



# ADVANC

## บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://investor.ais.co.th>

### ธุรกิจหลัก

ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม  
รวมถึงธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง  
และธุรกิจดิจิทัล เซอร์วิส

### การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยมีการวิเคราะห์สถานการณ์ วางแผน ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ ตลอดจนออกมาตรการ เพื่อรับมือและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที่ โดยมุ่งเน้นเรื่อง **การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้สึกเข้าใจ** ที่ตรงกันกับผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

บริษัทเน้นเรื่อง **Business Continuity** เพื่อให้ การปฏิบัติงานในทุกส่วนงานทั้งในด้านการดำเนินงานและ การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการดำเนินตาม Business Continuity Plan (BCP) ซึ่งครอบคลุมทั้งแนวปฏิบัติในเรื่อง Crisis Management/ Disaster Recovery Plan และ Crisis Communication Plan

บริษัทได้ประกาศใช้มาตรการรับมือเบื้องต้นที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยของ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย และพาร์ทเนอร์ ที่ทำงานร่วมกัน



มาตรการรับมือที่ประกาศใช้สำหรับบุคลากรของบริษัทและพาร์ทเนอร์ที่ทำงานร่วมกัน

**1 งดการเดินทางต่างประเทศเด็ดขาด** ทั้งในการปฏิบัติภารกิจของบริษัทและส่วนตัว หากมีการเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยงก่อนหน้านี้ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านและเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน เมื่อครบกำหนดจะต้องนำใบรับรองแพทย์มาแสดงก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

**2 งดการประชุมทางธุรกิจกับบุคคลภายนอก** รวมถึงพาร์ทเนอร์ที่เดินทางมาจากต่างประเทศทุกประเทศ โดยให้ใช้การประชุมทางโทรศัพท์หรือออนไลน์แทน พร้อมกำหนดกระบวนการคัดกรองพาร์ทเนอร์ที่ต้องร่วมปฏิบัติงานกับทีมเอไอเอส

**3 สำหรับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า** รวมไปถึงช่างติดตั้ง AIS Fibre จะต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา พร้อมตรวจวัดไข้วันละ 2 ครั้ง และเพิ่มการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจลก่อนบริการลูกค้า

**4 งดพ่นฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ปฏิบัติงานหลักตามตารางที่กำหนด** มีการทำความสะอาด ฆ่าเชื้อจุดเสี่ยงตลอดเวลา พร้อมตั้งจุดบริการแอลกอฮอล์เจลล้างมือ เช่น จุดบริการลูกค้า มือจับประตู ลิฟท์ และส่วนที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ เป็นต้น

**5 อนุมัติปรับเวลาเข้าปฏิบัติงานตามความเหมาะสม** เพื่อลดอัตราเสี่ยงจากการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน

**6 จัดการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าอาคารในเครือเอไอเอส** โดยหากมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเด็ดขาด

**7 งดประชุมหรือจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกอาคาร** ที่ทำการของบริษัทที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป โดยใช้เทคโนโลยี LIVE Broadcast เข้ามาทดแทน

**8 มอบกรมธรรม์ประกันชีวิต COVID-19** โดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานเอไอเอส ตัวแทนจำหน่ายช่างติดตั้ง AIS Fibre รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้และวิธีการป้องกันเชื้อไวรัส COVID-19 โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

## การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทได้ดำเนินงานตาม Business Continuity Plan (BCP) โดยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีบทบาทในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตโดยติดตามสถานการณ์และความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในแต่ละวันอย่างใกล้ชิด

สิ่งสำคัญ คือ **ผู้นำองค์กรหรือ CEO มีบทบาทในการทำหน้าที่สื่อสารและสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง** ตลอดจนทำงานอย่างใกล้ชิดร่วมกับ BCP Committee และ Crisis Communication Team ซึ่งเป็นทีมงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการวางแผนและขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้าต่อไปโดยปฏิบัติตามมาตรการและแนวปฏิบัติในด้าน Crisis Management / Disaster Recovery Plan และ Crisis Communication Plan

บริษัทมีมาตรการในการสนับสนุนการทำงานของพนักงานในทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทจะเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

**1) อำนวยความสะดวกในการ Work From Home** โดยอนุญาตให้พนักงานสามารถนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์กลับไปใช้งานที่บ้าน และสนับสนุนให้พนักงานมีเครื่องมือและซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างราบรื่น โดยคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตลอดจนมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับ Application ซอฟต์แวร์ และเครื่องมือต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการทำงาน Work From Home ของพนักงานอย่างราบรื่น

**2) จัดสรรทรัพยากรบุคคลให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ทันที** โดยแบ่งทีมพนักงานออกเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการทำงานจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

**3) เตรียมพร้อมพื้นที่ทำงานทดแทน** โดยจัดเตรียมสถานที่ทำงานในหลาย Site เพื่อกระจายความเสี่ยง รวมถึงมีการเตรียมพื้นที่ทำงานทดแทนในกรณีที่ต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงานชั่วคราว

อย่างไรก็ดี พบว่าผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานจากที่บ้านหรือ Work From Home มีค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้บริหารและพนักงานของบริษัทมีความรู้และความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือทางไอทีในการสนับสนุนการทำงานโดยปกติ

นอกจากนี้ **บริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง** โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การแจ้งหยุดการให้บริการของ AIS Shop พร้อมเสนอช่องทางในการให้บริการที่สะดวกมากขึ้นผ่าน AIS Call Center และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น myAIS, AIS Online Store, Rabbit Line Pay โดยสื่อสารกับลูกค้าอย่างรวดเร็วผ่านทาง SMS และ LINE Application

## การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

วิกฤต COVID-19 ครั้งนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านโดยมุ่งเน้นเรื่องการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนชุมชนและสังคมในวงกว้าง

### พนักงาน: “ทำงานเต็มใจไม่ต้องกังวลเรื่องสุขภาพ”

นอกเหนือจากการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานด้วยการทำความสะอาดพื้นที่การทำงาน การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานทุกระดับแล้ว บริษัทยังได้มอบกรมธรรม์ประกันชีวิต COVID-19 โดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานทุกคน (รวมถึงตัวแทนจำหน่ายและช่างติดตั้ง AIS Fibre) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อพนักงานซึ่งทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร

### ลูกค้า: “ใช้ชีวิตอย่างอิสระ กักตัวก็วันก็รอด”

บริษัทได้ออกมาตรการการบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงสถานการณ์วิกฤตให้แก่ลูกค้าทั้งประเภทลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร เช่น การให้ Data Net เพิ่ม การขยายวันหมดอายุในการให้บริการ SIM2FLY การยืดกำหนดการชำระค่าบริการ การขอระงับบริการชั่วคราวได้ หรือการปรับแพ็คเกจเพื่อลดค่าใช้จ่ายได้ เป็นต้น

บริษัทมุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผ่าน**การใช้บริการในช่องทางดิจิทัล**ซึ่งมีอยู่หลากหลาย เช่น AIS Call Center, my AIS app, AIS IT Service Desk, AIS online store, Rabbit LINE Pay และ Social Media (Facebook และ LINE Application) ซึ่งช่วยสนับสนุนมาตรการ Social Distancing และลดความจำเป็นในการเดินทาง เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของเชื้อโรค

นอกจากนี้ บริษัทยังได้นำเสนอ**สินค้าและบริการใหม่**เพื่อตอบโจทยความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงที เช่น การออกแพ็คเกจราคาพิเศษสำหรับนักเรียนเพื่อการเรียนออนไลน์ การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าองค์กรให้สามารถใช้ Office 365 แบบ Free Trial การให้บริการด้านความบันเทิงแก่ลูกค้าด้วย Premium content โดยไม่คิดค่าบริการ เป็นต้น

### คู่ค้า: ธุรกิจเดินต่อไปไม่หยุดชะงัก

บริษัทมุ่งเน้น**การทำงานร่วมกับคู่ค้าเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า** เช่น ความร่วมมือกับทิพยประกันภัยในการให้บริการสินค้าประเภทประกันแก่ลูกค้า ความร่วมมือกับ Foodpanda และ LINE MAN เพื่อนำเสนอส่วนลดแก่ลูกค้าที่สั่งอาหารออนไลน์ในช่วง Lockdown

### ชุมชนและสังคม:

บริษัทยังคำนึงถึงการช่วยเหลือสังคมไปพร้อมกับการสร้างความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร โดยมุ่งลดผลกระทบจาก COVID-19 ที่มีต่อสังคมส่วนรวมด้วย**โครงการอุ้มใจอาสา “ภารกิจคิดเพื่อ” เพื่อสังคม** โดยเชิญชวนให้เพื่อนพนักงานร่วมกันเรียนรู้และแบ่งปันน้ำใจด้วยการทำหน้ากากอนามัยแบบ DIY เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ที่จำเป็นต้องใช้หน้ากากอนามัยต่อไป

นอกจากนี้ บริษัทยังได้มีส่วนสนับสนุนการทำงานของแพทย์และพยาบาลในโรงพยาบาลและสถานบริการทางการแพทย์ต่าง ๆ เช่น บริษัทร่วมกับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในการใช้หุ่นยนต์บริการทางการแพทย์ผ่านเครือข่าย 5G ซึ่งเป็นการใช้ Telemedical เพื่อลดการสัมผัสผู้ป่วย การให้บริการเครือข่าย 4G/5G ในพื้นที่โรงพยาบาลสนามของกรมศาสตร์ การพัฒนาเนื้อหาและระบบออนไลน์ “เคาะประตูบ้านต้าน COVID-19” สำหรับ อสม. เพื่ออำนวยความสะดวกในการรายงานผลการตรวจแต่ละครัวเรือนให้แก่ อสม. ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 รวมถึงเป็นช่องทางในการระดมทุนและการรับบริจาค “เพื่อนกรบเสื้อขาว” เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ผ่านแพทยสมาคม เป็นต้น

### การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทได้ทบทวนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (New Normal) โดยจะยังคงมุ่งเน้นเรื่องการทำงานอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ และการสร้างโอกาสทางธุรกิจเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น

- **การเตรียมแผนสำหรับการกลับเข้าทำงานของพนักงานจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง** เช่น การรักษาความสะอาดในพื้นที่สำนักงาน การแบ่งทีมงานเพื่อบริหารความเสี่ยง การระบุกลุ่มเสี่ยงและการติดตามเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด การบริหารจัดการด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบ การสื่อสารอย่างมีกลยุทธ์โดยกำหนดให้มีทีมที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

- **การปรับแผนและมาตรการสำคัญเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน** เช่น แผน Business Continuity Plan (BCP) เกี่ยวกับโรคระบาดจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ในเหตุการณ์ครั้งนี้จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับองค์กร
- **การปรับแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค** ซึ่งบริษัทมองว่าธุรกิจ Telecom จะมีบทบาทและความสำคัญมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้คนในสังคมมีความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่รองรับการใช้งานที่เน้นเรื่อง Social Mobility กันมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีแนวโน้มว่าผู้บริโภคจะมีความต้องการใช้บริการจากช่องทางดิจิทัลมากขึ้น เพราะลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์จากวิกฤตการณ์ในครั้งนี้ที่ทำให้มองว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเรื่องที่ไม่ได้ยากอย่างที่คิด บริษัทจึงมองเห็นโอกาสในการส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Mobile Banking, my AIS มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้ายังเล็งเห็นถึงความจำเป็นของการใช้งานอุปกรณ์และระบบ ICT มากขึ้นเพื่อรองรับการทำงานในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งจะช่วยขยายโอกาสในการขายสินค้าและบริการของบริษัทในอนาคต