

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและตลาดผู้บริโภค ทำให้เราเผชิญหน้ากับความท้าทายรวมถึงโอกาสในหลายมิติอย่างต่อเนื่อง เช่น การแข่งขันจากธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่อาจกระทบการสร้างรายได้ บริการโทรคมนาคมแบบเดิม การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและปกป้องผู้ใช้บริการ จากภัยไซเบอร์ที่ลูกค้ามีความกังวลเพิ่มขึ้น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต รวมถึงประเด็นด้านสภาวะภูมิอากาศโลกที่เปลี่ยนแปลงฉับพลัน ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของเราจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้พลังงานและกระบวนการกำจัดของเสียอย่างเหมาะสม ประเด็นเหล่านี้ทวีความสำคัญขึ้นทั้งแรงผลักดันจากภาครัฐ กลุ่มธุรกิจด้วยตนเอง ผู้บริโภค และเจ้าของแหล่งเงินทุน ทุกวันนี้ การทำธุรกิจให้ยั่งยืนสำหรับเราจึงไม่ใช่ทางเลือกแต่เป็นสิ่งที่เราต้องปฏิบัติให้เกิดผลและสร้างแบบอย่างในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่และมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมาก

เอไอเอสได้กำหนดทิศทางการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนให้มีประเด็นที่ชัดเจน เพื่อการปฏิบัติให้เกิดผล โดยมองประเด็นต่าง ๆ ทั้งในแง่ความเสี่ยงและโอกาส กำหนดเป็น **“แนวทางกลยุทธ์ 7 ด้าน สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน”** ครอบคลุมในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การมุ่งพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การพัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม การสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคม การส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน รวมถึงการลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

เอไอเอสมีคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีหน้าที่พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมถึงสอบทานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เป็นรายไตรมาส (รายละเอียดเพิ่มเติมหน้า 162 หัวข้อ ขอบเขตคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน)

เอไอเอสให้คำมั่นสัญญาว่าเรา仍将มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าในด้านธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศและสร้างคุณค่าแก่สังคมไทยในทุกภาคส่วน มุ่งสู่การเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดการดำเนินการธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ที่รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563 ฉบับเต็มที่ link : <https://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-report/2020/20210225-advanc-srd-2020-th.pdf>

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

การบริหารปัจจัยการผลิต	การปฏิบัติการ	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การขาย และช่องทางการจัดจำหน่าย	บริการหลังการขาย	กิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ
- การจัดการห่วงโซ่มูลค่าที่โปร่งใสและอุปกรณีสื่อสาร และคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง - การจัดการห่วงโซ่มูลค่าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ตามมาตรฐาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยคัดเลือกคู่ค้าที่มีการพัฒนาคุณภาพและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ผลต่อสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงานตามมาตรฐาน - การจัดการห่วงโซ่มูลค่าที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานความปลอดภัย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (router) ในหลากหลายระดับราคา เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ทั่วถึง - การขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่จากภาครัฐ (กสทช.)	- การบริหารจัดการระบบโครงข่าย ระบบสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการต่างๆ - การสรรหาพื้นที่ตั้งสถานีฐานโดยประเมินผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างสถานีฐานและโครงข่ายที่ทนทานต่อภัยธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศจากภาวะโลกร้อน เช่น ภัยน้ำท่วม และพายุ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง - การวางโครงข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีคุณภาพที่ดี มีมาตรฐานความปลอดภัยพร้อมจำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเน้นใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนจากการติดตั้งโซลาร์เซลล์ - การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีนโยบาย กรอบการดำเนินงานผ่านรับรองมาตรฐาน ISO27001 ด้านระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมีกระบวนการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามแบบ 24x7 - การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ โดยคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการกำจัดอย่างถูกวิธี	- การวิจัยและพัฒนาสินค้าบริการดิจิทัลที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมโดยรวม - การร่วมมือกับคู่ค้าในหลากหลายธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาสินค้าบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตและการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล - การรักษามาตรฐานและควบคุมความปลอดภัยในงานติดตั้งบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้รับเหมาช่วง - การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายให้ลูกค้าได้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพตัวแทนจัดจำหน่าย และมีโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรม - การทำการตลาดและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างโปร่งใส ถูกต้องครบถ้วน และกำหนดราคาอย่างเป็นธรรม	- การให้บริการลูกค้าหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจ โดยมีช่องทางที่หลากหลาย เช่น เอไอเอสช็อปคอลเซ็นเตอร์ และโซเชียลมีเดียต่างๆ - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีนโยบายและกระบวนการกำหนดการเข้าถึงและการใช้ข้อมูลลูกค้า พร้อมจัดช่องทางรับข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า - การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยจัดกลุ่มตามการใช้งานและความต้องการ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์เน้นสร้างความสัมพันธ์และรักษาฐานลูกค้าได้อย่างเหมาะสม - ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ โดยการส่งเสริมความรู้ในการป้องกันภัยไซเบอร์ และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง	- การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเป็นธรรม และมุ่งส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเติบโตธุรกิจ มีระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม สร้างความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดีในการทำงาน - การบริหารระบบบัญชีการเงินที่เป็นที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้องโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดความมั่นคงทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ - การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
 ชุมชนและสังคม	- หน่วยงานชุมชนสัมพันธ์ (ทุกวัน) - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ทุกวัน)	- บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและครอบคลุมในพื้นที่ชุมชน รวมถึงมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนในด้านต่างๆ เช่น อีคอมเมิร์ซ การพัฒนาด้านเกษตรกรรม เป็นต้น - ความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ - การได้รับการสนับสนุนหรือรับความช่วยเหลือทั่วไปแก่ชุมชนยามภัยพิบัติ หรือสถานการณ์คับขัน	- โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ครอบคลุมกว่า 7 ล้านครัวเรือนใน 50 กว่าจังหวัด และมีแพ็คเกจราคาที่เหมาะสม - ส่งเสริมคุณภาพชีวิตชุมชน โดยการสร้างคุณค่าในการเข้าถึงเทคโนโลยี ผ่านโครงการ อสม. ส่งเสริมสาธารณสุขไทยและลดการระบาดของโรค ส่งเสริมความรู้และทักษะการใช้งานดิจิทัลเพื่อการตลาดออนไลน์แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน พร้อมส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ - การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชนและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับความปลอดภัยต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ส่งจากเสาส่งสัญญาณ พร้อมมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการและประเด็นความกังวลได้อย่างเหมาะสม - สนับสนุนชุมชนยามเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว หรือในโอกาสต่างๆ เช่น จัดกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมในชุมชน เป็นต้น
 ลูกค้าทั่วไป	- AIS Call Center เป็นช่องทางหลักในการรับผลประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า ความเห็น ข้อเสนอแนะติดต่อการให้บริการของพนักงาน ผ่านระบบอัตโนมัติ IVR และแชทบอท (ทุกวัน) - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 08-0000-9263 (ทุกวัน)	- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด - คุณภาพของโครงข่ายและการให้บริการลูกค้า รวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง - พนักงานและระบบบริการมีความรู้ ความสามารถ ให้ข้อมูลถูกต้อง แนะนำแก้ไขปัญหา ปฏิบัติตามคำมั่นและติดตามผลจนแล้วเสร็จ ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบ	- มีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นผู้นำกับดูแลในด้าน การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลผ่านคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และแผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมจัดอบรมและทดสอบความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล จำกัดการเข้าถึงตามลำดับความสำคัญของข้อมูล รวมถึงมีนโยบายกำกับดูแลอย่างโปร่งใส พร้อมกำหนดกลไกที่เกี่ยวข้อง - มีกระบวนการตรวจสอบและวัดผลคุณภาพสัญญาณอย่างสม่ำเสมอ พร้อมพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR: Interactive Voice Response) ให้สามารถบริหารจัดการสำรองคิวรอสาย และสามารถรับรู้การสั่งงานด้วยเสียง ได้ตอบ แนะนำสินค้าและบริการด้วยปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงให้บริการผ่านช่องทางอีเมล โซเชียลเน็ตเวิร์คต่างๆ เป็นต้น - ใช้ระบบ E-learning ถ่ายทอดให้ความรู้แก่พนักงานผ่านช่องทาง online สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา - ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาดำเนินการ โดยให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะการดำเนินการผ่านระบบอัตโนมัติ

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
 ลูกค้าองค์กร	- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการติดต่อผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายกลุ่มลูกค้าองค์กร, AIS Call Center และ ICT Service Desk (ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค) รวมถึงช่องทางออนไลน์ เช่น e Business Portal (เดือนละ 1 ครั้ง) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เช่น AIS Call Center และเว็บไซต์ไอเอส บิสซิเนส (ทุกวัน)	- คุณภาพของสินค้าและบริการ อาทิ โครงข่ายที่ครอบคลุม มีความเสถียร และมีความเร็วในการเชื่อมต่อค่าสูง มีโซลูชันทางธุรกิจที่หลากหลายช่วยเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีบริการหลังการขายและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ - มีบริการที่หลากหลาย ตรงความต้องการของลูกค้า ตอบโจทย์ New Normal และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริการการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไป - การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และมีมาตรฐาน	- พัฒนาโครงข่าย 4G อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูง ตรวจสอบประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ในปี 2563 พัฒนาระบบการอินเทอร์เน็ต โฟมอร์เพื่อการเชื่อมต่อความเร็วสูง - จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center:CSOC) นอกจากนี้ยังได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เช่น ISO27001 Information Security Management System (ISMS) ด้านระบบบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ด้านความปลอดภัยของข้อมูลของอุตสาหกรรมบัตรชำระเงิน เป็นต้น - พัฒนาบริการใหม่ในด้านคลาวด์ ไอซีที ความปลอดภัยไซเบอร์และไอโอที เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินธุรกิจที่คล่องตัว ปลอดภัยมากขึ้น - โปรโมชันที่คุ้มค่า รวมถึงแอปพลิเคชัน โซลูชัน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นตัวช่วยในการดำเนินธุรกิจในยุค New Normal รวมถึงมอบสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสำหรับลูกค้าองค์กรโดยเฉพาะ เช่น ส่วนลดค่าสินค้าและบริการจากไอเอสและพันธมิตร ทดลองใช้ฟรีหรือรับส่วนลดภายใต้โครงการ Biz up - พัฒนาช่องทางดิจิทัลช่วยในด้านงานขายและงานบริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ออกใบแจ้งค่าใช้จ่าย ออกใบเสร็จรับเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระค่าบริการและแต่งตั้งไอเอสเป็นตัวแทนยื่นหักภาษี ณ ที่จ่ายออนไลน์

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
 ลูกค้า	- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (ปีละ 1 ครั้ง) - ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า (ทุกวัน) - แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับช่องทางการจัดจำหน่าย (ทุกวัน) - ประชุมประจำปีกับลูกค้า (ปีละ 1-2 ครั้ง) - การสัมภาษณ์ (ปีละ 1 ครั้ง)	- เติบโตไปพร้อมกับเอไอเอสในการขยายบริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย - คาดหวังให้เอไอเอสมีความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน - คาดหวังให้ธุรกิจของเอไอเอสเชื่อมโยงกับด้านสังคมมากขึ้น	- ส่งเสริมให้ผู้ค้าขยายขีดความสามารถในการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตบนรูปแบบเพื่อเป็นช่องทางการเพิ่มรายได้ให้แก่ลูกค้า - สร้างมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีโครงสร้างการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม - พัฒนาแพลตฟอร์มให้ลูกค้าเชื่อมต่อในการทำธุรกิจร่วมกันกับเอไอเอสได้มีประสิทธิภาพ
 ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	- การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) - งานแถลงผลประกอบการ เช่น งานประชุมนักวิเคราะห์ การเดินสายพบปะนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ SET opportunity day (ไตรมาสละ 5-6 ครั้ง) - เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ อีเมล investor@ais.co.th - ช่องทาง Line@ และเบอร์ติดต่อ (ทุกวัน) - การเข้าเยี่ยมชมกิจการ (ปีละ 1 ครั้ง)	- การเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ - การจ่ายผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ - การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	- คงความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมขยายธุรกิจไปสู่บริการด้านใหม่ๆ เพื่อสร้างการเติบโต เช่น บริการด้านดิจิทัล บริการลูกค้าธุรกิจด้านคลาวด์ 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

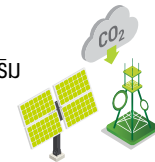


3. พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวโดยเฉพาะธุรกิจทางดิจิทัล

6. ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณคาร์บอนจากการกระบวนการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน



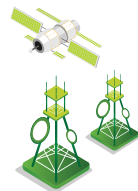
ด้านเศรษฐกิจ

ด้านสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

2. ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้



4. สร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล



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 สำหรับกระบวนการเฝ้าระวัง วิเคราะห์ ประเมินภัยคุกคาม พร้อมปรับกระบวนการดำเนินการให้กระชับ รวดเร็วด้วยเทคโนโลยี Automation
- ก้าวเป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการ CSOC สำหรับลูกค้าองค์กร เพิ่มศักยภาพการให้บริการ พัฒนาศักยภาพให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- พัฒนาและปรับปรุงนโยบายและมาตรฐานทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท CSL ให้มีมาตรฐานเดียวกับกลุ่มเอไอเอส



ด้านสังคม

3. พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

- สามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้เพียงพอต่อการเติบโตขององค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงาน Talent ยังคงทำงานกับองค์กร
- ร้อยละ 85 ของกลุ่มพนักงานปัจจุบันได้รับการอบรม และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล
- อัตราพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไม่ต่ำกว่าร้อยละ 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 ต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลง 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

การจัดการความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ

มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล

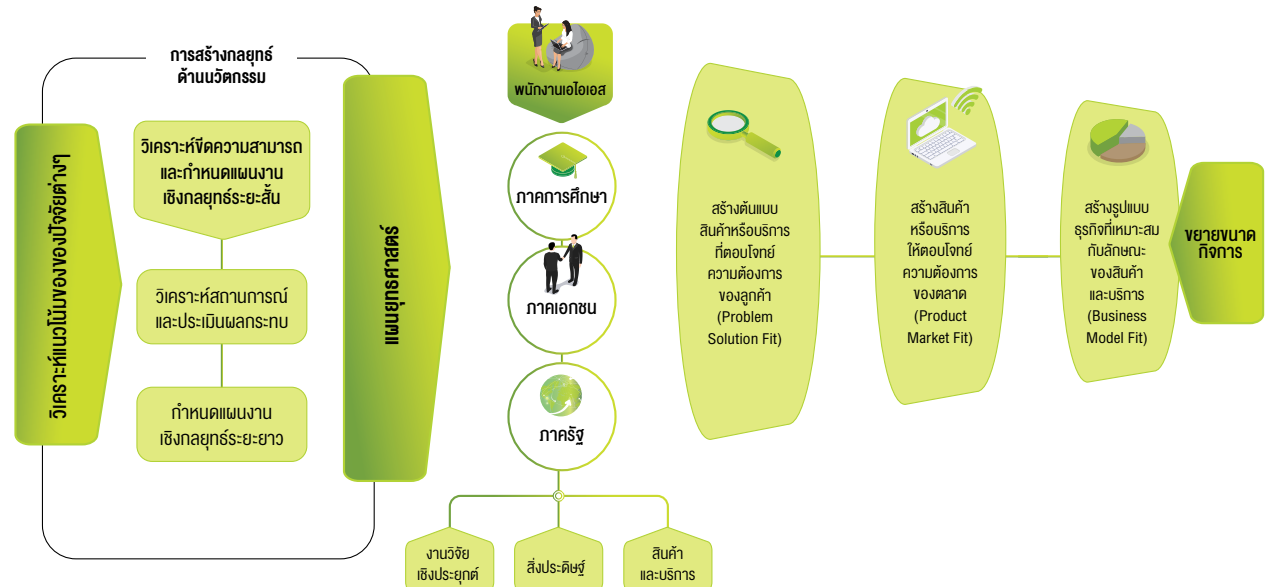
สร้างสินค้าบริการผ่านนวัตกรรมด้านดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยและเสริมศักยภาพของภาคธุรกิจ

การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว สร้างให้เกิดทั้งสินค้าบริการในรูปแบบใหม่และธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิมทั้งในชีวิตประจำวัน และการทำธุรกิจ พร้อมการเติบโตของธุรกิจดิจิทัลในรูปแบบใหม่ๆ ทั่วโลก ทำให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องเผชิญกับความท้าทายที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็นับเป็นโอกาสสำหรับเอไอเอสที่จะพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจและสร้างความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล ตอบโจทย์ความต้องการในอุตสาหกรรมที่หลากหลาย พร้อมส่งเสริมการเติบโตด้านเศรษฐกิจและสร้างคุณค่าแก่สังคม ขณะที่จำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เอไอเอสมุ่งมั่นในพันธกิจในการสร้างนวัตกรรม เพื่อส่งมอบสินค้าและบริการ ที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและพัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ เอไอเอสตั้งเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมแห่งความยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพในการปรับตัวขององค์กร โดยจัดให้มีฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรม มีหน้าที่ขับเคลื่อนความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมที่สร้างสรรค์จากทั้งภายในและการร่วมมือกับพันธมิตร ให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน พร้อมสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลและส่งเสริมการเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งตลาดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเอไอเอสอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงตลาดอื่นๆ ฝ่ายงานขับเคลื่อนนวัตกรรมรายงานตรงต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระยะสั้นและยาวเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและความสามารถทางการแข่งขันในโลกดิจิทัล

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทั้งจากองค์ความรู้ภายในองค์กร และความรู้ภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

โครงสร้างนวัตกรรมแบบเปิดของเอไอเอส



เอไอเอสมุ่งมั่นที่จะเติบโตไปพร้อมกับพันธมิตร ทั้งความร่วมมือกับหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานภาครัฐเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี รวมถึงร่วมพัฒนาโซลูชันใหม่ๆ จากการสร้างสินค้าและบริการต้นแบบ จนไปถึงการให้สินค้าและบริการสู่ตลาด เอไอเอสได้จัดสรรเงินลงทุนสำหรับการวิจัยและพัฒนาวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเติบโตของระบบนิเวศน์ของอุตสาหกรรมไอซีทีทั้งในระยะกลางและระยะยาว โดยรวมในปี 2563 เอไอเอสใช้เงินลงทุนกว่า 162 ล้านบาท เพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเน้นในด้านการพัฒนาไอโอทีและอุตสาหกรรมอัจฉริยะและการพัฒนาระบบแบบโมโครเซอร์วิส เป็นต้น

ผลการดำเนินงานปี 2563

1. การส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กร ในโครงการ AIS InnoJUMP

ส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดที่ตอบสนองต่อการสร้างนวัตกรรม โดยให้โอกาสในการทดลองและสร้างสิ่งใหม่ๆ ที่จะสร้างโอกาสเติบโตเป็นธุรกิจใหม่ให้กับองค์กร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการออกสู่ตลาดได้ เอไอเอสจัดประกวด “INNOJUMP Competition 2020” โดยมีพนักงานที่ส่งแนวคิดทางธุรกิจรวมกว่า 290 โครงการ และโครงการที่ผ่านสู่อันดับสุดท้ายจะได้รับเงินทุนเพื่อทดสอบทดลองและพัฒนาโครงการออกสู่ตลาด

2. ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม

• ทดสอบบริการ 5G เพื่อสร้างโอกาสและเสริมขีดความสามารถให้แก่ภาคอุตสาหกรรมไทย เอไอเอสร่วมกับพันธมิตรพัฒนาและทดลองเทคโนโลยี 5G เพื่อทดสอบบริการต้นแบบ (use case) พร้อมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยร่วมกับเอสซีจีและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พัฒนารถยนต์ต้นแบบให้สามารถควบคุมผ่านระยะไกลกรุงเทพไปยังสระบุรี ผ่านเครือข่าย 5G รวมถึงทดสอบการนำเทคโนโลยี 5G มาประยุกต์ใช้ในกิจการท่าเทียบเรือขนส่งสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถควบคุมเครนยกตู้สินค้าได้จากระยะไกล ณ ท่าเทียบเรืออักษิณ พอร์ต ท่าเรือแหลมฉบัง



• โครงการต่างๆ จากการร่วมวิจัยและพัฒนากับหน่วยงานวิชาการและสถาบันการศึกษา เช่น โครงการ IoT satellite เอไอเอสร่วมมือกับ University of Tokyo วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีไอโอที ติดตั้งอุปกรณ์ไอโอทีบริเวณเขตป่าไม้ในพื้นที่ห่างไกลเพื่อตรวจจับและแจ้งเตือนการเกิดไฟป่าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในปี 2563 ได้ติดตั้งอุปกรณ์ไอโอทีจำนวน 3 จุด และจะติดตั้งเพิ่มเติมอีก 20 จุด ในปี 2564

• โครงการ AIS IoT Alliance Program (AIAP) มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความรู้และความสามารถร่วมกันจากหลากหลายอุตสาหกรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงผู้ผลิตอุปกรณ์ ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อสร้างโซลูชันด้านไอโอทีที่หลากหลายตอบโจทย์ความต้องการของอุตสาหกรรมต่างๆ และพัฒนาศักยภาพของประเทศ โครงการ AIAP มีสมาชิกรวมกว่า 1,900 ราย ในปี 2563 เอไอเอสพร้อมด้วยพันธมิตรได้ผนึกความร่วมมือกับ เทศบาลนครเกาะสมุย พัฒนาโซลูชันระบบเครือข่าย NB-IoT นวัตกรรมโดรนไฟฟ้าส่องสว่างอัจฉริยะ เสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านแสงสว่าง และอนุรักษ์ทรัพยากร โดยติดตั้งอุปกรณ์แล้วกว่า 5,000 จุดรอบเกาะสมุย

• โครงการ AIS Playground เอไอเอสได้จัดให้มีพื้นที่ซึ่งเป็นศูนย์กลางเพื่อมอบประสบการณ์ ซึ่งเอไอเอสจะช่วยเตรียมความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี ให้แก่กลุ่มนักศึกษา นักพัฒนา และกลุ่มคนที่มีแนวคิดทางธุรกิจในระยะเริ่มต้นสามารถนำต้นแบบสินค้าของตนเองมาทดสอบด้านเทคนิครวมถึงทดลองเชื่อมต่อกับ API (Application Program Interfaces) ของเอไอเอสเพื่อให้สามารถเชื่อมต่อการให้บริการเชิงพาณิชย์ได้จริง พร้อมจัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำและให้ความรู้ในเชิงเทคนิค ในปี 2563 มีกลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมทดสอบสินค้าต้นแบบและรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญประมาณ 638 กลุ่ม ซึ่งกว่า 116 กลุ่มได้นำสินค้าและบริการ

ของตนมาเชื่อมต่อกับเอไอเอส เพื่อสนับสนุนการนำสินค้าออกสู่ตลาดในเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ ยังจัดเวิร์คช็อปและการอบรมที่ AIS Playground เพื่อพัฒนาศักยภาพของครีเอเตอร์และผู้ประกอบการในหลากหลายด้านรวม 5 ครั้งและมีผู้สนใจเข้าร่วมฟังกว่า 400 คน ในปี 2563



ประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ระบาดของ Covid-19

AIS ROBOTIC LAB เอไอเอสสร้างแล็บพัฒนาหุ่นยนต์ 5G ทำหน้าที่เป็น ผู้ช่วยแพทย์ตัวแรกของประเทศไทย เชื่อมต่อระบบปฏิบัติการบนเครือข่าย 5G ได้สำเร็จ โดยเป็นผลงานจากทีมงาน AIS NEXT หน่วยงาน Innovation ที่ทุ่มเทออกแบบระบบ 5G Robot Platform ขึ้น โดยผสมผสานระหว่าง เทคโนโลยีเครือข่าย การแพทย์ ออกมาเป็น หุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G ROBOT FOR CARE ที่สามารถปรับรูปแบบการทำงานให้ตอบโจทย์การใช้งานของแต่ละโรงพยาบาล

การปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

พัฒนาระบบการป้องกันภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เชื่อถือได้

ในฐานะที่เอไอเอสเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลมีหน้าที่บริหารจัดการระบบสารสนเทศจำนวนมหาศาล ทั้งข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงานธุรกิจและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เอไอเอสตระหนักว่าการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้ปลอดภัย และการกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะช่วยป้องกันผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลดความเสี่ยงต่อบริษัทในด้านการเงินและด้านชื่อเสียง นอกจากนี้ เอไอเอสดังเล็งเห็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนาบริการด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์อย่างครบวงจร เพื่อตอบโจทย์การใช้งานและส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้แก่ลูกค้าองค์กร ดังนั้น เอไอเอสจึงมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงเร่งพัฒนาศักยภาพและความรู้ของบุคลากรให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

เอไอเอสกำกับดูแล กำหนดนโยบาย กระบวนการและระบบบริหารจัดการสำหรับทุกหน่วยงานตลอดทั้งองค์กร เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจว่าเอไอเอสมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสในการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงระบุให้หัวข้อการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไว้ในการจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นผู้กำกับดูแลในด้านความเสี่ยง

และในระดับการบริหารงานมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลผ่านคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบและกำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ เอไอเอสได้บังคับใช้นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กรตลอดจนองค์กรภายนอกที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกัน บริษัทมีการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบและอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์เป็นไปตามนโยบาย มาตรฐาน และกรอบการทำงานของ บริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าเอไอเอสสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน บริษัทได้จัดตั้ง Crisis Management Committee ประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง และคณะหัวหน้าหน่วยงานธุรกิจ รายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจในช่วงสภาวะวิกฤติ ตั้งแต่การตอบสนองต่อสถานการณ์การบรรเทาความเสียหาย ตลอดจนการติดตามผล เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างเหมาะสม ลดผลกระทบต่ลูกค้าและชื่อเสียงของบริษัท รวมไปถึงการพิจารณามาตรการเยียวยาให้แก่ลูกค้า รวมถึงกำกับดูแลให้คณะทำงาน Crisis Communication Team ดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนการสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันเวลาที่ต่อสถานการณ์

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอไอเอสมีแผนงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการป้องกันและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ให้แนวทางและนโยบายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอยู่ในกรอบของกฎหมายและข้อ

บังคับที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมทั้งเอไอเอสและบริษัทในเครือ รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการเก็บและการใช้ข้อมูลของลูกค้าให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับการดำเนินธุรกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พร้อมต่อยอดนำไปสู่ธุรกิจใหม่ๆ

เอไอเอสมีแนวทางและกระบวนการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ กำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อชี้แจงให้ผู้ให้บริการเข้าใจระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดกระบวนการจัดการข้อมูล (Data Life Cycle Management) เพื่อป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า กำหนดการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล รวมถึงจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลเฉพาะที่เก็บรักษาในระบบ และวงในที่ใช้งานและส่งต่อข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ประยุกต์ใช้หลักการ Privacy by design และหลักการ Privacy by default ในการออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ตามความเหมาะสม จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบอย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด สร้างระบบและปรับปรุงกระบวนการรองรับการร้องขอสิทธิต่างๆ ของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ได้ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างความตระหนักและให้ความรู้ความเข้าใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงลูกค้า และกำหนดกรอบในการสอบทานในเรื่องการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีระบบ โดยมีทีมงานตรวจสอบภายในวางแผนการสอบทานต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งนี้มีการกำหนดรอบและแนวทางในการสอบทานจะพิจารณาจากหลักการปฏิบัติตามกระบวนการและข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวทางการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากทางหน่วยงานรัฐ มหาวิทยาลัยและองค์กรที่มี

ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงพิจารณากิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมที่มีความเสี่ยงและเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีระบบและครอบคลุม ทั้งนี้ เอไอเอสมีหน่วยงานกลางเพื่อตอบสนองต่อประเด็นด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามไซเบอร์ ในกรณีที่เกิดการรั่วไหลต่อข้อมูลส่วนบุคคล (Incident Center) เพื่อให้ตอบสนองต่อประเด็นได้อย่างทันทั่วถึงและเป็นระบบ

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

- เอไอเอสมีโครงสร้างพื้นฐาน ระบบและกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการทดสอบ และเฝ้าระวังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการปกป้องและสร้างความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปกป้องระบบเพื่อให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทำการทดสอบประเมินและตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการเปิดใช้ระบบและแอปพลิเคชันจริง และจัดให้มีการทดสอบประเมินด้วยตนเองในกระบวนการของพัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงนำเทคโนโลยีการทำงานแบบอัตโนมัติมาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ พร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ เอไอเอสมีการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ขององค์กรแบบ 24x7 ผ่านระบบการแจ้งเตือนกลางเพื่อให้มั่นใจว่า สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันทั่วถึง รวมถึงถือการใช้งานจากอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านระบบแจ้งเตือน Security Information and Event Management (SIEM) แบบเรียลไทม์ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรม (User Entity Behavior Analysis: UEBA) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับเหตุผิดปกติและประเมินภัยคุกคามไซเบอร์ได้อย่างทันทั่วถึง รวมถึงจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติสากลรวมถึงข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- **กรอบและแนวทางการดำเนินงาน** เอไอเอสนำกรอบการดำเนินงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือ Cyber Security Framework โดยสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology: NIST) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการในการป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ สำหรับการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกระบวนการยกระดับการบริหารจัดการ (escalation process) นั้น เอไอเอสได้ประยุกต์ใช้กรอบการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ หรือ Cyber Incident Response Framework ตามแนวทางของ NIST ในการปฏิบัติงานประจำวัน

- **การทำงานจากภายนอกสำนักงาน (Work from Home)** ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากสำนักงาน บริษัทจัดให้มีช่องทางเข้าถึงระบบงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องจากทุกที่อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นความปลอดภัย การควบคุมและเฝ้าระวังในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอกสำนักงาน รวมถึงกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ที่ “นโยบายที่เกี่ยวข้อง” <http://sustainability.ais.co.th/th/sustainability-priorities/data-privacy-cyber-security>

ผลการดำเนินงานในปี 2563

1. ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

- **เอไอเอสได้ตรวจทานกรอบการดำเนินงานและนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง** เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีกรอบการดำเนินงานและนโยบายที่สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงปรับปรุงกระบวนการและระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ปลอดภัยได้มาตรฐานสากลและเป็นไปตามข้อกำหนดในพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 เช่น การประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมกรรมการบริหาร เป็นต้น

- **แต่งตั้งเจ้าหน้าที่บริหารงานหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ** จ้างกำหนดในพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

- **ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** ได้แก่ ร่วมมือเพื่อก่อตั้งศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม รวมถึงให้มีส่วนร่วมกับภาครัฐในขั้นตอนการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมถึงเตรียมความพร้อมภายในองค์กรโดยส่งเสริมความเข้าใจในขอบเขตบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศตามกรอบที่กำหนดในพระราชบัญญัติดังกล่าวให้กับคณะผู้บริหาร และพนักงานระดับผู้จัดการที่มีหน้าที่ในการวางแผนระบบงานสำคัญต่างๆ

2.การพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากร

- **พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล** โดยพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านการฝึกอบรมและประกาศนียบัตรในด้านต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน รวมกว่า 23 ใบรับรอง เช่น ด้าน Ethical hackers และ Penetration test เพื่อให้สามารถตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ มุ่งเน้นในการตรวจหาช่องโหว่และจุดอ่อนของระบบ ด้าน Incident management และ forensic เพื่อให้มีความสามารถในการรับมือและจัดการภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและทันทั่วถึง มีความเข้าใจหลักการตรวจพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล รวมถึงการอบรมในด้านการบริหารความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีศักยภาพและได้มาตรฐานสากล เป็นต้น

- **เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง** แก่พนักงานกลุ่มเอไอเอสอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- **ซักซ้อมแผนรับมือจากการโจมตีทางไซเบอร์** รวมสองครั้งในปี 2563 ได้แก่ การทดลองรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ด้านการรับมือภัยคุกคามที่เกิดจาก Ransomware และการซักซ้อมการรับมือภัยคุกคามแบบ Phishing Simulation

3.การพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการการปฏิบัติงาน

• ปรับปรุงกระบวนการ

- o ขยายการบังคับใช้กรอบการดำเนินงานการจัดชั้นความลับของข้อมูล (Data Classification and Handling Framework) ซึ่งพิจารณาจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูลตามความสำคัญของข้อมูล ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานหลักที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและระบบปฏิบัติการในปี 2563

- o ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์สอดคล้องตาม NIST Cybersecurity Framework และผนวกกระบวนการดังกล่าวเข้ากับแผนรับมือภัยคุกคามระดับวิกฤติขององค์กร โดยฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงและผู้เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์จำลองในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยในปี 2563 เอไอเอสได้จัดทำคู่มือปฏิบัติเพื่อตอบสนองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (AIS Security Playbook) ที่ใช้สำหรับกระบวนการการสื่อสารข้อมูลเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ และการฝึกซ้อมแผนรับมือ

- o นำ MITRE Attack Framework ซึ่งเป็นฐานความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ทั่วโลกเกี่ยวกับกลยุทธ์ รูปแบบและเทคนิคของฝ่ายตรงข้ามที่มุ่งโจมตีระบบหรือฐานข้อมูล โดยนำฐานความรู้ ATT & CK จาก Framework ดังกล่าวมาเป็นรากฐานสำหรับการพัฒนาปรับปรุงระบบ Security Information and Event Management (SIEM) ของบริษัท ซึ่งจะช่วยสร้างมาตรฐานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงใช้เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติ

เพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อเป็นแนวทางสำหรับส่วนงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ในการรับมือกับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ จัดอันดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องปกป้องและค้นหาช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กร

- o ทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ครอบคลุมถึงการทำงานจากภายนอกองค์กร (Work from home) เพื่อให้ในการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างรัดกุมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น มาตรฐานด้านการใช้งานผ่านระบบ Centralized Remote System (CRS) มาตรฐานด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา การปฏิบัติงานจากภายนอกบริษัท และการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน มาตรฐานการควบคุมการเข้าถึงและการบริหารจัดการสิทธิ์

- o ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยการประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ ในขั้นตอนการตรวจสอบและตอบสนองต่อภัยคุกคาม ซึ่งเป็นหนึ่งในฟังก์ชันหลักของอุปกรณ์ SOAR (Security Orchestration, Automation and Response) พร้อมปรับปรุงกระบวนการรับแจ้งปัญหาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยใช้ระบบ TIMS-trouble ticket system ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการแบบครบวงจร

- o พัฒนามาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ในระบบคลาวด์ ครอบคลุมทั้งการใช้งาน Private Cloud และ Public Cloud ให้สอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัทและเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติสากล

- ปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้ชัดเจน ครอบคลุมครอบคลุมถึงคู่ค้าและบุคคลภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลในยุค New Normal เช่น สำนักงานเคลื่อนที่ (mobile office)
- เสริมความปลอดภัยของการปกป้องข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการป้องกัน และการตรวจสอบ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ อัปเดตระบบและพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การตรวจสอบ การแจ้งเตือน ไปจนถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มผิดปกติ รวมถึงพัฒนาการตรวจจับภัยคุกคามในรูปแบบที่มุ่งโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย (Advanced Persistent Threat) โดยติดตั้งเครื่องมือตรวจจับและระบบข้อมูลภัยคุกคามอัจฉริยะ (Threat Intelligence) ที่รวบรวมข้อมูลภัยคุกคามจากแหล่งต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเอไอเอส อีกทั้งนำเทคโนโลยี Automation มาใช้ในกระบวนการทำงาน
- ขยายบริการศูนย์ปฏิบัติการรับมือและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ 24 x 7 (Cyber Security Operation Center: CSOC) เพื่อให้บริการด้านการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ลูกค้าองค์กร รวมถึงได้ขยายขอบเขตการรับรองมาตรฐาน ISO27001 ที่มีอยู่ให้ครอบคลุมขอบเขตการให้บริการของ CSOC อีกด้วย



- แลกเปลี่ยนเทคโนโลยี ความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานกับผู้ใช้บริการโทรคมนาคมชั้นนำระดับโลก เช่น Singtel OPTUS และ Globe เพื่อกำหนดแนวทางและข้อปฏิบัติที่เป็นต้นแบบในการดูแลรักษาข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ปกป้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับมือกับภัยคุกคามไซเบอร์ได้ทันก่วงที่
- การตรวจสอบ ในปี 2563 ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบอิสระได้สอบทานด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การควบคุมระบบสารสนเทศทั่วไป โครงการเพื่อสร้างความตระหนักในความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การป้องกันความปลอดภัยและการดำเนินการของระบบคลาวด์ เป็นต้น โดยรวมเอไอเอสไม่พบเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ การละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลหรือข้อมูลสูญหายที่ก่อให้เกิดคดีความฟ้องร้องหรือก่อให้เกิดค่าปรับ ในปี 2563

การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

พัฒนาและดูแลบุคลากรแบบองค์รวม

เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเอไอเอสให้มีความพร้อมต่อการรองรับการขยายตัวของธุรกิจโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัล

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เอไอเอสต้องเร่งปรับการดำเนินธุรกิจสู่การเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย และรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จึงถือเป็นเรื่องท้าทายที่เอไอเอสต้องพัฒนาขีดความสามารถและเตรียมองค์กรให้พร้อมและทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่รวดเร็ว

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้กำกับดูแลนโยบายในการดำเนินงานและมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลเป็นหัวหน้าคณะทำงานในการเพื่อกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงานตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งจะอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน โดยมุ่งบริหารองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับพนักงานทุกคน เน้นการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อจับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความท้าทายทางธุรกิจแบบดิจิทัลและสื่อสารให้พนักงานเห็นภาพเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน

เอไอเอสได้นำหลักการพัฒนาที่ยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนองค์กร โดยมีกรอบการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง

1.1 ยึดมั่นหลักการจ้างงานด้วยความเป็นธรรม

เอไอเอสยึดมั่นในหลักการจ้างที่เป็นธรรมและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานภายใต้หลักสิทธิมนุษยชน บริษัทมีนโยบายไม่ว่าจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย อีกทั้งสนับสนุนการจ้างผู้พิการ และนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

1.2 การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร (Talent Management)

เอไอเอสวางแนวทางบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่นภายในองค์กร โดยจัดให้มีกระบวนการสรรหา, การวางแผนตำแหน่งงานและมอบหมายงานที่เหมาะสม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร

1.3 การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล

เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดกิจกรรมเพื่อแนะนำองค์กรพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความสามารถเฉพาะทางในสาขาวิชาชีพ อาทิ block chain, AI, data analytics ได้เข้าร่วมงานกับเอไอเอส เพื่อช่วยผลักดันธุรกิจให้เติบโตและขยายการให้บริการด้านดิจิทัลในด้านใหม่ๆ อย่างยั่งยืน

1.4 การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

เอไอเอสส่งเสริมให้พนักงานวางแผนการเติบโตในองค์กร และสามารถพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับสายอาชีพ โดยพนักงานจะได้รับข้อมูลและคำแนะนำจากหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการเติบโตในสายอาชีพและสนับสนุนการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างยั่งยืน

1.5 การรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กร

เอไอเอสดำเนินกิจกรรมเพื่อรักษาและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรที่มีความสามารถอยู่กับองค์กร การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน รวมไปถึงการให้สวัสดิการที่ดีต่อพนักงานทุกระดับชั้น เช่น ประกันสุขภาพ ศูนย์สุขภาพมาตรฐาน เป็นต้น

1.6 การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

เอไอเอสจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งให้ครอบคลุมตำแหน่งสำคัญๆ ทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมเพื่อแต่งตั้งเป็น “ผู้สืบทอดตำแหน่ง” (Successor) โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งดังกล่าว

2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

2.1 การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

เอไอเอสจัดหลักสูตรอบรมที่จำเป็นให้พนักงานเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LearnDi และ ReadDi เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าเรียนได้ด้วยตัวเอง ทุกที่ทุกเวลา โดยจัดให้มีหลักสูตรอบรมและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรวมถึงและข้อมูลข่าวสารสำคัญต่างๆ และยังเป็นห้องสมุดออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

2.2 การกำหนดแผนพัฒนาตนเอง (Individual Development Plan: IDP)

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

2.3 กำหนดให้มีการประเมินผลเพื่อวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

เอไอเอสใช้ Kirk Patrick Model ซึ่งมีการวัดผล ห้าระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจของการร่วมเรียน การวัดความเข้าใจ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ การวัดผลจากการปฏิบัติงาน และการวัดผลตอบแทน

3. ดูแลพนักงานแบบองค์รวม (Employee Health and Wellbeing)

นโยบายการบริหารบุคคลของเอไอเอสครอบคลุมการดูแลพนักงานให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีเพื่อผลดีกับตัวพนักงานและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีในองค์กร โดยแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปภ) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่รวมถึงกำกับและบังคับใช้กฎหมายหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีหลักการดังนี้

- กลยุทธ์การส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี
- การลดระดับความเครียดของพนักงาน
- การรักษาข้อมูลความลับด้านการรักษาพยาบาลของพนักงาน

- การส่งเสริมความปลอดภัยภายในสถานที่ทำงาน
- ความปลอดภัยของผู้รับเหมาและผู้รับเหมาช่วง
- การจัดอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

เอไอเอสให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง โดยแบ่งเป็นสองส่วนหลัก ดังนี้

- การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันของหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- การประเมินด้านพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ทั้งนี้ ผลการประเมินจะถูกนำไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทนและมีการสื่อสารให้พนักงานทราบเพื่อวางแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืนต่อไป

5. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ

5.1 การกำหนดค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทนพนักงานยึดหลักความเท่าเทียมกัน ความสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กรและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นธรรมเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของธุรกิจดิจิทัล

5.2 สวัสดิการสำหรับพนักงาน

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

6. การสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร

เอไอเอสให้ความสำคัญด้านการบริหารงานท่ามกลางความแตกต่างหลากหลายและสิทธิเท่าเทียมกันของพนักงานภายในองค์กร โดยเปิดโอกาสบุคคลที่ทุกเชื้อชาติ ศาสนา เพศสภาพและช่วงวัยร่วมงานกับเอไอเอสและไม่สนับสนุนให้เกิดการกีดกันภายในองค์กรผ่านมาตรการ “Zero Tolerance” และ “Non-discrimination Practice” ซึ่งครอบคลุมพนักงานทุกคน

7. การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการบริหารงานบุคคล

เอไอเอสประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาระบบงานด้านการบริหารบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานของพนักงานที่หลากหลายซึ่งระบบปฏิบัตินี้พนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ทำงาน เช่น ข้อมูลส่วนตัวและสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง การจัดการตารางเวลาทำงาน ระบบการเสนออุทธรณ์เรื่องต่างๆ การรับทราบข่าวสารหรือประกาศจากบริษัท เป็นต้น ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกและเน้นความคล่องตัวในการทำงาน

ผลการดำเนินงานปี 2563

ในปีที่ผ่านมาถือเป็นความท้าทายในการบริหารงานในช่วงระบอบของโรค COVID-19 ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลปรับวิธีการสรรหาบุคลากร โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ เอไอเอสได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ ได้รับโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพ และตอบโจทยความท้าทายและการแข่งขันทางธุรกิจ โดยให้ความสำคัญ ด้านการสร้างทักษะใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

การสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Attraction, Retention and Succession Plan)

ในปี 2563 เอไอเอสมีการจัดกิจกรรมร่วมกับมหาวิทยาลัย 18 แห่ง เพื่อแนะนำองค์กรและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สมัครงานกับเอไอเอส ซึ่งมีนักศึกษาตอบรับ และเข้าร่วมโครงการ 2,583 คน โดยเอไอเอสคัดเลือกนักศึกษาที่ผ่านหลักเกณฑ์ เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเอไอเอสภายหลังจากการศึกษาและวางแผนการเติบโตในสายอาชีพสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ เอไอเอสได้กำหนด ให้ปี “AIS Career Framework” ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยแนะนำกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงานและหัวหน้างาน เพื่อส่งเสริมในด้านการพัฒนาและการเติบโตในสายอาชีพ และช่วยระบุกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพการทำงานที่สามารถเติบโตไปกับบริษัทในอนาคต



การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยวัฒนธรรมการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบไร้ขีดจำกัด (Lifelong Learning)

ในปี 2563 ที่ผ่านมาเอไอเอส อะคาเดมี่ (AIS Academy) เปิดตัวแพลตฟอร์มเพื่อการเรียนผ่านทางออนไลน์สำหรับคนไทยภายใต้ชื่อ “LearnDi for Thais” เพื่อคนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ได้จัดให้มีองค์ความรู้ในหมวดต่างๆ เช่น ความรู้ทางธุรกิจ ความรู้ทางเทคโนโลยี ความรู้ทางการเงิน เป็นต้น

เอไอเอสจัดหลักสูตรตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลตลอดทั้งปีเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร

AIS Academy for Thais

เอไอเอสมีความตั้งใจเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพคนไทยโดยการสนับสนุนทรัพยากรของบริษัทยภายใต้การดำเนินโครงการ AIS Academy for Thais : Jump Thailand มีเป้าหมายสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อคนไทยและเพื่อส่งเสริมให้มีความยั่งยืนด้านการสร้างนวัตกรรม การยกระดับการศึกษา รวมไปถึงการสร้างอาชีพให้แก่คนไทย เพื่อก้าวข้ามวิกฤตไปด้วยกัน แบ่งออกเป็น 3 กิจกรรมดังต่อไปนี้

1.Jump to Innovation การคัดเลือกบุคคลหรือคณะทำงานที่นำเสนอการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย เข้าโครงการ 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) โดยร่วมมือกับหน่วยงานด้านการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจากภายในและต่างประเทศ เพื่อยกระดับศักยภาพของคนไทย

ดูแลพนักงานแบบองค์รวม

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

มาตรการป้องกันโรคระบาด COVID-19

- **การจัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัยและรายงาน COVID-19 :** เอไอเอสได้จัดให้มีกระบวนการแจ้งเตือนและรายงานสถานการณ์การติดเชื้อ รวมไปถึงในกรณีที่มีพนักงานติดเชื้อ COVID-19 โดยพนักงานที่ตรวจพบว่าตนติดเชื้อ COVID-19 ให้รายงานผลมายังผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และศูนย์รับข้อมูลฉุกเฉินเพื่อดำเนินการแจ้งเรื่องให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ที่บริษัทวางเอาไว้ เช่น การสอบสวนผู้สัมผัสใกล้ชิด การปิดพื้นที่เสี่ยงสูงเพื่อทำความสะอาด รวมไปถึงการรายงานไปยังกรมควบคุมโรค การติดตามอาการผู้ป่วย เป็นต้น

- การบังคับใช้มาตรการเร่งด่วนเพื่อป้องกันโรคระบาดไวรัส COVID-19

- ให้พนักงานงดเดินทางไปต่างประเทศแต่ในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศ ให้พนักงานยื่นเรื่องขออนุมัติผู้บริหารระดับสูงเป็นรายกรณี
- ในกรณีที่พนักงานเดินทางกลับจากต่างประเทศที่บริษัทประกาศกำหนดเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงให้พนักงานกักตัวเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน และในกรณีที่พนักงานมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักตัว ให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้

- ห้ามมิให้บริษัทลูกค้าจากต่างชาติหรือประเทศที่พบผู้ติดเชื้อไวรัส COVID-19 เข้ามายังพื้นที่บริษัท ยกเว้นในกรณีที่ต้องปฏิบัติงานทางบริษัทลูกค้าต้องนำส่งรายชื่อบุคลากรและข้อมูลการเดินทาง รวมไปถึงผลการตรวจคัดกรองโรค เพื่อขออนุมัติจากผู้บริหารเป็นรายกรณี

- มาตรการลดความหนาแน่นในอาคารสำนักงาน

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

- การนำระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน

เอไอเอสจึงได้ประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบปฏิบัติการประชุมทางออนไลน์เพื่อให้พนักงานสามารถจัดประชุมและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และบริษัทได้แจ้งข่าวสารสถานการณ์ผ่านออนไลน์ โดยมีการเชิญผู้บริหารและพนักงานมานำเสนอเรื่องต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

- มาตรการคัดกรองและรักษาความสะอาดภายในพื้นที่บริษัท

จัดให้มีมาตรการและวิธีการคัดกรองโรคขั้นสูงสุด ได้แก่ การตั้งจุดคัดกรองบุคคลเข้าอาคารในทุกอาคารโดยใช้เครื่องเทอร์โมสแกนเพื่อตรวจสอบอุณหภูมิร่างกายบุคคลที่เข้ามาในอาคาร หากผู้ใดมีอุณหภูมิร่างกายเท่ากับหรือสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ทางบริษัทอาจปฏิเสธมิให้เข้าอาคาร จัดวางเจลล้างมือ เชื้อในจุดสำคัญพร้อมป้ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงติดตั้งเครื่องฟอกอากาศในบริเวณต่างๆ จัดให้มีมาตรการความสะอาดแบบเข้มงวดและเพิ่มความรู้ในการทำความสะอาดจุดสำคัญ เช่น การทำความสะอาดลิฟต์ทุกตัวทุก 30 นาที และการทำความสะอาดอุปกรณ์สำคัญที่มีการสัมผัสบ่อยครั้งโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยทุกชั่วโมง จัดให้มีการพ่นยาฆ่าเชื้อในห้องเครื่องปรับอากาศ (AHU – Air Handling Unit) เพื่อทำความสะอาดระบบปรับอากาศรวมของอาคารหลังเลิกงาน

การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานโดยองค์รวมตามรายละเอียดดังนี้

- การสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรพนักงาน

เอไอเอสให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่ผ่านหลักเกณฑ์

- การส่งเสริมสถาบันครอบครัว

เอไอเอสได้เล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนการสร้างสถาบันครอบครัว เนื่องจากเป็นสถาบันหลักและเป็นพื้นฐานแรกในการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพ และสามารถสร้างสังคมที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือให้แก่พนักงานที่เข้าพิธีสมรสสายละ 4,000 บาท

- การมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement)

เอไอเอสจัดการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ทุก 2 ปีเพื่อรับฟังความเห็นของพนักงานในองค์กร และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาทางปรับปรุงการบริหารงานองค์กร และการบริหารบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ดีตามในช่วงปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทมิได้จัดการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภายในประเทศ ส่งผลให้มีการเลื่อนการเข้าประเมินไปเป็นปี 2564

การสนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร (Diversity and Inclusion)

เอไอเอสได้สนับสนุนให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมที่ตนเองถนัดและชื่นชอบ โดยมีการสนับสนุนด้านงบประมาณและเปิดกว้างให้พนักงานจากทุกส่วนงานได้เข้าร่วมกิจกรรม ส่งเสริมการให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และสร้างความเข้าใจเรื่องความแตกต่างของเพื่อนพนักงานด้วยกันอย่างมีเหตุผล เป้าหมายเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและการทำกิจกรรมที่เป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน

การนำเทคโนโลยีพัฒนาการบริหารงานบุคลากร

เอไอเอสได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบงานและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเน้นการให้บริการพนักงานที่รวดเร็ว แม่นยำ ยืดหยุ่น และเพิ่มขีดความสามารถของระบบงาน ในด้านการนำข้อมูลของทรัพยากรบุคคลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารงาน

WorkDi

ในปี 2563 บริษัทได้พัฒนาและใช้งานระบบ WorkDi ช่วยให้พนักงานทำรายการต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลาและรวดเร็ว ได้แก่ การแจ้งลา การยื่นขอ และการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา การแสดงจำนวนชั่วโมงการเข้าอบรม การรับข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนต่างๆ ขององค์กร เป็นต้น

AIS DIGI

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

AIS KinDi (Canteen)

เป็นห้องอาหารที่ให้บริการแก่พนักงาน โดยพนักงานสามารถใช้ App Wallet ชำระค่าอาหารและมีคูปองส่วนลด KinDi เพื่อนำมาใช้เป็นส่วนลดค่าอาหารใน canteen KinDi อีกด้วย

การสร้างคุณค่าให้แก่สังคมทุกกลุ่ม

ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและโซลูชันด้านดิจิทัล

เอไอเอสมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ด้วยการใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชีวิตคนไทยให้ก้าวทันยุคดิจิทัล ซึ่งเอไอเอสสามารถใช้ความแข็งแกร่งจากการดำเนินธุรกิจและทรัพยากรบุคคลเข้าดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชนของประเทศผ่านนโยบายและโครงการที่หลากหลายโดยการดำเนินงานจะมีคณะทำงานจากฝ่ายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business sustainable development) เป็นผู้นำเสนอแนะนโยบายและกลยุทธ์ และจะเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานให้เกิดการพัฒนาขึ้นจริง และมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยมีกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมมากที่สุดเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมความก้าวหน้าของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

มุ่งพัฒนาศักยภาพและความครอบคลุมของเทคโนโลยี 5G เพื่อการตอบสนองความต้องการใช้งานในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงการสนับสนุนโครงข่ายเพื่อการพัฒนาของภาคเศรษฐกิจของประเทศและการขยายตัวของภาคครัวเรือน นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความต้องการระบบโทรคมนาคมเพื่องานสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

2. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแบบดิจิทัลในราคาที่เหมาะสม

เอไอเอสมีนโยบายมุ่งส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการจัดหาและเสนอทางเลือกให้เข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม

3. สร้างสรรค์และพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมไทย

เอไอเอสมีเป้าหมายในการนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบดิจิทัลร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและการสร้างสรรค์เครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดียิ่งขึ้น

ด้านสาธารณสุข : มุ่งสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพในกระบวนการดำเนินงานด้านสาธารณสุขโดยการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านสาธารณสุข

ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม : สร้างโอกาสการเข้าถึงการศึกษาที่เท่าเทียมโดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ สถาบันครอบครัวและเยาวชนที่ขาดโอกาส รวมถึงการสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับกลุ่มด้อยโอกาสเพื่อเป็นการลดช่องว่างทางสังคมอย่างยั่งยืน

ด้านการส่งเสริมศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัล : สนับสนุนให้คนไทยเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสนับสนุนทรัพยากรที่มีความจำเป็น เช่น องค์ความรู้และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาศักยภาพของคนไทยและเพื่อสนับสนุนให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม : การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อในเชิงลบกับสังคมชุมชนและประเทศ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการของเสียและขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการสร้างความตระหนักให้คนไทยได้รับรู้ถึงภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสิ่งแวดล้อมของประเทศ

ผลการดำเนินงานปี 2563

• **พัฒนาศักยภาพและขยายโครงข่ายการใช้งานเทคโนโลยี 5G ให้ครอบคลุมการใช้งานทั่วประเทศ** ปัจจุบันเอไอเอสมีโครงข่ายโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี 3G และ 4G ครอบคลุมกว่าร้อยละ 98 ของประชากร และมีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านเทคโนโลยีไฟเบอร์ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงเครือข่าย Wifi ที่สนับสนุนทั้งสถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจ

ด้านสาธารณสุข

• **โครงการแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ :** แอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เปิดให้บริการแก่ชุมชนมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมุ่งพัฒนาให้เป็นเครื่องมือสื่อสารหรือช่วยสังคมออนไลน์ที่ใช้ระหว่าง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทำงานแบบเชิงรุกของหน่วยงานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

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



1. การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มบริหารจัดการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เช่น การจัดประชุมร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อบริหารจัดการใช้งานแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ ในการรายงานข้อมูลเพื่อเฝ้าระวังโรคโควิด-19 โดยสามารถขยายผลไปยังเครือข่าย อสม. ภายในจังหวัดได้มากกว่า 10,000 คน และการสื่อสารผ่าน อสม.ออนไลน์ Facebook Fan Page Live โดยเฉลี่ย มีผู้ติดตามรับชมมากกว่า 5,000 คนต่อคลิบ

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

3. การพัฒนาระบบการใช้งานของแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เพื่อตอบสนองสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ด้วยการเพิ่มระบบเพื่อการคัดกรองและติดตาม COVID-19

- การเพิ่มระบบเพื่อการคัดกรองและติดตาม COVID-19 โดยเพิ่มแบบสำรวจข้อมูลที่จำเป็นต่อการพิจารณาความเสี่ยงในการติดต่อและแพร่ระบาด

- การเพิ่มระบบเพื่อการคัดกรองสุขภาพจิต โดยความร่วมมือกับกรมสุขภาพจิตและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเพื่อให้ อสม. ช่วยดำเนินการคัดกรองสุขภาพจิตในด้านความเครียด ภาวะซึมเศร้าและภาวะเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายของประชาชนในชุมชน



เอไอเอสร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข สนับสนุนการทำงานเครือข่าย อสม.ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในช่วงสถานการณ์วิกฤตโรคระบาด COVID-19 โดยพัฒนาระบบคัดกรองและติดตามโรค COVID-19 บนแอปพลิเคชัน อสม.ออนไลน์ และมอบประกันชีวิตเพื่อสนับสนุนการทำงานเชิงรุกแก่ อสม.

เอไอเอส ร่วมกับกรมสุขภาพจิต และ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาระบบ “รายงานคัดกรองสุขภาพจิต” บนแอปพลิเคชัน อสม. ออนไลน์ เพื่อเป็นเครื่องมือให้ อสม.นำไปคัดกรองและค้นหาประชาชนที่มีปัญหาสุขภาพจิต จากผลกระทบวิกฤตโควิด-19



• **โครงการ AIS 5G สู้ภัย COVID-19** จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เอไอเอสในฐานะองค์กรธุรกิจไทยประกาศโครงการพิเศษในชื่อ “AIS 5G สู้ภัย COVID-19” โดยดำเนินการกิจกรรมเร่งด่วนในการนำศักยภาพของเทคโนโลยี 5G และการพัฒนาโซลูชันทางการแพทย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ใน 3 การกิจ ได้แก่

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

2) **ตั้งศูนย์เฉพาะกิจ AIS Robotic Lab** สดมนักวิจัยนักพัฒนาที่เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลทั้งภายในบริษัทและหน่วยงานภายนอก ในการพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G telemedicine และโซลูชันงานบริการทางการแพทย์ โดยทำงานร่วมกับโรงพยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละแห่ง

3) พัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ 5G telemedicine เวอร์ชันใหม่ robot for care จำนวน 23 ตัว โดยได้ส่งมอบให้กับโรงพยาบาลจำนวน 22 แห่ง ซึ่งเป็นสถานที่รับตรวจและรักษาผู้ป่วยโควิด-19 เพื่อให้หุ่นยนต์ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยหมอ พยาบาล ตรวจคัดกรองคนไข้ด้วย thermoscan, ระบบปรึกษาทางไกลระหว่างคนไข้และหมอผ่าน VDO call โดยสามารถบังคับหุ่นยนต์ให้เคลื่อนที่ผ่าน 5G แบ่งเบาภาระ ลดการแออัด และลดเสี่ยงติดเชื้อมากขึ้นและบุคลากรทางการแพทย์



ด้านการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม (Reduced Inequalities)

ด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการเอไอเอส คนเก่ง หัวใจแกร่ง ในการสนับสนุนการศึกษาให้เยาวชนที่ขาดทุนทรัพย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทยเพื่อการมีอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต ซึ่งคัดเลือกจากเยาวชนที่มีฐานะยากจน

และมีความประพฤติดีตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 จนถึงระดับปริญญาตรี อีกทั้งช่วยเหลือครอบครัวด้วยการทำงานหารายได้พิเศษโดยตลอดการดำเนินโครงการ 20 ปี เอไอเอสสนับสนุนทุนการศึกษาจนจบในระดับปริญญาตรีให้เยาวชนไปแล้วจำนวน 910 คน

ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคมและสร้างอาชีพให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาส

เอไอเอสเห็นถึงความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานที่คำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชนและการเข้าถึงโอกาสทางอาชีพอย่างเท่าเทียม โดยเริ่มดำเนินโครงการสร้างอาชีพแก่ผู้พิการตั้งแต่ปี 2550 เน้นพัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้พิการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลพร้อมจ้างงานผู้พิการภายใต้ฝ่าย Call center และสนับสนุนให้มีการจัดรูปแบบสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานผู้พิการได้มีความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงให้คำตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับพนักงานทั่วไป



ด้านการส่งเสริมศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัล

โครงการ SDG Lab โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และเอไอเอส เอไอเอสร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินโครงการ “SDG Lab by Thammasat & AIS” โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ และลงมือปฏิบัติจริง ที่เปิดโอกาสและเชื่อมโยงนวัตกรรม นักพัฒนา และนักประดิษฐ์



จากทั่วโลกที่มีจุดมุ่งหมายในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม หรือต้องการสร้างนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนได้เข้าร่วมสร้างนวัตกรรมต้นแบบที่ตอบโจทย์และแก้ไขปัญหาได้จริง

โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน เอไอเอสเห็นความสำคัญของปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการศึกษาของเยาวชนในพื้นที่ห่างไกลซึ่งปัจจัยหลักมาจากการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาการศึกษาของเยาวชนในพื้นที่ห่างไกลซึ่งจะเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและช่วยเปิดโลกทัศน์เสริมสร้างจินตนาการเพื่อการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

มุ่งสร้างแบรนด์ที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมและปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน

“ความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์” เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนของเอไอเอส ในฐานะผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งสังคมมองว่าเป็นสื่อกลางที่นำพาดิจิทัลเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตสู่ผู้คน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องที่ควรสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งแก่ผู้บริโภค เอไอเอสเห็นว่าการส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ จะช่วยส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้คนให้มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม สร้างทักษะของคนไทยในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ลดทอนปัญหาภัยร้ายในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจโทรคมนาคมมีการเติบโตที่แข็งแกร่ง ช่วยลดความเสี่ยงในด้านชื่อเสียงต่อบริษัท และส่งเสริมความผูกพันของผู้บริโภคต่อแบรนด์เอไอเอส นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่คนไทยในสังคมออนไลน์

บริษัทมีคณะทำงานเพื่อส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการบริหาร ภาพลักษณ์องค์กรและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และชุมชนสัมพันธ์ ด้านการ

บริหารแบรนด์ขององค์กร ด้านการพัฒนาบริการและการตลาด ด้านวิศวกรรมระบบ ด้านการปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยมีการประชุมอย่างต่ำเดือนละครั้งเพื่อพัฒนาและขยายผลของโครงการอย่างต่อเนื่อง เอไอเอสมีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องคนไทยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมส่งเสริมสังคมออนไลน์ที่ปลอดภัย โดยเน้นกลุ่มเยาวชนที่มีความเสี่ยงสูง ผ่านกลยุทธ์ 3 ด้าน ภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER” ได้แก่ การส่งเสริมทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล และการป้องกันภัยไซเบอร์ด้วยเครื่องมือดิจิทัล พร้อมสร้างความตระหนักถึงอันตรายและผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้น

ผลการดำเนินงานในปี 2563

เอไอเอสต่อยอดส่งเสริมความเหมาะสมและปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ภายใต้โครงการ “อุ่นใจ CYBER” ดังนี้

- ส่งเสริมทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล (Digital Literacy) เอไอเอสร่วมมือกับสถาบัน DQ (DQ Institute) จัดทำหลักสูตร DQ (Digital Intelligence Quotient) ภาควิชาไทย ซึ่งเป็นแบบทดสอบและบทเรียนออนไลน์เพื่อวัดความรู้เบื้องต้นและเสริมสร้าง 8 ทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล สำหรับเด็กวัย 8-12 ปี เพื่อให้มีความรู้เท่าทันโลกออนไลน์และใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์
- ป้องกันความเสี่ยงจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Cyber Security) เอไอเอสให้บริการ AIS Secure Net ที่ปกป้องลูกค้าจากภัยด้านไซเบอร์ผ่านโครงข่าย

โทรคมนาคม ซึ่งช่วยเอไอเอสเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อภัยด้านไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องลงแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังร่วมเป็นพันธมิตรกับ Google เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน Family Link ที่ให้ผู้ปกครองสามารถดูแลและฝึกการใช้อินเทอร์เน็ตของบุตรหลานอย่างเหมาะสม

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 เพื่อร่วมบ่มเพาะทักษะและสร้างภูมิคุ้มกันการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลให้แก่เยาวชนไทย ที่ต้องใช้เวลานานมากขึ้นจากมาตรการป้องกันโรคระบาดดังกล่าว แทนการเข้าปยังแต่ละโรงเรียนเพื่อจัดการอบรมหลักสูตรดังกล่าวให้แก่คุณครูเพียงอย่างเดียว เพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสถานการณ์และช่วยให้เยาวชนได้รับความรู้กันทั่วถึง ทั้งนี้ เอไอเอสยังได้จัดการฝึกอบรมออนไลน์เพื่อให้คุณครูมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบทเรียน DQ พร้อมส่งทีมงานชุมชนสัมพันธ์เข้าทำงานร่วมกับคุณครูในการออกแบบกิจกรรมและรูปแบบในการนำบทเรียน DQ เข้าไปบรรจุในแผนการเรียนการสอน รวมถึงสร้างชุมชนออนไลน์

ที่ประกอบไปด้วยคุณครูจากโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของคุณครูแต่ละท่านจากการนำบทเรียนดังกล่าวไปปรับใช้ นอกจากนี้โอไอเอสยังร่วมมือกับคณะครุศาสตร์ อดิศาสกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แนะนำแบบทดสอบทักษะทางดิจิทัล DQ ให้กับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เพื่อเป็นเครื่องมือให้คุณครูนำไปใช้ในการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาทั่วประเทศ ในการเสริมสร้างความฉลาดทางดิจิทัลและพัฒนาทักษะการใช้งานดิจิทัลอย่างรู้เท่าทันแก่เด็กไทยอีกด้วย

ณ สิ้นปี 2563 มีเยาวชนเข้ารับความรู้จากบทเรียน DQ รวมกว่า 35,000 คน จาก 114 โรงเรียน และผู้ใช้ AIS Secure Net กว่า 124,600 ราย ขณะเดียวกันโอไอเอสได้เดินทางขยายขอบเขตการป้องกันภัยไซเบอร์จากบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่สู่อินเทอร์เน็ตบ้านความเร็วสูง โดยทดสอบบริการ AIS Secure Net สำหรับบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน ขณะที่ยังคงคุณภาพและความเร็วในการเชื่อมต่อเพื่อส่งมอบประสบการณ์ใช้งานเหนือระดับ พร้อมปกป้องผู้ใช้บริการจากภัยไซเบอร์ คาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในปี 2564

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

การจัดการความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคาร์บอน

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน

ประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญและเร่งด่วนมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งทั้งองค์กรระหว่างประเทศ ภาครัฐ เอกชน และกลุ่มผู้บริโภคต่างส่งเสริมความร่วมมือและผลักดันมาตรการในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งภาวะโลกร้อนเป็นผลมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งภาคธุรกิจและภาคประชาชน โดยส่วนสำคัญมาจากภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมและการขนส่งซึ่งหลัก ๆ ยังคงต้องใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลในการผลิต ขนส่ง หรือให้บริการ แม้เอไอเอสจะไม่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทางตรงจากกระบวนการผลิตแต่การให้บริการของเอไอเอสก็ต้องใช้พลังงานไฟฟ้าซึ่งใช้เชื้อเพลิงจากพลังงานฟอสซิลเป็นหลักทั้งจากก๊าซธรรมชาติและถ่านหิน

ในฐานะผู้ให้บริการดิจิทัลไลฟ์ บริษัทตระหนักในบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะใช้ขีดความสามารถของบริษัทและการพัฒนาวัฒนธรรมร่วมจัดการปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เอไอเอสมีพันธกิจในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ทั้งในกระบวนการดำเนินงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ คู่ค้าและผู้ผลิตอุปกรณ์ต่างๆ ได้มีส่วนร่วมดำเนินธุรกิจอย่างที่ยั่งยืน ทั้งนี้ เอไอเอสได้ตั้งเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีมีหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการและการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมทั้งสายงานธุรกิจหลักและสายงานสนับสนุน นอกจากนี้ ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมที่รายงานเป็นรายไตรมาสต่อหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยี ทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการ เช่น กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงติดตามกฎระเบียบมาตรการ และแนวโน้มเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม ติดตามและรายงานผล โดยจะมีการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัทอย่างต่ำปีละครั้ง เอไอเอสมีนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมที่ <http://sustainability.ais.co.th/storage/sustainability-priorities/emissions/ais-environmental-policy-th-2018.pdf>

ผลการดำเนินงานปี 2563

เอไอเอสยึดมั่นในพันธกิจเพื่อมีส่วนร่วมในการลดปัญหาโลกร้อน โดยดำเนินโครงการหลักอย่างต่อเนื่องในด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน รวมถึงลดการใช้กระดาษ โดยมีโครงการหลักๆ ดังต่อไปนี้

• การส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงาน

o ย้ายการติดตั้งอุปกรณ์วิทยุสถานีฐานแบบใช้งานร่วมกันได้หลายเทคโนโลยี เช่น 2G 3G และ 4G (Multi-mode) เพื่อประหยัดพลังงาน เมื่อเทียบกับการติดตั้งชุดอุปกรณ์วิทยุแยกสำหรับแต่ละเทคโนโลยีในสถานีฐานเดียวกัน ในปี 2563 ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวเพิ่มอีก 63,880 ชุด สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 99.7 tCO₂e ต่อปี

o ปรับปรุงเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า (rectifier) ที่สถานีฐานให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นและมีการสูญเสียพลังงานต่ำลง ช่วยปรับปรุงการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการผลิตกระแสไฟฟ้าลดลง ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทได้ติดตั้งและทดแทนเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้าดังกล่าวกว่า 1,299 เครื่อง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้เพิ่ม 227 tCO₂e ต่อปี

o ย้ายการติดตั้งระบบ virtual machine server ระบบปฏิบัติการที่ทำให้สามารถใช้ซอฟต์แวร์บนคลาวด์โดยจำลองการทำงานของอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์ รวมถึงได้ทยอยปิดการใช้งานอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์บางส่วนที่ไม่จำเป็น นอกจากจะช่วยให้ใช้งานทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนอุปกรณ์แล้ว ยังลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในศูนย์ข้อมูลทั้งจากเซิร์ฟเวอร์และจากระบบทำความเย็นที่ต้องหล่อเลี้ยงอุปกรณ์เหล่านั้น ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม 12,421 tCO₂e ต่อปี

• **การใช้พลังงานทดแทน** ในปี 2563 เอไอเอสดำเนินโครงการพลังงานทดแทน ได้แก่ พลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งกับสถานีฐาน 2,747 สถานี โดยมี 12 สถานีที่ได้ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์แบบพิเศษที่มี Micro-converter ซึ่งช่วยลดผลกระทบจากเงาหรือสิ่งกีดขวาง ซึ่งได้ร่วมวิจัยทดสอบประสิทธิภาพของโครงการดังกล่าวร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ นอกจากนี้ยังติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์เพิ่มอีก 2 แห่ง นับตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2543 เอไอเอสติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และชุมสายรวมแล้ว 4 แห่ง และ 2,809 สถานีฐาน ได้กำลังการผลิตพลังงานไฟฟ้า 6,018 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ส่งผลให้ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 3,503 tCO₂e



- **การพัฒนากระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS)** และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากลโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ในพื้นที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์รวม 2 แห่ง นอกจากนั้นยังทำการตรวจสอบภายในสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เหลืออยู่ทั้งหมดของบริษัทโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับการอบรมและได้รับประกาศนียบัตร ISO14001 ทั้งนี้ เอไอเอสได้ดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าวเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การบริหารพลังงาน การจัดการน้ำ และของเสีย สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

- **การลดการใช้กระดาษ** เอไอเอสนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ทั้งในการดำเนินงานภายในองค์กร การดำเนินงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมไปถึงงานบริการลูกค้า ผ่านคอนเซ็ปต์ Full-E ประกอบด้วย 4 บริการหลัก ได้แก่ 1) แอปพลิเคชัน My AIS ที่ให้ลูกค้าตรวจสอบค่าบริการ จ่ายบิล สมัครและตรวจสอบแพ็คเกจได้ด้วยตนเอง 2) บริการแสดงใบแจ้งค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) 3) บริการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) และ 4) บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษและการเดินทางแล้ว ยังส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่รับ

บริการอีกด้วย โดย ณ สิ้นปี 2563 มีผู้ใช้งาน My AIS เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ 8.1 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของลูกค้าทั้งหมด ขณะที่ลูกค้าที่เปลี่ยนจากการรับแจ้งค่าบริการผ่านทางไปรษณีย์เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ 6.7 ล้านบัญชี และรวมถึงมีการออกใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ 84.6 ล้านรายการ รวมแล้วช่วยลดกระดาษซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1,865 tCO₂e ต่อปี

โดยรวมแม้ปริมาณการใช้พลังงานยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายบริการโครงข่ายและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานดาต้าอย่าง ต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามเอไอเอสยังสามารถควบคุมความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งานดาต้าแสดงให้เห็นถึงการออกแบบและใช้งานเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมส่งเสริมการสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน โดยในปี 2563 บริษัทสามารถลดความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อปริมาณการใช้งานดาต้าลง ร้อยละ 82 เทียบกับปีฐาน 2558 ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนเป็นร้อยละ 0.49 ของการใช้พลังงานรวม เทียบกับ ร้อยละ 0.08 ในปี 2562

การลดและกำจัดขยะอย่างถูกวิธี

ลดและรีไซเคิลของเสียจากการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมให้คนไทยร่วมกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

เอไอเอสในฐานะผู้ให้บริการโทรคมนาคมและจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือรายใหญ่ที่สุดของประเทศมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อลดของเสียและเพิ่มอัตราการรีไซเคิลขยะ รวมถึงมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้คนไทยได้เข้าใจภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือทำลาย

อย่างถูกต้อง โดยได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานเรื่อง การบริหารจัดการของเสียออกเป็น 4 ด้าน คือ

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) เอไอเอสได้ผนวกเรื่องการคำนึงถึงผลต่อสิ่งแวดล้อมในนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสร้างกลไกในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปล่อยของเสีย มลพิษ และก๊าซเรือนกระจก พร้อมสนับสนุนให้หน่วยงานภายในองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย

การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ อุปกรณ์โครงข่าย, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน และอุปกรณ์มือถือ โดยมีชุดคณะกรรมการพิจารณาตัดสินจำหน่ายอุปกรณ์โครงข่ายและทรัพย์สิน ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและพิจารณาการตัดสินจำหน่ายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง กำหนดเป้าหมายเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน เมื่ออุปกรณ์ดังกล่าวหมดอายุการใช้งานก็จะมีกระบวนการในการตรวจคัดแยกว่าจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง (Reuse) หรือนำไปปรับปรุงใช้งานต่อไปในกระบวนการทำงานที่เหมาะสม (Refurbish) หากไม่สามารถดำเนินการตามทั้ง 2 ข้อดังกล่าวได้จะถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (Recycle) เพื่อสามารถนำแร่ธาตุส่วนประกอบกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ โดยเอไอเอสคัดเลือกคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตให้มีความสามารถบริหารจัดการและรับซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ไปจัดการอย่างเหมาะสม โดยเปิดประมูลภายใต้ข้อกำหนดในการจัดการของเสียโดยวิธีรีไซเคิลที่มีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นกระบวนการที่สามารถรีไซเคิลซากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้ได้มากที่สุด และส่วนที่เหลือจากกระบวนการกำจัดดังกล่าว (Non-recyclable or Residue) ต้องนำไปฝังกลบอย่างถูกวิธี โดยตั้งเป้าหมายให้เหลือร้อยละ 3 ในปี 2566

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน มุ่งส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานและนำส่งเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุดและด้วยกระบวนการที่ถูกต้อง รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักกับพนักงานถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะและส่งเสริมให้พนักงานเอไอเอสเข้าใจวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” เปิดจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ 5 ประเภท คือ 1.โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต 2.สายชาร์จ 3.หูฟัง 4.แบตเตอรี่มือถือ 5.พาวเวอร์แบงก์ เพื่อรวบรวมนำส่งเข้ากระบวนการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักถึงภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลหรือทำลายอย่างถูกต้อง

ผลการดำเนินงานปี 2563

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

เอไอเอสมุ่งเน้นในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืนและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลในทุกกระบวนการบริหารทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าที่มีอยู่เดิม ถือเป็นจรรยาบรรณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเอไอเอสที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการบริหารงาน

โดยในปี 2563 เอไอเอสได้พิจารณาบทกนวนนโยบายและการปฏิบัติงานในด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) โดยกำหนดคุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นข้อกำหนดบังคับของการประกวดราคา

หรือเป็นข้อกำหนดพึงประสงค์ รวมทั้งมีแผนที่จะจัดทำข้อกำหนดการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยังมีการพัฒนานโยบายในการดำเนินงานด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน อาทิ พัฒนาและปรับปรุงคู่มือเพื่อการจัดซื้ออย่างยั่งยืน(Sustainable Procurement Management Manual) การจัดทำรายงานวิเคราะห์คู่ค้าหลัก(Spend Analysis) เป็นต้น สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://sustainability.ais.co.th/th/supply-chain-management>

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

การบริหารจัดการขยะจากอาคารสำนักงาน ในปีที่ผ่านมาเอไอเอสได้ปรับปรุงพื้นที่คัดแยกขยะให้มีการแบ่งประเภทขยะที่ชัดเจน เพื่อให้ขยะสามารถเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้ง่าย รวมถึงได้มีการปรับปรุงเพิ่มประเภทถังขยะเพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานได้ทิ้งขยะอย่างถูกต้องตั้งแต่ต้นทาง

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

การส่งเสริมคนไทยเข้าใจและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง ผ่านโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

ในปี 2563 เอไอเอสดำเนินโครงการคนไทยไร้ E-waste โดยเน้นการขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้การดำเนินโครงการและอำนวยความสะดวกในการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ยังมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้คนไทยรับรู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายหากเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งานไว้ที่บ้าน หรือการนำไปทิ้งไม่ถูกต้อง รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรีไซเคิล และการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง เพื่อหวังผลให้คนไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการทำงานดังนี้

• การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อยขยายผลการดำเนินงานโครงการ “คนไทยไร้ E-waste”

สร้างการมีส่วนร่วมผ่านความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญของการแก้ปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน จนสามารถขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้กว่า 2,400 จุดทั่วประเทศอำนวยความสะดวกให้คนไทยสามารถทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

- 28 พฤษภาคม 2563 : เอไอเอสร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัล ขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์การค้าหรือเซ็นทรัล 37 แห่งทั่วประเทศและอาคารคือออฟฟิศ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ พร้อมเชิญชวนคนไทย คัด แยก ทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถูกที่เพื่อร่วมกันรักษา สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- 1 มิถุนายน 2563: เอไอเอสร่วมมือกับประชานิยมไทยขยายจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่ทำการประชานิยม 160 แห่งทั่วประเทศ
- 1 มิถุนายน 2563 : เอไอเอสร่วมมือเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย หรือ Thailand Responsible Business Network โดยมีบริษัทสมาชิกซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 9 องค์กร คือ บางกอกแอร์เวย์ส, ไทยออฟฟิศคอล, 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 ทั่วกรุงเทพฯ...มาทิ้งแถมกัน” แ่งจันรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี
- 15 สิงหาคม 2563 : เอไอเอส ร่วมมือกับธนาคารออมสิน ร่วมรณรงค์สร้างการตระหนักรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และบอกต่อการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี
- 3 ธันวาคม 2563 : เอไอเอสร่วมมือกับบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) และบริษัท คิดคิด จำกัด เชิญชวนคนไทยร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้วยการคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ นำไปทิ้งในจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ ในโครงการ “คนไทยไร้ E-Waste” ได้ที่ 4 ศูนย์การค้าในเครือเอ็ม บี เค ได้แก่ ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์, ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค, ศูนย์การค้าพาราไดซ์เพลส และ ศูนย์การค้าเดอะไนน์ เซ็นเตอร์ พระราม 9
- 16 ธันวาคม 2563 : เอไอเอส และ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร่วมพลังสร้างเครือข่าย คนไทยไร้ E-Waste ทั่วประเทศ สร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมด้วยช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ผ่าน 2 ความร่วมมือหลัก คือ 1.ขยายจุดวางถังรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด หรือ ทสจ. ทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ต้องการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี และ 2.ร่วมมือกับอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน หรือ ทสม. เพื่อเป็นตัวแทนสื่อสารสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บและทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง

• **ส่งเสริมภารกิจรณรงค์เพื่อสนับสนุนการร่วมโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” อย่างต่อเนื่อง** เช่น กิจกรรม Challenge ขององค์กรเครือข่าย กรีนพลอยอิน และคอนโดที่อยู่อาศัยต่างๆ, แคมเปญ AIS E-Waste ทั้งรับพอยท์, แคมเปญ AIS E-Waste ทั้งรับไซเค เป็นต้น เพื่อกระตุ้นและตอกย้ำให้คนไทยได้ตระหนักรู้ และเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งอย่างถูกวิธี จนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกวิธีของคนไทยในท้ายที่สุด เพื่อร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

- 2 กันยายน 2563: เอไอเอสมุ่งสร้างการตระหนักรู้ และรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศในโครงการ “คนไทยไร้ E-waste” เปิดแคมเปญ “AIS E-Waste ทั้งรับพอยท์” แทนคำขอร้องลูกค้าที่ร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีไปด้วยกัน เพียงคัดแยกและนำขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต, แบตเตอรี่มือถือ, สายชาร์จ, หูฟัง และพาวเวอร์แบงก์ ไปทิ้งที่เอไอเอสช็อปใกล้บ้าน รับฟรีทันที AIS Points ชั้นละ 5 คะแนน
- 11 ธันวาคม 2563: กิจกรรม “AIS E-Waste ทั้งรับไซเค” เชิญชวนลูกค้าเอไอเอส และเอไอเอส ไฟเบอร์ ทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างถูกวิธีที่ AIS Shop ทุกสาขาทั่วประเทศและมีสิทธิ์ลุ้นของรางวัล โดยขยะอิเล็กทรอนิกส์ 1 ชิ้น = 1 สิทธิ์ (1 หมายเลข/10สิทธิ์/โครงการ)

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

ประเภทของขยะอิเล็กทรอนิกส์	จำนวนชิ้น
เครื่องโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต	8,950
อุปกรณ์เสริม	20,204
แบตเตอรี่	18,073
อื่นๆ	67,573
ยอดรวม	114,801

การดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน

เอไอเอสตระหนักถึงความสำคัญและการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน อันเป็นคุณธรรมพื้นฐานของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนหนึ่งในจริยธรรมธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights – UNDHR) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization – ILO) ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในการกำกับดูแล ผ่านคณะกรรมการด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งมีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติใช้ร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงกำหนดกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ (Business Value Chain) โดยมีการสื่อสารนโยบายให้กับพนักงาน ตัวแทน ตัวกลางทางธุรกิจ ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจให้รับทราบ เข้าใจ รวมถึงมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองข้อมูล (Whistle Blower Policy) เพื่อปกป้องดูแลพนักงานกรณีรายงานเมื่อพบเห็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยให้ความมั่นใจว่าจะไม่มีพนักงานคนใดต้องถูกลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบใดๆ จากการแจ้งร้องเรียนทุกที่เกี่ยวกับการถูกข่มขู่ การถูกเลือกปฏิบัติ การถูกละเมิดสิทธิ ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฉบับเต็มได้จาก QR code ที่ปรากฏด้านล่าง

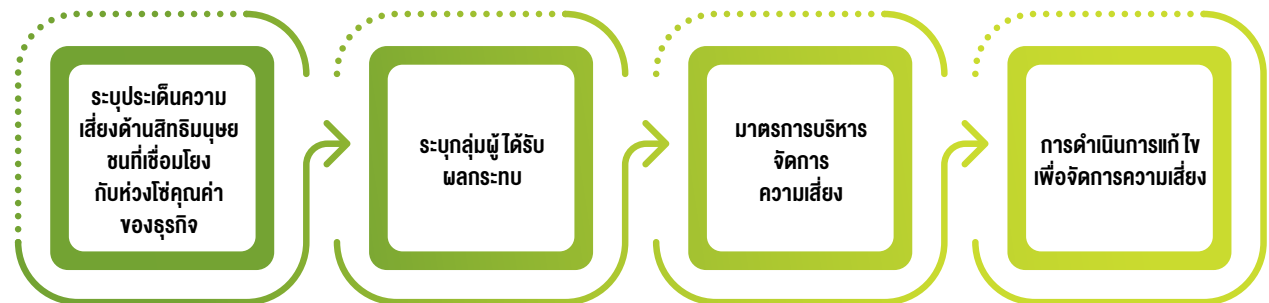


เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่มูลค่า เอไอเอสจึงได้กำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจ รวมถึงมีกระบวนการตรวจสอบคู่ค้าและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของเอไอเอสและคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมถึงแผนงานและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- 1) ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเชื่อมโยงกับห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ
- 2) ระบุกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
- 3) มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4) การดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยง

ในปี 2563 บริษัทได้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมทุกการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท โดยพบประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนคิดเป็น 47.8% ของกิจกรรมตลอดห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทได้มีมาตรการและดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนครบถ้วน 100%

บริษัทได้จัดให้คู่ค้าในกลุ่ม Critical Tier 1 Supplier ต้องทำแบบประเมินตนเองในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ พร้อมนำส่งให้ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสอบทานข้อมูล สำหรับคู่ค้าที่ประเมินแล้วหากพบว่ามีความเสี่ยงสูงในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทจะมีการแจ้งเพื่อให้ดำเนินการจัดการกับความเสี่ยง พร้อมทั้งเข้าพบคู่ค้าเพื่อหาแนวทางแก้ไขประเด็นความเสี่ยงดังกล่าว



ทั้งนี้ จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนพบประเด็นที่มีความเสี่ยง 5 รายการ ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มที่ได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	มาตรการและการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง
1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการขายและด้านวิศวกรรมภาคสนาม	เนื่องจากพนักงานต้องมีการเดินทางปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ และต่างสถานที่ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน หรือยานพาหนะไม่ปลอดภัย	- เน้นย้ำมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยจัดหลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัย และอนุญาตเฉพาะผู้ที่ผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติครบถ้วนเท่านั้น - สำหรับความปลอดภัยด้านการเดินทาง บริษัทจัดให้มีตารางการตรวจสอบยานพาหนะ และมีการติดตามดูแลอายุการใช้งานอย่างเหมาะสม - ลดระยะทางการเดินทางปฏิบัติงาน ด้วยการวางแผนพื้นที่การทำงานให้มีระยะทางสั้นลง เพื่อสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2) ปกป้องระบบสารสนเทศและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	ลูกค้าทั่วไป	ความเสี่ยงจากการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล แม้จะมีมาตรการดูแลความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของบุคคล	- จัดตั้งแผนกงานป้องกันและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อติดตามดูแลและตรวจสอบด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - สร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับบุคลากร - มีกระบวนการประเมินผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อกำหนดและจัดการความเสี่ยงดังกล่าวในการให้บริการใหม่ๆ - จำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ (Sensitive Information) รวมถึงการนำเทคนิคการป้องกันข้อมูลที่หลากหลายมาใช้โดยครอบคลุมข้อมูลขณะที่เก็บรักษาในระบบ และขณะใช้งาน และส่งต่อข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล - จัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ (Data Flow) อย่างเป็นขั้นตอนและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด - สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมด้านจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่รายงานพัฒนาความยั่งยืน 2563 หน้า 35-36

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มที่ได้รับผลกระทบ	ความเสี่ยง	มาตรการและการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง
3) ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการ	ลูกค้าทั่วไป	ประเด็นความเสี่ยงด้านคุณภาพของสินค้า เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Fixed Broadband Customer Premises Equipment) และความปลอดภัยของอุปกรณ์ ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยแต่มีผลกระทบค่อนข้างสูง	- มีการควบคุมเพื่อให้เกิดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ด้วยการคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ที่จะติดตั้งให้กับลูกค้า ตาม UL94-V0 standard plastic รวมถึงการทดสอบ surge protection จากหน่วยงานภาครัฐ - สำหรับโทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ตราสินค้าของบริษัท (House Brand) จะต้องได้รับการตรวจสอบจาก Acceptable Quality Limit (AQL)
4) สภาพแวดล้อมการทำงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน	ผู้รับเหมาธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ผู้รับเหมาบางรายยังไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยการทำงานที่เหมาะสม กรณีผู้รับเหมารายสำคัญของบริษัททางเอไอเอสจะมีมาตรการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้รับเหมารายดังกล่าวมีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานเป็นไปตามที่กำหนด	- กำหนดมาตรการด้านมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา/คู่ค้า โดยเริ่มจากขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง จัดให้มีหลักสูตรการอบรมที่จำเป็น รวมถึงการออกใบรับรองให้กับผู้ผ่านการอบรม
5) เสรีภาพในการแสดงออก/การแสดงความคิดเห็น	ลูกค้าทั่วไป	บริษัทได้รับคำร้องขอจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อจำกัดการเข้าถึงบางเว็บไซต์ ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนด้านเสรีภาพในการแสดงออกหรือการแสดงความคิดเห็น	- ส่งเสริมเสรีภาพในการแสดงออก/แสดงความคิดเห็น โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนภายใต้ขอบเขตแห่งรัฐ - คำนึงถึงผลกระทบด้านลบด้วยการบริหารจัดการขั้นตอนภายในให้มีประสิทธิภาพเพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด ยกเว้นเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกร้องขออย่างเป็นทางการตามขั้นตอนทางกฎหมาย

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนได้ที่เว็บไซต์ของบริษัท <https://sustainability.ais.co.th/th/respect-to-human-rights>