition 2020” ต่อเนื่องเป็นปีที่สอง โดยมีพนักงานที่ส่งแนวคิดทางธุรกิจรวมกว่า 290 โครงการเพิ่มขึ้นจาก 120 โครงการในปี 2562 รวมมูลค่าเงินรางวัล 250,000 บาท และแต่ละโครงการที่ผ่านสู่อันดับสุดท้ายจะสามารถได้รับเงินทุนเพื่อทดสอบทดลองและพัฒนาโครงการออกสู่ตลาด

ตัวอย่างโครงการนวัตกรรมจากพนักงานภายในองค์กร: School Van Clever คือ ระบบเฝ้าระวังให้กับนักเรียนที่โดยสารรถตู้ไปและกลับจากโรงเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นกรณีที่เกิดติดอยู่ในรถตู้จนเสียชีวิต โดยทีมงานออกแบบไอเดียที่เรียบง่ายแต่ได้ผลดี ด้วยการติดตั้งกล้องและเซ็นเซอร์เพื่อตรวจสอบภาพและการเคลื่อนไหวภายในรถ ตำแหน่งและความเร็วในการเคลื่อนที่ของรถ โดยผู้ปกครองและอาจารย์สามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันได้แบบ Real-time โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรถดับเครื่อง หากเซ็นเซอร์สามารถจับความเคลื่อนไหวภายในรถได้ ก็จะแจ้งเตือนไปยังคนขับทันทีอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะมีการเข้ามาตรวจสอบในตัวรถ



2. ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม มีการดำเนินงานในปี 2563 ดังนี้

2.1 ทดสอบบริการ 5G เพื่อสร้างโอกาสและเสริมขีดความสามารถให้แก่ภาคอุตสาหกรรมไทย

เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ และสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาและทดลองเทคโนโลยี 5G เพื่อทดสอบบริการต้นแบบ (use case) พร้อมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อร่วมสร้าง 5G Ecosystem อย่างยั่งยืน เช่น

- พัฒนารถยกต้นแบบให้สามารถควบคุมผ่านระยะ-ไกลกรุงทพไปยังสระบุรี ผ่านเครือข่าย 5G จาก โดยร่วมกับเอสซีจีและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้ควบคุมรถสามารถควบคุมรถให้เคลื่อนย้ายสิ่งของจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดที่ต้องการได้แบบเรียลไทม์และแม่นยำ ช่วยเพิ่มผลิตผลให้ธุรกิจ สามารถต่อยอดไปสู่การฝึกอบรมพนักงานทางไกลและเพิ่มความปลอดภัยในงานที่มีความเสี่ยงสูง
- ทดสอบการนำเทคโนโลยี 5G มาประยุกต์ใช้ในกิจการท่าเทียบเรือขนส่งสินค้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมเครนยกตู้สินค้าได้จากระยะ-ไกล ณ ท่าเทียบเรืออัครวิสัย พอร์ต ประเทศไทย ท่าเรือแหลมฉบัง อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี ได้เป็นรายแรกของไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยนำคุณสมบัติเด่นของ 5G ในเรื่องความเร็วสูง (Speed) และการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความหน่วงต่ำ (Latency) ลงถึง 2.7 เท่า จาก 30 เป็น 11 มิลลิวินาที เพื่อใช้รับสัญญาณจากกล้องวงจรปิดที่เครนและส่งสัญญาณควบคุมจากห้องบังคับการกลับไปที่เครนได้ทันที นำไปสู่การบริหารจัดการเครนยกขนตู้สินค้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงสามารถเป็นต้นแบบให้ภาคอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้เห็นถึงประโยชน์และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในอนาคต

2.2 โครงการต่าง ๆ จากการร่วมวิจัยและพัฒนา กับหน่วยงานวิชาการ และสถาบันการศึกษา

- โครงการ IoT Satellite



เอไอเอสร่วมมือกับ University of Tokyo วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีไอโอที ติดตั้งอุปกรณ์ไอโอทีบริเวณเขตป่าไม้ในพื้นที่ห่างไกลเพื่อตรวจจับและแจ้งเตือนการเกิดไฟป่าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับปัญหา และจำกัดความเสียหายที่เกิดจากไฟป่าได้อย่างทันท่วงที โดยเทคโนโลยีดังกล่าวมีวิธีการทำงานสองแบบ ได้แก่ การส่งข้อมูลผ่านเทคโนโลยี NB-IoT ในบริเวณที่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และส่งข้อมูลผ่านเทคโนโลยีดาวเทียม (Low earth orbit satellite) สำหรับบริเวณที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยในปี 2563 ได้ติดตั้งอุปกรณ์ไอโอทีในบริเวณพื้นที่ที่เกิดไฟป่าจริงจำนวน 3 จุด และมีแผนจะติดตั้งเพิ่มเติมอีก 20 จุด ในปี 2564

- โครงการ AI for Juandice Monitor หรือโครงการวิจัยเพื่อสร้างปัญญาประดิษฐ์ในการตรวจคัดกรองผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดี โดยใช้ภาพถ่ายตาขาวด้วยกล้องจากโทรศัพท์มือถือ ซึ่งโครงการนี้เอไอเอสได้ร่วมวิจัยกับมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี และมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจุดประสงค์เพื่อช่วยแพทย์ในการติดตามผลหลังผ่าตัดผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดี ปัจจุบันโครงการดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนทดสอบ โดยสามารถเก็บข้อมูลภาพกว่า 1,000 ภาพ จากผู้เข้าร่วมการทดสอบกว่า 200 ราย และมีความแม่นยำประมาณ 80 เปอร์เซ็นต์ คาดว่าจะสามารถเปิดใช้งานช่วงกลางปี 2564

2.3 โครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP)

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถร่วมกันจากหลากหลายอุตสาหกรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อสร้างโซลูชันด้านไอโอทีที่หลากหลายตอบโจทย์ความต้องการของอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงช่วยพัฒนาศักยภาพของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี และข้อมูลเพื่อพัฒนาสินค้าบริการและโซลูชัน โครงการ AIAP มีสมาชิกรวมกว่า 1,900 ราย ในปี 2563 เอไอเอสพร้อมด้วยพันธมิตรได้ผนึกความร่วมมือกับ เทศบาลนครเกาะสมุย พัฒนาโซลูชันส์ Smart Lighting บนเครือข่าย NB-IoT นวัตกรรมโคมไฟส่องสว่างอัจฉริยะสามารถควบคุมการเปิด ปิด หรือหรี่แสง ได้อัตโนมัติ สอดคล้องกับสภาพภูมิอากาศ และยังสามารถตรวจสอบการส่องสว่างของโคมไฟในแต่ละพื้นที่ได้ผ่านห้องควบคุม เสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านแสงสว่าง รวมถึงอนุรักษ์ทรัพยากร ตลอดจนสามารถดูแลความปลอดภัยของประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยติดตั้งอุปกรณ์แล้วประมาณ 5,000 จุด รอบเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และมีแผนการติดตั้งเพิ่มเติมภายในปี 2564 อีกประมาณ 10,000 จุด นอกจากนี้เอไอเอสยังร่วมมือและสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับพัฒนาต้นแบบอุปกรณ์วัดค่าละอองฝุ่นในโครงการ Sensor for All ปีที่ 3 ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอีกด้วย

2.4 โครงการ AIS Playground



เอไอเอสได้จัดให้มีพื้นที่ซึ่งเป็นศูนย์กลางเพื่อบ่มเพาะนวัตกรรม ซึ่งเอไอเอสจะช่วยเตรียมความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี ให้แก่กลุ่มนักศึกษา นักพัฒนา และกลุ่มคนที่มีแนวคิดทางธุรกิจในระยะเริ่มต้น สามารถนำต้นแบบสินค้าของตนเองมาทดสอบด้านเทคนิค รวมถึงทดลองเชื่อมต่อกับ API (Application Program Interfaces) ของเอไอเอส เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อกับการให้บริการเชิงพาณิชย์ได้จริง ตั้งแต่ระบบ SMS การรับชำระเงินออนไลน์ การเชื่อมต่อกับระบบสิทธิประโยชน์ที่เอไอเอสให้กับลูกค้า พร้อมจัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำ และให้ความรู้ในเชิงเทคนิค เอไอเอสให้บริการ AIS PLAYGROUND ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค ได้แก่ AIS D.C. ดี เอ็มไอริยม และ AIS PLAYGROUND@CMU Learning Space ภายใต้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และในปี 2563 ได้ขยายเพิ่มอีกสองแห่ง ได้แก่ AIS PLAYGROUND@SWU ภายใต้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) ประสานมิตร และ AIS PLAYGROUND@PSU ภายใต้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปี 2563 มีกลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมทดสอบสินค้าต้นแบบและรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญประมาณ 638 กลุ่ม ซึ่งกว่า 116 กลุ่ม ได้นำสินค้าและบริการของตนมาเชื่อมต่อกับเอไอเอส เพื่อสนับสนุนการนำสินค้าออกสู่ตลาดในเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ เอไอเอสยังได้จัดเวิร์คชอปและการอบรมที่ AIS Playground โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพของครีเอเตอร์และผู้ประกอบการในหลากหลายด้าน เช่น งานสัมมนา DevFes และหลักสูตร Code Craft เป็นต้น โดยรวมในปี 2563 เอไอเอสจัดเวิร์คชอปและหลักสูตรอบรมรวมกว่า 5 ครั้ง และมีผู้สนใจเข้าร่วมฟังกว่า 400 คน

• จัดโครงการ AIS Young Digital Talent (AYDT)



มีจุดประสงค์เพื่อสร้างโอกาสให้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย พัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อให้สามารถเป็นผู้ประกอบการ (Techstartup) โดยร่วมกับวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี นอกจากนี้เอไอเอสยังได้เปิดรับนักศึกษาฝึกงานจากโครงการดังกล่าว คัดเลือกจากความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และได้จัดเตรียมพี่เลี้ยงที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสิ่งที่นักศึกษาต้องการเรียนรู้ โดยรวมมีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการกว่า 259 คน จากมหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

AIS ROBOTIC LAB

เอไอเอสสร้างแล็บพัฒนาหุ่นยนต์ 5G ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยแพทย์ตัวแรกของประเทศไทย เชื่อมต่อระบบปฏิบัติการบนเครือข่าย 5G ได้สำเร็จ โดยเป็นผลงานจากทีมงาน AIS NEXT หน่วยงาน Innovation ที่ทุ่มเท ออกแบบระบบ 5G Robot Platform ขึ้น โดยผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี เครือข่าย การแพทย์ ออกมาเป็น หุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G ROBOT FOR CARE ที่สามารถปรับรูปแบบการทำงานให้ตอบโจทย์การใช้งานของแต่ละโรงพยาบาล โดย AIS Robotic Lab ทอยส่งมอบให้กับโรงพยาบาล 22 แห่ง ที่รับตรวจและรักษาผู้ป่วย COVID-19 เพื่อให้หุ่นยนต์ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยหมอพยาบาล ตรวจคัดกรองคนไข้ ด้วยระบบอัจฉริยะ Thermoscan ระบบปรักษาทางไกลระหว่างคนไข้และหมอผ่านวิดีโอคอลล์ โดยที่หมอกับคนไข้ไม่ต้องอยู่ในห้องเดียวกัน หรือสัมผัสใกล้ชิดกัน โดยสามารถบังคับหุ่นยนต์ให้เคลื่อนที่ผ่าน 5G ช่วยแบ่งเบาภาระลดการแออัด และลดเสี่ยงติดเชื้อมองผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์



AIS คว่า 2 รางวัลใหญ่ด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่นระดับชาติและระดับโลก





เอไอเอสตอกย้ำผู้นำด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีของไทย ที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน คว่า 2 รางวัลใหญ่อันทรงเกียรติระดับชาติและระดับโลก สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพนวัตกรรมในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ประเภทองค์กรขนาดใหญ่ ด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่น ประจำปี 2563 จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ NIA
- รางวัล Thailand MIKE Award ประจำปี 2020 ด้านการจัดการนวัตกรรมและความรู้ (ระดับโกลด์)



ทั้งนี้ เอไอเอสได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนามูลค่า 200 ล้านบาท สำหรับปี 2564 โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจไอโอทีและความร่วมมือกับพันธมิตรบนพาร์กเนออร์แพลตฟอร์ม รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพและศักยภาพของกระบวนการภายใน

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
 พันธมิตรในการดำเนินธุรกิจโดยรวม ¹	ราย	37	72	89	80
 การออกสินค้าและบริการใหม่ ²	รายการ	43	49	37	39
 การลงทุนในการวิจัยและพัฒนา	ล้านบาท	7	91	159	162
 รายได้จากนวัตกรรม	ล้านบาท	-	-	70.3	75.8

หมายเหตุ:

- พันธมิตรบนแพลตฟอร์มเฟดฟอร์ม ที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด
- การออกสินค้าและบริการใหม่ ได้แก่ สินค้าที่เปิดให้บริการใหม่ หรือ มีการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานภายในระยะเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

เป้าหมายปี 2566

- ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์เพื่อปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ และการบริการใหม่ ๆ ทั้งในด้านกระบวนการเทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เน้นความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ให้ครอบคลุมทั้ง private public และ hybrid เสริมการรักษาความปลอดภัยสำหรับโครงข่าย 5G การปรับปรุงระบบ Identity and Access Control (IAM) และการปรับปรุงกระบวนการและเทคโนโลยีในการ Backup & Restore ให้ปลอดภัยยิ่งขึ้น
- เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลด้วยเทคโนโลยี Machine Learning และ Artificial Intelligent สำหรับกระบวนการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ ประเมินภัยคุกคาม พร้อมปรับกระบวนการดำเนินการให้กระชับ รวดเร็วด้วยเทคโนโลยี Automation
- ก้าวเป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการ Cyber Security Operation Center (CSOC) สำหรับลูกค้าองค์กร เพิ่มศักยภาพการให้บริการทั้งด้านบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาการให้คำปรึกษาที่หลากหลายในด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO as a Service)
- พัฒนาและปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงปรับปรุงแนวทางของ บริษัท ซิเอส ลีอกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) หรือ CSL ให้มีมาตรฐานเดียวกันกับกลุ่มบริษัทเอไอเอส ทั้งด้านมาตรฐานทางเทคโนโลยีและการพัฒนาของบทกฎหมาย คาดว่าจะแล้วเสร็จปี 2564

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

- **ด้านกฎหมายและข้อบังคับ** ตรวจสอบประกาศหรือพระราชบัญญัติใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานและนโยบายที่สอดคล้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของประธานสภาทนายความด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ.2562 ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเรื่องมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2563 เป็นต้น
- **พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล** เพิ่มการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล รวมถึงขยายหลักสูตรออนไลน์และวัดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมถึงกลุ่มพนักงาน Outsourcer
- **การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน** เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงระบบงานของบริษัทเพื่อรองรับการทำงานจากภายนอก สำนักงาน (Work from Home) ที่มุ่งเน้นความปลอดภัย ควบคุม และเฝ้าระวังการเข้าใช้งานระบบจากภายนอกองค์กร พร้อมรับมือกับสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และการทำงานในวิถีใหม่

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เปลี่ยนวิถีการติดต่อสื่อสารทั้งในการใช้งานส่วนบุคคลและในเชิงธุรกิจ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการธุรกรรมต่างๆ บนโลกออนไลน์อย่างมหาศาลและเชื่อมโยงกันทั่วโลก ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงต่ออาชญากรรมในโลกไซเบอร์เพิ่มขึ้น หน่วยงานกำกับดูแลทั่วโลกต่างถือเป็นประเด็นสำคัญทั้งในเชิงความปลอดภัยของระบบข้อมูลข่าวสารและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และมีการออกข้อบังคับกฎหมายที่เข้มงวดขึ้นในประเทศไทย มีการบังคับใช้กฎหมายสองฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีความสำคัญให้องค์กรต้องพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับกฎหมายนอกจากความท้าทายในด้านกฎระเบียบและข้อบังคับแล้ว ผู้ให้บริการยังต้องเผชิญกับความท้าทายจากเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและทวีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งบริษัทจะต้องทบทวนและพัฒนารูปแบบในการรับมือภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเสถียรภาพในการดำเนินงานครอบคลุมบริการใหม่ๆ เช่น 5G และ IoT เป็นต้น ขณะเดียวอาชญากรไซเบอร์อาจใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเทคโนโลยีที่พัฒนาการคิดวิเคราะห์และใช้เหตุผล (cognitive technology) เช่น Artificial Intelligence และ Machine Learning ส่งผลให้การโจมตีมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นส่งผลให้บุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในด้านความปลอดภัยไซเบอร์กลายเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้นจนอาจเกิดการขาดแคลนแรงงาน

ในฐานะที่เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการดิจิทัล บริษัทมีหน้าที่บริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก ทั้งข้อมูลจากกระบวนการดำเนินธุรกิจและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เอไอเอสตระหนักว่าการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ปลอดภัย และการกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะช่วยป้องกันผลกระทบต่อนักใช้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านการเงินและด้านชื่อเสียง นอกจากนี้ เอไอเอสยังเล็งเห็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนาบริการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อตอบโจทย์การใช้งานและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าองค์กร ดังนั้น เอไอเอสจึงมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น National ID, Blockchain, Hybrid cloud, IoT, การเงินและการประกันภัย เป็นต้น รวมถึงเร่งพัฒนาศักยภาพและความรู้ของบุคลากรให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

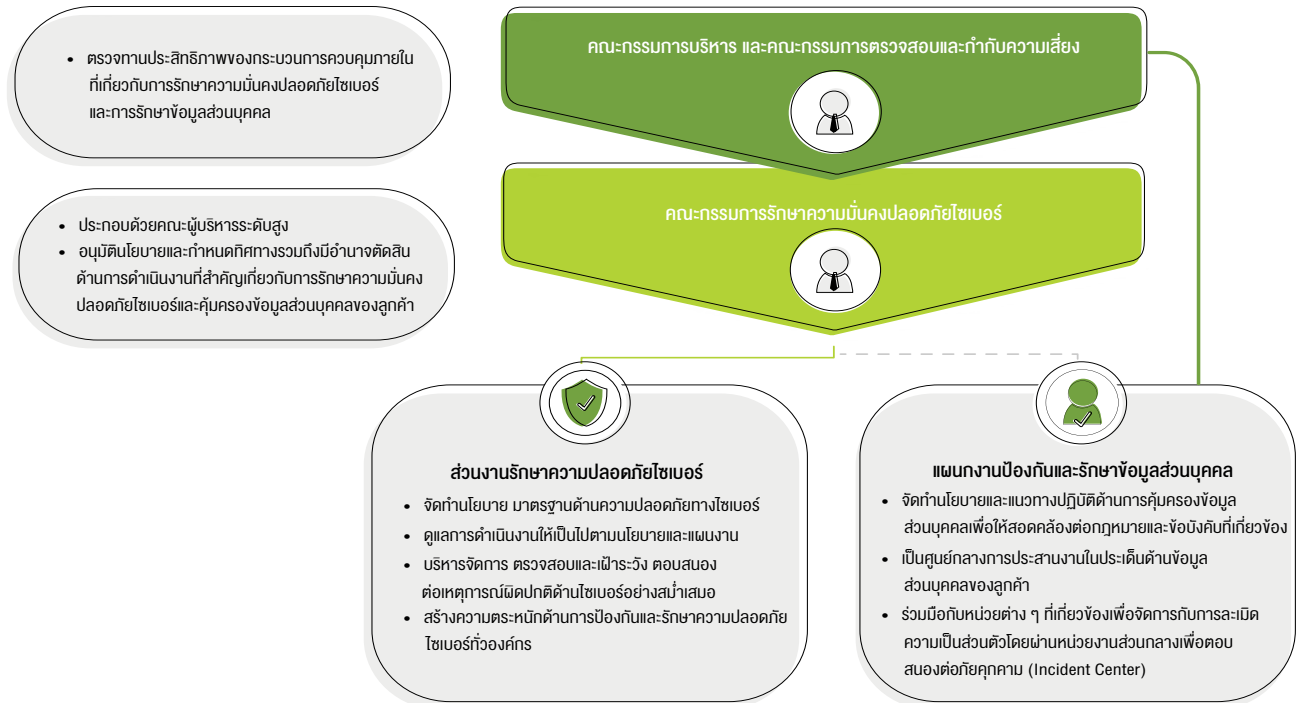
แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

เอไอเอสกำกับดูแล กำหนดนโยบาย กระบวนการและระบบบริหารจัดการสำหรับทุกหน่วยงานตลอดทั้งองค์กร เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจว่าเอไอเอสมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงระบุให้หัวข้องการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไว้ในการจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นผู้กำกับดูแลในด้านความเสี่ยง และในระดับการบริหารงานมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้เอไอเอสได้บังคับใช้นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน บริษัทมีการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบและอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์เป็นไปตามนโยบาย มาตรฐาน และกรอบการทำงานของบริษัท

เอไอเอสมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Officer: CIO) ซึ่งมีหน้าที่ส่วนหนึ่งในการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ การกำหนดนโยบาย ควบคุม ดำเนินงาน รวมถึงให้คำปรึกษา ป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน และสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์และแผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยจะรายงานต่อคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นรายไตรมาส ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยง โดยคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาส

เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน บริษัทได้จัดตั้ง Crisis Management Committee ประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง (C suite) และคณะหัวหน้าหน่วยธุรกิจ (Head of Business Unit) รายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์การบรรเทาความเสียหาย ตลอดจนการติดตามผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเหมาะสม ลดผลกระทบต่ลูกค้าและชื่อเสียงของบริษัท รวมไปถึงการพิจารณามาตรการเยียวยาให้แก่ลูกค้า รวมถึงกำกับดูแลให้คณะทำงาน Crisis Communication Team ดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนการสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องเหมาะสม และทันเวลาที่ต่อสถานการณ์

โครงสร้างการจัดการด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (GRI 103-3)

เอไอเอสมีแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ให้แนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมทั้งเอไอเอสและบริษัทในเครือทั้งหมด รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการเก็บและการใช้ข้อมูลของลูกค้า ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับการดำเนินธุรกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พร้อมต่อยอดนำไปสู่ธุรกิจใหม่ๆ โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย เอไอเอสมีแนวทางและกระบวนการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล สรุปดังนี้

- กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อชี้แจงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น วัตถุประสงค์ของการเก็บและการใช้งานข้อมูล ข้อจำกัดในการใช้ และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ช่องทางการติดต่อบริษัท

- กำหนดกระบวนการจัดการข้อมูล (Data Life Cycle Management) เพื่อป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ดังนี้

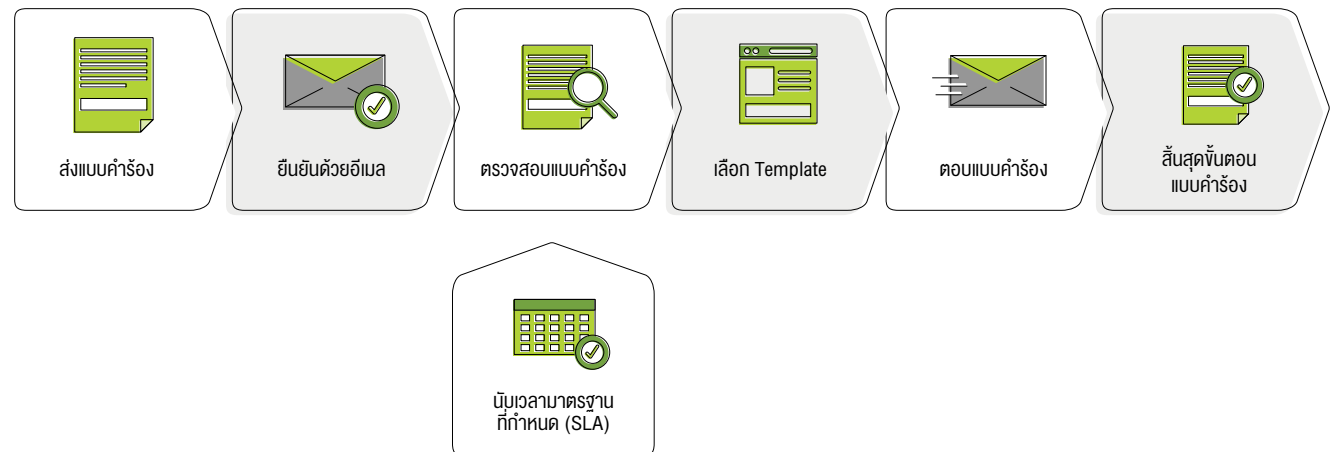
<p>การจัดเก็บ รวบรวม และการใช้งาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ ขอบเขต และใช้วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นธรรม ตลอดจนจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจำกัดเท่าที่จำเป็นแก่การให้บริการ จัดเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามเงื่อนไขการให้บริการ และ/หรือความยินยอมของลูกค้าโดยจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้า โดยไม่มีการใช้งานอื่นๆ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้รับการยอมรับ/ยินยอมจากลูกค้า กำหนดให้มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง ทำลาย ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตลอดจนการป้องกันมิให้มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยมิได้รับอนุญาตตามที่กำหนด ในนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กลุ่มเอไอเอส
<p>การเปิดเผย</p>	<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามเงื่อนไขการให้บริการ และ/หรือความยินยอมของลูกค้าโดยจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้า และบริษัทจะกำกับดูแลพนักงาน เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงคู่ค้าของบริษัท มิให้ใช้และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ลูกค้า และเป็นไปตามนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดแนวทางการกำกับดูแลคู่ค้าในการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้คู่ค้ามีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมผ่านนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับคู่ค้าโดยมีมาตรฐานขั้นต่ำเทียบเท่ากับกลุ่มเอไอเอส
<p>การทำลาย</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าภายในระยะเวลาเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หรือภายในระยะเวลาของสัญญา หรือนิติสัมพันธ์ตามกฎหมาย เมื่อพ้นระยะเวลาจัดเก็บ รวมถึงมีนโยบายในการดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้

- กำหนดการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล รวมถึงจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (sensitive information) รวมถึงนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบและขณะที่ใช้งานและส่งต่อข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- ประยุกต์ใช้หลักการ Privacy by design และหลักการ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ตามความเหมาะสม
- ใช้กระบวนการในการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) เพื่อให้สามารถระบุประเด็นความเสี่ยงและลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการใหม่ๆ ดังนี้
 - ประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติการประจำวัน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงระบุมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว
 - จัดทำสัญญามาตรฐาน (Standard Contractual Clause: SCC) กับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องรวมถึงกับคู่ค้าที่จำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันการส่งต่อหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
 - จัดทำบันทึกรายการการใช้ การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งภายในองค์กรและบริษัทคู่ค้า ซึ่งจะช่วยให้้องค์กรมั่นใจได้ว่าการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ ประมวลผล และเปิดเผยเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามกรอบการดำเนินการ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถติดตามและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

- จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด

- สร้างระบบและปรับปรุงกระบวนการรองรับการร้องขอสิทธิต่างๆ ของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับเอไอเอสผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ เอไอเอส คอลล์เซ็นเตอร์ เอไอเอส ชีพ หรือผ่านช่องทาง Self Service เพื่อขอรับแบบฟอร์มคำขอ หลังจากเอไอเอสทำการตรวจสอบสิทธิของลูกค้าแล้ว จะทำการตอบกลับภายใน 30 วัน

กระบวนการร้องขอสิทธิของผู้ใช้บริการ



การจัดการคำร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า

บริษัทมีการให้ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ รวมถึงการร้องขอให้เปิดเผยข้อมูล โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย เช่น ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การกำกับดูแลการร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลจากหน่วยงานรัฐ**
 เอไอเอสมีคณะกรรมการข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง (C suite) โดยทำหน้าที่กำกับดูแล ออกนโยบายเกี่ยวข้องกับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ประเมินความเสี่ยง และการตอบสนองหากเกิดภัยไซเบอร์ กำหนดกลยุทธ์ของการบริหารข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ครอบคลุมถึงข้อมูลที่ส่งออกไปหน่วยงานราชการเมื่อถูกร้องขอให้ปลอดภัยและถูกต้องตามกฎหมาย
- กระบวนการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามการร้องขอจากหน่วยงานรัฐหรือการร้องขอตามอำนาจของกฎหมาย**
 เอไอเอสให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้นจึงกำหนดให้หน่วยงาน Legal Fraud Management มีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานรัฐที่มีการร้องขอเพื่อให้มั่นใจว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม หมวด 1 ข้อ 4 (1) และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 24 (6) อันมีกระบวนการและ/หรือขั้นตอนการทำงานซึ่งได้รับอนุมัติหลักการจากหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านธุรกิจสัมพันธ์และองค์กร ดังต่อไปนี้

กระบวนการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามการร้องขอจากหน่วยงานรัฐหรือการร้องขอตามอำนาจของกฎหมาย



หน่วยงาน Legal Fraud Management ได้สรุปผลการดำเนินการกรณีหน่วยงานราชการร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นรายเดือนโดยยอดรวมในปี 2563 มีหนังสือร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลรวม 26,700 เรื่อง โดยมีการดำเนินการตามที่ร้องขอคิดเป็นร้อยละ 92 ของจำนวนหนังสือร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด

- การพิจารณามาตรการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีการแยกพิจารณาเป็น 2 กรณีตามหลักกฎหมาย ดังนี้
- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีอาญา โดยที่มีกฎหมายรองรับการเยียวยาจำเลยในคดีอาญา ได้แก่ พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 สามารถนำมาใช้ได้กับการเยียวยาผู้เสียหายเพื่อตอบแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิดของผู้อื่น ทั้งนี้จากกรณีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับภาครัฐ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย
- กรณีการเยียวยาที่เกิดขึ้นจากคดีแพ่ง เมื่อมีการฟ้องร้องที่เกิดจากการละเมิดในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีข้อด้วยกฎหมายจะได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นที่มีความเสียหายอย่างแท้จริง
- การแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบเมื่อมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลนั้นไปตามกฎหมาย
เอไอเอสได้ระบุเงื่อนไขและข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ <https://www.ais.co.th/privacypolicy/myais/> โดยบริษัทจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามความยินยอมของเจ้าของข้อมูลเมื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ รวมไปถึงการปฏิบัติตามกรอบกฎหมายไทย

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการสืบสวนสอบสวนจากเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น ตำรวจ เจ้าพนักงานปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น เพื่อหาหลักฐานการกระทำความผิด ซึ่งในที่สุดอาจพบหรือไม่พบหลักฐานก็ได้ ในกรณีนี้บริษัทมีอาจแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบได้ว่าได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากปกติที่มีการร้องขอข้อมูลนั้น มักเป็นข้อมูลของผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิด หากแจ้งข้อมูลให้เจ้าของข้อมูลทราบ อันอาจจะทำให้บริษัทถูกกล่าวหาเป็นผู้ร่วมกระทำความผิด หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดและยังอาจทำให้เสียรูปคดีได้

- การเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญและการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights – UNDHR) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization – ILO) ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในการกำกับดูแล ผ่านคณะกรรมการด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งมีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติใช้ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมถึงประเด็นในด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้

รวมถึงกำหนดกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ <https://sustainability.ais.co.th/storage/respect-to-human-rights/human-rights-risk-assessments-en.pdf>

นอกจากนี้ในปี 2563 เอไอเอสได้ตรวจสอบและปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยระบุการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะกระทำโดยมีวัตถุประสงค์ เจตนาและใช้วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย

ในเชิงการปฏิบัติงาน เอไอเอสกำหนดกระบวนการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) ซึ่งจะเป็นการพิจารณาความเสี่ยงของบริษัทในมาตรการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล โดยการประเมินผลกระทบความเสี่ยงดังกล่าว เป็นกระบวนการที่ออกแบบขึ้นเพื่อสร้างเอกสารที่อธิบายการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ประเมินความน่าจะเป็นและช่วยบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยผ่านการประเมินความเสี่ยง และกำหนดมาตรการที่จะป้องกันบรรเทาความเสี่ยงนั้น

- มุ่งสร้างความตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมไปถึงลูกค้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย และข้อบังคับใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เช่น สร้างความตระหนักให้แก่พนักงาน ในหัวข้อการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล พร้อมติดตั้งเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินการการจัดลำดับชั้นความลับขององค์กรได้ถูกนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร สร้างความตระหนักให้ทั้งพนักงานและลูกค้าในหัวข้อการกำหนดกระบวนการจัดการข้อมูลแบบครบวงจร (Data Life Cycle Management) เป็นต้น
- กำหนดกรอบในการสอบทานในเรื่องการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีระบบ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยมีทีมงานตรวจสอบภายในวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งนี้ การกำหนดกรอบแนวทางการสอบทานจะพิจารณาจากหลักการปฏิบัติตามกระบวนการและข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากทางหน่วยงานรัฐ มหาวิทยาลัย และองค์กรที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงพิจารณากิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมที่มีความเสี่ยงและเกี่ยวเนื่องกับข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีระบบและครอบคลุม
- เอไอเอสมีหน่วยงานกลางเพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามไซเบอร์ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลต่อข้อมูลส่วนบุคคล (Incident Center) ประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการลูกค้า ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ และฝ่ายบริการลูกค้า เป็นต้น ดังนี้ ลูกค้าที่มีข้อกังวลหรือคำถามเพิ่มเติมสามารถแจ้งเรื่องต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ 08-000-9263 หรืออีเมล complaint_center@ais.co.th. โดยมีกระบวนการรับมือต่อเหตุภัยคุกคาม ดังนี้

กระบวนการตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์



กระบวนการตอบสนองกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

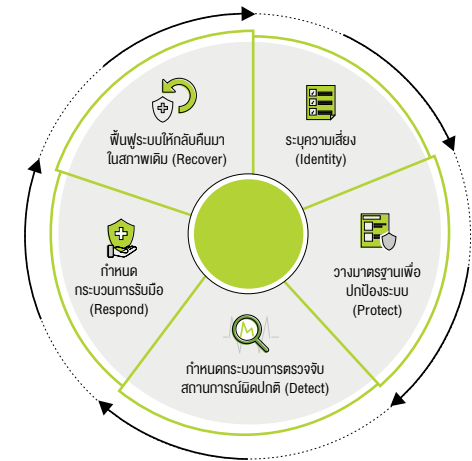


การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

เอไอเอสมีโครงสร้างพื้นฐาน ระบบและกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการทดสอบ และเฝ้าระวังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการปกป้องและสร้างความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปกป้องระบบเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทำการทดสอบประเมินและตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบและแอปพลิเคชันจริง และจัดให้มีการทดสอบประเมินด้วยตนเองในกระบวนการของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงนำเทคโนโลยีการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) มาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพพร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ เอไอเอสมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรแบบ 24x7 ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่า สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที รวมถึงถือการใช้งานจากอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านระบบแจ้งเตือน Security Information and Event Management (SIEM) แบบเรียลไทม์ ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (User Entity Behavior Analysis: UEBA) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับเหตุผิดปกติและประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที รวมถึงจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติสากลรวมถึงข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

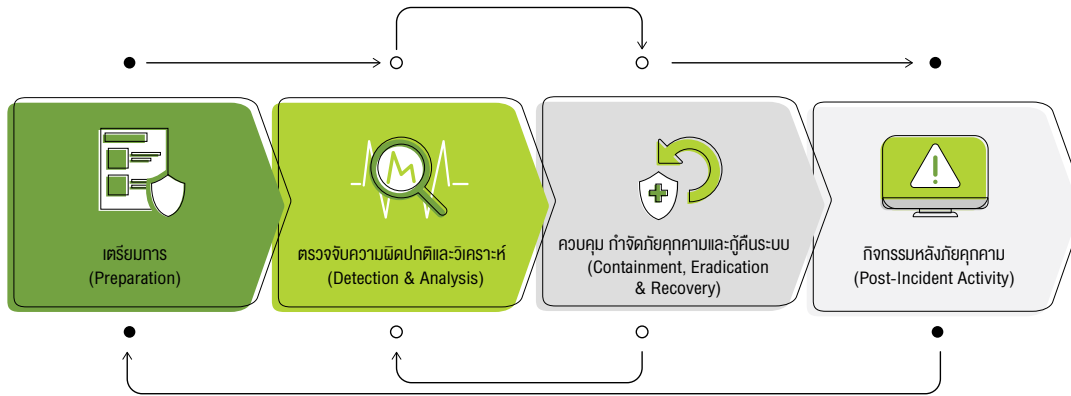
- กรอบและแนวทางการดำเนินงาน
- เอไอเอสนำกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ **Cyber Security Framework** โดยสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology: NIST) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ การระบุและเข้าใจถึงบริบทเพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยง (Identify) การวางมาตรฐานเพื่อควบคุมการปกป้องระบบขององค์กร (Protect) การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อตรวจจับสถานการณ์ที่ผิดปกติ (Detect) การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น (Respond) และการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงฟื้นฟูระบบให้กลับคืนมาดังเดิม (Recover) นอกจากนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบและกระบวนการโดยประยุกต์ใช้แนวทางและมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องระบบสารสนเทศและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

กรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์



แหล่งที่มา: National Institute of Standards and Technology

กรอบการบริหารจัดการและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์



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

- สำหรับการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการยกระดับการบริหารจัดการ (escalation process) นั้น เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้กรอบการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ หรือ **Cyber Incident Response Framework** ตามแนวทางของ NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการรับมือ ได้แก่ การเตรียมการ (Preparation) การตรวจจับความผิดปกติและวิเคราะห์ (Detection & Analysis) การควบคุม แก้ไขและกำจัดภัยคุกคาม รวมถึงการกู้คืนระบบ (Containment, Eradication & Recovery) และกิจกรรมหลังภัยคุกคาม (Post-Incident Activity) โดยข้อร้องเรียนจากภายในองค์กรจะถูกส่งไปยังช่องทางเฉพาะและจัดการตามลำดับตามความรุนแรงอย่างเหมาะสม

- การทำงานจากภายนอกสำนักงาน (Work from Home) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากสำนักงาน บริษัทจัดให้มีช่องทางเข้าถึงระบบงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องจากทุกที่อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นความปลอดภัย การควบคุมและเฝ้าระวังในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอกสำนักงาน รวมถึงกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานด้านการใช้งานผ่านระบบ Centralized Remote System (CRS) มาตรฐานด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา การปฏิบัติงานจากภายนอกบริษัทและการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เป็นต้น พร้อมยกระดับความปลอดภัยไซเบอร์ในการใช้งานระบบ Microsoft Office 365 ครอบคลุมทั้งด้านการใช้งาน การปกป้องข้อมูลความลับของบริษัทและการใช้งานอุปกรณ์พกพาต่างๆ ที่ได้รับอนุญาต
- การประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ เอไอเอสลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MoU) เพื่อร่วมศึกษาและจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านไซเบอร์ของภาคธุรกิจ โทรคมนาคม (Thai Telecommunication Computer Emergency Response Team: TTC CERT) ที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูล การบริหารและจัดการเมื่อเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระหว่างหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศและหน่วยงานกำกับดูแล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์



ไอเอสได้รับการรับรองตามมาตรฐานต่างๆ ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของบริการข้อมูลลูกค้า ได้แก่



- **มาตรฐาน ISO27001 Information Security Management System (ISMS)**
 ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2558 และขยายขอบเขตมาตรฐาน ISO27001 ให้ครอบคลุมบริการเฟิร์มแวร์และแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ (CSOC as a service) ในปี 2563
- **มาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance) Self-Assessment**
 ด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบคลาวด์ ตั้งแต่ปี 2559
- **มาตรฐาน PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)**
 ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน ตั้งแต่ปี 2560 ครอบคลุมถึงร้านค้าและอยู่ระหว่างการขยายขอบเขตให้ครอบคลุมไปยังผู้ให้บริการรับชำระเงิน



สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ “นโยบายที่เกี่ยวข้อง” ได้แก่

- 1) นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

<http://sustainability.ais.co.th/sustainability-priorities/data-privacy-cyber-security>

ผลการดำเนินการงานในปี 2563

เอไอเอสได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่จะยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563 ดังนี้

1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

- ตรวจสอบกรอบการดำเนินงานและนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทมีกรอบการดำเนินงานและนโยบายที่สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 รวมถึงเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับกฎหมายและข้อบังคับใหม่ๆ เช่น กฎหมายลำดับรองของทั้งสองพระราชบัญญัติประกาศใช้ รวมถึงตรวจทานประกาศหรือพระราชบัญญัติใหม่ ได้แก่ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เรื่องแนวทางการใช้บริการคลาวด์ พ.ศ.2562 ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเรื่องมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2563 พระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พ.ศ.2563 ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2563 ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกและเสนอจ่ายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคาร พ.ศ. 2563

- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่บริหารงานหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure Officer: CIIO) ตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของบริษัท

- ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมอื่นๆ เพื่อก่อตั้งศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม หรือไทยเทลคอมเซิร์ต (TTC-CERT) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมร่วมแสดงความคิดเห็นให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงแสดงความคิดเห็นในประชาพิจารณ์และการตีความที่เกี่ยวกับร่างกฎหมายโดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในด้านไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่สังคม ควบคู่ไปกับการประเมินผลกระทบและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของกฎหมายต่อการดำเนินธุรกิจ
- สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับภาครัฐในขั้นตอนการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมถึงเตรียมความพร้อมภายในองค์กรโดยส่งเสริมความเข้าใจในขอบเขตบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ หรือ Critical Information Infrastructure (CII) ตามกรอบที่กำหนด

ในพระราชบัญญัติดังกล่าวให้กับคณะผู้บริหาร และพนักงานระดับผู้จัดการที่มีหน้าที่ในการวางแผนระบบงานสำคัญต่างๆ ผ่านการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและระบบสำหรับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ปลอดภัยได้มาตรฐานสากลและเป็นไปตามข้อกำหนดในพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 เช่น การประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมกรรมการบริหาร และการประชุมสำคัญต่างๆ ของบริษัท เป็นต้น

2. การพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

- พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน รวมกว่า 23 ใบรับรอง เช่น ด้าน Ethical hackers และ Penetration test เพื่อให้สามารถตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ มุ่งเน้นในการตรวจหาช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบด้าน Log Analysis เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และประเมินภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ ด้าน Incident management และ forensic เพื่อให้มีความสามารถในการรับมือและจัดการภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่ มีความเข้าใจหลักการทำงานของหลักฐานทางดิจิทัล รวมถึงการอบรมในด้านการบริหารความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีศักยภาพและได้มาตรฐานสากล เป็นต้น

- เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง (Cyber Security in Mind) แก่พนักงานกลุ่มเอไอเอสทั่วประเทศเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์
 - **หลักสูตรและกิจกรรม** เอไอเอสจัดหลักสูตรเรียนออนไลน์ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้แบบออนดีมานด์ รวมถึงจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพร้อมเผยแพร่กิจกรรมเหล่านั้นทางสื่อออนไลน์ โดยเน้นเรื่องจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูลและภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ประจำปีละครั้งผ่านทางออนไลน์และออฟไลน์ นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรยังเดินสายพบปะให้ความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและหน่วยงานที่มีความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับหรือมีความอ่อนไหว (Sensitive data) รวมถึงพนักงานส่วนภูมิภาคในทุกระดับ รวมกว่า 900 คน เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความตระหนักต่อกฎหมายข้อบังคับใหม่ๆ
 - **การสื่อสาร** ผ่านอีเมลอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง รวมกว่า 70 ครั้งในปี 2563 โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านดิจิทัลและแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันภัยคุกคาม เช่น อันตรายของอีเมลหลอกลวง (phishing) และมัลแวร์ การตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทยและสหภาพยุโรป และการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล เป็นต้น รวมถึงเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ภายใต้ชื่อ Inseedang Channel เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและพูดคุยสอบถามปัญหาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์กับผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง

- **การสอบวัดระดับความรู้** พนักงานกลุ่มบริษัทเอไอเอสทุกคนจะต้องเข้ารับการสอบวัดระดับความรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล โดยในปี 2563 มีพนักงานสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 98 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ บริษัทยังขยายขอบเขตการบังคับการสอบวัดระดับความรู้ให้ครอบคลุมกลุ่มพนักงาน outsource

- **ซักซ้อมแผนรับมือจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill)** รวมสองครั้งปี 2563 ได้แก่
 - 1) การทดลองรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมให้พนักงานสามารถรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2563 ได้ซักซ้อมในด้านการรับมือภัยคุกคามที่เกิดจากรansomware ในรูปแบบการจำลองสถานการณ์การโจมตีภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามแผนงานปฏิบัติขององค์กร (Table Top Exercise) และ
 - 2) การซักซ้อมการรับมือภัยคุกคามแบบ Phishing Simulation ผ่านการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อวัดความตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับพนักงานและพนักงาน outsource ทั้งทั้งองค์กร

3. การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน

- **ปรับปรุงกระบวนการ**
 - ขยายการบังคับใช้กรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูล (Data Classification and Handling Framework) ซึ่งพิจารณาจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูลตามความสำคัญของข้อมูล (data sensitivity) ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานหลักที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและระบบปฏิบัติการในปี 2563
 - ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์สอดคล้องตาม NIST Cybersecurity Framework และผนวก

กระบวนการดังกล่าวเข้ากับแผนรับมือภัยคุกคามระดับวิกฤติขององค์กร โดยฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงและผู้เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์จำลองในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยในปี 2563 เอไอเอสได้จัดทำคู่มือปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (AIS Security Playbook) ที่ใช้สำหรับกระบวนการการสื่อสารข้อมูลเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ (Crisis Communication) และการฝึกซ้อมแผนรับมือ

- นำ MITRE Attack Framework ซึ่งเป็นฐานความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ทั่วโลกเกี่ยวกับกลยุทธ์ รูปแบบและเทคนิคของฝ่ายตรงข้ามที่มุ่งโจมตีระบบหรือฐานข้อมูล โดยนำฐานความรู้ ATT & CK จาก Framework ดังกล่าวมาเป็นรากฐานสำหรับการพัฒนาปรับปรุงระบบ Security Information and Event Management (SIEM) ของบริษัท ซึ่งจะช่วยสร้างมาตรฐานร่วมกับระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงใช้เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อเป็นแนวทางสำหรับส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในการรับมือกับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ จัดอันดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องปกป้องและค้นหาช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร
- ทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ครอบคลุมถึงการทำงานจากภายนอกองค์กร (Work from home) เพื่อให้ในการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างรัดกุมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น มาตรฐานด้านการใช้งานผ่านระบบ Centralized Remote System (CRS) มาตรฐานด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา การปฏิบัติงานจากภายนอกบริษัท และการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน มาตรฐานการควบคุมการเข้าถึงและการบริหารจัดการสิทธิ์
- กำหนดระเบียบปฏิบัติเรื่องการควบคุมการเข้าออกส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO27001

- ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยการประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ในขั้นตอนการทำตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคาม ซึ่งเป็นหนึ่งในฟังก์ชันหลักของอุปกรณ์ SOAR (Security Orchestration, Automation and Response)
- ปรับปรุงกระบวนการรับแจ้งปัญหาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ ใช้ระบบ TIMS-trouble ticket system เป็นกระบวนการจัดการแบบครบวงจร
- พัฒนามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ในการระบบคลาวด์ครอบคลุมทั้งการใช้งาน Private Cloud และ Public Cloud ให้สอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัทและเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติสากล
- ปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้ชัดเจนครบถ้วน ครอบคลุมถึงคู่ค้าและบุคคลภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาของโลกยุคดิจิทัลในยุค New Normal เช่น สำนักงานเคลื่อนที่ (mobile office)
- เสริมความปลอดภัยของการปกป้องข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 เอไอเอสปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยของโครงข่ายทั้งด้านการป้องกันและการตรวจสอบ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ อัปเดตระบบและพัฒนาระบบการปฏิบัติการ ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การตรวจสอบ การแจ้งเตือน ไปจนถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มผิดปกติ รวมถึงพัฒนาการตรวจจับภัยคุกคามในรูปแบบที่มุ่งโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย (Advanced Persistent Threat) โดยติดตั้งเครื่องมือตรวจจับและระบบข้อมูลภัยคุกคามอัจฉริยะ (Threat Intelligence) ที่รวบรวมข้อมูลภัยคุกคามจากแหล่งต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเอไอเอส อีกทั้งนำเทคโนโลยี Automation มาใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น กระบวนการ Hardening & Vulnerability Assessment และ

Patch Management รวมถึงปรับปรุงการตรวจสอบความปลอดภัยของแอปพลิเคชันในกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันแบบ DevSecOps ที่นำเอาเครื่องมือ Security Automation Test มาใช้ในกระบวนการดังกล่าว

- ศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ 24x7 (Cyber Security Operation Center: CSOC) หลังจากเอไอเอสจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ CSOC พร้อมเครื่องมือตรวจจับที่ทันสมัย รวมถึงฝึกอบรมพนักงานเพื่อรับมือภัยคุกคามอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึงตลอด 24 ชั่วโมงไปในปีก่อนหน้า ในปี 2563 นี้ เอไอเอสได้ขยายบริการของศูนย์ปฏิบัติการดังกล่าวเพื่อให้บริการด้านการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้าองค์กร และเพื่อยกระดับระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล บริษัทได้การขยายขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ที่มีอยู่ให้ครอบคลุมขอบเขตการให้บริการของ CSOC อีกด้วย
- แลกเปลี่ยนเทคโนโลยี ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานกับผู้ใช้บริการโทรคมนาคมชั้นนำระดับโลก เช่น Singtel OPTUS และ Globe เพื่อกำหนดแนวทางและข้อปฏิบัติที่เป็นต้นแบบในการดูแลรักษาข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ปกป้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์ได้ทันทั่วถึง และแลกเปลี่ยนแนวทางในการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงระบบงานของบริษัท เพื่อรองรับการทำงานจากภายนอกสำนักงาน (Work From Home) พร้อมยกระดับความปลอดภัย การควบคุมและการเฝ้าระวังในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอกสำนักงาน รองรับสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และการทำงานในวิถีใหม่ (New Normal)

- **การตรวจสอบ** ในปี 2563 ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การควบคุมระบบสารสนเทศทั่วไป โครงการเพื่อสร้างความตระหนักในความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การป้องกันความปลอดภัยและการดำเนินการของระบบคลาวด์ เป็นต้น โดยรวมเอไอเอสไม่พบเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ การละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลหรือข้อมูลสูญหายที่ก่อให้เกิดคดีความฟ้องร้องหรือก่อให้เกิดค่าปรับในปี 2563



ในปี 2564 เอไอเอสกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจเพื่อปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ดังต่อไปนี้

ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

- ทบทวนและประเมินการดำเนินธุรกิจของบริษัทในเครือทั้งหมดต่อเนื่องจากปี 2563 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยีความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับการพัฒนาของบทกฎหมาย เช่น เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและมาตรฐานทางเทคโนโลยีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เนื่องด้วยเอไอเอสจัดอยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมซึ่งนับเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) และมีหน้าที่ตามบทกฎหมายและข้อบังคับดังกล่าว รวมถึงเตรียมความพร้อมเมื่อกฎหมายลำดับรองของทั้งสองพระราชบัญญัติมีการประกาศใช้



ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

- เสริมสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในระดับของวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถรู้เท่าทันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และปกป้องข้อมูลสำคัญและข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาระบบและกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการ Cyber Security Operation Center เพื่อรองรับการป้องกัน ดูแล รับมือและลดความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล พร้อมรองรับการให้บริการเฝ้าระวังการบุกรุกระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Manage Security Service: MSS) ให้แก่ลูกค้าองค์กร

ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการปฏิบัติงาน

- เตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์และฝึกซ้อมการจัดการกับวิกฤตเป็นประจำทุกปีให้แก่กลุ่มผู้บริหาร
- บังคับใช้กรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร เช่น ในการส่งเอกสารสำคัญภายในบริษัทหรือส่งออกนอกบริษัท การจัดการปกป้องข้อมูลที่ส่งออกไปปลอดภัย รวมไปถึงการจัดการเก็บและทำลายเอกสารตามวงจรชีวิตของข้อมูลให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูล ตลอดจนจัดหาเครื่องมือเพื่อให้การทำงานสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
- สื่อสารและบังคับใช้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ฉบับปรับปรุงใหม่แก่พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า
- ปรับปรุงเครื่องมือเพื่อเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ในการใช้งานระบบ Microsoft Office 365 ให้ครอบคลุมทั้งด้านการเข้าใช้งาน การปกป้องข้อมูลความลับของบริษัทและการใช้งานอุปกรณ์พกพาต่างๆ ที่ได้รับอนุญาต รวมถึงการตรวจสอบและประเมินความปลอดภัยของระบบการจัดการทรัพยากรขององค์กร (Active Directory: AD) พร้อมยกระดับความปลอดภัยของระบบ AD ให้ได้มาตรฐานสากล

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน (GRI 481-1)

หัวข้อ		หน่วย	2560	2561	2562	2563
ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล						
 <p>จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลสูญหาย</p> <p>คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป</p> <p>คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ</p> <p>คำร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลรั่วไหล ถูกขโมยหรือสูญหาย</p> <p>จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย¹</p> <p>ร้อยละของจำนวนคำร้องขอทั้งหมด</p>	กรณี	590	178	171	583	
	กรณี	575	131	124	560	
	กรณี	15	47	47	23	
	กรณี	0	0	0	0	
	กรณี	26,710	28,270	28,334	24,453	
	ร้อยละ	-	-	-	92%	
ด้านระบบเครือข่าย						
 <p>ความถี่เฉลี่ยกรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง</p> <p>ระยะเวลาเฉลี่ยสำหรับกรณีระบบเครือข่ายขัดข้อง</p>	หน่วย	-	0.05	0.07	0.1	
	นาที	-	15	39	35	

หมายเหตุ

1. บริษัทมีการให้ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

ตารางสรุปผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ (GRI 102-7, GRI 201-1)

หัวข้อ		หน่วย	2563
	มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่เอไอเอสสร้างขึ้น		
	สินทรัพย์รวม (GRI 102-7)	ล้านบาท	350,171
	รายได้รวม (GRI 102-7)	ล้านบาท	172,890
	มูลค่าเชิงเศรษฐกิจที่กระจายสู่สังคม		
	ต้นทุนการดำเนินงาน	ล้านบาท	110,848
	ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	9,800
	เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ	ล้านบาท	37,595
	เงินลงทุนและเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนสังคมและชุมชน	ล้านบาท	25
	เงินที่ชำระคืนให้แก่เจ้าของเงินทุน		
	เงินปันผล	ล้านบาท	20,219
	ต้นทุนทางการเงิน	ล้านบาท	5,917
	มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม		
	กำไรสุทธิ	ล้านบาท	27,434
	กำไรก่อนหักภาษี ดอกเบี้ยจ่าย และค่าเสื่อมราคา	ล้านบาท	76,619



ด้านสังคม



การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม



การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม



ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2566

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- อัตราพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Participation Rate) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 และคะแนน Employee Engagement Index ไม่ต่ำกว่า 4.10 (ร้อยละ 82)

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

หัวข้อพัฒนาการ	หน่วย	เป้าหมายปี 2562	2562	เป้าหมายปี 2563	2563	เป้าหมายปี 2566
ร้อยละของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร	ร้อยละ	80	98	85	85	85
สัดส่วนพนักงานกลุ่ม Talent on critical role ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง (New ability)	ร้อยละ	80	83	80	80	85
อัตราพนักงานเอไอเอสที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Index)	ร้อยละ	-	-	≥80 (≥4.00)	-	≥85 (≥4.10)

- เอไอเอสได้รับรางวัล Thailand's Best Employers 2020 จัดโดย Business media international and the organising committee of HR asia best companies to work for in Asia สะท้อนการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลและการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
- เอไอเอสได้รับรางวัลนวัตกรรมแห่งชาติประจำปี 2563 ด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่น จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ โดยพิจารณาจากการสนับสนุนนวัตกรรมและบุคลากรขององค์กรเพื่อการช่วยเหลือกิจการสังคมอยู่เสมอ
- เอไอเอสได้รับรางวัล Thailand MIKE Award ประจำปี 2563 ด้านการจัดการนวัตกรรมและความรู้(ระดับโกลด์) เนื่องจากเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นด้านการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพนวัตกรรมภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- เอไอเอสได้รับรางวัล TMA Award ประจำปี 2563 สาขาความเป็นเลิศด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร (Corporate Improvement Excellence) และรางวัล Distinguished Awards สาขาความเป็นเลิศด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Excellence)

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1, 103-2)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมโทรคมนาคมได้พัฒนาก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและชัดเจน การดำเนินธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เพื่อตอบโจทย์การดำเนินชีวิตแบบวิถีใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะในสภาวะวิกฤตโรค COVID-19 และกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เอไอเอสต้องเร่งปรับการดำเนินธุรกิจสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายและรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จึงถือเป็นเรื่องท้าทายที่เอไอเอสต้องพัฒนาและเตรียมองค์กรให้ต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการขับเคลื่อนองค์กรในยุค 5G ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงยิ่งขึ้นและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจำเป็นต้องดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เป็นที่ต้องการของโลกดิจิทัล (New abilities & New skills) เพื่อให้พร้อมรับการขยายฐานธุรกิจใหม่ๆ รวมถึงมุ่งส่งเสริมศักยภาพของพนักงานให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานของเอไอเอสสามารถตอบสนองต่อทุกความต้องการของลูกค้าและยังคงเป็นองค์กรชั้นนำที่มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้เอไอเอสยังดำเนินการปรับโครงสร้างหน่วยงานภายในระบบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์และมีการออกมาตรการอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานและผู้บริหารได้รับการดูแลและป้องกันตามมาตรฐานด้านการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม รวมถึงเพื่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและเอไอเอสยังได้สนับสนุนให้พนักงานได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ทางด้านนวัตกรรม เพื่อหาโอกาสต่อยอดเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจของบริษัทและภาคสังคม

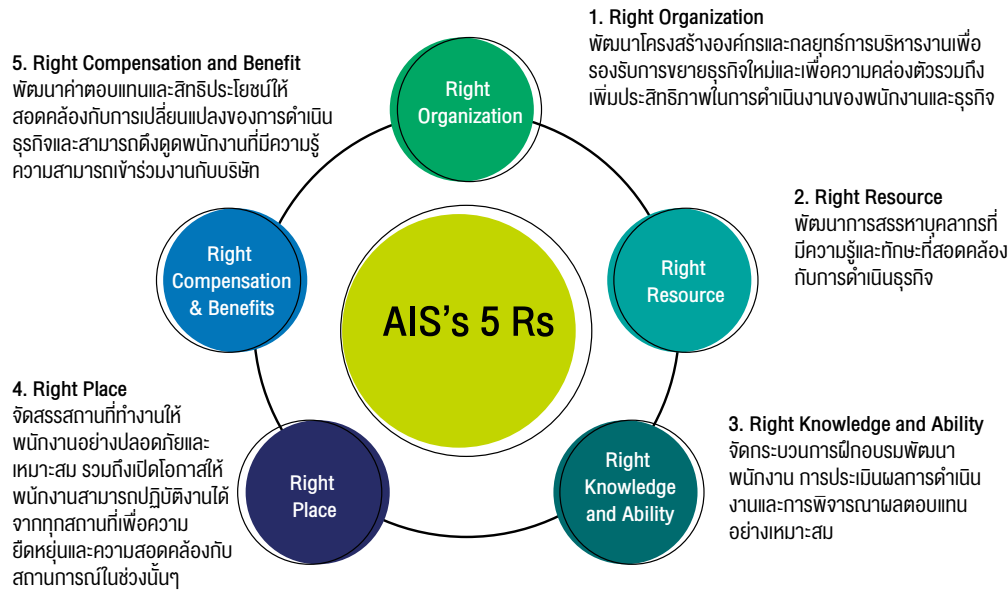
แนวทางการบริหารจัดการบุคลากร (GRI 103-3)

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้กำกับดูแลนโยบายในการดำเนินงานและมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลเป็นหัวหน้าคณะทำงานเพื่อกำหนดกลยุทธ์และกำกับการทำงานตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งจะอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน โดยมุ่งบริหารองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับพนักงานทุกคน เน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ และศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืนและมุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจภายใต้แนวความคิด “FIT FUN FAIR” โดยสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความท้าทายทางธุรกิจแบบดิจิทัลและสื่อสารให้พนักงานเห็นภาพเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน รายละเอียดดังนี้



The 5 Rs Strategy

สายงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร และผลักดันให้พนักงานใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่าน “กลยุทธ์ 5Rs” โดยได้สำรวจสภาพแวดล้อมขององค์กรพร้อมประเมินสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายในประเทศ สภาวะการแข่งขัน และศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงกรอบกลยุทธ์ทางธุรกิจระยะสั้นและระยะยาวของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วย



นอกจากนี้เอไอเอสได้นำหลักการการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อขับเคลื่อนองค์กรโดยมีกรอบการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. การสรรหา, การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง

1.1 ยึดมั่นหลักการจ้างงานด้วยความเป็นธรรม

เอไอเอสยึดมั่นในหลักการจ้างที่เป็นธรรมและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายโดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานภายใต้หลักสิทธิมนุษยชนและเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ความสามารถที่แตกต่างเข้าร่วมงานกับบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายไม่ว่าจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมายและสนับสนุนการจ้างผู้พิการรวมถึงนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมุ่งส่งเสริมให้พนักงานผู้พิการได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความสะดวก และมีความรู้ ความสามารถใหม่ๆ ในธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัล

1.2 การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร (Talent Management)

เอไอเอสวางแนวทางบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร โดยจัดให้มีการสรรหา การวางตำแหน่งงานและมอบหมายงานที่เหมาะสมรวมถึงการพัฒนาศักยภาพและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร

1.3 การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล

เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดกิจกรรมเพื่อแนะนำองค์กรและเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความสามารถเฉพาะทางในสาขาวิชาชีพ อาทิ block chain, AI, data analytics ที่มีความพร้อมและสนใจเข้าร่วมงานกับเอไอเอส เพื่อช่วยผลักดันธุรกิจให้เติบโตและขยายการให้บริการด้านดิจิทัลในด้านใหม่ๆ

1.4 การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

เอไอเอสส่งเสริมให้พนักงานวางแผนการเติบโตในองค์กรและสามารถพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับสายอาชีพ โดยพนักงานจะได้รับข้อมูลและคำแนะนำจากหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการเติบโตในสายอาชีพและสนับสนุนการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

1.5 การรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กร

เอไอเอสดำเนินกิจกรรมเพื่อรักษาและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรที่มีความสามารถอยู่กับองค์กร การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมไปถึงการให้สวัสดิการที่ดีต่อพนักงานทุกระดับชั้น เช่น ประกันสุขภาพ ศูนย์สุขภาพมาตรฐาน เป็นต้น

1.6 การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

เอไอเอสจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งให้ครอบคลุมตำแหน่งสำคัญๆ ทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อแต่งตั้งเป็น “ผู้สืบทอดตำแหน่ง” (Successor) โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว

2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

เอไอเอสส่งเสริมให้พนักงานยกระดับทักษะและความรู้ของตนเองเพื่อการเติบโตในสายอาชีพที่หลากหลายและเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ผ่านกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-Long Learning) ด้วยระบบออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งถือเป็นการเปิดกว้างต่อการเรียนรู้และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาได้ตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเอไอเอสได้ส่งเสริมศักยภาพของพนักงานผ่านโปรแกรมการพัฒนาและการฝึกอบรมที่หลากหลาย โดยมีรูปแบบการพัฒนาในสัดส่วน 70 : 20 : 10 ดังนี้

สัดส่วนในการพัฒนาพนักงาน	ประเภทของการพัฒนา	รายละเอียด
70%	การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในการดำเนินงาน	เปิดโอกาสให้พนักงานได้ลงมือทำงานด้วยความท้าทายเพื่อพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Innovative Thinking) และการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) เพื่อจัดการกับปัญหาในการทำงาน โดยจะได้เรียนรู้หลักการและลงมือทำงานผ่านประสบการณ์การทำงานจริง (Experiential Learning) ทั้งในรูปแบบทีมและการทำงานเดี่ยว รวมไปถึงได้ร่วมงานกับบุคลากรจากทั้งภายในและภายนอก
20%	การเรียนรู้ผ่านการสอนงานจากผู้บังคับบัญชา	จัดให้มีกระบวนการสอนงานและการทบทวนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น พี่เลี้ยง อาจารย์พิเศษ หรือที่ปรึกษาทางธุรกิจ และสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์เพื่อการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินธุรกิจ
10%	การเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรม	สนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ผ่านการอบรมสัมมนาทั้งแบบออนไลน์และการร่วมห้องเรียน ส่งเสริมความรู้ทั้งในรูปแบบทฤษฎีและกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงการจัดเวิร์คช็อปให้พนักงาน ให้พนักงานจากต่างสายงานได้ร่วมกันเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกัน

2.1 การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

เอไอเอสจัดหลักสูตรอบรมที่จำเป็นให้พนักงานเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi และ ReadDi เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าเรียนได้ด้วยตัวเองตลอดเวลาและทุกสถานที่ทำงาน โดยจัดให้มีหลักสูตรอบรมและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานรวมถึงและข้อมูลข่าวสารสำคัญต่างๆ และยังเป็นห้องสมุดออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ เอไอเอสได้ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ประเภทหลักสูตร	การเรียนรู้ผ่านทางออนไลน์และแอปพลิเคชัน	
	การเรียนรู้ผ่านทางออนไลน์และแอปพลิเคชัน	การเรียนรู้ในห้องเรียน
หลักสูตรที่จำเป็นต่อการบริหารเป็นหัวหน้างาน (Managerial)	LearnDi, ReadDi	การจัดสัมมนา, การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การบรรยาย
หลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป	LearnDi, ReadDi	การจัดสัมมนา, การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การบรรยาย
หลักสูตรที่จำเป็นต่อการทำงานเฉพาะสายงาน (Functional)	LearnDi, ReadDi	การจัดสัมมนา, การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การบรรยาย
หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่จะเติบโตเป็นผู้บริหาร	LearnDi, ReadDi	การจัดสัมมนา, การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การบรรยาย, โปรแกรมการพัฒนาสำหรับผู้บริหาร
หลักสูตรส่งเสริม New Ability	LearnDi, ReadDi	การจัดสัมมนา, การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การบรรยาย

2.2 การกำหนดแผนพัฒนาตนเอง (Individual Development Plan : IDP)

โดยกำหนดเป้าหมาย แผนการพัฒนา และวัตถุประสงค์ร่วมกับหัวหน้างาน พร้อมทั้งมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Competency Model) ซึ่งเป็นการวางแผนพัฒนาและวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อวางรากฐานสำหรับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในสายอาชีพ (Career Development)

2.3 กำหนดให้มีการประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

เอไอเอสใช้ Kirk Patrick Model ซึ่งมีการวัดผล 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 คือ การวัดความพึงพอใจของการมีส่วนร่วมในห้องเรียน ระดับ 2 คือ การวัดความรู้ความเข้าใจที่ได้จากการเรียนรู้ ระดับ 3 คือ การวัดการนำความเข้าใจไปประยุกต์ใช้งานจนเกิดเป็นทักษะหรือการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมหลังการได้รับการฝึกอบรม ระดับที่ 4 คือ การวัดผลจากการนำความเข้าใจที่ได้ไปปฏิบัติงานจริง ระดับที่ 5 คือ การวัดผลอัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุน

3. ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Health and Wellbeing)

การบริหารงานทรัพยากรบุคคลของเอไอเอสครอบคลุมการดูแลพนักงานให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีเพื่อผลดีกับตัวพนักงานและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในองค์กรโดยแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปภ) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ครอบคลุมถึงการกำกับและบังคับใช้กฎหมายหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีสายงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นฝ่ายบริหารจัดการ มุ่งสื่อสารความเข้าใจและควบคุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร โดยมีหลักการดำเนินงานดังนี้

- กลยุทธ์การส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี
- การลดระดับความเครียดของพนักงาน
- การรักษาข้อมูลความลับด้านการรักษาพยาบาลของพนักงาน
- การส่งเสริมความปลอดภัยภายในสถานที่ทำงาน
- ความปลอดภัยของผู้รับเหมาและผู้รับ
- การจัดอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง โดยแบ่งเป็นสองส่วนหลัก ดังนี้

- การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันของหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- การประเมินด้านพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

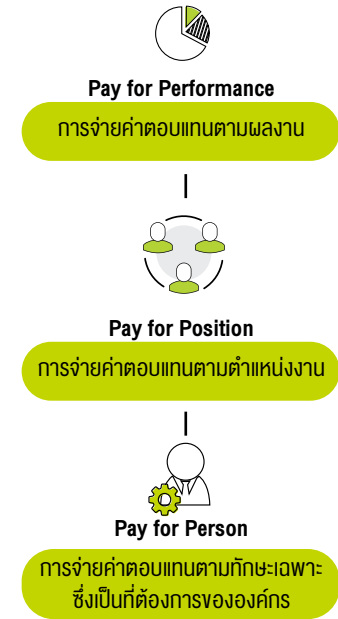
ทั้งนี้ ผลการประเมินจะถูกนำไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทนและมีการสื่อสารให้พนักงานทราบเพื่อวางแผนงานในการพัฒนาร่วมกันอยู่อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ

5.1 การกำหนดค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทนพนักงาน จะมีการเปรียบเทียบค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกันและอุตสาหกรรมที่ต่างกัน โดยยึดหลักความเท่าเทียมกันความสอดคล้องกับผลประกอบการขององค์กรและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เอไอเอสว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกเพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ เช่น การปรับปรุงระบบการประเมินค่าตอบแทนให้มีความชัดเจนถูกต้องและเป็นธรรมเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของธุรกิจดิจิทัล และการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการในตลาดแรงงานเพื่อนำมาประเมินเทียบกับหลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนของเอไอเอสในปัจจุบัน รวมทั้งมีการติดตามการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารค่าตอบแทนและรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรชั้นนำต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานเอไอเอสให้เหมาะสมและยกระดับขีดความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งกลุ่มพนักงานปัจจุบัน รวมไปถึงดึงดูดใจกลุ่มที่สนใจร่วมงานกับเอไอเอสในอนาคต

หลัก 3 P ในการกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของเอไอเอสมีดังนี้



5.2 สวัสดิการสำหรับพนักงาน

เอไอเอสจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานในหลากหลายรูปแบบ เช่น เงินช่วยเหลือกรณีสมรส เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรที่มีผลการศึกษาตามหลักเกณฑ์ เงินช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุ ค่าเยี่ยมของผู้ป่วย เงินช่วยเหลือจัดงานศพ เงินช่วยเหลือกรณีที่ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติรางวัลอายุงาน การตรวจสุขภาพและรักษาพยาบาล ประกันชีวิต เป็นต้น

6. การสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร

เอไอเอสให้ความสำคัญด้านการบริหารงานท่ามกลางความแตกต่างหลากหลาย และสิทธิเท่าเทียมกันของพนักงานภายในองค์กร โดยเปิดโอกาสบุคคลที่ทุกเชื้อชาติ ศาสนา เพศสภาพและช่วงวัยร่วมงานกับเอไอเอสและไม่สนับสนุนให้เกิดการกีดกันภายในองค์กรผ่านมาตรการ “Zero Tolerance” และ “Non-discrimination Practice” ซึ่งครอบคลุมพนักงานทุกคน โดยในด้านการดำเนินธุรกิจเอไอเอสเห็นถึงประโยชน์ของความแตกต่างหลากหลายของพนักงาน เช่น การนำพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานและทักษะความรู้ที่แตกต่างกันเข้าร่วมงานกัน โดยเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อเป็นการพัฒนาวัฒนธรรม การดำเนินงานและศักยภาพการให้บริการ เน้นการดึงจุดเด่นของพนักงานผ่านการนำเสนอความคิดที่สร้างสรรค์และการพัฒนาแนวทางในการออกแบบงาน (Design Thinking)

7. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการบริหารงานบุคลากร

เอไอเอสประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาระบบงานด้านการบริหารบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานของพนักงานที่หลากหลายซึ่งระบบปฏิบัติการนี้พนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ทำงาน เช่น ข้อมูลส่วนตัวและสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง การจัดการตารางเวลาทำงาน ระบบการเสนออุทธรณ์เรื่องต่างๆ การรับทราบข่าวสารหรือประกาศจากบริษัท เป็นต้น ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกและเน้นความคล่องตัวในการทำงาน

ผลการดำเนินงานปี 2563

ในปีที่ผ่านมาถือเป็นความท้าทายในการบริหารงานในช่วงระบอบของโรค COVID-19 ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลปรับวิธีการสรรหาบุคลากรโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่น การประชาสัมพันธ์ข่าวรับสมัครและการกรอกใบสมัครผ่านระบบออนไลน์ (QR Code) การสัมภาษณ์งานผ่านการประชุมวิดีโอออนไลน์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้สมัครงาน นอกจากนี้ เอไอเอสได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับให้ได้รับโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพและตอบโจทย์ความท้าทายและการแข่งขันทางธุรกิจโดยให้ความสำคัญด้านการสร้างทักษะใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบความคิด (Design Thinking) การนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนาเป็นธุรกิจดิจิทัล เพิ่มศักยภาพและทักษะด้านดิจิทัล และการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ Data Analytics รวมถึง การเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ให้ยังคงใช้กับโลกยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การนำระบบดิจิทัลมาปรับใช้กับงานภายในสายงานต่างๆ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติร่วมใช้กับการรายงานการเดินทางของพนักงาน เป็นต้น โดยใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัลเพื่อตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกิจขององค์กร

1. การสรรหา, การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Attraction, Retention and Succession Plan)

ในปี 2563 เอไอเอสได้เตรียมความพร้อมสำหรับการจับคู่เลื่อนองค์กรและบุคลากรให้เข้าสู่ยุค 5G ขณะที่ยังสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว โดยวางแผนทางการสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กร ผ่านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการสรรหาและสัมภาษณ์งานบุคลากร มีการจัดกิจกรรมร่วมกับมหาวิทยาลัย 18 แห่ง เพื่อแนะนำองค์กรและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สมัครงานกับเอไอเอส ซึ่งมีนักศึกษาตอบรับและเข้าร่วมโครงการ 2,583 คน โดยเอไอเอสคัดเลือกนักศึกษาที่ผ่านหลักเกณฑ์เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเอไอเอสภายหลังจบการศึกษาและวางแผนการเติบโตในสายอาชีพสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ เอไอเอสได้กำหนดให้มี “AIS Career Framework” ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยแนะนำกระบวนการและขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงานและหัวหน้างาน เพื่อส่งเสริมในด้านการพัฒนาและการเติบโตในสายอาชีพ และช่วยระบุกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพการทำงานที่สามารถเติบโตไปกับบริษัทในอนาคต



2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

ในปี 2563 ที่ผ่านมาเอไอเอส อะคาเดมี่ (AIS Academy) เปิดตัวแพลตฟอร์มเพื่อการเรียนผ่านทางออนไลน์สำหรับคนไทยภายใต้ชื่อ “LearnDi for Thais” เพื่อคนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ถือเป็นยกระดับการเข้าถึงแหล่งความรู้ของคนไทยให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงของโลก โดย LearnDi for Thais ได้จัดทำมีองค์ความรู้ในหมวดต่างๆ เช่น ความรู้ทางธุรกิจ ความรู้ทางเทคโนโลยี ความรู้ทางการเงิน เป็นต้น เอไอเอสมีความตั้งใจดำเนินโครงการนี้เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานเอไอเอสและส่งต่อสู่สังคมเพื่อการเป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป (Sustainable Digital Learning Platforms)

เอไอเอสสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดหลักสูตรตามแผนพัฒนารับยากรบุคคลตลอดทั้งปีเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังต่อไปนี้

- **หลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป** ครอบคลุมการฝึกอบรมพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น การปฐมพยาบาล หลักสูตรการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและหลักสูตรพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น การอบรมการจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นต้น
- **หลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน (Managerial)** เช่น หลักสูตรพัฒนาผู้นำระดับต้นและระดับกลาง เป็นต้น
- **หลักสูตรเฉพาะสายงาน (Functional)** เช่น หลักสูตรทักษะการขาย หลักสูตรการสร้างความรู้ความผูกพันและรักษาลูกค้า

- **หลักสูตรบังคับที่ต้องเรียนตามกฎหมาย (Compliance)** เช่น หลักสูตรการอบรมความปลอดภัย หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น
- **หลักสูตรสำหรับพนักงานกลุ่ม Talent และพนักงานที่มีศักยภาพสูง และสามารถเติบโตไปเป็นผู้บริหารในอนาคต** โดยมีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อกำหนดหลักสูตรอบรมที่ตอบโจทย์กลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างทันทั่วทั้ง เช่น Harvard Business, University of Manchester และ SEAC (South East Asia Center) หลักสูตรได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงาน Talent ทั้งหมด 4 กลุ่ม ซึ่งจำแนกตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ หรือเติบโตขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต
- **หลักสูตรพิเศษเพื่อพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี** เช่น หลักสูตรอบรม micro:bit basic innovation สำหรับพนักงานเพื่อเป็นใช้เป็นที่ปรึกษาพื้นฐานในการเขียนโปรแกรมด้วย micro:bit เพื่อควบคุมอุปกรณ์ด้วยวิธีการทำงานที่เข้าใจง่ายและพนักงานสามารถออกแบบเขียนโปรแกรมและพัฒนาอุปกรณ์ได้จริง และมีส่วนงาน Technical Knowledge Management (TKM) ได้จัดหลักสูตรเพื่อยกระดับทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- **หลักสูตรสำหรับการถ่ายโอนงานตามการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง** จัดให้มีช่วงการฝึกอบรมระหว่างผู้บริหารที่กำลังจะเกษียณอายุงานและผู้บริหารใหม่ที่กำลังจะเข้ารับหน้าที่เพื่อเตรียมส่งมอบงานและสอนระบบงานให้ผู้บริหารรายใหม่ได้ทำความเข้าใจเพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นต่อไป

AIS Academy for Thais

เอไอเอสร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพคนไทยในโครงการ AIS Academy for Thais: Jump Thailand ซึ่งเป็นกิจกรรมพิเศษภายใต้โครงการหลักชื่อ “การถกคิดเพื่อ” โดยดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2563 มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนองค์ความรู้และส่งเสริมให้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงยกระดับการศึกษาและการสร้างอาชีพให้แก่คนไทย ดังนี้

1. **Jump to Innovation** การคัดเลือกบุคคลหรือคณะทำงานที่นำเสนอการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยเข้าโครงการ JUMP Thailand และร่วมพัฒนาโครงการให้สามารถใช้งานได้จริงในปี 2564
2. **Jump over the Challenge** เอไอเอสเห็นความสำคัญของการสร้างอาชีพให้แก่คนไทยในยุควิกฤตโควิด โดยในปี 2563 ที่ผ่านมาได้จัดโครงการ “อุ่นใจอาสาพัฒนาอาชีพ” ให้ผู้ที่สนใจได้เรียนหลักสูตรวิชาชีพเพื่อนำไปประกอบอาชีพและสร้างรายได้ในช่วงเศรษฐกิจตกถอย
3. **Jump with EdTech** เอไอเอสพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ “LearnDi for Thais” เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) โดยร่วมมือกับหน่วยงานด้านการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจากภายในและต่างประเทศเพื่อยกระดับศักยภาพของคนไทย

3. คู่มือพนักงานแบบองค์รวม

การดำเนินงานในปี 2563 ที่ผ่านมามีทางสายงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเน้นการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยการยกระดับมาตรการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของเอไอเอส และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานและนโยบายโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก ในขณะเดียวกันฝ่ายทรัพยากรบุคคลยังได้พัฒนาการดูแลพนักงานในด้านอื่นๆ ตามรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

3.1 มาตรการป้องกันโรคระบาด COVID-19

การจัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัยและรายงาน COVID-19 : เอไอเอสได้จัดให้มีกระบวนการแจ้งเตือนและรายงานสถานการณ์การติดเชื้อรวมถึงในกรณีที่พนักงานติดเชื้อ COVID-19 โดยพนักงานที่ตรวจพบว่าตนติดเชื้อ COVID-19 ให้รายงานผลมายังผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และศูนย์รับข้อมูลฉุกเฉินเพื่อดำเนินการแจ้งเรื่องให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ที่บริษัทวางเอาไว้ เช่น การสอบสวนผู้สัมผัสใกล้ชิดการปิดพื้นที่ที่เสี่ยงสูง เพื่อทำความสะอาด รวมไปถึงการรายงานไปยังกรมควบคุมโรค การติดตามอาการผู้ป่วย เป็นต้น

การบังคับใช้มาตรการเร่งด่วนเพื่อป้องกันโรคระบาดไวรัส COVID-19

- ให้พนักงานงดเดินทางไปต่างประเทศแต่ในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศ ให้พนักงานยื่นเรื่องขออนุมัติผู้บริหารระดับสูงเป็นรายกรณี
- ในกรณีที่พนักงานเดินทางกลับจากต่างประเทศที่บริษัทประกาศกำหนดเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงให้พนักงานกักตัวเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน และในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักตัวให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้
- ห้ามมิให้บริษัทลูกค้าจากต่างชาติหรือประเทศที่พบผู้ติดเชื้อไวรัส COVID-19 เข้ามายังพื้นที่บริษัท ยกเว้นในกรณีที่ต้องปฏิบัติงานทางบริษัทลูกค้าต้องนำส่งรายชื่อบุคลากรและข้อมูลการเดินทางรวมถึงผลการตรวจคัดกรองโรคเพื่อขออนุมัติจากผู้บริหารเป็นรายกรณี

มาตรการลดความหนาแน่นในอาคารสำนักงาน

เอไอเอสได้ประกาศใช้แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) โดยแบ่งพนักงานออกเป็นทีม A และ B เพื่อสลับกันเข้าปฏิบัติงานทุก 2 สัปดาห์เพื่อลดความหนาแน่นของพนักงานภายในอาคารตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 โดยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ และจัดให้มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมภายในพื้นที่บริษัท เช่น ห้องประชุม ห้องสมุด ห้องอาหาร รวมไปถึงลิฟต์โดยสาร

การนำระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน

เอไอเอสประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบปฏิบัติการประชุมทางออนไลน์เพื่อให้พนักงานสามารถจัดประชุมและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และบริษัทได้แจ้งข่าวสารสถานการณ์ผ่านออนไลน์โดยมีการเชิญผู้บริหารและพนักงานมานำเสนอเรื่องต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

มาตรการคัดกรองและรักษาความสะอาดภายในพื้นที่บริษัท

จัดให้มีมาตรการและวิธีการคัดกรองโรคขั้นสูงสุด ได้แก่ การตั้งจุดคัดกรองบุคคลเข้าอาคารในทุกอาคารโดยใช้เครื่องเทอร์โมสแกนเพื่อตรวจสอบอุณหภูมิร่างกายบุคคลที่เข้ามาในอาคาร หากผู้ใดมีอุณหภูมิร่างกายเท่ากับหรือสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ทางบริษัทอาจปฏิเสธมิให้เข้าอาคาร จัดวางเจลล้างมือฆ่าเชื้อในจุดสำคัญพร้อมป้ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงติดตั้งเครื่องฟอกอากาศในบริเวณต่างๆ จัดให้มีมาตรการความปลอดภัยแบบเข้มงวดและเพิ่มความถี่ในการ

ทำความสะอาดจุดสำคัญ เช่น การทำความสะอาดลิฟท์ฯ 30 นาที และการทำความสะอาดอุปกรณ์สำคัญที่มีการสัมผัสบ่อยครั้งโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยทุกชั่วโมง จัดให้มีการพ่นยาฆ่าเชื้อในห้องเครื่องปรับอากาศ (AHU – Air Handling Unit) เพื่อทำความสะอาดระบบปรับอากาศรวมของอาคารหลังเลิกงาน

3.2 การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานโดยองค์รวมตามรายละเอียดดังนี้

การสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงาน

เอไอเอสให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่ผ่านหลักเกณฑ์ในระดับประถมศึกษาจำนวน 6,000 บาทต่อคน และระดับมัธยมศึกษาจำนวน 8,000 บาทต่อคน โดยในปีที่ผ่านมาบริษัทสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่มีผลการเรียนดีเด่นและผ่านหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ รวมทั้งสิ้น 7,148,000 บาท

หัวข้อ	2561	2562	2563
จำนวนบุตรพนักงานที่ได้รับทุนการศึกษา (ราย)	948	1,004	1,052
งบประมาณสนับสนุนเงินทุนการศึกษาบุตรพนักงาน (บาท)	6,364,000	6,772,000	7,148,000

การส่งเสริมสถาบันครอบครัว

เอไอเอสได้เล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนการสร้างสถาบันครอบครัว เนื่องจากเป็นสถาบันหลักและเป็นพื้นฐานแรกในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพและสามารถสร้างสังคมที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือให้แก่พนักงานที่เข้าพิธีสมรสสายละ 4,000 บาท

การแก้ไขข้อบังคับพนักงานโดยเน้นให้สิทธิประโยชน์ที่ดีขึ้นแก่พนักงาน ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ปี 2562 รายละเอียดดังนี้

- ให้สิทธิพนักงานหญิงลาคลอด 98 วัน โดยได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วัน
- เพิ่มอัตราค่าชดเชยให้แก่พนักงานที่ทำงานครบ 20 ปีขึ้นไป โดยได้รับค่าชดเชยเท่ากับอัตราค่าจ้างสุดท้าย 400 วัน
- ในกรณีที่บริษัทมีการย้ายสถานประกอบการ หากพนักงานเห็นว่ามีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตตามปกติของพนักงานหรือครอบครัวพนักงาน และไม่ประสงค์จะไปทำงาน ณ สถานประกอบการใหม่ ให้พนักงานแจ้งแก่บริษัทภายใน 30 วัน โดยพนักงานมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษไม่น้อยกว่าอัตราค่าชดเชยที่พนักงานมีสิทธิได้รับ
- บริษัทมีนโยบายการบริการค่าจ้าง ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดที่เป็นไปตาม พรบ. คุ้มครองแรงงาน โดยมีการกำหนดค่าจ้างลูกจ้างชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกันและมีได้แบ่งแยกตามเพศ

การมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement)

เอไอเอสจัดการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ทุก 2 ปีเพื่อรับฟังความเห็นของพนักงานในองค์กรและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาทางปรับปรุงการบริหารงานในองค์กรและการบริหารบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในช่วงปี 2563 ที่ผ่านมามีบริษัทมิได้จัดการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภายในประเทศส่งผลให้มีการเลื่อนการเข้าประเมินไปเป็นปี 2564

4. การสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร (Diversity and Inclusion)

เอไอเอสได้สนับสนุนให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่ตนเองถนัดและชื่นชอบโดยมีการสนับสนุนด้านงบประมาณและเปิดกว้างให้พนักงานจากทุกส่วนงานได้เข้าร่วมกิจกรรม ส่งเสริมการให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและสร้างความเข้าใจเรื่องความแตกต่างของเพื่อนพนักงานด้วยกันอย่างมีเหตุผล เป้าหมายเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและการทำกิจกรรมที่เป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน



“เอไอเอสเชื่อมั่นว่าการเปิดใจกว้างต้อนรับบุคลากรที่มีความหลากหลายนั้นถือเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จและยังเป็นส่วนสำคัญในการบริหารบุคลากรในยุคเปลี่ยนผ่านของเอไอเอสเพราะความหลากหลาย ทางกายภาพและในด้านบุคลากรจะส่งผลให้เอไอเอสสามารถจับเคลื่อนองค์กรและธุรกิจ พร้อมทั้งเป็นการสร้างคนในสังคมให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนไปพร้อม ๆ กัน อย่างยั่งยืนไปพร้อม ๆ กัน

คุณกานติมา เลอเลิศยุติธรรม
Chief Human Resources Officer

5. การนำเทคโนโลยีพัฒนาการบริหารงานบุคลากร

เอไอเอสได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบงานและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเน้นการให้บริการพนักงานที่รวดเร็ว แม่นยำ ยืดหยุ่น และเพิ่มขีดความสามารถของระบบงานในด้านการนำข้อมูลของทรัพยากรบุคคลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารงาน

WorkDi

ในปี 2563 บริษัทได้พัฒนาและใช้งานระบบ WorkDi ช่วยให้พนักงานทำรายการต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลาและรวดเร็ว ได้แก่ การสรรหางานภายใน การแจ้งลา การยื่นขอและการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา การแสดงจำนวนชั่วโมงการเข้าอบรม การรับข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนต่างๆ ขององค์กร เป็นต้น

AIS DIGI

ในปี 2563 เอไอเอสได้พัฒนาแอปพลิเคชัน AIS DIGI ที่อำนวยความสะดวกให้พนักงานได้ร่วมกิจกรรมของบริษัท เช่น ระบบ LiFE เพื่อให้พนักงานสามารถร่วมกิจกรรมในรูปแบบสังคมออนไลน์ โดยพนักงานสามารถเลือกเข้าร่วมกิจกรรมตามหมวดหมู่ของวัฒนธรรมองค์กร FIT FUN FAIR หรือในกิจกรรมที่สนใจได้ โดยจะสามารถสะสมคะแนน (Token points) จากการทำกิจกรรม เพื่อใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ นอกจากนี้พนักงานสามารถใช้ AIS DIGI เพื่อรับข่าวสาร ติดตามประกาศของ การใช้สิทธิประโยชน์พนักงาน การจองห้องประชุม การเชื่อมระบบปฏิบัติการเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่ๆ (AIS Idea Portal) การเชื่อมต่อกับระบบ e-memo เพื่อการขออนุมัติรายการต่างๆ ได้อย่างสะดวก เป็นต้น

AIS KinDi (Canteen)

เป็นห้องอาหารที่ให้บริการแก่พนักงาน โดยพนักงานสามารถใช้ App Wallet ชำระค่าอาหารและมีคูปองส่วนลด KinDi เพื่อนำมาใช้เป็นส่วนลดค่าอาหารใน canteen KinDi อีกด้วย

ตารางสรุปจำนวนพนักงานและผลการดำเนินงาน (GRI 401-1, 404-3)

หัวข้อ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	11,884	12,314	*12,701	*14,103
จำแนกตามเพศ					
ชาย	คน	4,810	4,985	5,141	5,640
หญิง	คน	7,014	7,329	7,560	8,463
จำแนกตามอายุ					
50 ปี ขึ้นไป	คน	463	554	524	687
30-50 ปี	คน	6,894	7,024	7,349	8,395
น้อยกว่า 30 ปี	คน	4,478	4,736	4,828	5,021
จำแนกตามประเภทตามจ้างงาน					
พนักงานประจำ					
ชาย	คน	3,884	3,999	3,774	4,099
หญิง	คน	4,969	5,049	5,004	5,258
พนักงานสัญญาจ้าง					
ชาย	คน	926	986	1,367	1,541
หญิง	คน	2,045	2,280	2,556	3,205
จำแนกตามระดับพนักงาน					
ผู้บริหารระดับสูง					
ชาย	คน	115	125	123	129
หญิง	คน	68	72	64	72
ผู้บริหารระดับกลาง					
ชาย	คน	1,627	1,643	1,655	2,528
หญิง	คน	1,703	1,725	1,742	2,829
พนักงานระดับปฏิบัติการ					
ชาย	คน	3,068	3,217	3,363	2,969
หญิง	คน	5,243	5,538	5,714	5,559

หัวข้อ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
ผลการดำเนินงานอื่นๆ					
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ (พนักงานประจำ)	คน	673	701	758	475
สัดส่วนจำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจเทียบกับพนักงานประจำทั้งหมด	ร้อยละ	7.80	8.00	8.60	5.10
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	**100	**100	**100	**100
จำนวนพนักงานผู้จัดการ	คน	120	123	*112	202
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมภายใต้โครงการ AIS Wellness Program	คน	7,024	18,336	*20,335	*7,904
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน	คน	0	0	*0	*0
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน	คน	0	1	*1	13
เฉลี่ยการลาป่วยของพนักงาน	ต่อคน (วัน)	3.11	2.78	2.60	1.83

หมายเหตุ:

- * เอไอเอสใช้ข้อมูลจำนวนรวมพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 จากระบบ (Workday) และ ข้อมูลของ HR Department ของบริษัท แอดวานซ์คอมพิวเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด
- * เอไอเอสใช้ข้อมูลจาก Internal Communication ในการจัดเก็บตัวเลขพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม AIS Wellness Program ในปี 2563 โดยในช่วงปีดังกล่าว เอไอเอสเผชิญกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงไม่สามารถจัดกิจกรรมได้อย่างเต็มรูปแบบตามแผนงาน ทั้งนี้ ในปี 2562 พนักงาน 1 คนได้เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 1 กิจกรรมส่งผลให้จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมสูงขึ้นกว่าปีก่อนๆ
- ** พนักงานทุกคน (ทุกช่วงอายุ, ทุกเพศ, ทุกระดับพนักงานและทุกประเภทการจ้างงาน) ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมพนักงาน

หัวข้อ	หน่วย	2561	2562	2563
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน	ชั่วโมง	1,332,020	622,144	523,110
จำแนกตามเพศ				
ชาย	ชั่วโมง	440,869	229,610	181,302
หญิง	ชั่วโมง	891,152	392,534	341,809
จำแนกตามประเภทการจ้างงาน				
พนักงานประจำ	ชั่วโมง	683,280	345,259	317,887
ชาย	ชั่วโมง	286,547	173,066	139,189
หญิง	ชั่วโมง	396,733	172,193	178,698
พนักงานชั่วคราว	ชั่วโมง	648,740	276,885	205,223
ชาย	ชั่วโมง	154,321	56,544	42,113
หญิง	ชั่วโมง	494,419	220,341	163,111
จำแนกตามระดับพนักงาน				
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง	9,275	7,973	5,704
ชาย	ชั่วโมง	6,213	4,572	3,581
หญิง	ชั่วโมง	3,062	3,401	2,123

หัวข้อ	หน่วย	2561	2562	2563
ผู้บริหารระดับกลาง		162,283	188,480	153,616
ชาย	ชั่วโมง	95,490	99,092	75,447
หญิง	ชั่วโมง	66,792	89,388	78,168
พนักงานระดับปฏิบัติการ		1,1260,462	148,805	158,567
ชาย	ชั่วโมง	339,165	69,401	60,161
หญิง	ชั่วโมง	821,297	79,404	98,406
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย				
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมรวมโดยเฉลี่ย	ชั่วโมง/คน	106	49	37
จำแนกตามเพศ				
ชาย	ชั่วโมง/คน	-	45	32
หญิง	ชั่วโมง/คน	-	52	40
งบประมาณทั้งหมดที่ใช้การฝึกอบรมพนักงาน	บาท	156,138,765	203,297,705	118,454,138

หมายเหตุ:

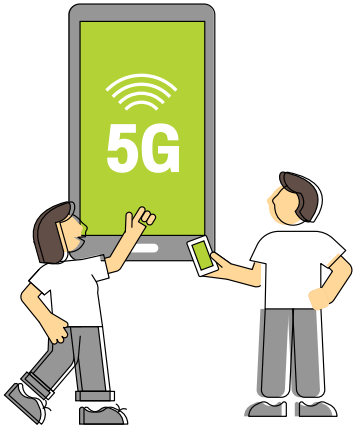
- ขอบเขตการรายงานจะจำกัดอยู่เพียงพนักงานในกลุ่มเอไอเอสที่ได้รับการเข้าฝึกอบรมจาก AIS Academy และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
- เอไอเอสใช้ฐานข้อมูลจาก AIS Academy ในการคำนวณชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานของกลุ่มเอไอเอส โดยมีการใช้ตัวเลขโดยรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 โดยนับรวมชั่วโมงการอ่านของพนักงานผ่าน ReadDi (e-book) และการยืมหนังสือจาก The Cultivation Library
- AIS Academy มีการปรับปรุงการคำนวณชั่วโมงการฝึกอบรมในปี 2562 ให้ความสอดคล้องกับการคำนวณมาตรฐานของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ร่วมกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม


ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เป้าหมายปี 2566

คนไทย 700,000 ราย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตร



การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

หัวข้อพัฒนาการสำคัญ	หน่วย	2563	เป้าหมาย 2563	เป้าหมาย 2564	เป้าหมาย 2565	เป้าหมาย 2566
 จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์	ราย	528,857	200,000	600,000	650,000	700,000

- ร่วมมือกับกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข สนับสนุนการใช้แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อการสำรวจการใช้สารเคมีภายในครัวเรือนทั่วประเทศ เพื่อใช้ในการประเมินทางวิชาการและนำไปดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค
- พัฒนาให้แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ สนับสนุนการคัดกรองและติดตามเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 ด้วยการรายงานแบบเรียลไทม์ไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อการเฝ้าระวังและควบคุมสถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดของตนเองโดยในช่วงเดือนพฤษภาคม-ธันวาคม 2563 ได้มีการคัดกรองจำนวน 661,000 คน
- พัฒนาให้แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ มีระบบการรายงานการคัดกรองสุขภาพจิตประชาชนในชุมชน โดยร่วมมือกับกรมสุขภาพจิตและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2563 มีประชาชนได้รับการคัดกรองผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ จำนวน 589,505 คน
- ลงนามบันทึกข้อตกลงเพื่อสื่อสารข่าวสารและความรู้ด้านสุขภาพผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ โดยร่วมมือกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อมุ่งหวังให้ อสม.มีความรอบรู้ด้านทางสุขภาพและพร้อมนำไปถ่ายทอดช่วยเหลือแก่ประชาชน

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ด้วยสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเป็นผลมาจากสาเหตุหลายด้าน เช่น สถานการณ์โรคระบาดที่ส่งผลให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการใช้ชีวิต การเร่งปรับตัวของภาคธุรกิจเพื่อความอยู่รอดซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น การสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบโจทย์ที่หลากหลายทั้งสินค้าและบริการ จากที่กล่าวข้างต้นล้วนเป็นแรงกระตุ้นให้ประเทศไทยมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์โลกโดยมีเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันได้มีการพัฒนาความพร้อมของเทคโนโลยี 5G ให้มีศักยภาพครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศเพื่อรองรับการใช้ชีวิตและการทำงานของคนไทย

อย่างไรก็ตามแม้ปัจจุบันจะมีการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมให้ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร แต่ยังคงมีความแตกต่างในเรื่องการใช้งานระหว่างคนเมืองและคนในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าร้อยละ 90 ของประชากรใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่มีประชากรจำนวน 57 ล้านคนเท่านั้นที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตแสดงถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ในขณะที่ประชากรในเขตเมืองมีการใช้งานสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์หลากหลายด้านทั้งในชีวิตและการสร้างอาชีพ นอกจากนี้ในหลายชุมชนยังมีความกังวลด้านความปลอดภัยและสุขภาพจากการอาศัยอยู่บริเวณรอบเสาสถานีฐาน เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการระบบสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัลเห็นถึงโอกาสในการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้าช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและการสร้างอาชีพให้กับคนไทย โดยส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับชุมชน ก่อให้เกิดการขยายตัวทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคมในระดับชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 แสดงให้เห็นแล้วว่าเทคโนโลยีการสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งถือเป็นโอกาสให้ธุรกิจโทรคมนาคมมีการเติบโตและสร้างบริการและแหล่งรายได้ใหม่ที่กว้างขวางขึ้น พร้อมกันเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเอไอเอสและชุมชนในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

เอไอเอสมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ด้วยการใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชีวิตคนไทยให้ก้าวทันยุคดิจิทัล ซึ่งเอไอเอสสามารถใช้ความแข็งแกร่งจากการดำเนินธุรกิจและทรัพยากรบุคคลเข้าดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชนของประเทศผ่านนโยบายและโครงการที่หลากหลายโดยการดำเนินงานจะมีคณะทำงานจากฝ่ายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business Sustainable Development) เป็นผู้นำเสนอ นโยบายและกลยุทธ์ และจะเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานให้เกิดการพัฒนาขึ้นจริง และมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยความตระหนักในเรื่องความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะประเด็นความแตกต่างกันของระบบสาธารณสุขภูมิภาคและระบบการศึกษาระหว่างคนเมืองกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล เอไอเอสจึงกำหนดนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์มของเอไอเอสและพันธมิตรโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุดเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมความก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

เอไอเอสมุ่งพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทั่วประเทศทั้งในเขตเมืองและในพื้นที่ห่างไกล มุ่งพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพและความครอบคลุมของเทคโนโลยี 5G เพื่อการตอบสนองความต้องการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงการสนับสนุนโครงข่ายเพื่อการพัฒนาของภาคเศรษฐกิจของประเทศ และการขยายตัวของภาคครัวเรือน นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความต้องการระบบโทรคมนาคมเพื่องานสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาประเทศควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีของคนไทยและด้วยปัญหาความความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตและการขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน เอไอเอสมีนโยบายมุ่งส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยการจัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม อาทิเช่น สมาร์ทโฟนที่รองรับการใช้งานได้ถึง 3G และ 4G มีราคาระหว่าง 1,000-3,000 บาท แพคเกจการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา แรงงานต่างชาติ รวมถึงการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายให้เข้าถึงเฉพาะกลุ่ม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภูมิภาค

3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

เอไอเอสมีเป้าหมายในการนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัล ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและการสร้างสรรค์เครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดียิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาด้านสาธารณสุข, ด้านการศึกษา, ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม, ด้านการส่งเสริมศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัลและด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม

ด้านสาธารณสุข

มุ่งสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพในกระบวนการดำเนินงานด้านสาธารณสุข โดยการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านสาธารณสุขและเพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานเชิงรุกเพื่อตอบสนองปัญหาสุขภาพในชุมชนได้อย่างรวดเร็วและมีแนวทางป้องกันและลดอัตราการเจ็บป่วยหรือสูญเสียทั่วประเทศ

ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม (Reduced Inequalities)

สร้างโอกาสการเข้าถึงการศึกษาที่เท่าเทียมโดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ สถาบันครอบครัวและเยาวชนที่ขาดโอกาส ด้วยการส่งเสริมโอกาสให้เข้าถึงองค์ความรู้และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการพัฒนาคุณภาพและคุณภาพชีวิตของคนไทย รวมถึงการสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับกลุ่มด้อยโอกาสเพื่อเป็นการลดช่องว่างทางสังคมอย่างยั่งยืน

ด้านการส่งเสริมศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

สนับสนุนให้คนไทยเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสนับสนุนทรัพยากรที่มีความจำเป็น เช่น องค์ความรู้และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพของคนไทยและเพื่อสนับสนุนให้เกิดผลผลิตที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม

การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อในเชิงลบกับสังคมชุมชนและประเทศ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการของเสียและขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการสร้างตระหนักรู้ให้คนไทยได้รับรู้ถึงภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสิ่งแวดล้อมของประเทศ

ผลการดำเนินงานปี 2563

พัฒนาศักยภาพและขยายโครงข่ายการใช้งานเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ

ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงเครือข่าย Wifi ที่สนับสนุนทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ นอกจากนี้เอไอเอสได้เร่งขยายการติดตั้งเทคโนโลยี 5G โดยครอบคลุมกว่า 23% ของประเทศ ในขณะเดียวกันได้ดำเนินการศึกษาวิจัยและทดสอบเทคโนโลยี 5G ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมและภาครัฐเพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานจริง เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขในสถานการณ์โรคระบาด COVID-19, การร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมก่อสร้างในการใช้งาน 5G สำหรับการขนส่งสินค้า, การนำเทคโนโลยี 5G เพื่อคิดค้นนวัตกรรมที่สามารถช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาที่หลากหลายของประเทศ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการพัฒนาประเทศในหลากหลายด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้




ด้านสาธารณสุข

โครงการแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์

แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เปิดให้บริการแก่ชุมชนมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมุ่งพัฒนาให้เป็นเครื่องมือสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ได้แก่ การส่งข้อมูลข่าวสารในชุมชนที่จำเป็นสำหรับ อสม. และการส่งข้อมูลด้านสุขภาพจาก อสม. ไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.), สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เพื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขสามารถทราบสถานการณ์สุขภาพในพื้นที่ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนจัดบริการสุขภาพที่เหมาะสมซึ่งเป็นการส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เกิดการพัฒนาศักยภาพในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

รายละเอียดของแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.ais.co.th/aorsormor>

พัฒนาการของแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์

ปี	 การพัฒนาการใช้งาน	 กิจกรรมสนับสนุน	 จำนวนผู้ใช้งาน (ราย)
2558	<ul style="list-style-type: none"> เปิดการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> แถลงข่าวเปิดการใช้งานร่วมกับ sw.สต.หลักร้อย จ.นครราชสีมา ทีมงานชุมชนสัมพันธ์ลงพื้นที่ให้ความรู้และแนะนำการใช้งานให้แก่รพ.สต. ต่อเนื่อง 	200
2559	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาการถ่ายภาพส่งรายงานจากขาว-ดำเป็นภาพสี 	<ul style="list-style-type: none"> อสม.ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ บนเครือข่ายไอเอสซี อินเทอร์เน็ตฟรี เปิดใช้ www.ais.co.th/aorsormor 	1,500
2560	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มแผนที่ระบุตำแหน่งพิกัด 	<ul style="list-style-type: none"> ประกาศวิสัยทัศน์ Digital for Thai สนับสนุนการเกษตร การศึกษา สาธารณสุข จัดโครงการประกวดการใช้งานแอปพลิเคชันร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (sw.สต. รับรางวัลจำนวน 86 แห่ง) จัดทำคู่มือการใช้งานผ่าน VDO ออนไลน์ ขยายการใช้งานสู่ระดับสาธารณสุขอำเภอและจังหวัด 	1,200
2561	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาการใช้งานบนระบบ iOS พัฒนาระบบรายงานสถานการณ์โรครายเดือน พัฒนาระบบรายงานเหตุ สำหรับการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย กว้างขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> จัดโครงการประกวดการใช้งานแอปพลิเคชันร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 2 (sw.สต.รับรางวัลจำนวน 93 แห่ง) 	52,000
2562	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบรายงานข้อมูลสำรวจลูกน้ำยุงลาย พัฒนาการเชื่อมต่อไปยังแอปพลิเคชันสมาร์ต อสม. 	<ul style="list-style-type: none"> ลงนามบันทึกความตกลงร่วมกับกรมควบคุมโรคและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อสนับสนุนข้อมูลการสำรวจลูกน้ำยุงลายบนแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เชื่อมและส่งข้อมูลกับซอฟต์แวร์ “กันระบาด” ของกรมควบคุมโรค เพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงในการเกิดไข้เลือดออก จัดโครงการประกวดการใช้งานแอปพลิเคชัน ครั้งที่ 3 ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (sw.สต.รับรางวัลจำนวน 123 แห่ง) 	110,000
2563	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการสำรวจสารเคมีในครัวเรือน พัฒนาระบบคัดกรองและติดตาม COVID-19 พัฒนาระบบคัดกรองสุขภาพจิต เพิ่มระบบการแจ้งข่าวสารและความรู้ที่จำเป็นสำหรับ อสม. โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดโครงการนิคมสื่อเทา ด้านภัย COVID-19 สนับสนุนซิมการ์ดอีซีและมอบประกันภัย COVID-19 สำหรับเครือข่าย อสม. ลงนามความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขเพื่อสนับสนุนการใช้โปรแกรมประยุกต์ (Application) อสม. ออนไลน์ ในการสำรวจการใช้สารเคมีภายในครัวเรือนทั่วประเทศ ลงนามความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อสื่อสารข่าวสารและความรู้ด้านสุขภาพที่จำเป็นสำหรับ อสม. ผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ลงนามความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนการรายงานคัดกรองสุขภาพจิตในช่วงสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ผ่านทางแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ 	528,857

ในปี 2563 ถือเป็นความท้าทายในการดำเนินงานเนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ทางทีมงานเน้นการดำเนินงานด้วยความปลอดภัยและมุ่งมั่นในการส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขในช่วงสถานการณ์วิกฤตอย่างต่อเนื่องผ่านแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มบริหารจัดการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์

เช่น การจัดประชุมร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อจัดการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ในการรายงานข้อมูลเพื่อเฝ้าระวังโรค COVID-19 โดยสามารถขยายผลไปยังเครือข่าย อสม. ภายในจังหวัดได้มากกว่า 10,000 คนและการสื่อสารผ่าน อสม.ออนไลน์ Facebook Fan Page Live โดยเฉลี่ยมีผู้ติดตามรับชมมากกว่า 5,000 คนต่อคลิป



2. การเพิ่มช่องทางในการติดต่อเพื่อประสิทธิภาพการทำงานในช่วงสถานการณ์วิกฤตโรคระบาด

โดยเปิดสายด่วนโทร. 06 2520 1999 ตั้งแต่เวลา 09.00 – 17.00 น. (เว้นวันหยุดราชการ) เพื่อให้ อสม. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ปรึกษาปัญหาหรือข้อสงสัยการใช้งานและยังมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น Line official @aorsormor ซึ่งมีสมาชิกจำนวน 11,731 คนและ อสม. ออนไลน์ Facebook Fanpage ที่สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานและจะมีการตอบกลับเพื่อแก้ไขปัญหาภายใน 24 ชั่วโมง



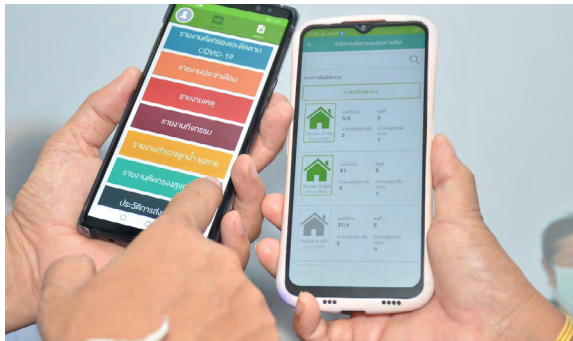
3. การพัฒนาระบบการใช้งานของแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์เพื่อตอบสนองสถานการณ์วิกฤต COVID-19

- การเพิ่มระบบเพื่อการคัดกรองและติดตาม COVID-19 โดยเพิ่มแบบสำรวจข้อมูลที่เป็นต่อการพิจารณาความเสี่ยงในการติดต่อและแพร่ระบาด เช่น แบบสำรวจการเดินทาง, แบบประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นในช่วง 14 วัน, การประเมินสุขภาพในปัจจุบัน โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, สำนักงานสาธารณสุข อำเภอ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการเฝ้าระวังและควบคุมสถานการณ์ในพื้นที่ของตนเอง



18 พฤษภาคม 2563
 เไอเอสร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข สนับสนุนการทำงานเครือข่าย อสม. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในช่วงสถานการณ์วิกฤตโรคระบาด COVID-19 โดยพัฒนาระบบคัดกรองและติดตามโรค COVID-19 บนแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ และมอบประกันชีวิตเพื่อสนับสนุนการทำงานเชิงรุกแก่ อสม.

- การเพิ่มระบบเพื่อการคัดกรองสุขภาพจิตโดยความร่วมมือกับกรมสุขภาพจิตและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเพื่อให้ อสม. ช่วยดำเนินการคัดกรองสุขภาพจิตในด้านความเครียด ภาวะซึมเศร้าและภาวะเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายของประชาชนในชุมชน



กิจกรรมสนับสนุนการดำเนินโครงการแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ อื่นๆ ดังนี้



3 พฤศจิกายน 2563

เอไอเอส ร่วมกับกรมสุขภาพจิต และ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาระบบ “รายงานคัดกรองสุขภาพจิต” บนแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อเป็นเครื่องมือให้ อสม. นำไปคัดกรองและค้นหาประชาชนที่มีปัญหาสุขภาพจิตจากผลกระทบวิกฤติ COVID-19

3 มกราคม 2563

อสม.ออนไลน์ ร่วมกับ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนการใช้แอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ เพื่อสำรวจการใช้สารเคมีภายในครัวเรือนทั่วประเทศ เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วยจากการใช้และการสัมผัสสารเคมีทางการเกษตรที่มีอันตรายสูง

13 กุมภาพันธ์ 2563

เอไอเอสร่วมมือกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเสริมสร้างความรู้ข่าวสารด้านสุขภาพให้แก่ อสม. ผ่านแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ มุ่งหวังให้ อสม. มีความรอบรู้ด้านสุขภาพพร้อมนำไปถ่ายทอดช่วยเหลือแก่ประชาชน



23 มิถุนายน 2563

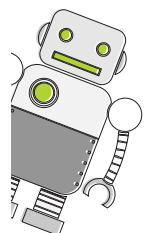
เอไอเอสร่วมมือกับสภาอากาศไทยมอบชมและประกันภัยเพื่อสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) เพื่อการป้องกันเฝ้าติดตาม และฟื้นฟูประเทศจากโรคระบาดในสถานการณวิฤกตโรคระบาด COVID-19

แนวทางการพัฒนาปี 2564

ส่งเสริมความต่อเนื่องในการทำงานร่วมกับชุมชนและเครือข่าย อสม. โดยเน้นการวางแผนงานและกลยุทธ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสาธารณสุขและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการบูรณาการข้อมูลบนแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงสาธารณสุขเพื่อการ วางแผนป้องกันและลดการเจ็บป่วยในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ และด้วยการขยายตัวของจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ที่เพิ่มขึ้นมากและการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองนโยบายภาครัฐได้อย่างดี นอกจากนี้ตัวชุมชนเองยังมีการพัฒนาทักษะและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น จึงพิจารณาให้มีการปรับเป้าหมายจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ให้เพิ่มขึ้นพร้อมวางแผนการสื่อสารและพัฒนากระบวนการในการดำเนินงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานอย่างแท้จริง และวางแผนถึงโอกาสที่จะเชิญพันธมิตรทางธุรกิจของเอไอเอสร่วมสนับสนุนและร่วมมือพัฒนาแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ให้มีประโยชน์อย่างรอบด้านมากขึ้นต่อไป

โครงการ AIS 5G สู้ภัย COVID-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เอไอเอสในฐานะองค์กรธุรกิจไทยประกาศโครงการพิเศษในชื่อ “AIS 5G สู้ภัย COVID-19” โดยดำเนินการกิจกรรมเร่งด่วนในการนำศักยภาพของเทคโนโลยี 5G และการพัฒนาโซลูชันทางการแพทย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ใน 3 ภารกิจ ได้แก่



1. **ติดตั้งเครือข่าย 5G ในโรงพยาบาลรองรับการใช้งานทางการแพทย์**
จำนวน 158 โรงพยาบาลแบ่งเป็นในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 150 โรงพยาบาล และต่างจังหวัดจำนวน 8 โรงพยาบาล เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ผ่านนวัตกรรม เทคโนโลยี และโซลูชันส์ทางการแพทย์ที่นำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยง อำนวยความสะดวกแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ในการปฏิบัติงานในการรักษาผู้ป่วยโควิด-19 นอกจากนี้ยังสนับสนุนระบบสื่อสาร AIS FIBRE, 4G, AIS Super WiFi และสมาร์ทดีไวซ์เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น



2. **ตั้งศูนย์เฉพาะกิจ AIS Robotic Lab**
ระดมนักวิจัยนักพัฒนาที่เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลทั้งภายในบริษัทและหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G telemedicine และโซลูชันงานบริการทางแพทย์ โดยทำงานร่วมกับโรงพยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละแห่ง



3. **พัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G telemedicine**
เวอร์ชันใหม่ robot for care จำนวน 23 ตัว โดยได้ส่งมอบให้กับโรงพยาบาลจำนวน 22 แห่งในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 อาทิ เช่น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย, โรงพยาบาลราชวิถี, โรงพยาบาลศิริราช, โรงพยาบาลรามารินทร์, โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์, สถาบันบำราศนราดูร และ กรมแพทย์ทหารเรือ ซึ่งเป็นสถานที่รับตรวจและรักษาผู้ป่วยโควิด-19 เพื่อให้หุ่นยนต์ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยหมอ พยาบาลตรวจคัดกรองคนไข้ด้วย thermoscan, ระบบปรึกษาทางไกลระหว่างคนไข้และหมอผ่าน VDO call โดยสามารถบังคับหุ่นยนต์ให้เคลื่อนที่ผ่าน 5G แบ่งเบาภาระ ลดการแออัด และลดเสี่ยงติดเชื้อทั้งผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์



การพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G เวอร์ชันใหม่ ROC-ROBOT FOR CARE รับหน้าที่ผู้ช่วยหมอ ลดเสี่ยง ลดงานให้กับหมอพยาบาล

ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม (Reduced Inequalities)






ด้านการศึกษา

โครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง

จากจุดเริ่มต้นตั้งแต่ พ.ศ. 2544 - พ.ศ. 2563 ในการสนับสนุนการศึกษาให้เยาวชนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทยเพื่อการมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต ซึ่งคัดเลือกจากเยาวชนที่มีฐานะยากจน และมีความประพฤติดีตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 จนถึงระดับปริญญาตรี อีกทั้งช่วยเหลือครอบครัวด้วยการทำงานหารรายได้พิเศษโดยตลอดการดำเนินโครงการ 20 ปี เอไอเอสสนับสนุนทุนการศึกษาให้เยาวชนไปแล้วจำนวน 910 คน



อาชีพของเยาวชนในโครงการโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง หลังจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

อาชีพ	จำนวน (คน)
 หมอและพยาบาล	15
 วิศวกรและสถาปนิก	11
 อาจารย์	34
 ทหารและตำรวจ	10
 อื่นๆ	163

ความรู้สึกจากเยาวชนในโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่ง

“อนาคตไม่ได้ขึ้นอยู่กับโชคชะตา แต่อนาคตคือการกระทำของปัจจุบัน ”

“ตอนนี้ผมทำงานเป็นวิศวกรชำนาญของเอไอเอส ผมได้เข้าทำงานที่นี่ไม่ใช่เพราะเคยเป็นเด็กในโครงการ เพราะที่นี้คัดเลือกพนักงานด้วยมาตรฐานเท่ากับหมด ผมขอถือโอกาสนี้ขอบคุณเอไอเอสที่ช่วยสนับสนุนให้ผมเดินต่อมาได้ถึงจุดนี้ เป้าหมายของผม คือ การสร้างครอบครัวให้แข็งแรงและอยากดูแลแม่ให้ดีที่สุดครับ”



นายรินทร์ กวินวชิร จังหวัดตาก
อาชีพ ช่างชำนาญการประจำศูนย์ซ่อมบำรุง
บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

“ได้ทุนโครงการ เท่ากับได้โอกาส ”

“อยากขอบคุณเอไอเอสมากๆ ซึ่งไม่ได้ดูแลเราแค่การให้ทุน แต่หลังจากที่จบปริญญาตรีแล้ว ก็ยังติดตามถามไถ่เรื่อยๆ ว่าเป็นอย่างไรบ้าง รวมทั้งมีกลุ่มไลน์รวมรุ่นพี่รุ่นน้องสมาชิกเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่งให้พูดคุยปรึกษากันได้ ขอบคุณจากใจที่ช่วยให้โอกาส ทำให้มีกำลังใจต่อสู้ กระทั่งมีชีวิตอย่างวันนี้ค่ะ”



ผศ.ดร.นตรณา ชนะะ จังหวัดพิจิตร
อาชีพ อาจารย์ประจำภาควิชาเคมี
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพิจิตร

แนวทางการดำเนินงานในปี 2564

ตลอดการดำเนินโครงการเอไอเอส คนเก่งหัวใจแกร่งกว่า 20 ปี เอไอเอสมุ่งมั่นในการสนับสนุนการศึกษาให้แก่เยาวชนไทยจนถึงระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพในหลากหลายสาขาซึ่งถือว่าเป็นผลสำเร็จของโครงการเป็นอย่างดี สำหรับการวางแผนโครงการในระยะยาวเอไอเอสเห็นถึงความจำเป็นที่ประเทศต้องพึ่งพามูลค่าการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อรองรับการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ จึงกำหนดนโยบายให้การสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชนไทยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่มุ่งพัฒนานวัตกรรมและการนำมาใช้ขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกมิติเพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศจึงต้องการบุคลากรที่มีทักษะและความสนใจด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และคอมพิวเตอร์ ทางโครงการจึงวางแผนการสนับสนุนเยาวชนตามสาขาวิชาดังกล่าว โดยพิจารณาถึงเยาวชนที่มีความประพฤติดีแต่ขาดทุนการศึกษาและมุ่งมั่นตั้งใจช่วยเหลือครอบครัวด้วยการทำงานหารายได้พิเศษ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคมและสร้างอาชีพให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาส

โครงการ AIS Call Center สร้างอาชีพแก่ผู้พิการ

เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานที่คำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชนและการเข้าถึงโอกาสทางอาชีพอย่างเท่าเทียม โดยเริ่มดำเนินโครงการสร้างอาชีพแก่ผู้พิการตั้งแต่ปี 2550 เน้นพัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้พิการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลพร้อมจ้างงานผู้พิการภายใต้ฝ่าย Call center และสนับสนุนให้มีการจัดรูปแบบสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานผู้พิการได้มีความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกับพนักงานทั่วไป ปัจจุบันมีรายละเอียดการจ้างงานผู้พิการ รายละเอียดดังนี้

1. พนักงานผู้พิการประจำอยู่ที่กรุงเทพฯ จำนวนรวม 20 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - พนักงานบกพร่องทางสายตาทำหน้าที่ติดต่อลูกค้าเพื่อนำเสนอข้อมูลด้านสินค้าและบริการ จำนวน 12 คน
 - พนักงานบกพร่องทางการได้ยินทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าผู้บกพร่องทางการได้ยิน ภายใต้ชื่อ AIS Deaf Contact Center โดยสื่อสารผ่านทาง Line Video เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จำนวน 8 คน
2. พนักงานผู้พิการประจำที่ต่างจังหวัด โดยความร่วมมือกับโรงเรียนคนพิการหรือมูลนิธิคนพิการ โดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้พิการในจังหวัดท้องถิ่นมีงานทำในพื้นที่ใกล้ที่อยู่อาศัยของตนเอง จำนวนรวม 90 คน แบ่งเป็นพนักงานบกพร่องทางสายตา จำนวน 46 คนและพนักงานบกพร่องทางร่างกาย 44 คน

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงานสำหรับคนพิการ



- การอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงานผู้พิการทางสายตาโดยการติดตั้งโปรแกรม PPA ตาทิพย์ (Text to Speech ภาษาไทย) นำเทคโนโลยีดิจิทัลความเคลื่อนไหวที่คีย์บอร์ด หรือสิ่งที่แสดงผลบนหน้าจอซึ่งเป็นโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทย ช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินการจัดตั้ง AIS Deaf Contact Center เป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าพิการทางการได้ยินที่ต้องการความช่วยเหลือผ่านทางทรูแบบวดีโอ โดยมีผู้เชี่ยวชาญภาษาเบรaille ช่วยตรวจสอบคุณภาพการทำงานของพนักงานด้วย
- นอกจากนี้เอไอเอสได้การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์โดยสาร ห้องน้ำ ทางลาด และราวจับ เพื่อให้ผู้พิการทุกคนได้รับความสะดวกและปลอดภัยตลอดช่วงเวลาทำงานอีกด้วย

จากความมุ่งมั่นและมาตรฐานที่ดีเป็นที่ยอมรับจากการดำเนินงานของพนักงานที่อยู่ในโครงการ AIS Call Center สร้างอาชีพแก่ผู้พิการ ส่งผลให้พนักงานผู้พิการทุกคนได้รับพิจารณารับรางวัล Best support of the year 2020 ในงาน ACC BEST OF THE YEAR 2020 และในฐานะองค์กรที่สนับสนุนอาชีพให้กับผู้พิการทางโครงการ AIS Call Center สร้างอาชีพแก่ผู้พิการได้พิจารณาให้รับรางวัลองค์กรที่สนับสนุนงานด้านคนพิการระดับดีเด่น ประจำปี 2563 จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ถือเป็นความภาคภูมิใจขององค์กรในการดำเนินโครงการเพื่อสังคมต่อไป



ด้านการส่งเสริมศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

โครงการ SDG Lab โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และเอไอเอส



เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินโครงการ “SDG Lab by Thammasat & AIS” และเปิดตัวศูนย์ปฏิบัติการความยั่งยืนแห่งแรกในเอเชีย ณ อุทยานการเรียนรู้ป๊อปปูล่า 100 ปี ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตภายใต้แนวคิดเชิงบูรณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัล 5G และ IoT มาเป็นฐานรากเพื่อสร้างความยั่งยืน สนับสนุนให้เป็นพื้นที่แห่งการทดลอง และการลงมือปฏิบัติของนักศึกษา นักประดิษฐ์ เพื่อรองรับการพัฒนานวัตกรรม และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในมิติต่างๆ อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การเป็นสมาร์ทซิตี โดยมีขอบข่ายการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมและประเทศชาติอย่างสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

- 1) Climate & Environment พัฒนาความยั่งยืนเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้เทคโนโลยี 5G ในการพัฒนาเพื่อสังคม
- 2) City พัฒนาระบบ การขนส่ง และระบบการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
- 3) Living พัฒนาความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนให้กับคนในสังคมผ่านการบริหารจัดการพลังงาน, ทรัพยากรธรรมชาติ และขยะรวมทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์
- 4) Farming พัฒนาเทคโนโลยี เพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืนที่จะรองรับเรื่องความมั่นคงทางอาหาร
- 5) People ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เป้าหมาย

เป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ และลงมือปฏิบัติจริงที่เปิดโอกาสและเชื่อมโยงนวัตกรรม นักพัฒนา และนักประดิษฐ์จากทั่วโลกที่มีจุดมุ่งหมายในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม หรือต้องการสร้างนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนได้เข้ามา ร่วมสร้างนวัตกรรมต้นแบบที่ตอบโจทย์และแก้ไขปัญหาได้จริง

เทคโนโลยี

โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทั้ง 5G, IoT, Fibre และ AIS Super WiFi รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ ภายในศูนย์ฯ เพื่อสร้างนวัตกรรมต้นแบบได้ด้วยตนเอง พร้อมทดลอง ทดสอบบนเครือข่ายและสภาพแวดล้อมจริง ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.sdglabthailand.com/>

นวัตกรรมตัวอย่าง

- ติดตั้งอุปกรณ์ IoT ควบคุมดูแลการเพาะปลูกแบบอัตโนมัติ รวมถึงสถานีวัดสภาพอากาศและวัดปริมาณฝุ่น PM2.5 ไร้แบบแปลงเกษตร Rooftop อาคารอุทยานการเรียนรู้ป๊อปปูล่า 100 ปี ที่สามารถควบคุมการทำงานผ่านระบบฟาร์มอัจฉริยะ Smart Farm เพื่อบริหารจัดการน้ำในภาคการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ

- ในอนาคตมีแผนที่จะนำ AIS 5G มาใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มากยิ่งขึ้น อาทิการบริหารจัดการจราจรผ่านเทคโนโลยี Smart Parking และ Autonomous Car (รถยนต์ไร้คนขับ) เพื่อเดินทางยกระดับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สู่ Smart University อย่างเต็มรูปแบบ



เรามุ่งหวังนำ 5G และ IOT ที่เชื่อว่าเป็นเทคโนโลยีแห่งอนาคต มาช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมและสังคมให้ดีขึ้น และเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการสร้างนวัตกรรมเพื่อคนไทย

โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

เอไอเอสเห็นความสำคัญของปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่ห่างไกลซึ่งปัจจัยหลักมาจากการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ โดยในปี 2559 เอไอเอสร่วมมือกับกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนเริ่มดำเนินโครงการระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน มุ่งสนับสนุนและพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาและเทคโนโลยีที่อื่นเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในชุมชน โดยหวังผลให้ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะด้านการพัฒนาการศึกษาของเยาวชนในพื้นที่ห่างไกลซึ่งจะเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและช่วยเปิดโลกทัศน์เสริมสร้างจินตนาการเพื่อการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ นอกจากนี้ประชาชนในบริเวณชุมชนชายขอบยังสามารถติดต่อสื่อสารผ่านระบบการสื่อสารไร้สายได้สะดวกมากยิ่งขึ้นรวมถึงการสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขภายใต้โครงการแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขท้องถิ่นและกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2563 ที่ผ่านมามีได้ดำเนินกิจกรรมดังนี้

- สนับสนุนและติดตั้งชุดอุปกรณ์ตัดเย็บไร้สายพลังงานแสงอาทิตย์ให้กับศูนย์การเรียนรู้บ้านห้วยปุม จ.พะเยาและศูนย์การเรียนรู้บ้านศรีล้อม จ.ประจวบคีรีขันธ์ โดยนักเรียนและประชาชนในพื้นที่สามารถชาร์จแบตเตอรี่ตัดเย็บไฟแล้วนำกลับไปใช้งานที่บ้านหรือการประกอบอาชีพในเวลาว่างคืนได้



- ร่วมกับมูลนิธิเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินโครงการ “ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับชุมชนชายขอบในพื้นที่โครงการตามพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้ากรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” มอบคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะจำนวน 10 เครื่องและเครื่องกระจายสัญญาณ (Router) พร้อมซิมการ์ดจำนวน 1 ชุดให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่จันทะ ตำบลแม่จัน อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อประโยชน์ด้านการศึกษาโดยโรงเรียนสามารถในการเรียนการสอนให้กับนักเรียนและเพิ่มโอกาสเข้าถึงสื่อดิจิทัลให้เยาวชนในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารของประชาชนโดยรอบอีกด้วย



ตารางสรุปผลการดำเนินงาน



ด้านสาธารณสุข	หน่วย	2560	2561	2562	2563	เป้าหมายปี 2563
 จำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน	ราย	22,000	52,000	116,000	528,857	200,000
 ปริมาณกระดาษที่ใช้จัดทำรายงานลดลง	แผ่น	184,000	312,000	3,700,000	10,168,808	7,600,000
 มูลค่าของน้ำมันเชื้อเพลิงที่หน่วยบริการสุขภาพใช้ลดลง	บาท	12,000,000	31,200,000	40,368,000	180,342,648	69,600,000

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

เป้าหมายปี 2566

- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทย ให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ผ่านบทเรียนสร้างเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient) แก่เยาวชนรวม 1,500 โรงเรียน และปกป้องคนไทยจากความเสี่ยงด้านไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล 290,000 ราย

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

- ร่วมมือกับคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แนะนำแบบทดสอบทักษะทางดิจิทัล DQ ให้กับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เพื่อเป็นเครื่องมือให้คุณครูนำไปใช้ในการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาทั่วประเทศ ในการเสริมสร้างความฉลาดทางดิจิทัลและพัฒนาทักษะการใช้งานดิจิทัลอย่างรู้เท่าทันแก่เด็กไทย
- ขยายฐานผู้ใช้ AIS Secure Net 124,600 ราย และมีโรงเรียนเข้าร่วมหลักสูตรพัฒนาความฉลาดทางดิจิทัล (DQ) เพิ่มขึ้น 114 โรงเรียน ส่งผลให้มีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการรวม 492 โรงเรียน

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ในยุคปัจจุบันที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ความเสี่ยงในด้านภัยไซเบอร์กลายเป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกให้ความสนใจและมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล (identity theft) พฤติกรรมการเสพติดการใช้อินเทอร์เน็ต (internet addiction) และการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ (cyber-bullying) เป็นต้น ปัจจุบันมีหลากหลายภาคส่วนของสังคมไทย ทั้งหน่วยงานภาครัฐในด้านสาธารณสุข ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และภาคประชาสังคมให้ความสนใจกับประเด็นความเสี่ยงด้านภัยไซเบอร์อย่างเข้มข้นมากขึ้น เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งสังคมมองว่าเป็นสื่อกลางที่นำพาดิจิทัลเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตสู่ผู้คน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ควรสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้บริโภค เอไอเอสเห็นว่าการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ จะช่วยส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้คนให้มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม สร้างทักษะของคนไทยในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ลดทอนปัญหาภัยร้ายในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจโทรคมนาคมมีการเติบโตที่แข็งแกร่ง ช่วยลดความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงต่อบริษัท และส่งเสริมความผูกพันของผู้บริโภคต่อแบรนด์เอไอเอส นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่คนไทยในสังคมออนไลน์

แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

“ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์” เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส โดยมีคณะทำงานเพื่อส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการบริหารภาพลักษณ์องค์กรและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และชุมชนสัมพันธ์ ด้านการบริหารแบรนด์ขององค์กร ด้านการพัฒนาระบบและการตลาด ด้านวิศวกรรมระบบ ด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอหนึ่งครั้งเพื่อการพัฒนาและขยายผลของโครงการอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องคนไทยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย โดยเน้นกลุ่มเยาวชนที่มีความเสี่ยงสูง (vulnerable groups) โดยได้วางกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน ภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER” ได้แก่ การส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล และการป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล พร้อมสร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้น

ผลการดำเนินงานในปี 2563

เอไอเอสต่อยอดส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์ หลังจากประกาศวิสัยทัศน์และเปิดตัวโครงการ “อุ่นใจ CYBER” ไปเมื่อปี 2562 โดยเน้นการร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาคการศึกษา องค์กรที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเด็กและวัยรุ่น เพื่อมุ่งขยายผลสู่กลุ่มเป้าหมายให้ความรู้และสร้างความตระหนักถึงการรับมือกับภัยไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) และป้องกันความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyber Security) ดังต่อไปนี้



ส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy)

เอไอเอสร่วมมือกับสถาบัน DQ (DQ Institute) จัดทำหลักสูตร DQ (Digital Intelligence Quotient) ภาาภาษาไทย ซึ่งเป็นแบบทดสอบและบทเรียนออนไลน์เพื่อวัดความรู้เบื้องต้นและเสริมสร้าง 8 ทักษะความฉลาดทางดิจิทัลสำหรับเด็กวัย 8-12 ปี เพื่อให้มีความรู้เท่าทันโลกออนไลน์ และใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ โดยหลักสูตรดังกล่าวได้รับการสนับสนุนให้เป็นมาตรฐานวัดทักษะความพร้อมทางด้านดิจิทัลที่ได้มาตรฐานสากลจากองค์กรระดับโลก ได้แก่ World Economic Forum, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) และ IEEE Standards Association โดยได้รับการเผยแพร่ในกว่า 110 ประเทศทั่วโลก เอไอเอสยังได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศไทย เพื่อปลูกฝังความรู้และความเข้าใจให้แก่เยาวชนไทยผ่านหลักสูตรดังกล่าว

8 ทักษะความฉลาดทางดิจิทัล



ป้องกันความเสี่ยงจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Cyber Security)

เอไอเอสมีบริการ AIS Secure Net ที่ปกป้องลูกค้าจากภัยด้านไซเบอร์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม (network-based security solution) ซึ่งช่วยเอไอเอสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อภัยด้านไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องลงแอปพลิเคชันนอกจากนี้ยังร่วมเป็นพันธมิตรกับ Google เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน Family Link ที่ให้ผู้ปกครองสามารถดูแลและฝึกการใช้งานอินเทอร์เน็ตของบุตรหลานอย่างเหมาะสม

AIS Secure Net



AIS Secure Net คือ บริการแจ้งเตือนและปกป้องผู้ใช้งานจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น เว็บไซต์ที่มีความเสี่ยงและอาจพบไวรัส มัลแวร์ รวมถึงแจ้งเตือนและกรองเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน เช่น เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาลามกอนาจาร สิ่งเสพติด การพนัน เป็นต้น ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของเอไอเอส โดยไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามความเหมาะสมของผู้ใช้งาน ได้แก่ AIS Secure Net สำหรับบุคคลทั่วไปและ AIS Secure Net Kids สำหรับเด็กวัย 5-12 ปี



แจ้งเตือนและบล็อก
การเข้าถึงเว็บไซต์สุ่มเสี่ยง
ภัยคุกคามไซเบอร์



แจ้งเตือนและบล็อก
การเข้าถึงเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม

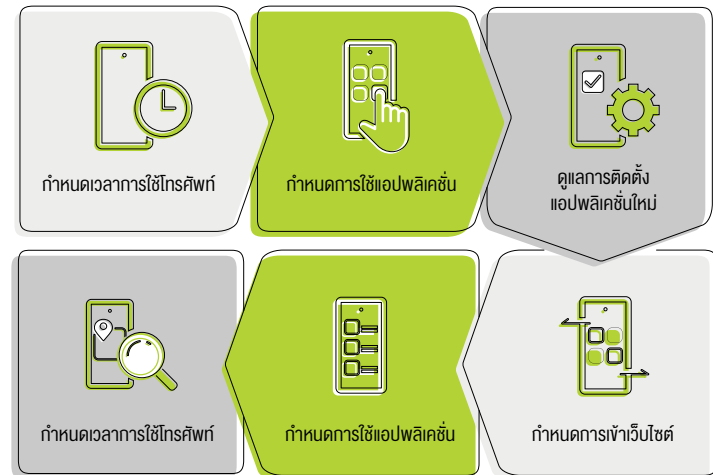


เรียกรายงาน
การเข้าเว็บไซต์

Family Link



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



ในปี 2563 เอไอเอสเดินหน้าสร้างความตระหนักและส่งเสริมความรู้ในการรับมือกับภัยไซเบอร์ให้กับเยาวชนไทย ผ่านเนื้อหาจากบทเรียน DQ พร้อมสนับสนุนการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ทั้ง AIS Secure Net และ AIS Family Link ทั้งนี้ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้โรงเรียนเลื่อนกำหนดเปิดโรงเรียน พร้อมหันมาจัดการเรียนการสอนผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อป้องกันการระบาดดังกล่าว เอไอเอสจึงได้ปรับกลยุทธ์การสร้างความตระหนักและประชาสัมพันธ์โครงการอุ่นใจ CYBER ผ่านช่องทางดิจิทัลแทน ได้แก่ แอปพลิเคชัน MyAIS และช่องทาง AIS PLAY รวมถึง Facebook มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายจากทุกเครือข่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ครอบครัว คุณครู เพื่อร่วมบ่มเพาะทักษะและสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลให้แก่เยาวชนไทยที่ต้องใช้เวลาหน้าจอมากขึ้นจากมาตรการป้องกันโรคระบาดดังกล่าว แทนการเข้าไปยังแต่ละโรงเรียนเพื่อจัดการอบรมหลักสูตรดังกล่าวให้แก่คุณครูเพียงอย่างเดียว เพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสถานการณ์และช่วยให้เยาวชนได้รับความรู้ทันเวลาที่ ทั้งนี้ เอไอเอสยังได้จัดการฝึกอบรมออนไลน์เพื่อให้คุณครูมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบทเรียน DQ พร้อมส่งทีมงานชุมชนสัมพันธ์เข้าทำงานร่วมกับคุณครูในการออกแบบกิจกรรมและรูปแบบในการนำบทเรียน DQ เข้าไปบรรจุในแผนการเรียนการสอน รวมถึงสร้างชุมชนออนไลน์ที่ประกอบไปด้วยคุณครูจากโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของคุณครูแต่ละท่านจากการนำบทเรียนดังกล่าวไปปรับใช้





เอไอเอสยังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้สังคมในวงกว้างให้ตระหนักถึงการแก้ปัญหาเรื่อง cyberbullying อย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน โดยจัดสัมมนาออนไลน์ให้กับบุคคลทั่วไป สามารถรับชมผ่านทาง Facebook และ YouTube ในหัวข้อ “Empathy is the key ใจเรา ใจเรา คิดถึงความรู้สึกคนอื่น และไม่ด่วนตัดสินใคร” จากกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มาร่วมถ่ายทอดประสบการณ์และมุมมองจากการถูกกลั่นแกล้ง เพื่อร่วมกันส่งต่อแนวคิดที่จะช่วยเสริมสร้างทักษะเพื่อรับมือกับ cyberbullying ในระยะยาว โดยมียอดการรับชมขณะถ่ายทอดสดกว่า 85,000 ครั้ง

ในปี 2563 มีเยาวชนที่ได้รับความรู้จากบทเรียน DQ 35,000 คน จาก 114 โรงเรียน และผู้ใช้บริการ AIS Secure Net กว่า 124,600 ราย ขณะเดียวกันเอไอเอสได้เดินหน้าขยายขอบเขตการป้องกันภัยไซเบอร์จากบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่สู่อินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง โดยทดสอบบริการ AIS Secure Net สำหรับบริการเอไอเอส ไฟเบอร์ ขณะที่ยังคงคุณภาพและความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบ้านเพื่อส่งมอบประสบการณ์ใช้งานเหนือระดับ พร้อมปกป้องผู้ใช้บริการจากภัยไซเบอร์ คาดว่าจะเปิดให้บริการดังกล่าวอย่างเป็นทางการในปี 2564

ในปี 2564 เอไอเอสวางแผนเดินหน้าส่งเสริมโครงการอุ่นใจ CYBER อย่างต่อเนื่อง สร้างความตระหนักพร้อมขยายการพัฒนาทักษะความฉลาดทางดิจิทัลไปยังโรงเรียนใหม่ๆ โดยเชิญชวนภาคีรัฐร่วมเป็นภาคีเครือข่าย ในการพัฒนา Cyber Wellness Online Learning Platform ให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลให้แก่เยาวชนไทย ตลอดจนประชาชนทั่วไป และจะขยายความครอบคลุมของบริการ AIS Secure Net จากเดิมที่การปกป้องผู้ใช้บริการผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปสู่บริการอินเทอร์เน็ตบ้านเพื่อปกป้องผู้ใช้บริการจากภัยไซเบอร์ได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ		หน่วย	2562	2563	เป้าหมายปี 2566
 ส่งเสริมทักษะความฉลาดทางดิจิทัล นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการอุ่นใจไซเบอร์	คน	43,200	35,000	-	
	โรงเรียน	378	114	1,500 ¹	
 ป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล² ผู้ใช้บริการ AIS Secure Net	ราย	47,600	124,600	290,000	

หมายเหตุ:

1. เอไอเอสได้พิจารณาปรับเป้าหมายจำนวนโรงเรียนลงจากเดิม 2,000 โรงเรียนในปี 2565 เป็น 1,500 โรงเรียนในปี 2566 เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ทำให้การเข้าโรงเรียนในปี 2563 ชะลอลง โดยเอไอเอสได้ปรับรูปแบบโครงการโดยใช้กลยุทธ์เข้าถึงเยาวชนและกลุ่มผู้ปกครองผ่านช่องทางออนไลน์แทน
2. ไม่รวมผู้ใช้งานจากแอปพลิเคชัน Family Link



ด้านสิ่งแวดล้อม



การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน



การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน (GRI 302)

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงานธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

เป้าหมายปี 2566 (GRI 305-5)

- ลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) โดยคิดจากสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทางอ้อม (GHG scope 2) รวมกันต่อปริมาณการใช้งานดาต้า (tCO2e/terabit หรือ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเทระบิต) ลงร้อยละ 90 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 5 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.06 ในปี 2561

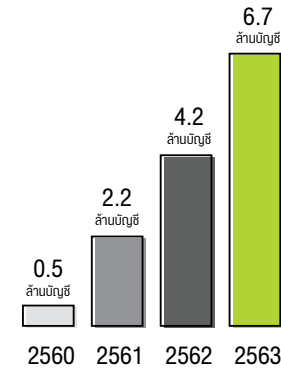


การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

- พัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยขยายการติดตั้งอุปกรณ์วิทยุสถานีฐานแบบใช้งานร่วมกันได้หลายเทคโนโลยี (Multi-mode) และปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า รวมถึงขยายระบบ Virtual Machine Server ที่ช่วยประหยัดพลังงาน เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 74,590 tCO2e ต่อปี ซึ่งช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้สูงขึ้นร้อยละ 21 จากโครงการเดียวกันในปีก่อนหน้า
- ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์รวม 2,747 สถานีฐาน โดยมีแผงพลังงานแสงอาทิตย์แบบพิเศษที่มี Micro-converter จำนวน 12 สถานี ซึ่งช่วยลดผลกระทบจากเงาหรือสิ่งกีดขวาง โดยร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) วิจัยทดสอบประสิทธิภาพของโครงการดังกล่าว
- ลดการใช้กระดาษ โดยส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนมาใช้งาน e-bill แทนการใช้ใบแจ้งค่าบริการทางไปรษณีย์รวม 6.7 ล้านบัญชี



- ▼ **74,590 tCO2e**
โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโครงข่าย
- ▼ **3,503 tCO2e**
โครงการพลังงานทดแทนในรูปแบบพลังงานแสงอาทิตย์
- ▼ **1,865 tCO2e**
ลดการใช้กระดาษจากบริการ e-bill และ e-receipts



ผู้ใช้งานใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ที่ผ่านมาประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญและเร่งด่วนมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งทั้งองค์กรระหว่างประเทศ ภาครัฐ เอกชน และกลุ่มผู้บริโภคต่างส่งเสริมความร่วมมือและผลักดันมาตรการในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สอดคล้องกับความตกลงปารีสในการประชุมรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสมัยที่ 21 (COP21) ที่จำกัดอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกินกว่า 2 องศาเซลเซียสเหนือระดับอุณหภูมิก่อนยุคอุตสาหกรรม ดังนั้นทุกประเทศภาคีรวมทั้งประเทศไทยจึงพยายามเสนอหรือปรับปรุงแผน “เจตจำนงในการมีส่วนร่วมแห่งชาติ” (Nationally Determined Contribution, NDC) เพื่อตั้งเป้าหมายในการลดก๊าซเรือนกระจกดังกล่าวอย่างจริงจัง รวมไปถึงสมาคมผู้ให้บริการและผู้ผลิตอุปกรณ์เครือข่ายทั่วโลก (GSMA) ที่ได้ตั้งเป้าหมายจำกัดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero GHG emissions) ภายในปี 2593 นอกจากนี้คณะกรรมการด้านความร่วมมือระหว่างรัฐบาลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกของสหประชาชาติ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC) ยังได้ออกรายงานเตือนถึงผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ในกรณีที่อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นที่ระดับ 1.5 องศาเซลเซียส ทั้งนี้ ภาวะโลกร้อนเป็นผลมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งภาคธุรกิจและภาคประชาชน โดยส่วนสำคัญมาจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและการขนส่งซึ่งหลักๆ ยังคงต้องใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลในการผลิต ขนส่ง หรือให้บริการ แม้ไอเอสจะไม่มีอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทางตรงจากกระบวนการผลิต แต่การให้บริการของไอเอสก็ต้องใช้พลังงานไฟฟ้าซึ่งใช้เชื้อเพลิงจากพลังงานฟอสซิลเป็นหลักทั้งจากก๊าซธรรมชาติและถ่านหิน ในขณะที่ทางเลือกจากพลังงานหมุนเวียนซึ่งเป็นพลังงานสะอาดยังมีอยู่จำกัดโดยเฉพาะในประเทศไทย

ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ เอไอเอสตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจจากประเด็นดังกล่าว นอกจากความท้าทายด้านนโยบายและกฎหมายตามข้างต้นแล้ว เอไอเอสยังคำนึงถึงความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติที่จะทวีความรุนแรงและคาดการณ์ได้ยากมากขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบโครงข่ายและผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารนับเป็นปัจจัยหลักในการผลักดันเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิต ในขณะเดียวกันเอไอเอสยังต่อยอดความเชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาบริการไอซีทีที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการพัฒนาระบบวิเคราะห์และแจ้งเตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติซึ่งช่วยจำกัดผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากวิกฤติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อลูกค้า ผู้ประกอบการและสังคม ทั้งนี้ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะลดการใช้พลังงานอันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ประกอบกับการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จะส่งผลเชิงบวกทั้งต่อโครงสร้างต้นทุนและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ บริษัทตระหนักในบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะใช้ขีดความสามารถของบริษัทและการพัฒนานวัตกรรม ร่วมจัดการปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เอไอเอสมีพันธกิจในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ทั้งในกระบวนการดำเนินงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ คู่ค้า และผู้ผลิตอุปกรณ์ต่างๆ ได้มีส่วนร่วมดำเนินธุรกิจอย่างที่ยั่งยืน ทั้งนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมทั้งสายงานธุรกิจหลักและสายงานสนับสนุน นอกจากนี้ ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมที่รายงานเป็นรายไตรมาสต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี ทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการ เช่น กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงติดตามกฎระเบียบมาตรฐาน และแนวโน้มเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม ติดตาม และรายงานผล โดยจะมีการรายงานความคืบหน้าของการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทอย่างต่ำปีละครั้ง

เอไอเอสมีนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ดำเนินการประเมิน ควบคุมและจัดการ รวมถึงติดตามผล เพื่อลดผลกระทบโดยรวมต่อสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินการอย่างสอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบโครงข่ายและการดำเนินงานมีความมั่นคงและเสถียรภาพ สามารถให้บริการแก่ในภาวะที่ภูมิอากาศที่แปรปรวน



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

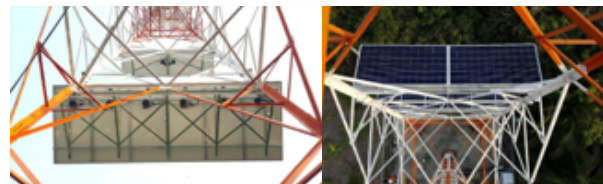
ผลการดำเนินงานปี 2563 (GRI 103-3)

เอไอเอสมุ่งมั่นในพันธกิจเพื่อมีส่วนร่วมในการลดปัญหาโลกร้อน โดยดำเนินโครงการหลักอย่างต่อเนื่องในด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน รวมถึงลดการใช้กระดาษ โดยมีโครงการหลักๆ ดังต่อไปนี้

การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน

- ขยายการติดตั้งอุปกรณ์วิทยุสถานีฐานแบบใช้งานร่วมกันได้หลายเทคโนโลยี เช่น 2G 3G และ 4G (Multi-mode) เพื่อประหยัดพลังงาน เมื่อเทียบกับการติดตั้งชุดอุปกรณ์แยกสำหรับแต่ละเทคโนโลยีในสถานีฐานเดียวกัน ในปี 2563 ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวเพิ่มอีก 38,392 ชุด สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 59,905 tCO₂e ต่อปี นับตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2561 บริษัทได้ติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวรวม 71,063 ชุด
- ปรับปรุงเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า (rectifier) ที่สถานีฐานให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นและมีการสูญเสียพลังงานต่ำลง ช่วยปรับปรุงการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการผลิตกระแสไฟฟ้าลดลง ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทได้ติดตั้งและทดแทนเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้าดังกล่าวกว่า 6,287 เครื่อง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 2,264 tCO₂e ต่อปี
- ขยายการติดตั้งระบบ virtual machine server ระบบปฏิบัติการที่ทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์บนคลาวด์โดยจำลองการทำงานของอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์ รวมถึงได้ทยอยปิดการใช้งานอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์บางส่วนที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้จะช่วยให้ใช้งานทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนอุปกรณ์แล้ว ยังลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในศูนย์ข้อมูลทั้งจากเซิร์ฟเวอร์และจากระบบทำความเย็นที่ต้องหล่อเลี้ยงอุปกรณ์เหล่านั้น ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวม 12,421 tCO₂e ต่อปี

การใช้พลังงานทดแทน เอไอเอสดำเนินโครงการพลังงานทดแทนในรูปแบบพลังงานแสงอาทิตย์ ดังนี้ พลังงานแสงอาทิตย์แบบที่ติดตั้งกับสถานีฐานแบบ Polycrystalline จำนวน 2,747 สถานี โดยมี 12 สถานีที่ได้รับการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์แบบพิเศษที่มี Micro-converter จำนวน 12 สถานี ที่ช่วยลดผลกระทบจากเงาหรือสิ่งกีดขวาง โดยได้ร่วมวิจัยทดสอบประสิทธิภาพของโครงการดังกล่าวร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) นอกจากนี้ เอไอเอสยังติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์เพิ่มอีก 2 แห่ง ทั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2543 เอไอเอสติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสายรวมแล้ว 4 แห่ง และ 2,809 สถานีฐาน ซึ่งให้กำลังการผลิตพลังงานไฟฟ้าประมาณ 6,018 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ช่วยลดเขยการใช้กระแสไฟฟ้าที่ต้องรับจากการไฟฟ้าได้บางส่วน ส่งผลให้ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 3,503 tCO₂e



การพัฒนาบบจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากลโดยผู้ตรวจสอบอิสระในพื้นที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์รวม 2 แห่ง นอกจากนี้ยังทำการตรวจสอบภายในสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เหลืออยู่ทั้งหมดของบริษัทโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตร ISO14001 ทั้งนี้ เอไอเอสได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การบริหารพลังงาน การจัดการน้ำและของเสีย สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กร

การลดการใช้กระดาษ เอไอเอสนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ทั้งในการดำเนินงานภายในองค์กร การดำเนินงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงงานบริการลูกค้า ผ่านคอนเซปต์ Full-E ประกอบด้วย 4 บริการหลัก ได้แก่ 1) แอปพลิเคชัน My AIS ที่ให้ลูกค้าตรวจสอบค่าบริการ จ่ายบิลสมัครและตรวจสอบแพ็คเกจได้ด้วยตนเอง 2) บริการแสดงใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Bill 3) บริการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Receipt และ 4) บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษและการเดินทางแล้ว ยังส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่รับบริการอีกด้วย โดย ณ สิ้นปี 2563 มีผู้ใช้งาน My AIS เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ 8.1 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของลูกค้าทั้งหมด ขณะที่มูลค่าที่เปลี่ยนจากการรับแจ้งค่าบริการผ่านทางประชนีย์เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ 6.7 ล้านบาท ซึ่งรวมถึงการออกใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์กว่า 84.6 ล้านรายการ รวมแล้วช่วยลดกระดาษซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1,865 tCO₂e ต่อปี

โดยรวมแม้ปริมาณการใช้พลังงานยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายบริการโครงข่ายและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานดาต้าอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามเอไอเอสยังสามารถควบคุมความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งานดาต้า แสดงให้เห็นถึงการออกแบบและใช้งานเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมส่งเสริมการสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน โดยในปี 2563 บริษัทสามารถลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลงร้อยละ 82 เทียบกับปีฐาน 2558 ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 0.49 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับร้อยละ 0.08 ในปี 2562

ในปี 2564 เอไอเอสวางแผนดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และใช้พลังงานหมุนเวียนจากแสงอาทิตย์ในโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงยังแสวงหาพันธมิตรที่จะสามารถช่วยผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน ในต้นกุนในการดำเนินงานและการบริหารที่ต่ำลง นอกเหนือจากไปการลงทุน สร้างและติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เอง รวมถึงวางแผนที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการออกแบบระบบสายอากาศที่จะจะไปยังพื้นที่ให้บริการ ซึ่งจะ ช่วยลดการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณ (Remote Radio Unit) บางตัว ที่ไม่จำเป็น ทำให้สามารถประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าพร้อมลดการปล่อย ก๊าซเรือนกระจกลง นอกจากนี้ เอไอเอสยังเตรียมแผนรองรับการให้บริการ เทคโนโลยี 5G เนื่องจากการให้บริการ 5G บนคลื่นความถี่สูง ส่งผลให้ต้อง ใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีฐานที่ต้องติดตั้งใกล้เคียงกันเป็น จำนวนมากขึ้น เมื่อเทียบกับบริการ 3G และ 4G เอไอเอสจึงให้ความสำคัญ อย่างมากในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายสำหรับ 5G ที่มีประสิทธิภาพสูง ในการใช้พลังงาน เพื่อจำกัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พัฒนาประสิทธิภาพ ของโครงสร้างต้นกุน ขณะที่ยังเห็นหน้าให้บริการเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล

เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายปี 2564 สอดคล้องกับพันธกิจต่อเนื่องต่อการ ใช้พลังงานหลักอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพิ่มการใช้พลังงานสะอาด ทดแทนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนี้

- ลดความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 84 ในปี 2564 เมื่อเทียบกับกับปีฐาน 2558 และลดลงร้อยละ 90 ตามเป้าหมายพันธกิจ ในปี 2566 ทั้งนี้ ความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจาก สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง (GHG scope 1) และทาง อ้อม (GHG scope 2) ต่อปริมาณการใช้งานคาค่า (tCO2e ต่อกระบิต)
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 3 ของการใช้พลังงาน รวมในปี 2564 และเพิ่มเป็นร้อยละ 5 ตามเป้าหมายพันธกิจในปี 2566

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
ก๊าซเรือนกระจก (GRI 305)					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (Scope 1 และ 2)	tCO2e	519,950	525,451	615,407	696,883
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) (GRI 305-1) 1	tCO2e	11,431	10,687	11,177	11,196
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) (GRI 305-2) 2	tCO2e	508,519	514,764	604,230	685,687
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GRI 305-4) 3	tCO2e ต่อกรณี	0.041	0.025	0.020	0.015
พลังงาน (GRI 302)					
การใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	911,827	919,900	1,082,823	1,220,024
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง ⁴	3,283	3,311	3,898	4,392
การใช้พลังงานสิ้นเปลืองรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	911,372	919,320	1,081,960	1,214,006
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	3,281	3,309	3,895	4,371
- การใช้พลังงานทางตรง: น้ำมัน และอื่นๆ ⁵	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	37,778	35,000	36,706	36,052
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	136	126	132	130
- การใช้พลังงานทางอ้อม: พลังงานไฟฟ้า ⁶	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	873,594	884,320	1,045,254	1,177,954
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	3,145	3,183	3,763	4,241
การใช้พลังงานทดแทน ⁷	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	454.73	580.38	862.91	6,017.86
	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	1.637	2.0894	3.1068	21.6643

หัวข้อ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน	% การใช้พลังงานรวม	0.05	0.06	0.08	0.49
ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) ⁸	หน่วย	1.88	1.61	1.61	1.56
การใช้พลังงานรวมในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	49,902	56,611	59,015	70,182
สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	% การใช้พลังงานรวมในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	0.91%	0.93%	0.94%	1.02%
ต้นทุนการใช้พลังงานรวม	ล้านบาท	3,607	3,759	4,443	4,853
การใช้น้ำ (GRI 303)					
ปริมาณการใช้น้ำรวม (GRI 303-3) (ฉบับปี 2561)	ลูกบาศก์เมตร	151,559	158,542	191,332	226,528
น้ำจากบุคคลที่สาม ⁹	ลูกบาศก์เมตร	148,377	154,933	187,900	222,821
- อยู่ในแหล่งน้ำขาดแคลน ¹⁰	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-
น้ำใต้พื้นดิน ¹¹	ลูกบาศก์เมตร	3,182	3,609	3,432	3,707
- อยู่ในแหล่งน้ำขาดแคลน ¹²	ลูกบาศก์เมตร	3,182	3,609	3,432	3,707

ดูรายละเอียด หมายเหตุ 1-12 ในหน้า 90-91

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี^(GRI 306-2)

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เป้าหมายปี 2566 ^(GRI 305-5)

- รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์จากลูกค้าและสาธารณชน เพื่อนำส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธีรวม 360,000 ชิ้นภายในปี 2566
- ลดสัดส่วนซากที่เหลือจากกระบวนการรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ลงจากร้อยละ 5 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 3 ภายในปี 2566
- เป็นแบรนด์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอันดับหนึ่งของประเทศไทยที่ให้ความเชื่อมั่นในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในเรื่องการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสร้างการตระหนักรู้ให้คนไทยรวมถึงการรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี

การพัฒนาที่สำคัญในปี 2563

เอไอเอสมุ่งมั่นกำหนดนโยบายเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมของประเทศ โดยกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเป็นแบบระยะสั้นระยะกลางและระยะยาว และในปี 2563 มีพัฒนาการสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ดำเนินการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินงานจำนวน 55% จากปริมาณขยะทั้งหมดอย่างถูกวิธี โดยคงเหลือเป็นซากที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ร้อยละ 0.01
- ปรับปรุงการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงาน กระบวนการเคลื่อนย้ายขยะอย่างถูกวิธี การส่งขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลให้มากที่สุดและประสานกำจัดร่วมกับหน่วยงานภายนอก และส่งเสริมให้พนักงานภายในองค์กรเห็นถึงความสำคัญและเข้าใจการคัดแยกขยะก่อนทิ้งอย่างถูกวิธี เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- ดำเนินโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ และรวบรวมส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเพื่อกำจัดอย่างถูกวิธี โดยเน้นสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กว่า 2,400 จุดทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงจัดแคมเปญและกิจกรรมพิเศษเพื่อกระตุ้นความตระหนักรู้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

โอกาสและความท้าทาย (GRI 103-1)

ในช่วงทศวรรษข้างหน้าซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงเทคโนโลยี 5G จะเข้ามาเป็นบทบาทในการดำเนินชีวิต การทำธุรกิจและการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างมาก เป็นเหตุให้ปริมาณการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเชื่อมต่อในโลกดิจิทัลจะมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ข้อมูลจาก Transforma Insights ระบุว่าปริมาณอุปกรณ์เชื่อมต่อ IoT จะเพิ่มขึ้น 3 เท่าตัวในช่วง 10 ปีข้างหน้า จากสถิติรายงานของ The Global E-waste Monitor ของมหาวิทยาลัยสหประชาชาติ ระบุว่าทั่วโลกมีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 มีขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกปริมาณมากถึง 53.6 ล้านเมตริกตันและจะมีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้นถึง 74.7 ล้านเมตริกตันภายในปี 2573 โดยทวีปเอเชียเป็นทวีปที่ผลิตขยะอิเล็กทรอนิกส์สูงที่สุดกว่า 24.9 ล้านเมตริกตัน ในปริมาณขยะทั้งหมดมีเพียงร้อยละ 17.4 เท่านั้นที่ได้รับการกำจัดอย่างถูกวิธี และจากข้อมูลรายงานสถานการณ์ของเสียอันตรายจากชุมชนในประเทศไทยในปี พ.ศ.2562 กรมควบคุมมลพิษรายงาน ว่าประเทศไทยมีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 400,000 ตัน

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการ “Digital Life Service Provider” และเป็นหนึ่งในตัวแทนผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือของประเทศมีส่วนทำให้เกิดขยะอิเล็กทรอนิกส์จึงมีหน้าที่ในการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและเพื่อร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในอนาคต เช่น ร่างพระราชบัญญัติการจัดการซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการกำจัดซากอิเล็กทรอนิกส์จากสินค้าบริการและการประกอบการของบริษัทอย่างถูกต้อง รวมถึงการดำเนินงานตามพันธกิจนี้ยังส่งเสริมให้คนไทยได้รับรู้การดำเนินงานด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการบริหารจัดการ (GRI 103-2)

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมและจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือรายใหญ่ที่สุดของประเทศมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อลดของเสียและเพิ่มอัตราการรีไซเคิลขยะ รวมถึงมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าใจภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือทำลายอย่างถูกต้อง โดยได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานเรื่อง การบริหารจัดการขยะออกเป็น 4 ด้าน คือ

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสได้ผนวกเรื่องการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสร้างกลไกในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปล่อยของเสีย มลพิษ และก๊าซเรือนกระจก พร้อมสนับสนุนให้หน่วยงานภายในองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย

การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสมีคณะกรรมการพิจารณาตัดจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สินทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและพิจารณาการตัดจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่าย, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานและอุปกรณ์มือถือ โดยกำหนดเป้าหมายเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเมื่ออุปกรณ์ดังกล่าวหมดอายุการใช้งานก็จะมีกระบวนการในการตรวจคัดแยกว่าสามารถนำมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง (Reuse) หรือนำไปปรับปรุงใช้งานต่อไปในกระบวนการทำงานที่เหมาะสม (Refurbish) หากไม่สามารถดำเนินการตามทั้ง 2 ข้อดังกล่าวได้ จะถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (Recycle) เพื่อสามารถนำแร่ธาตุส่วนประกอบกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ โดยเอไอเอสคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตให้มีความสามารถบริหารจัดการและรับซาก

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ไปจัดการอย่างเหมาะสม โดยเปิดประมูลภายใต้ข้อกำหนดในการจัดการของเสียโดยวิธีรีไซเคิลที่มีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและเป็นกระบวนการที่สามารถรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ได้มากที่สุด โดยส่วนที่เหลือจากกระบวนการกำจัดดังกล่าว (Non-recyclable or Residue) ต้องนำไปฝังกลบอย่างถูกวิธี โดยตั้งเป้าหมายให้เหลือร้อยละ 3 ในปี 2566

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

มุ่งส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานและนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลอย่างถูกวิธีให้มากที่สุด รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักรู้กับพนักงานถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะและส่งเสริมให้พนักงานเอไอเอสเข้าใจวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

ดำเนินโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” เปิดจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ 5 ประเภทคือ 1.โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต 2.สายชาร์จ 3.หูฟัง 4.แบตเตอรี่มือถือ 5.พาวเวอร์แบงก์ เพื่อรวบรวมนำส่งเข้ากระบวนการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีรวมถึงเน้นสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือทำลายอย่างถูกต้อง

ผลการดำเนินงานปี 2563 (GRI 103-3)

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสมุ่งเน้นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืน และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหาร ทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเอไอเอสที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงาน

โดยในปี 2563 เอไอเอสได้พิจารณากทวนนโยบายและการปฏิบัติงานในด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) โดยกำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดบังคับของการประกวดราคาหรือเป็นข้อกำหนดพึงประสงค์ รวมทั้งมีแผนที่จะจัดทำข้อกำหนดการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยังมีแผนพัฒนานโยบายในการดำเนินงานด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน อาทิ พัฒนาและปรับปรุงคู่มือเพื่อการจัดซื้ออย่างยั่งยืน (Sustainable Procurement Management Manual) การจัดทำรายงานวิเคราะห์คู่ค้าหลัก (Spend Analysis) เป็นต้น

การทำจัดหาและรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

เอไอเอสได้กำหนดประเภทขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ คือ อุปกรณ์โครงข่าย อาทิเช่น แบตเตอรี่, อุปกรณ์จ่ายพลังงาน, อุปกรณ์สถานีฐาน, สายเคเบิล เป็นต้น โดยคณะทำงานเพื่อส่งเสริมการจัดการขยะและของเสียดังกล่าวจะทำหน้าที่กำกับกับการดำเนินงานโดยมุ่งลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร (Life Cycle Perspective) ในปีที่ผ่านมา เอไอเอสได้ดำเนินการกำจัดซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลโดยคัดเลือกผู้รับซากที่มีใบอนุญาตถูกต้องจากกรมโรงงาน สามารถแสดงถึงกระบวนการและแหล่งกำจัดที่ชัดเจน และมีสัดส่วนที่เหลือจากกระบวนการกำจัดดังกล่าว (Non-recyclable or Residue) ร้อยละ 0.01

นอกจากนี้ เอไอเอสได้กำหนดให้บริษัทผู้รับซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรีไซเคิลและกำจัดอย่างถูกวิธีต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินงานกลับมายังเอไอเอสภายใน 30 วัน และเอไอเอสมีขั้นตอนการตรวจสอบวิธีการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางของ บริษัทผู้รับซากเพื่อเป็นการยืนยันกระบวนการดำเนินงานที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน

ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ปรับปรุงพื้นที่คัดแยกขยะให้มีการแบ่งประเภทขยะที่ชัดเจน เพื่อให้ขยะสามารถเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้ง่าย รวมถึงได้มีการปรับปรุงเพิ่มประเภทถังขยะเพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานได้ถึงขยะอย่างถูกวิธีตั้งแต่ต้นทาง

จากการดำเนินงานในปี 2563 ปริมาณขยะทั้งหมดจำนวน 548 กิโลกรัม ลดลงร้อยละ 32 จากปี 2562 โดยจำแนกได้เป็นขยะทั่วไป (Non-Hazardous Waste) ร้อยละ 45 ซึ่งเป็นขยะทั่วไปในสำนักงานและอาคารปฏิบัติการต่างๆ และเป็นของเสียอันตราย (Hazardous Waste) ร้อยละ 55 ซึ่งเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและขยะอันตรายอื่นๆ ภายในสำนักงาน



สามารถศึกษารายละเอียดด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมได้ที่ <https://sustainability.ais.co.th/th/supply-chain-management>



การส่งเสริมให้คนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

ในปี 2563 เอไอเอสดำเนินโครงการคนไทยไร้ E-waste โดยเน้นการขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้การดำเนินโครงการและอำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยรับรู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายหากเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งานไว้ที่บ้าน หรือการนำไปทิ้งไม่ถูกวิธี รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรีไซเคิล และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการดำเนินงานดังนี้

- การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อขยายผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” ผ่านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญของการแก้ปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยสามารถขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 2,400 จุดทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนไทยสามารถทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น



28 พฤษภาคม 2563 เอไอเอสร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัล ขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์การค้าเครื่องเซ็นทรัล 37 แห่งทั่วประเทศและอาคารคือออฟฟิศ แอ ก เซ็นทรัลเวิลด์ พร้อมเชิญชวนคนไทย คิด แยก ทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถูกที่เพื่อร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



1 มิถุนายน 2563 เอไอเอสร่วมมือกับโปรเซนีย์ไทยขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่ทำการโปรเซนีย์ 160 แห่งทั่วประเทศ



1 มิถุนายน 2563 เอไอเอสร่วมมือเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย หรือ Thailand Responsible Business Network โดยมีบริษัทสมาชิกซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 9 องค์กร คือ บางกอกแอร์เวย์ส, ไทยออปติคอล, อีสท์ วอเตอร์, การบินไทย, ยูนิซัน, เอสซี แอสเสท, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ สิงห์ เอสเตท ร่วมรณรงค์และบอกต่อการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีให้แพร่หลายไปยังครอบครัวและคนรอบข้าง ได้ตระหนักรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมทั้งขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ไปวางที่สำนักงานของบริษัทต่างๆ



14 กรกฎาคม 2563 เอไอเอสร่วมเป็นภาคีเครือข่าย “กรีนพลอยอิน” เชิญ 13 องค์กรบนถนนเส้นพลอยอิน ร่วมทำภารกิจครั้งสำคัญเพื่อสิ่งแวดล้อมไทย “E-Waste The Battle ต้ารักจริง...มาถึงแห่งกัน” แห่งนี้รวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี



25 สิงหาคม 2563 เอไอเอส รวมมือกับธนาคารออมสิน ร่วมรณรงค์สร้างการตระหนักรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และบอกต่อการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี



3 ธันวาคม 2563 เอไอเอสร่วมมือกับบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) และบริษัท คัดคิด จำกัด เชิญชวนคนไทยร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้วยการคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ นำไปทิ้งในจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” ได้ที่ 4 ศูนย์การค้าในเครือเอ็ม บี เค ได้แก่ ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์, ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค, ศูนย์การค้าพาราไดซ์ เพลส และ ศูนย์การค้าเดอะไนน์ เซ็นเตอร์ พระราม 9



16 ธันวาคม 2563 เอไอเอส และ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร่วมพลังสร้างเครือข่าย คนไทยไร้ E-Waste ทั่วประเทศ สร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมด้วยช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนผ่าน 2 ความร่วมมือหลัก คือ 1.ขยายจุดวางทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด หรือ กศจ. ทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ต้องการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี และ 2.ร่วมมือกับอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน หรือ กสม. เพื่อเป็นตัวแทนสื่อสารสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง

• ส่งเสริมกิจกรรมพิเศษเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

เอไอเอสจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมการรับรู้และเชิญคนไทยร่วมโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” เช่น กิจกรรม Challenge ขององค์กรเครือข่าย กรีนพลาโยอินและคอนโดที่อยู่อาศัยต่างๆ, แคมเปญ AIS E-Waste ทั้งรับพอยท์, แคมเปญ AIS E-Waste ทั้งรับโชค เป็นต้น เพื่อกระตุ้นและตอกย้ำให้คนไทย ได้ตระหนักถึง และเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งอย่างถูกวิธี จนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกวิธี ของคนไทยในท้ายที่สุด เพื่อร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป










2 กันยายน 2563 เอไอเอสมุ่งสร้างความตระหนักถึง และรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศในโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” เปิดแคมเปญ “AIS E-Waste ทั้งรับพอยท์” แทนค่าของคุณลูกค้าที่ร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีไปพร้อมกัน เพียงคิดแยกและนำขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต, แบตเตอรี่มือถือ, สายชาร์จ, หูฟัง และฟาวเวอร์แบงก์ ไปทิ้งที่เอไอเอสช็อปใกล้บ้าน รับฟรีทันที AIS Points ขึ้นละ 5 คะแนน

11 ธันวาคม 2563 กิจกรรม “AIS E-Waste ทั้งรับโชค” เชิญชวนลูกค้าเอไอเอส และเอไอเอส ไฟเบอร์ ทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างถูกวิธีที่ AIS Shop ทุกสาขาทั่วประเทศและมีสิทธิ์ลุ้นของรางวัล โดยขยะอิเล็กทรอนิกส์ 1 ชิ้น = 1 สิทธิ์ (1 หมายถึง/10สิทธิ์/โครงการ)

ผลการดำเนินโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”
(ข้อมูลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2563)

ประเภทขยะอิเล็กทรอนิกส์	จำนวนชิ้น
เครื่องโทรศัพท์มือถือเก่า และแท็บเล็ต	8,950
อุปกรณ์เสริม	20,204
แบตเตอรี่	18,073
อื่นๆ	67,574
ยอดรวม	114,801

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
ขยะและของเสีย (GRI-306)					
 ปริมาณขยะและของเสียทั้งหมดที่เกิดจากการดำเนินงานรวม	ตัน	1,308	1,223	803	548
จำแนกตามประเภทของเสีย					
 ของเสียทั่วไป (Non-Hazardous Waste)	ตัน	1,209	728	778	246
 ของเสียอันตราย (Hazardous Waste)	ตัน	99	495	25	302
จำแนกตามวิธีการกำจัด					
 ปริมาณของเสียที่กำจัดโดยการฝังกลบ	ตัน	1,076	665	690	192
 ปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล	ตัน	232	558	113	356
 สัดส่วนของปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล	% เทียบกับปริมาณของขยะและของเสียทั้งหมด	18	46	14	65
 สัดส่วนซากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เหลือจากการรีไซเคิล (Non-recyclable or Residue) ที่ต้องนำไปฝังกลบ	% เทียบกับปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	5.00	5.00	4.30	0.01

หมายเหตุ

1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะและเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรองของบริษัท การรั่วซึมของสารทำความเย็นและถังดับเพลิงชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การเพิ่มขึ้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) สำหรับข้อมูลในปี 2562 ส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมการติดตั้งและดำเนินการขยายโครงข่ายทั่วประเทศและอีกส่วนหนึ่งเป็นการนำค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก บริษัท ซีเอส ลีอกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของเอไอเอสที่ถูกนำมารวมเป็นครั้งแรก ที่มาของตัวเลข emission factor และศักยภาพในการทำให้โลกร้อน (GWP) ในช่วงเวลา 100 ปีที่ใช้ในการคำนวณถูกอ้างอิงมาจากรายงานฉบับที่ 4 (AR4) ของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (IPCC) Vol.2, DEDE ส่วนเครื่องมือในการคำนวณบัญชีก๊าซเรือนกระจกมาจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) version AR4 เช่นกันทั้งนี้เพื่อเป็นการเปรียบเทียบกับค่าในอดีตได้อย่างถูกต้อง วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานเป็นแบบ “Operational Control” ทั้งนี้ ก๊าซที่รวมในการคำนวณ ได้แก่ CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆, NF₃ โดยอาจรวมเพียงก๊าซบางตัวหรือทุกก๊าซที่กล่าวมาข้างต้น
2. การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2) ในปี 2563 นี้ส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมการติดตั้งและดำเนินการขยายโครงข่ายทั่วประเทศโดยเฉพาะกิจกรรมขยายโครงข่าย 5G และการเพิ่มขึ้นของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่มาของตัวเลข 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 บิกของดาต้าที่ให้บริการ (GRI 305-4)
4. 1 เมกะวัตต์-ชั่วโมง = 0.0036 เกระจูล
5. การใช้พลังงานทางตรงมาจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะและเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ข้อมูลการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นลิตรจะถูกนำมาแปลงเป็นหน่วยพลังงานด้วยค่าตัวคูณการแปลงที่อ้างอิงมาจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ)
6. การใช้พลังงานทางอ้อมมาจากการใช้กระแสไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึงการให้บริการโครงข่าย ข้อมูลการใช้กระแสไฟฟ้าจะถูกรวบรวมในรูปแบบเมกะวัตต์-ชั่วโมงตามการเรียกเก็บของกิจการไฟฟ้านครหลวงและภูมิภาค ซึ่งถูกจัดเก็บไว้ในระบบข้อมูลของบริษัท

7. พลังงานจากแหล่งพลังงานทดแทนมาจากการใช้แผงพลังงานแสงอาทิตย์ติดตั้งที่สถานีฐานบางแห่งและติดตั้งบนหลังคาของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์กับศูนย์คอลเซ็นเตอร์และศูนย์ฝึกอบรม พลังงานแสงอาทิตย์ที่ได้จากแผงที่อยู่บนหลังคาจะถูกบันทึกตามจริงโดยระบบของอาคารในขณะที่แผงที่ติดตั้งที่สถานีฐานจะถูกคำนวณจากค่ากำลังทางไฟฟ้าของแผงโดยใช้สูตรคำนวณ 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)
 P = ค่าสัดส่วนประสิทธิภาพรวม ซึ่งรวมถึงความสูญเสียพลังงานในระบบ (ค่าทั่วไปของระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์อยู่ที่ 75%)

ในแต่ละปี ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ได้จากแผงพลังงานแสงอาทิตย์ของแต่ละสถานีฐานสามารถคำนวณได้จากสัดส่วนของช่วงเวลาที่เปิดใช้งานจริงในปีนั้นๆ เทียบกับพลังงานที่คำนวณได้ทั้งปีจากสูตรข้างต้น ในกรณีที่แผงพลังงานแสงอาทิตย์ของสถานีนั้นๆ เพิ่งเปิดให้บริการในปีนั้นๆ (เปิดให้บริการไม่เต็มปี)

หมายเหตุ

8. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (PUE) คือ ตัววัดที่ใช้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยหมายถึงพลังงานรวมทั้งหมดที่ใช้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หารด้วยพลังงานที่ป้อนให้โหลดอุปกรณ์ไอทีเซิร์ฟเวอร์ต่าง ๆ ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์นั้นให้บริการ
9. น้ำจากบุคคลที่สามเป็นคำนิยามใหม่ใน GRI 303-3 ฉบับล่าสุดปี 2561 ซึ่งในบริบทของบริษัท คือน้ำประปาจากการให้บริการของการประปา ทั้งนครหลวงและภูมิภาค ข้อมูลการใช้ประปาทั้งหมดถูกบันทึกจากใบเรียกเก็บและการจ่ายค่าน้ำประปาารวมทั้งหมดจากหน่วยงานการประปาทั้งสอง ทั้งนี้ บริษัทได้ทำการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลและทำการปรับปรุงปริมาณการใช้ประปาจากบุคคลที่สามในปี 2562 ย้อนหลัง
10. ใน GRI 303-3 ฉบับปี 2561 ต้องระบุแยกน้ำแต่ละแหล่งที่ได้มามีที่มาจากตำแหน่งที่อยู่ในบริเวณแหล่งน้ำขาดแคลนเท่าไร และน้ำแต่ละตำแหน่งที่ได้มานั้นเป็นน้ำจัดสรรเท่าไร และเป็นน้ำที่มีสิ่งเจือปน (>1,000 มก.ต่อลิตร) อยู่เท่าไร ในกรณีของบริษัทแล้ว น้ำจากบุคคลที่สามเป็นน้ำที่ไม่ได้มาจากแหล่งที่อยู่ในบริเวณขาดแคลนน้ำและเป็นน้ำจัดสรรเพียงอย่างเดียว
11. น้ำใต้พื้นดินเป็นน้ำบาดาลเป็นน้ำที่พบอยู่ใต้ดินในร่องหิน ดิน หรือทราย ที่ถูกสูบน้ำขึ้นมาและใช้แทนน้ำประปาในสถานที่ที่น้ำประปายังเข้าไปไม่ถึง เรามีศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ในต่างจังหวัดซึ่งใช้น้ำบาดาลโดยข้อมูลการใช้น้ำได้ถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบทุกเดือน
12. ใน GRI 303-3 ฉบับปี 2561 ต้องระบุแยกน้ำแต่ละแหล่งที่ได้มามีที่มาจากตำแหน่งที่อยู่ในบริเวณแหล่งน้ำขาดแคลนเท่าไร และน้ำแต่ละตำแหน่งที่ได้มานั้นเป็นน้ำจัดสรรเท่าไรและเป็นน้ำที่มีสิ่งเจือปน (>1,000 มก.ต่อลิตร) อยู่เท่าไร ซึ่งกรณีของบริษัทแล้ว น้ำใต้พื้นดินเป็นน้ำที่ตรวจพบทางภูมิศาสตร์ว่ามาจากแหล่งที่อยู่ในบริเวณขาดแคลนน้ำแต่เป็นน้ำจัดสรรเพียงอย่างเดียวเนื่องจากเป็นน้ำบาดาล (ข้อมูลจาก <https://www.wri.org/aqueduct> อ้างอิงโดย GRI)
13. ของเสียทั่วไป (Non-hazardous waste) ถูกนิยามให้เป็นขยะในสำนักงานหรือที่เรียกว่าขยะเทศบาลซึ่งไม่รวมถึงขยะที่ได้ระบุไว้เป็นพิเศษในประกาศของกรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรม ฉบับล่าสุด โดยปกติขยะประเภทนี้จะแบ่งเป็นขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะรีไซเคิลได้ การคำนวณปริมาณขยะใช้ประมาณการจากวิธีการสุ่มวัดอย่างสม่ำเสมอกับขยะทั่วไปและขยะอันตรายรวมกันเพื่อหาค่าเฉลี่ยของขยะต่อพนักงานหนึ่งคนต่อปีแล้วคูณด้วยจำนวนพนักงาน
14. ของเสียอันตราย (Hazardous waste) ในธุรกิจของเราถูกนิยามไว้สอดคล้องกับทั้งมาตรฐานสากลและคำจำกัดความของรัฐ (กรมควบคุมมลพิษและกรมโรงงานอุตสาหกรรมตลอดจนข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง) ในบริบทของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของเสีย/ขยะอันตรายส่วนใหญ่ คือ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่ายแบบเตอร์ ไปจนถึงอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ มีส่วนน้อยเป็นขยะอันตรายในสำนักงาน เช่น ถ่านไฟฉาย หมึกพิมพ์ เป็นต้น ข้อมูลน้ำหนักของขยะอิเล็กทรอนิกส์จะถูกรวบรวมมาจากระบบบริหารจัดการทรัพย์สินของบริษัท ซึ่งบันทึกน้ำหนักของอุปกรณ์ที่ถูกตัดจำหน่ายและนำไปกำจัด ข้อมูลประมาณการโดยเฉลี่ยสัดส่วนการรีไซเคิลเทียบกับการฝังกลบ (ในส่วนที่เหลือ) ของขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้มาจากผู้รับเหมากำจัดเศษซากที่ได้รับการอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
15. ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (PUE) การใช้น้ำ ขยะและของเสีย ไม่นับรวมข้อมูลจากบริษัท ซีเอส ลีอกซันไฟ จำกัด (มหาชน)
16. เพื่อหาน้ำหนักรวมของขยะทั้งปี ขยะส่วนนี้จะถูกนำไปฝังกลบในขณะเดียวกันขยะรีไซเคิลได้ก็จะถูกสุ่มวัดเช่นกันเพื่อหาน้ำหนักเฉลี่ยต่อพนักงานและน้ำหนักรวมทั้งหมด ขยะในส่วนนี้จะถูกส่งให้ผู้รับเหมานำเข้ากระบวนการรีไซเคิลต่อไป

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

วัตถุประสงค์

เอไอเอสจัดทำรายงานการพัฒนารุทกิจอย่างยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงนโยบายกลยุทธ์ และการดำเนินงานใน 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เฉพาะในประเด็นที่มีสาระสำคัญ ซึ่งอาจกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจและเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาวของเอไอเอสและกลุ่มเอไอเอส ตามกลยุทธ์ 7 ด้านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกปี

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานพัฒนารุทกิจอย่างยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563 โดยมีแนวทางการรายงานตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นปีที่ 8 โดยใช้กรอบการรายงาน GRI Standard ในระดับเบื้องต้น (Core) และนำเสนอการปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact: UNGC) โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขต ดังนี้

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมด รวมถึงบริษัท ซีเอส ลีอกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL) ทั้งนี้ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่ไม่รวมผลการดำเนินงานของ CSL ได้แก่ จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับในการละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลสูญหาย

ข้อมูลด้านสังคม

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมด รวมถึงบริษัท ซีเอส ลีอกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL)

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของเอไอเอสและบริษัทย่อยในกลุ่มเอไอเอสทั้งหมด รวมถึงบริษัท ซีเอส ลีอกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) (CSL) ทั้งนี้ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่รวมผลการดำเนินงานของ CSL ได้แก่ ก๊าซเรือนกระจก พลังงาน แต่ไม่รวมค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์ (PUE) การใช้น้ำและขยะ

ในปี 2563 รายได้ จากบริษัท ซีเอส ลีอกซอินโฟ (CSL) คิดเป็น 0.90% ของรายได้ทั้งหมด ดังนั้นขอบเขตการรายงานในหัวข้อที่ไม่รวม CSL คิดเป็น 99.10% ของรายได้ทั้งหมด

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลักษณะการประกอบธุรกิจ โครงสร้าง การจัดการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รางวัลและเหตุการณ์สำคัญในปีที่ผ่านมา รวมทั้ง ผลประกอบการ ได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2563 ซึ่งสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมจากรายงานประจำปี ที่เผยแพร่ทาง <http://investor.ais.co.th>

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

- ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการเชิงเศรษฐกิจได้ใช้ข้อมูลเดียวกันกับที่เปิดเผยในงบการเงินประจำปี 2563 ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีแล้ว
- ข้อมูลตัวเลขทางด้านสิ่งแวดล้อมและการฝึกอบรมพนักงานได้ผ่านการตรวจรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standard โดย บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นที่ปรึกษาอิสระภายนอก (รายละเอียดในหน้า 98)

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

- **ความสมดุลของข้อมูล (Balance)** เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่มีความสมดุลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้อย่างแม่นยำ
- **ความสามารถในการเปรียบเทียบเนื้อหา (Comparability)** เรานำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์กร
- **ความแม่นยำ (Accuracy)** เราทวนสอบเพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีความถูกต้องแม่นยำและมีรายละเอียดที่ครบถ้วน
- **ความตรงเวลา (Timeliness)** เราจัดทำรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจสามารถประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราได้ตามต้องการในระยะเวลาที่คาดการณ์ได้
- **ความชัดเจน (Clarity)** เรานำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้อ่าน
- **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** เรามีขั้นตอนการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยหน่วยงานภายใน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ช่องทางติดต่อ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ : 414 อาคารเอไอเอส 1 ชั้น 22
ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : (66) 2029 5117

อีเมล : AISsustainability@ais.co.th

เว็บไซต์ : www.ais.co.th

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page and URL	Omissions/ Remark	
General Disclosures				
GRI 102: General Disclosures 2016 (Organizational Profile)	102-1	Name of the organization	93, Covers	-
	102-2	Activities, brands, products, and services	8-10	AIS did not sell any banned products in 2020.
	102-3	Location of headquarters	93, 99	-
	102-4	Location of operations	8-10	-
	102-5	Ownership and legal form	10	-
	102-6	Markets served	9-10	-
	102-7	Scale of the organization	9-10, 46, 57	More information refer to AIS Annual Report 2020, page 17-18, 107-112, 164, 193-194
	102-8	Information on employees and other workers	57	No significant variation in employment numbers and changes during the reporting year. More information refer to AIS Annual Report 2020, page 164.
	102-9	Supply Chain	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 29, 59
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	-	No significant changes (i.e. location, operation, share capital structure, supply chain, etc.) during the reporting year.
	102-11	Precautionary principle or approach	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 44-56
	102-12	External Initiatives	7, 24-28, 61-64, 69-70, 73-74, 86-88	-
	102-13	Membership or associations	6-7, 10	Refer to https://investor.ais.co.th/public_policy_participation.html
GRI 102: General Disclosures 2016 (Strategy)	102-14	Statement from senior decision-maker	4-6	-
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 51-56
GRI 102: General Disclosures 2016 (Ethics and Integrity)	102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	-	Refer to https://www.ais.co.th/sustainability/en/ais-business-code-of-ethics-cg.html
	102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 137-138
GRI 102: General Disclosures 2016 (Governance)	102-18	Governance structure	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 151
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 57, 152, 162
	102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	12-19	-
	102-30	Effectiveness of risk management processes	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 45-47
	102-31	Review of economic, environmental, and social topics	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 44-45
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	16	More information refer to AIS Annual Report 2020, page 58, 162
	102-33	Communicating critical concerns	16	-
GRI 102: General Disclosures 2016 (Stakeholder Engagement)	102-40	List of stakeholder groups	16-19	-
	102-41	Collective bargaining agreements	-	Refer to https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-human-capital-development.pdf
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	-	Refer to https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/social-inclusion/ais-stakeholder-communication-engagement.pdf
	102-43	Approach to stakeholder engagement	16-19	-
	102-44	Key topics and concerns raised	16-19	-
GRI 102: General Disclosures 2016 (Reporting Practice)	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	AIS Annual Report 2020	Refer to AIS Annual Report 2020, page 188-281
	102-46	Defining report content and topic Boundaries	11-16	-
	102-47	List of material topics	12-15	-
	102-48	Restatements of information	-	No restatement in 2020
	102-49	Changes in reporting	-	No significant changes in scope and boundary from previous reporting periods.
	102-50	Reporting period	92	-
	102-51	Date of most recent report	92	-
	102-52	Reporting cycle	92	-
	102-53	Contact point for questions regarding the report	93	-
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	92	-
	102-55	GRI content index	94-97	-
	102-56	External assurance	98	-

GRI Standard	Disclosure	Page and URL	Omissions/ Remark	SDGs	
Materials Topics					
Economy					
Digital innovation					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	13, 23	-	-
	103-2	The management approach and its components	21, 23-28	-	9
	103-3	Evaluation of the management approach	23, 26-29	-	-
Cyber security & data privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	13, 31	-	-
	103-2	The management approach and its components	21, 30-44	-	16
	103-3	Evaluation of the management approach	33, 41-45	-	-
GRI 418: Customer Privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	45	-	-
Society					
Human capital development					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	14, 49	-	-
	103-2	The management approach and its components	21, 48-56	-	3, 5, 8, 10
	103-3	Evaluation of the management approach	48, 53-58	-	-
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	57	More information refer to https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-human-capital-development.pdf	8
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	58	-	8
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	51, 53-54	-	8
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	57	-	5, 8, 10
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	57	More information refer to https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-human-capital-development.pdf	5, 8, 10
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	52	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	-	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable".	-
	403-3	Occupational health services	52	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	52	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
	403-5	Worker training on occupational health and safety	52	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
	403-6	Promotion of worker health	52	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3

GRI Standard	Disclosure	Page and URL	Omissions/ Remark	SDGs
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	-	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable".	-
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	-	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
	403-9 Work-related injuries	57	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
	403-10 Work-related ill health	57	AIS does not consider Occupational Health and Safety topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed more information for this requirement through https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/human-capital-development/ais-occupational-health.pdf	3
Social Inclusion				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	14, 60	-	-
	103-2 The management approach and its components	59-70	-	1, 3, 4
	103-3 Evaluation of the management approach	46, 59, 61-71	More information refer to https://sustainability.ais.co.th/th/sustainability-priorities/social-inclusion	-
GRI 201: Economic Performance	201-1 Direct economic value generated and distributed	46	-	-
Cyber wellness & Online safety				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	14, 72	-	-
	103-2 The management approach and its components	72-75	-	16
	103-3 Evaluation of the management approach	72-76	-	-
Environment				
Emission				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	15, 79	-	-
	103-2 The management approach and its components	78-81	-	13
	103-3 Evaluation of the management approach	78, 80-82	-	-
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	82	-	13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	82	-	13
	305-4 GHG emissions intensity	82	-	13
	305-5 Reduction of GHG emissions	78, 80	-	13
GRI 302: Energy2016	302-1 Energy consumption within the organization	82	-	13
GRI 303: Water 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	-	AIS does not consider Water topic as material issue, therefore it's "Not Applicable".	-
	303-2 Management of water discharge-related impacts	-	AIS does not consider Water topic as material issue, therefore it's "Not Applicable".	-
	303-3 Water withdrawal by source	82	AIS does not consider Water topic as material issue, therefore it's "Not Applicable". However, AIS has disclosed some information for this requirement on page 82	-
E-waste				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	15, 84	-	-
	103-2 The management approach and its components	83-88	-	12, 13
	103-3 Evaluation of the management approach	85-89	-	-
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method	89	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.	12, 13

UNGC Requirement		2020 Disclosure Reference
Principle	Criteria of UNGC COP for the advance level	Page and URL
Strategy, Governance and Engagement		
Scope : Implementing the Ten Principles into Strategies & Operations	1. Mainstreaming into corporate functions and business units	AIS Annual Report 2020, page 58
	2. Value chain implementation	AIS Annual Report 2020, page 58-62
Human Rights		
Principle 1 : Support and respect the protection of internationally proclaimed human rights Principle 2 : Not complicit in human rights abuses	3. Robust commitments, strategies or policies in the area of human rights	https://sustainability.ais.co.th/en/respect-to-human-rights
	4. Effective management systems to integrate the human rights principles	https://sustainability.ais.co.th/en/respect-to-human-rights
	5. Effective monitoring and evaluation mechanisms of human rights integration	https://sustainability.ais.co.th/en/respect-to-human-rights
Labour		
Principle 3 : Uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining Principle 4 : Uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour Principle 5 : Uphold the effective abolition of child labour Principle 6 : Uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation	6. Robust commitments, strategies or policies in the area of labor	AIS Sustainability Report 2020, page 49-53
	7. Effective management systems to integrate the labor principles	AIS Sustainability Report 2020, page 48-53
	8. Effective monitoring and evaluation mechanisms of labor principles integration	AIS Sustainability Report 2020, page 53-58
Environment		
Principle 7 : Support a precautionary approach to environmental challenges Principle 8 : Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility Principle 9 : Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies	9. Robust commitments, strategies or policies in the area of environmental stewardship	AIS Sustainability Report 2020, page 78-81, 83-88
	10. Effective management systems to integrate the environmental principles	AIS Sustainability Report 2020, page 79, 84
	11. Effective monitoring and evaluation mechanisms for environmental stewardship	AIS Sustainability Report 2020, page 82,89
Anti-Corruption		
Principle 10 : Work against corruption in all its forms, including extortion and bribery	12. Robust commitments, strategies or policies in the area of anti-corruption	AIS Annual Report 2020, page 129-141
	13. Effective management systems to integrate the anti-corruption principle	AIS Annual Report 2020, page 129-141
	14. Effective monitoring and evaluation mechanisms for the integration of anti-corruption	AIS Annual Report 2020, page 129-141
Un Goals and Issues		
Scope : Taking Action in Support of Broader UN Goals and Issues	15. Core business contributions to UN goals and issues	AIS Sustainability Report 2020, page 13-15
	16. Strategic social investments and philanthropy	AIS Sustainability Report 2020, page 59-61
	17. Advocacy and public policy engagement	AIS Sustainability Report 2020, page 4-6
	18. Partnerships and collective action	AIS Sustainability Report 2020, page 14, 61-70
Governance		
Scope : Corporate Sustainability Governance and Leadership	19. CEO commitment and leadership	AIS Sustainability Report 2020, page 4-6
	20. Board adoption and oversight	AIS Annual Report 2020, page 58, 162
	21. Stakeholder engagement	AIS Sustainability Report 2020, page 16-19

การรับรองความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ตรวจสอบภายนอก

ASSURANCE STATEMENT

SGS (THAILAND) LIMITED'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2020

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
 SGS (Thailand) Limited was commissioned by Advanced Info Service Public Company Limited (hereinafter referred to as AIS) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report year 2020 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 and 2018) 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 (assessment of processes and data is performed to reduce the risk of error in the final conclusions of the assurance at a limited level) of scrutiny using our protocols for:

- Evaluation of content veracity;
- AA1000 Assurance Standard (v3) moderate evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018) and;
- Evaluation of the report against the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards (2016 and 2018).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees and the person in charge of producing the report. Documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant were carried out remotely by connecting via the internet to prevent the spread of COVID-19 infections. 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.

THGP5008 Issue 1

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 2020 to 31st December 2020.

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 and 2018) in accordance with Core option and AA1000 Assurance Standard (v3), moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
 AIS has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement in various ways in the respective divisions and sites. The communication with stakeholders is continuously implemented in the divisions and sites including the headquarters. AIS assess the relevance of the mission the business activities to issues from stakeholders, practices sustainability management by reflecting the results in the business strategy.

Materiality
 AIS considered the outcomes of communications with internal and external stakeholders, social trends, the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs). Issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to stakeholders. Targets to be achieved in the responsible divisions where possible has been set. It is recommended to continuously enhance stakeholders' understanding impacts of AIS.

Responsiveness
 AIS addresses the identified issues in the relevant divisions through the business activities. Stakeholders have been communicated in various ways to report the progress of correspondence to the issues and gathered information.

Impact
 Performance results related to key issued are reported in the report. Sustainability performances identified to be scope of assurance for ratio of training hours, amount of energy consume by AIS, volume of water withdrawal, amount of waste disposal method, amount of GHG emissions have been disclosed changes in data over time. For further reporting, AIS should disclose target value and assess the impact of AIS' performance on environment and society.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 AIS's Sustainability Report year 2020 is prepared in accordance with the core option for GRI Standard (2016 and 2018) 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 2018; (303-3 – Water withdrawal)
- 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. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of AIS and subsidiaries' involvement with impact for each key issues and how efforts were given to mitigate the impacts. The mechanism for internal audit on the data gathering process should be established to maintain the system in place.

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

AA1000
 Licensed Assurance Provider
 000-8

Amnat Pisutsin, General Manager
Bangkok THAILAND
 22nd February 2021
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

เว็บไซต์ : www.ais.co.th