

The True logo is displayed in a bold, red, lowercase sans-serif font in the top right corner of the image.

true

The text "BETTER TOGETHER" is written in white, uppercase, sans-serif font on a red rectangular background at the bottom left of the image.

BETTER TOGETHER

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**

Powered by the S&P Global CSA

SUSTAINABILITY REPORT 2023

รายงานความยั่งยืน 2566

สารบัญ

BETTER TOGETHER

ABOUT TURE บทนำ

สารจากประธานกรรมการ	3
สารจากประธานคณะผู้บริหาร และรองประธานคณะผู้บริหาร	4
สรุปผลการดำเนินงาน ปี 2566	5
รางวัลและความภาคภูมิใจ ปี 2566	6
รู้จักทรู	7
การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	9
ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	12
การสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย	14

LIVING RIGHT มุ่งมั่นทำธุรกิจจากหัวใจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี	17
การบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่อง ทางธุรกิจและสภาวะวิกฤต	21
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	25
การกระจายโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา	30
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	34
การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน	39

LIVING WELL มุ่งมั่นสร้างสังคมที่ยั่งยืน

ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุม ของเครือข่าย	42
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	45
การบริหารจัดการนวัตกรรม	49
การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม	52

LIVING TOGETHER มุ่งมั่นเพื่อสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ	59
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน อย่างรับผิดชอบ	66

APPENDIX ภาคผนวก

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	70
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก	71
การแสดงผลตาม GRIs, UN SDGs และ UN COP21	72
การรายงานผลการดำเนินงาน	77

สารจากประธานกรรมการ



ขอต้อนรับเข้าสู่รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 ซึ่งถือว่าเป็นปีที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย เนื่องจากการได้มีการควบรวมกันระหว่างบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิลแอ็คเชิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ในเดือนมีนาคม 2566 ที่ผ่านมา และรายงานความยั่งยืนนี้ถือเป็นครั้งแรกที่เราจะแสดงวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนพร้อมด้วยเป้าหมายต่างๆที่จะเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจใหม่ของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตามท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงนี้เรายังคงมุ่งมั่นรักษามาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ยกระดับวิถีการทำงานภายในองค์กร และทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง ภายใต้หลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN SDGs) ทั้ง 17 ประการ และเรายังคงยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามหลักสากล 10 ประการของ UN Global Compact สร้างการเติบโตทางธุรกิจควบคู่ไปกับความยั่งยืน ที่ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านทุจริต และในฐานะที่เป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กประเทศไทย หรือ Global Compact Network Thailand (GCNT) และเข้าร่วมกับสมาชิกเครือข่ายเพื่อยืนยันเจตนารมณ์ร่วมกันผลักดันการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืนทุกปี ซึ่งในปี 2566 เครือข่ายได้เน้นการนำศักยภาพเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนพัฒนาคนให้เข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 5.0 ส่งเสริมภูมิปัญญาที่ยั่งยืน และส่งเสริมสิทธิมนุษยชนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยทั้งหมดนี้ ถือเป็นมาตรฐานและแนวทางสำคัญที่เราใช้ในการพัฒนารอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของทรู

การที่เราได้ร่วมเครือข่ายและร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับสากล ทำให้เราได้เรียนรู้ถึงทิศทางและความท้าทายที่เกิดขึ้นในโลก ไม่ว่าจะเป็นความเหลื่อมล้ำที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ผู้คนเข้าถึงความรู้ บริการทางการเงิน เป็นต้น วิกฤตการณ์ทางภูมิอากาศ การเปลี่ยนแปลงชีวอำนาจภาวะเงินเฟ้อ หรือแม้แต่ความผันผวนของเทคโนโลยีที่มีผลต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะเรื่องโรคระบาดทั่วโลกที่แม้จะผ่านไปแล้ว แต่ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

ยิ่งไปกว่านั้น โลกของเรากำลังก้าวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 5.0 คือยุคที่มนุษย์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ต้องอยู่ร่วมกันและผสานเป็นหนึ่งเดียวกัน เราต่างก็เห็นประโยชน์ของ AI คือ นอกจากจะเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการดูแลสิ่งแวดล้อมแล้ว แต่ AI มาพร้อมกับความเสี่ยงมากมาย เช่น อาชญากรรมทางไซเบอร์ที่เพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็ว และอาจต่อยอดไปถึงสงครามทางไซเบอร์ หรืออาจนำไปสู่ความขัดแย้งรุนแรงที่ไม่อาจคาดการณ์ได้หากมีการใช้ AI โดยปราศจากคุณธรรมและธรรมาภิบาลกำกับ ดังนั้น ผมจึงเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่า คนในยุค 5.0 ต้องมีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล เพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในการลดความเหลื่อมล้ำ เพิ่มความเสมอภาค และส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

อีกความท้าทายสำคัญที่เราละเลยไม่ได้ ยังคงเป็นเรื่องวิกฤตการณ์ทางภูมิอากาศ ซึ่งทรูได้ตั้งเป้าหมายเป็นองค์กร Carbon Neutral ในปี 2573 เฉพาะใน Scope 1 และ 2 ซึ่งถือว่าท้าทายอยู่แล้ว และยิ่งเมื่อเราต้องเริ่มเข้ามาบริหารจัดการ Scope 3 ยิ่งท้าทายมากไปกว่าเดิมอย่างยิ่ง แต่ยากที่จะหลีกเลี่ยงเพราะเราได้ตั้งเป้าหมายเป็นองค์กร Net Zero ในปี 2593 ดังนั้น นับจากนี้ จะเป็นช่วงเวลาสำคัญของทรูที่จะต้องเร่งสร้างความร่วมมือกับกับบริษัทคู่ค้าตลอดกระบวนการธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยเราพร้อมสนับสนุนช่วยเหลือด้วยการสร้างความตระหนักรู้ ส่งมอบองค์ความรู้ และร่วมผลักดันนวัตกรรมให้บริษัทคู่ค้าสามารถบรรลุเป้าหมายเดียวกับเรา

ในโอกาสนี้ ผมขอขอบคุณพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน ที่ร่วมกันขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนของทรูมาโดยตลอด เรายังคงสามารถรักษามาตรฐานด้านความยั่งยืนสูงสุดในระดับโลกไว้ได้ โดยอยู่ในระดับ World Class ของ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ปี 2566 ด้วยคะแนนสูงสุดในกลุ่มโทรคมนาคมของโลกตามประกาศของ S&P Global และยังได้รับรางวัลที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ในการสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่อุตสาหกรรม สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ รางวัลเกียรติคุณด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่น ประจำปี 2566 รางวัล HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2023 ในฐานะที่เป็นสุดยอดองค์กรที่นำทีมงานด้วยมากที่สุดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 รางวัล HR Asia The Most Caring Company 2023 แสดงถึงความเป็นเลิศในการพัฒนาและดูแลบุคลากร และรางวัล HR Asia Digital Transformation 2023 องค์กรที่สามารถเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของพนักงานด้วย Digital Transformation

ผมขอให้คำมั่นว่าทรูของเรายังคงยึดมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และพร้อมสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนตลอดไปครับ

นายสุชัย เจียรนนท์
ประธานคณะกรรมการ

สารจากประธานคณะผู้บริหาร และรองประธานคณะผู้บริหาร



มนัส มานะวุฒิเวช
ประธานคณะผู้บริหาร

ชารัต เมห์โรตรา
รองประธานคณะผู้บริหาร

จากวันที่ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ได้ควบรวมกิจการเป็นบริษัทใหม่ ถือเป็นเหตุการณ์ครั้งสำคัญของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เป็นการควบรวมที่มีมูลค่าถึง 2.94 แสนล้านบาท ซึ่งสูงที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แน่นอนว่าต้องมาพร้อมกับความคาดหวังมากมายจากหน่วยงานต่างๆ ผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เราจึงเห็นภาพทางรากฐานแนวทางการดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจใหม่ มุ่งสู่การเป็นผู้นำบริษัทโทรคมนาคม-เทคโนโลยี

สิ่งสำคัญประการแรกที่เราให้ความสำคัญ คือ การสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้าของเรา โดยเร่งพัฒนาเครือข่ายให้ทันสมัย (Network Modernization) ด้วยการผสานสิ่งที่ดีที่สุดในทั้งสองบริษัทเข้าไว้ด้วยกัน สิ่งนี้ตอกย้ำจุดยืนของเราในฐานะเครือข่ายอันดับหนึ่งในประเทศไทยด้วยจำนวนฐานลูกค้าที่ใหญ่ที่สุด

ในปี 2566 ทรู คอร์ปอเรชั่น ยังคงเดินหน้านำระดับประสบการณ์และไลฟ์สไตล์ของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลาย โดยแพลตฟอร์ม TrueID และ TrueX ทำให้ผู้บริโภคทุกคนเข้าถึงชีวิตยุคดิจิทัลและความปลอดภัย ขณะที่ใช้ลูชันทางธุรกิจของเราช่วยเร่งอุตสาหกรรม 5.0 ด้วยเทคโนโลยี IoT, 5G และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทั้งนี้ ทรู ได้จัดทำ “ธรรมนูญปัญญาประดิษฐ์” หรือ AI Ethical Charter เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการใช้ AI อย่างมีจริยธรรมบนหลัก 4 ประการ ได้แก่ จรรยาบรรณที่ดี ความเป็นธรรมและลดอคติ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ และความโปร่งใส

นอกจากนี้ ทรูยังคงดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยมี True Sustainability Framework and Goals 2030 ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ที่สอดคล้องกับหลักการ ESG ครอบคลุมมิติด้านสังคม บรรษัทภิบาล และสิ่งแวดล้อม พร้อมติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยในปีที่ผ่านมาได้มีผลงานโดดเด่น โดยแบ่งเป็น 3 แกนหลัก ได้แก่ Living Right, Living Well และ Living Together ดังนี้

ด้าน Living Right ซึ่งหมายถึงการประกอบกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลและตามหลักการที่ยั่งยืน ในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับการประเมินด้านกำกับกิจการที่ดีในระดับ 5-Star โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย มีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทร่วมกับองค์กรและได้สร้างมาตรการป้องกัน

การละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนพัฒนาศักยภาพเป็น Tech Talent ด้วยหลักสูตร ‘Future Ready True, Future Ready You’ และส่งเสริมให้พนักงานอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศเข้าถึงการศึกษาและองค์ความรู้ต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 34 ล้านคน

ด้าน Living Well ซึ่งคือการมุ่งมั่นสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งเริ่มต้นด้วยคุณภาพสัญญาณและการเชื่อมต่อ มีดัชนีการหยุดชะงักของเครือข่ายลดลงอยู่ที่ 0.035 ชั่วโมง/คน/ปี ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ได้พัฒนานวัตกรรมเพิ่มขึ้นรวมเป็นกว่า 5,400 คน มีสิทธิบัตรที่จดทะเบียนหรืออยู่ระหว่างการจดทะเบียนจำนวน 106 สิทธิบัตร และยังได้พัฒนาคุณภาพชีวิตและรายได้ให้แก่กลุ่มเปราะบางกว่า 356,000 คน และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันกับชุมชนกว่า 3,700 คนทั่วประเทศ

ด้าน Living Together หมายถึงการดำเนินงานเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน โดย ทรูได้ติดตั้ง Solar Cells ผลิตไฟฟ้าที่สถานีฐานและชุมสายกว่า 7,800 แห่ง ประกอบกับวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานอื่นๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทำให้สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงานใน Scope 1 และ Scope 2 ได้ 12.7% ลดปริมาณการใช้น้ำต่อรายได้ 39% เทียบกับปีฐาน 2563 ส่งเสริมให้การฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์ด้วยการปรับปรุงกระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจและการจัดแคมเปญทิ้งถูกที่ ดึงดูดใจตลอดจนมีการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบโดยคู่ค้าทุกรายได้ลงนามยอมรับปฏิบัติตาม Business Partner Code of Conduct และคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูงทุกรายได้รับการตรวจประเมินตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทรู

เราสองคนขอเป็นตัวแทนของบริษัทฯ ให้คำมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียว่าจะดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยความโปร่งใส รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่สังคม และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายเพื่อให้ทุกท่านได้รับทราบข้อมูลและความคืบหน้างานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ สามารถเสนอแนะแนวทางการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นรูปธรรม สร้างโอกาสทางธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อความเข้มแข็งขององค์กรและระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้พัฒนาสืบไป

สรุปผลการดำเนินงาน ปี 2566

ECONOMIC	
รายได้จากการให้บริการ ไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย	158,609* ล้านบาท
รายได้รวม	202,856* ล้านบาท
กำไรก่อนดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา ค่าใช้จ่าย ตัดจ่าย (EBITDA)	85,735* ล้านบาท
การสนับสนุนชุมชน และสังคม	71.51 ล้านบาท
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงาน	14,771 ล้านบาท

ฐานลูกค้า (ล้านราย)



หมายเหตุ* อ้างอิง จบกำไรขาดทุน (ปรับปรุง)
- การเงินรวมเสมือน ตามการจัดประเภทรายการใหม่



LIVING RIGHT

- ระดับดีเลิศ**
ผลการประเมินการทำกับดักแล็กจากรบริษัท
จดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย
- 56.8%**
พนักงานได้รับการอบรมทักษะด้านดิจิทัล
ขั้นกลางและขั้นสูง
- 100%**
มีการประเมินสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
ในองค์กร
- ไม่มีพนักงานเสียชีวิต**
หรือได้รับบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน
- 100%**
สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
- 32 ล้าน Active Users**
คนไทยทั่วประเทศได้รับการส่งเสริม
ด้านการศึกษาและดิจิทัล



LIVING WELL

- 350,000 คน**
ได้รับการส่งเสริมโอกาสและพัฒนาศักยภาพ
ในการสร้างอาชีพ
- 90%**
ความครอบคลุมของเครือข่ายโทรศัพท์ 5G
ต่อจำนวนประชากร
- 570 ผลงาน**
จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เชิงนวัตกรรม
- 854 คน**
จำนวนนวัตกรรมธุรกิจ
- 95%**
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า



LIVING TOGETHER

- 12.7%**
ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(เทียบปีฐาน 2563)
- 7,591 แห่ง**
มีการติดตั้งโซลาร์เซลล์ ผลิตไฟฟ้าที่เสถียร
และสถานีฐาน (สะสม)
- 39%**
ลดปริมาณการนำน้ำมาใช้ต่อรายได้
(เทียบปีฐาน 2563)
- 1.99 ล้านชิ้น**
ขยะ e-waste จากลูกค้าที่เข้าสู่กระบวนการ
รีไซเคิลตามมาตรฐาน (สะสม)
- 33%**
คู่ค้าหลักมีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชน
อย่างรอบด้าน
- 100%**
คู่ค้ารับทราบและตกลงปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติ
สำหรับคู่ค้า
- 100%**
คู่ค้าหลัก (Significant suppliers) ผ่านการประเมิน
ด้านความยั่งยืน

รางวัลและความสำเร็จประจำปี 2566



รู้จักทรู

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำดิจิทัลไลฟ์สไตล์ของไทย มุ่งพัฒนาบริการต่างๆ เชื่อมโยงผู้บริโภคและธุรกิจ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย ให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากศักยภาพของบริษัทฯ ที่ช่วยดึงดูดผู้มีความสามารถคนเก่งระดับโลก รวมถึงการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและสตาร์ทอัพ

บริษัทฯ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2533 ในชื่อบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เปลี่ยนสถานะเป็นบริษัทมหาชน โดยจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อเดือนธันวาคม 2536 ภายใต้ชื่อบริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีชื่อย่อหลักทรัพย์ว่า "TA"

เดือนเมษายน 2547 ได้มีการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรครั้งใหญ่ ภายใต้แบรนด์ "ทรู" และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีชื่อย่อหลักทรัพย์ว่า "TRUE" ดำเนินธุรกิจมากกว่า 33 ปี

เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566 ได้มีการรวมกิจการของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ภายใต้บริษัทใหม่ คือ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการต่อยอดธุรกิจโทรคมนาคมไปสู่การเป็นบริษัทเทคโนโลยี (Technology Company) ที่สมบูรณ์ สนับสนุนการปฏิรูปด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Transformation) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 นอกจากนี้ การควบบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาต่อยอดธุรกิจ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ ระบบคลาวด์เทคโนโลยี อุปกรณ์อัจฉริยะ เมืองอัจฉริยะ และการส่งเสริมธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศไทย

ทรู แบ่งธุรกิจหลักออกเป็น 4 กลุ่มประกอบด้วย

- true move** **ทรูมูฟ เอช** ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับที่ 2 ของประเทศที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศผ่านคลื่นความถี่ครบถ้วน
- true online** **ทรูออนไลน์** ผู้นำด้านบริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต และ WiFi ด้วยโครงข่ายไฟเบอร์คุณภาพสูง
- true visions** **ทรูวิชั่นส์** ผู้นำการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกและบริการในระบบ HD ทั่วประเทศ
- true digital** **ทรู ดิจิทัล** กรู๊ปผู้นำด้านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ที่เน้นการพัฒนานวัตกรรมและการนำเสนอโซลูชันผ่านเทคโนโลยีล้ำสมัย

วิสัยทัศน์

บริษัทมุ่งมั่นเป็นผู้นำเทคโนโลยีโทรคมนาคมของไทย ที่จะเปลี่ยนผ่าน วิถีชีวิตคนไทย และขับเคลื่อนธุรกิจ ให้ก้าวขึ้นสู่แถวหน้าของเศรษฐกิจดิจิทัลระดับโลก

พันธกิจ

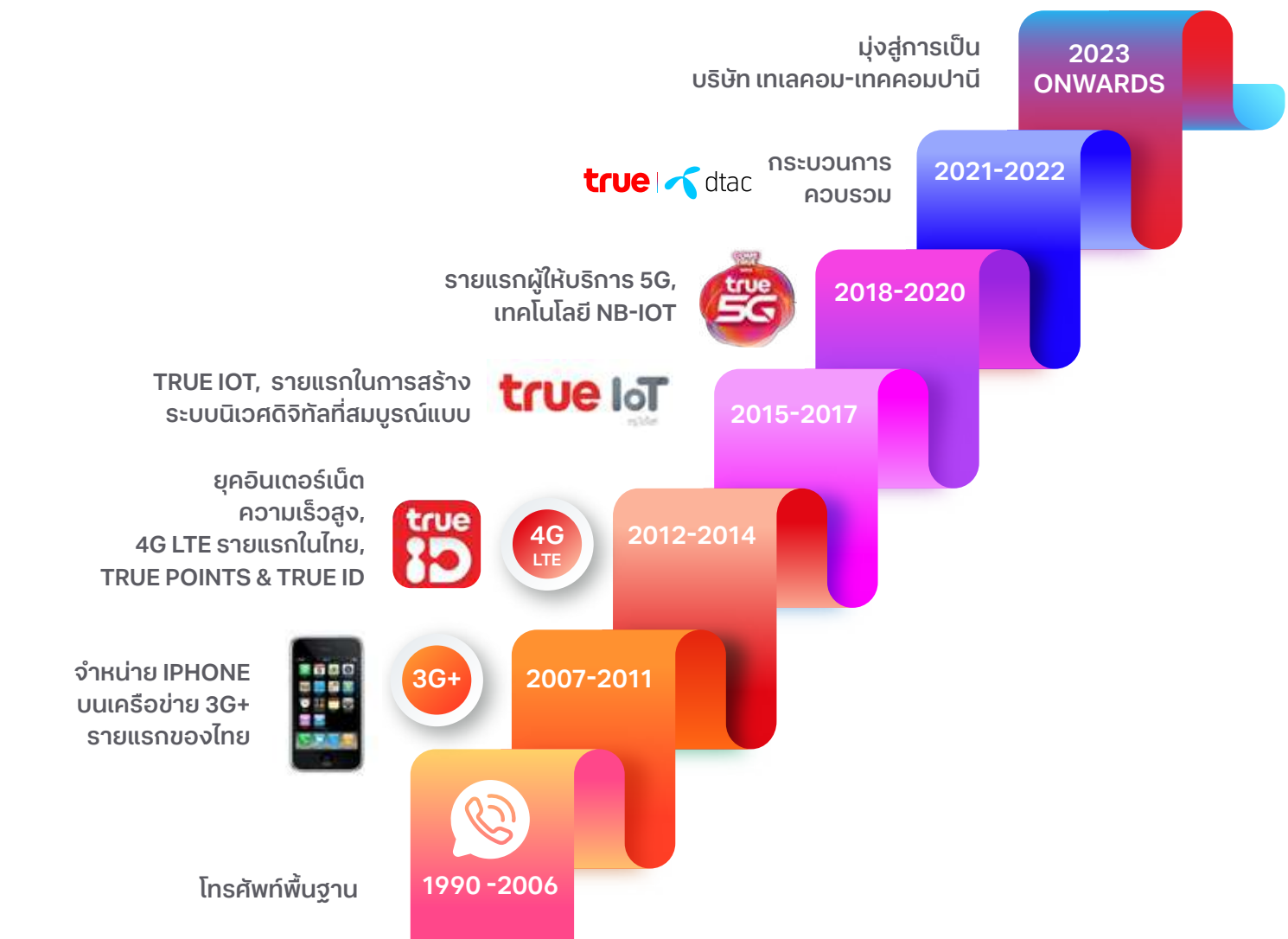
พัฒนาระบบนิเวศด้านเทคโนโลยีที่แข็งแกร่ง เปี่ยมด้วยคนเก่งรุ่นใหม่ด้านดิจิทัล พร้อมด้วยศักยภาพเทคโนโลยี และการนำเสนอ นวัตกรรมบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า ตลอดจนสร้างสังคมที่เติบโตอย่างยั่งยืน

คุณค่าความเป็นทรู

วัฒนธรรมองค์กร 4C

- Compassion (เห็นอกเห็นใจกัน)
- Credibility (เชื่อถือได้)
- Co-creation (ร่วมกันสร้างสรรค์และเรียนรู้)
- Courage (กล้าคิดกล้าทำ)

ก้าวที่สำคัญของบริษัทฯ



ห่วงโซ่คุณค่าของทรู



การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

ในฐานะผู้นำอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทรูมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลด้วยการโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลและบริการที่หลากหลาย ทรูพร้อมสร้างคุณค่าและส่งมอบประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคและสังคมผ่านนวัตกรรมสินค้าและบริการ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถการเติบโตด้วยการนำเทคโนโลยีล้ำสมัยระดับโลกมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพเครือข่าย สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการดิจิทัลต่างๆ เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับประเทศ บริษัทฯ ยังคงตระหนักและให้ความสำคัญถึงบทบาทในการสร้างสรรค์คุณค่าเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อตลอดห่วงโซ่คุณค่า

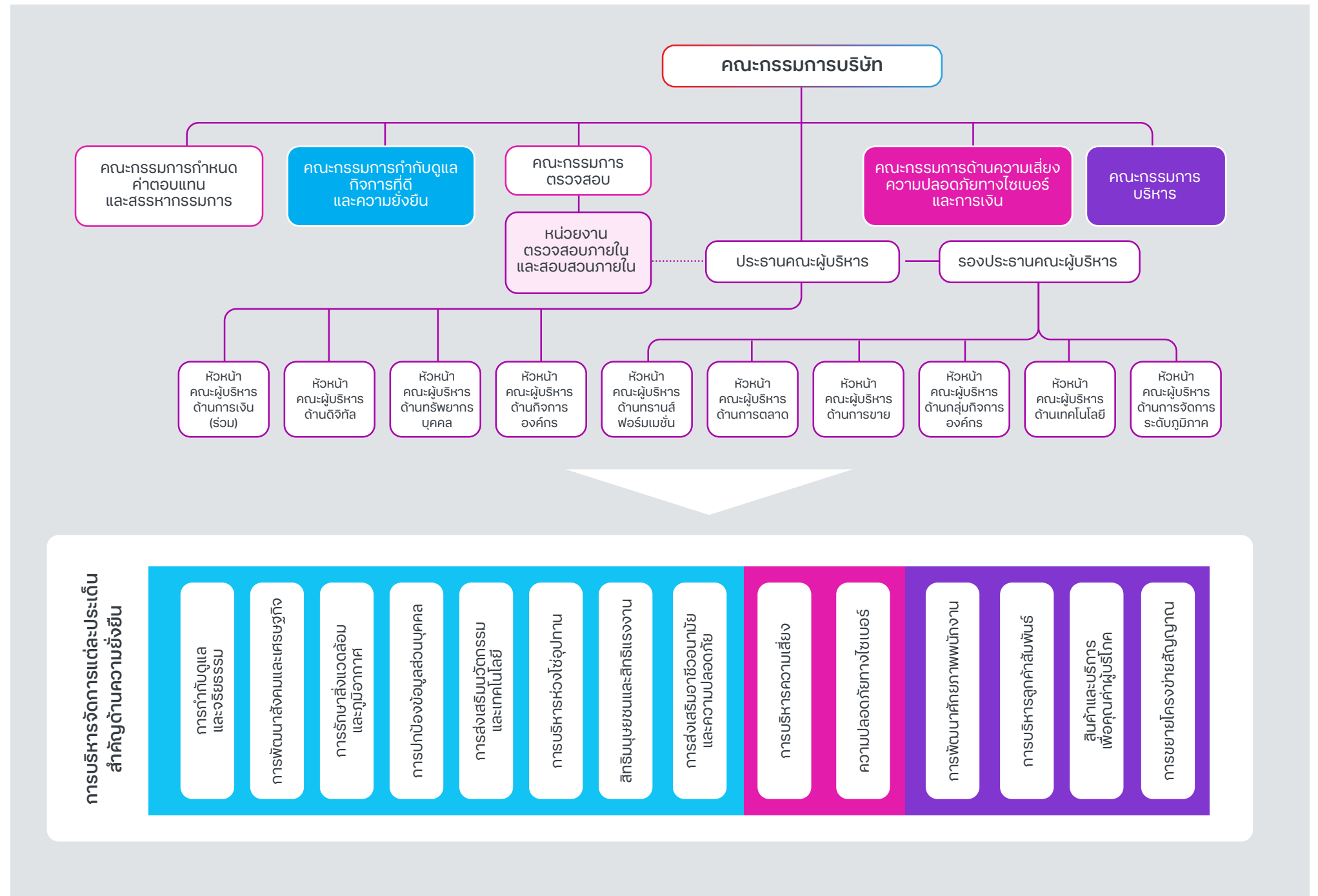
นโยบายด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายด้านความยั่งยืนหรือ Sustainability Policy เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของบริษัทฯ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- บริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนบริษัทคู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และกิจการร่วมค้าต่างๆ เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- บริษัทฯ มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงมีกระบวนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล AA1000SES และ ISO 26000 ประกอบด้วยการสร้างแนวทางและช่องทางการสื่อสาร รับฟังข้อคิดเห็น ข้อกังวล และความคาดหวัง ตลอดจนการนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ
- บริษัทฯ มีการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Sustainability Materiality Assessment) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อบูและจัดลำดับประเด็นสำคัญที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรในประเด็นที่มีผลต่อความยั่งยืน

โครงสร้าง
การบริหารจัดการ
ด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้จัดตั้งหน่วยงาน Sustainability Division เพื่อขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน โดยมี คณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) เป็นหน่วยงานบริหารระดับสูงสุดที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามนโยบายด้านความยั่งยืน



True Sustainability Goals 2030

ยุทธศาสตร์ ด้านความยั่งยืน

บริษัทได้จัดทำกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน หรือ True Sustainability Framework ครอบคลุมมิติ เศรษฐกิจและธรรมาภิบาล (Economic Dimension and Governance) มิติสังคม (Social Dimension) และมิติสิ่งแวดล้อม (Environmental Dimension) สะท้อนหลักการ ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทในการเป็นผู้นำด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ผู้คนได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างสูงสุด นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม True Sustainability Framework ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ ที่มาจากกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Sustainability Materiality Assessment) และบริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวสำหรับปี 2573 หรือ True Sustainability Goals 2030 สำหรับแต่ละประเด็น



มุ่งมั่นสู่การเป็นผู้นำด้านความยั่งยืนระดับโลกในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ตามกรอบเป้าหมาย UN SDGs หลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของ UN Global Compact มาตรฐานสากลต่างๆ และตามกรอบการกำกับดูแล

LIVING RIGHT

1. การกำกับกิจการที่ดี

5 ★★★★★

มีผลการประเมินกำกับดูแลกิจการในระดับ "Excellence" โดยสถาบัน IOD

2. สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน

100%

มีผลการประเมินกำกับดูแลกิจการในระดับ "Excellence" โดยสถาบัน IOD

3. การลดความเหลื่อมล้ำและการศึกษา

36 ล้าน

สนับสนุนการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และทักษะใหม่

4. การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล

100%

พนักงานทุกคนได้รับการอบรมและเสริมศักยภาพด้านดิจิทัลในการทำงาน

5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

100%

หน่วยงานหลักได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล

LIVING WELL

6. สุขภาพและสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค

25%

รายได้ทั้งหมดมาจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค รวมถึงส่งเสริมสังคมดิจิทัล

7. คุณค่าทางสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจ

0.5 ล้าน

ส่งเสริมทักษะอาชีพแก่ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบาง เพื่อสร้างรายได้ และคุณภาพชีวิต

8. นวัตกรรม

200 สิทธิบัตร

จำนวนการยื่นจดทะเบียนสิทธิบัตร

9. การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

85%

ผลสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

10. ความครอบคลุมของเครือข่ายสัญญาณ

95%

เครือข่าย 5G ครอบคลุมต่อประชากรทั่วประเทศ

LIVING TOGETHER

11. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

Carbon Neutral ในปี 2573
Net Zero ในปี 2593

การเป็นกลางทางคาร์บอน (Scope 1 และ 2)

12. ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน

การฝังกลบ E-Waste เป็นศูนย์

ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงานภายในองค์กร และจากกิจกรรมต่างๆ ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์

13. การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ

35%

ลดปริมาณการใช้น้ำต่อหน่วยรายได้ เทียบปีฐาน 2563

14. การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ

100%

ตรวจสอบประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

ดำเนินงานตามหลักการธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ การบริหารความเสี่ยงองค์กร การเคารพสิทธิแรงงาน และการคำนึงถึงความหลากหลายทางชีวภาพ

การดำเนินงาน เพื่อเป้าหมายการพัฒนา ที่ยั่งยืนของโลก

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับโลก หรือ UN Sustainable Development Goals (SDGs) 17 ประการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นเป้าหมายหลัก 9 ประการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโดยตรง และที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญและเป้าหมายด้านความยั่งยืนของทรู



SDG Goals ที่ทรูมุ่งเน้น		ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมายความยั่งยืนของทรู สู่ปี 2573
	การรับรองการมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของคนทุกช่วงอายุ	การนำเทคโนโลยีนวัตกรรม เช่น True 5G และ AI เข้าไปสนับสนุนด้านการแพทย์และสุขภาพของประชาชน	25% ของรายได้ทั้งหมดมาจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค รวมถึงส่งเสริมสังคมดิจิทัล
	การส่งเสริมการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน	- การสร้างสังคมที่มีความเท่าเทียมและการสร้างการเข้าถึงดิจิทัลแก่ผู้ด้อยโอกาส - การเป็นพลเมืองที่ดีและการสร้างผลกระทบเชิงบวกสู่สังคม	ประชากรไทย 36 ล้านคนเข้าถึงแหล่งข้อมูล การศึกษา และความรู้ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
	ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ และมีผลิตภาพ และมีงานที่สมควรสำหรับทุกคน	ใช้เทคโนโลยีขององค์กรสนับสนุนการสร้างงาน ส่งเสริมการเกิดและการเติบโตของผู้ประกอบการรายย่อย	สร้างทักษะอาชีพและส่งเสริมรายได้ ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบางตลอดห่วงโซ่อุปทาน 500,000 คน
	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและสนับสนุนนวัตกรรม	การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	ขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรผลงานด้านนวัตกรรม 200 สิทธิบัตร
	ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ	- สร้างโอกาสที่เท่าเทียมและลดความไม่เสมอภาค - การใช้นโยบายที่เท่าเทียมและเสมอภาค	- การประเมินด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรและคู่ค้าโดยตรงที่มีความเสี่ยงสูง 100% - การตรวจประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง 100%
	สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและบริโภคที่ยั่งยืน	- ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรโดยใช้ซ้ำและนำกลับมาใช้ใหม่ - จัดการของเสียทุกชนิดด้วยวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - การบริหารจัดการน้ำ	- ใช้บรรจุภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หรือย่อยสลายได้ 100% - ไม่มีการฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์ - ลดปริมาณการใช้น้ำต่อหน่วยรายได้ลง 20%
	การดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น	- จัดการประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม	เป็นองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ใน Scope 1 และ 2
	ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ในทุกระดับ	- ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ การรับสินบนทุกรูปแบบ - พัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบและโปร่งใสทุกระดับ - ส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมายและนโยบายไม่เลือกปฏิบัติ	การกำกับกิจการที่ดี ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับสูงสุดจากสถาบัน IOD
	ความร่วมมือกับองค์กรเครือข่าย	ทรูร่วมสร้างภาคีความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับหลากหลายองค์กรเพื่อสนับสนุนแผนงานระดับเครือข่ายและประเทศให้สามารถบรรลุ SDGs ที่เปิดกว้างและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม	

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจต้องเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า หากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไปสร้างผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม หรือสิทธิมนุษยชน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงเพื่อนำมาวางแผน ปรับกลยุทธ์ให้ตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ รวมถึงต้องเปิดเผยผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญ เพื่อนำผลไปปรับกลยุทธ์และแนวทางการบริหารงานขององค์กรอย่างเหมาะสม และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

โครงสร้างการจัดการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน และคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่พิจารณาให้การรับรองประเด็นที่สำคัญเป็นประจำทุกปี

การวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญ

บริษัทฯ คำนึงถึง 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผนวกกับแนวทางการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Standards: AA1000) ผลกระทบ ประเด็นสำคัญ การประเมินอย่างรอบด้าน และผู้มีส่วนได้เสีย โดยอ้างอิงมาตรฐานการจัดทำรายงาน GRI Standard 2021

หลักการ Double Materiality หรือ การประเมินผลกระทบภายนอกต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม และผลกระทบภายในที่มีต่อมูลค่าองค์กรอย่างรอบด้าน ก็เป็นอีกหนึ่งแนวทางที่เรายึดถือ

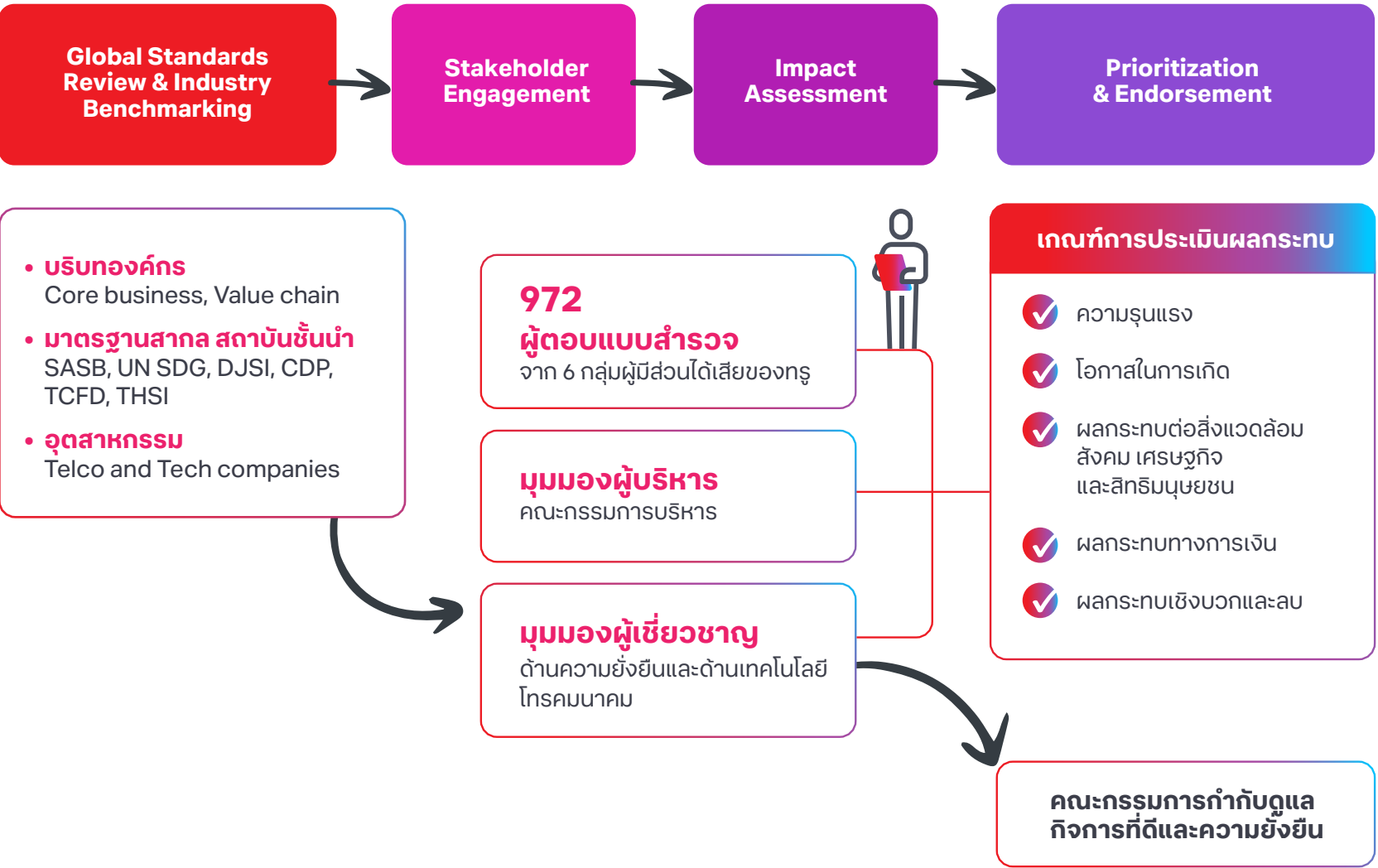
ทรววิเคราะห์และประเมินประเด็นที่สำคัญเป็นประจำทุกปี โดยคัดกรองประเด็นที่สำคัญจากการศึกษาบริบทองค์กร และมาตรฐานความยั่งยืนสากล อาทิ SASB, UN Sustainability Goals, CDP, TCFD, THIS ศึกษาเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเทคโนโลยีและโทรคมนาคม มุมมองของนักวิชาการ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ เปิดรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน คือ ผู้บริหารและพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน หน่วยงานของรัฐ และชุมชนสังคม อีกทั้งมีการตรวจสอบมาตรฐานการประเมินประเด็นที่สำคัญตาม GRI โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

กระบวนการประเมินและจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

ตามแนวทาง GRI แบ่งกระบวนการเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 1. การระบุประเด็นสำคัญตามบริบทองค์กรและการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- 2. การระบุประเด็นสำคัญต่อด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชนโดยผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจ
- 3. การประเมินผลกระทบความเสี่ยงตามความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสในการเกิด รวมถึงแนวทางในการจัดการ
- 4. การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะรายงานโดยจัดลำดับตามความสำคัญของผลกระทบที่ได้จากการประเมิน



มุมมองผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อให้ได้แนวคิดอย่างรอบด้าน บริษัทฯ ได้มีการแลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และนักวิชาการด้านความยั่งยืนต่อประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์

“อุตสาหกรรมโทรคมนาคมไม่เพียงเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงทุกคนและทุกสรรพสิ่ง แต่ยังเกี่ยวเนื่องกับการสร้างวิธีการและผลลัพธ์ที่ยั่งยืนสำหรับโลกใบนี้และผู้คนบนโลก เจตนารมณ์ของเราคือสนับสนุนผู้ประกอบการให้สานวิธีการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนเข้าไปในธุรกิจหลัก มิใช่เพียงเพื่อให้สอดคล้องตามหลักจริยธรรมหรือข้อพึงปฏิบัติที่จำเป็นเท่านั้น แต่เป็นกลยุทธ์สู่การเติบโตที่คำนึงถึงผลกระทบขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม และนำมาจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่สุด”



Julian Gorman
หัวหน้าภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก GSMA

“สำหรับเส้นทางสู่ความยั่งยืนนั้น การมีพันธมิตรถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเมื่อมีการผนวกรวมมุมมองความคิดเห็นและทรัพยากรที่หลากหลายเข้าด้วยกันแล้ว ก็จะช่วยนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาอย่างมีนวัตกรรม โดยเราพึงตระหนักว่าความยั่งยืนไม่ใช่ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องทุ่มเทและมุ่งมั่นประสานความร่วมมือและรับผิดชอบร่วมกันเพื่อสร้างสรรค์อนาคตที่ยั่งยืนมากขึ้นไปด้วยกัน”



มรกต พรพิบูลย์
รองผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (SBDI)

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนปี 2565/2566

ประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก บริษัทฯ มีแนวทางการบริหารจัดการ กำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้น กลาง ยาว รวมถึงมีการรายงานผลดำเนินงานและการลดผลกระทบอย่างเข้มข้น สำหรับประเด็นที่สำคัญสูงรองลงมา เราบริหารจัดการผลการดำเนินงานและรายงานตามขอบเขตและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย

	Material Issue	Reporting Chapter
Very-high priority	ความปลอดภัยทางไซเบอร์	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
	การปฏิบัติงานแรงงานอย่างเท่าเทียมและการดูแลสุขภาพ สุภาพะ และความปลอดภัยของพนักงาน	การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
	การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
	การส่งเสริมการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	การกระจายโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา
	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
	การบริหารประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
	การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ	การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ
	คุณภาพเครือข่าย	ความพร้อมใช้งานและคุณภาพเครือข่าย
	การบริหารจัดการนวัตกรรม	การบริหารจัดการนวัตกรรม
High priority	การบริหารความเสี่ยงและสถานะวิกฤต	การบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสถานะวิกฤต
	การกำกับดูแลกิจการ	การกำกับดูแลกิจการที่ดี
	การสรรหาและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
	การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม	การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม: พลังงาน ของเสีย ทรัพยากรน้ำ และความหลากหลายทางชีวภาพ	การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

การสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ตอบสนองความคาดหวัง และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ และนำข้อคิดเห็นและประเด็นสำคัญมาพิจารณา ปรับปรุงการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อลดความห่วงกังวลจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

แนวทางการบริหารจัดการ

ทฤษฎี มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน ทำหน้าที่ดูแลให้การดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานของรัฐ ชุมชนและสังคม โดยเคารพสิทธิและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเต็มรูปแบบ รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผ่านการดำเนินนโยบายด้านความยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อเป็นแนวทาง และช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 2. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อห่วงกังวลและทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม 3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัท

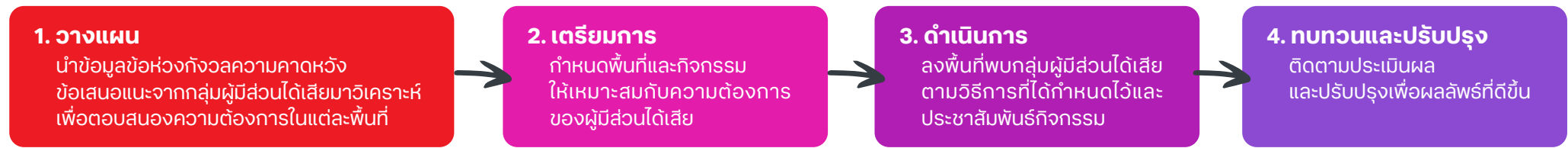
ทฤษฎี กำหนดแนวปฏิบัติในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย ตามมาตรฐานกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และมาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 : 2010

มาตรฐานกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย AA1000 STAKEHOLDER ENGAGEMENT STANDARD (AA1000SES) ยึดหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- **1. การประเมินประเด็นสำคัญ**
- **2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย**
- **3. การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย**

มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 มีหลักการ 7 ประการ ได้แก่
1. การกำกับดูแลองค์กร
2. สิทธิมนุษยชน
3. การปฏิบัติตามแรงงาน
4. สิ่งแวดล้อม
5. การปฏิบัติตามงานอย่างเป็นธรรม
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค
7. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

กระบวนการสร้างความผูกพันกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ลูกค้า

มีการดูแลคุณภาพสัญญาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การสื่อสารที่ทันสมัยไม่เพียงลดความเหลื่อมล้ำ แต่ยังสร้างโอกาส มอบความทัดเทียมให้กับผู้คนที่ห่างไกล พัฒนาสินค้า บริการให้ทันสมัยและ ดูแลบริการหลังการขายให้รวดเร็ว



คุณทองสุข บัวพันธ์
ชุมชนบ้านห้วยมะเกลือ
ต.ป่าจั่ว อ.เวียงป่าเป้า
จ.เชียงราย

พนักงาน

มีการพัฒนาศักยภาพให้พนักงานทันต่อเทคโนโลยี เพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาพัฒนาสินค้าและบริการให้มีความหลากหลายให้ดียิ่งขึ้น พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสื่อสารที่มีคุณภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และช่วยให้เศรษฐกิจสังคมของประเทศมีการพัฒนาอย่างมีคุณภาพ



คุณกนกพร คุณชัยเจริญกุล
หัวหน้าทีมกลยุทธ์ด้านกฎระเบียบ
การกำกับดูแล บริษัท ทูร
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

หน่วยงานของรัฐ

นำยินดีที่ทฤษฎี เป็นองค์กรที่แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ในระยะยาว เพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกดิจิทัลที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และคาดหวังว่าจะมีการส่งเสริมนวัตกรรม การปรับเปลี่ยนใช้แหล่งพลังงานหมุนเวียน และเทคโนโลยีที่เข้าถึงได้ และปลอดภัยสำหรับทุกคน ที่จะช่วยตอบโจทย์ความยั่งยืนของประเทศไทย



คุณธิดาจันทร์ รัตนแสนยานุภาพ
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการและ
จัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
สำนักงาน กสทช.

พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า

มีการดูแลด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี เราจึงเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำธุรกิจร่วมกับทฤษฎี เราคาดหวัง ให้ทฤษฎี สร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการให้หลากหลายครอบคลุมกับทุกเพศทุกวัยและเหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่ นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมร่วมกับคนในสังคม เช่น การนำรถ Mobile ไปช่วยบริการลูกค้าในช่วงเทศกาลประจำปีของจังหวัดเพื่อให้คุณภาพสัญญาณใช้งานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยกระตุ้นยอดขาย และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน



คุณพวงแก้ว ละคร
ผู้บริหาร ห้างหุ้นส่วนจำกัด
บีทีเค อินสตอลแอนด์เซอร์วิส

ชุมชนและสังคม

มีการส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะการช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤตความปลอดภัยต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินงานขององค์กรเช่น สนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ และการก่อสร้างเสาสัญญาณ



คุณทินกร แสงมีคุณ
ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลลูกดกวาง
จังหวัดขอนแก่น

บริษัทฯ ตอบสนอง
ความคาดหวัง
และเปิดโอกาสให้
ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
แสดงความคิดเห็นผ่าน
ช่องทางต่างๆ และนำ
ข้อคิดเห็น
และประเด็นสำคัญ
มาพิจารณา ปรับปรุง
การดำเนินงาน
ให้สอดคล้องกับ
ความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม
ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย		ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัทฯ	ช่องทางสื่อสารและการมีส่วนร่วม
ลูกค้า 	- สินค้าและบริการที่ดี ราคาที่เหมาะสม - ส่งมอบตรงตามเวลาที่กำหนด บริการหลังการขายที่มีคุณภาพ - ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว - ข้อมูลสินค้าถูกต้องชัดเจน - ผลิตภัณฑ์ใส่ใจสิ่งแวดล้อม - มีสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่	- บริการที่ดีและมีความรับผิดชอบ - ส่งมอบสินค้าคุณภาพและตรงเวลา และมีบริการหลังการขายที่มีคุณภาพ - พัฒนาระบบจัดเก็บและรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าในระดับมาตรฐานสากล - มอบประสบการณ์ที่ดีและบริการที่เท่าเทียม - รับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ ใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้ - ติดตั้งเครือข่ายอย่างรวดเร็ว และมีสัญญาณแรงครอบคลุมทุกพื้นที่	- ศูนย์บริการลูกค้า True Shop - การติดต่อกับลูกค้าโดยตรง - สื่อสังคมออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตลอดทั้งปี - Call Center 1242 รองรับ 5 ภาษา	
พนักงาน 	- สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี - ความมั่นคงและความก้าวหน้า - การพัฒนาความรู้ความสามารถ - การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น - สนับสนุนอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน	- ผลตอบแทนที่ดีและสวัสดิการที่เหมาะสม ให้โอกาสเลื่อนขั้น โอนย้าย - ประเมินผลงานเป็นธรรมและเท่าเทียม - จัดหลักสูตรอบรมตรงตามความต้องการ ก้นต่อการเปลี่ยนแปลง - นำความเห็นข้อเสนอนแนะมาปรับปรุง - จัดหาแล็ปท็อปให้กับหน่วยงานและเปิดโอกาสให้พนักงาน Work from Anywhere	- การประชุมประกาศวิสัยทัศน์ประจำปี - แพลตฟอร์ม TRUE CONNECT/เว็บไซต์/อีเมล - รายงานประจำปี/รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เว็บไซต์) - การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	
พันธมิตรทางธุรกิจและลูกค้า 	- ความเสมอภาคในการทำธุรกิจ - ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส - พัฒนาและเติบโตไปด้วยกัน - ชำระเงินตรงตามเวลาและครบถ้วน - การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น - ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	- การแข่งขันที่เป็นธรรมและโปร่งใส - สัญญาซื้อขายที่โปร่งใสและเป็นธรรม - จัดหลักสูตรอบรมเพิ่มศักยภาพพัฒนาคู่ค้าครอบคลุม ESG - ชำระเงินตรงตามเวลาและมูลค่าตามที่กำหนด - นำความเห็นข้อเสนอนแนะมาปรับปรุง - เก็บรักษาข้อมูลคู่ค้า	- ประชุมประจำปี - อบรมให้ความรู้และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและพันธมิตรธุรกิจและคู่ค้า - สื่อสังคมออนไลน์/ อีเมล - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เว็บไซต์) - การสำรวจความพึงพอใจ - Call Center สำหรับพันธมิตรทางธุรกิจ	
ผู้ถือหุ้น 	- กิจการเติบโต มั่นคง มีผลกำไร - การกำกับดูแลกิจการที่ดี - บริหารจัดการด้วยความโปร่งใส - กลยุทธ์การบริหารที่ดี สร้างโอกาสในความท้าทาย - การบริหารจัดการความเสี่ยง - ข้อมูลการเงินที่ถูกต้อง - ชำระเงินตรงตามเวลาและครบถ้วน	- ทำธุรกิจโปร่งใส ยึดมั่นธรรมาภิบาล - การกำกับดูแลกิจการที่ดี - บริหารจัดการที่ดีสร้างความเชื่อมั่นมอบผลตอบแทนสูงสุด เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส ต่อเนื่องและครบถ้วน ทำตามเงื่อนไขสัญญาภายใต้หลักเกณฑ์และกฎหมาย - ให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน - ชำระหนี้ตรงเวลาและดูแลคุณภาพของหลักทรัพย์ค้ำประกัน	- ประชุมชี้แจงนักลงทุนประจำปีไตรมาส - รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เว็บไซต์) - สื่อสังคมออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล	
หน่วยงานของรัฐ 	- ประกอบกิจการธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รวมถึงการประกอบกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาล - การแข่งขันที่เป็นธรรมและเท่าเทียม - ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ - จัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	- ทำธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและไม่ขัดต่อกฎหมาย - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส - กำกับดูแลกิจการตามกฎหมาย - บริหารจัดการด้วยคุณภาพสร้างให้เกิดความเชื่อมั่น - ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ	- จัดกิจกรรมร่วมกับภาครัฐ - สื่อสังคมออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล - หน่วยงาน Regulatory ดูแลข้อร้องเรียนและสร้างความผูกพันกับหน่วยงานของรัฐ	
ชุมชนและสังคม 	- การทำงานร่วมกับหน่วยงานภาคประชาสังคมทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการนำ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารและทรัพยากรรูปแบบอื่นๆของบริษัทมา สร้างประโยชน์และคุณค่าแก่สาธารณะ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสข้อร้องเรียนได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรม - ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะการช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤต - ความปลอดภัยต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น สนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ การก่อสร้างเสาสัญญาณ เป็นต้น - การดำเนินธุรกิจตามหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน	- จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ เช่น CONNEXT ED กรูปลูกปัญญา VROOM VLEARN และแอปพลิเคชัน MorDee โดย True Health - จัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับชุมชนรวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น โครงการเน็ตทำกิน โครงการพัฒนาศักยภาพบุคคลออกัสติก และโครงการ Smart Farmer ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีแก่เกษตรกร - ดำเนินงานโครงการ Safe Internet โดยมุ่งที่การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้อินเทอร์เน็ตของเด็กและเยาวชนไทย รวมถึงกลุ่มเปราะบางให้มีความปลอดภัย - ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. 2522 และกฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด ในการสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic Field) ความปลอดภัยและประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างเสาสัญญาณและการขยายโครงข่าย - ประเมินผลกระทบของการดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน	- รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เว็บไซต์) - สื่อสังคมออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล - จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน - Call Center 1242	



LIVING RIGHT

มุ่งมั่นทำธุรกิจจากหัวใจ

มุ่งมั่นทำธุรกิจด้วยใจที่ยั่งยืน ทำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ
บนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน

การกำกับดูแลกิจการที่ดี



เป้าหมายปี 2566

100%

พนักงานรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

ผลการดำเนินงานปี 2566

100%

ของพนักงานเข้าใจและยินยอมปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

เป้าหมายปี 2566

100%

คู่ค้าทางธุรกิจรับทราบและยินยอมจะปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าของทรู

ผลการดำเนินงานปี 2566

100%

คู่ค้าทางธุรกิจได้รับการสื่อสารและตกลงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจของทรู

ในปัจจุบันธุรกิจต้องเผชิญกับความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นจากนักวิชาการและนักลงทุน ในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ไม่เพียงมุ่งหวังแค่กำไรเพียงเท่านั้น แต่ธุรกิจต้องดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ ดังนั้น การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลจึงเปรียบเสมือนใบอนุญาตดำเนินกิจการที่เป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ

ในภูมิทัศน์ของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ‘ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส’ จะเป็นดาวเหนือช่วยนำทางให้สามารถตัดสินใจได้อย่างหนักแน่นท่ามกลางสถานการณ์ที่ยากลำบาก บริษัทฯ เชื่อว่าระดับความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรคือตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่ชัดเจนขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการจัดการ

บริษัทฯ มีการรายงานด้านการกำกับดูแลกิจการต่อคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริษัทชุดย่อย 2 คณะ คือ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน และคณะกรรมการตรวจสอบ อีกทั้งยังรายงานต่อคณะกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องเป็นประจำและเฉพาะกิจตามความจำเป็น เกี่ยวกับสถานะและความคืบหน้าในการดำเนินการตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ โปรแกรม และกรณีต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ

หลักธรรมาภิบาลและนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

ทรมีหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ ช่วยให้พนักงานดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและปฏิบัติตามนโยบาย และสอดคล้องตามเป้าหมายและข้อกำหนดขององค์กร กฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานของประเทศและสากล ครอบคลุมถึงการต่อต้านการให้สินบน ระเบียบปฏิบัติเรื่องโมติทางธุรกิจ การบริหารจัดการคู่ค้าทางธุรกิจ และด้านสำคัญต่างๆ อีกมากมาย รวมทั้งมีนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันที่พนักงานต้องเข้าใจและผ่านการอบรมเป็นประจำทุกปี เช่นเดียวกับหลักธรรมาภิบาล

ทรมุ่งยึดถือในค่านิยมและคณาตราฐานด้านธรรมาภิบาลสูงสุดไปด้วยกัน และจะไม่ยอมอ่อนข้อต่อการทุจริตในทุกรูปแบบ ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานจึงผูกพันกับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร บริษัทฯ มีมาตรการในการลงโทษที่เหมาะสมกรณีพนักงานละเมิดหลักธรรมาภิบาลและมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน หากพนักงานละเมิด พนักงานอาจได้รับบทลงโทษซึ่งส่งผลทำให้ไม่ได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีหรือไม่ได้รับโบนัส

กรอบการตรวจสอบภายใน

บริษัทฯ เลือกใช้หลักการ COSO 2013 Integrated Internal Control Framework เป็นกรอบในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตรวจสอบภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ได้นำหลักการโมเดลสามด้าน IAA Three Lines Model ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในสากล มาปรับใช้ร่วมด้วย ซึ่งได้แก่ ด้านที่ 1. การบริหารงานและความเสี่ยงทั่วไปของหน่วยงานต่างๆ ด้านที่ 2. การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดกรอบหรือมาตรการ และตรวจติดตามผ่านกิจกรรมต่างๆด้านที่ 3. การตรวจสอบภายในที่มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบด้วยหลักความเป็นอิสระและตรวจเชิงลึกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบ COSO Internal Control

โมเดลสามด้าน IIA

การตรวจสอบภายในจะดำเนินการโดยพิจารณาตามประเด็นความเสี่ยง กลยุทธ์ และการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยอิสระและเที่ยงธรรม มีการสื่อสารและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำเพื่อตอกย้ำความโปร่งใสและความรับผิดชอบของบริษัทฯ

การตรวจประเมินโดยบุคคลภายนอก

เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลกิจการสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ทรมกำหนดให้มีขอรับการรับรองระบบการบริหารงานกำกับดูแลกิจการจากผู้ตรวจประเมินภายนอกเป็นประจำและต่อเนื่อง

SUSTAINABILITY AT TRUE

LIVING RIGHT

LIVING WELL

LIVING TOGETHER

APPENDIX

รายงานความยั่งยืน 2566

17

สายด่วนธรรมาภิบาล



บริษัทฯ จัดให้มีสายด่วนธรรมาภิบาล หรือ Integrity Hotline เป็นช่องทางสำหรับการรายงานการละเมิดธรรมาภิบาลและระเบียบของบริษัท ที่จะช่วยบันทึก สืบสวน ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาการละเมิดธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบ และมั่นคง โดยเปิดให้บริการทางเว็บไซต์ตลอด 24 ชั่วโมง

เพื่อเป็นการปกป้องผู้ที่ร้องเรียน ข้อมูลผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับตลอดทั้งกระบวนการการสืบสวน ผ่านการใช้ผู้ให้บริการภายนอก และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล

พนักงานและบุคคลทั่วไปสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเหตุการณ์ที่สงสัยว่าเป็นการกระทำที่ละเมิดธรรมาภิบาล ซึ่งได้แก่การยกยอก ลักขโมย การทุจริต การกระทำที่ผลประโยชน์ทับซ้อน การปลอมแปลงเอกสาร เป็นต้น



ช่องทางการแจ้ง :
สแกน QR Code หรือ คลิก
<https://truecorp.integrityline.com/setup>



ข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านสายด่วนธรรมาภิบาลจะได้รับการบริหารจัดการอย่างละเอียดถี่ถ้วน และมีมาตรการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อคลายข้อกังวลเหล่านั้น โดยห้ามมีการตอบโต้ใดๆ ต่อผู้ที่ร้องเรียนเด็ดขาด และบริษัทฯ ไม่ยอมรับการตอบโต้ในทุกรูปแบบ

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

หลักธรรมาภิบาลสำหรับพนักงาน

ปี 2566 พนักงานทุกคน (100%) ของทรู และบริษัทฯ ย่อย รวมถึงถึงกิจกรรมร่วมค่า ได้รับการสื่อสารและตกลงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของทรู

บริษัทฯ จัดโปรแกรมบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ภาคบังคับพร้อมแบบทดสอบเรื่องหลักธรรมาภิบาลและนโยบายต่อต้านการทุจริตเป็นประจำปี เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และเสริมสร้างความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆของทรู และสื่อสารภายในต่อเนื่อง

จำนวนพนักงานละเมิดหลักธรรมาภิบาลปี 2566	บทลงโทษ			
	ดักเตือนด้วยวาจา	ดักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	พักงาน	เลิกจ้าง
1. ความผิดทางการเงินและฉ้อโกง	0	7	0	24
2. การปกป้องทรัพย์สิน	0	0	0	9
3. ข้อมูลส่วนบุคคล	0	7	0	17
4. ผลประโยชน์ทับซ้อน	0	3	0	1
5. การทุจริตคอร์รัปชัน หรือติดสินบน	0	0	0	0
6. การเลือกปฏิบัติและการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล	0	0	0	0
7. การฟอกเงิน หรือ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายใน เพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์	0	0	0	0

สำหรับปี 2566 มีเคสพนักงานทำผิดหลักธรรมาภิบาลจำนวน 35 เคส (จำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้อง 68 ราย) และทุกเรื่องได้ผ่านกระบวนการสอบสวนหาสาเหตุและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตัดสินลงโทษ (Disciplinary Action Committee หรือ DAC) เรียบร้อยแล้วทั้งหมด โดย คณะกรรมการ DAC ได้กำหนดมาตรการลงโทษและแนวทางแก้ไขดังแสดงในตาราง ตลอดจนหาแนวทางจัดการกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น มีการทบทวนขั้นตอนการยืนยันตนของลูกค้าในกระบวนการขาย ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้ที่ได้รับผิดชอบในกระบวนการที่เกี่ยวข้องได้รับการตรวจสอบ และติดตามอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการสื่อสารกับพนักงานถึงความสำคัญของการรักษาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับการยืนยันตนในขั้นตอนการขาย รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนถอดบทเรียนจากเคสที่เกิดขึ้น

หลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจ

ปี 2566 คู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมด (100%) ของทรู ซึ่งหมายถึงบุคคลหรือองค์กรที่บริษัทติดต่อด้วย ได้แก่ ซัพพลายเออร์ พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้รับเหมา กิจกรรมร่วมค่า เป็นต้น ได้รับการสื่อสารและยินยอมปฏิบัติตามมาตรฐานของบริษัทในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจ

มาตรฐานสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ

หลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจ โดยสรุป ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์กับกฎหมายที่ใช้บังคับ คู่ค้าทางธุรกิจต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสูงสุดที่สอดคล้องกับกฎหมายที่กำหนด
2. สิทธิมนุษยชน
3. สิทธิแรงงานสภาพการทำงาน ครอบคลุม
4. สุขภาพและความปลอดภัย
5. สิ่งแวดล้อม
6. แร่ที่มีข้อขัดแย้ง
7. การจัดหาอย่างมีความรับผิดชอบ
8. ความเป็นส่วนตัว เสรีภาพในการแสดงออก การปกป้องข้อมูล และทรัพย์สินทางปัญญา
9. ผลประโยชน์ทับซ้อน
10. สิทธิในที่ดิน
11. การตรวจสอบย้อนกลับ
12. การดำเนินธุรกิจต้องห้าม
13. จริยธรรมทางธุรกิจ

ตลอดปี 2566 บริษัทฯ **ไม่มีเคสถูกฟ้องร้อง**จากหน่วยงานของรัฐ ในประเด็นทุจริต คอร์รัปชัน การติดสินบน การผูกขาด การกีดกันทางการค้า หรือการกระทำผิดกฎหมายด้านแรงงาน

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การเข้าร่วมเป็นสมาชิก “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต”

ทรู มีนโยบายไม่อ่อนข้อต่อการทุจริต โดยได้รับการรับรองจากแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย Private Sector Collective Action against Corruption (CAC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เรามีแนวปฏิบัติที่เข้มงวดเพื่อให้แน่ใจว่าการติดต่อและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและภาครัฐ ปราศจากอิทธิพลอันไม่เหมาะสม และกฎเหล่านี้มีการบังคับใช้ด้วยระบบที่เข้มงวดในการติดตามและรายงานการละเมิด ซึ่งได้รับการตรวจสอบโดยบุคคลภายนอก



ธันวาคม 2566 ทรูแสดงจุดยืนไม่ทนการทุจริต
ในวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล ประจำปี 2566

ความร่วมมือกับองค์กรพันธมิตร

บริษัทฯ ร่วมมือกับภาครัฐและภาคประชาสังคมส่งเสริมและรณรงค์สร้างความตระหนักรู้เรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้แก่สังคม และเยาวชนผ่านการประชุม สัมมนา ร่วมกิจกรรม รวมถึงส่งเสริมการประกวดในหลากหลายโครงการ

โครงการขอเสนอต่อต้านทุจริต 2566

ทรูร่วมกับกระทรวงวัฒนธรรม และมูลนิธิต่อต้านการทุจริต และพันธมิตรจัดโครงการประกวดละครเวทีต่อต้านการทุจริต เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องต่างๆ ของกลุ่มทรู เช่น ทรูวิชั่นส์ TNN16 ทรูปลูกปัญญา และสื่อสังคมออนไลน์ โดยบริษัทฯ สนับสนุนโครงการประกวดเป็นประจำทุกปี อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี 2560



กรกฎาคม 2566 พิธีเปิดโครงการ “การประกวดละครเวทีต่อต้านการทุจริต ประจำปี 2566” ที่ทรูร่วมสนับสนุน

ก้าวต่อไป



บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจของเราอย่างรับผิดชอบ มีจริยธรรม และปฏิบัติตามกฎหมาย โดยไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันและจะคงรักษามาตรฐานทางจริยธรรมสูงสุด ด้วยการเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย โดยผู้บริหารเป็นผู้นำการขับเคลื่อนและเป็นแบบอย่าง (Tone from the Top) ส่งเสริมวัฒนธรรมการพูดคุย (Speak up) ในองค์กรเพื่อเป็นพันธมิตรที่เชื่อถือได้ แก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนร่วมงาน พันธมิตรทางธุรกิจ และชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจ

Highlight

ธรรมนูญปัญญาประดิษฐ์ของทรู (AI Ethical Charter)

เนื่องจาก AI เข้ามามีบทบาทกับธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ ทรูจึงได้กำหนดหลักการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย 3 ประการ

1. กำหนดเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม
2. คนทรูทุกคนจะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อเตรียมพร้อมสู่องค์กรแห่ง Data-First และ AI-First
3. ยึดหลักจริยธรรมเป็นแกนสำคัญ

นอกจากนี้ ทรู ยังออกแนวทางการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม เรียกว่า “ธรรมนูญปัญญาประดิษฐ์” หรือ True’s AI Ethical Charter เพื่อกำหนดให้ทันกับวิถีชีวิตดิจิทัล ซึ่งมี 4 ประการ

1. เจตนาดี AI จะต้องถูกใช้เพื่อประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง ไม่เป็นอันตรายต่อผู้อื่น
2. เป็นธรรม ปราศจากอคติ AI ต้องไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงการเลือกปฏิบัติ
3. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและการทำงานของ AI ผลลัพธ์ จากการใช้ AI เป็นไปตามหลักความเป็นส่วนตัว โดยยึดจากระดับการเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าให้ไว้
4. ความโปร่งใส แม้ AI จะมีการทำงานที่ซับซ้อน แต่ผลลัพธ์จากการประมวลของ AI จะต้องสามารถอธิบายได้ โดยคำนึงถึง “สิทธิ” ผู้บริโภคเป็นสำคัญ

องค์กรที่ริษัทสนับสนุนด้านการเงิน ปี 2566

หน่วยงาน	บทบาทของบริษัทฯ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
 1. สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย เครือข่ายท้องถิ่นในประเทศ ตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนภาคเอกชนดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน และเป้าหมายด้านความยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ	ในฐานะสมาชิกผู้ก่อตั้งสมาคม ทูรสนับสนุนการนำศักยภาพเทคโนโลยีครบวงจร เพื่อขับเคลื่อนเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สร้างโอกาสและพัฒนาคน ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายความยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ	0.73
 2. สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย องค์กรที่ทำงานร่วมกับภาคเอกชน รัฐบาล และภาคประชาชนพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลให้เกิดการประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	ในฐานะสมาชิกสภา ทูรสนับสนุนเรื่องการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้ทุกคนสามารถมา Upskill และ Reskill ให้ก้าวเข้าสู่การทรานส์ฟอร์มสู่ยุคดิจิทัลไปพร้อมๆ กันอย่างเต็มที่ ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม และเข้าร่วมการจัดสัมมนาเป็นประจำต่อเนื่อง	0.28
 3. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย องค์กรไม่แสวงหากำไร ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ภาคเอกชน ในการประสานนโยบายและดำเนินการระหว่าง ภาคเอกชนและภาครัฐ อันจะนำสู่การกำหนดนโยบาย หรือการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจโดยรวมทุกภูมิภาคของประเทศ	ในฐานะสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ทูรสนับสนุนการยกระดับอุตสาหกรรมในประเทศ ทั้งการส่งเสริม SME ความร่วมมือทางการค้า ธุรกิจดิจิทัล และการปฏิบัติการด้านสภาพภูมิอากาศ	0.27

นอกจากนี้ ทูร ยังสนับสนุนเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย หรือ TCNN โดยเข้าเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี 2565 และมีบทบาทในการช่วยขับเคลื่อนและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในระดับองค์กรภายในปี 2593 ตลอดจนสนับสนุนนโยบายของประเทศไทยและเป้าหมายของประชาคมโลก ภายใต้ความตกลงปารีส

สำหรับความร่วมมือระดับสากล ทูร เข้าร่วมโครงการเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กับ Carbon Disclosure Project หรือ CDP ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่มีมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สำคัญต่อโลก โดยทูรเข้าร่วมตอบแบบประเมินเป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2555

เงินสนับสนุน 4 ปีย้อนหลัง (ล้านบาท)	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566*
1. การลobbies และจ่ายค่าผลประโยชน์ต่างๆ Lobbying, interest representation or similar	0	0	0	0
2. โครงการด้านการเมืองระดับชุมชน ท้องถิ่น และระดับประเทศ Local, regional or national political campaigns/ organizations/ candidates	0	0	0	0
3. การสนับสนุนสมาคมการค้าหรือหน่วยงานอื่นที่ได้สิทธิยกเว้นภาษี Trade associations or tax-exempt groups (e.g. think tanks)	6.77	1.23	2.17	1.27
4. การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ Others (e.g. spending related to ballot measures)	0	0	0	0
ยอดรวม Total contributions and other spending	6.77	1.23	2.17	1.27

หมายเหตุ *มีการควมรวมธุรกิจ วันที่ 1 มี.ค. 2566

ปี 2566 บริษัทฯ ไม่มีการจ่ายเงินหรือสนับสนุนกิจกรรม องค์กร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทางการเมือง ซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของเรา

การบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจและและสภาวะวิกฤต



ความเสี่ยงที่สำคัญต่อธุรกิจในปัจจุบัน ตามรายงานของสภาเศรษฐกิจโลก (WEF) ได้แก่ การพลิกผันของเทคโนโลยี สถานการณ์เศรษฐกิจและการเมือง สภาพภูมิอากาศที่แปรปรวน รวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ การแย่งชิงทรัพยากร และภัยคุกคามอื่นๆ ที่ยังมาไม่ถึง ล้วนอาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ทำให้ทรัพยากรเสียหาย การดำเนินงานหยุดชะงัก หรือเกิดอุปสรรคที่ไม่คาดหวัง เป็นต้น ธุรกิจบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงวัฒนธรรม กระบวนการ และโครงสร้างที่มุ่งสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพของโอกาสที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบ

แนวทางการบริหารจัดการ

โครงสร้างการจัดการ

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และด้านการเงินทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในการตรวจติดตาม และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารและกรรมการบริษัทเพื่อความเป็นอิสระ โดยที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนในการรับผิดชอบเรื่องความเสี่ยง

นโยบายการบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องและสภาวะวิกฤต

บริษัทฯ มีนโยบายสำคัญที่ใช้เป็นหลักในการบริหารงาน ได้แก่ 1. นโยบายบริหารความเสี่ยง และ 2. นโยบายบริหารความต่อเนื่อง

กรอบการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ นำกรอบการบริหารความเสี่ยง COSO 2017 Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)) มาใช้เป็นมาตรฐานในการทำงานร่วมกับ ISO 31000 – Risk Management (International Organization for Standardization)



ช่องทางการรับแจ้งประเด็นความเสี่ยง
พนักงานสามารถสอบถาม ขอคำแนะนำ และแจ้งประเด็น
ความเสี่ยงได้ที่หน่วยงาน Enterprise Risk Management
E-mail: ERM@truecorp.co.th

กรอบการบริหารความเสี่ยง



การตรวจประเมินกระบวนการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณา ผลกระทบและโอกาสในการเกิด โดยระดับความรุนแรงและความถี่ในการเกิดไว้ในตาราง Enterprise Risk Matrix ครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยง อาทิ ด้านการปฏิบัติการ การเงิน เทคโนโลยี การตลาด ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ กฎระเบียบ กฎหมาย บุคลากร รวมถึงประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งมิติสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะได้รับการบรรจุเป็นหัวข้อในการประเมินความเสี่ยงขององค์กรเป็นประจำ

เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจและมีข้อแนะนำที่ดีในการปรับปรุงการทำงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น ในปี 2566 เราขอรับการตรวจประเมินจากบุคคลภายนอก (3rd party Assurance) ในเรื่องกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยได้รับการรับรองว่าสอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 31000: 2018 และ COSO-ERM 2017 และบริษัทฯ กำหนดจะให้มีการตรวจประเมินเป็นประจำต่อเนื่อง



เป้าหมายปี 2566

ดำเนินการประเมินความเสี่ยงฯ และรายงานผลสรุปประเด็นความเสี่ยงระดับองค์กรและมาตรการบริหารความเสี่ยง จำนวน 4 ครั้งต่อปี



ผลการดำเนินงานปี 2566

มีการจัดประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรและรายงานผลสรุปประเด็นความเสี่ยงระดับองค์กรและมาตรการบริหารความเสี่ยง รวม 4 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ตามที่บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกไตรมาส โดยได้รับข้อมูลรอบด้านจากหน่วยงานต่างๆทั่วทั้งองค์กรนั้น ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและความเสี่ยงอุบัติใหม่ของทรูได้แก่

1. ตัวอย่างความเสี่ยงที่สำคัญ

1 **ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน** มีความเสี่ยงที่รายได้อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายเนื่องจากการแข่งขันทางการตลาด และสภาวะทางเศรษฐกิจ

ผลกระทบ

สถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศไทย ได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจทั่วโลก นับตั้งแต่วิกฤตโควิด-19 ระบาดในปี 2562 เศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากวิกฤตทั่วโลกอีกหลายครั้ง รวมถึง การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง อัตราเงินเฟ้อปริมาณนักท่องเที่ยวที่ลดลง ประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานลดลง ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ ส่งผลให้บริษัทฯ ต้องปรับตัวเพื่อให้คงสถานการณ์การดำเนินงานและให้บริการ สาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันในระดับประเทศ ความเสี่ยงนี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

มาตรการ

- บริษัทฯมองหาโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การควบรวมกิจการระหว่าง True กับ Dtac เพื่อบริหารต้นทุนและพัฒนาสินค้าบริการ การปรับเปลี่ยนเป็นเทเลคอม เทคโนโลยี เน้นเพิ่มคุณค่าการให้บริการ
- การนำเทคโนโลยี AI เข้ามาวิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างระบบนิเวศ เพื่อให้ลูกค้าได้ประสบการณ์จากสินค้าและบริการของบริษัทฯ อย่างเต็มที่

2 ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ มีการผูกพันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ซึ่งมีผลใช้บังคับเต็มรูปแบบตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ครอบคลุมลูกค้าและผู้ใช้บริการของทรู มากกว่า 51 ล้านราย

ผลกระทบ

ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมากที่บริษัทฯ ดูแลและการสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และโปร่งใสต่อเจ้าของข้อมูล (ลูกค้า) อาจนำไปสู่ความเสียหายต่อชื่อเสียงและความรับผิดชอบทางกฎหมาย ความเสี่ยงนี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

มาตรการ

- แต่งตั้ง Data Protection Officer (DPO) ของบริษัท เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และให้คำปรึกษาด้านข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ เพื่อบังคับใช้กฎระเบียบมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร
- กำกับดูแลเพิ่มให้มั่นใจว่า ผู้ให้บริการรับเหมาช่วงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีการลงนามในสัญญาเกี่ยวกับการใช้และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- รักษาและคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีคอร์สอบรมทั้งระดับกลางและระดับขั้นสูง ให้กับพนักงานและผู้บริหาร

2. ความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging risks)

ความเสี่ยงอุบัติใหม่ คือความเสี่ยงที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นแต่องค์กรประเมินว่ามีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและส่งผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจในระยะยาว หากไม่มีการบริหารจัดการและเตรียมความพร้อมในการรับมือ ได้แก่

1 **ความเสี่ยงจากผลกระทบภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นและมาในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น**

ประเภท : ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยความเสี่ยง : ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ไม่พึงประสงค์และความล้มเหลวด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทั้งด้าน AI และเทคโนโลยีควอนตัม การทำงานออนไลน์ที่บ้าน การทำรายการโดยใช้สกุลเงินคริปโต และ NFT (NON-FUNGIBLE TOKENS) รวมถึง มือถือ อุปกรณ์และแพลตฟอร์มการเชื่อมต่อต่างๆ พัฒนาต่อเนื่องและขยายเป็นวงกว้างไปทั่วโลก อาจจะนำภัยร้ายเข้ามาเพิ่มมากขึ้นและซับซ้อนขึ้น

จำนวนประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตและเชื่อมต่อด้วย IOT เพิ่มขึ้นแบบทวีคูณ และอาจถูกการโจมตีเจาะระบบผ่านช่องทางมหาศาลที่อาจมีช่องโหว่หรือภัยจากมัลแวร์

ทรู ซึ่งให้บริการสื่อสารครบวงจร มีลูกค้าในกลุ่มธุรกิจดิจิทัล กรุ๊ปผู้ใช้งานมากกว่า 30 ล้านคนและจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ มีดาต้าเซ็นเตอร์ที่ให้บริการดูแลข้อมูลของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแก่ธุรกิจและองค์กรทั้งในและต่างประเทศจำนวนมาก

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ผลกระทบ

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มาพร้อมกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล ในช่วง 3-5 ปี จึงอาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทรู ตลอดห่วงโซ่อุปทาน หากปราศจากมาตรการรับมือและการจัดการที่เหมาะสมเพียงพอ

- ในฐานะที่เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลไลฟ์สไตล์ที่มีผู้ใช้มากกว่า 64 ล้านคนและเป็นแพลตฟอร์มข้อมูล ให้ 4 กลุ่มธุรกิจหลักของบริษัท ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตทีวีแบบบอกรับเป็นสมาชิก และสื่อพร้อมด้วยโซลูชันดิจิทัล หากล้มเหลวในการจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ย่อมส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของข้อมูลส่วนบุคคล ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลลูกค้า ข้อมูลสูญหาย การโจมตีมัลแวร์และภัยไซเบอร์รูปแบบใหม่ๆ อาจสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวงให้แก่บริษัทฯ
- ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านชื่อเสียง อันอาจลดความเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย และกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจ
- ด้านการเงิน บริษัทฯ อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายจากการลงทุนรักษาระบบ กู้ข้อมูล ตรวจสอบสาเหตุ บริหารจัดการสภาวะวิกฤต การหยุดชะงักของธุรกิจในวงกว้างเพราะการโจมตีเพียงจุดเดียวสามารถจะส่งผลกระทบต่อทั้งระบบ ค่าปรับจากการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลบังคับใช้เมื่อกลางปี 2565 ที่ผ่านมา รวมถึง ค่าเยียวยาลูกค้า

มาตรการ

ด้านการกำกับดูแล

- มีการแต่งตั้ง Business Security Officer และทีมงาน เพื่อกำกับดูแลการดำเนินการของระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
- มีระบบและขั้นตอนบริหารข้อมูลโดยดำเนินการตามกรอบการบริหารความปลอดภัยสากล NIST และการตรวจสอบภายใน อาทิเช่น ISO/IEC27000, GSMA เป็นต้น

ด้านโครงสร้างและเทคโนโลยี

- พัฒนาโครงข่ายทางระบบการป้องกัน พัฒนาระบบความปลอดภัยทางข้อมูล พัฒนาโครงสร้างดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO และ CIS
- พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย SECURITY OPERATION CENTER (SOC) อย่างต่อเนื่อง และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013
- การใช้โมเดลขั้นสูงของ SOC เพื่อดำเนินการตอบสนองเหตุการณ์โดยอัตโนมัติ (SECURITY ORCHESTRATION AUTOMATION RESPONSE) และพัฒนาการตรวจจับภัยคุกคาม การจัดลำดับ และการเยียวยา รวมถึงการพัฒนาขั้นตอนตอบสนอง INCIDENT RESPONSE (IR) เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ อาทิ มัลแวร์ อีเมลบริษัท การหลอกลวง (PHISHING) และการโจมตีขั้นสูงจากผู้โจมตีที่พยายามแฝงตัวอยู่ในระบบอย่างต่อเนื่อง (ADVANCED PERSISTENT THREAT หรือ APT)
- ยึดมั่นในกลยุทธ์ “Privacy and Security by Design” ที่เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัว และปกป้องข้อมูลลูกค้าอย่างปลอดภัยตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ

ด้านการสร้างเสริมศักยภาพและวัฒนธรรมองค์กร

- จัดตั้ง Cybersecurity architecture forum และ Cybersecurity Ambassador เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักงานทั้งหมด โดยยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานสามารถขอคำปรึกษากับทีม Data & Security Governance and Data Privacy Center
- เดินหน้าสร้างความหนักแน่นและปลูกฝังเรื่องความปลอดภัยด้านไซเบอร์ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง การจัดตั้ง cybersecurity hub และโครงการอบรมทั้งแบบออนไลน์และห้องเรียน (Intermediate / Advance Expert Journey) สำหรับพนักงาน และเจ้าหน้าที่บริหาร
- ริเริ่ม “ธรรมนูญปัญญาประดิษฐ์” เพื่อจัดการการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น AI, IoT และ big data

2

ความเสี่ยงเนื่องจากการแข่งขันทรัพยากร

(ที่จำเป็นต่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม)

ประเภท : ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยความเสี่ยง : ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัดห่วงโซ่อุปทาน

การขาดแคลนของโลหะบางชนิดที่ใช้ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์กำลังเพิ่มขึ้นเนื่องจากการใช้งานที่มากขึ้น ความพร้อมใช้งานที่จำกัด และความสามารถในการกู้คืนและรีไซเคิล โลหะถูกใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ ในปริมาณมาก และการใช้งานยังคงเพิ่มขึ้นเมื่อโลกเปลี่ยนไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีและพลังงานสะอาดซึ่งต้องใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครือข่ายไฟฟ้า ความต้องการนี้นำไปสู่การจัดประเภทโลหะเป็นวัตถุดิบสำคัญ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะประสบกับความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทาน โลหะเหล่านี้เป็นวัตถุดิบสำคัญในการผลิตส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ที่ภาคโทรคมนาคมต้องพึ่งพาเพื่อพัฒนาและดำเนินงานเครือข่าย การขาดแคลนและการแข่งขันสำหรับโลหะเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อความพร้อมใช้งานและต้นทุนของส่วนประกอบดังกล่าว เนื่องจากการดำเนินงานของทรูต้องพึ่งพาส่วนประกอบเหล่านี้ ความเสี่ยงนี้ก่อให้เกิดความท้าทายอย่างมากสำหรับทรูและห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้แน่ใจว่าธุรกิจจะดำเนินต่อไปได้ รักษาความสามารถในการแข่งขันของเรา และให้บริการโทรคมนาคมที่เชื่อถือได้

ผลกระทบ

ข้อจำกัดด้านทรัพยากรสร้างความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทาน อาจทำให้ห่วงโซ่อุปทานของส่วนประกอบ IT และอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญหยุดชะงัก อุตสาหกรรมโทรคมนาคมต้องพึ่งพาโลหะ เช่น ทองแดง อะลูมิเนียม และแร่ธาตุหายาก สำหรับการใช้อุปกรณ์สำคัญ เช่น สายเคเบิล เสาอากาศ และส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก เมื่อการจัดหาวัสดุที่สำคัญเหล่านี้กลายเป็นข้อจำกัดมากขึ้น บริษัทที่พึ่งพาส่วนประกอบเหล่านี้จะเผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการรักษาโครงสร้างพื้นฐานและขยายบริการ ความต้องการที่เพิ่มขึ้นและลักษณะที่ไม่แน่นอนของความพร้อมใช้งานของทรัพยากรอาจส่งผลให้เกิดวิกฤตทรัพยากร ทำให้ห่วงโซ่อุปทานตึงเครียด ทำให้การดำเนินงานเครือข่ายหยุดชะงัก ก่อให้เกิดความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์ และกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งและข้อพิพาททางการค้า ต้นทุนของอุปกรณ์เครือข่ายที่จัดหาให้กับลูกค้าว่าจะเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนสูงขึ้นและอาจนำไปสู่ราคาที่สูงขึ้นสำหรับผู้บริโภคและธุรกิจที่พึ่งพาบริการโทรคมนาคม

มาตรการ

การประเมินความเสี่ยงและการวางแผนฉุกเฉิน

- ทำการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำเพื่อระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการขาดแคลนทรัพยากรและการแข่งขัน และพัฒนาแผนฉุกเฉินเพื่อลดการหยุดชะงัก
- การกระจายแหล่งที่มาของทรัพยากร: ลดการพึ่งพารัฐบาลหรือผู้จัดหาทรัพยากรเพียงแห่งเดียว และสร้างห่วงโซ่อุปทานที่สามารถปรับตัวได้เพื่อรับมือกับความท้าทายด้านทรัพยากร

การทำงานร่วมกันและการเป็นพันธมิตร

- ร่วมมือกับซัพพลายเออร์เพื่อดำเนินมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและสำรวจโอกาสในการรีไซเคิลหรือใช้ทรัพยากรภายในกระบวนการผลิตซ้ำเพื่อยืดอายุการใช้งานและลดความต้องการทรัพยากรใหม่
- ร่วมมือกับพันธมิตรในด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นหาวัสดุหรือเทคโนโลยีทางเลือกที่ใช้ทรัพยากรน้อยลงหรือหามาได้ง่ายกว่า
- มีส่วนร่วมกับบริษัทอื่น สมาคมอุตสาหกรรม และหน่วยงานรัฐบาลเพื่อแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด รวบรวมทรัพยากร และพัฒนาแนวทางแก้ไขร่วมกันเพื่อรับมือกับความท้าทายด้านการขาดแคลนทรัพยากร

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงภายในองค์กร

การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในมาตรฐานสำคัญในการบริหารธุรกิจ และถือเป็นความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการในทุกระดับของกลุ่มบริษัท

1 คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้รับการอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี และได้รับทราบรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสถานะวิกฤติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และด้านการเงิน ประจำปีทุกไตรมาส



Workshop ความเสี่ยงด้านภัยทางไซเบอร์

2 ผู้บริหารและพนักงานทุกคน

ผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารความรู้ความเข้าใจเข้าเรื่องการบริหารความเสี่ยงผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน หลักสูตรการเรียนรู้ทั้งออนไลน์และการประชุมเชิงปฏิบัติการ

1) E-learning และการสื่อสารออนไลน์

บริษัทฯ ได้จัดทำหลักสูตรการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้พนักงานเข้าใจหลักการเบื้องต้นของการบริหารความเสี่ยง และนำการบริหารจัดการความเสี่ยง ไปผสมรวมกับการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีพนักงานเข้าอบรมและผ่านการทดสอบ

2) Workshop

บริษัทฯ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และถอดบทเรียนร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ ต่อเนื่อง อาทิ เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และการเตรียมความพร้อมรับสถานะวิกฤติ

3) Quarterly Risk Management Forum

เนื่องจากการรวมธุรกิจและมีพนักงานจาก 2 กลุ่มบริษัทมาทำงานด้วยกัน กรุ๊ปจึงริเริ่มสร้างความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงให้กับทุกคน จึงมีการจัดฟอรัมรายไตรมาสขึ้น โดยมีตัวแทนหน่วยงานในเรื่องการบริหารความเสี่ยง จากหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรจะมาเข้าร่วม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ

ก้าวต่อไป



ในปี 2567 บริษัทฯ มีแผนพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริหารความเสี่ยงฯ อย่างต่อเนื่อง ทั้งกิจกรรมเดิมในปีก่อนที่สำเร็จตามเป้าหมายแล้ว และกิจกรรมใหม่ เช่น การสร้างความตระหนักรู้และจัดอบรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วม และการร่วมกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงศึกษาและกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะช่วยติดตาม ความเสี่ยง รวมถึงเป็นสัญญาณเตือนภัย เพื่อสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ความเสี่ยงในอนาคต และมีมาตรการป้องกันก่อนเกิด เหตุการณ์ความเสี่ยง โดยจะเริ่มจากประเด็นความเสี่ยงที่มีปัจจัยความเสี่ยงสูง และมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

Highlight

เครือข่าย Risk Coordinators

ตามที่บริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน และฝังเป็น DNA ของพนักงานและสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ความเสี่ยงถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคน

ในปี 2566 กรุ๊ปได้ริเริ่มการแต่งตั้ง Risk Coordinators ขึ้นภายในองค์กร โดยคัดเลือกจากหน่วยงานต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่จะช่วยสื่อสารทำความเข้าใจด้านบริหารความเสี่ยงให้กับเพื่อนพนักงานในหน่วยงานของพวกเขา โดยการจัดประชุมและพบปะกันเป็นประจำทุกไตรมาส และสานสัมพันธ์กันผ่านเทคโนโลยีสื่อสาร เพื่อนำสารด้านความเสี่ยงส่งต่อชาวกรุ๊ปอย่างและรวดเร็วและทั่วถึง



การประชุมเครือข่าย Risk Coordinators

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



เป้าหมายปี 2566

100%

ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
โดยระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์

100%

มีกระบวนการกำกับดูแลตาม PDPA



ผลการดำเนินงานปี 2566

100%

สามารถป้องกันการรั่วไหล
ของข้อมูล โดยระบบความปลอดภัย
ทางไซเบอร์

100%

มีกระบวนการกำกับดูแลตาม PDPA

ความมั่นคงทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประเด็นสำคัญของทุกอุตสาหกรรม แต่ผู้ให้บริการเครือข่ายและเทคโนโลยีการสื่อสารถือเป็นหนึ่งในผู้มีบทบาทหลักในการยับยั้งและปกป้องผู้ใช้งานจากการถูกส่งละเมิดสิทธิ์และการถูกคุกคามทางออนไลน์ ดังนั้นทรูจึงต้องมีการดำเนินงานด้านความมั่นคงทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มข้นจริงจัง ทั้งการสร้างมาตรการควบคุม ตรวจสอบ และปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างศักยภาพแก่บุคลากรภายในองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า รวมถึงต้องให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องด้วย เพื่อให้เกิดการสร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน และลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย การเงิน และทางชื่อเสียงความน่าเชื่อถือต่อบริษัทฯ

แนวทางการบริหารจัดการ

หนึ่งในพันธกิจของทรู คือ การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ PDPA รวมถึงแนวทางและมาตรฐานสากล อาทิ มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO 27001 ครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจ ทั้งทรูมูฟ เอช ทรูออนไลน์ ทรูวิชั่นส์ และทรูดิจิทัล

โครงสร้างการจัดการ

บริษัทฯ จัดตั้งหน่วยงาน IT & Security Division และ Business Security Department ภายใต้ Chief Technology Officer และมีการรายงานผลการดำเนินงานด้าน Information Security and Cyber Security ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และด้านการเงิน และต่อคณะกรรมการบริหาร นอกจากนี้ยังจัดตั้งหน่วยงาน Data Protection Division เพื่อบริหารจัดการเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะ มีหน้าที่หลักคือควบคุมกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ และตาม PDPA โดยอยู่ภายใต้ Chief Corporate Affairs Officer และรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าต่างๆ ต่อ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน และต่อคณะกรรมการบริหาร

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การบริหารจัดการ การเยียวยา และบทลงโทษ

ความมั่นคงทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประเด็นสำคัญของทุกอุตสาหกรรม แต่ผู้ให้บริการเครือข่ายและเทคโนโลยีการสื่อสารถือเป็นหนึ่งในผู้มีบทบาทหลักในการยับยั้งและปกป้องผู้ใช้งานจากการถูกส่งละเมิดสิทธิ์และการถูกคุกคามทางออนไลน์ ดังนั้นทรูจึงต้องมีการดำเนินงานด้านความมั่นคงทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มข้นจริงจัง ทั้งการสร้างมาตรการควบคุม ตรวจสอบ และปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างศักยภาพแก่บุคลากรภายในองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า รวมถึงต้องให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องด้วย เพื่อให้เกิดการสร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน และลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย การเงิน และทางชื่อเสียงความน่าเชื่อถือต่อบริษัทฯ



<https://truecorp.integrityline.com>



DataPrivacy@truecorp.co.th
Cybersoc@truecorp.co.th



True Call Center 1242
dtac Call Center 1678



True Shop ทุกสาขา



นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ทรู จัดทำนโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ตามกรอบ PDPA เป็นหลัก และสอดคล้องกับกฎหมาย GDPR (General Data Protection Regulation) ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป และมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัดภายในบริษัทฯ ครอบคลุมถึงบริษัทย่อย พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า รวมถึงผู้ที่ได้รับการมอบหมายให้ดำเนินการแทนบริษัทฯ

หนึ่งในสาระสำคัญของนโยบาย คือ การกำหนดบทบาทของบริษัทฯ ให้เป็น “ผู้ควบคุมข้อมูล” หรือ “Data Controller” ซึ่งมีอำนาจหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ และถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริษัทฯ ในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูล ที่จะต้องดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพเหมาะสม เป็นไปตามหลักการคุ้มครองข้อมูลภายใต้ PDPA และมีการใช้ข้อมูลของลูกค้าตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้เท่านั้น (Consent)

แต่งตั้ง “เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” หรือ “DPO” (Data Protection Officer) โดยมีหน้าที่หลักๆ เช่น ให้คำแนะนำผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความเสี่ยงและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รายงานความไม่สอดคล้องและการละเมิดนโยบายหรือแนวปฏิบัติต่อฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เป็นต้น และที่สำคัญ DPO จะต้องมีความสามารถอิสระ สามารถเข้าตรวจสอบการใช้ข้อมูลส่วนตัวของหน่วยงานภายในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ได้โดยไม่มีการแทรกแซง

นอกจากนี้ นโยบายยังมีสาระสำคัญอื่นๆ ตาม PDPA อาทิ

- กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และมีมาตรการการควบคุมและจำกัดการเข้าถึง
- กำหนดระยะเวลาการเก็บ การใช้ และการทำลายข้อมูลให้ชัดเจน หรือตามที่ระบุไว้ในคำยินยอมจากลูกค้า และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- กำหนดขั้นตอนการควบคุมและตรวจสอบคู่ค้าและหน่วยงานภายนอกที่ได้รับมอบหมายให้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลจากบริษัทฯ ในการปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด
- กำหนดให้การคุ้มครองส่วนบุคคลเป็นประเด็นในการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ในทุกส่วนของการดำเนินธุรกิจ รายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและหากพบประเด็นละเมิดหรือขัดต่อนโยบาย ให้ดำเนินการแก้ไขทันที
- ทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ และประเมินความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องอยู่ในทะเบียนความเสี่ยงของบริษัทฯ
- จัดเก็บข้อมูล และจัดทำทะเบียนระบบที่มีข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน และรายงานสถานการณ์ที่อาจเป็นการเบี่ยงเบนและละเมิดนโยบายและแนวปฏิบัติ
- ยกกระดับความเข้าใจและศักยภาพของพนักงาน โดยจัดให้มีการสื่อสาร การอบรมให้ความรู้ สร้างความตระหนักแก่พนักงาน

กระบวนการบริหารจัดการ



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การแต่งตั้ง DPO

แต่งตั้งนายมนตรี สถาพรกุล เป็น DPO และสามารถติดต่อได้ที่



DataPrivacy@truecorp.co.th

การสื่อสารและอบรม

- กรุ จัดให้มีการสื่อสารและการอบรมด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่พนักงาน ดังนี้
- 1) Personal Data Privacy 101

คือการสื่อสารถึงพนักงานทุกคนให้รับทราบถึงนโยบายปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีพนักงานลงนามรับทราบ 100%
- 2) Personal Data Privacy 120

หลักสูตรออนไลน์ให้พนักงานเข้าใจกระบวนการและหน้าที่ของพนักงานในการร่วมปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีพนักงานเข้าเรียนครบ 100%



การจัดการคำสั่งจากหน่วยงานที่มีอำนาจ

- บริษัทฯ ได้จัดทำกระบวนการจัดการคำสั่งจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่มีอำนาจ หรือ Authority Request Management Process โดยมีคณะกรรมการจากหลากหลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานรัฐกิจสัมพันธ์ หน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์ เป็นต้น
- เมื่อได้รับคำสั่งหรือคำขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน รวมถึงคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการจะร่วมกันประเมินและพิจารณา คำขอ โดยมีหลักการประเมินสำคัญได้แก่
- 1) ความโปร่งใส

คำสั่งดังกล่าว กระทำการโดยหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายหรือไม่ และเป็นไปตามคำยินยอมที่ลูกค้าได้มอบให้หรือไม่
- 2) ความจำเป็น

วัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนและสอดคล้องกับแนวทางการแก้ปัญหาหรือไม่
- 3) ความเป็นสัดส่วน

จำนวนชุดข้อมูลที่ร้องขอตามคำสั่งเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่จะใช้ข้อมูลหรือไม่
- 4) สิทธิมนุษยชน

การดำเนินการคำสั่งเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนหรือไม่ หากเกิดการใช้ข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีหน่วยงานและกระบวนการพิจารณาการเยียวยาหรือไม่

จำนวนคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากหน่วยงานภาครัฐ	16,684
จำนวนคำสั่งจากหน่วยงานที่มีอำนาจที่บริษัทฯ ดำเนินการ	15,500
Censorship – ห้ามเข้าถึงเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต	130
Network Shutdown – ปิดเสาสัญญาณ	0
เผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ	1

การใช้ ใช้ แก่ โอบ หรือ โอบข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

- ในฐานะที่เป็นเจ้าของข้อมูล ลูกค้ามีสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA โดยสามารถใช้สิทธิได้ที่โทรขอทุกสาขา และคอลเซ็นเตอร์ 1242
- บริษัทฯ มีกระบวนการตรวจสอบติดตามการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักตามที่กำหนดไว้ในนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในปี 2566 บริษัทฯ มีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 66.5 เปอร์เซ็นต์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ (secondary purpose) จากนโยบายของบริษัทฯ ซึ่งได้รับคำยินยอมจากลูกค้าแล้ว
- ในปี 2566 กรุได้ดำเนินการตามคำขอใช้ แก่ โอบ หรือ โอบย้ายข้อมูลส่วนบุคคล 100 เปอร์เซ็นต์



การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าและหน่วยงานภายนอก

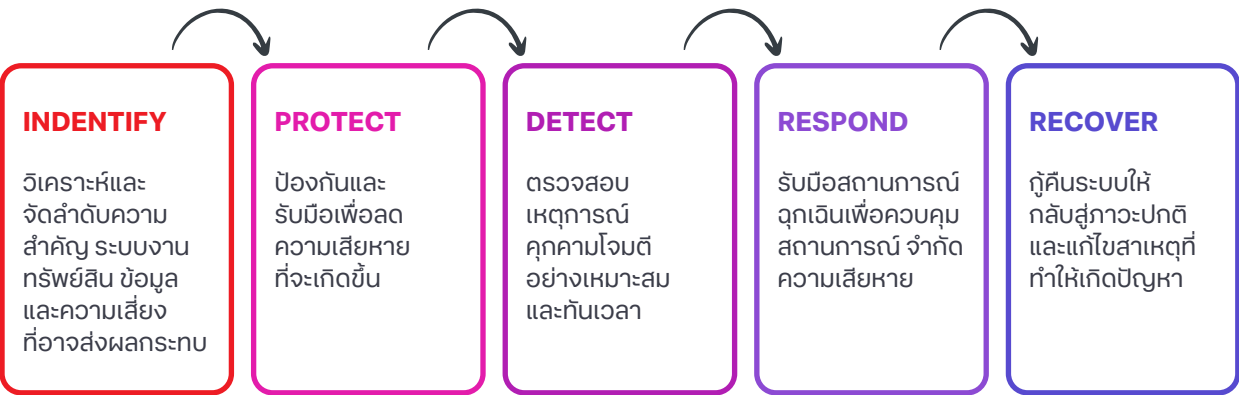
จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า/หน่วยงานภายนอก กรณีละเมิดความเป็นส่วนตัวเพื่อการตลาด ซึ่งบริษัทฯ ตรวจสอบแล้ว ไม่เข้าข่ายการละเมิดความเป็นส่วนตัว	214
จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภาครัฐ กรณีละเมิดความเป็นส่วนตัว	3
จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า/หน่วยงานภายนอกกรณี ที่เข้าข่ายละเมิดความเป็นส่วนตัว (Substantiated Cases)	0
จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภาครัฐ กรณีละเมิดความเป็นส่วนตัวที่บริษัทฯ ดำเนินการ	3

นโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์

ทรู จัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล หรือ True Information Security Policy เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล อันถือเป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และแนวทางเดียวกันทั่วทั้งบริษัทฯ และเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจเกิดขึ้นในอนาคตจะได้รับการบริหารจัดการด้วยมาตรการต่างๆ มีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัดภายในบริษัทฯ ครอบคลุมถึงบริษัทย่อย พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า รวมถึงผู้ที่ได้รับการมอบหมายให้ดำเนินการแทนบริษัทฯ นอกจากนี้ สาระสำคัญของนโยบาย อาทิ

- แต่งตั้ง Head of Security มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินให้เป็นไปตามนโยบาย รายงานผลการดำเนินงาน ความคืบหน้า และสถานการณ์และการกระทำที่ละเมิดนโยบาย
- กำหนดขั้นตอนการควบคุมและตรวจสอบคู่ค้าและหน่วยงานภายนอกที่ได้รับมอบหมายให้เข้าถึงข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัทฯ ในการปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด
- ทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ และประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องอยู่ในทะเบียนความเสี่ยงของบริษัทฯ
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน และรายงานสถานการณ์ที่อาจเป็นการเบี่ยงเบนและละเมิด นโยบายและแนวปฏิบัติ และมีบทลงโทษหากพบว่าพนักงานมีการกระทำที่ขัดต่อนโยบายและแนวปฏิบัติ
- จัดให้มีการสื่อสาร การอบรมให้ความรู้ สร้างความตระหนักแก่พนักงาน

แนวทางการบริหารจัดการ NIST SECURITY FRAMEWORK



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ISO 27001: 2022 Standard Certification

ทรูได้จัดเตรียมกระบวนการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์ โดยมีการแบ่งส่วนการดำเนินธุรกิจตามความสำคัญ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ ISO 27001: 2022 ตามแผนงาน

Data Classification & User Access Review

Annually มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของข้อมูลทั้งหมดของบริษัทฯ และทำกับการดูแลการใช้ และการเปิดเผยข้อมูลเป็นประจำทุกปี

Data Loss Prevention (DLP)

100% มีการพัฒนาและติดตั้งระบบการป้องกันข้อมูลรั่วไหลครบถ้วนตามแผนงานประจำปี

Disaster Recovery Plan (DRP)

Semi-Annually มีการจัดทำแผน DRP/Incident Response โดยหมุนเวียนสำหรับระบบที่มี High Availability ทุกครึ่งปี

Penetration & Vulnerable Scan Test

Annually มีการทดสอบช่องโหว่ระบบได้ทันทีและทุกขณะเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรองรับระบบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่า 2,000 Servers ในปี 2566

Risk Assessment / External Audit & Verification

Annually มีการประเมินความเสี่ยงระบบที่มีข้อมูลส่วนบุคคลจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และโอทีที่สำคัญ โดยผู้ประเมินภายในและภายนอก

การอบรมพนักงานและการสร้างความตระหนัก

ทรูจัดการอบรมให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่พนักงานในหัวข้อ "Information Security" โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรม 100 เปอร์เซนต์



จำนวนข้อมูลรั่วไหล สูญหาย ถูกทำลาย หรือโดนโจรกรรม (เรื่อง)	0
รายได้ที่สูญเสียจากเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล สูญหาย ถูกทำลาย หรือโดนโจรกรรม (บาท)	0
จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล สูญหาย ถูกทำลาย หรือโดนโจรกรรม (คน)	0
จำนวนเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น และได้รับการป้องกัน (เรื่อง)	16,511

Highlight

ทรูประกาศเจตนารมณ์ในการเป็นผู้นำด้านความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภค โดยมีการนำเทคโนโลยีอย่าง AI IoT และ Big Data เข้าเสริมศักยภาพระบบการปกป้องคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

ในการปรับปรุงเสริมศักยภาพระบบภายในองค์กร บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยี AI มาใช้ประโยชน์ในกระบวนการดูแลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เช่น ใช้ AI ในระบบลงทะเบียน SIM ในขั้นตอนพิสูจน์ตัวตนและการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ที่สามารถทำได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว ปลอดภัย ลดความผิดพลาดที่เกิดจากคน เป็นต้น นอกจากนี้ ทรูนำเทคโนโลยี AI เสริมเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยใน 3 ด้าน ได้แก่

1. การวิเคราะห์พฤติกรรม

ทรูใช้ AI Algorithm วิเคราะห์พฤติกรรมของกระบวนการและแอปพลิเคชันบนจุดปลายทาง ซึ่งรวมถึงการสร้างข้อมูลพฤติกรรมปกติของผู้ใช้งานให้เป็นข้อมูลตั้งต้น (baseline) และการสังเคราะห์ข้อแตกต่างหรือความผิดปกติที่อาจบ่งชี้ถึงความเสี่ยงและภัยคุกคาม

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้และประจำตัว (User and Entity Behavior Analytics: UEBA)

ทรูใช้ AI ในการทำประวัติพฤติกรรมของผู้ใช้งาน พร้อมกับการระบุและคาดการณ์ถึงกิจกรรมที่อาจผิดปกติและเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากในการตรวจจับความเสี่ยงจากภายในหรือบัญชีของผู้ใช้งานที่อาจถูกคุกคาม

3. การตอบสนองต่อภัยคุกคามอัตโนมัติ

เทคโนโลยี AI ช่วยให้บริการฯ สามารถตอบสนองต่อภัยคุกคามบางประการได้อย่างอัตโนมัติ เช่น หาก AI ตรวจพบไฟล์ที่มีคุณลักษณะเข้าข่ายความเสี่ยง ระบบตรวจจับจะทำการแยกไฟล์ดังกล่าวออกจากกระบวนการใช้งาน เพื่อป้องกันไม่ให้ความเสียหายแพร่กระจายต่อไป

ส่งมอบบริการ Cyber Security ที่เหนือชั้นแก่ผู้ใช้งาน

นอกจากการปรับปรุงระบบภายในองค์กร ทรูยังส่งมอบเทคโนโลยีเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์แก่ลูกค้าและผู้ใช้งานภายนอก โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME ซึ่งบริษัทฯ เห็นว่าเป็นการส่งเสริมระบบนิเวศดิจิทัลที่ปลอดภัย มุ่งสร้างความเท่าเทียมให้คนไทยและภาคธุรกิจไทยสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีที่มีระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นสูง รองรับการขยายธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล ตลอดจนมีระบบการจัดเก็บข้อมูลสำคัญ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทางการเงิน เป็นต้น

บริษัทฯ จึงส่งมอบโซลูชันด้านความปลอดภัยแบบครบวงจร โดย True Digital Cybersecurity ซึ่งเป็นบริการสำหรับลูกค้าองค์กรสำหรับทุกขนาดธุรกิจและทุกอุตสาหกรรม โดยมีบริการ ได้แก่

Security Operations Center (SOC)

ศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังด้านความมั่นคงปลอดภัย ที่ให้บริการเหนือกว่าด้วยการใช้เทคโนโลยี AI และ Machine Learning ช่วยจัดการภัยคุกคามแบบอัตโนมัติ ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบภัยคุกคาม ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาและรับมือได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ พร้อมได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ช่วยดูแลความปลอดภัยในธุรกิจต่อเนื่อง ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

Managed Security Services

ให้บริการบริหารจัดการระบบความปลอดภัยไซเบอร์ที่ช่วยให้องค์กรทุกขนาดมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสม พร้อมด้วยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองชั้นนำระดับโลก อาทิ CISSP CISM GIAC และ OSCP และยังช่วยให้ธุรกิจลดการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่ควบคุมไม่ได้ในระบบรักษาความปลอดภัย

Offensive Cybersecurity

บริการทดสอบเจาะระบบ และค้นหาช่องโหว่ในการเข้าถึงระบบต่างๆ รวมถึงจำลองเหตุการณ์การโจมตีในระบบเพื่อค้นหาจุดอ่อนในการเข้าถึงระบบ ตลอดจนการคาดการณ์การโจมตีระบบ ความผิดปกติ วิเคราะห์ แจ้งปัญหาแบบ Real Time และตัดกระบวนการโจมตีอย่างทันท่วงที

PDPA and Data Protection

บริการให้คำปรึกษาในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA ตั้งแต่การออกแบบกระบวนการ การจัดเก็บและการใช้ข้อมูล รวมถึงการตรวจสอบ



ก้าวต่อไป



ทรูมุ่งมั่นยกระดับความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้ได้รับมาตรฐาน ISO27001:2022 ในส่วนธุรกิจที่สำคัญเพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล พร้อมเพิ่มศักยภาพในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนธุรกิจสำคัญต่างๆ ให้เป็นไปตาม PDPA

การกระจายโอกาสในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา



เป้าหมายปี 2566

29 ล้าน Active Users

เข้าถึงแหล่งเรียนรู้และข้อมูลสารสนเทศ



ผลการดำเนินงานปี 2566

32 ล้าน Active Users

เข้าถึงแหล่งเรียนรู้และข้อมูลสารสนเทศ

คุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศไทย จากรายงานของธนาคารโลกพบว่านักเรียนไทยใช้เวลาในระบบการศึกษาเฉลี่ยสูงเป็นอันดับต้นของโลก แต่ผลผลิตด้านการศึกษาตามมาตรฐานสากลกลับลดลง ดังนั้น การพัฒนาศึกษาทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและสังคมจึงเป็นเรื่องเร่งด่วน เพราะจะช่วยเพิ่มผลิตภาพและการเติบโตทางเศรษฐกิจนำไปสู่การสร้างสังคมที่ยั่งยืน และช่วยให้ประเทศสามารถรับมือกับความท้าทายในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ

ทรู มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานการศึกษาและวิชาการ เพราะตระหนักถึงความเร่งด่วนในการสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนไทย จึงได้ริเริ่มโครงการสนับสนุนการศึกษาที่ได้มาตรฐานจากทั้งในและต่างประเทศให้เข้าถึงเด็กที่ขาดโอกาสโดยใช้ศักยภาพของทรู ที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นแรงขับเคลื่อน เพิ่มโอกาสให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่มีประโยชน์ และ ใช้งานอย่างถูกต้องและปลอดภัย

นอกจากนี้ ยังสนับสนุนคุณภาพของบุคลากรการศึกษา และการพัฒนาความพร้อมของอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีคุณภาพสูง เพื่อให้ นักเรียนและนักศึกษาได้รับประสบการณ์การศึกษาที่ทันสมัยและมีคุณภาพมากที่สุด



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

มูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี

ครู ผู้ร่วมก่อตั้งโครงการสานพลังประชารัฐด้านการศึกษาคอนเน็กซ์อีดี (E5) ตั้งแต่ปี 2559 และพัฒนาเป็น มูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี (CONNEXT ED FOUNDATION) ต่อมาได้ขยายเครือข่ายภาคีความร่วมมือไปยังองค์กรเอกชนอีกมากมาย มีองค์กรพันธมิตรรวมแล้วกว่า 43 องค์กร เพื่อสร้างระบบนิเวศเพื่อการศึกษาที่ยั่งยืน

ครู มอบอุปกรณ์และสื่อ ICT ให้โรงเรียนคอนเน็กซ์อีดี รวมทั้งคัดเลือกพนักงานที่มีจิตอาสา ร่วมเป็น School Partner กว่า 850 คน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำแผนพัฒนาโรงเรียน พร้อมสนับสนุนงบประมาณ และอบรมบุคลากรทางการศึกษา โดยในปี 2566 มีนักเรียนเข้าถึงสื่อการเรียนรู้และข้อมูลสารสนเทศ กว่า 1.6 ล้านคน



การสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียนประชารัฐโครงการมูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี

โครงการผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (ICT Talent)

ICT Talent เป็นบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษา คุณครู และชุมชน สามารถประยุกต์ใช้สื่อและอุปกรณ์ ICT ในการบริหารจัดการการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดูแลรักษาอุปกรณ์ ICT ในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่ง ครู เป็นผู้ริเริ่มโครงการ คัดเลือก ICT Talent จ้างงานจากคนในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้าน ICT กว่า 300 คน โดยมีผลวิจัยจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) พบว่าในโรงเรียนที่มี ICT Talent ดูแล นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี (ICT Literacy) สูงขึ้น ครูใช้เทคโนโลยีช่วยในการสอนมากขึ้นถึง 76% และครูมีความมั่นใจที่จะใช้เทคโนโลยีในการสอนถึง 88%



ผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (ICT Talent)

โครงการ School Partner

ครู ร่วมกับมูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี ขับเคลื่อนและยกระดับการจัดการคุณภาพการศึกษาของไทยสู่มาตรฐานสากล โดยเปิดรับสมัครพนักงานจิตอาสา หรือ ผู้นำรุ่นใหม่ของแต่ละองค์กรสมาชิก เข้าร่วมเป็น School Partner (SP) ทำหน้าที่เป็นเพื่อนคู่คิดให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและร่วมจัดทำแผนพัฒนาโครงการที่เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน บนหลักการ 3 ข้อ คือ สร้างเด็กดี เด็กเก่ง การมีส่วนร่วม และความยั่งยืนของโครงการให้กับโรงเรียนประชารัฐที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยในปี 2566 มีพนักงานครูเข้าร่วมเป็น School Partner จำนวน 333 คน



โครงการ School Partner

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

โครงการทรู ปลูกปัญญา

สถานีโทรทัศน์ช่องทรู ปลูกปัญญา

นำเสนอรายการส่งเสริมการศึกษา รายการสารบันเทิง และรายการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ออกอากาศทาง TRUEVISIONS 37 และ HD 111 ที่เปิดเป็นฟรีทูแอร์ให้ทั่วประเทศ สามารถรับชมรายการผ่านอุปกรณ์และงานรับสัญญาณระบบอื่น ๆ โดยในปี 2566 มีผู้รับชมรวมทั้งออนไลน์และออนไลน์รวมกว่า 54 ล้าน eyeballs โดยเป็นอันดับ 1 ของ true ID ในช่วงที่มีการถ่ายทอดสดระหว่างเดือนเม.ย.-พ.ค. 2566

เว็บไซต์ทรู ปลูกปัญญา

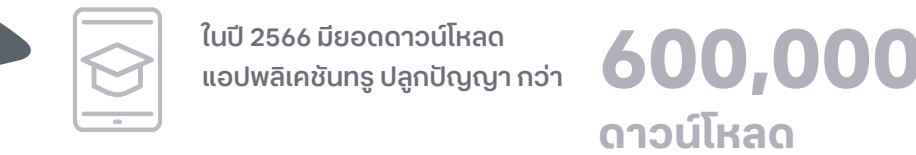
เว็บไซต์การศึกษาที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาคนไทยตั้งแต่เด็ก เริ่มจากความรู้ในโรงเรียนและนอกห้องเรียน ทั้งการเสริมทักษะอาชีพ การพัฒนาตนเอง สุขความรู้เพื่อพัฒนาครู และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง รวมถึงบุคคลทั่วไป เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

โดยในปี 2566 มีผู้ใช้งาน กว่า 32.2 ล้าน Active User เป็นอันดับ 1 ของประเทศ ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 เป็นแหล่งรวมคลังข้อสอบที่ใหญ่ที่สุด มีแบบฝึกหัดและแบบทดสอบ รวมมากกว่า 88,000 ข้อ ครบทุกระดับชั้นและสาระการเรียนรู้ มีเนื้อหาการเรียนการสอนทั้งหมด 8 กลุ่มสาระวิชา อีกทั้งมีคลังบทกวีวิชากว่า 20,000 คลิป และความรู้ออนไลน์ทั้งเรื่องแนะแนวอาชีพ การพัฒนาตนเอง และความรู้สำหรับคนทั่วไปกว่าอีก 35,000 บทความ

แอปพลิเคชันทรู ปลูกปัญญา

รวบรวมเนื้อหาความรู้จากเว็บไซต์ทรูปลูกปัญญาต่อยอดสู่แพลตฟอร์มใหม่ โดยระบบจะทำการคัดสรรเนื้อหาให้ตรงกับผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล ไม่ว่าจะเป็น นักเรียนในระดับประถมต้น-ปลาย มัธยมต้น-ปลาย มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง หรือคุณครูแต่ละระดับชั้น เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานและเกิดประโยชน์สูงสุด

ทุกคนสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่เสียค่าอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย TrueMove H เพื่อเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ของทรูปลูกปัญญาได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น โดยในปี 2566 มียอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชันกว่า 6 แสนดาวน์โหลด (ยอดสะสม)



โครงการสามเณร ปลูกปัญญาธรรม

สามเณร ปลูกปัญญาธรรม ปีที่ 9

สนับสนุนการศึกษาและคุณธรรมแก่เยาวชนและครอบครัว ตามแนวทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้เยาวชนคนรุ่นใหม่เรียนรู้หลักธรรมนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเอง โดยมีการถ่ายทอดสดตลอดระยะเวลา 4 สัปดาห์ ของการบรรพชา ทางทรูวิชั่นส์ช่องเรียลลิตี้ และช่องเรียลลิตี้ เอชดี พร้อมรับชมออนไลน์ทาง www.truelittlemonk.com และแอปพลิเคชัน TrueID มีผู้รับชมกว่า 193 ประเทศ ได้รับรางวัลการ์ตูนดีจากในประเทศและต่างประเทศ กว่า 50 รางวัล



โครงการสามเณร ปลูกปัญญาธรรม

Highlight

CONNEXTED CROWDFUNDING

แพลตฟอร์มรับบริจาคออนไลน์เพื่อการศึกษาเด็กไทย

ทรู พัฒนาแพลตฟอร์มรับบริจาคออนไลน์ connected.org ของมูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดีเพื่อระดมทุนเงินบริจาค โดยแต่ละโรงเรียนที่ขาดแคลนจะเป็นผู้นำเสนอโครงการที่จะพัฒนาโรงเรียนทั้งด้านสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก รวมถึงการพัฒนาครูผู้สอน การส่งเสริมอาชีพ การซ่อมแซมและปรับปรุงโรงเรียน ในขณะที่ผู้บริจาคสามารถเลือกสนับสนุนโครงการพัฒนาโรงเรียนที่ตนเองสนใจ พร้อมทั้งระบุจำนวนเงินบริจาคตามความต้องการ

ทั้งนี้ เงินบริจาคจะถูกส่งตรงไปยังบัญชีโรงเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ ผ่านระบบบนเว็บไซต์ได้อย่างโปร่งใสและชัดเจน โดยในปี 2566 มีโครงการที่ระดมทุนสำเร็จ 31 โครงการ และมียอดเงินบริจาคผ่านแพลตฟอร์ม 3.2 ล้านบาท

ปัจจุบันมีการระดมทุนโครงการที่ 2 คือ โครงการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา Notebook for Education ซึ่งยังระดมทุนอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันระดมทุนเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสำเร็จแล้ว 99 โครงการ และมียอดบริจาครวม 22.96 ล้านบาท โดยโครงการนี้ได้จัดอบรมบุคลากรครูและแนะนำการติดตั้ง Filtering Software ป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสม เพื่อทำให้เกิดการใช้งานคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

โครงการให้ความรู้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยสำหรับเด็กและเยาวชน

ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคม TRUE จึงถือเป็นหน้าที่สำคัญในการสร้างอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงให้แก่ผู้ใช้งาน โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชนที่รู้ตัวว่าเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้ใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง TRUE จึงดำเนินโครงการ True Cyber Care เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ใช้งานในกลุ่มเด็กและเยาวชน รวมถึงการสร้างทักษะพร้อมรับมือกับความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้และการเพิ่มคุณภาพชีวิตได้อย่างสูงสุด โดยในปี 2566 TRUE ได้ร่วมมือกับสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ดำเนินโครงการ BMA x True Safe Internet ปีที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการศึกษา ยุคดิจิทัล ขับเคลื่อนสังคมแห่งการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์และปลอดภัย พร้อมป้องกันและเฝ้าระวังภัยไซเบอร์ เพื่อไม่ให้เยาวชนและคนในสังคมตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ นอกจากนี้ยังเสริมด้วยหลักสูตร “รู้ทันโลกออนไลน์” จากกรูปลูกปัญญา เพื่อป้องกันภัยจากโลกไซเบอร์ การตั้งพาสเวิร์ด รูปแบบและโทษของ Cyberbullying ภัยโซเชียลมีเดียใกล้ตัวอย่างข่าวปลอม รวมถึงกฎหมายอินเทอร์เน็ตน่ารู้ เป็นต้น โดยได้จัดกิจกรรม Road Show ให้การอบรมนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายของสำนักงานการศึกษากรุงเทพฯ จำนวน 50 แห่ง และจัดกิจกรรมแข่งขันโต้วาที Battle For Better เพื่อเป็นเวทีให้คนรุ่นใหม่ได้แสดงทัศนคติ แลกเปลี่ยนความคิดอย่างสร้างสรรค์เกี่ยวกับโลกออนไลน์ ในประเด็น “New Online Culture for The New Gen วัฒนธรรมออนไลน์ที่คนรุ่นใหม่อยากเห็น” นอกจากนี้ TRUE ยังได้ส่งมอบความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยผ่านช่องทางออนไลน์หลากหลาย โดยสามารถเข้าถึงเด็ก เยาวชน และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไปได้จำนวน 494,875 ราย



True Digital Academy

True Digital Academy มีภารกิจสำคัญ คือการส่งเสริมและพัฒนาคนและองค์กรในประเทศไทยให้มีทักษะที่สอดคล้องกับปัจจุบันและอนาคต สามารถแข่งขันในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในระดับนานาชาติได้อย่างทัดเทียม โดยร่วมมือกับพันธมิตรระดับโลก GENERAL ASSEMBLY และสถาบันการศึกษาชั้นนำในประเทศไทย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรในประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กลุ่มองค์กร โดยทำงานร่วมกับองค์กรต่างๆ ในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลในด้านบุคลากร ผ่านโปรแกรม Upskill และ Reskill ด้านดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมของ Digital Talent และ กลุ่มบุคคลทั่วไป ที่สนใจทักษะดิจิทัลหรือต้องการเปลี่ยนสายงานสู่ด้าน Tech) หรือดิจิทัล

ปัจจุบัน True Digital Academy มีการอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และในรูปแบบห้องเรียนจำนวนมากกว่า 60 หลักสูตร เช่น Digital Foundations, Data Champion, Digital Marketing และ Product Management เป็นต้น โดยปี 2566 ได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรของ TRUE จำนวน 6,800 คน โดยได้รับคะแนนความไว้วางใจจากผู้เรียนและองค์กรต่างๆ (Net Promoter Score) สูงถึงร้อยละ 78



โครงการทรู คลิ๊กไลฟ์

บริษัทฯ สร้างสรรค์นวัตกรรมหลักสูตรการเรียนรู้สำหรับโรงเรียนเอกชนแบบครบวงจร ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยพัฒนาหลักสูตรและสื่อมัลติมีเดีย ทรูคลิกไลฟ์ อาทิ หลักสูตรภาษาอังกฤษ ภาษาจีน โรบोटิกส์ และดนตรีที่ทันสมัย สร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ด้วยกระบวนการสอนที่มีประสิทธิภาพ เน้นการเรียนรู้การสอนที่เด็กเป็นศูนย์กลาง สร้างทักษะที่จำเป็นต่อโลกยุคใหม่ พร้อมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม โดยในปี 2566 มีรายได้จากการพัฒนาหลักสูตร 10 ล้านบาท



ก้าวต่อไป



พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้ทันองค์ความรู้ใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวผลักดันและขับเคลื่อน โดยเน้นการพัฒนาทักษะความรู้ด้านดิจิทัล เช่น AI, Coding, Network System, Communication, Management เป็นต้น เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยอย่างยั่งยืน

การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล



เป้าหมายปี 2566

41%

พนักงานที่ผ่านการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร Basic



ผลการดำเนินงานปี 2566

81.9%

พนักงานที่ผ่านการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร Basic

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไทยจะลดลงจาก 66 ล้านคนในปี 2566 เหลือเพียง 33 ล้านคนในปี 2626 ทำให้ประชากรวัยแรงงานลดลง แต่สัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มมากขึ้นกว่า 50% ของทั้งประเทศ จะทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในอนาคต ขณะที่ปัญญาประดิษฐ์-อโตเมชันมีบทบาทในการทำงานมากขึ้นเพื่อทดแทนแรงงานที่ลดลง ดังนั้น การเตรียมความพร้อมด้านบุคคลให้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ เทเลคอม-เทคคอมปานี ชื่อนำแห่งภูมิภาค จึงเป็นความท้าทายครั้งสำคัญ

นอกจากนี้ การควบรวมกิจการโทรคมนาคมครั้งใหญ่ที่สุดของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ก็เป็นความท้าทายสำคัญของพนักงานในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่ ปรับใช้ระบบใหม่ และการเปลี่ยนแปลงองค์กร

ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานทั้ง 2 ฝั่งหลอมรวมกันเป็นหนึ่งเดียว บุคลากรทุกคนต้องเชื่อมั่นในเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จแห่งการเป็นผู้นำ เทเลคอม-เทคคอมปานี

แนวทางการบริหารจัดการ

ทรู มีคณะกรรมการบริษัท ทำหน้าที่กำกับดูแล โดยมีคณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการจ้างงานและการบริหารแรงงาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ซึ่งยึดโยงกับค่านิยม 4 ประการ ได้แก่ Compassion, Credibility, Co-Creation และ Courage ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากกระบวนการทำ Organization Health Index ของพนักงาน และการทำเวิร์กช็อปของผู้บริหารระดับสูง เพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย-วิสัยทัศน์ สำหรับบริษัทใหม่ โดยมีกลยุทธ์ในการดูแลพนักงานตาม Employee Journey หรือหลัก HR6 CYCLE เพื่อสร้าง Center of Growth and Care

กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

- การจัดทำกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- การออกแบบโครงสร้างองค์กร
- การบริหารสวัสดิการ
- การบริหารความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง
- การบริหารโครงการ
- การบริหารนโยบาย
- การวางแผนกำลังคน



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

1 การสรรหาบุคลากร

กรุ ดำเนินงานเชิงรุกด้วยกันเข้าหาคนรุ่นใหม่ถึงสถานศึกษา โดยจัดตั้ง ดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน โดยจัดตั้งศูนย์พัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพ (True Capability Center) ในสถาบันอาชีวศึกษาทั้ง 3 แห่งทั่วประเทศ

บริษัทฯ ร่วมกับวิทยาลัยเทคนิคระยองจัดตั้งโครงการพัฒนาศูนย์ปัญญาประดิษฐ์เพื่ออุตสาหกรรมด้วยเทคโนโลยี 5G โดยใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีเครือข่าย 5G เพื่อยกระดับด้านการศึกษาและพัฒนาทักษะด้าน AI ของนักศึกษาและบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเป็นไปตามคุณสมบัติ และไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ

โครงการ True Next Gen

การสรรหาบุคลากรรุ่นใหม่ ที่มีศักยภาพก้าวขึ้นเป็นผู้นำองค์กรในอนาคต ซึ่งต้องผ่านการปฏิบัติงานจริง ภายใต้การดูแลและให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหารระดับสูง แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. Tech Talent และ 2. Business Talent โดยในปี 2566 มีผู้ผ่านการอบรมกว่า 18 คน



2 การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

การอบรมหลักสูตรด้านดิจิทัล

บริษัทฯ จัดหลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพในการทำงานโดยเฉพาะด้านดิจิทัล เพื่อก้าวสู่เป้าหมายการเป็น บริษัทโทรคมนาคม-เทคโนโลยี ชั้นนำของประเทศ ผ่านแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงภายใต้แนวคิด “Future-Ready True, Future-Ready You” และแพลตฟอร์มการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรจาก กรุ ดิจิทัล อะคาเดมี่ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด Lifelong Learning Culture กำหนดเป้าหมายให้พนักงานใช้เวลา Upskills 40 ชั่วโมง Learnathon ภายในปี 2566 จาก 3 หลักสูตร การอบรม ได้แก่ Basic Intermediate และ Advance พนักงานมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย 46.5 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเฉลี่ย 5,683 บาท/คน

หลักสูตรดิจิทัล	พนักงานผ่านการอบรม (%)
Basic	81.9
Intermediate	45.1
Advance	11.7

การพัฒนาผู้นำแบบ Modular & Cross Functional Team

โครงการ Strategic Project & Leadership Development (SPLD)

วัตถุประสงค์คือการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยการกำหนดโครงการย่อยที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร กระตุ้นให้ทุกคนลงมือทำจริง และวัดผลลัพธ์ผ่านตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลัก ซึ่งรวมถึงการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานประจำ ในปี 2566 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการฯ 803 คน มีรายได้เพิ่มขึ้น 1,089.69 ล้านบาท และลดต้นทุน 29.01 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,118.70 ล้านบาท

โครงการ Data Champion Program

โครงการ Data Champion คือโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานในด้านการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลที่มีมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์และการดำเนินงานต่างๆ ในหน่วยธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงการนี้ประกอบด้วยมีการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และการนำเสนอเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน และเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ในปี 2566 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการฯ 72 คน มีรายได้เพิ่มขึ้น และลดต้นทุน 557 ล้านบาท

การวางแผนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ

พัฒนาระบบแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อให้พนักงานได้กำหนดแผนพัฒนาของตนเองโดยมีผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมถึงยังมีการทำแบบทดสอบการประเมินคุณลักษณะรายบุคคล (Psytech Personal Insights Report) ตามการประเมินทางจิตวิทยา (Psychometric Test)

ผลจากการประเมินทำให้พนักงานค้นพบจุดเด่นด้านที่ตนเองถนัด และทราบถึงจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการพัฒนาความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path) ได้อย่างเหมาะสม โดยในปี 2566 พนักงานผ่านการประเมินคุณลักษณะรายบุคคลครบ 100% นอกจากนี้ ยังจัดเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกทำงานสายงานอื่นภายในบริษัทฯ เพิ่มโอกาสในการเติบโตกับพนักงาน

Highlight

เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลทรัพยากรบุคคล (People Analytics)

บริษัทฯ มีหน่วยงาน HR Analytics และ HR Engineer ที่มีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลพนักงานโดยใช้เทคโนโลยี เพื่อค้นหาความโดดเด่นของพนักงานในแต่ละด้าน เช่น Creative หรือ Executor พร้อมนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเส้นทางเติบโตในการทำงาน (Career Path) เพื่อให้มีความสุขในการทำงาน บริษัทฯ ก็จะสามารถพัฒนาพนักงานไปในทิศทางที่ต้องการ ควบคู่กับการพัฒนาทักษะในอนาคต (Future Skill) โดยในปี 2566 พนักงานผ่านการประเมินครบ 100%



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

3 การประเมินศักยภาพทรัพยากรบุคคล

พนักงานต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีในระบบ PMS โดยกำหนดเป้าหมายที่วัดได้ตามที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน กับพนักงาน รวมทั้งต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบทิศทาง 360 องศา (MULTIDIMENSIONAL PERFORMANCE APPRAISAL) จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานตามคุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน และค่านิยม 4C ซึ่งเป็นคุณค่าหลักขององค์กร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนจะถูกนำมาประเมินเทียบกับพนักงานในแผนกหรือหน่วยงานเดียวกัน (PERFORMANCE CALIBRATION) เพื่อความแม่นยำ โดยผลการประเมินจะส่งถึงพนักงานโดยตรงผ่านแอปพลิเคชัน TRUE CONNECT สำหรับนำไปพิจารณาผลตอบแทนและการปรับตำแหน่ง ทั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการติดตามความก้าวหน้า Agile Conversation ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันเป็นประจำทุกเดือนระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อติดตามผลและรับฟังความคิดเห็น ทำให้มีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน สำหรับการประเมินผลช่วงปลาย

4 ผลตอบแทน

บริษัทฯ มีแนวทางจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน มีความเป็นธรรม และแข่งขันได้กับตลาดแรงงาน เพื่อดึงดูด รักษา และจูงใจบุคลากรที่มีความสามารถให้เป็นกำลังสำคัญในการร่วมสร้างความยั่งยืนให้บริษัทฯ โดยพิจารณาตามผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานจะนำไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทน และการปรับตำแหน่ง



True HEALTH MorDee

พนักงานหาหมอออนไลน์ได้จากทุกที่ รักษา ส่งยาถึงบ้าน ไม่ต้องสำรองจ่าย เเคลมประกันได้ พร้อมส่วนลดค่ายา 20-30%

สวัสดิการพนักงาน

บริษัทฯ วางแผนและออกแบบสวัสดิการที่ดีและมั่นคงสำหรับทุกคนในองค์กร ตามความต้องการของพนักงานแต่ละกลุ่ม ในโครงการปลูกรัก ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ปลูกรัก ปลูกธรรม

- เชิญพนักงานร่วมทำบุญตักบาตรถวายไทยธรรมเป็นประจำทุกวันพุธที่ 1 ของเดือน และกิจกรรมสวดมนต์เจริญภาวนาทุกวันพฤหัสบดี

ปลูกรัก ปลูกความมั่งคั่ง

- สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานกลุ่มบริษัททรู จำกัด สร้างความเข้มแข็งทางการเงินของพนักงานด้วยการฝากเงินและการถือหุ้น
- สินเชื่อสวัสดิการพนักงานสำหรับซื้อบ้านใหม่ รีไฟแนนซ์ หรือซ่อมแซมบ้าน ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกับธนาคารที่มีข้อตกลง MOU ร่วมกับทรู

ทรู สนับสนุนการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียม สำหรับพนักงานกลุ่ม LGBTQ+ ในองค์กรอย่างแท้จริง เพราะความหลากหลายนั้นเป็นตัวขับเคลื่อนนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ โดยจัดสวัสดิการวันลาสำหรับกลุ่ม LGBTQ+ ดังนี้ ลาเพื่อผ่าตัดแปลงเพศ 30 วัน ลาแต่งงาน 6 วันทำงาน ลาดูแลบุตรแรกเกิด 7 วัน รวมวันหยุดและลาเพื่ออุปการกิจ 15 วัน/ปี

ปลูกรัก สุขภาพดี

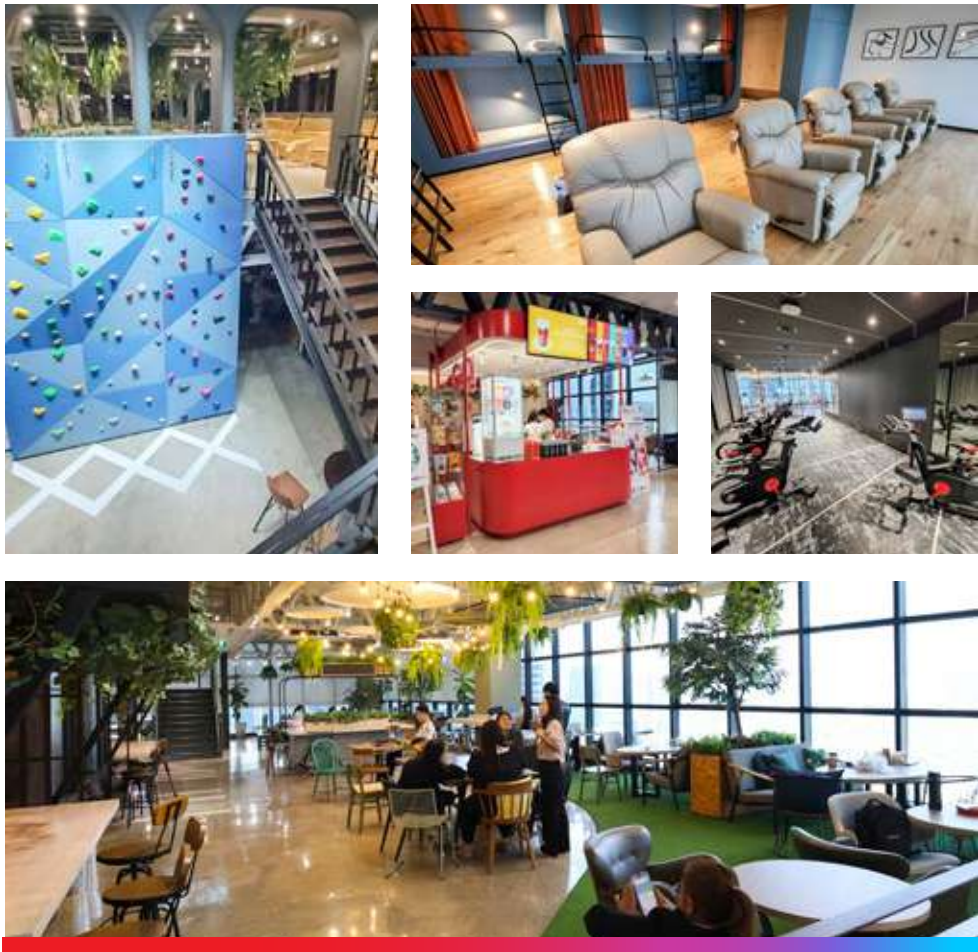
- ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยรถถ่ายเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ โดยศูนย์ทันตกรรม ร.พ. ศิริราช
- ส่วนลดค่ารักษาในโรงพยาบาลเครือข่าย พนักงานได้รับส่วนลดค่ายา 20-30% ส่วนลดค่าห้อง 10-15%
- True HEALTH MorDee พนักงานหาหมอออนไลน์ได้จากทุกที่ รักษา ส่งยาถึงบ้าน ไม่ต้องสำรองจ่าย เเคลมประกันได้ พร้อมส่วนลดค่ายา 20-30%
- วันลาคนสุขภาพดี (Healthy Leave) พนักงานที่ไม่ได้ใช้สิทธิเบิกประกันสุขภาพภายใน 1 ปี จะได้รับวันลาเพิ่ม 1 วัน

ปลูกรัก ปลูกความผูกพัน

- สนับสนุนงบประมาณ และสถานที่ให้พนักงานรวมกลุ่มตั้งชมรมตามความสนใจ จัดตั้งชมรมการมอบของขวัญปีใหม่
- อั่งเปาตรุษจีน

พื้นที่ทำงานแนวคิด Createch Living Space

ทรู ปรับปรุงสถานที่ทำงานภายใต้แนวคิด Createch Living Space ส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม มีพื้นที่ให้พนักงานตามความชอบของตัวเอง เช่น โต๊ะปิงปอง หน้าผาจำลอง ห้องดนตรี ห้องให้นมบุตร ห้องนวด ห้องกายภาพบำบัด ห้องพักผ่อน ห้องเสริมสวย ร้านสะดวกซื้อ ห้องละหมาด และ Open Space ที่ปลูกผักให้พนักงานนำไปบริโภค ห้องพยาบาล และมีทีมแพทย์คอยดูแล เป็นต้น



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

5 การบริหารพนักงาน

การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

ทรู ส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันของพนักงานในทุกระดับเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น โดยกำหนดไว้ในนโยบายเรื่องการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเติบโตในสายอาชีพและสามารถเข้าถึงตำแหน่งระดับสูงได้ หากพนักงานได้รับการประเมินผลที่ดีและมีความสามารถที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เป็นไปตามกระบวนการภายในที่ชัดเจนและโปร่งใส เพื่อป้องกันและคุ้มครองพนักงานทุกระดับไม่ให้ถูกเลือกปฏิบัติ อันมีสาเหตุมาจากเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ต้นตระกูล ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ แนวคิดทางการเมือง ตลอดจนสถานภาพการสมรส รวมถึงกำหนดการจ่ายเงินเดือนให้มีความเสมอภาค

โดยในปี 2566 มีการจัดเลือกตั้งคณะกรรมการดูแลสวัสดิการ (Welfare Committee) มีวาระการทำงาน 2 ปี ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากพนักงาน 5 คน ที่เป็นตัวแทนครอบคลุมทุกสินค้าและบริการหลักของบริษัทฯ โดยมีบทบาทหน้าที่เสนอข้อคิดเห็น หรือ ให้คำปรึกษาเพื่อจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม และเทียบเคียงได้ในอุตสาหกรรมเดียวกันต่อผู้บริหารของบริษัทฯ เช่น การประกันชีวิต และการประกันสุขภาพ รวมถึงการคุ้มครองกรณีพิพาทและคุณภาพอันเกิดจากการทำงานทั้งพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว การลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรโดยได้รับค่าจ้างตามวันที่ลาจริงเป็นระยะเวลา 4 เดือนซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจ่ายค่าครองชีพ (LIVING WAGE) สิทธิพิเศษจากสินค้าหรือบริการของบริษัทฯ การไม่ทำงานเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนการจัดพื้นที่เหมาะสม เป็นต้น

ความปลอดภัยและสุขภาวะของพนักงาน

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมาย ไม่มีพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน (Zero Fatalities) ดังนั้น แผนกอาชีวอนามัย ความปลอดภัย มั่นคง และห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Health Safety Security & Supply Chain Sustainability Department: HSS&SCS) ส่งเสริมและสนับสนุนให้

- ผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับ ตระหนักถึงความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย สามารถดำเนินการควบคุมอันตราย ตามลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่มีความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม
- พนักงานได้รับการอบรม เพื่อปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยตามความเสี่ยง ในงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่น มาตรฐานและข้อบังคับสากลด้าน ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง และ/หรือข้อตกลงร่วมเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- สร้างเสริมการรายงานด้านความปลอดภัย เชิงป้องกันอุบัติเหตุ ให้กับพนักงานทุกระดับ

อีกทั้ง บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย เพื่อป้องกันการเกิดการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยพนักงานร่วมกันรายงานความไม่ปลอดภัยผ่านระบบ True connect ยึดหลักพฤติกรรมความปลอดภัยของ TRUE Stay TRUE to Safety

- T = Take a pause, safety first
- R = Report immediately
- U = Use the right equipment
- E = Educate yourself

ทำให้ไม่มีพนักงานเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน ในปี 2566



หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานด้านความปลอดภัย

ในปี 2566 ได้มีการจัดทำหลักสูตรการอบรมความปลอดภัยทั้งแบบออนไลน์ และออนไซต์ รวมถึงสื่อสารให้พนักงานทุกคนผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีส่วนร่วมกิจกรรมสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive safety culture) โดยจัดหลักสูตรการฝึกอบรม แบ่งเป็น การอบรมด้านความปลอดภัยทั่วไป และการอบรมตามกิจกรรมที่มีความเสี่ยง ครอบคลุมผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานทั้งสิ้น 28,246 ชั่วโมง ดังนี้

การอบรมด้านความปลอดภัยทั่วไป เช่น

- การอบรมความปลอดภัยพื้นฐาน สำหรับพนักงานใหม่
- การอบรมวัฒนธรรมความปลอดภัย และการรายงานอุบัติเหตุการณ์
- การอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ระดับหัวหน้างาน
- การฝึกการดับเพลิงพื้นฐาน และการอพยพหนีไฟ

การอบรมตามกิจกรรมที่มีความเสี่ยง เช่น

- การอบรมขับขีเชิงป้องกัน สำหรับผู้ขับรถบริษัท
- การอบรมความปลอดภัยทางไฟฟ้า สำหรับผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้า
- การอบรมผู้ตรวจประเมินตามจรรยาบรรณคู่ค้า และข้อกำหนดด้านความยั่งยืน สำหรับ จัดซื้อ และผู้เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก และควบคุมคู่ค้า

ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ และพนักงาน

บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารกับพนักงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล รวมถึงการแจ้งสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ ผ่านแอปพลิเคชัน TRUE CONNECT หรือ Hotline



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

กิจกรรมสร้างความผูกพันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

กิจกรรม HAPPY PAYDAY

กิจกรรมที่จะหล่อหลอมให้พนักงานทั้งสององค์กรกลายเป็นหนึ่งเดียว ONE Strong team ตามวัฒนธรรมองค์กร การสร้างสรรค์ร่วมกัน (Co-creation) ด้วยกิจกรรมที่จัดขึ้นในทุกวันพฤหัสบดีสุดท้ายของเดือน เช่น เดือนกันยายน การแข่งขันร้อง Karaoke เดือนตุลาคม กิจกรรมวันฮาโลวีน เดือนธันวาคม กิจกรรมทดสอบความฟิตของร่างกาย และจิตใจ เดือนมกราคม กิจกรรมสร้างวัฒนธรรมองค์กร 4C และวันปีใหม่ เป็นต้น



กิจกรรม HAPPY PAYDAY

กิจกรรม Ask Us Anything

การเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมพูดคุย สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นสะท้อนความคิดเห็นของตนเองกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบ และให้ความช่วยเหลือสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร 4C เรื่องความเห็นอกเห็นใจกัน (Compassion) และความกล้าคิดกล้าทำ (Courage) โดยจัดขึ้นเป็นประจำทุกไตรมาส



กิจกรรม Ask Us Anything

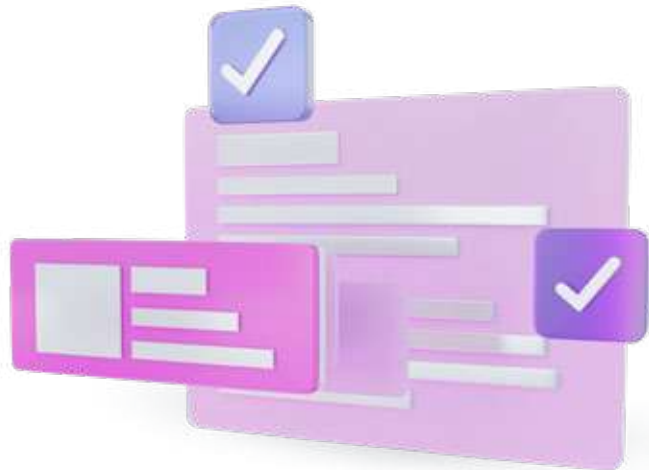
การประเมินความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการดูแลพนักงานเป็นอย่างดี สะท้อนออกมาจากผลการสำรวจความผูกพันองค์กร (Employee Engagement Survey) ที่บริษัทฯ ดำเนินการเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้ ผลจากการสำรวจจะถูกนำมาวิเคราะห์ และวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูง

ก้าวต่อไป



ทรู จำเป็นต้องส่งเสริมทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการในยุคดิจิทัล โดยเปิดตัวโครงการ Citizen Developer เป็นโครงการที่ออกแบบให้พนักงานทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐานความรู้ด้านไอทีสามารถสร้างซอฟต์แวร์อัตโนมัติผ่านเครื่องมือที่ใช้งานง่าย และไม่จำเป็นต้องมีทักษะการโค้ดดิ้ง (Low-code/No-code) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนบ่มเพาะวัฒนธรรมแบบดิจิทัล ทั้งนี้ ทรูได้กำหนดเป้าหมายในการสร้าง Citizen Developer จำนวน 200 คนภายใน 5 ปี



การจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน



เป้าหมายปี 2566

100%

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทรู
ได้รับการตรวจสอบ
ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

30%

กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ
และคู่ค้าได้รับการตรวจสอบ
ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



ผลการดำเนินงานปี 2566

100%

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทรู
ได้รับการตรวจสอบ
ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

33%

กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ
และคู่ค้าได้รับการตรวจสอบ
ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

แนวทางการบริหารจัดการ

ทรู มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ทำหน้าที่กำกับดูแล กำหนดให้มีแนวทางหรือมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยมี**นโยบายสิทธิมนุษยชน** กำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องตามกฎหมาย และหลักสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน โดยยึด 3 เสาหลักคือ ด้านการคุ้มครอง การเคารพ และการเยียวยา เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (United Nations Universal Declaration of Human Rights: UDHR) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact หรือ UNGC) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Cooperation and Development: OECD) และปฏิญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศเรื่องหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) เป็นต้น รวมถึง ยังเป็นหนึ่งในองค์กรก่อตั้งสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กประเทศไทย (Global Compact Network Thailand: UNGCNT) เพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ คู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้า ตลอดจนกลุ่มเปราะบางต่างๆ เช่น เด็ก สตรี คนพิการ ชุมชนท้องถิ่น กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ รวมถึงแรงงานของคู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และแรงงานต่างชาติ ป้องกันไม่ให้มีการใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การกดขี่แรงงาน รวมถึงการใช้แรงงานจากชนเผ่า/แรงงานพื้นเมือง และแรงงานข้ามชาติ เป็นต้น

นอกจากนี้ นโยบายสิทธิมนุษยชนของทรู ยังส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานทุกคน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะได้รับการปฏิบัติ ปกป้อง และได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ สิทธิแรงงาน สิทธิเด็ก สิทธิของลูกค้า สิทธิคู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจ สิทธิชุมชน และสิ่งแวดล้อมนอกจากนี้ ยังรวมถึงแนวปฏิบัติด้านความหลากหลาย ความเสมอภาค (Diversity Equity and Inclusion :DE&I) การต่อต้านการเลือกปฏิบัติ และต่อต้านการล่วงละเมิด รวมถึงยังกำหนดให้มีการอบรมพนักงานตาม Code of Conduct คสช 100% (ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน) และมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HUMAN RIGHTS DUE DILIGENCE PROCESS)

ทรู ได้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบประเมินสถานะด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process) ตั้งแต่ปี 2561 โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบประเมินทุก 2 ปี โดยในปี 2566 บริษัทฯ จ้างบริษัทที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ เข้ามาร่วมประเมินกิจกรรมการดำเนินงานในทุกธุรกิจของทรู และดีแทคตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยครอบคลุมพนักงานของบริษัทและผู้ทรงสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องที่มีโอกาสถูกละเมิด (คู่ค้าและผู้รับเหมา ชุมชนท้องถิ่นและลูกค้า) รวมถึงกลุ่มความหลากหลายต่าง เช่น LGBTQI+ เชื้อชาติ ศาสนา ชนกลุ่มน้อย กลุ่มผู้บกพร่องทางร่างกาย เป็นต้น และผู้เปราะบางทางสังคม เช่น ผู้สูงอายุ สตรี สตรีมีครรภ์ เด็ก และเยาวชน

การส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียม และความหลากหลาย

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักการบริหารความหลากหลาย และยอมรับความแตกต่างในการทำงานร่วมกันมองถึงศักยภาพของพนักงานมากกว่าเรื่องเพศสภาพ เช่น การเพิ่มสัดส่วนของผู้บริหารและพนักงานผู้หญิงมากขึ้น รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเท่าเทียม ปลอดภัย การจัดทำแคมเปญ #เท่าเทียมที่แท้ทรู ผ่านแพลตฟอร์ม TikTok นอกจากนี้ยังนำร่องจัดทำห้องน้ำเสมอภาคในแนวคิด Multi Gender Bathroom Universal Design ที่อาคารทรู ทาวเวอร์ รัชดา สำนักงานใหญ่ และการจ้างงานคนพิการ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการวันลาสำหรับกลุ่ม LGBTQ+ ให้สามารถลาเพื่อผ่าตัดแปลงเพศ 30 วัน ลาแต่งงาน 6 วันทำงาน ลาดูแลบุตรแรกเกิด 7 วันรวมวันหยุด และลาเพื่อมาป็นถึง 15 วัน/ปี



ทรู ร่วมกับ เครือเจริญโภคภัณฑ์จัด สัมมนาแลกเปลี่ยนมุมมองของกลุ่ม LGBTQ+ ในประเทศไทย “Beyond Gender For A Better Tomorrow ช้าชิดจำกัดทางเพศ...เพื่อวันพรุ่งนี้ที่ดีกว่า!”

การจัดการข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับเรื่องช่องทางการสื่อสาร และการร้องเรียนต่าง ๆ ของพนักงาน คณะกรรมการสวัสดิการประจำสถานประกอบการถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารระหว่างพนักงานและบริษัท ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักและความเคารพถึงสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมกันในพนักงานทุกคน ทุกระดับ และทุกเชื้อชาติ เพื่อมีส่วนร่วมในการแสดงมุมมอง ความเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านตัวแทนที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามา ก่อนจะมีการประชุมร่วมกับผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของบริษัท

นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการ Integrity Hotline สายด่วนสรรมาภิบาลผ่านทางเว็บไซต์ <https://truecorp.integrityline.com/frontpage>

<https://truecorp.integrityline.com/frontpage>

ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในทุกหน่วยงานของทรู ภายหลังการควมรวมในปี 2566 พบประเด็นความเสี่ยงระดับสูง (salient issues) 1 ประเด็นได้แก่ 1) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้า/ผู้รับเหมา 2) ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า)

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีป้องกัน เฝ้าระวัง ตรวจสอบแก้ไข และเยียวยา หากมีการละเมิด โดยมีคณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชน คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบ ให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและแก้ไข และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



ก้าวต่อไป



ทรู กำหนดให้มีการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไปสู่คู่ค้าหลักทางตรง ให้ครบ 100% ภายในปี 2573 เพื่อช่วยคู่ค้าลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดห่วงโซ่อุปทาน และดำเนินธุรกิจบนหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน

Highlight

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าหลักทางตรง

ทรู ขยายขอบเขตการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไปสู่คู่ค้าหลักทางตรง โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดกลยุทธ์ แนวการปฏิบัติ และมาตรการป้องกันและแก้ไข ทำให้สามารถเฝ้าระวังการละเมิดได้อย่างทันทั่วถึง และทำให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่อุปทานตั้งอยู่บนหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน

โดยพบประเด็นความเสี่ยงระดับสูง (salient issues) 4 ประเด็นได้แก่ 1) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน 2) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้า/ผู้รับเหมา 3) การจัดหาวัตถุดิบอย่างรับผิดชอบ และ 4) สุขภาพและความปลอดภัยชุมชนจากมลภาวะจากการผลิต บริษัทฯ และที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีป้องกันเฝ้าระวัง ตรวจสอบแก้ไข และเยียวยา หากมีการละเมิด โดยมีหน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบ ให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและแก้ไข และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง (Salient Issues)		มาตรการป้องกันและแก้ไข	ผลการดำเนินงาน
สุขภาพและความปลอดภัยของคู่ค้า/ผู้รับเหมา		- บังคับใช้นโยบายจรรยาบรรณของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ และตรวจสอบความสอดคล้องของการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการตรวจประเมินคู่ค้า โดยบริษัทฯ และองค์กรรับรองมาตรฐานสากล - การอบรมความปลอดภัยพื้นฐานสำหรับผู้รับเหมา และวิทยาการฝึกอบรมผู้รับเหมา โดยเน้นกระบวนการด้านความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน เช่น ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยในสัญญาการให้บริการ (Prequalification) การตระหนักและควบคุมอันตราย (JSA) การทำงานบนที่สูงอย่างปลอดภัย การอบรมความปลอดภัยทางไฟฟ้าสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องระบบไฟฟ้า และการตัดแยกพลังงานไฟฟ้า (LOTO) - ดำเนินการตามแผนงานด้านความปลอดภัยที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน เน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน และพนักงานตามสายการบังคับบัญชา แบ่งการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย 4 ด้าน คือ 1) ภาวะผู้นำความมุ่งมั่น และความรับผิดชอบต่อความปลอดภัย 2) การพัฒนาองค์กร และทักษะ ความรู้ ความสามารถ 3) ธรรมาภิบาล และระบบการจัดการด้านความปลอดภัย 4) การรายงาน และการสื่อสารด้านความปลอดภัย - การสุ่มตรวจสอบด้านความปลอดภัย ณ พื้นที่ปฏิบัติการจริง เกี่ยวกับความสอดคล้องต่อข้อกำหนด และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งาน Broadband services ซึ่งเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง	- จำนวนคู่ค้าผู้รับเหมาที่เสียชีวิต จากการดำเนินงาน 1 ราย ลดลงจากปี 2565 (4 ราย) 100% การรายงานอุบัติเหตุรุนแรงตามระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด โดยระบุสาเหตุ และมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ 100% การตรวจประเมินคู่ค้าด้าน ESG ตามกรอบ BPM / DJSI ได้มาซึ่งมาตรการป้องกันและลดผลกระทบในปีถัดไป
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า)		- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าขอบเขตการขอความยินยอมใช้ข้อมูล (Consent) ระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง - การฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูล - มีมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์: จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย (the Security Operation Center หรือ SOC), มาตรฐาน ISO/IEC 27001 การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล - การควบคุมการเข้าถึง กลไกการพิสูจน์ตัวตน และการเข้ารหัสข้อมูล - การตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อมีเหตุการณ์ - มีช่องทางการติดต่อ และรับเรื่องราวร้องเรียน	- แบบฟอร์มการขอความยินยอมใช้ข้อมูล (Consent) ทั้งหมดได้รับการตรวจสอบและแก้ไข - ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ 100% ข้อมูลรั่วไหลต้องได้รับการจัดการ 100% การใช้งานข้อมูลภายในทั้งหมดจะต้องผ่านการตรวจสอบความเป็นส่วนตัว 100% คำขอข้อมูลส่วนบุคคลจากหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานด้านความมั่นคงของชาติ (คำขอจากหน่วยงานที่มีอำนาจ) จะต้องได้รับการประเมินด้านสิทธิมนุษยชน 100%



LIVING WELL

มุ่งมั่นสร้างสังคมที่ยั่งยืน

นำเสนอและสร้างสรรค์คุณค่าดีๆ เพื่อพัฒนาสุขภาพ
และความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม

ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมของเครือข่าย



ความครอบคลุมสัญญาณของเครือข่าย
ส่งมอบบริการคุณภาพดีที่สุด

ดิจิทัลเทคโนโลยีที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่ไม่เคยหยุด สະกัณณวิสัยทัศน์ของทรู ผู้นำเทเลคอม-เทคคอมปานี ที่เป็นมากกว่าผู้ให้บริการเครือข่าย ทรู มุ่งมั่นที่จะให้บริการคลื่นสัญญาณคุณภาพที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าทุกคนอย่างไม่มีสะดุด อินเทอร์เน็ตแรง และเร็ว ตอบสนองอย่างเรียลไทม์ ด้วยเทคโนโลยี 5G ที่ครอบคลุมทั่วถึงในทุกพื้นที่การใช้งาน สร้างโครงข่ายที่มีสมรรถนะสูง โดยมีคุณลักษณะเด่น 3 อย่าง ได้แก่ กั้นสมัยขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แนวทางการบริหารจัดการ

การดำเนินการด้านโครงข่ายเสาสัญญาณมีคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลในระดับสูงสุด และคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่บริหารพิจารณาการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยงานด้านเทคโนโลยีทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการด้านโครงข่ายเสาสัญญาณตามนโยบายและแนวปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลดำเนินการ

หน่วยงานด้านเทคโนโลยีจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติสร้างและขยายโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมให้แข็งแกร่งและครอบคลุมทั่วประเทศโดยคำนึงการติดตั้งโครงข่ายเสาสัญญาณที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมเพื่อขยายโครงข่ายให้สัญญาณเพิ่มขึ้น ครอบคลุมขึ้น และดีขึ้น โดยจะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

บริษัทฯ มุ่งมั่นเป็นผู้นำเทคโนโลยีโทรคมนาคมของไทย ที่จะเปลี่ยนผ่านวิถีชีวิตคนไทยและขับเคลื่อนธุรกิจ ให้ก้าวขึ้นสู่แถวหน้าของเศรษฐกิจดิจิทัลระดับโลก การเป็นผู้นำด้านโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างแท้จริง “Be the Undisputed Network and Digital Infrastructure Leader” เป็นกลยุทธ์สู่เป้าหมายองค์กร ด้วยการผสานศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม โมบายล์ บรอดแบนด์ และโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมดิจิทัล อาทิ ดาต้าเซ็นเตอร์มาตรฐานสากล ระบบคลาวด์ที่จะสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ยอดเยี่ยมเหนือใคร

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การพัฒนาคุณภาพเครือข่ายเพื่อคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุม

ทรู มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพสัญญาณเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า ตอบโจทย์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของดิจิทัล มุ่งสู่การเป็นอันดับ 1 เทคโนโลยี-โทรคมนาคมของไทย เพิ่มความครอบคลุมพื้นที่ใช้งานทั่วไทย

หลังการควบรวมทรูและดีแทคนั้น สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 5G และ 4G ของลูกค้าทั้งสองแบรนด์ดีขึ้นทันที จากการโรมมิ่งสัญญาณคลื่น 2600 MHz และ 700 MHz อีกทั้งความครอบคลุมของโครงข่ายมีความครอบคลุมยิ่งขึ้น จากเดิมก่อนควบรวม 4G ดีแทค 96.93% ทรู 99.06% หลังควบรวมดีแทคและทรูมีความครอบคลุมเป็น 99.28% ขณะที่ก่อนควบรวม 5G ดีแทค 46.87% ทรู 85.69% หลังควบรวมดีแทคและทรูมีความครอบคลุม 5G เป็น 90% และตั้งเป้าหมายให้ครอบคลุมประชากรถึง 97% ภายในปี 2568

การพัฒนาโครงข่ายสมรรถนะสูง ผสานรวมจุดแข็งเป็นหนึ่งเดียว

ทรู มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพโครงข่ายเสาสัญญาณด้วยการนำโซลูชันปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Machine Learning (ML) มาช่วยวิเคราะห์การใช้งานและติดตามการใช้สัญญาณเพื่อวางแผนจัดการโครงข่ายเสาสัญญาณ โครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดียว “Single Grid” จึงเกิดขึ้นและได้เริ่มนำร่องโครงการในพื้นที่ภาคใต้ เมื่อพบว่าความเร็ว ความแรง และคุณภาพสัญญาณดีขึ้นราว 2 เท่าจึงขยายการจัดการทั่วประเทศ

Single Grid มีเป้าหมายในการรวมพลังด้านโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานของทั้ง 2 บริษัทเข้าด้วยกันโดยจะเลือกเสาสัญญาณที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการรองรับในอนาคตเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายในทุกคลื่นสัญญาณ ปรับเสาที่ซ้ำซ้อนและอาจก่อให้เกิดสัญญาณรบกวน โดยขยายโครงข่ายให้สัญญาณเพิ่มขึ้น ครอบคลุมขึ้น และดีขึ้นสำหรับลูกค้าของเรา ด้วยข้อมูลอันชาญฉลาดใช้งานที่เจาะลึกในรายละเอียดแต่ละพื้นที่ พร้อมนำเทคโนโลยีเสาสัญญาณล้ำสมัยที่ผสานหลากหลายคลื่นความถี่จากทรูและดีแทครวมกัน ทำให้มีคลื่นให้บริการทุกย่านความถี่มากที่สุด โดยการทดสอบพื้นที่ที่ทำระบบ Single Grid เสร็จสมบูรณ์พบว่าเน็ตมือถือเร็วขึ้นสูงสุดราว 110%

ในปี 2566 ได้มีการดำเนินการแล้ว 2,497 จุด นอกจากนี้ Single Grid ยังช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จากประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการวางแผนสามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนประมาณ 15-20%



เป้าหมายปี 2566

• **86%**

- ความครอบคลุมของเครือข่าย 5G ต่อจำนวนประชากร
- น้อยกว่า 1.5 ชั่วโมง/คน/ปี ดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักของเครือข่าย*



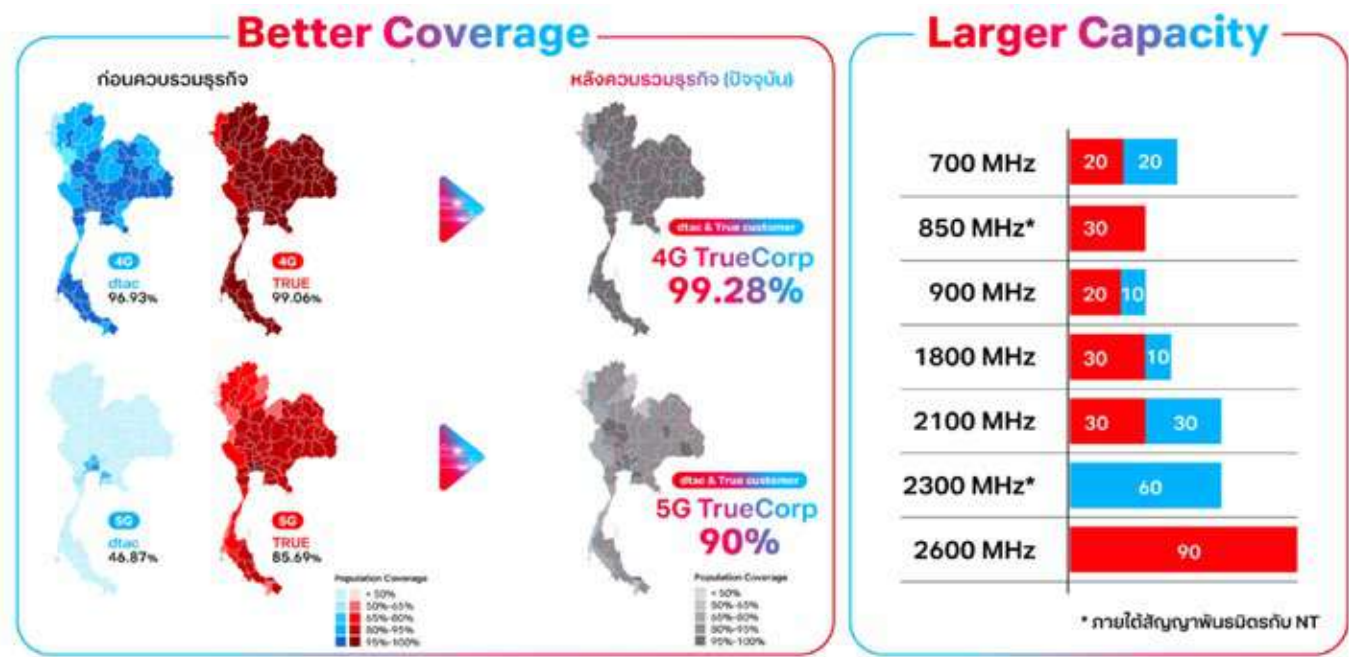
ผลการดำเนินงานปี 2566

• **95%**

- ความครอบคลุมของเครือข่าย 5G ต่อจำนวนประชากร
- น้อยกว่า 0.035 ชั่วโมง/คน/ปี ดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักของเครือข่าย*

* อ้างอิง: System Average Interruption Duration Index (SAIDI)

ความครอบคลุมของโครงข่าย



การขยายเครือข่ายให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลอย่างทั่วถึง

บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นให้บริการด้วยคุณภาพสัญญาณที่ดีที่สุดอย่างต่อเนื่องครอบคลุมพื้นที่ให้ถึงได้มากที่สุด เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้วยความพร้อมของคุณภาพสัญญาณ การให้บริการในพื้นที่ที่ยากลำบากสัญญาณ 4G และ 5G จากทรูฟอเชอร์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์จากทรูออนไลน์ไปยังพื้นที่ห่างไกล เช่น บนภูเขาสูงบนเกาะ พื้นที่ชายขอบ และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์มือถือ ทำให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับโลกภายนอกได้ในทุกพื้นที่ แม้จะอยู่ในพื้นที่ห่างไกล และยังช่วยกระจายรายได้สู่พื้นที่ชุมชนอีกด้วย

จากการควบรวม ทำให้ลูกค้าสามารถใช้สัญญาณของทั้งสองเครือข่าย ในจุดที่ไม่มีสัญญาณดีแทคจะทำการโรมมิ่งสัญญาณทรูให้ลูกค้าสื่อสารได้โดยไม่ขาดการติดต่อ และสำหรับลูกค้าที่ใช้สัญญาณทรูก็สามารถใช้สัญญาณดีแทคได้หากในพื้นที่ไม่มีสัญญาณทรู ส่งผลให้ความครอบคลุมของสัญญาณมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

Highlight

ใช้ AI และ Machine Learning ปรับโครงข่าย

ท่ามกลางการเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Machine Learning (ML) การพัฒนาโครงข่ายเสาสัญญาณเพื่อส่งมอบคุณภาพของสัญญาณและความพร้อมใช้งานของเครือข่ายเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า ย้ำจุดยืนสู่บริษัทโทรคมนาคม – เทคโนโลยีชั้นนำของไทย

ทรูมีความมุ่งมั่นแรงกล้าที่จะให้บริการคนไทยทุกคนและลูกค้าใหม่ในภูมิภาค โดยการยกระดับเครือข่ายและบริการดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ยั่งยืน เชื่อมโยงผู้บริโภคและธุรกิจ ให้เกิดเป็นพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีระดับภูมิภาค สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เช่น การแพทย์ทางไกล เทคโนโลยีโลกเสมือนมีติใหม่ ทั้ง AR และ VR รถอัจฉริยะ และบ้านอัจฉริยะ

โครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดี่ยว (Single Grid) “ข้อมูล” ถือเป็นปัจจัยสำคัญ การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีฐานและอุปกรณ์โครงข่าย เพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงลึกควบคู่กับกรอบทางเทคนิคที่วางไว้ การใช้เสาสัญญาณและสถานีฐานที่สอดคล้องกับความต้องการการใช้งานของลูกค้าในพื้นที่ต่างๆ ให้ได้มากที่สุด ถือเป็นโปรเจกต์สำคัญด้านโครงข่าย ซึ่งมีเป้าหมายในการรวมพลังด้านโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานของทั้ง 2 บริษัทเข้าด้วยกันโดยจะเลือกเสาสัญญาณที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการรองรับในอนาคต และผลลัพธ์จากการรวมโครงข่ายให้ทันสมัย คาดการณ์ว่าจะสามารถปรับเสาคือซ้ำซ้อน และอาจก่อให้เกิดสัญญาณรบกวนลงได้ถึง 30% ทั่วประเทศ โดยขยายโครงข่ายให้สัญญาณเพิ่มขึ้น ทำให้สัญญาณใช้งานดียิ่งขึ้น ลดการรบกวนของสัญญาณ และเพิ่มพื้นที่ใช้งานครอบคลุมทั่วไทยมากขึ้น



โครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดี่ยว “Single Grid”

บ้านแม่ชา ต.แม่जार อ.แม่แจ่ม จ.เชียงใหม่

บ้านแม่ชาเป็นหมู่บ้านขนาด 200 กว่าหลังคาเรือน ตั้งอยู่ในเขตตำบลแม่जार อำเภอมแม่แจ่ม ห่างจากตัวอำเภอมแม่แจ่มไปทางทิศเหนือประมาณ 53 กม. เส้นทางปัจจุบันเป็นทางลาดยางทั้งหมด มีประชากรประมาณเจ็ดร้อยกว่าคน เป็นชาติพันธุ์กะเหรี่ยงหรือปกาเกอญอทั้งหมด บริษัทฯ ได้จัดตั้งโครงข่ายเสาสัญญาณเพื่อให้ลูกค้าที่ห่างไกลไม่ขาดการสื่อสารกับคนภายนอก และยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนของผู้นิยมมาเยือนอีกด้วย

บ้านห้วยปลาหลด ต.ด่านแม่ละเมา อ.แม่สอด จ.ตาก

บ้านห้วยปลาหลด ตำบลด่านแม่ละเมา อำเภอมแม่สอด จังหวัดตาก เป็นหมู่บ้านชาวลาหู่เงเลหรือลาหู่ดำ ขนาด 100 กว่าหลังคาเรือน ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติตากสินมหาราช และเขตพัฒนาพื้นที่ถอยร่นของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา จังหวัดตาก “ป่ากับคน” การอยู่ร่วมกันอย่างสมดุลและพอเพียง การฟื้นฟู ปลูกและจัดการป่า ผลผลิตและความสมบูรณ์ของผืนป่า วนเกษตรแบบคนพึ่งป่า ป่าพึ่งคน

ทรูได้ขยายโครงข่ายเสาสัญญาณเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสาร การศึกษา และอาชีพให้ชาวบ้าน อีกทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชน

ตรวจสอบเครือข่ายให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

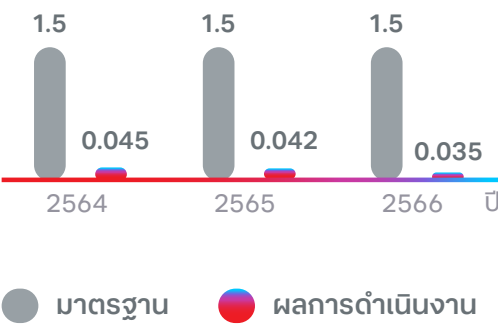
ที่ศูนย์ปฏิบัติการ AI ดูแลโครงข่ายอัจฉริยะ บริษัทฯ ได้นำระบบมอนิเตอร์โครงข่ายอัตโนมัติ ขั้นสูง (Advance Autonomous Network Monitoring) มาใช้เพื่อเตรียมความพร้อม ในการป้องกันการหยุดชะงักของเครือข่าย ลดความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบต่อการใช้บริการ อย่างเหมาะสมและมีเสถียรภาพแบบ 24 ชั่วโมง 365 วัน โดยมีระบบเส้นทางสำรอง (Redundancy System) และระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสงจัดการเส้นทางเดินข้อมูลอัตโนมัติ สลับเลือกใช้งานเส้นทางเดินข้อมูลร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ เช่น ระบบตรวจสอบความผิดปกติ อัตโนมัติ (Abnormality Detection) ทำให้สามารถเห็นปัญหาท่อน้ำก่อนที่ลูกค้าจะแจ้งเข้ามา และ Real Time Dashboard ที่ช่วยตรวจสอบเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถมองเห็น ภาพรวมของเครือข่าย เมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ทันท่วงที พร้อมการออกใบงานอัตโนมัติ (Autodispatch Ticket) ได้ 100% สามารถแก้ไขให้เครือข่ายกลับมาใช้งานได้ปกติด้วยความรวดเร็ว ทำให้การหยุดชะงักของเครือข่ายอยู่ในเกณฑ์เหนือกว่ามาตรฐาน



ศูนย์ปฏิบัติการ AI ดูแลโครงข่ายอัจฉริยะ

ความพร้อมใช้งานเครือข่าย

ระยะเวลาการหยุดชะงักของเครือข่าย : ชั่วโมง/คน/ปี



หลังการควบคุมทรูมุงเป็นผู้นำอันดับ 1 ด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีของไทย ภายใต้แบรนด์ทรูมูฟ เอช และดีแทค ด้วยคลื่นความถี่ และเครือข่ายประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทั่วประเทศ ผลสำรวจค่าเฉลี่ยความพร้อมใช้งานเครือข่ายการหยุดชะงักของเครือข่ายอยู่ในเกณฑ์เหนือกว่ามาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยลดลงต่อเนื่องทุกปี ยิ่งค่าความพร้อมใช้งานต่ำ แสดงถึงประสิทธิภาพและความเสถียรของเครือข่ายที่ดี หมายความว่า การหยุดชะงัก และระยะเวลาหยุดชะงักของเครือข่ายน้อยมาก

เตรียมความพร้อม ให้บริการในทุกสถานการณ์

จากสถานการณ์ฝนตกน้ำท่วมหลายพื้นที่ในภาคใต้ 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมากกว่า 9,697 ครัวเรือน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยฯ ทรู ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ โดยเร่งดูแลเครือข่ายสื่อสารเต็มที่ 24 ชั่วโมง ให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงญาติพี่น้อง และติดตามข่าวสาร และเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ได้ส่งทีมวิศวกรเน็ตเวิร์คลงไปในทุกจังหวัดที่ประสบอุทกภัย เพื่อเข้าประจำดูแลสถานีชุมสาย 24 ชั่วโมงเพื่อให้การสื่อสารในช่วงน้ำท่วมหนักเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่สะดุด รวมทั้งส่งรถโมบายล์ชุมสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) ไปประจำในพื้นที่ที่สถานีฐานล่มและไฟฟ้าดับ เพื่อให้ประชาชนยังสามารถใช้บริการ ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังได้จัดตั้งวอร์รูม เพื่อติดตามสถานการณ์น้ำท่วม อย่างใกล้ชิดและสั่งการเสริมกำลังสนับสนุนได้ทันที



ทีมเข้าปฏิบัติการดูแลการสื่อสารทั้งมือถือและอินเทอร์เน็ตบ้าน พร้อมอุปกรณ์สำรองและอะไหล่ในการซ่อมบำรุง

ในช่วงเทศกาลปีใหม่ บริษัทฯ ได้เตรียมพร้อมสัญญาณรองรับการใช้งานมือถือทั่วไทย โดยใช้ Mobility data ที่ระบุพฤติกรรม การเดินทางเข้า-ออกจังหวัดทุกภาค และข้อมูลการจัดกิจกรรมเคาน์ต다운ทั่วไทยมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผน และนำเทคโนโลยี AI ร่วมตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ ตรวจจับความผิดปกติ ทั้งโครงข่ายโมบายล์ชุมสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) และบรอดแบนด์ไฟเบอร์รองรับเทศกาลแห่งความสุขให้ลูกค้าได้ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



เตรียมพร้อมสัญญาณรองรับการใช้งานในทุกสถานการณ์

ก้าวต่อไป



Single Grid ถือเป็นโปรเจกต์สำคัญด้านโครงข่าย ซึ่งมีเป้าหมายในการรวมพลังด้านโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานของทั้ง 2 บริษัทเข้าด้วยกัน โดยจะเลือกเสาสัญญาณที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการรองรับในอนาคต เพื่อให้บริการการสื่อสารอย่างไร้รอยต่อแก่ลูกค้า คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2568

นอกจากประสิทธิภาพด้านโครงข่ายจะดีขึ้นแล้ว ในมุมมองประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าจะดีขึ้นด้วยสัญญาณที่กว้างและครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงความเร็วของสัญญาณที่เพิ่มขึ้นด้วย โดยปัจจุบันโครงข่าย 4G ของทรูนั้นครอบคลุมประชากร 99% และโครงข่าย 5G ครอบคลุมแล้ว 90% โดยตั้งเป้าหมายให้ถึง 97% ภายในปี 2568



โครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดี่ยว (Single Grid) คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2568



การบริหารลูกค้าสัมพันธ์



เป้าหมายปี 2566

93%

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ประเมินผ่านระบบ iCSAT



ผลการดำเนินงานปี 2566

95%

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ประเมินผ่านระบบ iCSAT

ลูกค้าถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ เนื่องจากปัญหาและความต้องการของลูกค้าเป็นประเด็นสำคัญในการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ นอกเหนือไปจากคุณภาพ ความถูกต้อง และความคุ้มค่าของสินค้าและบริการ ปัจจุบันลูกค้ามีคาดหวังคุณค่าทางด้านความยั่งยืนด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่สะท้อนถึงความทั่วถึงและเท่าเทียม ต้องตอบโจทยความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างกันในแต่ละรุ่น ตลอดจนต้องคำนึงถึงความหลากหลาย หรือ Diversity ในสังคม

อีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่มาพร้อมกับการเข้ามาของ PDPA ลูกค้าเริ่มมีความตื่นตัวในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยจากการใช้บริการ ดังเห็นได้จากการสำรวจของ Telenor Asia Digital Lives Decoded 2023 ที่พบว่าคนไทยมีความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลเพียง 17% ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาคเอเชียที่ 44% ส่วนกลุ่มที่ระบุว่าไม่กังวลเรื่องนี้มี 21% สูงกว่าค่าเฉลี่ยของเอเชียที่มีเพียง 8% เท่านั้น

ดังนั้น TRUE จึงต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลกระทบสูงต่อการดำเนินธุรกิจ การรักษาชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือต่อแบรนด์

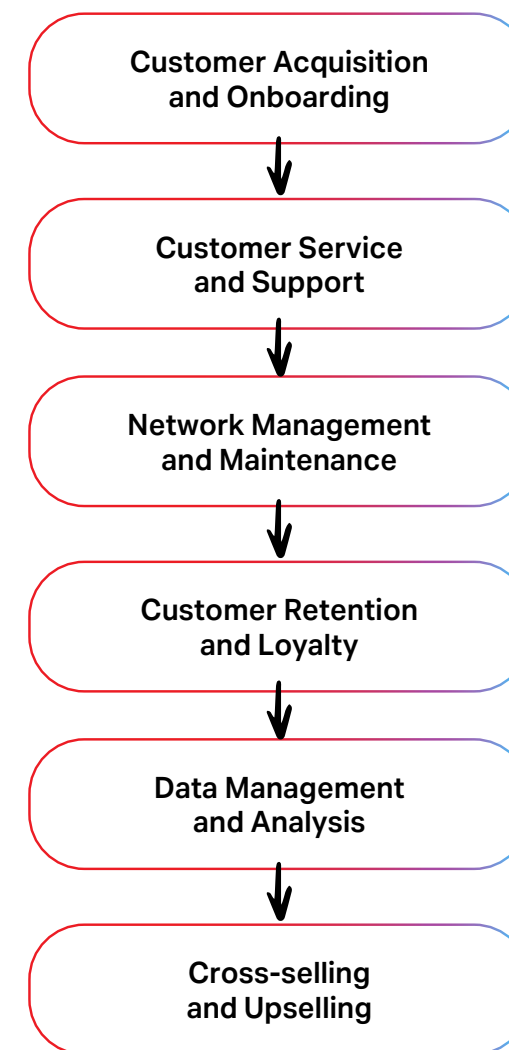
แนวทางการบริหารจัดการ

TRUE ใช้หลักการ Customer Centric หรือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เป็นกรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองความต้องการ สร้างประสบการณ์ที่ดี และสร้างความพึงพอใจสูงสุดในทุกๆ ด้าน

บริษัทฯ มีการทบทวนผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ พัฒนาแผนงาน และดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการ สร้างความเชื่อมั่น และสร้างประสบการณ์ที่ดีตรงตามมาตรฐานการให้บริการ และมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อคณะกรรมการบริหาร อย่างสม่ำเสมอ



กระบวนการบริหารจัดการ



การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล

ทรูเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สะดวกสบาย ปลอดภัย โดยจัดให้มีช่องทางการบริการทางดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ลูกค้าสามารถรับบริการ เช่น ซื้อสินค้า ปรับเปลี่ยนแพคเกจ เป็นต้น ตลอดจนทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มได้ตลอด 24 ชั่วโมง



True iService และ dtac app

การปรับปรุงพัฒนาด้านบริการอย่างต่อเนื่อง

True iService App

ทรูสร้างแอปพลิเคชัน True iService เพื่อตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่เน้นการทำธุรกรรมทางช่องทางออนไลน์ที่สะดวก รวดเร็ว แอปพลิเคชัน True iService เปรียบเสมือน Virtual True Shop ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงเพื่อรับบริการได้จากทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมงแบบครบวงจรทั้งก่อนและหลังการขายของผลิตภัณฑ์ทรู ได้แก่ TrueMove H, True Online และ TrueVisions ปัจจุบันมีผู้ใช้งานประมาณ 6 ล้าน MAU และมีอัตราเพิ่มขึ้นปีละ 12%

ในปี 2566 ทรูได้พัฒนาปรับปรุงยกระดับการให้บริการของ True iService ให้ครอบคลุมด้านความปลอดภัย ป้องกันการเข้าถึงอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่มาพร้อมกับ SMS โฆษณา ซึ่งเป็นประเด็นที่บริษัทฯ ได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าเป็นจำนวนมากเพิ่มขึ้นในช่วงที่ผ่านมา โดยทรูได้เพิ่มฟังก์ชันที่ลูกค้าสามารถจัดการ SMS ที่ต้องเสียค่าบริการได้ด้วยตนเอง สามารถตรวจสอบและยกเลิกบริการได้ด้วยตัวเอง นอกจากนี้ ทรูยังได้เพิ่มมาตรการการกำกับดูแลผู้ให้บริการเนื้อหาทาง SMS หรือ Content Provider ให้มีการปกป้องความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าแบบเชิงรุก มีการตรวจสอบเนื้อหาในลิงค์ พร้อมเพิ่มขั้นตอนให้ลูกค้ายืนยันการสมัครก่อนรับบริการเนื้อหา หากลูกค้าพบ SMS โฆษณาที่เรียกเก็บเงินเกินจริง สามารถร้องเรียนมายังสายด่วน 02-700-8085 บริษัทฯ จะประสานงานและดำเนินการกับ Content Partner ที่มีความผิดพลาดและไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดต่อไป

IVR Service และ Free Self Service ทาง Call Center

ทรูได้พัฒนาระบบที่ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการต่างๆ ของทรูได้ด้วยตนเองทางช่องทาง True Call Center 1242 และ dtac Call Center 1678 ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายดาย และปลอดภัยมากขึ้น ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้งานยุคดิจิทัล และลดระยะเวลาการรอคอยเพื่อรับบริการ ซึ่งเป็นประเด็นหนึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ในปี 2566 ทรูได้ปรับปรุงระบบ IVR (Interactive Voice Response) หรือระบบที่สามารถให้บริการตามคำสั่งจากลูกค้า ให้มีความรวดเร็ว มากขึ้น พร้อมเชื่อมต่อการให้บริการลูกค้าแบบ Prediction Analysis ที่สามารถคาดการณ์ถึงปัญหาของลูกค้า และนำเสนอบริการที่ตรงต่อความต้องการได้ทันที ปัจจุบัน ระบบ IVR ทาง Call Center 1242 และ 1678 สามารถรองรับผู้ใช้งานได้มากขึ้น 10% เทียบจากปี 2565

Robotic Process Automation สำหรับ Call Center

ทรู ได้นำ Robotic Process Automation (RPA) มาสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ Call Center เพื่อให้ทำงานได้อย่างง่ายดายและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น โดยระบบ Automation ช่วยเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลเพื่อตอบสนองและแนะนำการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น โดยในปี 2566 ระบบ RPA ช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลูกค้าได้จาก 300 วินาที เหลือ 200 วินาทีโดยเฉลี่ย และลดค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ได้ถึง 20%



ทรู คอลเซ็นเตอร์

การรักษาความลับและข้อมูลลูกค้า

ทูลให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าโดยมีกระบวนการบริหารจัดการให้เป็นไปตาม PDPA ร่วมกับการนำเทคโนโลยีเพื่อเข้ามาเพื่อยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามมาตรฐาน ISO 27001 ดังที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของ การให้บริการลูกค้า ทูลได้เพิ่มความเข้มข้นในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และปรับปรุงกระบวนการเนื่องจากเป็นงานที่มีความใกล้ชิดกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามากกว่าหน่วยงานอื่น โดยบริษัทฯ จัดให้มีการอบรมเพิ่มศักยภาพในการใช้ระบบการเข้าถึงข้อมูล และความตระหนัก นอกจากนี้ยังจัดให้มีการ Audit การเข้าถึงระบบข้อมูลเป็นประจำทุกเดือน และเป็นแผนงานประจำของหน่วยงานตรวจสอบภายใน โดยจะมีการรายงานผลการตรวจประเมินแก่คณะกรรมการตรวจสอบต่อไป

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการบริการหลังการขาย

ทูล สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าควบคู่กับการพัฒนาปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องตามหลักการ Customer Centric ตามแนวปฏิบัติด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยจะต้องมีการรับฟังและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างทั่วถึง ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม (Inclusive) และโปร่งใส โดยทูลมีช่องทางสื่อสารกับลูกค้า อาทิ ศูนย์บริการลูกค้า ติดต่อทีมบริการโดยตรง สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมล และ Call Center 1242 และ 1678 รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจที่ดำเนินการต่อเนื่องตลอดปี นอกจากนี้ ยังมีโปรแกรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อาทิ

- **สิทธิพิเศษทูลยู** คือ โปรแกรมดูแลและบริหารความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าผ่านสิทธิพิเศษหลากหลาย โดยมี 1) ทูลการ์ด คือ การแบ่งกลุ่มลูกค้าตามมูลค่าการใช้จ่ายต่อเดือน อายุการใช้งานและบริการ เพื่อบอกข้อเสนอกับเฉพาะเจาะจงตามอายุและส่วนลด และ 2) ทูลพอยท์ ที่มอบให้ลูกค้าจากการใช้จ่าย ลูกค้าสามารถมอบโอนให้กันได้ ซึ่งลูกค้าสามารถนำไปรับบริการเสริม ส่วนลดพิเศษในร้านค้าพันธมิตรธุรกิจกว่า 30,000 แห่งทั่วประเทศ
- **ดีแทครีเวิร์ด** คือ โครงการรักษาลูกค้ามูลค่าสูงและสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าทุกกลุ่มทั้งในระบบรายเดือนและระบบเติมเงิน ด้วยการมอบสิทธิพิเศษและผลประโยชน์ต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การจัดระดับลูกค้าตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าควบคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อหมายเลข เป็น 4 กลุ่ม เพื่อจัดสรรสิทธิพิเศษให้เหมาะสมตามการใช้งานและไลฟ์สไตล์ และ 2) dtac coins ซึ่งเป็นการดึงดูดลูกค้าให้ร่วมกิจกรรม โดยจะมอบ dtac coin ตามจำนวนยอดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ลูกค้าสะสมไปแลกสิทธิประโยชน์ต่างๆ

เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพบริการ กรณีที่มีลูกค้าติดต่อเข้ามาร้องขอบริการหลังการขายทุกประเภทบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนและการแนะนำบริการ บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละการร้องขอ (Service Request) ให้ลดลง

การติดตามตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการของพันธมิตรทางธุรกิจ

เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทาง รวมถึงบริการผ่านตัวแทนขายหรือพันธมิตรทางธุรกิจ ทูลจึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยจะมีการฝึกอบรมพนักงานของพันธมิตรทุกราย 100% ก่อนเริ่มงาน และมี Call Center เฉพาะสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้คำปรึกษาในการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการตรวจสอบในทุกขั้นตอนการดำเนินงานโดยผู้ตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอกองค์กรตามมาตรฐาน ISO 9001 ISO 14001 และ ISO 45001

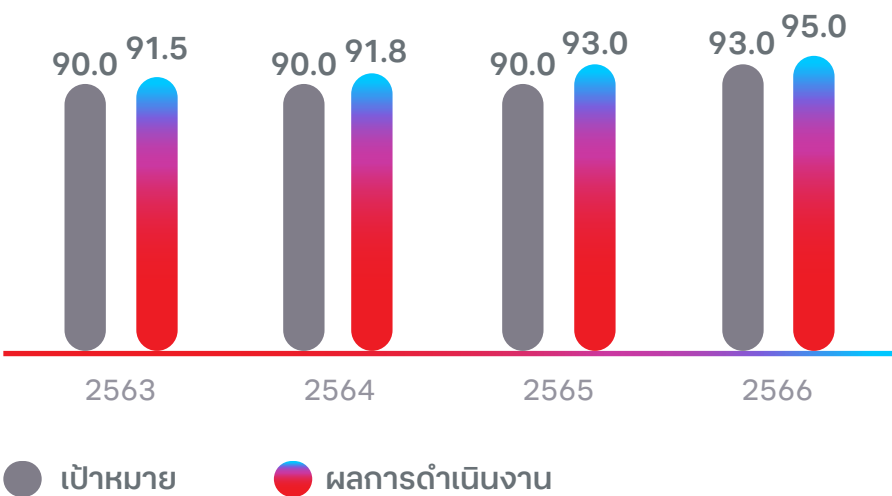
การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ

ทูลได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้สินค้าและบริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจออนไลน์ (iCSAT) โดยผลการสำรวจในปี 2566 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงถึง 95% โดยลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานที่มีความกระตือรือร้น สามารถให้คำแนะนำตามต้องการ บริการด้วยความสุภาพ และมีการติดตามงานดี ส่วนที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุง อาทิ ความล่าช้าในการติดตามงาน การรอคิวนาน รอสายนาน และขั้นตอนการทำงานบางเรื่องที่ยุ่งยาก ซึ่งบริษัทฯ ได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น เพิ่มศักยภาพระบบ IVR เพื่อลดระยะเวลารอสายและการเดินทางไปศูนย์บริการทูล เป็นต้น



การลงพื้นที่ตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการของพันธมิตรทางธุรกิจ

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (iCSAT): %



Highlight

TrueX: LifeOS เทคโนโลยีที่รวบรวมโซลูชัน เพื่อสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าในทุกมิติ

ทรูนำเสนอบริการ TrueX ในปี 2566 โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อการใช้ชีวิตอัจฉริยะที่จะยกระดับการใช้ชีวิตของคนไทยด้วยศักยภาพระบบนิเวศดิจิทัลที่ครบวงจรที่เชื่อมโยงเทคโนโลยี AI และคลาวด์ รวมถึงอุปกรณ์ IoT ผสานเข้ากับเครือข่ายอัจฉริยะ 5G ไฟเบอร์บรอดแบนด์ เพิ่มความเร็วแม่นยำ และการเก็บรักษาข้อมูลผู้ใช้งานอย่างปลอดภัย

TrueX เป็นแพลตฟอร์มสำหรับลูกค้า ให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการในทุกมิติ ตั้งแต่ความสะดวกสบาย ลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายจากการใช้พลังงาน รวมถึงเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ชีวิต ส่งเสริมสุขภาพ และการเรียนรู้เพิ่มทักษะสำหรับคนทุกช่วงอายุ โดยมีบริการหลักดังต่อไปนี้

- **X-Home** ผู้ช่วยอัจฉริยะดูแลบ้าน ด้วยระบบควบคุม IOT ผ่านสมาร์ทโฟนแบบเรียลไทม์ สั่งการได้ทางเสียงภาษาไทย พร้อมบริการคลาวด์สำหรับกล้องวงจรปิด เซนเซอร์ตรวจจับควัน เซนเซอร์ติดประตูหน้าต่างตรวจจับผู้บุกรุก เพื่อการใช้ชีวิตอย่างปลอดภัย
- **X-Health** ผู้ช่วยดูแลสุขภาพออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee ที่สามารถเข้าถึงการดูแลสุขภาพสุขภาพได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 500 ท่าน ครอบคลุมกว่า 20 สาขาเฉพาะทาง และเชื่อมต่อด้วยบริการจัดส่งยาถึงบ้าน การเก็บรักษาข้อมูลสุขภาพ และการรักษา สามารถเคลมประกันค่ารักษาพยาบาลได้ทันทีโดยไม่ต้องสำรองจ่าย
- **X-Learning** ผู้ช่วยอัปเดตการเรียนรู้ด้วยคอร์สเรียนออนไลน์ในหลากหลายหัวข้อ อาทิ คอร์สด้านดิจิทัล พัฒนาทักษะแห่งอนาคต การตลาดออนไลน์ ทักษะด้านภาษา เทคโนโลยี การเงิน การลงทุน เป็นต้น บนแพลตฟอร์ม VCOURSE สำหรับทุกคนในครอบครัว เพิ่มการเข้าถึงองค์ความรู้และการศึกษาของคนไทยให้ทั่วถึงและเท่าเทียม
- **X-Utility & Energy** เทคโนโลยีพลังงานทางเลือกที่ลูกค้าสามารถบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้าและพลังงานผ่านแอปพลิเคชัน ที่มาพร้อมบริการออกแบบ ติดตั้ง บำรุงรักษา และการขออนุญาตจากหน่วยงานรัฐ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ไฟฟ้าและพลังงาน
- **X-Shopping และ X-Entertainment** ผู้ช่วยอัจฉริยะสำหรับการจับจ่ายใช้สอยที่มาพร้อมกับส่วนลดและสิทธิพิเศษ และความบันเทิงหลากหลายไม่สิ้นสุดสำหรับทุกคนในครอบครัว

ก้าวต่อไป

ทรูยังให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้ามาปรับใช้ เช่น AI และระบบ Automation เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ Call Center 1424 และ 1678 รวมถึงการบริการหน้าร้าน เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์ทุกพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลาย โดยจะต้องอยู่ภายใต้นโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าตามแนวทาง PDPA และตามแนวปฏิบัติด้านแนวปฏิบัติด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการ Simplification และ Touch Free



ชุดอุปกรณ์ X-Home โดย TrueX

การบริหารจัดการนวัตกรรม



เป้าหมายปี 2566

60 ผลงาน

สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร
ผลการดำเนินงานสะสมปี 2561-2566

ผลการดำเนินงานปี 2566

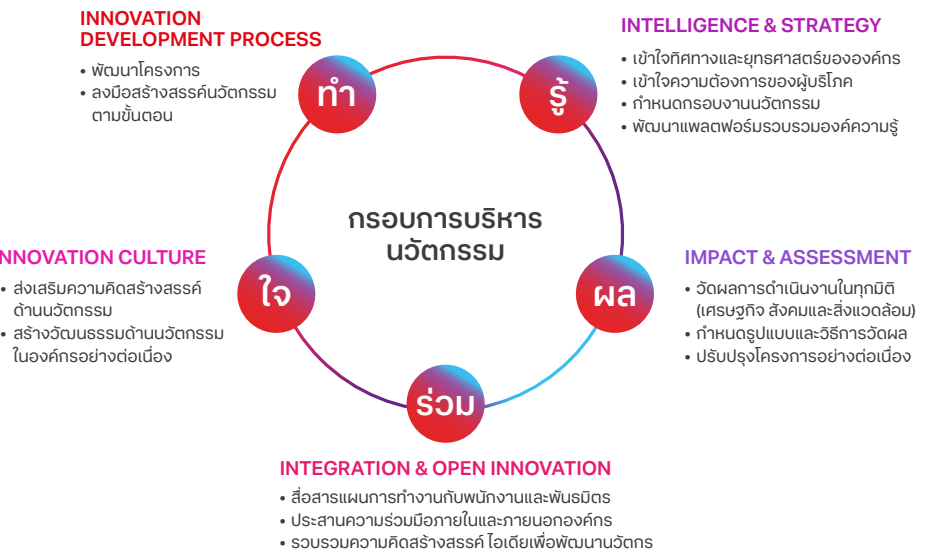
76 ผลงาน

สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร
ผลการดำเนินงานสะสมปี 2561-2566

บริษัทฯ มุ่งเน้นนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น ร่วมส่งเสริมพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการพัฒนาและวิจัย สร้างสรรค์ผลงานที่มุ่งเน้น การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และส่งมอบคุณประโยชน์ที่ยั่งยืนให้แก่คนในสังคม

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน สนับสนุนการบริหาร จัดการนวัตกรรมโดยมีคณะทำงานด้านการวิจัยและนวัตกรรม มีหน้าที่ให้คำแนะนำพิจารณา แผนงานวิจัย การอนุมัติงบประมาณ ติดตามการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงาน โดยมีกรอบการบริหารจัดการ 5 ด้าน



ทรู สร้างระบบนิเวศในการขับเคลื่อนนวัตกรรม โดยแบ่งออกเป็น



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

นวัตกรรมแบบปิด (นวัตกรรมภายในองค์กร) (CLOSED INNOVATION BY BUSINESS UNIT TEAM)



การใช้นวัตกรรมในแต่ละหน่วยธุรกิจเพื่อพัฒนาธุรกิจและบริการ โดยเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สามารถสร้างความแตกต่างและรายได้ให้กับองค์กร ด้วยศูนย์นวัตกรรมเป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ โดยมีกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และบริการใหม่ โดยในปี 2566 มีนวัตกรรมสะสม 5,418 คน ผลงานนวัตกรรมสะสม 2,147 ผลงาน สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรสะสม 76 สิทธิบัตร มีมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่สะสมกว่า 10,346 ล้านบาท*

*หมายเหตุ: ผลการดำเนินงานสะสมปี 2561-2566

True Gigatex Mest WiFi PRO

ที่ผ่านมาอุปกรณ์ Router ของบริการทรูอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถูกผูกขาดจากผู้ผลิตอุปกรณ์คือ อุปกรณ์ด้านโครงข่าย (ตัวส่ง) และอุปกรณ์ที่ติดตั้งที่บ้านลูกค้า (ตัวรับ) ต้องมาจากผู้ผลิตรายเดียวกัน ทำให้บริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น เนื่องจากมีผู้ผลิตหลากหลายทีมวิศวกรทรู ร่วมกับหน่วยงานนวัตกรรม ศึกษาหาแนวทางที่ช่วยลดต้นทุน พร้อมไปกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยปรับปรุงอุปกรณ์ตัวส่งกับตัวรับสัญญาณจากต่างผู้ผลิตกันสามารถทำงานร่วมกันได้ ทำให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ ได้รับบริการที่ดีขึ้น และสามารถบริหารจัดการต้นทุนได้มากขึ้น ทำให้ลดต้นทุนได้ถึง 5,460 ล้านบาท และมีรายได้เพิ่มขึ้น 40 ล้านบาทต่อเดือน



อุปกรณ์ True Gigatex Mest WiFi Pro

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

นวัตกรรมด้านสังคม

แอปพลิเคชัน ออทิสติก (Autistic Application)

ทูลร่วมกับมูลนิธิออทิสติกไทยพัฒนาแอปพลิเคชันการศึกษาเพื่อช่วยเสริมทักษะและเพิ่มสมรรถภาพทั้งร่างกาย สติปัญญา และจิตใจให้แก่เด็กออทิสติก พร้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของทรูอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลเด็กออทิสติก ให้ได้รับการเลี้ยงดูที่ถูกต้องเพื่อมีโอกาสพัฒนาตนเอง และสามารถดำเนินชีวิตในสังคม โดยในปี 2566 มีจำนวนผู้ใช้งานกว่า 52,148 ราย

หุ่นยนต์อัจฉริยะช่วยบริการรักษามะเร็งต่อมไทรอยด์ด้วยสารรังสีไอโอดีน

หุ่นยนต์อัจฉริยะช่วยบริการรักษามะเร็งต่อมไทรอยด์ด้วยสารรังสีไอโอดีน ถูกออกแบบโดยผสมผสานความเป็นมนุษย์เข้ากับเทคโนโลยี Human-Tech Technology ในแนวคิด Humanize มีรูปลักษณ์ลวดลายสีส้ม หน้าจอและเสียงที่ให้ความรู้สึกเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน เพิ่มสัมผัสและปฏิสัมพันธ์แบบคล้ายมนุษย์ สร้างรอยยิ้มและความพึงพอใจให้คนไข้ โดยสามารถสั่งการและควบคุมผ่านแท็บเล็ต เชื่อมต่อบนเครือข่าย 5G รองรับการสื่อสารแบบเรียลไทม์ ที่ให้ทั้งความเร็วในการสื่อสาร ความเสถียร และความปลอดภัยสูงสุดของข้อมูล โดยมีฟังก์ชันที่โดดเด่น



หุ่นยนต์อัจฉริยะช่วยรักษามะเร็งต่อมไทรอยด์ด้วยสารรังสีไอโอดีน

นวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

แอปพลิเคชัน WE GROW



เป็นแอปที่ใช้บันทึกข้อมูลประเภทของต้นไม้ ถ่ายรูป ติดตามและแชร์การเติบโตของต้นไม้ ทั้งของตนเองและที่ร่วมปลูกกับองค์กรและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงใช้ติดตามข้อมูลการกักเก็บ Co2 ช่วยกักเก็บก๊าซคาร์บอนฯ แอปพลิเคชัน WE GROW เครื่องมือสนับสนุนการปลูกต้นไม้ ในสังคมยุคใหม่ ทั้งยังได้เชื่อมโยงเครือข่ายสังคมผู้ปลูกต้นไม้ จากพันธมิตรองค์กรที่มีบทบาทสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและป่าไม้ รองรับ 4 ภาษา ภาษาไทย อังกฤษ จีน และเยอรมัน โดยในปี 2566 มียอดการปลูกต้นไม้รวมกว่า 6.2 ล้านต้นทั่วประเทศไทย และสามารถคำนวณปริมาณการกักเก็บก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของต้นไม้ที่ปลูกถึง 332,132 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ มีจำนวนผู้ใช้งานกว่า 62,925 ราย

ฟ้าใส ต้นแบบ หอฟอกอากาศ “ทรู ดิจิทัล พาร์ค”

ศูนย์กลางเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียน ได้ออกแบบก่อสร้างพร้อมนำเทคโนโลยีล้ำสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประหยัดพลังงาน ลดการสร้างมลภาวะ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มพื้นที่สีเขียวและพื้นที่ภายนอกมากกว่า 20,000 ตารางเมตร นำนวัตกรรมการฟอกอากาศให้สะอาด ปลอดภัย PM2.5 เพื่อผู้ที่พักอาศัยหรือทำงานในโครงการ ทรู ดิจิทัล พาร์ค และบริเวณใกล้เคียง ได้ประมาณ 100,000 คนต่อวัน ในอัตราสูงสุดถึง 120,000 ลูกบาศก์เมตร/ชั่วโมง ด้วยเทคโนโลยีการฟอกอากาศอัตโนมัติแบบไฮบริด



หอฟอกอากาศฟ้าใส



Highlight

Mari Super Chatbot เทคโนโลยี AI (ChatGPT)

การใช้เทคโนโลยี AI (ChatGPT) เพื่อพัฒนา Chatbot ในการสื่อสารกับลูกค้า ด้วยภาษาธรรมชาติใกล้เคียงกับการพูดคุยกับมนุษย์ โดยทรู ได้พัฒนา MARI Super Chatbot ซึ่งมีประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าโดยที่มีความถูกต้องและแม่นยำในข้อมูล บริการครอบคลุมเนื้อหา และการให้บริการหลังการขาย และยังสามารถแนะนำบริการใหม่ๆ ตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัทถึงกว่า 30 ล้านบาท

คุณสมบัติของ Mari Supper Chatbot

1. Help Advice (มะลิ AI มาช่วยแนะนำ)
 - สมัครบริการแพคเกจ / แนะนำแพคเกจที่เหมาะสมกับลูกค้า / เปลี่ยนโปรโมชั่นแพคเกจ / ชื่อแพคเกจ Topping แพคเกจเสริม
 - ให้ข้อมูลพื้นที่บริการอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลสินค้า/บริการอื่นๆ ของ True เช่น TrueID TV
2. Help Check (มะลิ AI มาช่วยเช็ค)
 - แพคเกจปัจจุบันที่ใช้ งาน ข้อมูลการใช้งานทั้งอินเทอร์เน็ต และการโทร./ประวัติการชำระเงิน และเช็คยอดชำระเงิน
3. Help Answer (มะลิ AI มาช่วยตอบ)
 - ค้นหาทรูช้อป ช่องทางการชำระค่าบริการ และขอยกเลิก Junk SMS ที่ลูกค้าไม่ต้องการ
4. Help Solve (ช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้น)
 - แจ้งปัญหาการใช้งานบริการต่างๆ เช่น True Visions, True Online โดยมะลิ AI เป็นนวัตกรรม Double Bot สามารถรับปัญหา ประมวลผล และส่งเรื่องประสานงานกับทีมช่างเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้า
 - แนะนำการแก้ปัญหาเบื้องต้นกรณีการเชื่อมต่อมีปัญหา เช่น ภาพแตก ปัญหาจากเราเตอร์สัญญาณหลุด
 - แนะนำวิธีการเชื่อมต่อสัญญาณ 5G

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

นวัตกรรมแบบเปิด (นวัตกรรมภายนอกบริษัท) OPEN INNOVATION VIA TRUE LAB



โครงการความร่วมมือระหว่างทรูกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ 9 แห่ง เน้นการสนับสนุนทุนวิจัย และนวัตกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา และสร้าง ECOSYSTEM ส่งเสริมการสร้าง นวัตกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโลกดิจิทัลแห่งอนาคต ปี 2566 มีจำนวนโครงการวิจัยกว่า 73 ผลงาน* โดยมีตัวอย่างโครงการงานวิจัยดังนี้

โครงการวิจัย Automatic Speech Recognition (ASR)

งานวิจัย ระบบแปลงสัญญาณ เสียงเป็นข้อความ เพื่อประยุกต์ ในการสืบค้นและสนับสนุน ระบบคอลเซ็นเตอร์อัตโนมัติ หรือ การสื่อสารของระบบหุ่นยนต์ ด้วยภาษาไทย ภาษาถิ่น และ ภาษาต่างประเทศ

โครงการ“True LAB Business Case Challenge x True Space” Gen Z

เปิดโอกาสให้นิสิตและนักศึกษานำเสนอไอเดียและแคมเปญทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับ True Space โดยมีทีมผู้เชี่ยวชาญจากทรูสเปซให้คำปรึกษา จาก 40 ทีมที่สมัคร คัดเลือก 11 ทีมสุดท้าย และมีทีมผู้ชนะ 3 ทีมมาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



กิจกรรม True Lab Hackathon

สตาร์ทอัพ STARTUPS



ทรู ดิจิทัล พาร์ค พื้นที่สำหรับสตาร์ทอัพและผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยี เป็นระบบนิเวศสำหรับสตาร์ทอัพที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นแห่งแรกของประเทศไทย มีพื้นที่กว่า 230,000 ตร.ม. ภายใต้แนวคิด LIVE, LEARN, WORK และ PLAY เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาระบบนิเวศสตาร์ทอัพและนวัตกรรมในประเทศไทย มีสตาร์ทอัพผู้ประกอบการ บริษัทเทคโนโลยีชั้นนำ นักลงทุน ที่ปรึกษา สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาครัฐ อนาคต โดยในปี 2566 มีจำนวน Startup สะสม 3,100 บริษัท และมีบริษัท พันธมิตรสะสม 2,300 บริษัท*

นอกจากนี้ ยังมีทรูอินคิวท์ที่เป็นบริษัทที่บ่มเพาะสตาร์ทอัพที่มีนวัตกรรม และเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยทรูจะมีโครงสร้างพื้นฐาน มีเงินลงทุน รวมถึงแพลตฟอร์มสำหรับบ่มเพาะสตาร์ทอัพ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมใหม่ โดยในปี 2022 ได้ลงทุนใน Startup สะสม 18 บริษัท*



True Digital Park



True Incube

ตัวอย่างนวัตกรรมเชิงธุรกิจ



ทรูไอดี เป็นแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และกล่องทรูไอดีทีวี พัฒนาเทคโนโลยีสะดวกรวดเร็วใช้งานง่าย มีบริการด้านความบันเทิง (Extra - Tainment) และเข้าถึงทุกบริการจากทรูในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงิน การเก็บข้อมูล การให้บริการคอนเทนต์ทั้งไทยและต่างประเทศ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ นอกจากนี้ TrueID TV box ยังช่วยให้เข้าถึง TrueVisions NOW บนทีวีได้ โดยในปี 2566 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 15 ล้านราย สร้างรายได้กว่า 2,497 ล้านบาท



ทรูวิชั่นนาว เป็นบริการรับชมทีวีสด พร้อมทีวีย้อนหลังภายใน 7 วัน, ภาพยนตร์, การแข่งขันกีฬา และความบันเทิงต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกเครือข่ายพัฒนาเทคโนโลยีสามารถรับชมได้จากแพ็คเกจ True Visions Now ผ่านทาง แอปพลิเคชันทรูไอดี, เว็บไซต์ทรูไอดี และกล่องทรูไอดีทีวี อุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต โดยในปี 2566 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 1.4 ล้านราย



True Vision Now

การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม



เป้าหมายปี 2566

2 แสนคน

สร้างงานและส่งเสริมรายได้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบางตลอดห่วงโซ่อุปทาน (จำนวนสะสม)



ผลการดำเนินงานปี 2566

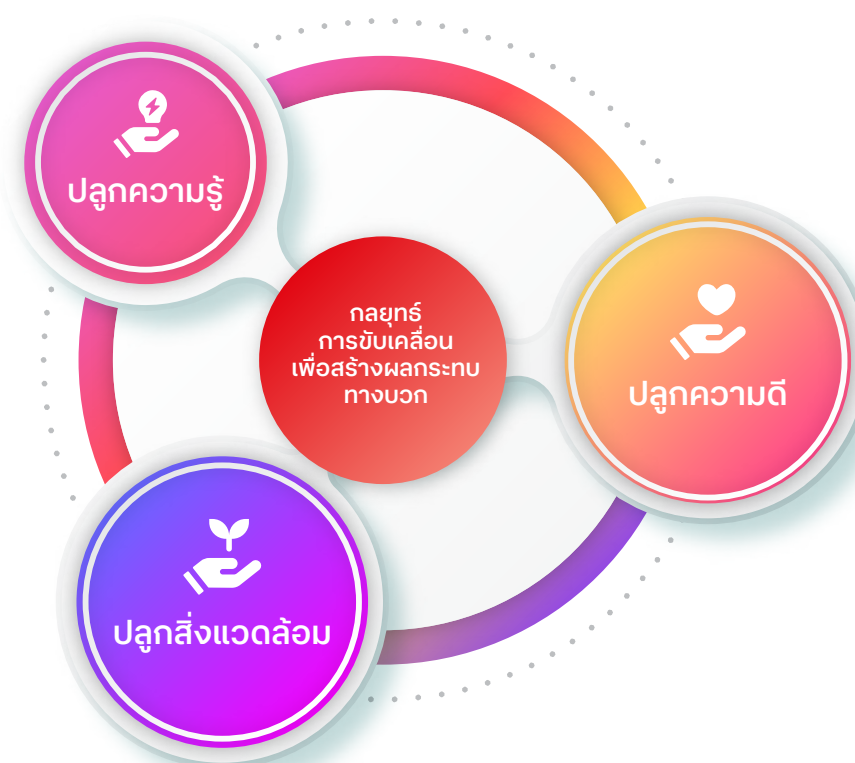
3.5 แสนคน

สร้างงานและส่งเสริมรายได้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบางตลอดห่วงโซ่อุปทาน (จำนวนสะสม)

ประเทศไทยมีสัดส่วนคนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงถึง 85.3% จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต และการดำเนินธุรกิจ แต่ขณะเดียวกัน คนไทยบางกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง ยังขาดการเข้าถึง และยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ ทูร ในฐานะที่เป็นบริษัท เทคโนโลยีทางดิจิทัล เข้ามาเพื่อเชื่อมโยงคนไทยทุกกลุ่มให้เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวทางการบริหารจัดการ

ทูร มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชนรอบด้าน รวมทั้งเพื่อป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม เพื่อให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกันทุกมิติ มีกลยุทธ์การขับเคลื่อนเพื่อสร้างผลกระทบทางบวกต่อสังคม 3 ด้าน ได้แก่ ปูกลความรู้ ปูกลความดี และปูกลใจรักสิ่งแวดล้อม



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ปูกลความรู้

True Young Producer Awards ครั้งที่ 19

การประกวดภาพยนตร์โฆษณาเพื่อสังคม บนแพลตฟอร์ม TikTok ในหัวข้อ 'ยังก่อนคลิก คลิกเมื่อชั่ว' ในระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษาชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยในปี 2566 มีนักเรียน และเยาวชนเข้าร่วมกว่า 1,600 คน



True Young Producer Awards

ภารกิจพิชิตมะเร็งเต้านม

ทูร ร่วมกับมูลนิธิศูนย์รักสุขภาพรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับมะเร็งเต้านม และการตรวจเต้านมด้วยตนเอง ผ่านการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ รวมไปถึงการพัฒนาเนื้อหาบทเรียนบนรูปแบบ e-Learning บนแพลตฟอร์ม VCOURSE พัฒนาระบบบันทึกการตรวจเต้านมด้วยตนเองบนแอปพลิเคชัน BSE (Breast Self Examination) และร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และผลักดันให้เกิดการรณรงค์สื่อสารผ่านกิจกรรมนักศึกษาชมรมศูนย์รักสุขภาพประจำมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมเผยแพร่องค์ความรู้การตรวจเต้านมด้วยตนเอง และช่วยลดอัตราการเสียชีวิตจากมะเร็งเต้านม โดยในปี 2566 มีชมรมศูนย์รักสุขภาพ 31 แห่งทั่วประเทศ และส่งต่อองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนไปได้มากกว่า 28,000 คน



ภารกิจพิชิตมะเร็งเต้านม

True Youth Startup

บริษัทฯ ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำเพื่อการวิจัยพัฒนานวัตกรรมตลอดจนพัฒนาศักยภาพนักศึกษาผ่านกลไกการสนับสนุนทุนวิจัยและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อเสริมทักษะความเป็นนวัตกรรมและผู้ประกอบการยุคใหม่ โดยในปี 2566 สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้ประมาณ 6,075 คน



โครงการ Youth Startup

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ปลูกความดี

โครงการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตกลุ่มออทิสติกและครอบครัว

ทรู จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมเพื่อการทำงานบุคคลออทิสติก (CP-TRUE-AUTISTIC THAI VOCATIONAL TRAINING CENTER) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของบุคคลออทิสติกและครอบครัว ผ่านการฝึกทักษะอาชีพที่เหมาะสมกับศักยภาพ รวมถึงการจ้างงานบุคคลออทิสติกและครอบครัว ตามกฎหมายการจ้างงานคนพิการมาตรา 33 และ 35 เพื่อให้มีอาชีพและรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

รวมทั้ง จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ Autism Digital Center เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะต่างๆ ให้แก่บุคคลออทิสติกและครอบครัว ดัชนีหลักสูตร และอุปกรณ์การเรียนรู้ที่ทันสมัย เช่น การฝึกทักษะที่จำเป็นในชีวิตประจำวันผ่าน Autistic Application การเรียนรู้เสมือนจริงผ่านอุปกรณ์ VR รวมไปถึงหลักสูตรการป้อนคำสั่งคอมพิวเตอร์ (Coding) เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการรวมกลุ่มการออมเงินผ่านรูปแบบธนาคารชุมชนออทิสติกกว่า 5 ล้านบาทเพื่อช่วยแก้ปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการส่งเสริมอาชีพ สามารถปล่อยกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำให้แก่สมาชิก เสริมความเข้มแข็งและการพึ่งพาตนเองของกลุ่มทุกสิทธิ์และครอบครัว

ทรู ร่วมมือกับมูลนิธิออทิสติกไทย จัดตั้งวิสาหกิจเพื่อสังคม ผลักดันทักษะความสามารถทางศิลปะ ถ่ายทอดเป็นผลงานที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์รวมไปถึงการเปิดพื้นที่ ARTSTORY Creative Hub พื้นที่แห่งการร่วมสร้างสังคม สร้างแรงบันดาลใจ และจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าร่วมทำกิจกรรมเวิร์คช็อปกับศิลปินออทิสติกได้อีกด้วย โดยในปี 2566 ได้สร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้คนออทิสติกกว่า 3,692 คน สร้างรายได้ให้บุคคลออทิสติกและครอบครัวกว่า 20 ล้านบาท



พื้นที่ ARTSTORY Creative Hub

โครงการเน็ตทำกิน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการนำความเชี่ยวชาญ องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างรายได้และเพิ่มคุณภาพชีวิต โครงการเน็ตทำกินเน้นการอบรมเพิ่มความรู้และทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือดิจิทัลต่างๆโดยเน้นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่เคยต้องโทษคุมขัง ผู้มีรายได้น้อย กลุ่มชาติพันธุ์ คนพิการ เป็นต้น โดยในปี 2566 สามารถอบรมให้ความรู้แก่กลุ่มเปราะบางได้จำนวน 5,837 ราย

โครงการ Let Them See Love

ทรู ร่วมทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องมาแล้ว 18 ปี เพื่อสนับสนุนการรับบริจาคอวัยวะ-ดวงตา และทุนทรัพย์ให้กับศูนย์รับบริจาคอวัยวะและศูนย์ดวงตา สภากาชาดไทย ปัจจุบันมีผู้ป่วยอวัยวะเสื่อมสภาพที่ยังรอคอยการปลูกถ่ายอวัยวะ-ดวงตามากถึง 15,543 ราย แต่ในปีที่ผ่านมา มีผู้บริจาคอวัยวะเพียง 446 รายเท่านั้น และปีที่ผ่านมามีผู้บริจาคให้กับสภากาชาดไทยรวมทุกช่องทางเป็นเงิน 6.5 ล้านบาท



กิจกรรมโครงการเน็ตทำกิน



โครงการ Let Them See Love

โครงการ Smart Farmer

ทรู ร่วมกับ กรมส่งเสริมการเกษตร และ มูลนิธิร่วมด้วยช่วยกันสำนักรักบ้านเกิด จัดทำโครงการคัดเลือกเกษตรกรสำนักรักบ้านเกิด ภายใต้แนวคิด “ผู้ประกอบการเกษตรอัจฉริยะ (Smart Agri-Entrepreneur)” บริษัทฯ ให้การสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ปีที่ 15 เพื่อยกย่องประกาศเกียรติคุณเกษตรกรต้นแบบต่อสาธารณชนให้ได้เป็นที่รู้จักและเป็นแบบอย่างที่ดี พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเอง โดยในปี 2566 ได้จัด Roadshow เพื่อรับสมัครเกษตรกรในพื้นที่ที่จังหวัดราชบุรี และ พระนครศรีอยุธยา และเพิ่มการจัดอบรมสำหรับเกษตรกรที่ได้รับคัดเลือกเข้าโครงการเพื่อเตรียมความพร้อมการนำเสนอในรอบคัดเลือกเกษตรกร 10 ท่าน โดยผู้ชนะเลิศอันดับที่ 1 คือ โครงการ Coffee De Hmong กาแฟเดอมัง จังหวัดน่าน มีเกษตรกรเข้าร่วมโครงการกว่า 605 ราย



โครงการ Smart Farmer

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ปลูกใจรักสิ่งแวดล้อม

โครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Elephant Smart Early Warning System)

ทรู ผสานศักยภาพเทคโนโลยีสื่อสาร และระบบ IoT พัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้าพร้อมจัดสร้างศูนย์เฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า และทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่หน่วยผลักดันช้างป่าและตัวแทนชุมชนในพื้นที่ต่างๆ ที่มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าโดยระบบจะคัดกรองเฉพาะภาพช้างป่าพร้อมพิกัดส่งเข้า Cloud Server และแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังแอปพลิเคชัน “คชานุรักษ์” (Kajanurak) อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถของกล้องดักถ่ายสัตว์ป่าด้วยการติดตั้ง SIM Card ในกล้องเพื่อบันทึกภาพช้างป่ารวมถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ขณะเดินผ่านกล้องส่งต่อไปยังระบบประมวลผลกลาง (Dashboard) ผ่านสัญญาณเครือข่ายทรู ทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้วิเคราะห์หาแนวทางป้องกันต่อไปได้อีกด้วย

โครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้าได้รับการขยายผลและนำไปใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าในพื้นที่ต่างๆ อาทิ อุทยานแห่งชาติกุยบุรีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และพื้นที่ภายใต้โครงการพิชิตคชานุรักษ์ ครอบคลุมพื้นที่ป่ารอยต่อห้าจังหวัดในภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จันทบุรี ระยอง ชลบุรีและสระแก้ว

Highlight

ยกระดับความสามารถของกล้องตรวจจับช้างด้วยเทคโนโลยี A.I.

การตรวจจับช้างด้วย Camera trap ที่ผ่านมามีพบว่ากล้องจับภาพเคลื่อนไหวทุกประเภทที่นอกเหนือไปจากช้างป่า เช่น คน สัตว์ป่าอื่นๆ ส่งผลให้ต้องใช้พื้นที่จัดเก็บขนาดใหญ่บนระบบ Cloud

ดังนั้น ทรู และจึงพัฒนาความสามารถของแอปพลิเคชัน “คชานุรักษ์” โดยให้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้สามารถวิเคราะห์และจดจำรูปร่างของช้างป่าได้ ทำให้สามารถคัดกรองเฉพาะภาพช้างป่า ที่มีความแม่นยำถึง 98% พร้อมส่งพิกัดแจ้งเตือนไปยังแอปพลิเคชัน ของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่และตัวแทนหมู่บ้าน ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูล



เทคโนโลยี AI สามารถวิเคราะห์รูปร่างของช้าง ทำให้การคัดกรองและแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ให้ผลักดันช้างป่าได้แม่นยำขึ้น

การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนและช้างป่าในอุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นความร่วมมือระหว่างทรู กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช และองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล ประเทศไทย (WWF) พัฒนาระบบตั้งแต่ปี 2561 ช่วยเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยผลักดันช้างป่า โดยในปี 2566 ระบบตรวจพบการบุกรุกของช้างป่า 1,104 ตัว พืชผลได้รับความเสียหายเพียง 4 ครั้ง ก่อความเสียหายเพียง 0.39% โดยระบบสามารถช่วยป้องกันความเสียหายได้ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2565 ทั้งนี้ จากสถิติที่ระบบแจ้งเตือนพบว่าสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถสั่งการให้กลับเข้าป่าพร้อมลดความเสียหายได้เกือบ 100%

โครงการพิชิตคชานุรักษ์ เป็นโครงการในพระบรมราชูปถัมภ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินี โดยทรู นำเทคโนโลยีจากโครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้ามาต่อยอดระบบผลักดันช้างป่าของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมจัดสร้าง “ศูนย์ปฏิบัติการคชานุรักษ์” เป็นศูนย์กลางการแก้ไขปัญหาช้างป่าในพื้นที่ป่ารอยต่อ 5 จังหวัดภาคตะวันออก โดยในปี 2566 สามารถช่วยผลักดันช้างป่าลดความเสียหายต่อชีวิตของคนและช้างป่าได้ถึง 719 ครั้ง

โครงการปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการประกวดภาพถ่าย “สัตว์มีค่า ป่ามีคุณ”

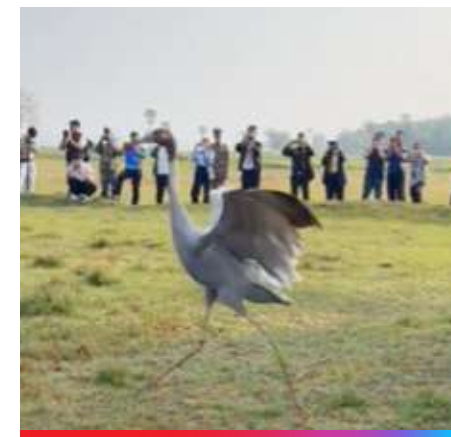
ทรู เครือเจริญโภคภัณฑ์และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกันปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างความตระหนักในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเชิงชุมชนคนไทยสัมผัสคุณค่าของทรัพยากรสัตว์ป่าและป่าไม้ในอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศพร้อมเผยแพร่ประสบการณ์ผ่านภาพถ่ายมาอย่างต่อเนื่องถึง 29 ปีโดยในปี 2566 มีจำนวนผลงานเข้าประกวด 1,738 ผลงาน



โครงการสัตว์มีค่า ป่ามีคุณ

โครงการอนุรักษ์นกกระเรียนพันธุ์ไทย

ทรู ร่วมกับองค์กรพันธมิตรปล่อยนกกระเรียนพันธุ์ไทยคืนสู่ธรรมชาติในจังหวัดบุรีรัมย์ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนทำนาแบบเกษตรอินทรีย์และนำ แพลตฟอร์มดิจิทัลของบริษัทฯ อาทิ TrueID และ True Money Wallet ขยายช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าการเกษตรและอบรมทักษะการตลาดออนไลน์ทำให้เกษตรกรมีรายได้จากการขายข้าวอินทรีย์เพิ่มขึ้น ในปี 2566 มีนกที่เกิดขึ้นในธรรมชาติแล้วกว่า 16 ตัว จำนวนประชาชน ที่ได้รับประโยชน์จากการอบรมให้ความรู้ 10,108 คน



โครงการนกกระเรียนพันธุ์ไทย

โครงการค่ายเยาวชน...รักผองไพร เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

โครงการค่ายเยาวชน...รักผองไพร เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีวัตถุประสงค์ให้นักเรียนและเยาวชนเห็นถึงคุณค่า เกิดความรักความหวงแหนและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น ด้วยกิจกรรมการเข้าค่ายแบบ Active Learning ผ่านประสบการณ์ตรงจากแหล่งศึกษาธรรมชาติจริงในพื้นที่ พร้อมทั้งเสริมสร้างให้ครูและผู้เกี่ยวข้อง ให้เยาวชนมีความเข้าใจมีทักษะที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5,757 คน



โครงการค่ายเยาวชน รักผองไพร

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

โครงการอาสา และกิจกรรมการมีส่วนร่วมของชุมชน

โครงการอาสา

บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา โดยเปิดกว้างให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมในหลากหลายมิติ เช่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศักยภาพของเยาวชนและผู้ด้อยโอกาส ปี 2566 มีกิจกรรมจิตอาสาพระราชทาน “เราทำความดี ด้วยหัวใจ” เก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สมาร์ทโฟนเก่า โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เสริม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กที่เลิกใช้งานแล้ว มาทิ้งให้ถูกที่ พร้อมจัดคาราวานจิตอาสาชาวทรู ออกไปให้ความรู้และรณรงค์ให้คนในชุมชนโดยรอบตระหนักถึงการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะต้องนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีและปลอดภัย เพื่อร่วมกันบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ลดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ฝังกลบ ทำให้มีพนักงานเข้าร่วมโครงการจิตอาสาตลอดทั้งปี โดยในปี 2566 มีพนักงานทรูเข้าร่วมโครงการอาสาทั้งหมด 9,443 คน

รายการ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
การลงทุนสนับสนุนชุมชน	3.59
การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการตลาด/ สร้างแบรนด์	60.54
การบริจาค	7.38
รวม	71.51



โครงการอาสา

ในปี 2566 มีพนักงานทรูเข้าร่วมโครงการอาสา ทั้งหมด 9,443 คน



กิจกรรมจิตอาสาพระราชทาน “เราทำความดี ด้วยหัวใจ”

กิจกรรมการมีส่วนร่วมของชุมชน

ทรู ให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับชุมชนโดยรอบ โดยมีหน่วยงานภายในพื้นที่ลงสำรวจความคิดเห็นจากชุมชน เพื่อรับทราบข้อห่วงกังวล ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน และวางแผนทางป้องกันแก้ไขเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมสนับสนุนความต้องการของชุมชนในด้านต่างๆ เช่น การให้ความรู้ชุมชนเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และแนะนำแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียน สุขภาพ และการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น MorDee แพลตฟอร์มดูแลสุขภาพที่ให้คนไทยเข้าถึงการรักษาผ่านทางออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลาการเดินทาง และความเสี่ยงจากการไปโรงพยาบาล แพลตฟอร์มการศึกษา ทรูปลูกปัญญา หลักสูตรการเรียนการสอนแบบออนไลน์ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ รวมทั้งการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี เพื่อสามารถแยกและนำขยะกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น การนำกลับมาใช้ซ้ำ หรือการรีไซเคิล เป็นต้น สอดคล้องกับหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยในปี 2566 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมสร้างความผูกพันทั้งสิ้น 5,316 คน



กิจกรรมปลูกป่าร่วมกับชุมชนในจังหวัดน่าน

แพคเกจและบริการพิเศษสำหรับเฉพาะกลุ่มและกลุ่มเปราะบาง



คุณฐานพล มานะวุฒิวะ ลงพื้นที่ในภาคอีสาน แนะนำแพคเกจสำหรับเฉพาะกลุ่ม



แพคเกจและบริการสำหรับชาวต่างชาติ True Tourist SIM

แพคเกจสำหรับผู้มีรายได้น้อย

ทรู จัดให้มีแพคเกจสำหรับผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มเฉพาะต่างๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา เป็นต้น โดยจัดแพคเกจที่เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต ในราคาประหยัด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น ขยายระยะเวลาการชำระค่าบริการ ลดราคาค่าบริการ หรือให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในช่วงที่ประสบภัยพิบัติ

แพคเกจและบริการสำหรับคนพิการ

ทรู ดูแลลูกค้าที่ต้องการบริการพิเศษอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มเปราะบาง เสนอแพคเกจที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ได้แก่ Blind SIM สำหรับผู้บกพร่องทางการมองเห็น และ Deaf SIM สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน พร้อมพัฒนาบริการเสริมอำนวยความสะดวกให้สามารถรับบริการจากช่องทางพิเศษ เช่น Chat Cell Center สำหรับผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารทางการพูดหรือมีปัญหาทางการได้ยินเสียง เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้งานในกลุ่มเปราะบางสามารถได้รับบริการโทรคมนาคมและการสื่อสารได้อย่างเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในสังคม

แพคเกจและบริการสำหรับชาวต่างชาติ

ทรูออกแบบแพคเกจและบริการสำหรับนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติ True Tourist SIM เพิ่มบริการพิเศษหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และแพคเกจประกันอุบัติเหตุตลอดการเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ ทรูยังจัดให้มี Call Center ที่ให้บริการได้ 5 ภาษา คือ ไทย อังกฤษ จีน พม่า และญี่ปุ่น

กิจกรรมและการบริการลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ

ทรูเข้าใจถึงความสำคัญของกลุ่มผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล และมุ่งสร้างสังคมที่เต็มไปด้วยกิจกรรมและสินค้าที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ โดยเน้นไปที่การออกแบบสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม โดยในปี 2566 ทรูได้จัดกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานในกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อนำมาออกแบบแพคเกจและบริการให้เหมาะสมต่อไป ดังต่อไปนี้

“Smart Senior Walk Rally” กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเข้ามาเรียนรู้ทักษะดิจิทัลผ่านกิจกรรมฐานต่างๆ โดยร่วมกับกรมกิจการผู้สูงอายุ มีผู้สูงอายุเข้าร่วมกว่า 800 คน

“Digital Health Roadshow” กิจกรรมมอบประสบการณ์ดิจิทัลที่สร้างความรู้และความสนุกให้กับผู้สูงอายุ ร่วมกับ กรุงเทพมหานคร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ (สสส.) และบริษัท ยังแอปปี จำกัด พร้อมส่งมอบความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุประมาณ 500 คน

จากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว พบว่า

- ผู้สูงอายุสามารถใช้งานสมาร์ตโฟนและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้
- ผู้สูงอายุสามารถชำระเงินออนไลน์ได้
- ผู้สูงอายุมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์
- ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและการเงินได้สะดวก
- ผู้สูงอายุมีความสุขกับชีวิตในยุคดิจิทัล



กิจกรรม Smart Senior Walk Rally

โครงการกิจกรรมการมีส่วนร่วมของชุมชนทั่วประเทศ



ก้าวต่อไป

ส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่กลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มออทิสติก เช่น การใช้แอปพลิเคชัน Autistic และเรียนรู้การใช้สื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการทำ Co-Working Space ให้กับกลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะ





LIVING TOGETHER

มุ่งมั่นสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

สร้างจิตสำนึกรักธรรมชาติ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
สร้างสังคมให้น่าอยู่



การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ



มุ่งสู่เป้าหมายปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ เป็นศูนย์ ปี 2593



เป้าหมายปี 2566

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก SCOPE 1 และ 2 ร้อยละ 12.6% เทียบกับปีฐาน 2563
- ลดการนำน้ำมาใช้ต่อรายได้ 10.5% เทียบกับปีฐาน 2563
- ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์



ผลการดำเนินงานปี 2566

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก SCOPE 1 และ 2 ร้อยละ 12.7% เทียบกับปีฐาน 2563
- ลดการนำน้ำมาใช้ต่อรายได้ 39% เทียบกับปีฐาน 2563
- ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์

การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรืออย่างน้อยส่งผลกระทบต่อให้น้อยที่สุด เป็นบททดสอบด้านสิ่งแวดล้อมที่ทุกองค์กรทั่วโลกต้องก้าวผ่านไปด้วยกัน เทคโนโลยี 5G ที่ผลักดันให้มีการพัฒนาโครงสร้างเสาสัญญาณ และปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถือเป็นความท้าทายของธุรกิจโทรคมนาคมที่จะต้องบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ เรายังมีอีกหนึ่งความท้าทายที่สำคัญยิ่งจากการควบรวมธุรกิจทำให้บริษัทฯ จำเป็นต้องขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลรวม 4 ปีย้อนหลังของกรู และดีแทค เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินการทั้งองค์กร ทำให้ข้อมูลการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแบบสมบูรณ์ (Absolute) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ต้องวางแผนการดำเนินการ และหามาตรการที่เหมาะสม เพื่อมุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ด้วยการบริหารจัดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวทางการบริหารจัดการ

โครงสร้างการบริหารจัดการ

การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมมีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริษัท ทำหน้าที่กำกับดูแลในระดับสูงสุดโดยมีหน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนองค์กรทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการติดตาม ตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารที่ทำหน้าที่บริหาร ติดตาม และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลด้านความยั่งยืน ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมเป็นประจำต่อเนื่อง

กรู จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม โดยอ้างอิงแนวทางและมาตรฐานของสากล เพื่อให้พนักงานในทุกระดับ และคู่ค้าทุกรายมีแนวทางในการดำเนินงานที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสภาพภูมิอากาศ การจัดการของเสีย และผลิตภัณฑ์ภายหลังการใช้งานที่เหมาะสมเพื่อร่วมสร้างระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน รวมถึงการปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพโดยการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมจะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

กลยุทธ์ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ มีกรอบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและระบบบริหารจัดการพลังงาน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ควบคุมดูแลได้ตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 โดยมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการน้ำ การจัดการของเสีย และการจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

กรอบการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การบริหารจัดการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการจัดการด้านพลังงาน

ในขณะที่ทั่วโลกให้ความสนใจต่อการก้าวสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนเป็นศูนย์ ทูม มองว่าเป็นความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ จึงได้ประกาศเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) สำหรับขอบข่ายที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) ภายในปี 2573 และ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 และได้รับการรับรองเป้าหมายตามหลักวิทยาศาสตร์ หรือ Science-base Target อันเป็นแนวทางในการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับเป้าหมายสูงสุดของความตกลงปารีสในการจำกัดอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ไม่เกิน 1.5 °C

นอกจากนี้ได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกับสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย โดยประกาศเจตนารมณ์ตั้งเป้าหมายร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) เพื่อบรรลุเป้าหมายในการลดการใช้พลังงาน บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 14001 อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานผ่านการจัดอบรมและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักและส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการประหยัดพลังงาน

ทูมมีความมุ่งมั่นในการลดการปล่อยคาร์บอนจากการดำเนินธุรกิจทั้งในขอบข่ายที่ 1 และ ขอบข่ายที่ 2 (Scope 1 & 2) ลง 42% จากปีฐาน 2563 และ ได้กำหนดการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบข่ายที่ 3 (Scope 3) ลง 25% ภายในปี 2563 จากปีฐาน 2563 โดยให้ความสำคัญกับการจัดการพลังงานและก๊าซเรือนกระจก การกำกับดูแลการใช้น้ำ และการจัดการของเสีย รวมถึงการปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การดำเนินงานบริหารจัดการพลังงานและลดก๊าซเรือนกระจก

การจัดการพลังงาน

บริษัทฯ มุ่งเน้นการบริหารจัดการการใช้พลังงานในส่วนปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้าที่โครงข่ายเสาสัญญาณ ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของทูม

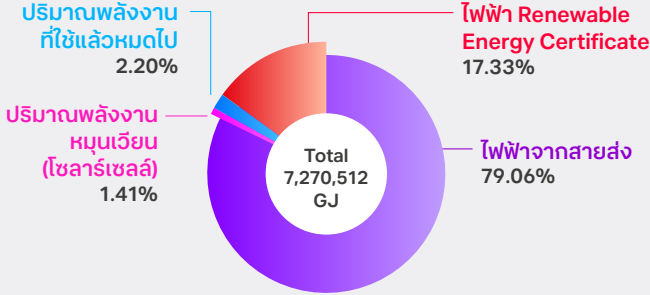
Network Modernization

โครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดี่ยว (Single Grid) ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานของบริษัทที่ผสานจุดแข็งเสาสัญญาณของทูมและดีแทค เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายในทุกคลื่นสัญญาณ ด้วยข้อมูลอินซายด์การใช้งานที่เจาะลึกในรายละเอียดแต่ละพื้นที่ และการใช้โซลูชันปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Machine Learning (ML) เพื่อวิเคราะห์การใช้พลังงาน และ ติดตามเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด ในปี 2566 ทูมดำเนินการได้ถึง 2,497 เสา ลดพลังงานทั้งสิ้น 9,599 MWh และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 4,223 tonCO2e

การดำเนินงานด้านพลังงาน

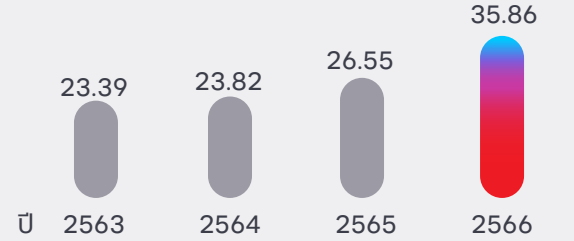
สัดส่วนการใช้พลังงาน
หน่วย: กิกะจูล (GJ)

ปริมาณพลังงานหมุนเวียน (โซลาร์เซลล์)	102,397	1.41%
ปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	159,947	2.20%
ไฟฟ้า Renewable Energy Certificate	1,260,000	17.33%
ไฟฟ้าจากสายส่ง	5,748,168	79.06%



การใช้พลังงานต่อรายได้

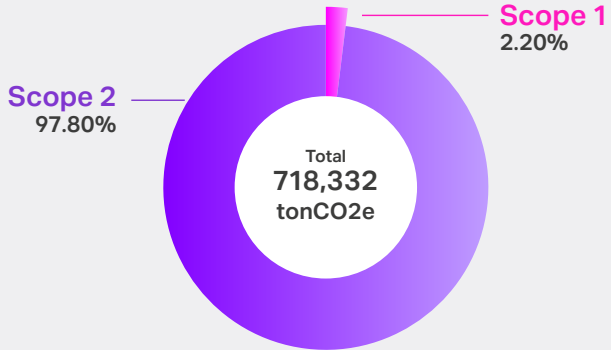
หน่วย: กิกะจูล (GJ) ต่อล้านบาท
หมายเหตุ: 1. ปี 2563-2565 เป็นผลการดำเนินการของทูม
2. ในปี 2566 เป็นผลการดำเนินงานรวมของทูม-ดีแทค



การดำเนินงานการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

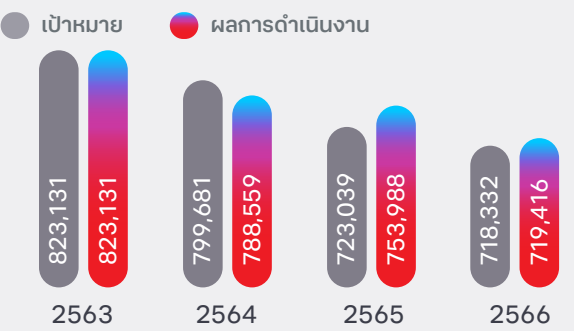
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก SCOPE 1 & 2
หน่วย: ตันคาร์บอนเทียบเท่า (tonCO2e)

Scope 1	15,778	2.20%
Scope 2	702,554	97.80%



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

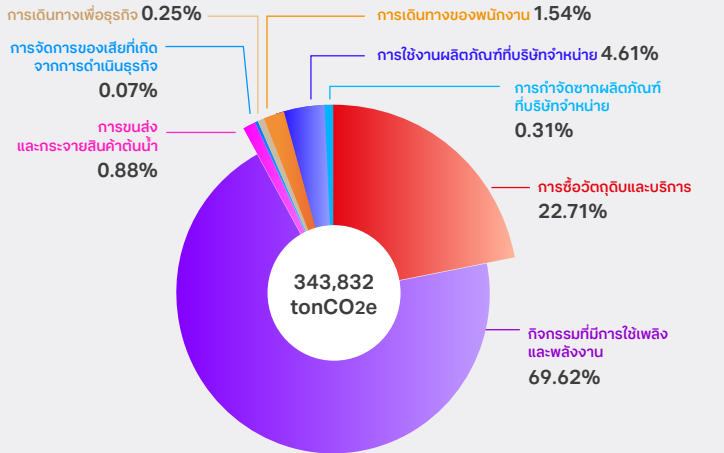
หน่วย: ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก SCOPE 3

หน่วย: ตันคาร์บอนเทียบเท่า (tonCO2e)

Category 1	การซื้อวัตถุดิบและบริการ	78,090	22.71%
Category 2	สินค้าทุน	0	0.00%
Category 3	กิจกรรมที่มีการใช้เชื้อเพลิงและพลังงาน	239,390	69.62%
Category 4	การขนส่งและกระจายสินค้าต้นน้ำ	3,012	0.88%
Category 5	การจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ	250	0.07%
Category 6	การเดินทางเพื่อธุรกิจ	856	0.25%
Category 7	การเดินทางของพนักงาน	5,298	1.54%
Category 11	การใช้งานผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่าย	15,852	4.61%
Category 12	การกำจัดซากผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่าย	1,069	0.31%
Category 13	การใช้สินทรัพย์ที่ปล่อยเช่าขององค์กร	15	0.00%



การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

ทูมเก็บข้อมูลการใช้พลังงานที่เสาสัญญาณ และใช้ AI เพื่อตรวจสอบการใช้งาน และ ตรวจจับหาความผิดปกติ เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันที บริษัทฯ เพิ่มประสิทธิภาพพลังงานและบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้าของอุปกรณ์การให้บริการเครือข่าย เช่น การปรับปรุงระบบไฟฟ้า ปิดคลื่นความถี่ที่ไม่จำเป็นโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น สามารถประหยัดไฟฟ้าได้ 29,217.93 MWh ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 12,855 tonCO2e

ขยายผลการปรับเปลี่ยนระบบปรับอากาศเป็นแบบ VRV (Variable Refrigerant Volume) หรือระบบ VRF (Variable Refrigerant Flow) สามารถประหยัดไฟฟ้าได้กว่า 137 MWh ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกราว 61 tonCO2e

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ทรูมุ่งสู่เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปพร้อมกับการให้บริการโครงข่ายเสาสัญญาณคุณภาพให้ลูกค้า ด้วยการใช้พลังงานทดแทนเพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



Solar Cell พลังงานหมุนเวียน

พลังงานทางเลือกสะอาดที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สามารถนำมาใช้ทดแทนพลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิล หรือพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมาย ทรู เปลี่ยนการใช้พลังงานจากสายส่งที่โครงข่ายเสาสัญญาณ ขุมสาย และดาต้าเซ็นเตอร์ เป็นโซลาร์เซลล์ ในปี 2566 ได้เพิ่มจำนวน 2,596 เสา รวมจำนวนทั้งสิ้น 7,591 เสา คิดเป็นพลังงานทั้งสิ้น 45,174 MWh สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 19,876 tonCO₂e

บริษัทฯ ขยายการใช้พลังงานทดแทนด้วย Solar Cell ที่อาคารสำนักงาน True Digital Park ผลิตพลังงาน 507 MWh สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 224 tonCO₂e



Solar Cell โครงข่ายเสาสัญญาณ

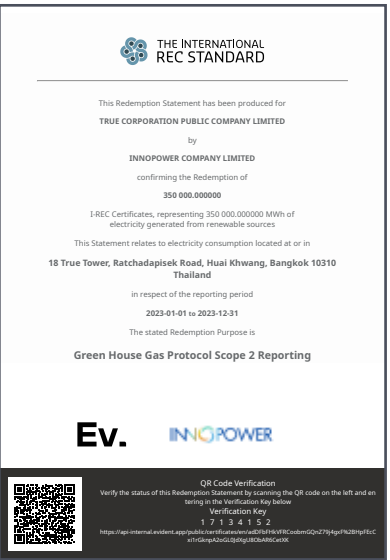


Solar Cell อาคารสำนักงาน

Renewable Energy Certificate

ทรู สนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง นอกจากการดำเนินการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากโครงการต่างๆ ของบริษัทแล้ว ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ซื้อใบรับรองพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate : REC) จากโครงการพลังงานน้ำ ตามมาตรฐาน International Renewable Energy Certificate (I-REC) มาชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าในระบบสายส่งจำนวน 350,000 MWh ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 154,000 tonCO₂e

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้สนับสนุนกลไกตลาดคาร์บอนเครดิตผ่านการซื้อคาร์บอนเครดิต จำนวน 1,000 tonCO₂e ในปี 2566



การใช้นวัตกรรมสนับสนุนการลดการปล่อย GHG

ทรู ยังคงตามเทรนด์การทำงานแบบ Hybrid เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานให้กับพนักงาน และยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง ทรูเปิดให้พนักงานใช้ Vroom ทั้งการประชุมออนไลน์ การอบรมพนักงาน รวมถึงการประกาศนโยบายทิศทางภายในองค์กร โดยในปี 2566 การใช้ Vroom ทั้งสิ้น 10.13 ล้านครั้ง มีการใช้งานเวลารวมทั้งหมด 5.9 ล้านชั่วโมง

Smart Energy Product

ทรูสนับสนุนให้ลูกค้าใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยโซลูชันการใช้พลังงานอัจฉริยะสำหรับลูกค้าธุรกิจ Smart Energy Solution ด้วยการนำเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) และ Energy Analytics Platform มาใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อัจฉริยะ เพื่อติดตามการใช้พลังงาน ช่วยบริหารจัดการควบคุมการใช้พลังงานอย่างเป็นระบบ ลดการใช้พลังงานสิ้นเปลือง และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม



นอกจากนี้ ทรูได้นำบริการดิจิทัลคุณภาพสูงและหลากหลายให้ลูกค้า ช่วยตอบโจทย์คุณภาพชีวิตและสนับสนุนสังคมที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีล้ำสมัย ครบวงจรเฉพาะลูกค้า Smart Home ควบคุมอุปกรณ์อัจฉริยะต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชัน TrueX เพื่อการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า

การบริหารจัดการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

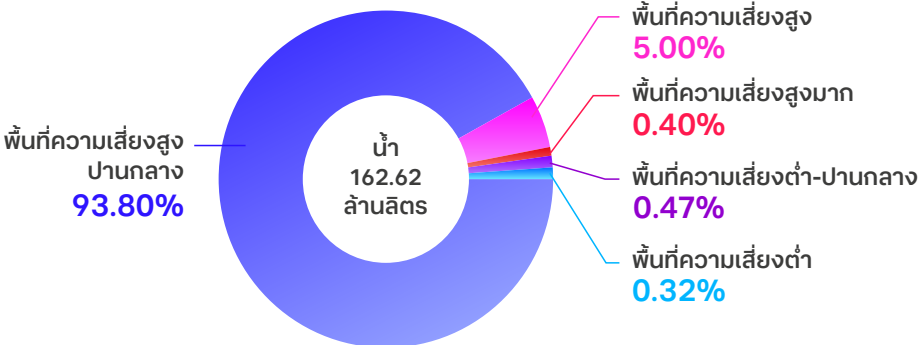
แม้ว่าการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมไม่มีการใช้น้ำเป็นหลัก แต่บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงปัญหาและความเสี่ยงการขาดแคลนน้ำซึ่งเป็นปัญหาระดับโลก จึงมีการตั้งเป้าหมายลดการใช้น้ำต่อรายได้ร้อยละ 35 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบปีฐาน 2563 มีการประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำด้วยเครื่องมือ Aqueduct ของ World Resource Institute (WRI)

ทรู บริหารจัดการการใช้น้ำทรัพยากรน้ำโดยตรวจสอบและติดตามปริมาณการใช้น้ำให้ครอบคลุมในทุกอาคารสำนักงานทั่วประเทศ ซึ่งเป็นพื้นที่หลักในการใช้น้ำ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำจากโครงการต่างๆ และ การนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดอบรม รณรงค์และประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมในองค์กร เพื่อให้พนักงานรับทราบและมีส่วนร่วมในการลดการใช้น้ำอย่างจริงจัง ตามมาตรฐาน ISO 14001:2015

ด้วยการสุ่มตรวจสอบตามสำนักงาน เพื่อประเมินผลการใช้น้ำ และวางแผนการประหยัดน้ำอย่างต่อเนื่อง ส่วนของน้ำที่มาจากอาคารสำนักงาน บริษัทฯได้กำกับดูแลร่วมกับผู้ดูแลอาคารจะต้องดูแลปรับปรุงคุณภาพน้ำ เพื่อให้คุณภาพน้ำที่จะปล่อยสู่สาธารณะเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนบริเวณใกล้เคียง

การนำน้ำมาใช้ต่อรายได้

หน่วย : ลิตรต่อล้านบาท

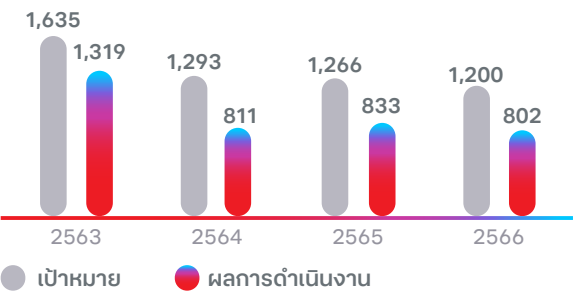


ในปี 2566 นำน้ำมาใช้จากแหล่งน้ำประปาทั้งหมดปริมาณ 162.62 ล้านลิตร มีหน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงระดับสูง-มาก 0.40% และระดับสูง 5% ของปริมาณการนำน้ำมาใช้ทั้งหมด

การนำน้ำมาใช้ต่อรายได้

หน่วย : ลิตรต่อล้านบาท

หมายเหตุ: 1. ปี 2563-2565 เป็นผลการดำเนินการของทรู
2. ในปี 2566 เป็นผลการดำเนินงานรวมของทรู-ดีแทค



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

หลังจากการรวบรวมธุรกิจ บริษัทฯ ได้ขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลรวม 4 ปีซ้อนหลังของ
ทรู และดีแทค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นสำหรับการบริหารจัดการการใช้น้ำในองค์กร
ทำให้ข้อมูลปริมาณการนำน้ำมาใช้ในองค์กรเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญดังนี้

ชนิด	หน่วย	2563	2564	2565	2566
ปริมาณการนำน้ำ มาใช้ทั้งหมด	Mega liter	231.16	155.56	155.82	162.67

โครงการปรับเปลี่ยนระบบปรับอากาศ

ขยายการติดตั้งระบบปรับอากาศในอาคารเป็นแบบ Variable Refrigerant Volume (VRV)
หรือระบบ Variable Refrigerant Flow (VRF) และเปิดระบบปรับอากาศแบบ Water Cool
ตามผู้ใช้งานจริงในสำนักงาน ปี 2566 สามารถประหยัดน้ำได้เพิ่มอีก 2,862 ลูกบาศก์เมตร
ตั้งแต่เริ่มโครงการ ทรูประหยัดน้ำสะสมได้ 23,835 ลูกบาศก์เมตร

โครงการรีไซเคิลน้ำ

มีการนำน้ำทิ้งจากสำนักงานที่ผ่านการใช้งานแล้ว แต่ยังมีสภาพดีกลับมาใช้ซ้ำ (Water Reuse)
ด้วยการนำน้ำหลังบำบัด มาผ่านกระบวนการกรองหรือเรียกว่าระบบรีไซเคิล (Recycle System)
อีกชั้นหนึ่ง โดยเป้าหมายการใช้น้ำที่ผ่านการรีไซเคิล คือ ปลายทางที่ใช้น้ำจะไม่สัมผัสกับคน ดังนั้น
จะใช้น้ำสำหรับการกดชักโครกในห้องน้ำ และรดน้ำต้นไม้ เท่านั้น เพื่อลดการใช้น้ำและเป็นการใช้
ทรัพยากรน้ำให้คุ้มค่าที่สุด

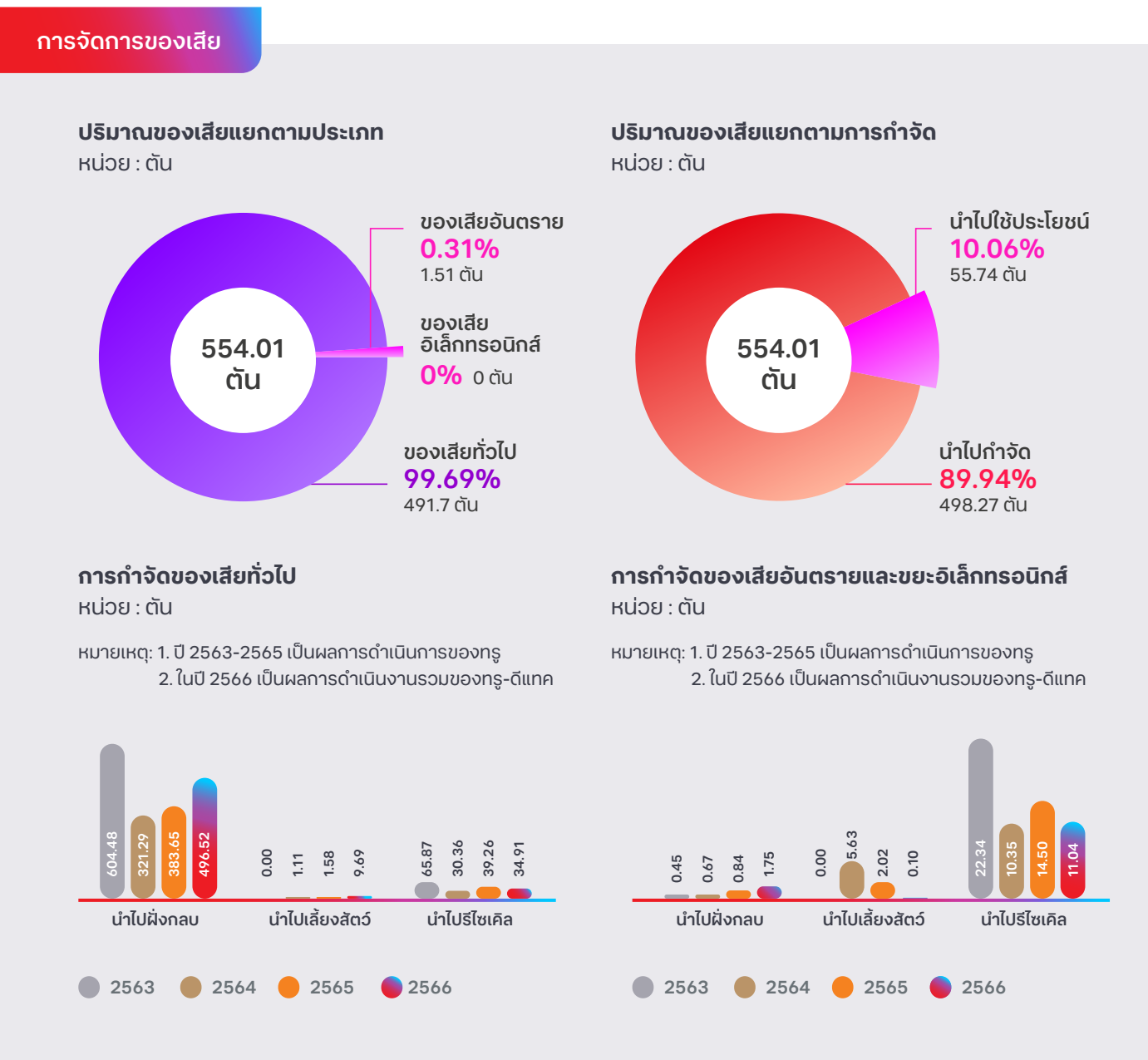
การขอรับรองมาตรฐาน ISO14001 : 2015

การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทรู เห็นว่าต้องเริ่มต้นจากการบริหารจัดการ
สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรครอบคลุมไปกับการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
สากล ในปี 2566 อาคารสำนักงานของทรูทุกแห่งทั่วประเทศ ภายหลังการรวบรวมธุรกิจ
(100%) ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 14001: 2015 โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

การจัดการของเสีย การสร้างระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน

ในขณะที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการ
องค์กรแบบเดิมไม่สามารถตอบสนองต่อรูปแบบการแข่งขัน และ พฤติกรรมของลูกค้า
ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงวิธีการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้อง
ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐาน โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาบูรณาการร่วมกับการ
ดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีมีส่วนเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคน
ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทรูในฐานะบริษัทโทรคมนาคม-เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการให้บริการ
ทำให้ลูกค้าของเราใช้บริการได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น การพัฒนาปรับเปลี่ยนโครงข่าย
เสาสัญญาณเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี 5G ได้ครอบคลุมทั่วภูมิภาค
รวมถึงการเตรียมพร้อมเข้าสู่ระบบเทคโนโลยี 6G ในอนาคต จึงเป็นสิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการ



หลังจากการรวบรวมธุรกิจ บริษัทฯ ได้ขยาย
ขอบเขตการเก็บข้อมูลรวม 4 ปีซ้อนหลังของทรู
และดีแทค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
สำหรับการบริหารจัดการขยะในองค์กร ทำให้
ข้อมูลปริมาณของเสียในองค์กรเพิ่มขึ้น อย่างมี
นัยสำคัญดังนี้

ชนิด	หน่วย	2563	2564	2565	2566
ปริมาณของเสีย ทั้งหมด	Metric Ton	857.82	496.47	565.62	554.01

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัญหาของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจาก
การดำเนินธุรกิจ และการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร และ
ได้บริหารจัดการของเสีย ทั้งขยะทั่วไป และขยะอิเล็กทรอนิกส์
(e-Waste) โดยประยุกต์ใช้หลักเศรษฐกิจหมุนเวียนและ
แนวคิด 5Rs เพื่อลดปริมาณการเกิดของเสียที่ต้องนำไปกำจัด
และใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตลอดห่วงโซ่อุปทาน
เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร
ด้วยวิธีฝังกลบเป็นศูนย์ ภายในปี พ.ศ.2573

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะ
ให้ถูกวิธี เพื่อจัดการของเสียสำนักงานซึ่งมีทั้งขยะทั่วไป เช่น
ขวดพลาสติก เศษกระดาษ และเศษอาหาร และของเสียอันตราย
เช่น ตลับหมึก ปากกาเคมี และ ถ่านอัลคาไลน์ โดยคัดแยกและนำไป
ใช้ให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด สำหรับส่วนที่ไม่สามารถนำไปใช้
ประโยชน์ได้อีกจะถูกส่งกำจัดอย่างถูกวิธี และไม่ส่งผลกระทบต่อ
สิ่งแวดล้อม

ทรู ติดตามปริมาณของเสียทั้งองค์กรด้วยการคัดแยก
และชั่งน้ำหนัก ครอบคลุมทุกสำนักงาน เพื่อวัดผลการดำเนินการ
และตรวจประเมินผลการลดปริมาณของเสียให้เป็นไป
ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดอบรม และรณรงค์
ประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมเพื่อพนักงานรับทราบและคัดแยกขยะ
ให้ถูกวิธี



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การดำเนินการจัดการของเสีย

การใช้บรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

ทรู ดำเนินการเพื่อมุ่งสู่เป้าบรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่ในการให้บริการลูกค้าทั้งทรูช็อป ศูนย์บริการดีแทค และทรูสเฟียร์ บริษัทฯ มีการใช้ถุงกระดาษรีไซเคิลเป็นบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทดแทนการใช้ถุงพลาสติก เพื่อช่วยบรรเทาวิกฤตขยะพลาสติก รวมถึงช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการเป็นผู้บริโภคที่มีใจรักสิ่งแวดล้อม โดยปี 2566 สามารถลดการใช้ถุงพลาสติกได้ถึง 356,650 ใบ

การให้บริการแบบไร้กระดาษ (Paperless) (Reduce)

ทรู มุ่งมั่นในการนำโซลูชันเพื่อพัฒนาทุกภาคส่วน และยกระดับการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลของประเทศร่วมกัน บริษัทฯ ยกเลิกการใช้เอกสารแบบฟอร์มกระดาษทั้งหมดในทรูช็อป และศูนย์บริการดีแทค โดย AI ได้มีส่วนในการดำเนินงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) 100% ในปี พ.ศ. 2566 และตั้งเป้าปี พ.ศ. 2570 จะใช้ระบบอัตโนมัติ 100% ในงานพื้นฐานประจำวัน ด้วยระบบการทำงานแบบดิจิทัลที่เร็วกว่าและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าดียิ่งขึ้น การให้บริการแบบไร้กระดาษ (Paperless) จะช่วยให้บริษัทฯ ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากกิจกรรมการทำงานของบริษัท



กระบวนการทำงานแบบไร้กระดาษ (paperless)

โครงการ True E-Bill And True E-Tax (Reduce)

อีกโครงการเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ บริษัทฯ มีการขยายผลการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้โดยออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (True E-Taxinvoice/E-Receipt) ผ่านเอสเอ็มเอส หรืออีเมล แทนการใช้กระดาษ ซึ่งลดปริมาณกระดาษกว่า 255 ล้านแผ่น คิดเป็นน้ำหนักราว 1,278,754 กิโลกรัม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 2,688 tonCO2e

โครงการ Say No To Plastic Bottles (Reduce)

ทรู ตระหนักถึงปัญหาการจัดการขยะไม่ถูกวิธี การไม่คัดแยกประเภทขยะ ซึ่งส่งผลให้เกิดขยะฝังกลบจำนวนมาก และเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมตามมาที่ทรู มีโครงการ Say No To Plastic Bottles ที่ช่วยลดขยะพลาสติกในองค์กร โดยรณรงค์ให้พนักงานใช้แก้วหรือขวดน้ำส่วนตัว ใส่น้ำดื่ม จากระบบผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูงที่ได้รับรองมาตรฐานระดับโลกให้กับพนักงาน ในปี 2566 สามารถลดการใช้ขวดพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งกว่า 1 ล้านขวด คิดเป็นน้ำหนักประมาณ 18,503 กิโลกรัม/ปี



โครงการ Care the Whale

โครงการใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ (Reduce)

ทรู มุ่งมั่นที่จะลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก และมุ่งสู่การกำหนดแผนงานยกเลิกบรรจุภัณฑ์พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง เพื่อช่วยลดปัญหาขยะพลาสติกและสิ่งแวดล้อม โดยเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ใส่ซิมการ์ด สำหรับซิมแพคเกจ Ready To Go ต่างๆ เช่น ซิมนักท่องเที่ยวดูโดยออกแบบให้ใช้เพียงกระดาษเท่านั้น ส่วนบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ห่อหุ้มภายนอกเป็นพลาสติกชนิดย่อยสลายเองได้

Easy Trade (Reuse)

แคมเปญเพื่อส่งเสริมการยืดระยะเวลาการใช้งานโทรศัพท์มือถือให้นานขึ้น ทรู ทำงานร่วมกับบริษัทผู้ค้าจัดทำโครงการ Easy Trade เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์มือถือเครื่องเก่ามาแลกซื้อเครื่องใหม่ เพื่อเพิ่มการใช้งานมือถือเครื่องเก่าด้วยการหมุนเวียนและนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นการรีไซเคิลมือถือได้ 100% และเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพราะสามารถนำกลับมาใช้ได้ต่อ โดยในปี 2566 สามารถรวบรวมมือถือเก่าจากโครงการได้กว่า 30,000 เครื่อง

e-Waste ที่ถูกที่ ดีต่อใจ (Recycle)

ทรูได้เปิดตัวโครงการ “e-Waste ที่ถูกที่ ดีต่อใจ” อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และประชาชนทั่วไปสามารถนำสมาร์ตโฟน โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เสริม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กที่ไม่สามารถใช้งานได้ มาทิ้งที่กล่องรับรีไซเคิลขยะ e-Waste ได้ที่ ทรูช็อป ทรูสเฟียร์ และศูนย์บริการดีแทค รวม 154 สาขาทั่วประเทศ พร้อมพนักงานกำลังพันธมิตรชั้นนำจากหลากหลายกลุ่มธุรกิจ ทั้ง ออลส์ นาว โลจิสติกส์, โทเทิล เอนไวโรเม้นทอล โซลูชันส์ในการขนส่งและรีไซเคิล รวมถึงทรูคอฟฟี่, PAUL, เต๋าบีน, Sukishi Korean Charcoal Grill, NARS, Ultima II และเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ มอบสิทธิพิเศษให้ลูกค้าเลือก “Drop for Rewards” เพื่อร่วมกันสร้างโลกที่ยั่งยืน เพื่อชีวิตที่ดีกว่าไปด้วยกัน

โครงการ e-Waste ที่ถูกที่ ดีต่อใจ เกิดจากการรวมจุดแข็งของทั้งทรู-ดีแทค ขยายความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาเพื่อตั้งจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ รวบรวมและนำสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากล โดยพันธมิตรด้านรีไซเคิลของบริษัทฯ ผ่านการรับรองมาตรฐาน R2v3 และ ISO 14001:2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานการดำเนินการรีไซเคิลอย่างครบวงจร ทำให้มั่นใจได้ว่า 100% ขยะทั้งหมดจะถูกนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธี ไม่มีการนำไปฝังกลบ ตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2555 ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่รับจากลูกค้าจำนวน 1,991,808 ชิ้น ถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลตามมาตรฐานสากล



โครงการ e-Waste ที่ถูกที่ ดีต่อใจ พนักงานกำลังกับพันธมิตร รั้งสิ่งแวดล้อม รณรงค์คัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์

ความสอดคล้องกับกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม

จากการจัดทำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ในทุกปีรวมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ในปี 2566 ไม่พบว่าการให้บริการโครงข่ายเสาสัญญาณ มีข้อกังวลด้านสิ่งแวดล้อม และไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึง ไม่พบข้อฟ้องร้องหรือร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้เปิดช่องทาง ในการติดต่อสื่อสาร หรือแสดงความคิดเห็น ลูกค้าดีแทคสามารถติดต่อ 1678 ลูกค้าทรู 1242

การปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ

ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า มีโอกาสส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ จึงมีการประกาศนโยบายแสดงเจตนารมณ์ และเป้าหมายจะไม่ก่อให้เกิด ความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายชีวภาพสุทธิและส่งเสริมโครงการที่ส่งผลกระทบด้าน ความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิเชิงบวก ในกรณีที่สามารถดำเนินการได้และไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้สุทธิโดยจะฟื้นฟูหรือปลูกต้นไม้เพื่อชดเชยการสูญเสียต้นไม้จากการดำเนินการ ในปัจจุบันหรืออนาคต ภายในปี 2573

นอกจากนี้ได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์กับสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย สนับสนุนการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน และเป็นธรรมชาติตลอดห่วงโซ่คุณค่า ร่วมฟื้นฟูและบรรเทาการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพด้วยเทคโนโลยี

ทรู มีการรอบการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าวเพื่อนำไปบริหารจัดการลด ความเสี่ยงผลกระทบเชิงลบให้น้อยที่สุด ในกรณีที่ส่งผลกระทบเชิงลบจะทำการประเมินผล ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแผนมาตรการแก้ไข ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลดผลกระทบ การฟื้นฟู และการชดเชย โดยการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ รวมถึงระบบนิเวศที่เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ผ่านโครงการต่างๆ

กระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบความหลากหลายทางชีวภาพ และไม่สนับสนุนการตัดไม้ทำลายป่า



โครงการฟื้นฟูและชดเชยเพื่อการปกป้องระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพ

- โครงการพิชิตสุรสาชาอนุรักษ์ผืนป่าและเตือนภัยล่วงหน้า จ.จันทบุรี
- โครงการฟื้นฟูและอนุรักษ์นกกระเรียนพันธุ์ไทย จ.บุรีรัมย์

ผลการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านความหลากหลายทางชีวภาพ



มีการติดตามและประเมินความหลากหลายทางชีวภาพด้วยเครื่องมือ Biodiversity and Ecosystem Service Trends And Conditions Assessment (BESTCAT), , WWF Biodiversity Risk Filter Suite (WWF) และ Integrated Biodiversity Assessment Tool (IBAT)

ENVIRONMENT POLICY

BIODIVERSITY AND ZERO DEFORESTATION ASSESSMENT

กระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบความหลากหลายทางชีวภาพ

กระบวนการ	รายละเอียด
1. คัดกรองและคัดเลือกพื้นที่ตั้งเสาสัญญาณ	กำหนดขอบเขตพื้นที่ศึกษา คัดกรองพื้นที่เสาสัญญาณที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อนำไปประเมินผลต่อไป
2. ตรวจสอบและจัดลำดับความสำคัญเพื่อประเมินผลกระทบ	- นำพื้นที่ผ่านการคัดเลือกเทียบกับพื้นที่อนุรักษ์หรือพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพที่สำคัญ โดยประเมินผ่านโปรแกรม BESTCAT, WWF และ IBAT - กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัด - กำหนดเกณฑ์ของคะแนนผลการประเมิน เพื่อจัดระดับพื้นที่เสี่ยง
3. จัดทำแผนการแก้ไข/ป้องกัน /ลดผลกระทบ	นำพื้นที่ที่อยู่ในระดับเสี่ยงสูงมาก กำหนดแผนดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน/ลดผลกระทบ โดยยึดหลักการบรรเทาผลกระทบอย่างมีลำดับชั้น (Mitigation Hierarchy) ได้แก่ - การหลีกเลี่ยง (Avoidance) กิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบ - การลดผลกระทบ (Reduce) ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ - การฟื้นฟู (Restore) สภาพพื้นที่โดยปลูกพรรณไม้ท้องถิ่น - การชดเชย (Offset) ผลกระทบโดยปลูกต้นไม้ในพื้นที่โครงการ
4. ติดตามผล	ดำเนินการตามติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน /ลดผลกระทบ และเปิดเผยความคืบหน้าการดำเนินการ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส
5. สร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย	จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เพื่อดำเนินธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพและไม่สนับสนุนการตัดไม้ทำลายป่า เช่น โครงการปลูกต้นไม้

Highlight

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยี AI

ทรู มุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการพัฒนาโครงข่ายเสาสัญญาณ มุ่งพัฒนาคุณภาพสัญญาณและการสร้างประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่าที่สุด และไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม หรือก่อให้เกิดปัญหาอย่างน้อยที่สุด เพื่อปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ

โครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดี่ยว (Single Grid) มีส่วนสำคัญที่ช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จากประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และการวางแผน โดยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนประมาณ 15-20% และการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานด้วยการใช้ประโยชน์จากการนำโซลูชันปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Machine Learning (ML) มาใช้เพื่อวิเคราะห์การใช้พลังงาน และติดตามเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมด้วยการปรับใช้โมเดลสถานีฐานด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Powered Cell Sites) ทรู มุ่งสู่เป้าหมายที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 42% ภายในปี 2573

ทั้งนี้ การบริหารเสาสัญญาณและสถานีฐาน จะเป็นการอัปเกรดอุปกรณ์ส่งสัญญาณให้ทันสมัยขึ้น ตลอดจนการกระจายสัญญาณหลายแถบ ส่งผลให้การใช้พลังงานในโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยคลื่นความถี่ที่มีจำนวนมากขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่ร่วม ทำให้ทรูสามารถรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาด

ด้วยจำนวนสถานีฐานและอุปกรณ์ส่งสัญญาณที่นำมาผสานร่วมกันจาก Single Grid ส่งผลให้การลงทุนด้านการดำเนินการโครงข่ายมีประสิทธิภาพมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นค่าเช่าพื้นที่ ค่าพลังงาน และค่าบำรุงรักษา ในขณะเดียวกัน โครงข่ายสมรรถนะสูงและสถานีฐาน พร้อมด้วยคลื่นความถี่ที่มีจำนวนมากขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร (CAPEX) ดีขึ้นใน 2-3 ปีข้างหน้า

ก้าวต่อไป

ทรู มุ่งมั่นที่จะให้บริการคุณภาพดีที่สุดในราคา ด้วยการพัฒนาโครงข่ายเสาสัญญาณ เพื่อให้คุณภาพสัญญาณที่ดี ครอบคลุมทั่วพื้นที่ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่าที่สุด ไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม

เพื่อมุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2593 โดยตั้งแผนการใช้งานพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น และการใช้เทคโนโลยีช่วยวิเคราะห์การใช้งานสัญญาณและขยายเสาสัญญาณ รวมถึงการวางแผนการขยายโครงข่ายเสาสัญญาณให้ครอบคลุม

Clean Electricity:
Expand Solar Cell
& PPA



Energy Efficiency:
"Single Grid"
completed 2025



Digital Transformer AI
Analytics Technology:
100% Paperless 2024



แผนการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อให้การดำเนินงานเพื่อการลดก๊าซเรือนกระจกสอดคล้องกับเป้าหมายสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้รวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของทั้งทรู และ ดีแทค ก่อนการควบรวม 4 ปีย้อนหลัง (2563-2566)

ปี	ปริมาณ GHG รวม Scope 1 & 2 (tonCO2e)	เป้าหมายการลด GHG	ผลการดำเนินงาน
2563 (ปีฐาน)	823,131	-	-
2564	799,681	2.5%	2.8%
2565	723,039	8.4%	12.2%
2566	718,332	12.6%	12.7%

ทรู ได้วางแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกระยะสั้น เพื่อมุ่งสู่การลดการปล่อยคาร์บอนจากการดำเนินธุรกิจทั้งในขอบข่ายที่ 1 และ ขอบข่ายที่ 2 (Scope 1 & 2) จากปีฐาน 2563



ปี 2567 ตั้งเป้าลด 16.8%

ปี 2568 ตั้งเป้าลด 21.0%

ปี 2569 ตั้งเป้าลด 25.2%

ปี 2566 ทรูได้วางแผนเพิ่มขนาดกำลังการผลิตติดตั้งไฟฟ้าจาก Solar Cell โดยมีเป้าหมาย 35 MWp ที่สถานีฐานและดาต้าเซ็นเตอร์ ซึ่งผลการดำเนินงานสามารถติดตั้งได้ 36.21 MWp โดยมีเป้าหมายเพิ่มขนาดกำลังการผลิตฯ ในปี 2567 – 2569 ดังนี้



ปี 2567 40 MWp

ปี 2568 45 MWp

ปี 2569 49 MWp

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ



การขับเคลื่อนความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supplier Chain) โดยคู่ค้าคือพันธมิตรที่สำคัญในการสนับสนุนและร่วมสร้างสรรค์ความยั่งยืนตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยต้องดำเนินการตามกฎระเบียบข้อบังคับ

แนวทางการบริหารจัดการ

ทรู มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน ทำหน้าที่ดูแลให้บรรลุเป้าหมายการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ บริหารการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการ โดยยึดหลักความถูกต้องภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการให้ความสำคัญต่อหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการต่อต้านคอร์รัปชัน ด้วยเจตจำนงค์ดังกล่าว ทรูจึงได้กำหนด คุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติงานสำหรับคู่ค้า (Business Partner Code of Conduct) เพื่อให้คู่ค้ายึดถือเป็นแนวปฏิบัติตามหลักการจัดการองค์ที่ดีและสนับสนุนให้คู่ค้าปฏิบัติตามคู่ค้าของตนเองในทำนองเดียวกัน ซึ่งถือเป็นกลไกส่วนสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ



เป้าหมายปี 2566

100%

คู่ค้าหลัก (CRITICAL SUPPLIER TIER 1)
ผ่านการตรวจประเมินที่สถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite Audit)



ผลการดำเนินงานปี 2566

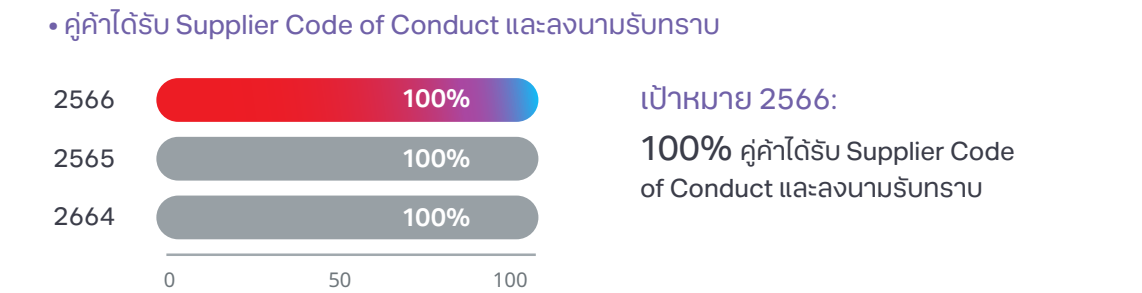
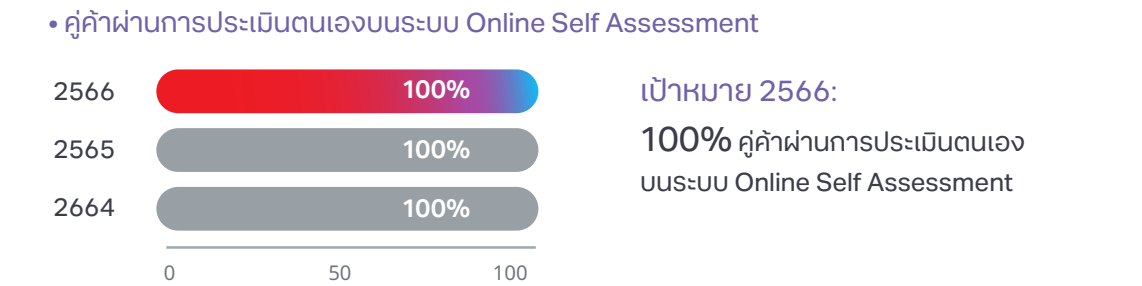
100%

คู่ค้าหลัก (CRITICAL SUPPLIER TIER 1)
ผ่านการตรวจประเมินที่สถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite Audit)



การคัดเลือกคู่ค้าใหม่

- ทรู กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าใหม่ดังนี้
1. ผ่านการประเมินตนเองด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลบนระบบออนไลน์ตามเกณฑ์ที่กำหนด
 2. คู่ค้าลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partner Code of Conduct)
 3. ผ่านการประเมินความเสี่ยงเฉพาะประเทศ ความเสี่ยงในกลุ่มอุตสาหกรรม และความเสี่ยงด้านคุณภาพสินค้า
 4. ผ่านการตรวจสอบสถานที่ประกอบการ



นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องจัดซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ และไม่ยอมรับวัตถุดิบจากแหล่งผลิตที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือมีการคว่ำบาตรทางการค้า ได้แก่ ดีบุก (SN) แทนทาลัม (TA) ทังสแตน (W) และทองคำ (AU) ที่มาจากเหมืองแร่ในประเทศที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทวีปแอฟริกาตามแนวปฏิบัติขององค์กร

การระบุกลุ่มคู่ค้าหลักและคู่ค้าที่มีความเสี่ยง

- คู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าใหม่ทั้งหมดจะเข้าสู่กระบวนการเพื่อระบุกลุ่มคู่ค้าหลัก (Significant Tier 1 Suppliers) และคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง (Significant Tier 1 High Risk Suppliers) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก 4 เกณฑ์ คือ
1. ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงผ่านการวิเคราะห์ Spending Analysis
 2. ส่งมอบสินค้าและบริการหลักให้บริษัทฯ
 3. ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคู่แข่งน้อยรายให้บริษัทฯ
 4. คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงถือเป็นลูกค้าหลัก

โดยในปี 2566 บริษัทฯ มีจำนวนคู่ค้าปัจจุบันจำนวน 1,446 ราย เป็นคู่ค้าหลักทางตรงจำนวน 46 ราย และมีจำนวนคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูงจำนวน 5 ราย กลุ่มคู่ค้าหลักทางอ้อม (Significant non tier-1) จำนวน 11 ราย

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การฝึกอบรมคู่ค้า

ทรู จัดหลักสูตรการอบรมมีพัฒนาความรู้ให้กับคู่ค้าหลักทางตรงและทางอ้อม จำนวนกว่า 46 ราย เพื่อให้สอดคล้องกับความยั่งยืนควบคู่กับทิศทางธุรกิจของบริษัทฯ

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD)

ส่งเสริมให้คู่ค้าหลักทางตรงทั้งหมดต้องได้รับการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) เพื่อยกระดับคู่ค้าดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักสิทธิมนุษยชน ทำให้สามารถกำหนดแนวทางลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีป้องกันเฝ้าระวัง ตรวจสอบแก้ไข และเยียวยา หากมีการละเมิด โดยในปี 2566 มีคู่ค้าที่ดำเนินการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 33%



การสัมมนาคู่ค้าประจำปี True Suppliers Day 2023: Business Partner Audit Programs

ทรู จัดสัมมนาใหญ่ประจำปี “True Suppliers Day 2023: Business Partner Audit Programs” กับคู่ค้าหลักเพื่อให้คู่ค้ารับทราบเป้าหมายและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยมีหัวข้อการประหยัพลังงาน ความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้า และส่งเสริมให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

การตรวจประเมินคู่ค้าในสถานที่ปฏิบัติงานโดยผู้ตรวจประเมินภายนอก (Onsite Audit by Third-party)

บริษัทฯ ดำเนินการตรวจประเมินคู่ค้าหลัก (Significant Tier 1 Suppliers) คู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง (Significant Tier 1 High Risk Suppliers) รวมถึงคู่ค้าหลักทางอ้อม (Significant non tier-1) โดยผู้ตรวจประเมินภายนอก (Third-party) ลงตรวจสอบในสถานที่ปฏิบัติงานตามแนวทาง ESG เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการจัดการต่างๆ โดยในปี 2566 คู่ค้าหลัก (Significant Tier 1 Suppliers) คู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง (Significant Tier 1 High Risk Suppliers) รวมถึงคู่ค้าหลักทางอ้อม (Significant non tier-1) ได้รับการตรวจประเมิน 100%

ผลจากการตรวจประเมินคู่ค้าหลักทางตรง และทางอ้อมในสถานที่ปฏิบัติงานในปี 2566 ส่วนใหญ่พบประเด็นทางด้านสังคมคือ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานคู่ค้าเช่น ไม่พบหลักฐานของการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟทรูจึงกำหนดให้คู่ค้าดำเนินการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟรวมไปถึงกำหนดแผนฉุกเฉินเป็นต้น

ผลการประเมินคู่ค้า ในสถานที่ปฏิบัติงาน	ผลกระทบ ด้านเศรษฐกิจ	ผลกระทบ ด้านสังคม	ผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อม
คู่ค้าหลักที่ต้องมีแนวทาง แก้ไขเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ	0 บริษัท	14 บริษัท	0 บริษัท
คู่ค้าหลักที่ต้องจัดทำแนวทาง แก้ไขเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ	0 บริษัท	14 บริษัท	0 บริษัท
คู่ค้าที่พิจารณาทบทวนสัญญา	0 บริษัท	14 บริษัท	0 บริษัท

การปรับปรุง และข้อเสนอแนะหลังการตรวจประเมิน

- จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินและแนวทางการแก้ไขปัญหาคู่ค้า
- ติดตามผลการปรับปรุงและข้อเสนอแนะ
- ฝึกอบรมคู่ค้าด้านความยั่งยืน
- เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากคู่ค้า

เพื่อให้แน่ใจว่าคู่ค้าได้ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้หากพบประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญด้าน ESG จะดำเนินการตรวจสอบกับคู่ค้า เพื่อหาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข และทำการประเมินหลังการแก้ไขร่วมกันให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องถูกตรวจประเมินทุกปี คู่หลักที่มีความเสี่ยงปานกลางและต่ำ จะถูกประเมินทุก 3 ปี

หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามที่บริษัทฯ กำหนดจะถูกพิจารณายกเลิกการสั่งซื้อสินค้า หรือยกเลิกสัญญา

ก้าวต่อไป



ส่งเสริมคู่ค้าในการกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกตามแนวทาง Science-Based Targets Initiatives (SBTi) โดยให้ความรู้และสนับสนุนคู่ค้าในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการนโยบายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการสนับสนุนนวัตกรรมที่สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในธุรกิจ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างองค์กร ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลของการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อธุรกิจและสังคมในอนาคต

การดูแลสุขภาพ สุขภาวะ และความปลอดภัยของคู่ค้าหลักทางตรง และผู้รับเหมาช่วง

1. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้าหลักทางตรง

- บังคับใช้นโยบายจรรยาบรรณของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น
- คัดเลือก และประเมินคู่ค้า ตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด รวมถึงสื่อสารข้อกำหนดด้านความปลอดภัยในสัญญาการให้บริการ (Prequalification)
- ตรวจสอบความสอดคล้องของการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการตรวจสอบประเมินคู่ค้าที่กำหนด 1 ครั้งต่อปี โดยบริษัทฯ และองค์กรรับรองมาตรฐานสากล
- คู่ค้าหลักทางตรงที่มีนัยสำคัญสูง สรุปผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ESG นำเสนอโดยผู้บริหารระดับสูงของคู่ค้าฯ ต่อบริษัทฯ ทุก 3 เดือน
- การสุ่มตรวจสอบด้านความปลอดภัย ณ พื้นที่ปฏิบัติการจริง ประจำวัน เกี่ยวกับความสอดคล้องต่อข้อกำหนด และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของบริษัทฯ

2. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของผู้รับเหมาช่วง

คู่ค้าหลักทางตรง สื่อสารนโยบายจรรยาบรรณของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารจากบริษัทฯ ไปยังผู้รับเหมาช่วง เพื่อความสอดคล้องการปฏิบัติงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน

3. การจัดหาวัตถุดิบอย่างรับผิดชอบ

- บริษัทฯ มีมาตรการตรวจสอบการจัดหาหรือนำเข้าวัตถุดิบ หรือวัตถุดิบอันตราย ว่าได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานราชการและสอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทฯ แนะนำให้ผู้จัดหาฯ มีการจัดเก็บฐานข้อมูล การนำเข้าวัตถุดิบอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบย้อนกลับซึ่งที่มาของวัตถุดิบ และใบรับรองมาตรฐานวัตถุดิบได้
- กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียน แบบไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อเฝ้าระวังการจัดหาวัตถุดิบที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4. สุขภาพและความปลอดภัยชุมชนจากมลภาวะจากการผลิต

- เน้นย้ำให้ผู้ผลิตสินค้าให้กับบริษัทฯ ควบคุมและบำบัดมลพิษที่แหล่งกำเนิดของการผลิตสินค้าอย่างเหมาะสม
- ผู้ผลิตสินค้า ตรวจสอบวัดสารเคมีในบรรยากาศการทำงาน และเฝ้าระวังผลการตรวจวัดให้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันมลพิษต่อชุมชน
- ผู้ปฏิบัติงานของผู้ผลิตสินค้า ได้รับการตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงจากการสัมผัสสารเคมีในบรรยากาศการทำงาน ตามที่กฎหมายกำหนด



100% คู่ค้าหลักทางตรงและผู้รับเหมาช่วงที่เกี่ยวข้อง
เข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติ
ในการทำงานและความปลอดภัย

- ผู้รับเหมาช่วง เสียชีวิตจากการทำงาน 1 ราย ลดลงจากปี 2565 (4 ราย)
- แนวโน้มผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมดลดลง
- 100% การตรวจสอบประเมินคู่ค้าด้าน ESG ตามกรอบ Business Partner Management (BPM) และ DJSI ได้มาซึ่งมาตรการป้องกันและลดผลกระทบในปีถัดไป

สถิติอุบัติเหตุจากการทำงาน ของคู่ค้าหลักทางตรง และผู้รับเหมาช่วง	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (ราย)	73	45
อัตราผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	5.08	2.51
จำนวนผู้บาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน (ราย)	0	0
อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน	0	0
จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน (ราย)	4	1
อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน	0.28	0.06
จำนวนชั่วโมงการทำงานทั้งหมด (ล้านชั่วโมง)	14.3	17.9

Highlight

ส่งเสริมคู่ค้าใช้ระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ

ทรู ส่งเสริมให้คู่ค้าใช้เทคโนโลยีระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ (Automatic Warehouse with Robot) การนำหุ่นยนต์ลำเลียงสินค้าใช้ในการจัดเก็บสินค้า เนื่องจากสามารถทำงานโดยไม่ต้องมีคนขับและสามารถควบคุมการทำงานได้อย่างแม่นยำ

นอกจากนี้ ยังนำระบบ Manufacturing Execution System (MES) คือระบบสำหรับติดตาม, ตรวจสอบ และออกรายงานข้อมูลด้านการผลิตอย่างละเอียด ทำความเข้าใจถึงสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในสายการผลิตแบบ Real-Time และทำการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพหรือคุณภาพสูงขึ้น ทำให้ลดปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นจากการผลิตลง 2%



APPENDIX

ภาคผนวก

การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS และ SDGs
UN SUSTAINABILITY GOALS (SDGs)
UNGC COMMUNICATION ON PROGRESS (COP) FOR THE ADVANCE LEVEL

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

วัตถุประสงค์ในการจัดทำรายงาน

บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงความมุ่งมั่นและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความโปร่งใสให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ

กรอบการรายงาน

- จัดทำตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021 อันเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- สอดคล้องกับกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (UN SDGS) 17 ประการ และการรายงานความก้าวหน้าตามข้อตกลง 10 ประการ และเกณฑ์ขั้นสูงสุด 21 ประการ ของ UN Global Compact

ขอบเขตการรายงาน

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 ฉบับนี้ มีขอบเขตของข้อมูลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2566 โดยเนื้อหาของรายงานมุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญต่อมิติความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและตัวชี้วัดในแต่ละประเด็น

ปี 2566 บริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญแตกต่างจากปีที่แล้ว คือ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566 มีการควบรวมธุรกิจระหว่าง บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยีใหม่ชื่อ บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สำหรับข้อมูลย้อนหลังก่อนปี 2566 เป็นผลการดำเนินงานของบริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (เดิม) ก่อนการควบรวมธุรกิจ

บริษัทที่อยู่ในขอบข่ายการรายงาน

รายงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือครองหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 และบริษัทฯ มีอำนาจในการบริหารงาน (Operational control) ประกอบด้วย 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ทรูมูฟ เอช และ ดีแทค) บริการอินเทอร์เน็ต (ทรูออนไลน์) บริการโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก (ทรูวิชั่นส์) รวมถึงดิจิทัลแพลตฟอร์มและบริการดิจิทัล ซึ่งเป็นขอบเขตเดียวกับการรายงานผลประกอบการด้านการเงินประจำปี 2566 ของบริษัทฯ ทั้งนี้ สามารถอ้างอิงข้อมูลได้จากรายงานประจำปีและจากเว็บไซต์ของบริษัทฯ

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

เนื้อหาของรายงานฉบับนี้ได้รับการทวนสอบตัวชี้วัดที่สำคัญโดยผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก ที่การประเมินความน่าเชื่อถือของชุดข้อมูล ตามมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standard 2021

รายละเอียดตัวชี้วัดที่ได้รับการรับรองความถูกต้องในปี 2566 และข้อมูลเพิ่มเติมสามารถศึกษาที่ภาคผนวกท้ายเล่ม



ช่องทางการการติดต่อ

บริษัทฯ ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ เพื่อนำมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการดำเนินงานและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยท่านสามารถติดต่อฝ่ายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Development)

บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 18 อาคารทรูทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

คลิกที่นี่
<https://sustainability.dtac.co.th/sustainability/>

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



Independent Assurance Statement

Introduction and Engagement

TRUE CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED (hereafter ‘TRUE’) commissioned TÜV NORD (Thailand) Ltd. (hereafter ‘TUVN’) for Sustainability Assurance Engagement. TÜV NORD provide independent assurance on TRUE’s sustainability report, (hereinafter ‘the Report’), for the applied reporting period for the calendar year 2023. This assurance engagement was conducted against the Global Reporting Initiative Standards a limited level of assurance and AA1000 AS Version 3 Protocol (Type 2, Moderate Level). The Report covers TRUE’s Sustainability Report for the period 1st January 2023 to 31st December 2023. The desk review, verification and interviewing were conducted during February to March.2024.

Scope, Boundary and Limitations of Assurance

The scope of the assurance includes Sustainability Report indicators in the report as per the specify disclosures required by GRI. In particular, the assurance engagement includes the following:

- Verification of the Report content, principles as mentioned in the GRI Standards,
- Review of the policies, initiatives, practices, and performance described in the Report,
- Verification of the reliability of the GRI Standards Disclosure on the Environmental and Social indicators and GRI’s sector guidance - TELECOMMUNICATION SECTOR SPECIFIC INDICATORS (disclosures are tabulated below)
- Specified information was based on the materiality determination and needs to be meaningful to the intended users,
- Confirmation of the fulfilment of the GRI Standards 2021, as declared by the management of TRUE.

The independent assurance is not meant to provide any consultation to the reporting organization. However, stated requests for clarifications and/or corrective actions may provide input for improvement of the sustainability report. The sustainability report boundary encompasses.

The reporting aspect boundaries are set out in the Report covering the sustainability performance of 4 mains businesses and group investment structure in line with True Corporation PLC (Company)’s Annual Report 2023.

Our engagement did not include an assessment of the adequacy or the effectiveness of TRUE’s strategy or management of sustainability related issues. During the assurance process, TÜVN did not come across the limitations to the scope of the agreed assurance engagement. No external stakeholders were interviewed as a part of the sustainability engagement for the reporting period.

Verification Methodology

This assurance engagement was planned and carried out in accordance with the GRI Standards and AA1000 AS Version 3. The Report was evaluated against the following criteria,

- Adherence to the principles of Stakeholder inclusiveness, Materiality, Responsiveness, Completeness, Neutrality, Relevance, Sustainability context, Accuracy, Reliability, Comparability, Clarity and Timeliness as prescribed in the GRI Standards and AA1000 ASSURANCE STANDARD Version 3
- Application of the principles and requirements of the Global Reporting Initiative Standards.

During the assurance engagement, TÜVN adopted a risk-based approach, concentrating on verification efforts on the significant TRUE’s context and its stakeholders. TÜVN has verified the statements and claims made in the Report and assessed the robustness of the underlying data management system, information flows and controls. In doing so

- TUVN reviewed the approach adopted by TRUE for the stakeholder engagement and materiality process. TÜVN performed limited internal stakeholder engagement to verify the qualitative statements made in the Report;
- TUVN verified the sustainability-related statements and claims made in the Report and assessed the robustness of the data management system, information flow and controls;

TÜV®
TÜV NORD (Thailand) Ltd.
1858/75-76 16th Floor, Interlink Tower,
Debaratna Road, Bangna Tai, Bangna,
Bangkok 10260 Thailand
Tel: +66 2751 4050
Fax: +66 2751 4048
thailand@tuv-nord.com
www.tuv-nord.com/th



- TUVN examined and reviewed the documents, data and other information made available by TRUE for the reported disclosures including the Disclosure on Management Approach and performance indicators;
- TUVN conducted interviews with key representatives including data owners and decision-makers from different functions of the Company during the verification;
- TUVN performed sample-based reviews of the mechanisms for implementing the sustainability related policies, as described in TRUE’s Sustainability Report;
- TUVN verified sample-based checks of the processes for generating, gathering and managing the quantitative data and qualitative information included in the Report for the reporting period;

Opportunities for Improvement

There is only observation reported to the management of TRUE and are considered in drawing our conclusions on the period Report. In any cases, it is not affected in our conclusion. The solid waste data transferring from all locations still be considered, solid waste primary data collection, sources, and documents or, as an alternative, to acquire or develop a digital solution for the same purpose of improving efficiency in data collection and elaboration.

Conclusions

The Report was prepared based on the GRI Standards Reporting Principles and Standard Disclosures ‘in accordance’ with the GRI Standards 2021. In our opinion, based on the scope of this assurance engagement, the disclosures on sustainability performance reported in the Report along with the referenced information provides a fair representation of the material aspects, related strategies, and performance indicators, and meets the general content and quality requirements of the GRI Standards 2021.

- Disclosures: TÜVN is of the opinion that the reported disclosures generally meet the GRI Standards reporting requirements for ‘in accordance’- Core reporting criteria. Organization refers to general disclosure to report contextual information about an organization while the Management Approach is discussed to report the management approach for each material topic.
- Topic Specific Standard: TÜVN is of the opinion that the reported specific disclosures for each material topic generally meet the GRI Standards reporting requirements for ‘in accordance’ - Core reporting criteria.

The below material aspects were verified by the assurance team:

Material aspects	GRI Disclosure Number
Approach to stakeholder engagement	GRI 2-29
Energy consumption within the organization	GRI 302-1
Water withdrawal	GRI 303-3 (2018)
Direct (Scope 1) GHG emissions	GRI 305-1
Indirect (Scope 2) GHG emissions	GRI 305-2
Indirect (Scope 3) GHG emissions • Purchased Goods and Service (Paper and water consumption) • Waste Generate from Operation	GRI 305-3
GHG emissions intensity	GRI 305-4
Waste generated.	GRI 306-3 (2020)
Waste diverted from disposal	GRI 306-4 (2020)
Waste detected to disposal	GRI 306-5 (2020)
Average hours of training per year per employee	GRI 404-1
Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	GRI 404-3
Work-related injuries	GRI 403-9(2018)
Work-related ill health	GRI 403-10(2018)
Number and types of telecommunication products and services provide to and used by low- and no-income sectors of the population. Provide definitions selected (Telecommunications Sector Supplement: Providing Access)	GRI PA 5

TÜV®
TÜV NORD (Thailand) Ltd.
1858/75-76 16th Floor, Interlink Tower,
Debaratna Road, Bangna Tai, Bangna,
Bangkok 10260 Thailand
Tel: +66 2751 4050
Fax: +66 2751 4048
thailand@tuv-nord.com
www.tuv-nord.com/th



On the basis of the procedures we have performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the information subject to the Type 2 moderate level assurance engagement was not prepared, in all material topics in accordance with the GRI Standards 2021 reporting guidelines and requirements, or that the sustainability information is not reliable in specific topics, with regards to the reporting criteria.

TUVN has evaluated the Report’s adherence to the following principles with respect to the requirements of the GRI Standards, Stakeholder identification and engagement is carried out by TRUE on a periodic basis to bring out key stakeholder concerns as material aspects of significant stakeholders. The materiality assessment process considering material topics that are internal and external to the Company’s range of businesses. The Report fairly brings out the aspects and topics and its respective boundaries of the diverse operations of TRUE. The Report has fairly disclosed the General and Specific Standard Disclosures, and adequately captured and environment and has taken several measures to reduce the impact including the Disclosure on Management Approach, covering the sustainability strategy, management approach, monitoring systems and sustainability performance indicators against the GRI Standards. It was reported in a neutral tone, in terms of content and presentation. The majority of the data and information was verified by TÜVN’s assurance team by remote technic interview and verification.

In our view, the Report could be adherence to Inclusivity, Materiality, Responsiveness, Impacts, Completeness, Neutrality, Relevance, Sustainability context, Accuracy, Reliability, Comparability, Clarity and Time frame.

TUVN’s responsibility regarding this verification is in accordance with the agreed scope of work which includes non-financial quantitative and qualitative information (Sustainability Performance – environmental and social indicators) disclosed by TRUE in the Report. This assurance engagement is based on the assumption that the data and the information provided to TÜVN by TRUE are complete and reliable.

TUVN expressly disclaims any liability or co-responsibility for any decision a person or entity would make based on this Assurance Statement. The intended users of this assurance statement are the management of TRUE.

The management of the Company is responsible for the information provided in the Report as well as the process of collecting, analyzing, and reporting the information presented in web-based and printed Reports, including website maintenance and its integrity the impact of its business on the community.

TUV’s Competence and Independence

TUVN is an independent, neutral, third-party providing sustainability services, with qualified environmental and social assurance specialists. TÜVN states its independence and impartiality regarding this assurance engagement. In the reporting year, TÜVN ’s assurance team did not work with TRUE on any engagement that could compromise the independence or impartiality of our findings, conclusions, and recommendations. TÜVN ’s assurance team was not involved in the preparation of any content or data included in the Report, apart from this Assurance Statement. TÜVN maintains complete impartiality toward any people interviewed during the assurance engagement.

Ms. Numfon Sangeamruk

Lead Verifier

TÜV NORD (Thailand) Ltd.

Bangkok 10260 Thailand



Date: 29 March 2024/Place: Bangkok, Thailand Project Reference No.TUVNTRUESA.2023

TÜV®
TÜV NORD (Thailand) Ltd.
1858/75-76 16th Floor, Interlink Tower,
Debaratna Road, Bangna Tai, Bangna,
Bangkok 10260 Thailand
Tel: +66 2751 4050
Fax: +66 2751 4048
thailand@tuv-nord.com
www.tuv-nord.com/th



การแสดงผลตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS 2021

GRI 1: FOUNDATION 2021

Disclosure Name		Notes
Statement of use	True Group has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1 JAN - 31 DEC 2023	
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 1	
Applicable GRI Sector Standards	Not currently available	

GRI 2: GENERAL DISCLOSURE 2021

Disclosure		Disclosure Name	Chapter/Reference	Pages	Note /Omission
Section	#				
The organization and its reporting practices	2-1	Organizational details	About True	7	
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	About This Report	70	
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	About This Report	70	
	2-4	Restatements of information	About This Report	70	
	2-5	External assurance	External Assurance	71	
Activities and workers	2-6	Activities, value chain and other business relationships	About True Responsible Supply Chain Management	7 66-68	
	2-7	Employees	Human Capital Development, Performance Summary	34-38, 77-84	
	2-8	Workers who are not employees	Human Capital Development, Responsible Supply Chain Management,Performance Database	34-35, 66-68, 78-85	
Governance	2-9	Governance structure and composition	Sustainability at True	9-11	
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body			
	2-11	Chair of the highest governance body			
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts			
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts			
	2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting			
	2-15	Conflicts of interest	Corporate Governance	17-20	
	2-16	Communication of critical concerns			
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	-		Disclosed in Annual Report
	2-18	valuation of the performance of the highest governance body	-		Disclosed in Annual Report

Disclosure		Disclosure Name	Chapter/Reference	Pages	Note /Omission
Section	#				
Governance	2-19	Remuneration policies	-	-	Disclosed in Annual Report
	2-20	Process to determine remuneration	-		Disclosed in Annual Report
	2-21	Annual total compensation ratio	Performance Summary	77-93	
Strategy, policies and practices	2-22	Statement on sustainable development strategy	Message from The Chairman, Message from CEO & DCEO, Sustainability at True, Environmental, Climate Change Management & Biodiversity	3 4 12-16 59-63	
	2-23	Policy commitments	About True, Stakeholder Engagement, Sustainability at True, Corporate Governance	7 1-11 12-16 18-21	
	2-24	Embedding policy commitments	Corporate Governance	18-21	
	2-25	Processes to remediate negative impacts	Corporate Governance	18-21	
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Corporate Governance	18-21	
	2-27	Compliance with laws and regulations	Corporate Governance	18-21	
	2-28	Membership associations	Corporate Governance	18-21	
Stakeholder Engagement	2-29	Approach to stakeholder engagement	Stakeholder Engagement, Social Impact Management, Network Availability and Reliability, Customer Relationship Management, Environmental, Climate Change Management & Biodiversity	10-11, 53-57, 43-45, 46-49, 59-63	
	2-30	Collective bargaining agreements	Corporate Governance	18-21	

GRI MATERIAL TOPIC DISCLOSURE				
Disclosure Section		Disclosure Number & Name		Page
HIGHLIGHT OF PERFORMANCE 2023				
201	Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	6
CORPORATE GOVERNANCE				
205	Anti-corruption	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	17-20
		205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	
206	Anti-competitive Behavior	206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	
415	Public Policy 2016	415-1	Political Contribution	
CYBER SECURITY AND DATA PRIVACY				
418	Customer Privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	25-29
DIGITAL INCLUSION FOR EDUCATION				
201	Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	30-33
413	Local Communities	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	
GRI Telecommunications Sector Supplement : Providing Access		PA2	Policies and practices to overcome barriers for access and use of telecommunication products and services including language, culture, illiteracy, and lack of education, income, disabilities, and age. Include an explanation of business models applied	
HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT				
401	Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	34-38
		401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	
403	Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	
		403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	
		403-3	Occupational health services	
		403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	
		403-5	Worker training on occupational health and safety	
		403-6	Promotion of worker health	
		403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	
		403-9	Work-related injuries	
		403-10	Work-related ill health	

GRI MATERIAL TOPIC DISCLOSURE				
Disclosure Section		Disclosure Number & Name		Page
HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT				
GRI Telecommunications Sector Supplement : Providing Access	IO 3	Practices to ensure health and safety of field personnel involved in the installation, operation and maintenance of masts, base stations, laying cables and other outside plant. Related health and safety issues include working at heights, electric shock, exposure to EMF and radio frequency fields, and exposure to hazardous chemicals.		34-38
404 Training and Education	404-1	Average hours of training per year per employee		
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		
405 Diversity and Equal Opportunity	405-1	Diversity of governance bodies and employees		
407 Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk		
HUMAN RIGHTS MANAGEMENT				
406 Non-discrimination	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken		39-40
408 Child Labor	408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor		
409 Forced or Compulsory Labor	409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor		
411 Rights of Indigenous Peoples	411-1	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples		
412 Human Rights Assessment	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		
GRI Telecommunications Sector Supplement : Providing Access	PA7	Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services.		
NETWORK AVAILABILITY & RELIABILITY				
GRI Telecommunications Sector Supplement : Providing Access	PA1	Policies and practices to enable the deployment of telecommunications infrastructure and access to telecommunications products and services in remote and low population density areas		42-44
	PA4	Quantify the level of availability of telecommunications products and services in areas where the organization operates		
	PA5	Number and types of telecommunication products and services provided to and used by low and no income sectors of the population. Provide definitions selected		

GRI MATERIAL TOPIC DISCLOSURE			
Disclosure Section		Disclosure Number & Name	Page
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT			
GRI Telecommunications Sector Supplement : Providing Access	PA2	Policies and practices to overcome barriers for access and use of telecommunication products and services including: language, culture, illiteracy, and lack of education, income, disabilities, and age. Include an explanation of business models applied	45-48
SOCIAL IMPACT MANAGEMENT			
201 Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	52-56
413 Local Communities	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	
GRI Telecommunications Sector Supplement : Providing Access	PA 2	Policies and practices to overcome barriers for access and use of telecommunication products and services including: language, culture, illiteracy, and lack of education, income, disabilities, and age. Include an explanation of business models applied	
	PA 5	Number and types of telecommunication products and services provided to and used by low and no income sectors of the population. Provide definitions selected	

GRI MATERIAL TOPIC DISCLOSURE			
Disclosure Section		Disclosure Number & Name	Page
ENVIRONMENTAL AND CLIMATE MANAGEMENT			
302 Energy	302-1	Energy consumption within the organization	59-65
	302-3	Energy intensity	
	302-4	Reduction of energy consumption	
303 Water and Effluents 2018	303-1	Interactions with water as a shared resource	
	303-2	Management of water discharge-related impacts	
	303-3	Water withdrawal	
	303-4	Water discharge	
305 Emissions	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	
	305-4	GHG emissions intensity	
	305-5	Reduction of GHG emissions	
306 Effluents and Waste 2020	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	
	306-2	Management of significant waste-related impacts	
	306-3	Waste Generated	
	306-4	Waste diverted from disposal	
	306-5	Waste directed to disposal	
307 Environmental Compliance	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	
RESPONSIBLE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT			
308 Supplier Environmental Assessment	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	66-68
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	
414 Supplier Social Assessment	414-1	New suppliers that were screened using social criteria	
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	

การรายงานตามเป้าหมายความยั่งยืน UN SDGs

UN SDGS	CHAPTER	Pages
	Social Impact Management	52-57
	Social Impact Management	52-57
	Human Capital Development, Social Impact Management	34-38, 52-57
	Digital Inclusion for Education, Social Impact Management	30-33, 34-38
	Corporate Governance, Human Capital Development, Human Rights Management	17-20, 30-33, 34-38
	Environmental and Climate Change Management	52-57

UN SDGS	CHAPTER	Pages
	Environmental and Climate Change Management	59-65
	Cyber Security and Data Privacy, Human Capital Development, Human Rights Management, Social Impact Management	25-29, 34-38, 39-40, 52-57
	Digital Inclusion for Education, Cyber Security and Data Privacy, Network Availability & Reliability, Innovation Management	30-33, 25-29, 42-44, 49-51
	Corporate Governance, Digital Inclusion for Education, Human Capital Development, Human Rights Management, Social Impact Management	17-20, 30-33, 34-38, 39-40, 52-57
	Human Rights Management	39-40
	Human Rights Management Environmental and Climate Change Management	39-40

UN SDGS	CHAPTER	Pages
	Environmental and Climate Change Management	59-65
	Social Impact Management	52-57
	Social Impact Management	52-57
	Corporate Governance, Stakeholder Engagement, Human Rights Management	17-20, 14-15, 39-40
	Corporate Governance, Stakeholder Engagement, Digital Inclusion for Education, Human Rights Management, Social Impact Management	17-20, 14-15, 30-33, 39-40, 52-57

การรายงานตามเป้าหมายความยั่งยืน UNGC COP

UNGC COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)		CHAPTER	Page
IMPLEMENTING THE TEN PRINCIPLES INTO STRATEGIES & OPERATIONS			
Criterion 1:	The COP describes mainstreaming into corporate functions and business units	Corporate Governance	17-20
Criterion 2:	The COP describes value chain implementation	Responsible Supply Chain Management	66-68
ROBUST HUMAN RIGHTS MANAGEMENT POLICIES & PROCEDURES			
Criterion 3:	The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of human rights	Human Rights Management	39-40
Criterion 4:	The COP describes effective management systems to integrate the human rights principles	Human Capital Development, Human Rights Management	34-38, 39-40
Criterion 5:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms of human rights integration	Stakeholder Engagement, Materiality	14-15, 12-13
ROBUST LABOUR MANAGEMENT POLICIES & PROCEDURES			
Criterion 6:	The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of labour	Human Capital Development, Human Rights Management	34-38, 39-40
Criterion 7:	The COP describes effective management systems to integrate the labour principles		
Criterion 8:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms of labour principles integration		
ROBUST ENVIRONMENTAL MANAGEMENT POLICIES & PROCEDURES			
Criterion 9:	The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of environmental stewardship	Environmental and Climate Change Management	59-65
Criterion 10:	The COP describes effective management systems to integrate the environmental principles		
Criterion 11:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms for environmental stewardship		

UNGC COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)	CHAPTER	Page
ROBUST ANTI-CORRUPTION MANAGEMENT POLICIES & PROCEDURES		
Criterion 12: The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of anti-corruption	Corporate Governance	17-20
Criterion 13: The COP describes effective management systems to integrate the anti-corruption principle		
Criterion 14: The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms for the integration of anti-corruption		
TAKING ACTION IN SUPPORT OF BROADER UN GOALS AND ISSUES		
Criterion 15: The COP describes core business contributions to UN goals and issues	Sustainability at True, UN SDGs Content Index	9-11, 72
Criterion 16: The COP describes strategic social investments and philanthropy	Social Impact Management	52-57
Criterion 17: The COP describes advocacy and public policy engagement	Corporate Governance	17-20
Criterion 18: The COP describes partnerships and collective action	Human Rights Management	39-40
CORPORATE SUSTAINABILITY GOVERNANCE AND LEADERSHIP		
Criterion 19: The COP describes CEO commitment and leadership	Message from The Chairman, Message from CEO & DCEO	3-4
Criterion 20: The COP describes Board adoption and oversight	Corporate Governance	17-20
Criterion 21: The COP describes stakeholder engagement	Stakeholder Engagement, Materiality	14-15, 12-13

การรายงานผลการดำเนินงาน

ปี 2566 มีการควบคุมธุรกิจ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
ECONOMIC							
201-1	การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยตรง*	Direct Economic Value Generated					
	สินทรัพย์รวม	Total assets	Million Baht	617,548	624,915	618,096	744,722
	รายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	Total revenue		138,212	143,655	135,076	202,856 ¹
	รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอื่น	Revenue from telephone and other services		121,326	120,370	113,952	158,609
	การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ	Economic Value Distributed					
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพนักงาน	Staff cost	Million	12,289	11,484	10,882	14,771
	ต้นทุนในการให้บริการรวม	Total cost of providing services	Baht	81,984	81,634	82,502	117,283
	การจ่ายสำหรับผลการดำเนินงาน	Payment to Provider of Capital					
	การจ่ายเงินปันผล	Dividend payments	Million Baht	3,003	2,334	2,334	2,334
	งบกำไรขาดทุน	Consolidated Income Statement					
	กำไรสุทธิ สำหรับส่วนที่เป็นของบริษัท	Net profit (loss) to equity shareholders of the Company	Million Baht	1,048	(1,428)	(18,285)	(15,689)
	กำไรก่อนดอกเบี้ยภาษีค่าเสื่อมและค่าตัดจำหน่าย	EBITDA		52,654	57,761	52,804	85,735

หมายเหตุ * ปี 2566 อ้างอิง งบกำไรขาดทุน (ปรับปรุง) - การเงินรวมเสมือน (ตามการจัดประเภทรายการใหม่)
¹ ปี 2566 อ้างอิง รายได้จากการให้บริการ ไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
ENVIRONMENT							
302-1	ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่ใช้	Energy consumption	GJ	3,232,317.05	3,422,512.34	3,586,836.34	7,270,511.58
	ปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	Energy consumption from non-renewable fuels	GJ	145,115.81	65,164.29	2,817.70	159,946.84
	- น้ำมันดีเซล (ทุกประเภท)	- Diesel		137,901.55	61,129.49	2,817.70	72,341.80
	- น้ำมันเบนซิน (ทุกประเภท)	- Gasoline		7,214.26	4,034.80	0.00	87,605.05
	- แก๊สธรรมชาติ	- CNG		0.00	0.00	0.00	0.00
	- เชื้อเพลิงปิโตรเลียมเหลว	- LPG		0.00	0.00	0.00	0.00
	ปริมาณพลังงานหมุนเวียน (โซลาร์เซลล์)	Energy consumption from renewable energy (Solar cells)		65,448.59	97,731.32	112,234.14	102,396.78
	ปริมาณพลังงานไฟฟ้า (ซื้อ)	Electricity consumption (purchased)		3,021,752.64	3,259,616.72	3,471,784.51	7,008,167.96
	- National Grid	- National Grid		3,021,752.64	2,539,616.72	2,517,784.51	5,748,167.96
	- Renewable Energy Certificate (REC)	- Renewable Energy Certificate (REC)	NA	720,000.00	954,000.00	1,260,000.00	
302-3	การใช้พลังงานต่อรายได้	Energy Intensity	GJ per Million Baht	23.39	23.82	26.55	35.86
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 (Market-based)	Greenhouse Gas Emissions Scope 1 and Scope 2 (Market-based)	Ton of CO ₂ e	417,508	337,189	320,115	718,332
305-1	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG ขอบเขตที่ 1)	Total Direct GHG emissions (GHG Scope 1)	Ton of CO ₂ e	13,768.45	10,565.75	8,189.60	15,777.79
	- การเผาไหม้เชื้อเพลิง	- Fuel combustion	Ton of CO ₂ e	10,306.80	4,559.82	201.02	10,531.40
	- การรั่วไหลของสารทำความเย็น	- Fugitive Emissions		3,461.65	6,005.94	7,988.58	5,246.39
	การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากเชื้อเพลิงชีวภาพ	Biogenic CO ₂ emissions		623.42	325.69	9.42	983.02
305-2	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG ขอบเขตที่ 2)	Indirect GHG emissions (GHG Scope 2)					
	- Base on Location-based method	- Base on Location-based method	Ton of CO ₂ e	403,739.73	419,222.93	430,115.52	856,553.86
	- Base on Market-based method	- Base on Market-based method		403,739.73	326,622.93	311,925.52	702,553.86
305-3	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG ขอบเขตที่ 3)	Total Indirect GHG emissions (GHG Scope 3)	Ton of CO ₂ e	295,299	316,191	244,594	343,832

หมายเหตุ - เป้าหมายการใช้พลังงานที่ใช้แล้วหมดไปในปี 2566 เท่ากับ 5,967,810 GJ หรือ 1,657,725 MWh.
- เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2566 ขอบเขตที่ 1 และ 2: 719,416 TonCo2e (ขอบเขตที่ 1: 16,000 และ ขอบเขตที่ 2: 703,416) เท่ากับเป้าหมายลด 12.6% ที่ได้รับการรับรองโดย SBTi
- เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมในปี 2566 ขอบเขตที่ 3 : 445,375 TonCo2e เท่ากับเป้าหมายลด 7.5% ที่ได้รับการรับรองโดย SBTi
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2563 ปีฐาน (ข้อมูลรวมของทรูและดีแทค) ก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2: 823,131 TonCo2e และขอบเขตที่ 3: 481,486 TonCo2e

ข้อมูลผลการดำเนินงานรวม
ของทรูและดีแทค ก่อนการควบรวมในปี 2563-2566

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566* Amalgamated
ECONOMIC							
201-1	การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยตรง	Direct Economic Value Generated*	Million Baht				
	รายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	Total revenue		217,030	224,975	215,675	202,856
	การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ	Economic Value Distributed					
	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	Operating cost		117,283	99,913	99,630	95,479
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพนักงาน	Staff cost		16,050	14,845	14,096	14,771

Remarks: dtac’s Financial Statement <https://market.sec.or.th/public/idisc/en/Viewmore/fs-norm?searchSymbol=DTAC>
Operating cost refers to Income Statement – Total Expenses
Staff cost refers to Note 25. Expenses by nature – Salaries and wages and other employee benefits

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
ENVIRONMENT							
305-4	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ Scope 2) ต่อรายได้	GHG (Scope 1 and Scope 2) Intensity	tonCO2e per Million Baht	3.02	2.35	2.37	3.54
303-3 (2018)	ปริมาณการนำน้ำมาใช้ทั้งหมด	Water withdrawal	Mega liter	182.31	116.47	119.28	162.67
	น้ำประปา (น้ำจืด: Total Dissolved Solids ≤ 1,000 mg/L)	Municipal water supply (Freshwater: Total Dissolved Solids ≤1,000 mg/L)	Mega liter	182.31	116.47	119.28	162.67
	ปริมาณการนำน้ำจากพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำมาใช้	Total Water Withdrawal from Water Stress Areas	Mega liter	16.37	10.38	13.88	8.79
	การนำน้ำมาใช้ต่อรายได้	Water withdrawal Intensity	liter per Million Baht	1,319	811	883	802
306-3 (2020)	ปริมาณของเสียทั้งหมด	Total Waste	Metric tons	693.15	369.40	441.85	554.01
	ปริมาณของเสียไม่อันตราย	Non-Hazardous Waste	Metric tons	670.35	352.75	424.49	541.12
	- นำไปฝังกลบ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Landfill (Offsite)	Metric tons	604.48	321.29	383.65	496.52
	- นำไปเผาด้วยเตาเผา (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration without Energy Recovery (Offsite)		NA	0.00	0.00	0.00
	- เผาพลังงานกลับมาใช้ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration with Energy Recovery (Offsite)		NA	0.00	0.00	0.00
	- ทำปุ๋ย (ภายนอกหน่วยงาน)	- Composting (Offsite)		0.00	0.00	0.00	0.00
	- นำไปเป็นอาหารสัตว์ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Used as animal feed (Offsite)		0.00	1.11	1.58	9.69
	- นำไปใช้ซ้ำ	- Reused		NA	0.00	0.00	0.00
	• ในพื้นที่หน่วยงาน	• Onsite		NA	0.00	0.00	0.00
	• นอกพื้นที่หน่วยงาน	• Offsite		NA	0.00	0.00	0.00
	- นำกลับมาใช้ใหม่ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Recycling (Offsite)		65.87	30.36	39.26	34.91
306-3 (2020)	ปริมาณของเสียอันตราย และของเสียอิเล็กทรอนิกส์	Hazardous Waste and Electronic Waste	Metric tons	22.79	16.65	17.36	12.88
	- นำไปฝังกลบ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Landfill (Offsite)	Metric tons	0.45	0.67	0.84	1.75
	- นำไปเผาด้วยเตาเผา (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration without Energy Recovery (Offsite)		NA	0.00	0.00	0.00
	- เผาพลังงานกลับมาใช้ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration with Energy Recovery (Offsite)		NA	0.00	0.00	0.00
	- นำไปใช้ซ้ำ	- Reused		NA	5.63	2.02	0.10
	• ในพื้นที่หน่วยงาน	• Onsite		NA	0.00	0.00	0.00
	• นอกพื้นที่หน่วยงาน	• Offsite		NA	5.63	2.02	0.10
	- นำกลับมาใช้ใหม่ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Recycling (Offsite)		22.34	10.35	14.50	11.04

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
ENVIRONMENT							
306-4 (2020)	ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปใช้ประโยชน์	Total waste diverted from disposal	Metric tons	88.21	47.44	57.35	55.74
306-5 (2020)	ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปกำจัด (ฝังกลบ)	Total waste directed to disposal (Landfill)	Metric tons	604.93	321.96	384.49	498.27
	อัตราการหมุนเวียนขยะ	Waste Diversion	%	12.73	12.84	12.98	10.06

- หมายเหตุ
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
 - ปริมาณพลังงาน (หน่วยกิกะจูล) คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงคุณค่าความร้อนของเชื้อเพลิงแต่ละประเภท อ้างอิง กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
 - ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่ใช้ เท่ากับปริมาณพลังงานเชื้อเพลิงและปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ทั้งหมด
 - การใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ ครอบคลุมปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป ปริมาณพลังงานหมุนเวียน และปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอกต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท)
 - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ดันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) คำนวณจากข้อมูลกิจกรรมคุณค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิง Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน
 - ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงและการรั่วไหล
 - ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Scope 2) ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอกเท่านั้น
 - ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Scope 3) ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ ที่องค์กรไม่ได้ควบคุมการดำเนินงาน
 - ในตารางข้างต้นเป็นตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการทวนสอบข้อมูลโดยหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตาม ยังมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากแหล่งอื่นๆ ซึ่งได้แสดงข้อมูลอยู่ในบทการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) และทางอ้อมจากการใช้ไฟฟ้า (ขอบเขตที่ 2) ต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท)
 - ปริมาณการนำน้ำมาใช้เป็นน้ำประปาทั้งหมด โดยประเมินปริมาณการนำน้ำจากพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำมาใช้ ด้วยเครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resources Institute (WRI)
 - เป้าหมายการใช้น้ำปะปาในปี 2566 เท่ากับ 180.30 Mega liter หรือ 0.18030 Million m³
 - เป้าหมายปริมาณของเสียนำไปฝังกลบทั้งหมดในปี 2566 คือ 534.45 Metric tons.

ข้อมูลรวมด้านสิ่งแวดล้อมของทรูและดีแทค ก่อนการควบรวมในปี 2563-2566							
GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
ENVIRONMENT							
302-1	ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่ใช้	Energy consumption	GJ	6,199,397.98	6,827,279.49	7,722,453.69	9,081,983.44
	ปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	Energy consumption from non-renewable fuels	GJ	232,428.45	134,625.68	173,789.72	424,642.59
	- น้ำมันดีเซล	- Diesel	GJ	185,714.28	101,722.91	83,142.02	72,338.27
	- น้ำมันเบนซิน (ทุกชนิด)	- Gasoline	GJ	46,714.17	32,902.77	90,647.70	352,304.32
	ปริมาณพลังงานหมุนเวียน (โซลาร์เซลล์)	Energy consumption from renewable energy (Solar cells)	GJ	65,448.59	97,731.32	112,342.14	101,172.89
	ปริมาณพลังงานไฟฟ้า (ซื้อ)	Electricity consumption (purchased)	GJ	5,901,520.94	6,594,922.49	7,436,321.83	8,556,167.96
	- National Grid	- National Grid	GJ	5,901,520.94	5,874,922.49	6,014,321.83	7,008,167.96
	- Renewable Energy Certificate (REC)	- Renewable Energy Certificate (REC)	GJ	0.00	720,000.00	1,422,000.00	1,548,000.00
303-3 (2018)	ปริมาณการนำน้ำมาใช้ทั้งหมด	Water withdrawal	Mega liter	231.16	155.56	155.82	162.67
306-3 (2020)	ปริมาณของเสียทั้งหมด	Total Waste	Metric tons	857.82	496.47	565.62	554.01

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
2-7 (102-8)	จำนวนพนักงานทั้งหมด	Total Employees	Person	21,704	20,618	19,996	10,660
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	9,927	8,160	7,966	4,495
			Percent	45.74	39.58	39.84	42.17
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	11,777	12,458	12,030	6,165
			Percent	54.26	60.42	60.16	57.83
	จำนวนพนักงานประจำ	Total permanent employees	Person	21,704	20,618	11,783	9,146
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	9,927	8,160	5,391	4,107
			Percent	45.74	39.58	45.75	44.90
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	11,777	12,458	6,392	5,039
			Percent	54.26	60.42	54.25	55.10
	จำนวนพนักงานชั่วคราว	Total temporary employees	Person	0	0	8,213	1,514
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	-	-	2,575	388
			Percent	-	-	31.35	25.63
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	-	-	5,638	1,126
			Percent	-	-	68.65	74.37
	จำนวนพนักงานไม่เต็มเวลา	Total part-time employees	Person	0	0	181	0
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	-	-	43	-
			Percent	-	-	23.76	-
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	-	-	138	-
			Percent	-	-	76.24	-
	จำนวนพนักงานประจำ (จำแนกตามเชื้อชาติ)	Total permanent employees (By Ethnicity)					
	- ไทย	Thai	Person	-	-	11,741	9,063
			Percent	-	-	99.64	85.02
	- เอเชีย	Asian	Person	-	-	20	71
			Percent	-	-	0.17	0.67
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner	Person	-	-	22	12
			Percent	-	-	0.19	0.11
	จำนวนพนักงานชั่วคราว (จำแนกตามเชื้อชาติ)	Total temporary employees (By Ethnicity)					
	- ไทย	Thai	Person	-	-	8,179	1,435
			Percent	-	-	99.59	94.78
	- เอเชีย	Asian	Person	-	-	23	68
			Percent	-	-	0.28	4.49
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner	Person	-	-	11	11
			Percent	-	-	0.13	0.73
	คณะกรรมการบริษัท	Board of Directors/ Supervisory Board	Person	16	15	15	11
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	15	14	14	8
	- พนักงาน หญิง	Female		1	1	1	3

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
405-1	ความหลากหลายของพนักงาน	Employee Diversity					
	จำแนกตามระดับ	By Level					
	ผู้บริหาร ตำแหน่งผู้อำนวยการ และสูงกว่าผู้อำนวยการ	Total Management - Director and Director up Level	Person	100	108	110	12
	- พนักงาน ชาย	- Male		81	89	92	9
	- พนักงาน หญิง	- Female		19	19	18	3
	ผู้บริหาร ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ และ รองผู้อำนวยการ	Total Management - Assistant Director and Deputy Director Level		748	893	925	431
	- พนักงาน ชาย	- Male		418	505	512	239
	- พนักงาน หญิง	- Female		330	388	413	192
	ผู้บริหารระดับต้น ตำแหน่งผู้จัดการ	Junior Management - Manager Level		2,111	2,327	2,383	701
	- พนักงาน ชาย	- Male		1,080	1,177	1,207	358
	- พนักงาน หญิง	- Female		1,031	1,150	1,176	343
	ระดับพนักงานปฏิบัติการ	Operation Level		18,745	17,290	16,578	10,226
	- พนักงาน ชาย	- Male		8,348	6,389	6,155	4,256
	- พนักงาน หญิง	- Female		10,397	10,901	10,423	5,970
	จำแนกตามเพศ	By Gender					
	ผู้บริหารสายงานที่เป็นเพศหญิง	Women in all management positions	Person	1,380	1,557	1,607	535
			Percent	46.64	46.78	47.02	47.03
	ผู้บริหารสายงานระดับสูงที่เป็นเพศหญิง	Women in top management positions	Person	349	407	431	192
			Percent	41.16	40.66	41.64	43.34
	ผู้บริหารสายงานระดับต้นที่เป็นเพศหญิง	Women in junior management positions	Person	1,031	1,150	1,176	343
			Percent	48.84	49.42	49.35	48.93
	ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติ หญิง	Women in workforce (Operation)	Person	10,397	10,901	10,423	5,970
			Percent	55.47	63.05	62.87	58.38
	จำนวนพนักงานทั้งหมดแยกตามเชื้อชาติ	Workforce Breakdown by Ethnicity					
	- ไทย	Thai	Percent	98.22	99.83	99.61	98.48%
	- เอเชีย	Asian		0.79	0.05	0.22	1.30%
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner		0.99	0.12	0.17	0.22%
	จำนวนผู้บริหารแยกตามเชื้อชาติ*	Management Breakdown by Ethnicity*					
	- ไทย	* Thai	Percent	-	96.18	98.7	94.24
	- เอเชีย	Asian		-	2.35	0.2	4.15
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner		-	1.47	1.1	1.61

Remarks: *Share in all management positions, including junior, middle and senior management (as % of total management workforce) Thai = 98.48% Asian = 1.30% Other = 0.22%

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
405-1	จำแนกตามช่วงอายุ	By Age					
	< 30 ปี	< 30 years	Person	8,137	8,235	7,405	1,734
	- พนักงาน ชาย	- Male		3,492	2,844	2,590	590
	- พนักงาน หญิง	- Female		4,645	5,391	4,815	1,144
	30-50 ปี	30-50 years		12,408	11,238	11,233	7,947
	- พนักงาน ชาย	- Male		5,799	4,748	4,704	3,428
	- พนักงาน หญิง	- Female		6,609	6,490	6,529	4,519
	> 50 ปี	> 50 years		1,159	1,145	1,358	979
	- พนักงาน ชาย	- Male		636	568	672	477
	- พนักงาน หญิง	- Female		523	577	686	502
	ความหลากหลายอื่นๆ (จำนวนพนักงานที่เป็นผู้พิการ)	Other Diversity (Employees with disabilities)	Person	129	126	112	38
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	83	92	84	22
	- พนักงาน หญิง	Female		46	34	28	16
	ค่าตอบแทนเท่าเทียม	Equal Remuneration					
	สัดส่วนเงินเดือนมูลฐานและค่าตอบแทน เพศหญิง/ชาย	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Ratio (Average female Salary divided by Average Male Salary)				
	- ผู้บริหารระดับสูง (เงินเดือนมูลฐาน)	- Executive level (Base salary only)		0.93	0.93	0.99	0.94
	- ผู้บริหารระดับสูง (เงินเดือนมูลฐาน และค่าตอบแทนอื่นๆ)	- Executive level (Base salary only + other cash incentives)		0.95	1.00	0.99	0.94
	- ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนมูลฐาน)	- Management level (Base salary only)		0.97	0.94	0.93	0.99
	- ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนมูลฐาน และค่าตอบแทนอื่นๆ)	- Management level (Base salary + other cash incentives)		0.97	0.95	0.93	1.04
- ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนมูลฐาน)	- Non-management level (Base salary only)	0.92		0.83	0.98	0.90	

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
401-1	การว่าจ้างพนักงาน	Recruitment					
	ค่าใช้จ่ายสรรหาพนักงานโดยเฉลี่ยเทียบกับพนักงานประจำทั้งหมด	Average hiring cost / FTE		34,327	36,691	34,826	49,678
	การจ้างงานใหม่	New Hires		8,492	14,257	15,036	1,945
				39.13	69.15	75.20	21.27
	การโอนย้ายตำแหน่งภายใน	Open positions filled by internal candidates		439	622	587	250
				47.98	32.65	32.38	50.61
	จำแนกตามเพศ	By gender					
	- พนักงาน ชาย	- Male		3,454	4,788	4,945	558
				34.79	58.68	91.73	13.59
	- พนักงาน หญิง	- Female		5,038	9,469	10,091	1,387
				42.78	76.01	157.87	27.53
	จำแนกตามอายุ	By age					
	- น้อยกว่า 30	< 30 years		6,111	10,117	11,114	1,269
				75.10	122.85	150.09	73.18
	- 30 - 50 ปี	30-50 years		2,346	4,059	3,849	660
				18.91	36.12	34.27	8.31
	- มากกว่า 50 ปี	>50 years		35	81	73	16
				3.02	7.07	5.38	1.63
	การลาออกจากงาน (พนักงานประจำ)	Turnover (permanent)					
	จำนวนการลาออก	Employee turnover		984	976	1,222	548
				4.53	4.73	6.10	5.99
	จำแนกตามเพศ	By gender					
	- พนักงาน ชาย	Male		471	442	619	252
				4.74	5.42	7.77	6.14
	- พนักงาน หญิง	Female		513	534	603	296
				4.36	4.29	5.01	5.87
	จำแนกตามอายุ	By age					
	- น้อยกว่า 30	< 30 years		305	563	460	47
				3.75	6.84	6.21	2.71
	- 30 - 50 ปี	30-50 years		582	396	710	223
				4.69	3.52	6.32	2.81
	- มากกว่า 50 ปี	>50 years		97	14	52	278
				8.37	1.22	3.83	28.40
	อัตราการลาออกจากงานของพนักงานโดยสมัครใจ	Voluntary employee turnover rate		3.72	4.67	5.25	2.35

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
2-29 (102-43)	การสำรวจความผูกพันของพนักงาน	Employee Engagement Survey					Target: 73%
	ความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานทั้งหมด	Total Employee engagement and satisfaction rate	Percent	71.1	72.3	73.5	74.7
	- พนักงานชาย	- Male	Percent	71.8	72.5	74.1	74.1
	- พนักงานหญิง	- Female		71.4	72.2	76.5	75.1
	จำแนกตามกลุ่มอายุ	By age group	Percent				
	< 25 ปี	< 25 years		70.0	70.3	78.7	76.7
	25-34 ปี	25-34 years		70.0	70.4	76.2	73.2
	35-44 ปี	35-44 years		71.0	73.0	74.6	74.2
	45-54 ปี	45-54 years		73.0	76.0	75.1	78.6
	> 55 ปี	> 50 years		80.0	78.5	72.5	82.1
	ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจผูกพันของพนักงาน	Employees participating in employee engagement and satisfaction survey		97	97.2	89.4	98
404-3	การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน	Individual Performance Appraisal					
	การใช้เป้าหมายที่สามารถวัดได้ และที่ได้รับการตกลงร่วมกันกับผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)	Systematic use of agreed measurable targets by line superior (% of all employees)	Percent	100	100	100	100
	การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานจากหลายมิติ (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)	Multidimensional performance appraisal (% of all employees)		100	100	100	100
	การเปรียบเทียบและการจัดลำดับพนักงานภายในหมวดหมู่เดียวกันอย่างเป็นระบบ (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)	Formal comparative ranking of employees within one employee category (% of all employees)		100	100	100	100
2-30 (102-41)	เสรีภาพในการสมาคม/ข้อตกลงการเจรจาต่อรอง	Freedom of Association / Collective Bargaining Agreements					
	% ของพนักงาน ที่อยู่ในข้อตกลงการเจรจาต่อรองร่วม ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการของทรู	% of employees covered by collective bargaining agreements through True Welfare Committee		100	100	100	100

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
404-1	การฝึกอบรมพนักงาน	Training & Development					
	จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อปีต่อพนักงานหนึ่งคน	Average hours per FTE on training and development	Hours/ Person	24.65	37.74	35.15	46.5
	จำแนกตามระดับ	By Level					
	- ผู้บริหาร	- Executive Level	Hours/ Person	41.45	63.44	38.69	30.33
	- พนักงานทั่วไป	- Staff Level		20.92	37.55	29.83	45.7
	จำแนกตามเพศ	By Gender					
	- พนักงาน ชาย	- Male	Hours/ Person	26.82	41.55	31.04	46.74
	- พนักงาน หญิง	- Female		19.88	33.97	28.42	46.33
	จำแนกตามกลุ่มอายุ	By Group Age					
	< 30 ปี	< 30 years	Hours/ Person	17.45	31.15	28.29	22.78
	30-50 ปี	30-50 years		25.08	40.24	30.86	49.18
	> 50 ปี	> 50 years		29.67	54.31	24.16	72.25
	จำแนกตามเชื้อชาติ	By Ethnicity					
	- ไทย	- Thai	Hours/ Person	98.22	99.83	29.70	46.42
	- เอเชีย	- Asian		0.79	0.05	1.70	17.60
	- ชาวต่างชาติ	- Foreigner		0.99	0.12	4.40	13.24
	ความหลากหลายอื่นๆ (จำนวนพนักงานที่เป็นผู้พิการ)	Other Diversity (Employees with disabilities)					
	- พนักงาน ชาย	Male	Hours/ Person	83	9.1	1.72	65.33
	- พนักงาน หญิง	Female		46	6.17	5.86	44.46
	พนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรความยั่งยืน	Employee attending sustainability courses					
	% พนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรความยั่งยืน	% Employee attending sustainability courses	Target	100	100	100	100
			Percent	100	100	100	100
	% พนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรหลักธรรมาภิบาลและต่อต้านการคอร์รัปชัน	% Employee attending Code of Conduct & Anti-corruption courses	Target	-	-	-	100
			Percent	-	-	-	100

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
LABOR PRACTICES							
404-2	จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมเพิ่มทักษะและความก้าวหน้าของพนักงานในสายอาชีพ	Number of employees attended programs for upgrading employee skills and transition assistance programs (Career Development)	Person	2,247	1,509	1,515	2,223
	พนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ Science Technology Engineering and Mathematics (STEM)	Woman in STEM-related positions	Target	35	35	35	35
			Percent	36	38	49	38
	พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารที่อยู่ในหน่วยงานสร้างรายได้	Woman in management positions in revenue-generating functions	Target	50	50	50	50
			Percent	56	57	67	56
	ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรบุคคล	Human Capital Return on Investment (HCROI)	Times	5.28	6.02	5.85	6.79
401-3	การใช้สิทธิลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	Parental Leave					
	จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	Number of employees taking parental leave	Person	620	490	821	248
	- ชาย	- Male	Person	230	0	304	78
	- หญิง	- Female		390	490	517	170
	จำนวนพนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	Number of employees returning to work after parental leave	Person	539	407	682	215
	- ชาย	- Male	Person	211	0	276	78
	- หญิง	- Female		328	407	406	137
	จำนวนพนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นอีก 1 ปี	Number of employees returning to work after parental leave who are still employed for the next 12 months	Person	539	407	682	27
	- ชาย	-Male	Person	211	0	276	14
	- หญิง	-Female		328	407	406	13
	อัตราพนักงานกลับมาทำงานหลังใช้สิทธิลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	Employees returned to work after parental leave (retention rate)	Percent	100	83	83	87

หมายเหตุ - NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
- * หมายถึง จำนวนรวมของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY							
403-9	พนักงาน	Employees					
2018 (a)	จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ (ในงาน)	The number of fatalities from work-related injury	Person	2	0	0	0
	- ชาย	- Male		2	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน	Rate of fatalities from work-related injury	No. per million man-hours	0.05	0.00	0.00	0.00
	- ชาย	- Male		0.098	0.000	0.000	0.000
	- หญิง	-Female		0.000	0.000	0.000	0.000
	จำนวนผู้บาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน	The number of high-consequence work-related injury	Person	0	0	0	0
	- ชาย	- Male		0	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน	Rate of high-consequence work-related injury	No. per million man-hours	0	0	0	0
	- ชาย	- Male		0	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	The number of recordable work-related injury	Person	12	9	0	0
	- ชาย	- Male		12	9	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	Rate of recordable work-related injury	No. per million man-hours	0.30	0.20	0.00	0.00
	- ชาย	- Male		0.59	0.47	0.00	0.00
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.00
	จำนวนชั่วโมงทำงานทั้งหมด	Total Employee Work Hours	Hours	40,543,215	45,799,292	36,175,051	27,320,138
	- ชาย	- Male		20,471,480	19,316,349	13,480,674	11,674,065
	- หญิง	- Female		20,071,735	26,482,943	22,694,378	15,646,073

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY							
403-10 2018 (a)	พนักงาน	Employees					
	จำนวนพนักงานผู้เสียชีวิตจากโรคที่เกิดจากการทำงาน	The number of fatalities as a result of work-related ill health of employees	Person	0	0	0	0
	- ชาย	- Male		0	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	จำนวนพนักงานผู้เจ็บป่วยจากการทำงาน	The number of cases of recordable work-related ill health of employees	Person	0	0	0	0
	- ชาย	- Male		0	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราความรุนแรงจากอุบัติเหตุการทำงาน ของพนักงาน	Injuries Severity Rate (ISR) base 1,000,000 hrs. of employee	Days per million man-hours	3.97	10.04	0.00	0.00
	อัตราการขาดงาน	Absentee Rate	Percent	3.97	0.50	1.29	0.74
	- ชาย	- Male		0.66	0.45	1.28	0.59
	- หญิง	- Female		0.53	0.54	1.30	0.86
	ผู้รับเหมา	Contractors					
	จำนวนผู้รับเหมาที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ (ในงาน)	The number of fatalities from work-related injury	Person	0	1	4	1
	- ชาย	- Male		0	1	4	1
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
403-9 2018 (b)	อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงานของผู้รับเหมา	Rate of fatalities as a result of work-related injury of contractors	No. per million man-hours	0.00	0.19	0.28	0.06
	- ชาย	- Male		0.00	0.22	0.37	0.14
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.00
	จำนวนผู้รับเหมาที่บาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน	The number of high-consequence work-related injury of contractors	Person	2	0	0	0
	- ชาย	- Male		2	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงานของผู้รับเหมา	Rate of high-consequence work-related injury of contractors	No. per million man-hours	0.05	0.00	0.00	0.00
	- ชาย	- Male		0.06	0.00	0.00	0.00
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.00

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY							
403-9 2018 (b)	ผู้รับเหมา	Contractors					
	จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด ของผู้รับเหมา (การบาดเจ็บจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดการเสียชีวิต, การขาดงาน, การย้ายงาน, การรักษาพยาบาลที่มากกว่าการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือการขาดสติสัมปชัญญะ (รวมการเสียชีวิต)	The number of recordable work-related injury of contractors	Person	3	9	73	45
	- ชาย	- Male		3	9	73	45
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด ของผู้รับเหมา	Rate of recordable work-related injury of contractors	No. per million man-hours	0.08	1.70	5.08	2.51
	- ชาย	- Male		0.08	1.96	6.73	6.22
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.00
	จำนวนวันที่ขาดงาน	Total lost days	Day	NA	NA	1,632	899
	จำนวนชั่วโมงทำงานทั้งหมด	Total Employee Work Hours	Hours	36,416,952	5,291,096	14,359,894	17,916,648
	- ชาย	- Male	Hours	36,092,992	4,593,056	10,844,159	7,234,653
	- หญิง	- Female		323,960	698,040	3,515,735	10,681,995
403-1 2016	นโยบายและการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	Health and Safety Framework and Training					
	ความครอบคลุมของกรอบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	Coverage of health and safety management framework	Person	82	92	11	62
	ความครอบคลุมในการฝึกอบรมด้านความเสี่ยง ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และการป้องกัน	Coverage of OHS health risks/ prevention training		1,720	12,890	5,217	11,619
	ความครอบคลุมในการฝึกอบรมหรือมาตรการต่างๆ ที่ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน	Coverage of special training and/or measures to foster employees' health and well-being		82,776	127,000	169,296	18,928

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2563	2564	2565	2566
OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY							
2-26 (102-17)	การร้องเรียนผ่านช่องทาง	Whistle Blower Grievance					
	อีเมล	E-mail: auditcommittee@truecorp.co.th	Number	0	0	0	0
	จดหมาย	Letter		2	0	0	0
	การเข้าร่วมสหภาพโดยสมัครใจ	Freedom of Association					
	% ของพนักงาน ที่อยู่ในข้อตกลงการเจรจาต่อรองร่วม ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการของทรู	% of employees covered by collective bargaining agreements through True Welfare Committee	Percent	100	100	100	100
	กรณีที่มีการปรึกษาหารือ/การเจรจา กับสหภาพแรงงาน เรื่องการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	Number of consultations/negotiations with trade unions over organizational changes		0	0	0	0

- หมายเหตุ
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
 - อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน (ไม่รวมเสียชีวิต) = จำนวนผู้บาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน ส่งผลให้ได้รับบาดเจ็บ ไม่สามารถฟื้นตัวเต็มที่สู่สถานะก่อนการบาดเจ็บภายใน 6 เดือน ในเวลาที่รายงานผล X 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมในเวลาที่รายงาน
 - อัตราการบาดเจ็บทั้งหมด = จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดการเสียชีวิต, การขาดงาน, การย้ายงาน, การรักษาพยาบาลที่มากกว่าการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือการขาดสติสัมปชัญญะ (รวมการเสียชีวิต) ในช่วงที่รายงานผล (นับรวมตั้งแต่ ไม่หยุดงาน, ได้รับการรักษามากกว่าปฐมพยาบาล, หยุดงาน, ทุพพลภาพ จนถึงเสียชีวิต) X 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมในช่วงที่รายงานผล
 - ISR= Number of lost working day x 1,000,000hrs/(5 working day x 8hrs x 52weeks x Total Employee), 2023 Target: 0)



True Corporation Public Company Limited

18 True Tower, Ratchadaphisek Road, Huai Khwang
Bangkok 10310, Thailand
Tel. +66 (0) 2859-1111 Fax. +66 (0) 2859-9134

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

18 อาคารทรู ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก ห้วยขวาง
กรุงเทพฯ 10310 ประเทศไทย
โทรศัพท์ +66 (0) 2859-1111 โทรสาร +66 (0) 2859-9134

www.truecorp.co.th