true

ONE TEAM, ONE FUTURE

Member of
Dow Jones Best-in-Class Indices
Powered by the S&P Global CSA

SUSTAINABILITY REPORT 2024

รายงานความยั่งยืน 2567

สารบัญ

true

ABOUT TRUE
บทนำ

สารจากประธานกรรมการ 3

สารจากประธานคณะผู้บริหารกลุ่ม 4

สรุปผลการดำเนินงาน ปี 2567 5

รางวัลและความภาคภูมิใจ ปี 2567 6

รู้จักทรู 7

การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน 8

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 11

การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย 13

LIVING RIGHT
มุ่งมั่นทำธุรกิจจากหัวใจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี 17

การบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสภาวะวิกฤต 20

ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์ 24

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 26

การส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 29

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 34

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 40

LIVING WELL
มุ่งมั่นสร้างสังคมที่ยั่งยืน

ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมของเครือข่าย 44

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 47

การบริหารจัดการนวัตกรรม 51

การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม 55

LIVING TOGETHER
มุ่งมั่นเพื่อสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ 62

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ 72

APPENDIX
ภาคผนวก

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 75

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 76

การแสดงข้อมูลตาม GRIs, UN SDGs และ UN COP21 79

การรายงานผลการดำเนินงาน 84

GRI 2-22

สารจาก ประธานกรรมการ

นายศุภชัย เจียรวนนท์
ประธานกรรมการ

ในโลกที่กำลังถูกขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ความสามารถในการเรียนรู้ ปรับตัว และสร้างคุณค่าใหม่ คือ หัวใจของความอยู่รอดและความยั่งยืน ไม่ใช่เพียงขององค์กรธุรกิจ แต่หมายรวมถึงสังคมและประเทศชาติในภาพรวม

ทรู ในวันนี้จึงไม่ได้หยุดอยู่แค่การเป็น "ผู้ให้บริการโทรคมนาคม" แต่กำลังก้าวขึ้นเป็น **"ผู้สร้างโครงสร้างพื้นฐานแห่งอนาคต"** ตั้งแต่เครือข่ายอัจฉริยะ (Smart Network) ข้อมูลและแพลตฟอร์ม (Data & Digital Platforms) ไปจนถึงเทคโนโลยี AI ที่ออกแบบมาเพื่อประโยชน์ของผู้คน

ปี 2567 คือ จุดเปลี่ยนสำคัญที่ทรูเดินหน้าสู่โมเดลธุรกิจใหม่ โดยมีเป้าหมายชัดเจนในการ **"สร้างคุณค่าร่วม"** ระหว่างเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เราเชื่อว่าเทคโนโลยีจะไม่มีความหมาย หากไม่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้คนใช้ชีวิตได้ดีขึ้นอย่างแท้จริง

เราจึงให้ความสำคัญกับเป้าหมายความยั่งยืน 3 ด้านหลัก ได้แก่

1. การเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ภายในปี 2573 และมุ่งสู่ Net Zero ภายในปี 2593 โดยใช้พลังงานสะอาด พร้อมปรับปรุงระบบเครือข่ายให้ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. Zero e-Waste to Landfill ภายในปี 2573 เรานำเทคโนโลยีเข้ามาจัดการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตลอดวงจรชีวิต ตั้งแต่การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ จนถึงการรีไซเคิลอย่างปลอดภัย

3. Technology for Equality เราใช้แพลตฟอร์มการศึกษาผ่านดิจิทัล เปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงเนื้อหาคุณภาพ เช่น AI เพื่อการเรียนรู้ (AI for Learning) ที่ปรับตามศักยภาพของผู้เรียนแต่ละคน และเร่งขยายโครงข่ายดิจิทัลเพื่อให้ไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง

ในอีกมุมหนึ่ง เราเชื่อว่า AI จะมีพลังอย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อถูกใช้เพื่อ "เสริมมนุษย์" ไม่ใช่แทนที่มนุษย์ ความสามารถในการเข้าใจภาษา วัฒนธรรม และบริบทของสังคมไทยเป็นสิ่งที่เทคโนโลยีจะต้องเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการใช้งานที่ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ

สำหรับทรู ความยั่งยืนไม่ใช่เพียงเรื่องของการลดผลกระทบเชิงลบ หากแต่คือการ **"ออกแบบอนาคต"** ที่เทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นพลังแห่งโอกาส เป็นกลไกลดความเหลื่อมล้ำ และวางรากฐานใหม่ให้กับประเทศอย่างยั่งยืน เราเชื่อว่าความก้าวหน้าทางดิจิทัลจะมีความหมายก็ต่อเมื่อไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง และทรูจะเดินหน้าสร้างสมดุลระหว่างเทคโนโลยีกับคุณภาพชีวิตของผู้คน เพื่อเป็น**แพลตฟอร์มแห่งโอกาสที่ทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม**

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับการยอมรับในระดับโลกจากหลายองค์กร เช่น S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) และ Carbon Disclosure Project (CDP) ซึ่งเรายังคงสามารถรักษามาตรฐานด้านความยั่งยืน สูงสุดในระดับโลกไว้ได้โดยอยู่ในระดับ World Class ของ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ปี 2567 ด้วยคะแนนสูงสุดในกลุ่มโทรคมนาคมของโลกตามประกาศของ S&P Global ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่อแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของทรูอย่างต่อเนื่อง

ผมเชื่อมั่นว่า ความเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช่อุปสรรค หากเรามีความตั้งใจมุ่งมั่น ตั้งใจจริง มีเทคโนโลยี และมีหัวใจที่เชื่อในคุณค่าของมนุษย์ ขอขอบคุณพันธมิตรทุกท่านที่ร่วมสร้างความเปลี่ยนแปลงนี้ไปด้วยกัน

นายศุภชัย เจียรวนนท์
ประธานกรรมการ

GRI 2-22

สารจาก ประธานคณะผู้บริหารกลุ่ม

นายซิกเว่ เบรกเก้
ประธานคณะผู้บริหารกลุ่ม

ในปี 2567 ที่ผ่านมา ทรูได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการเป็นเทเลคอม เทคโนโลยี คอมปานี อย่างชัดเจน ภายใต้แนวคิด **"One Team One Future"** ที่รวมพลังของพนักงานทุกระดับเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม สร้างผลกระทบเชิงบวก สานต่อพันธกิจด้านความยั่งยืน และส่งเสริมความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมไทย

หัวใจสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลของทรู คือ การเดินหน้านำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีจริยธรรม โดยต่อยอดจาก "ธรรมนูญปัญญาประดิษฐ์ (AI Ethical Charter)" ที่ริเริ่มขึ้นในปี 2566 และสร้างความก้าวหน้าที่เป็นรูปธรรม เช่น การพัฒนาแผนการใช้ AI อย่างรับผิดชอบเป็นรายแรกของประเทศไทย โดยอาศัยกรอบของสมาคมจีเอสเอ็ม (GSMA) ซึ่งให้ความสำคัญกับความเป็นธรรม ความโปร่งใส การกำกับดูแลโดยมนุษย์ รวมถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นในโครงการต่างๆ ของทรู เช่น MARI 3.0 และ True CyberSafe ที่นำ AI มายกระดับประสบการณ์ของลูกค้าและปกป้องผู้ใช้งานจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

อย่างไรก็ตาม ความยั่งยืนไม่ได้เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ทรูยังคงเดินหน้าเพื่อส่งเสริมการพัฒนามนุษย์ ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงการศึกษาและองค์ความรู้ที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตผ่านโครงการด้านการศึกษา เช่น ทรูปลูกปัญญา มูลนิธิสานอนาคตการศึกษา CONNEXT ED, TrueLab และ True Digital Academy ซึ่งมุ่งสร้างทักษะดิจิทัล เตรียมพร้อมแรงงานรุ่นใหม่ให้พร้อมสำหรับโลกอนาคต และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

นอกจากนี้ ทรูยังคงดำเนินงานตามกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนสู่ปี 2573 โดยสอดคล้องกับหลักการ ESG และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ครอบคลุมด้านสังคม บรรษัทภิบาล และสิ่งแวดล้อม โดยมีการติดตามผลและรายงานความคืบหน้าให้ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง ปีที่ผ่านมาทรูสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรมในหลายมิติ ได้แก่

ด้าน Living Right หมายถึงการประกอบกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล ในปี 2567 บริษัทฯ ได้รับการประเมินด้านกำกับกิจการที่ดีในระดับดีเลิศ (5-Star) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย มีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าพร้อมกำหนดมาตรการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาศักยภาพ

ด้าน Living Well หมายถึงความมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณค่าแก่สังคมด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม บริษัทฯ ได้ขยายโครงข่ายสัญญาณ 4G และ 5G อย่างต่อเนื่องจนครอบคลุมประชากร 93 เปอร์เซ็นต์ ด้านคุณภาพสัญญาณและการเชื่อมต่อมีการหยุดชะงักของเครือข่ายเพียง 0.1 ชั่วโมง/คน/ปี นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนานวัตกรเพิ่มขึ้นรวมเป็น 5,418 คน มีสิทธิบัตรที่จดทะเบียนหรืออยู่ระหว่างการจดทะเบียนสะสม 112 สิทธิบัตร และยังได้พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มเปราะบางกว่า 381,000 คนทั่วประเทศ

ด้าน Living Together หมายถึงการดำเนินงานเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ทรูได้เดินหน้าลดผลกระทบต่อโลกอย่างต่อเนื่องโดยติดตั้ง Solar Cells เพื่อผลิตพลังงานสะอาดที่สถานีฐานและชุมสายแล้ว 10,406 แห่ง และยังเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในองค์กร ทำให้สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานใน Scope 1 และ 2 ได้ 18.5 เปอร์เซ็นต์ ลดการใช้ทรัพยากรน้ำได้ 44 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับปี 2563 รวมถึงเดินหน้าสู่เป้าหมายฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์ด้วยการปรับปรุงกระบวนการจัดการภายในและการจัดแคมเปญ "ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ" นอกจากนี้ ทรูยังมุ่งส่งเสริมให้บริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ โดยกำหนดมาตรฐานธรรมาภิบาลของคู่ค้าที่ชัดเจน และประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงให้เป็นไปตามแนวทางของบริษัทฯ

ในปี 2568 ทรูยังคงมุ่งมั่นภายใต้แนวคิด "One Team One Future" เพื่อรวมพลังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในการสร้างอนาคตดิจิทัลที่ยั่งยืนและครอบคลุมสำหรับประเทศไทย ด้วยการพัฒนานวัตกรรม AI อย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมความเท่าเทียมทางดิจิทัล และร่วมกันขับเคลื่อนเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทรูจะยังคงเป็นผู้นำในการกำหนดมาตรฐานและทิศทางของอุตสาหกรรมที่มุ่งสู่ความยั่งยืนในทุกมิติ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุน และร่วมกันสร้างอนาคตที่แข็งแกร่งและยั่งยืนสำหรับเศรษฐกิจและสังคมไทย

นายซิกเว่ เบรกเก้
ประธานคณะผู้บริหารกลุ่ม

สรุปผลการดำเนินงาน ปี 2567

ECONOMIC

รายได้จากการให้บริการ ไม่รวมค่าเชื่อมต่อโครงข่าย
187,154 ล้านบาท

รายได้รวม
206,020 ล้านบาท

กำไรก่อนดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา ค่าใช้จ่ายตัดจ่าย (EBITDA)
98,142 ล้านบาท

ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน
10,144 ล้านบาท

เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ : ภาษีเงินได้
182 ล้านบาท

การสนับสนุนชุมชนและสังคม
78 ล้านบาท

ฐานลูกค้า

true move H dtac	true online	true visions
49.4 ล้านราย	**3.7** ล้านราย	**1.2** ล้านราย

LIVING RIGHT

ระดับดีเลิศ (5-Star)
ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย

68%
พนักงานได้รับการอบรมทักษะด้านดิจิทัลขั้นกลางและขั้นสูง

100%
มีการประเมินสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในองค์กร

ไม่มีพนักงานและผู้รับเหมาเสียชีวิตจากการทำงาน

100%
สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

26.22 ล้าน active users
คนไทยทั่วประเทศได้รับการส่งเสริมด้านการศึกษาและดิจิทัล

LIVING WELL

381,000 คน
ได้รับการส่งเสริมโอกาสและพัฒนาศักยภาพในการสร้างอาชีพ

93%
ความครอบคลุมของเครือข่ายโทรศัพท์ 5G ต่อจำนวนประชากร ทั่วประเทศ

112 ผลงาน
จำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรที่ยื่นจดทะเบียนสะสม

1,573 คน
จำนวนนวัตกรทรู

95%
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า

LIVING TOGETHER

18.5%
ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (เทียบปีฐาน 2563)

10,406 แห่ง
มีการติดตั้งโซล่าร์เซล ผลิตไฟฟ้าที่เสาสัญญาณและสถานีฐาน (สะสม)

44%
ลดปริมาณการนำน้ำมาใช้ต่อรายได้ (เทียบปีฐาน 2563)

2.03 ล้านชิ้น
ขยะ e-waste จากลูกค้าที่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลตามมาตรฐาน (สะสม)

42.8%
คู่ค้าหลักมีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

100%
คู่ค้าหลัก (Significant suppliers) ผ่านการประเมินด้านความยั่งยืน

รางวัลและความสำเร็จประจำปี 2567

GOVERNANCE

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

- องค์กรด้านยั่งยืนระดับโลก DJSI2024 คะแนนสูงสุดที่ 1 ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมใน Emerging Market จาก S&P Global ต่อเนื่องปีที่ 7

FTSE4Good

- สมาชิกดัชนีความยั่งยืนระดับโลก FTSE4GOOD 2024 จาก FTSE RUSSELL ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8

- รางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการ ระดับดีเลิศประจำปี 2567 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัท ไทย

- รางวัล Deal of the Year Awards 2024 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเชิดชูธุรกรรมที่โดดเด่นและสร้างผลประโยชน์สร้างสรรค์ต่อตลาดทุนจากการรวมธุรกิจของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- รางวัลพระราชทาน Thailand Corporate Excellence Awards 2024 สาขาความเป็นเลิศด้านผู้นำ จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SOCIAL

- 2 รางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปี 2567 จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จากผลงาน MorDee (หมอดี) แพลตฟอร์มดูแลสุขภาพอัจฉริยะ และรางวัลเกียรติยศ จากผลงาน Autistic App (ออทิสติกแอป) สื่อการเรียนรู้สำหรับเด็กออทิสติก

- 4 รางวัล HR Excellence Awards 2024 จากสถาบัน Human Resources Online ประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย ระดับ Gold 3 ด้าน คือ ความเป็นเลิศด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ความเป็นเลิศด้านความผูกพันของพนักงานและการสร้างแบรนด์นายจ้าง และระดับ Silver ด้านความเป็นเลิศด้านการสรรหาและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่

- รางวัล The Best Contact Center Awards 2024 ประเภทองค์กร (Corporate) Gold Awards : The Best Technology Innovation Contact Center - Contact Agent Assistant จากสมาคมการค้าศูนย์บริการลูกค้าไทย

- รางวัล 2024 Thailand's Most Admired Brand จาก นิตยสาร BrandAge หมวดผลิตภัณฑ์ IT และดิจิทัล กลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และครองความเป็นผู้นำเน็ตบ้านไฟเบอร์ในประเทศไทย

ENVIRONMENT

CDP
DISCLOSURE INSIGHT ACTION

- องค์กรที่เปิดเผยข้อมูล Carbon Disclosure Project ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ระดับ A- ประจำปี 2567 จาก CDP

- รางวัลองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก ประจำปี 2567 หรือ Climate Action Leading Organization (CALO) ในระดับยอดเยี่ยม ซึ่งเป็นระดับสูงสุดจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก.

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 มีการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรครั้งใหญ่ภายใต้แบรนด์ “ทรู” และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีชื่อย่อหลักทรัพย์ว่า “TRUE” ดำเนินธุรกิจมากกว่า 34 ปี

เดือนมีนาคม 2566 มีการรวมกิจการของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ภายใต้บริษัทใหม่ คือ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการต่อยอดธุรกิจโทรคมนาคมไปสู่การเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่สมบูรณ์

ทรู แบ่งธุรกิจหลักออกเป็น 4 กลุ่มประกอบด้วย

- **ทรูมูฟ เอช** ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับที่ 2 ของประเทศที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศผ่านคลื่นความถี่ครบถ้วน
- **ทรูออนไลน์** ผู้นำด้านบริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต และ WiFi ด้วยโครงข่ายไฟเบอร์คุณภาพสูง
- **ทรูวิชั่นส์** ผู้นำการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และบริการในระบบ HD ทั่วประเทศ
- **ทรู ดิจิทัล** กรุ๊ปผู้นำด้านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ที่เน้นการพัฒนานวัตกรรมและการนำเสนอโซลูชันผ่านเทคโนโลยีล้ำสมัย

วิสัยทัศน์

บริษัทมุ่งมั่นเป็นผู้นำเทคโนโลยีโทรคมนาคมของไทย ที่จะเปลี่ยนผ่าน วิถีชีวิตคนไทย และขับเคลื่อนธุรกิจ ให้ก้าวขึ้นสู่แถวหน้าของเศรษฐกิจดิจิทัลระดับโลก

พันธกิจ

พัฒนาระบบนิเวศด้านเทคโนโลยีที่แข็งแกร่ง เปี่ยมด้วยคนเก่งรุ่นใหม่ด้านดิจิทัล พร้อมด้วยศักยภาพเทคโนโลยี และการนำเสนอนวัตกรรมบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า ตลอดจนสร้างสังคมที่เติบโตอย่างยั่งยืน

ก้าวที่สำคัญของบริษัท

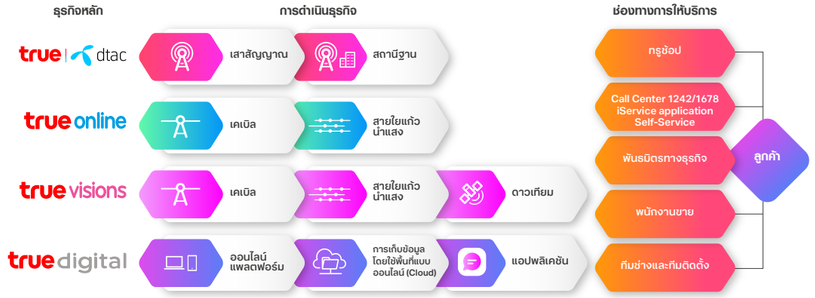
- **1990 -2006** โทรศัพท์พื้นฐาน
- **2007-2011** จำหน่าย IPHONE บนเครือข่าย 3G+ รายแรกของไทย
- **2012-2014** ยุคอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง, 4G LTE รายแรกในไทย, TRUE POINTS & TRUE ID
- **2015-2017** TRUE IOT, รายแรกในการสร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ
- **2018-2020** รายแรก ผู้ให้บริการ 5G เทคโนโลยี NB-IOT
- **2021-2022** กระบวนการควบรวม true | dtac
- **2023 ONWARDS** มุ่งสู่การเป็นบริษัท เทเลคอม -เทคคอมปานี

คุณค่าความเป็นทรู

วัฒนธรรมองค์กร 4C

- **Compassion** เห็นอกเห็นใจกัน
- **Credibility** เชื่อถือได้
- **Co-creation** ร่วมกันสร้างสรรค์และเรียนรู้
- **Courage** กล้าคิดกล้าทำ

ห่วงโซ่คุณค่าของทรู



การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

การกำกับดูแลกิจการด้านความยั่งยืนเป็นประเด็นที่สำคัญและเป็นความท้าทายสำหรับทุกองค์กรในปัจจุบัน เพราะหากปราศจากกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน องค์กรอาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจในประเด็นต่างๆ อาทิ ด้านกฎหมาย ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการดึงดูดคนเก่งมาร่วมกัน โอกาสด้านการเงินการลงทุน และโอกาสทางการตลาด ซึ่งล้วนแต่เชื่อมโยงกับประเด็นสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

แนวทางการบริหารจัดการ

นโยบายด้านความยั่งยืน

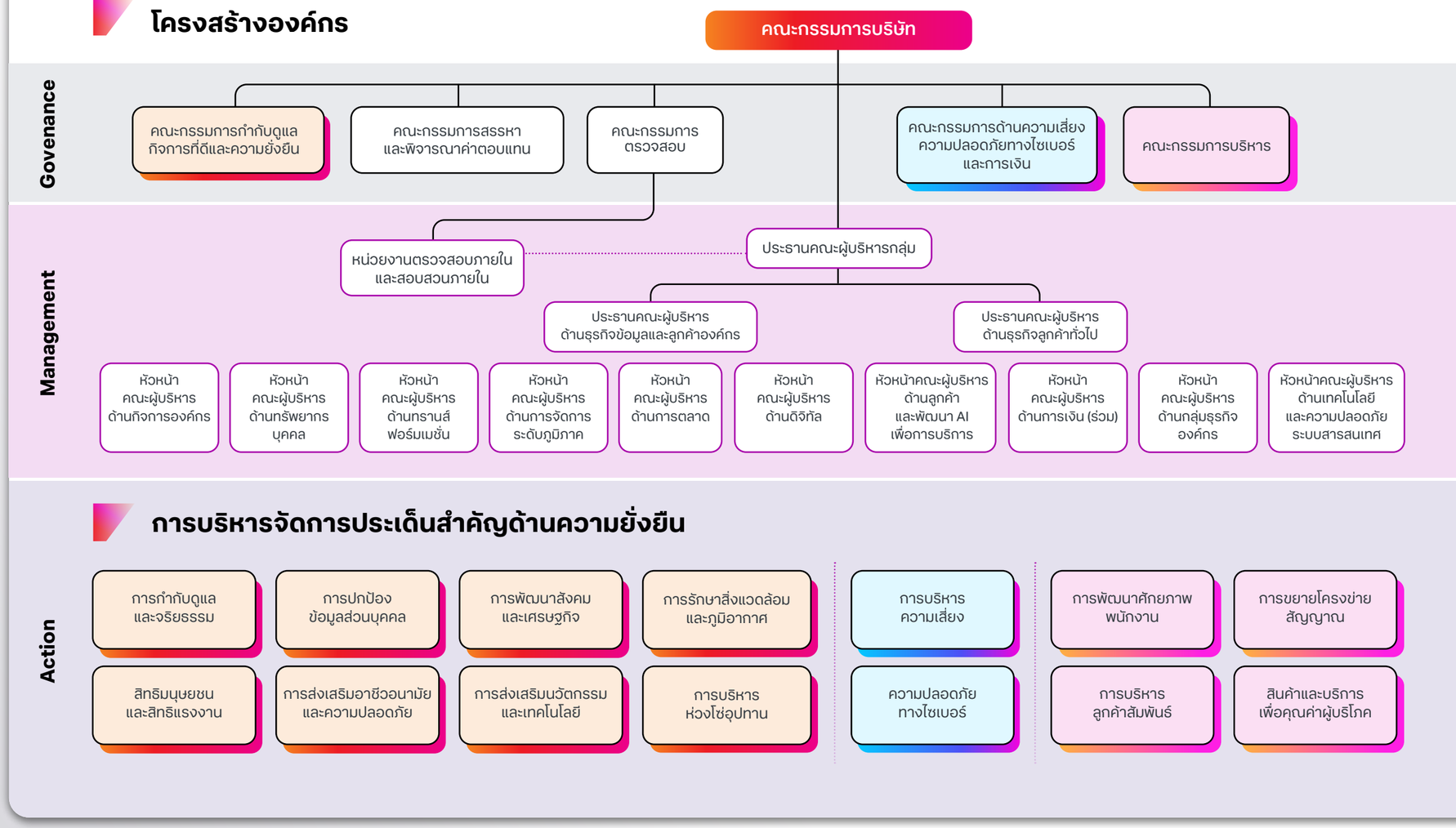
บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทฯ ตามนโยบายด้านความยั่งยืน ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

- ขอบเขต - ครอบคลุมกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนบริษัทคู่ค้า พันธมิตรธุรกิจ และกิจการร่วมค้าต่างๆ เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เป็นไปตามมาตรฐานสากล พร้อมช่องทางการสื่อสาร รับฟังข้อคิดเห็น ข้อกังวลและความคาดหวัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ
- ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน - มีแนวทางการประเมิน ระบุและจัดลำดับประเด็นสำคัญที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรตามมาตรฐานสากล

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ จัดตั้งหน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนองค์กร ภายใต้หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกิจการองค์กร เพื่อขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน รายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลผ่านการประชุมติดตามผลและให้คำแนะนำเป็นประจำทุกไตรมาส รวมทั้งรายงานต่อคณะ กรรมการบริษัทซึ่งเป็นคณะผู้บริหารระดับสูงสุดเป็นประจำทุกปี

โครงสร้างองค์กร



การบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนตามยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมแกนธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ (Living Right) สังคม (Living Well) และสิ่งแวดล้อม (Living Together) บนพื้นฐานของหลักสากลแห่งสหประชาติ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ระบบบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ และกฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานต่างๆ ทั้งของไทยและสากล เพื่อร่วมยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยอย่างยั่งยืน พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจสู่แถวหน้าของเศรษฐกิจดิจิทัลระดับโลก

true

บริษัทมุ่งมั่นเป็นผู้นำเทคโนโลยีโทรคมนาคมของไทย ร่วมยกระดับชีวิต ความเป็นอยู่ของคนไทยอย่างยั่งยืน และขับเคลื่อนธุรกิจให้ก้าวขึ้นสู่แถวหน้าของเศรษฐกิจดิจิทัลระดับโลก

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	ระบบบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ	หลักพื้นฐาน 10 UNGC 17 UN SDGs & UNGP	กฎระเบียบข้อบังคับและมาตราฐาน

7 กลยุทธ์ทางธุรกิจ

- ผู้นำด้านโครงข่ายโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างแท้จริง
- เติบโตเป็นผู้นำนอกเหนือจากบริการหลัก เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่เหนือกว่า
- สร้างมาตรฐานประสบการณ์ใหม่เพื่อลูกค้าในประเทศไทย
- เติมเต็มชีวิตอัจฉริยะยิ่งขึ้นเพื่อทุกสไตล์ลูกค้าชาวไทย
- ยกระดับมาตรฐานสำหรับลูกค้าองค์กร
- การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพิ่มคุณค่า ขับเคลื่อนองค์กรในระยะยาว
- สร้างสุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน

14 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

LIVING RIGHT
มุ่งมั่นทำธุรกิจจากหัวใจ

1. การกำกับกิจการที่ดี
2. สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน
3. การลดความเหลื่อมล้ำและการศึกษา
4. การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรมนุษย์
5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

LIVING WELL
มุ่งมั่นสร้างสังคมที่ยั่งยืน

6. ผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่ส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค
7. คุณค่าทางสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจ
8. นวัตกรรม
9. การสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วม
10. ความครอบคลุมของเครือข่ายสัญญาณ

LIVING TOGETHER
มุ่งมั่นสร้างสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

11. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
12. ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน
13. การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ
14. การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ

เป้าหมายด้านความยั่งยืนของทรู สู่ปี 2573

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายระยะยาวสู่ปี 2573 เพื่อก้าวสู่ผู้นำด้านความยั่งยืนระดับโลกของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีและสื่อสารโทรคมนาคม ตามกรอบเป้าหมายความยั่งยืนโลก ทั้ง 17 ประการ โดยมีเป้าหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโดยตรง 9 ประการ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญและสอดรับเป้าหมายด้านความยั่งยืนของทรู ได้แก่ เป้าหมายที่ 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 16 และ 17 รายละเอียดเป้าหมายความยั่งยืนของทรู สู่ปี 2573 รวม 14 ประเด็น ดังแสดงในตารางด้านล่าง

LIVING RIGHT

1. การกำกับกิจการที่ดี

5 ★★★★★ มีผลการประเมินกำกับดูแลกิจการในระดับ "Excellence" โดยสถาบัน IOD

2. สิทธิมนุษยชนและการฏิบัติด้านแรงงาน

100% มีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรและคู่ค้าทางตรงที่มีความเสี่ยงสูงเป็นประจำ

3. การลดความเหลื่อมล้ำและการศึกษา

36 ล้าน สนับสนุนการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และทักษะใหม่

4. การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล

100% พนักงานทุกคนได้รับการอบรมและเสริมศักยภาพด้านดิจิทัลในการทำงาน

5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

100% หน่วยงานหลักได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล

LIVING RIGHT

6. สุขภาพและสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค

25% ยอดขายทั้งหมดมาจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค

7. คุณค่าทางสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจ

0.5 ล้าน ส่งเสริมทักษะอาชีพแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและกลุ่มเปราะบาง เพื่อสร้างรายได้ และคุณภาพชีวิต

8. นวัตกรรมและเทคโนโลยี

200 สิทธิบัตร จำนวนการยื่นจดทะเบียนสิทธิบัตร

9. การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

88% ผลสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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 ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินงานภายในองค์กรและจากกิจกรรมต่างๆ ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์

13. การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ

42% ลดปริมาณการใช้น้ำต่อหน่วยรายได้เทียบปีฐาน 2563

14. การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ

100% ตรวจประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

(GRI 3-1, 3-2, 3-3)

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ความซับซ้อนของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เป็นความท้าทายขององค์กรที่จะต้องศึกษา วิเคราะห์ คัดกรองประเด็นที่สำคัญ รวมทั้งต้องมีกระบวนการประเมินทั้งผลกระทบและความรุนแรงของแต่ละประเด็นอย่างรอบด้าน

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อนำผลไปปรับกลยุทธ์และแนวทางการบริหารงานขององค์กรอย่างเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ ตามหลักการ Double Materiality กล่าวคือ การประเมินผลกระทบภายนอกต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม และผลกระทบภายในที่มีต่อมูลค่าองค์กรอย่างรอบด้าน รวมถึงมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานตามประเด็นที่สำคัญสูงทุกประการผ่านรายงานความยั่งยืนประจำปี และเปิดเผยต่อสาธารณะ

โครงสร้างการจัดการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่พิจารณาให้การรับรองประเด็นที่สำคัญเป็นประจำทุกปี และมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานระดับสูงสุดขององค์กร

การวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญ

บริษัทฯ เปิดรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้ง 6 กลุ่ม ทั้งผู้เชี่ยวชาญ โดยคำนึงถึง 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผลกระทบ ประเด็นสำคัญ การประเมินอย่างรอบด้าน และผู้มีส่วนได้เสีย โดยอ้างอิงมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standard 2021 ผนวกกับแนวทางการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Standards: AA1000)

กระบวนการประเมินและจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

กระบวนการประเมินและจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ ดำเนินตามมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standard 2021 ครอบคลุมตั้งแต่การระบุประเด็นที่สำคัญ การประเมินผลกระทบภายในภายนอกรวมถึงการประเมินความเสี่ยงและโอกาส การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ และการพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน

1 Understand the organization's context

- **บริบทองค์กร** ศึกษาธุรกิจหลักและห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงความเชื่อมโยงกับธุรกิจ
- **มาตรฐานสากล สถาบันชั้นนำ** ศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานทั้งภายในประเทศและสากล อาท SASB, UN SDG, DJSI, CDP, TCFD, ISSB, SET ESG
- **อุตสาหกรรม** ศึกษาเปรียบเทียบบริษัทเทคโนโลยีและโทรคมนาคม

2 Identify actual and potential impacts

- **2,371 แบบสำรวจความคิดเห็น** จาก 6 กลุ่ม ผู้มีส่วนได้เสียของทรู เพื่อระบุและจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ
- **การจัดประชุม สัมนา รับฟังความคิดเห็น และการจัดกิจกรรม**ส่งเสริมความยั่งยืนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

3 Assess the significant of the impacts

- **การประเมินผลกระทบ ความเสี่ยงและโอกาส**
- **การประเมินผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และต่อองค์กร** ในแง่การเงินและการดำรงอยู่ของธุรกิจ
- **การประเมินขอบเขตความรุนแรง** ของผลกระทบ รวมถึงโอกาสที่จะเกิด

4 Prioritize the most significant impacts for reporting

- **การวิเคราะห์และจัดลำดับประเด็นที่สำคัญสูงมาก** เพื่อองค์กรจะนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และบริหารจัดการ
- **การพิจารณาอนุมัติโดย** คณะกรรมการบริษัท ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน
- **การรายงานประเด็นที่สำคัญและการบริหารจัดการของบริษัทฯ** ต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อสาธารณะ

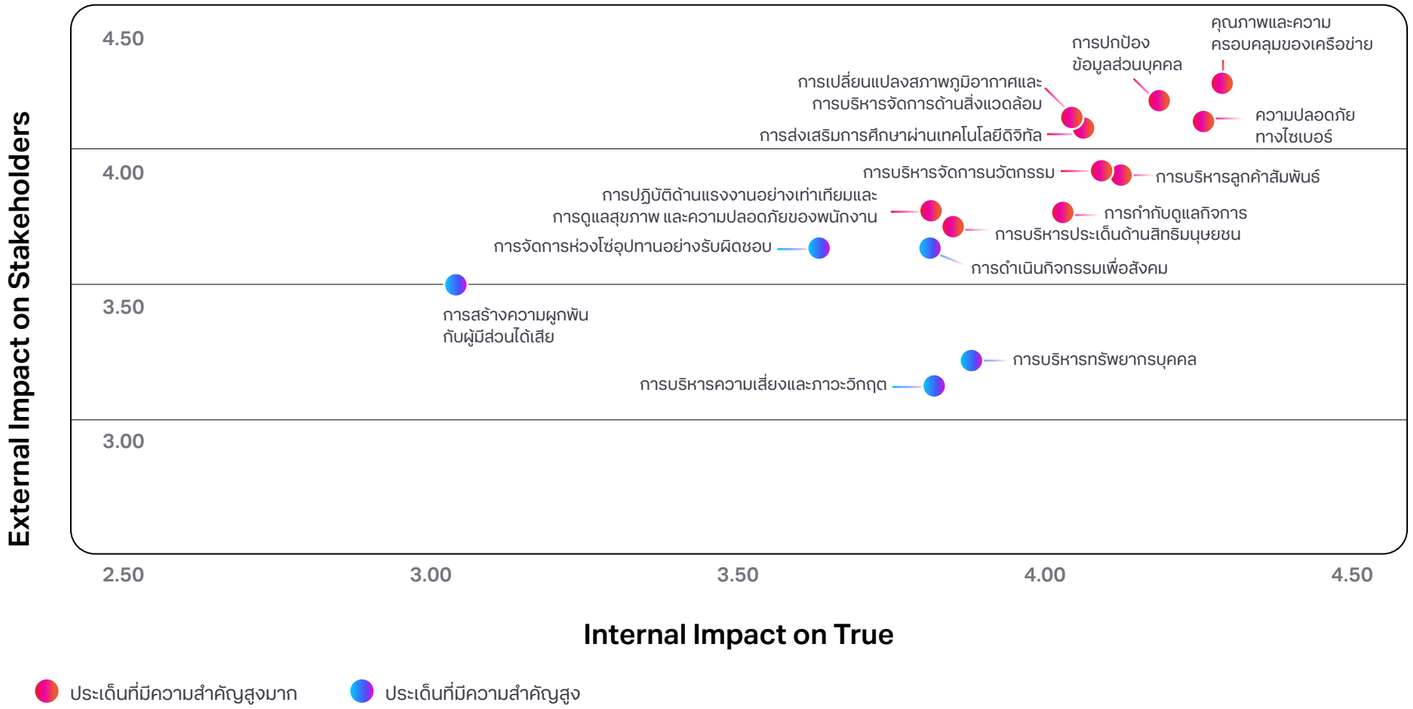
ผลการดำเนินงาน ปี 2567

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2567 – 2568

ผลจากการประเมินและวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2567 – 2568 ยังคงเป็นประเด็นเดียวกับปีก่อนหน้าและสอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ รวมทั้งสิ้น 15 ประเด็น โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มตามผลกระทบ ได้แก่

1 ประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก
บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการ กำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างเข้มข้น

2 ประเด็นที่มีความสำคัญสูง
บริษัทฯ บริหารจัดการและรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย



● ประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก ● ประเด็นที่มีความสำคัญสูง

มุมมองผู้เชี่ยวชาญ

"ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับยุทธศาสตร์ความยั่งยืนต้องหาจุดสมดุลระหว่างโอกาสการส่งเสริมนวัตกรรมและการประเมินความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร การวางกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่นและเท่าทันกับความท้าทายใหม่ ๆ หากมองไปข้างหน้า สิ่งที่อยากเห็นคือ ระบบนิเวศที่ยั่งยืน อนาคตเต็มไปด้วยนวัตกรรมและการแข่งขัน ธุรกิจมียุทธศาสตร์เรื่องความยั่งยืนที่ครอบคลุมถึงหลักการสำคัญในทุกมิติ และยกระดับการขับเคลื่อน Digital Inclusion, Security and Trustworthiness และ Environmental Protection เพื่อวางรากฐานความยั่งยืนที่มั่นคงในระยะยาว คำนึงความสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ การปกป้องสิ่งแวดล้อม และความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม โดยการสร้างคุณค่าร่วมกัน"

ธีตานันตร์ รัตนแสนยานุภาพ
ผู้อำนวยการสำนัก
สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม กสทช.

"เมื่อเศรษฐกิจดิจิทัลขยายตัวขึ้น การเชื่อมต่อที่มากขึ้นก็สามารถสร้างโอกาสสำในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การส่งเสรมด้านดิจิทัลและการศึกษาเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างในสังคม สนับสนุนนการเข้าถึงความรู้ที่เท่าเทียม และขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืน การขยายการเข้าถึงเครือข่าย โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท สามารถส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจดิจิทัลได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่รวดเร็วยังนำมาซึ่งความเสี่ยง รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ การละเมิดข้อมูล และการฉ้อโกงข้อมูลประจำตัว การเสริมสร้างความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การเพิ่มความปลอดภัย และการปฏิบัติตามข้อบังคับถือเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย สิ่งสำคัญคือต้องเตรียมทรัพยากรด้วยทักษะที่จำเป็นและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบ พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างความผูกพันและการรักษาพนักงาน โดยรักษาค่านิยมหลักของธุรกิจ เช่น ความซื่อสัตย์ นวัตกรรม และความยั่งยืน"

อนันตชัย ยูรประถม
ผู้อำนวยการ
สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

GRI 2-23, 2-29, 3-3

การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

เป้าหมายปี 2567

85% ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย จากหลายกลุ่มโดยเฉลี่ย

ผลการดำเนินงานปี 2567

86% ผลสำรวจความผูกพันของ ผู้มีส่วนได้เสียจากหลายกลุ่มโดยเฉลี่ย

ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น พนักงาน และชุมชนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลอาจเป็นเรื่องท้าทายโดยเฉพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่แน่นอนและความเสี่ยงในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ลูกค้าต้องการบริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ดีขึ้น และราคาที่สามารถเข้าถึงได้ ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องสร้างนวัตกรรมและรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการต้องมั่นใจว่าพนักงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนท้องถิ่นก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากต้องตอบสนองต่อความกังวลเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเอาชนะความท้าทายเหล่านี้ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่โปร่งใส ฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง และทำงานร่วมกันเพื่อหาทางออกที่สร้างคุณค่าในระยะยาวสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีนโยบายด้านความยั่งยืนที่มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. กำหนดแนวทางและช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูล
2. รับฟังความคิดเห็น ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม
3. นำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัท

บริษัทฯ มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนทำหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานของรัฐ และชุมชน-สังคม ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

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

มาตรฐานกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย AA 1000 STAKEHOLDER ENGAGEMENT STANDARD (AA1000SES) ยึดหลักสำคัญ 3 ประการได้แก่

1. การประเมินประเด็นสำคัญ
2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
3. การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 มีหลักการ 7 ประการ ได้แก่

1. การกำกับดูแลองค์กร
2. สิทธิมนุษยชน
3. การฏิบัติด้านแรงงาน
4. สิ่งแวดล้อม
5. การปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค
7. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

กระบวนการสร้างความผูกพันกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

01 วางแผน
นำข้อมูลข้อห่วงกังวล ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย มาวิเคราะห์เพื่อตอบสนอง ความต้องการในแต่ละพื้นที่

02 เตรียมการ
กำหนดพื้นที่ และกิจกรรมให้เหมาะสม กับความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย

03 ดำเนินการ
ลงพื้นที่ พบกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ และประชาสัมพันธ์กิจกรรม

04 ทบทวน
ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุง เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

บริษัทฯ ตอบสนองความคาดหวังและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ และนำข้อคิดเห็นและประเด็นสำคัญมาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัทฯ	ช่องทางสื่อสารและการมีส่วนร่วม
ลูกค้า	• สินค้าและบริการที่ดี ราคาที่เหมาะสม สินค้าใหม่/นวัตกรรม • ส่งมอบตรงตามเวลาที่กำหนด บริการหลังการขายที่มีคุณภาพ • ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว • ข้อมูลสินค้าถูกต้องชัดเจน • ผลิตภัณฑ์ใส่ใจสิ่งแวดล้อม • มีสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่	• บริการที่ดีและมีความรับผิดชอบ • ส่งมอบสินค้าคุณภาพและตรงเวลา และมีบริการหลังการขายที่มีคุณภาพ • พัฒนาระบบจัดเก็บและรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าในระดับมาตรฐานสากล • มอบประสบการณ์ที่ดีและบริการที่เท่าเทียม • รับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ ใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้ • ติดตั้งเครือข่ายอย่างรวดเร็ว และมีสัญญาณแรงครอบคลุมทุกพื้นที่	• ศูนย์บริการลูกค้า True Shop • การติดต่อกับลูกค้าโดยตรง • สื่อสังคมออนไลน์/เว็ปไซต์/อีเมล • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตลอดทั้งปี • Call Center 1242 รองรับ 5 ภาษา
พนักงาน	• สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี • ความมั่นคงและความก้าวหน้า • การพัฒนาความรู้ความสามารถ ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต และการดำรงชีวิตหลังเกษียณ • การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น • สนับสนุนอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน	• ผลตอบแทนที่ดีและสวัสดิการที่เหมาะสม ให้โอกาสเลื่อนขั้น โอนย้าย • ประเมินผลงานเป็นธรรมและเท่าเทียม • จัดหลักสูตรอบรมตรงตามความต้องการ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง • นำความเห็นข้อเสนอแนะมาปรับปรุง • จัดหาคอมพิวเตอร์ notebook ให้กับหน่วยงานและเปิดโอกาสให้พนักงาน Work from Anywhere	• การประชุมประกาศวิสัยทัศน์ประจำปี • แพลตฟอร์ม TRUE CONNECT/เว็ปไซต์/อีเมล • รายงานประจำปี/รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เว็บไซต์) • การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	• ความเสมอภาคในการทำธุรกิจ • ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส • พัฒนาและเติบโตไปด้วยกัน • ชำระเงินตรงตามเวลาและครบถ้วน • การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น • ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	• การแข่งขันที่เป็นธรรมและโปร่งใส • สัญญาซื้อขายที่โปร่งใสและเป็นธรรม • จัดหลักสูตรอบรมเพิ่มศักยภาพพัฒนาคู่ค้าครอบคลุม ESG • ชำระเงินตรงตามเวลาและมูลค่าตาม ที่กำหนด • นำความเห็นข้อเสนอแนะมาปรับปรุง • 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 เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสต่อเนื่องและครบถ้วน ทำตามเงื่อนไขสัญญาภายใต้หลักเกณฑ์และกฎหมาย • ให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน • ชำระหนี้ตรงเวลาและดูแลคุณภาพของหลักทรัพย์ค้ำประกัน	• ประชุมชี้แจงนักลงทุนประจำไตรมาส • 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	• ร่วมมือกับองค์กรภาคประชาสังคมเพื่อพัฒนาที่ยั่งยืนและลดความเหลื่อมล้ำ • ใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรของบริษัทสร้างประโยชน์แก่สังคมและกลุ่มด้อยโอกาส • สนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชนและช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤต • ดูแลความปลอดภัยจากการดำเนินงาน เช่น สนามแม่เหล็กไฟฟ้าและเสาสัญญาณ • ดำเนินธุรกิจด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน • วัฒนธรรม การส่งเสริมคุณค่าวัฒนธรรม อัตลักษณ์ชุมชนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์บริการ	• จัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาและเรียนรู้ผ่านโครงการ CONNEXT ED, VROOM, VLEARN, และ MorDee • พัฒนาชุมชนและกลุ่มเปราะบาง เช่น โครงการเน็ตทำกิน และ Smart Farmer • ดำเนินโครงการ Safe Internet เพื่อสร้างความปลอดภัยออนไลน์ • ปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้า • ประเมินผลกระทบธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน	• รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (เว็บไซต์) • สื่อสังคมออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล • จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน • Call Center 1242

ตัวอย่างความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ลูกค้า

คุณณัฐนรี บุตเดชานันท์
ฝ่ายทรัพยกรบุคคล
บริษัท การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

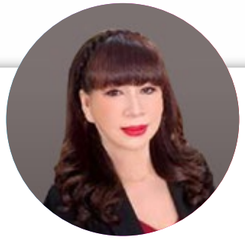
"ในฐานะลูกค้าของทรู คาดหวังให้บริษัทนำเสนอสินค้าและบริการที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย โดยการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังคาดหวังให้บริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ในขณะเดียวกันก็คาดหวังให้บริษัทฯ มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการดำเนินธุรกิจที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อธรรมชาติและสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ"

พนักงาน

คุณอิสระ อุทัยพัฒนะศักดิ์
ผู้เชี่ยวชาญ
ด้าน Strategic People Solutions
บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

"ทรูเป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงานผ่านการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ในฐานะพนักงานก็คาดหวังให้บริษัทฯ พัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดสวัสดิการที่ตอบโจทย์และส่งเสริมความเท่าเทียมในการเติบโตทางสายอาชีพ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร"

พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า



คุณอุบลรัตน์ ทิพย์เดโช
ประธานคณะผู้บริหาร
บริษัท เจนเนอรัล ทรานสมิสชั่น
เน็ทเวิร์ค จำกัด (GTN)

"คาดหวังให้ทรู เป็นองค์กรนำร่องที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีของประเทศให้ก้าวหน้าและยั่งยืน โดยปูรากฐานตั้งแต่การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมถึงช่วยให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล และองค์ความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายในโลกออนไลน์ ซึ่งความคาดหวังนี้ GTN พร้อมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างและพัฒนาโครงข่ายร่วมกับทรู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ดีและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อส่งต่อให้คนรุ่นต่อๆ ไป"

หน่วยงานภาครัฐ

คุณกนช รัติวานิช
ผู้จัดการส่งเสริมนวัตกรรมอาวุโส
งานประสานความร่วมมือทั้งในประเทศ
และต่างประเทศ

"ขอชื่นชมที่บริษัทฯ ส่งเสริมด้านนวัตกรรม เพราะนวัตกรรมถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ทรู คอร์ปอเรชั่น ก้าวเป็นเทเลคอม เทคคอมปานีที่ล้ำหน้าและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยได้รับรางวัลนวัตกรรมแห่งชาติ ซึ่งเป็นรางวัลทรงเกียรติสูงสุดของวงการนวัตกรรมไทย ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านองค์กรนวัตกรรมดีเด่น ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติอย่างยั่งยืน ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม"

ชุมชนและสังคม

คุณทองสุข บัวรพันธ์
ประธานโฮมสเตย์
ชุมชนบ้านห้วยมะเกลี้ยง

"อยากให้บริษัทฯ ส่งเสริมการศึกษาและความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกลและชนบท รวมทั้งสร้างโอกาสในการทำงานและพัฒนาทักษะท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างรายได้ที่มั่นคง นอกจากนี้ยังคาดหวังให้นำเสนอนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิต เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและบริการดิจิทัล โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและลดขยะอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนและส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะด้านโซเชียลมีเดียอย่างปลอดภัย และให้ความรู้เกี่ยวกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้งาน"

ONE TEAM, LIVING RIGHT FOR A BRIGHTER FUTURE

LIVING RIGHT

มุ่งมั่นทำธุรกิจจากหัวใจ

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสภาวะวิกฤต
- ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
- การจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

มุ่งมั่นทำธุรกิจด้วยใจที่ยั่งยืน ทำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
บนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม
เคารพสิทธิมนุษยชน

LIVING RIGHT

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

เป้าหมายปี 2567

100%
พนักงานรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

100%
คู่ค้าทางธุรกิจรับทราบและยินยอมจะปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าของทรู

ผลการดำเนินงานปี 2567

100%
ของพนักงานเข้าใจและยินยอมปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

100%
คู่ค้าทางธรกิจได้รับการสื่อสารและตกลงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุกิจของทรู

การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เป็นหนึ่งในประเด็นที่สำคัญระดับสูงจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก จึงเปรียบเสมือนใบอนุญาตดำเนินกิจการและเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสร้างเสริมความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งส่งผลต่อชื่อเสียงและการดำรงอยู่ขององค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ

มาตรฐานจริยธรรมระดับสูงคือรากฐานของธุรกิจของบริษัทฯ นำมาใช้กับพนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียทุกคนในทุกภูมิภาคและในทุกๆ สถานการณ์ เพราะระดับความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรคือตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่ชัดเจนและนำพาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

หลักธรรมาภิบาลและนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

ทรูมีหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบตามนโยบายและสอดคล้องตามเป้าหมายและข้อกำหนดขององค์กรตลอดจน กฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานของประเทศและสากลที่ครอบคลุมถึงการต่อต้านการให้สินบน ระเบียบปฏิบัติเรื่องไมตรีทางธุรกิจ การบริหารจัดการคู่ค้าทางธุรกิจ และด้านสำคัญต่างๆ อีกมากมาย

นอกจากนี้ ยังมี นโยบายต่อต้านการทุจริตที่พนักงานต้องเข้าใจและผ่านการอบรมเป็นประจำทุกปีเช่นเดียวกับหลักธรรมาภิบาล

บริษัทฯ ยึดถือในค่านิยมและคงมาตรฐานด้านธรรมาภิบาลสูงสุดไปด้วยกัน โดยไม่ยอมอ่อนข้อต่อการทุจริตในทุกรูปแบบ ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานจึงผูกพันกับการปฏิบัติตนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีการรายงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อคณะกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องเป็นประจำและเฉพาะกิจตามความจำเป็น เกี่ยวกับสถานะและความคืบหน้าในการดำเนินการตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ โปรแกรม และกรณีต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน และคณะกรรมการตรวจสอบ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลเป็นประจำ ตลอดจนมีการรายงานไปยังคณะกรรมการบริษัทซึ่งเป็นระดับบริหารสูงสุด

กระบวนการตรวจสอบภายในและภายนอก

บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบภายในและภายนอกเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลกิจการสอดคล้องตามหลักการและมาตรฐานสากล อาทิ COSO 2013 Integrated Internal Control Framework และ IIA's Three Lines Model โดยพิจารณาตามประเด็นความเสี่ยง กลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยอิสระและเที่ยงธรรม การสื่อสารและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ เพื่อตอกย้ำความโปร่งใสและความรับผิดชอบของบริษัทฯ

สายด่วนธรรมาภิบาล

บริษัทฯ เชื่อเป็นอย่างยิ่งว่า ระดับความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กร คือตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่ชัดเจน จึงจัดให้มี สายด่วนธรรมาภิบาล หรือ Integrity Hotline เป็นช่องทางสำหรับการรายงานการละเมิดธรรมาภิบาลและระเบียบของบริษัทฯ ที่จะช่วยบันทึก สืบสวน ตรวจสอบ และแก้ปัญหาการละเมิดธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบและมั่นคง โดยเปิดให้บริการทางเว็บไซต์ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสะดวก ง่าย และปลอดภัย

ข้อมูลจากผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อเป็นการปกป้องผู้ที่ร้องเรียนโดยสุจริต (who speak up in good faith) และมีกระบวนการดำเนินงานตามความเหมาะสมอย่างรวดเร็ว โดยมีการผู้ให้บริการภายนอกที่ได้มาตรฐาน ISO 27001 ของยุโรป

พนักงานและบุคคลทั่วไปสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเหตุการณ์ที่สงสัยว่าเป็นการกระทำที่ละเมิดธรรมาภิบาล ซึ่งได้แก่ การยักยอกทรัพย์ การลักทรัพย์ การทุจริตในหน้าที่ การกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน การปลอมแปลงเอกสาร เป็นต้น

ข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านสายด่วนธรรมาภิบาลจะได้รับการบริหารจัดการอย่างละเอียดถี่ถ้วน และมีมาตรการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อคลายข้อกังวลเหล่านั้น โดยห้ามมีการตอบโต้ใดๆ ต่อผู้ที่ร้องเรียนเด็ดขาด และเราจะไม่ยอมรับการตอบโต้ในทุกรูปแบบ

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

Integrity Hotline...

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลสำหรับพนักงาน

- พนักงานทุกคน (100%) ของทรู และบริษัทฯ ย่อย รวมถึงถึงกิจการร่วมค้าได้รับการสื่อสารและตกลงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของทรู
- พนักงานทุกคน (100%) ของทรู และบริษัทฯ ย่อยได้รายงานเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนของตนเองต่อบริษัทฯ ซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถระบุและจัดการกับสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
- บริษัทฯ จัดหลักสูตรออนไลน์หลักธรรมาภิบาลและนโยบายต่อต้านการทุจริต ประจำปี 2567 ภาคบังคับพร้อมแบบทดสอบประจำทุกปี เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้และเสริมสร้างความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างของทรู และสื่อสารภายในต่อเนื่อง การส่งเสริมวัฒนธรรมการพูดคุย 'Speak Up' ในองค์กรเพื่อเป็นพันธมิตรที่เชื่อถือได้แก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน พันธมิตรทางธุรกิจ และชุมชนโดยสนับสนุนให้พนักงานและบุคคลภายนอก มีส่วนร่วมเป็นหูเป็นตา แจ้งเบาะแสที่อาจละเมิดต่อหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ผ่านสายด่วนธรรมาภิบาล
- บริษัทฯ ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านคอร์รัปชัน ประจำปี 2567 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD) และแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action against Corruption – CAC) ในไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2567

การประชุมสัมมนาเรื่องการใช้ข้อข้อมูลอย่างมีจริยธรรม

มาตรการกรณีพนักงานละเมิดหลักธรรมาภิบาล

สำหรับปี 2567 มีเคสพนักงานทำผิดหลักธรรมาภิบาลจำนวน 56 เรื่อง (พนักงานเกี่ยวข้อง 106 ราย) ซึ่งทุกเรื่องได้ผ่านกระบวนการสอบสวนหาสาเหตุและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตัดสินลงโทษ (DAC) เรียบร้อยแล้วทั้งหมด โดยคณะกรรมการ DAC ได้กำหนดมาตรการลงโทษและแนวทางแก้ไขดังแสดงในตาราง ตลอดจนหาแนวทางจัดการกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เช่น การทุจริตในหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน การลักทรัพย์ การยักยอกทรัพย์สินของนายจ้าง เป็นต้น รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนถอดบทเรียนจากเคสที่เกิดขึ้น

จำนวนพนักงานละเมิดหลักธรรมาภิบาล ปี 2567	บทลงโทษ			
	ตักเตือนด้วยวาจา	ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	พักงาน	เลิกจ้าง
ผลประโยชน์ทับซ้อน	0	9	0	32
ความเป็นส่วนตัว	1	8	0	31
ความซื่อสัตย์ทางการเงินและการฉ้อโกง	0	2	0	8
การคุ้มครองทรัพย์สินของเรา	0	5	0	9
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	0	1	0	0
การละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0	0
การเลือกปฏิบัติและการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล	0	0	0	0
การทุจริตคอร์รัปชันและการติดสินบน	0	0	0	0
การฟอกเงินและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์	0	0	0	0

หลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจ

ปี 2567 คู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมด (100 %) ของทรู ซึ่งหมายถึงบุคคลหรือองค์กรที่บริษัทติดต่อด้วย ได้แก่ ซัพพลายเออร์ พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้รับเหมา กิจการร่วมค้า เป็นต้นได้รับการสื่อสารและยินยอมปฏิบัติตามมาตรฐานของบริษัทในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner Code of Conduct)

ตลอดปี 2567 บริษัทฯ ไม่มีเคสถูกฟ้องร้องจากหน่วยงานของรัฐ ในประเด็นทุจริตคอร์รัปชัน การติดสินบน การผูกขาด การกีดกันทางการค้า หรือการกระทำผิดต่อกฎหมายด้านแรงงาน

การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

ทรูได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านคอร์รัปชัน ประจำปี 2567 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD) และแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action against Corruption – CAC) ที่มีหลักการประเมินที่เข้มข้น 71 ข้อภายใต้ 7 หมวดสำคัญ ได้แก่ 1. การประเมินความเสี่ยง 2. มาตรการป้องกันความเสี่ยง 3. มาตรการป้องกันความเสี่ยง 4. การบริหารบุคลากร 5. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 6.การแจ้งเบาะแส และขอคำแนะนำ 7. การทบทวน ตรวจสอบและปรับปรุง

องค์กรที่บริษัทสนับสนุน ปี 2567

บริษัทฯ สนับสนุนองค์กรทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ การเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย หรือ TCNN โดยเข้าเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี 2565 และมีบทบาทในการช่วยขับเคลื่อนและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในระดับองค์กร ภายในปี 2593 ตลอดจนสนับสนุนนโยบายของประเทศไทยและเป้าหมายของประชาคมโลกภายใต้ความตกลงปารีส

สำหรับความร่วมมือระดับสากล บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กับ Carbon Disclosure Project หรือ CDP ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่มีมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอรและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สำคัญต่อโลก โดยบริษัทฯ ร่วมตอบแบบประเมินเป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2555

ปี 2567 บริษัทฯ สนับสนุนด้านการเงินให้แก่องค์กรหลัก ดังแสดงในตาราง โดยไม่มีการจ่ายเงินหรือสนับสนุนกิจกรรม องค์กร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทางการเมืองซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

องค์กรที่บริษัทฯ สนับสนุนด้านการเงิน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย เครือข่ายท้องถิ่นในประเทศ ตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนภาคเอกชนดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่สอดคล้องกับ หลักสิทธิมนุษยชน และเป้าหมายด้านความยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ **บทบาทของทรู** - ในฐานะสมาชิกผู้ก่อตั้งสมาคม ทรูสนับสนุนการนำศักยภาพเทคโนโลยีครบวงจร เพื่อขับเคลื่อนเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สร้างโอกาสและพัฒนาคน ตลอจนสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายความยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ	0.73
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย องค์กรไม่แสวงหากำไร ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ภาคเอกชน ในการประสานนโยบายและดำเนินการระหว่าง ภาคเอกชนและภาครัฐอันจะนำสู่การกำหนดนโยบาย หรือการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจโดยรวมทุกภูมิภาคของประเทศ **บทบาทของทรู** - ในฐานะสมาชิกของสภาอุตสาหฯ ทรูสนับสนุนการยกระดับอุตสาหกรรมในประเทศ ทั้งการส่งเสริม SME ความร่วมมือทางการค้า ธุรกิจดิจิทัล และการปฏิบัตการด้านสภาพภูมิอากาศ	0.16
สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย องค์กรที่ทำงานร่วมกับภาคเอกชน รัฐบาล และภาคประชาชน พัฒนาบุคคลากรด้านดิจิทัล ให้เกิดการประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน **บทบาทของทรู** - ในฐานะสมาชิกสภาฯ ทรูสนับสนุนเรื่องการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้ทุกคนสามารถมา Upskill และ Reskill ให้ก้าวเข้าสู่การทรานส์ฟอร์มสู่ยุคดิจิทัลไปพร้อมๆ กันอย่างเต็มที่ ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม และเข้าร่วมการจัดสัมนาเป็นประจำต่อเนื่อง	0.09

เงินสนับสนุน 4 ปีย้อนหลัง (ล้านบาท)	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1. การล้อบบี้ และจ่ายค่าผลประโยชน์ต่างๆ	0	0	0	0
2. โครงการด้านการเมืองระดับชุมชนท้องถิ่น และ ระดับประเทศ	0	0	0	0
3. การสนับสนุนสมาคมการค้าหรือหน่วยงานอื่นที่ได้สิทธิ ยกเว้นภาษี	1.23	2.17	1.27	0.98
4. การสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ	0	0	0	0
ยอดรวม	**1.23**	**2.17**	**1.27**	**0.98**

ก้าวต่อไป

ในปี 2568 ทรูตั้งเป้าหมายอย่างต่อเนื่องที่จะดำเนินการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่สำคัญระดับสูงจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อช่วยสร้างเสริมความเชื่อมั่นในองค์กรและความน่าเชื่อถือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงจากการดำเนินกิจการที่ไม่เหมาะสม และขับเคลื่อนให้กิจการดำเนินไปในทางที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนส่งเสริมให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยตั้งเป้าหมายให้พนักงานทั้งหมดและคู่ค้าทางธุรกิจทุกรายรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัทฯ

การบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และสภาวะวิกฤต

เป้าหมายปี 2567

บริษัทฯ กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงฯ ระดับองค์กรและรายงานผลสรุปประเด็นความเสี่ยงพร้อมมาตรการบริหารความเสี่ยง เป็นรายไตรมาส

ผลการดำเนินงานปี 2567

ตลอดปี 2567 มีการจัดประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรและรายงานผลสรุปประเด็นความเสี่ยงระดับองค์กรพร้อมมาตรการบริหารความเสี่ยง รายไตรมาส รวม 4 ครั้ง ตามเป้าหมาย

การดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จะต้องบริหารจัดการทั้งความเสี่ยงภายใน อาทิ ความเสี่ยงในการปฏิบัติความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการตามกฎระเบียบ ด้านการแข่งขัน รวมถึงต้องจัดการกับความเสี่ยงภายนอกต่างๆ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ภูมิรัฐศาสตร์ สังคม และเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบต่อองค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่

แนวทางการบริหารจัดการ

นโยบายการบริหารความเสี่ยง และนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีนโยบายสำคัญที่ใช้เป็นหลักในการบริหารงาน ได้แก่ นโยบายบริหารความเสี่ยง และนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ที่พนักงานทุกคนรับรู้และรับทราบผ่านการอบรมเป็นประจำทุกปี

โครงสร้างการบริหารจัดการ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และด้านการเงิน ทำหน้าที่กำกับดูแล และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท อีกทั้งมีการจัดโครงสร้างการจัดการตามหลักการโมเดล 3 ด่าน (IIA Three Lines Model)

กรอบการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ นำกรอบการบริหารความเสี่ยง COSO 2017 Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) มาใช้ร่วมกับมาตรฐานสากล ISO31000 Risk Management (International Organization for Standardization) โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังแผนภาพ

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

กรอบการบริหารความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณา ผลกระทบและโอกาสในการเกิด โดยระบุระดับความรุนแรงและความถี่ในการเกิดไว้ในตาราง Enterprise Risk Matrix ครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยง อาทิ ด้านการปฏิบัติการ การเงิน เทคโนโลยี การตลาด ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ กฎระเบียบ กฎหมาย บุคลากร รวมถึงประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งมิติสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จะได้รับการบรรจุเป็นหัวข้อในการประเมินความเสี่ยงขององค์กรเป็นประจำ

บริษัทฯ มีการตรวจประเมินกระบวนการบริหารความเสี่ยง โดยบุคคลภายนอก เพื่อขอการรับรองตามมาตรฐาน ISO 31000 และ COSO-ERM 2017 เป็นประจำทุก 2 ปี

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกไตรมาส โดยได้รับข้อมูลรอบด้านจากหน่วยงานต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร โดยประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่

ตัวอย่างความเสี่ยงที่สำคัญ

1 ความเสี่ยงจากการควบรวมกิจการ และการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล

ผลกระทบ

ปัจจุบัน การประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์และการกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการ กสทช. และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้มีการพิจารณาออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลในด้านต่างๆ และมีการทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบเดิมเกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจที่กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินการอยู่ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานอาจมีการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานได้รับผลกระทบจากประเด็นดังกล่าว และเผชิญความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ในส่วนของนโยบายการกำกับดูแลของ กสทช. นั้น มีผลต่อโครงสร้างและการแข่งขันของธุรกิจโทรคมนาคมโดยตรง ซึ่งอาจส่งผลให้กลุ่มบริษัทฯ ต้องแบกรับภาระต้นทุนการประกอบกิจการและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของ กสทช. อีกด้วย

มาตรการ

- ประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล ของหน่วยงานภาครัฐบาลอย่างใกล้ชิด เพื่อเป็นการให้ข้อมูลทางธุรกิจ ที่มีความจำเป็นต่อการพิจารณา ออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลในด้านต่างๆ หรือทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบเดิม
- ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์การกำกับดูแล ของหน่วยงานภาครัฐ

2 ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจสูญหาย ถูกขโมย ถูกยักยอก บิดเบือน หรือนำไปใช้ประโยชน์ในทางที่เสียหายต่อทรัพย์สิน และความปลอดภัยในชีวิตของบุคคลและองค์กร

ผลกระทบ

บริษัทฯ มีภาระผูกพันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ซึ่งมีผลใช้บังคับเต็มรูปแบบตั้งแต่กลาปี 2565 โดยทรูมีลูกค้าและผู้ใช้บริการรวมกันมากกว่า 54 ล้านราย หากบริษัทฯ ดูแลรักษาไม่ดี อาจนำไปสู่ความเสียหายต่อชื่อเสียง ทรัพยสิน ความปลอดภัยในชีวิตของบุคคลและองค์กร และความรับผิดทางกฎหมาย ความเสี่ยงนี้อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน

มาตรการ

- แต่งตั้ง Data Protection Officer (DPO) ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม รวมถึงกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และให้คำปรึกษาด้านข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวเนื่องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล เช่น กสทช. และคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPC) เพื่อบังคับใช้มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บ การนำมาใช้ และการเปิดเผยข้อมูล
- กำกับดูแลเพื่มให้มั่นใจว่า ผู้ให้บริการรับเหมาช่วงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีการลงนามในสัญญาเกี่ยวกับการใช้และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- รักษาและคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีคอร์สอบรมทั้งระดับกลางและระดับขั้นสูง ให้กับพนักงานและผู้บริหาร
- ให้บริการระบบป้องกันภัยไซเบอร์อัจฉริยะ "True CyberSafe" แก่ลูกค้าและผู้บริโภค โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ ลูกค้ามือถือทรูและดีแทค รวมทั้งลูกค้าเน็ตบ้านทรูออนไลน์ ทุกราย โดยจะ บล็อก หรือ แจ้งเตือน เมื่อมีการเข้าถึงเว็บไซต์ที่อาจเป็นอันตราย หากลูกค้ากดเข้าไปจาก SMS หรือบราวเซอร์ และเมื่อมีการเข้าถึงเว็บไซต์ที่อาจเป็นอันตราย บนเว็บบราวเซอร์

ความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging risks)

ความเสี่ยงอุบัติใหม่ คือความเสี่ยงที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นแต่องค์กรประเมินว่ามีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและส่งผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจในระยะยาว หากไม่มีการบริหารจัดการและเตรียมความพร้อมในการรับมือ ได้แก่ ความเสี่ยงจากผลกระทบภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นและมาในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น

1 ความเสี่ยงจากการถูกคุกคามด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ประเภท : ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยความเสี่ยง : ขาดการกำกับดูแลที่เหมาะสม และความตระหนักรู้ของผู้ใช้งาน

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ทั้งการพัฒนา AI ไปสู่รูปแบบ Generative AI และ Agentic AI ซึ่งถูกนำมาใช้งานในหลากหลายด้าน ความก้าวหน้าด้าน AI เป็นตัวสนับสนุนนวัตกรรมในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน และสร้างโอกาสใหม่ๆให้กับภาคธุรกิจและสังคม

หากใช้ AI อย่างเหมาะสม ภายใต้กรอบความรับผิดชอบและจริยธรรมที่เข้มแข็ง AI สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีนี้ได้อย่างเต็มที่ พร้อมลดความเสี่ยงและผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การพัฒนาและการนำ AI ไปใช้ จึงต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และคำนึงถึงการใช้อย่างมีความรับผิดชอบควบคู่ไปกับหลักจริยธรรมด้วย

การประชุมวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการนำ AI มาใช้ในงาน

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ธุรกิจโทรคมนาคมในฐานะโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนการเชื่อมต่อและการสื่อสารในทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นการเติบโตอย่างรวดเร็วและความต้องการ AI ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ การถูกคุกคามด้วย AI โดยการใช้ AI ในการหาช่องโหว่ของระบบเครือข่าย เพื่อเจาะระบบหรือทำให้ระบบล่มหรือทำงานผิดปกติ และการสร้างข้อมูลปลอมด้วย AI เช่น การปลอมแปลงข้อความหรือเสียงสามารถถูกนำมาใช้ในการหลอกลวงลูกค้าหรือพนักงานให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นำไปสู่การโจมตีในรูปแบบวิศวกรรมสังคม (Social Engineering) และการโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ (Cyber Espionage) รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กรโดยไม่ได้รับอนุญาตได้

การใช้ AI ในการสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคล (Personalized Experience) อาจมีความเสี่ยงในการตั้งค่าอัลกอริธึมที่ไม่เหมาะสม หรือการประมวลผลที่อาจนำไปสู่การประมวลผลที่มีอคติได้ (AI bias) ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่กระทบกับรายได้ของบริษัท แต่ยังทำลายความเชื่อมั่นของลูกค้าและคู่ค้า รวมถึงภาพลักษณ์ในฐานะผู้ให้บริการที่ปลอดภัยและน่าเชื่อถืออีกด้วย

มาตรการ

ทรูได้พัฒนาแนวทางการทำงานที่ยึดหลักการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI หรือ RAI) ซึ่งคำนึงถึง 5 หลักการพื้นฐาน ได้แก่:

1. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
2. โมเดลการดำเนินงานและวิธีรักษาธรรมาภิบาลด้านปัญญาประดิษฐ์ ในทุกการดำเนินงาน
3. การควบคุมทางเทคนิคตามข้อกำหนดด้าน ฎระเบียบ
4. การทำงานร่วมกับระบบนิเวศของบุคคลที่สาม และ
5. กลยุทธ์การจัดการการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสาร

ศูนย์ควบคุมเครือข่าย Business Network Intelligence Center (BNIC)

ทรูยังคำนึงถึงประเด็นทางจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยต้องมี การกำกับดูแลโดยมนุษย์ ความเป็นธรรม ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย ความรับผิดชอบ และมีการวัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

บริษัทฯ ใช้เทคโนโลยี AI ในการตรวจจับความผิดปกติและตอบสนองต่อการโจมตีไซเบอร์แบบเรียลไทม์ เพื่อป้องกันช่องโหว่ของระบบเครือข่ายและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ทรูยังมีการติดตั้งระบบการเข้ารหัสข้อมูลและการตรวจสอบสิทธิ์หลายชั้น (Multi-factor Authentication) เพื่อป้องกันการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามไซเบอร์ เช่น ฟิชชิงและ Deepfake เพื่อลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเป้าหมาย บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นการตรวจสอบและปรับปรุงอัลกอริธึม AI ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าการประมวลผลถูกต้องและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

2 ความเสี่ยงเนื่องจากการแย่งชิงทรัพยากร (ที่จำเป็นต่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม)

ประเภท : ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยความเสี่ยง : ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัดในห่วงโซ่อุปทาน

ประเด็นการขาดแคลนของโลหะบางชนิดที่ใช้ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์กำลังเพิ่มขึ้นเนื่องจากอุปสงค์ที่เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของเทคโนโลยีและดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ประกอบกับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรที่จำกัด และความสามารถในการกู้คืนและรีไซเคิล โลหะถูกใช้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมต่างๆ ในปริมาณมาก และการใช้งานยังคงเพิ่มขึ้นเมื่อโลกเปลี่ยนไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีและพลังงานสะอาดซึ่งต้องใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า เครือข่ายไฟฟ้า และระบบจัดเก็บข้อมูล และศูนย์ข้อมูล ความต้องการที่เพิ่มขึ้นนี้นำไปสู่การจัดประเภทโลหะเป็นวัตถุดิบสำคัญ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะประสบกับความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทาน โลหะเหล่านี้เป็นวัตถุดิบสำคัญในการผลิตส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ที่ภาคโทรคมนาคมต้องพึ่งพาเพื่อพัฒนาและดำเนินงานเครือข่าย การขาดแคลนและการแข่งขันสำหรับโลหะเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อความพร้อมใช้งานและต้นทุนของส่วนประกอบดังกล่าว เนื่องจากการดำเนินงานของทรูต้องพึ่งพาส่วนประกอบเหล่านี้ ความเสี่ยงนี้ก่อให้เกิดความท้าทายอย่างมากสำหรับทรูและห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้แน่ใจว่าธุรกิจจะดำเนินต่อไปได้ รักษาความสามารถในการแข่งขันของเรา และให้บริการโทรคมนาคมที่เชื่อถือได้

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ข้อจำกัดด้านทรัพยากรสร้างความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทาน อาจทำให้ห่วงโซ่อุปทานของส่วนประกอบ IT และอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญหยุดชะงัก อุตสาหกรรมโทรคมนาคมต้องพึ่งพาโลหะ เช่น ทองแดง อะลูมิเนียม และแร่ธาตุหายาก สำหรับการใช้อุปกรณ์สำคัญ เช่น สายเคเบิลเสาอากาศ และส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก เมื่อการจัดหาวัสดุที่สำคัญเหล่านี้กลายเป็นข้อจำกัดมากขึ้น บริษัทที่พึ่งพาส่วนประกอบเหล่านั้นจะเผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการรักษาโครงสร้างพื้นฐานและขยายบริการ ความต้องการที่เพิ่มขึ้นและลักษณะที่ไม่แน่นอนของความพร้อมใช้งานของทรัพยากรอาจส่งผลให้เกิดวิกฤตทรัพยากร ทำให้ห่วงโซ่อุปทานตึงเครียด ทำให้การดำเนินงานเครือข่ายหยุดชะงัก ก่อให้เกิดความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์และกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งและข้อพิพาททางการค้า ต้นทุนของอุปกรณ์เครือข่ายที่จัดหาให้กับทรูคาดว่าจะเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนสูงขึ้นและอาจนำไปสู่ราคาที่สูงขึ้นสำหรับผู้บริโภคและธุรกิจที่พึ่งพาบริการโทรคมนาคม

มาตรการ

การประเมินความเสี่ยงและการวางแผนฉุกเฉิน

- ทำการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำเพื่อระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการขาดแคลนทรัพยากรและการแข่งขัน และพัฒนาแผนฉุกเฉินเพื่อลดการหยุดชะงัก
- การกระจายแหล่งที่มาของทรัพยากร: ลดการพึ่งพาภูมิภาคหรือผู้จัดหาทรัพยากรเพียงแห่งเดียว และสร้างห่วงโซ่อุปทานที่สามารถปรับตัวได้เพื่อรับมือกับความท้าทายด้านทรัพยากร

การทำงานร่วมกันและการเป็นพันธมิตร

- ร่วมมือกับซัพพลายเออร์เพื่อดำเนินมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและสำรวจโอกาสในการรีไซเคิลหรือใช้ทรัพยากรภายในกระบวนการผลิตซ้ำเพื่อยืดอายุการใช้งานและลดความต้องการทรัพยากรใหม่
- ร่วมมือกับพันธมิตรในด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นหาวัสดุหรือเทคโนโลยีทางเลือกที่ใช้ทรัพยากรน้อยลงหรือหามาได้ง่ายกว่า
- มีส่วนร่วมกับบริษัทอื่น สมาคมอุตสาหกรรม และหน่วยงานรัฐบาลเพื่อแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด รวบรวมทรัพยากร และพัฒนาแนวทางแก้ไขร่วมกันเพื่อรับมือกับความท้าทายด้านการขาดแคลนทรัพยากร

การจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก

ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก หรือ Key Risk Indicators (KRI) เป็นเครื่องมือที่บริษัทฯ นำมาใช้ประเมินกิจกรรมที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงที่สูงขึ้นในองค์กร โดย KRI อาจมีได้หลายตัว ขึ้นอยู่กับการระบุสาเหตุของความเสี่ยง และผลจากการประเมินว่าความเสี่ยงนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นหรือลดลง KRI นี้ทำหน้าที่เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early Warning) ที่ช่วยในการติดตามสาเหตุและแก้ไขปัญหาก่อนที่จะเกิดผลกระทบ ใช้ในการวัดความเสี่ยงในเชิงปริมาณ และสนับสนุนกิจกรรมการควบคุมภายใน ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ของการจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆ ขององค์กร

บริษัทฯได้นำหลักการจัดทำ KRI มาออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงร่วมกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยตรวจสอบและพิจารณาผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งเฝ้าระวังและติดตามผลของดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลักอย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาแนวทางในการปรับกลยุทธ์และมาตรการในการบริหารความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อลดผลกระทบและโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น มีการแสดงผลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟเชิงเส้น (Line Chart) หรือ ตาราง Dashboard ตัวอย่าง KRI ที่บริษัทฯ จัดทำขึ้น เช่น KRI ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และการโจมตีทางไซเบอร์

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) มีเป้าหมายในการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการแบบองค์รวม เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถให้บริการและดำเนินกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถฟื้นตัวจากเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบได้อย่างรวดเร็ว ในปี 2567 นี้ บริษัทได้ขยายขอบเขตการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ครอบคลุมทุกสายธุรกิจ ซึ่งรวมถึงผู้บริหารระดับ Chief Officer ทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นนี้ได้รับการประเมินและตระหนักอย่างทั่วถึงทั่วทั้งองค์กร BCM ทำงานร่วมกับทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าการเตรียมความพร้อม และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจต่างๆ ได้รับการทดสอบเป็นประจำ และบริษัทมีความพร้อมในการฟื้นตัวจากสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ผสานความร่วมมือระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ในช่วงเวลาวิกฤต เช่น วิกฤตอุทกภัย เพื่อลดผลกระทบต่อธุรกิจ ลูกค้า และพันธมิตร ขณะเดียวกันก็ประสานกับฝ่ายบริหารเพื่อบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรสามารถกอบกู้และกลับมาให้บริการกิจกรรมที่สำคัญในช่วงวิกฤตดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว

การสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงภายในองค์กร

การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรอย่างมีประสิทธิผลเป็นหนึ่งในมาตรฐานสำคัญในการบริหารธุรกิจ และถือเป็นความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการในทุกระดับของกลุ่มบริษัททรู (กรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน)

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้รับการอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงได้รับรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสภาวะวิกฤตเป็นประจำจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และด้านการเงิน

ผู้บริหารและพนักงานทุกคน

- หลักสูตร "การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประจำปี 2567" ผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้รับการอบรมซึ่งเป็นหลักสูตรนี้ซึ่งเป็นภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และให้สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องความบริหารจัดการเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ฝังเป็น DNA ของพนักงานและสร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ความเสี่ยงเป็นความรับผิดชอบของทุกคน
- Risk Coordinators ตัวแทนพนักงานจากทุกหน่วยงานได้รับการแต่งตั้งเป็น Risk Coordinators เพื่อทำหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงให้แก่พนักงานในทีม โดยมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงจากหน่วยงานต่างๆ เป็นประจำทุกไตรมาส
- ISO22301 Refreshment Training Program พนักงานของกลุ่มทรู และตัวแทนพนักงานจากบริษัทคู่ค้าหลักที่เกี่ยวข้องได้รับ การอบรมหลักสูตร ISO22301 เพื่อทบทวนมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การประชุม Risk Coordinators รายไตรมาส

ก้าวต่อไป

บริษัทฯ จะทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงทั้งขั้นตอนการค้นหา การประเมิน การบริหารจัดการ และการรายงานความเสี่ยง ให้อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล และการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ และรายงาน รวมถึงการติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางกลยุทธขององค์กร ในการก้าวเป็น Digital Tech Company

ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์

เป้าหมายปี 2567

100%

ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

ผลการดำเนินงานปี 2567

100%

สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ อ้างอิงจากสถิติการจู่โจมทางไซเบอร์ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมทั่วโลก มีมากกว่า 6 พันล้านครั้ง ต่อปี นอกจากนี้ความเสียหายเฉลี่ยจากกรณีละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลสูงถึง 4.2 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือราว 138 ล้านบาท ต่อเคส

แนวทางการบริหารจัดการ

ทรูจัดทำนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล หรือ True Information Security Policy เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เป็นไปตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และแนวทางเดียวกันทั่วทั้งบริษัทฯ และเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจเกิดขึ้นในอนาคตจะได้รับการบริหารจัดการด้วยมาตรการต่างๆ มีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด ครอบคลุมถึงบริษัทย่อย พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า รวมถึง ผู้ที่ได้รับการมอบหมายให้ดำเนินการแทนบริษัทฯ

โครงสร้างการจัดการ

หน่วยงาน IT & Security Division และ Business Security Department ภายใต้ หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยสารสนเทศ และมีการรายงานผลการดำเนินงานด้าน ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์ ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และด้านการเงินและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

กระบวนบริหารความปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์

กระบวนการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ สถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน

การแต่งตั้ง หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยสารสนเทศ

ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดขั้นตอนการควบคุมและตรวจสอบคู่ค้าและหน่วยงานภายนอกที่ได้รับมอบหมายให้เข้าถึงข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัทฯ ในการปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด
- ทบทวนโยบาย แนวปฏิบัติ และประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องอยู่ในทะเบียนความเสี่ยงของบริษัทฯ

รวมทั้งมีการแต่งตั้ง **Head of Security** เพื่อดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินให้เป็นไปตามนโยบาย รายงานผลการดำเนินงาน ความคืบหน้า และสถานการณ์และการกระทำที่ละเมิดนโยบาย

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

ISO 27001: 2022 Standard Certification

ทรูได้จัดเตรียมกระบวนการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์ โดยมีการแบ่งส่วนการดำเนินธุรกิจตามคำความสำคัญ โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้ยกระดับมาตรฐาน ISO 27001: 2013 ให้เป็น ISO 27001: 2022 ทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์

Data Classification & User Access Review

- รายปี – มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของข้อมูลทั้งหมดของบริษัทฯ และกำกับการดูแลการขอใช้ และการเปิดเผยข้อมูลเป็นประจำทุกปี

Data Loss Prevention (DLP)

- 100% - มีการพัฒนาและติดตั้งระบบการป้องกันข้อมูลรั่วไหล ครบถ้วนตามแผนงานประจำปี

Disaster Recovery Plan (DRP)

- ทุกครึ่งปี – มีการจัดทำแผน DRP/Incident Response โดยหมุนเวียนสำหรับระบบที่มี High Availability

Penetration & Vulnerable Scan Test

- รายปี – มีการทดสอบช่องโหว่ระบบได้ทันทีและทุกขณะเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถรองรับระบบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่า 2,000 Servers ในปี 2567

Risk Assessment / External Audit & Verification

- รายปี – มีการประเมินความเสี่ยงระบบที่มีข้อมูลส่วนบุคคลจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และไอทีที่สำคัญ โดยผู้ประเมินภายในและภายนอก

การอบรมพนักงาน ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

- 100% พนักงานเข้ารับการอบรม ซึ่งบริษัทฯ จัดหลักสูตรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงาน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์

การอบรมหัวข้อ ความปลอดภัยทางไซเบอร์

นอกจากนี้ บริษัทมีบริการสำหรับลูกค้าองค์กรสำหรับทุกขนาดธุรกิจและทุกอุตสาหกรรม โดยมีบริการ ได้แก่

- **Security Operations Center (SOC)** – ศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังด้านความมั่นคงปลอดภัย ที่ให้บริการเหนือกว่าด้วยการใช้เทคโนโลยี AI และ Machine Learning ช่วยจัดการภัยคุกคามแบบอัตโนมัติ ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจจับภัยคุกคาม 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 และค้นหาช่องโหว่ให้นการเข้าถึงระบบต่างๆ รวมถึงจำลองเหตุการณ์การโจมตีในระบบเพื่อค้นหาจุดอ่อนในการเข้าถึงระบบ ตลอดจนการคาดการณ์การโจมตีระบบ ความผิดปกติ วิเคราะห์ แจ้งปัญหาแบบ Real Time และตัดกระบวนการโจมตีอย่างทันท่วงที
- **PDPA and Data Protection** – บริการให้คำปรึกษาในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA ตั้งแต่การออกแบบกระบวนการ การจัดเก็บและการใช้ข้อมูล รวมถึงการตรวจสอบ

จำนวนข้อมูลรั่วไหล สูญหาย ถูกทำลาย หรือโดนโจรกรรม (เคส)	0
รายได้ที่สูญเสียจากเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล สูญหาย ถูกทำลาย หรือโดนโจรกรรม (บาท)	0
จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล สูญหาย ถูกทำลาย หรือโดนโจรกรรม (คน)	0
จำนวนเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น และได้รับการป้องกัน (ครั้ง)	15,119

ระบบป้องกันภัยไซเบอร์ True CyberSafe

ทรูให้ความสำคัญกับการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ และตระหนักถึงความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาการเข้าถึงลิงก์/URL อันตรายผ่าน SMS หรือเว็บเบราว์เซอร์ของลูกค้ามือถือ

ในปี 2567 ทรูได้พัฒนา True CyberSafe ระบบป้องกันภัยไซเบอร์อัจฉริยะที่ใช้เทคโนโลยี AI ขั้นสูงในการตรวจจับและป้องกันการเข้าถึงลิงก์อันตรายใน SMS รวมถึงเว็บไซต์ที่ไม่ปลอดภัย True CyberSafe ช่วยดูแลและปกป้องลูกค้าทรูจากภัยคุกคามออนไลน์

โดยสามารถบล็อกหรือแจ้งเตือนอัตโนมัติหากพบการเข้าถึงเว็บไซต์ที่มีความเสี่ยง ปัจจุบัน ระบบสามารถป้องกันลิงก์อันตรายได้มากกว่า 124,000 รายการ ทั้งนี้ บริการดังกล่าวทำงานโดยอัตโนมัติ ไม่ต้องสมัครหรือลงทะเบียน และไม่มีค่าบริการเพิ่มเติม

ก้าวต่อไป

1. บริษัทจะมีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและพันธมิตรเอกชน พัฒนาระบบ AI และอัพเดทฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มลิสต์ของลิงก์อันตรายให้ครอบคลุมมากขึ้น
2. ทรู ไซเบอร์เซฟ จะเป็นการปกป้องลิงก์แปลกปลอม ซึ่งในปี 2568 จะมีบริการป้องกันเพิ่มเติมคือ
   - SMS AI Filter กรอง และแจ้งเตือน SMS ที่อาจเป็นมิจฉาชีพ โดยใช้ AI ในการประมวลพฤติกรรมของมิจฉาชีพ
   - Call AI Filter กรอง และแจ้งเตือนสายเรียกเข้า ที่อาจเป็นมิจฉาชีพ โดยใช้ AI ในการประมวลพฤติกรรมของมิจฉาชีพ

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เป้าหมายปี 2567

100%

มีกระบวนการกำกับดูแลตาม PDPA

ผลการดำเนินงานปี 2567

100%

มีกระบวนการกำกับดูแลตาม PDPA

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประเด็นสำคัญของทุกอุตสาหกรรม แต่ผู้ให้บริการเครือข่ายและเทคโนโลยีการสื่อสารถือเป็นหนึ่งในผู้มีบทบาทหลักในการยับยั้งและปกป้องผู้ใช้งานจากการถูกล่วงละเมิดสิทธิ์และการถูกคุกคามทางออนไลน์

ดังนั้น ทรูจึงต้องมีการดำเนินงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มข้นจริงจัง ทั้งการสร้างมาตรการควบคุม ตรวจสอบ และปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างศักยภาพแก่บุคลากรภายในองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า รวมถึงต้องให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องด้วย เพื่อให้เกิดการสร้างระบบนิเวศน์ดิจิทัลที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน และลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย การเงิน และทางชื่อเสียงความน่าเชื่อถือต่อบริษัทฯ

แนวทางการบริหารจัดการ

ทรู ให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act หรือ "PDPA") รวมถึงแนวทางและมาตรฐานสากล อาทิ มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO 27001 ครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจ ทั้งทรูมูฟ เอช ทรูออนไลน์ ทรูวิชั่นส์ และทรูดิจิทัล

โครงสร้างการจัดการ

บริษัทฯ จัดตั้งหน่วยงาน Data Protection Division เพื่อบริหารจัดการเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะ มีหน้าที่หลักคือควบคุมกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ และตาม PDPA โดยอยู่ภายใต้ หัวหน้าคณะผู้บริหารด้านกิจการองค์กร และรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าต่างๆ ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน และต่อคณะกรรมการบริษัท

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ทรูจัดทำนโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ที่สอดคล้องกับ PDPA รวมทั้งยังคำนึงถึงหลักเกณฑ์ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรปหรือ General Data Protection Regulation (GDPR) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลอีกด้วย

ทั้งนี้ บริษัทฯได้นำนโยบายดังกล่าวมาใช้บังคับอย่างเคร่งครัดทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ โดยรวมถึงบริษัทลูก พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทนบริษัทฯ หนึ่งในสาระสำคัญของนโยบายคือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของบริษัทฯ ในฐานะ "ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล" หรือ "Data Controller" ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสอดคล้องกับหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ PDPA

นอกจากนี้ การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการให้บริการโทรคมนาคมจะต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าเท่านั้น

บริษัทฯ ได้แต่งตั้ง "เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล" หรือ "DPO" (Data Protection Officer) โดยมีหน้าที่หลักในการให้คำแนะนำฝ่ายบริหาร พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความเสี่ยงและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รายงานความไม่สอดคล้องและการละเมิดนโยบายหรือแนวปฏิบัติต่อฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และที่สำคัญ DPO จะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ โดยสามารถเข้าตรวจสอบการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานภายในได้ในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ โดยไม่มีการแทรกแซง

PERSONAL DATA PROTECTION POLICY

กระบวนการบริหารจัดการ

PRIVACY BY DESIGN
การประเมินการใช้ข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อออกแบบมาตรการความปลอดภัยและการควบคุม

DATA GOVERNANCE
มาตรการกำกับ ควบคุมดูแลการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึง เปลี่ยน โอน ย้าย ระยะเวลาการจัดเก็บและทำลาย

PRIVACY CONSENT
การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขการจัดเก็บข้อมูล ประเภท ขอบเขต ระยะเวลา ฯลฯ และการได้รับคำยินยอมจากลูกค้าที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา

EMPLOYEE TRAINING
การอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้มีความตระหนักและเข้าใจกระบวนการคุ้มครองข้อมูลตามนโยบาย

DATA ASSURANCE
การตรวจสอบกระบวนการให้เป็นไปตาม PDPA และนโยบายและได้รับการรับรอง

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การบริหารจัดการ การเยียวยาและบทลงโทษ

ทรูจัดให้มีช่องทางสำหรับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และบุคคลทั่วไป ที่พบเห็น ต้องการร้องเรียนและรายงานสถานการณ์ที่อาจเบี่ยงเบนหรือละเมิดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าของบริษัทฯโดยใช้กระบวนการพิจารณา สืบสวน สอบสวน เยียวยา และลงโทษตามการละเมิด Code of Conduct ของบริษัทฯ

โดยมีหน่วยงาน Ethics & Compliance เป็นผู้ดูแล หากพบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลบริษัทฯ มีมาตรการเยียวยาทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สอดคล้องกับ PDPA ในกรณีที่พบการกระทำผิดซึ่งขัดต่อนโยบาย จะมีการพิจารณาโทษทางกฎหมาย และหากพนักงานบริษัทฯ กระทำผิด ซึ่งขัดต่อนโยบายและแนวปฏิบัติ จะได้รับการลงโทษทางวินัยตาม Code of Conduct และอาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

INTEGRITY HOTLINE สายด่วนธรรมาภิบาล

https://truecorp.integrityline.com

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

True Call Center 1242 / dtac Call Center 1678

True Shop ทุกสาขา

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

การสื่อสารและอบรม

ปี 2567 ทรูจัดให้มีการสื่อสารถึงพนักงานทุกคนให้รับทราบถึงนโยบายปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีพนักงานลงนามรับทราบ ทุกคน และจัดอบรม Personal Data Privacy 120 – หลักสูตรออนไลน์ให้พนักงานเข้าใจกระบวนการและหน้าที่ของพนักงานในการร่วมปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีพนักงานเข้าเรียน 93.42 เปอร์เซ็นต์

การจัดการคำสั่งจากหน่วยงานที่มีอำนาจ

บริษัทฯ ได้จัดทำกระบวนการจัดการคำสั่งจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่มีอำนาจ หรือ Authority Request Management Process โดยมีคณะกรรมการจากหลากหลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานรัฐกิจสัมพันธ์ หน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และไซเบอร์ เป็นต้น

เมื่อได้รับคำสั่งหรือคำขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน รวมถึงคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการจะร่วมกันประเมินและพิจารณาคำขอ โดยมีหลักการประเมินสำคัญได้แก่

- ความโปร่งใส – คำสั่งดังกล่าว กระทำการโดยหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายหรือไม่ และเป็นไปตามคำยินยอมที่ลูกค้าได้มอบให้หรือไม่
- ความจำเป็น – วัตถุประสงค์ในการขอชุดข้อมูลเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน และสอดคล้องกับแนวทางการแก้ปัญหาหรือไม่
- ความเป็นสัดส่วน - จำนวนชุดข้อมูลที่ร้องขอตามคำสั่ง เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่จะใช้ข้อมูลหรือไม่
- สิทธิมนุษยชน – การดำเนินตามคำสั่งเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนหรือไม่ หากเกิดการใช้ข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีหน่วยงานและกระบวนการพิจารณาการเยียวยาหรือไม่

จำนวนชุดข้อมูลที่ได้รับคำสั่งให้เปิดเผยทั้งหมด	80,286 ชุดข้อมูล
จำนวนชุดข้อมูลที่เปิดเผยตามคำสั่งของหน่วยงานภาครัฐ	75,366 ชุดข้อมูล
สัดส่วนการเปิดเผยตามคำสั่งของหน่วยงานภาครัฐ	93,87%

การขอใช้ แก้ไข ลบ หรือ โอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ในฐานะที่เป็นเจ้าของข้อมูล ลูกค้ามีสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA โดยสามารถใช้สิทธิได้ที่ทรูช็อปทุกสาขา และคอลเซ็นเตอร์ 1242

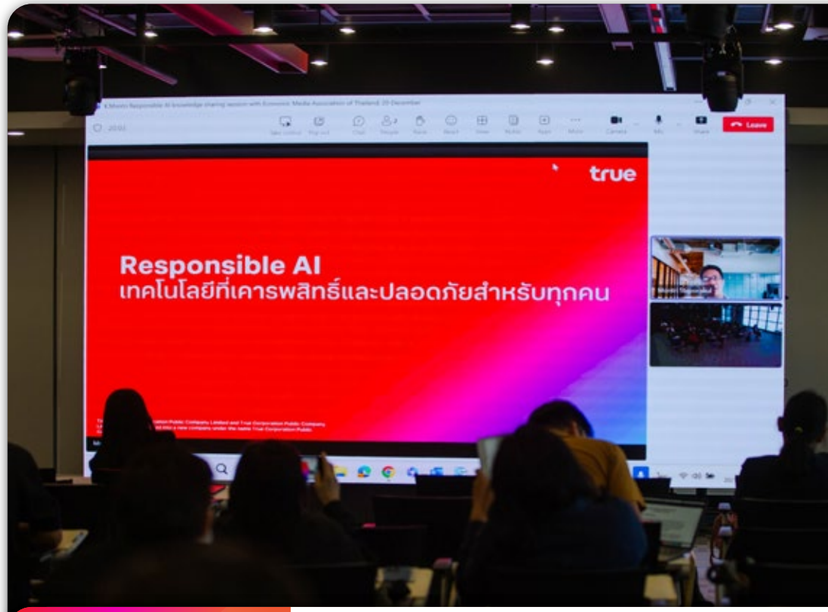
ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามคำขอที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอใช้ แก้ไข ลบ หรือ โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล 100% และได้ดำเนินตามคำขอของลูกค้าที่ขอรายละเอียดการโทร (Call Detail Record : CDR) จำนวน 3,451 คำขอ

การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าและหน่วยงานภายนอก

จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า/หน่วยงานภายนอก กรณีละเมิดความเป็นส่วนตัว (กรณีลูกค้าร้องเรียนต่อบริษัทฯ โดยตรง)	138 เรื่อง
จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	5 เรื่อง

นอกจากนี้ ทรูเป็นหนึ่งในผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยที่ได้ร่วมกับองค์กรอุตสาหกรรมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ซึ่งเป็นตัวแทนผลประโยชน์ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลก (GSMA) สมาชิกกว่า 750 ราย

โครงการ “GSMA Responsible AI Maturity Roadmap” ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการใช้ AI อย่างมีจริยธรรมได้อย่างเป็นระบบ เน้นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ ซึ่งเพิ่มความไว้วางใจในการใช้บริการ



ก้าวต่อไป

ทรูเดินหน้าออกแบบธรรมนูญ AI หรือ True's Ethical AI Charter เพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ AI ในกิจการโทรคมนาคมซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจำนวนมหาศาลจะเป็นไปอย่างมีจริยธรรมและเคารพข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

ออกแบบขั้นตอนและกระบวนการในการประเมินการใช้ AI ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สามารถใช้งาน AI ได้อย่างประสิทธิภาพและสอดคล้องกับธรรมนูญ AI

การส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

เป้าหมายปี 2567

25 ล้าน Users
เข้าถึงคอนเทนต์และแพลตฟอร์มการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึงผ่านช่องทางออนไลน์

5 ล้านคน
เข้าร่วมและได้รับประโยชน์จากโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาและคุณธรรมจริยธรรม

ผลการดำเนินงานปี 2567

26.22 ล้าน Users
คนไทยเข้าถึงคอนเทนต์และแพลตฟอร์มการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึงผ่านช่องทางออนไลน์

5.95 ล้านคน
คนไทยเข้าร่วมและได้รับประโยชน์จากโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาและคุณธรรมจริยธรรม

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายด้านการศึกษา โดยเฉพาะการเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลอย่างเท่าเทียม แม้ปัจจุบันเครือข่ายโทรคมนาคมจะครอบคลุมทั่วประเทศ แต่บางพื้นที่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ทำให้ขาดโอกาสทางการศึกษา

นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายสำหรับอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ต ยังมีราคาสูงจึงเป็นอุปสรรคสำหรับนักเรียนจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย รวมถึงนักเรียนและครูจำนวนมากยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถใช้เครื่องมือการเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการศึกษา จะต้องร่วมมือกับทุกภาคส่วน เช่น ภาครัฐ สถาบันการศึกษา และพันธมิตร เพื่อสร้างระบบนิเวศการศึกษาไทยทั้งระบบให้ทั่วถึง และยั่งยืน เพื่อเตรียมความพร้อมให้คนไทยสามารถรับมือกับความท้าทายในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ บริหารจัดการด้านการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ตามนโยบายด้านการพัฒนาความยั่งยืน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ

นอกจากนี้ ยังสนับสนุนคุณภาพของบุคลากรการศึกษา และการพัฒนาความพร้อมของอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีคุณภาพสูง เพื่อให้นักเรียนและนักศึกษาได้รับประสบการณ์การศึกษาที่ทันสมัยและมีคุณภาพมากที่สุด

โครงสร้างการบริหารจัดการ

ทรูมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืนทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานการศึกษาและวิชาการ และรายงานผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการบริษัท โดยสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนไทย โดยใช้ศักยภาพของทรู ที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นแรงขับเคลื่อน เพิ่มโอกาสให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่มีประโยชน์ และ ใช้งานอย่างถูกต้องและปลอดภัย

ยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนและยกระดับการจัดการศึกษาไทย

TRANSPARENCY	การเปิดเผยข้อมูลสถานศึกษา
MARKET MECHANISMS	กลไกตลาดและวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม
HIGH QUALITY PRINCIPALS & TEACHERS	การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน
CHILD CENTRIC & CURRICULUM	เด็กเป็นศูนย์กลาง เสริมสร้างคุณธรรมและความมั่นใจ
DIGITAL INFRASTRUCTURE	การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสถานศึกษา

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

มูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี

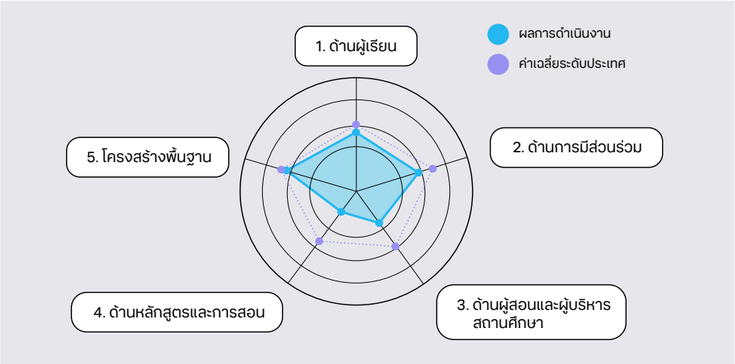
ทรู เป็นหนึ่งใน 12 องค์กรเอกชนผู้ก่อตั้งมูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี (CONNEXT ED) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยสู่มาตรฐานสากล ปัจจุบัน มีองค์กรภาคเอกชนเข้าร่วมสนับสนุนโครงการนี้จำนวน 55 องค์กร โดยมีเป้าหมายหลักในการสร้างโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมและมีคุณภาพให้กับเด็กทุกคน และมุ่งมั่นในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย

1 TRANSPARENCY การเปิดเผยข้อมูลสถานศึกษา

การพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใสผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล **School Management System (SMS)** บนเว็บไซต์ connexted.org เพื่อจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสพฐ. ทั่วประเทศ ซึ่งช่วยให้โรงเรียนสามารถวางแผนพัฒนาสถานศึกษาตามบริบทของโรงเรียน

โดยภายในระบบมีการจัดการข้อมูล เช่น การจัดเก็บและบันทึกข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน (School Info) การจัดทำตัวชี้วัดโรงเรียน (KPIs) การจัดระดับคุณภาพโรงเรียน (School Grading) การนำเสนอแผนพัฒนาคุณภาพโรงเรียน (School Plan) และ การแสดงผลการประเมินคุณภาพโรงเรียนในรูปแบบ Report Card

ข้อมูลเหล่านี้เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึง วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนได้อย่างโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลนี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากชุมชนและภาคเอกชนในการพัฒนาโรงเรียน ปัจจุบันมีโรงเรียนที่อยู่ในระบบจำนวน 6,949 โรงเรียน



การแสดงผลข้อมูลสถานศึกษาใน School Management System

2 MARKET MECHANISMS กลไกตลาดและวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม

การพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่และปลูกฝังจิตสาธารณะแก่พนักงานบริษัท ผ่านการเป็น "School Partner" ในโครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นพนักงานจากองค์กรต่างๆ ที่เข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร ผู้นำเหล่านี้จะลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง (Action Learning) ร่วมจัดทำแผนพัฒนาโรงเรียนร่วมกับผู้อำนวยการโรงเรียนและชุมชน เพื่อสร้างกลไกตลาดและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียน โดยในปี 2567 มีพนักงานทรู เป็น school partners กว่า 250 คน รวมยอดสะสมพนักงานทรูที่ผ่านการเป็นอาสาสมัครแล้วกว่า 860 คน จากยอดสะสมรวม 1,900 คน จากทุกองค์กร

โครงการ School Partner

CONNEXTED CROWDFUNDING แพลตฟอร์มรับบริจาคออนไลน์เพื่อการศึกษาเด็กไทย

ทรูพัฒนาแพลตฟอร์มรับบริจาคออนไลน์ connexted.org ของมูลนิธิสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดีเพื่อระดมทุนเงินบริจาค โดยแต่ละโรงเรียนที่ขาดแคลนจะเป็นผู้นำเสนอโครงการที่จะพัฒนาโรงเรียนทั้งด้านสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก รวมถึงการพัฒนาครูผู้สอน การส่งเสริมอาชีพ การซ่อมแซมและปรับปรุงโรงเรียน ในขณะที่ผู้บริจาคสามารถเลือกสนับสนุนโครงการพัฒนาโรงเรียนที่ตนเองสนใจ พร้อมทั้งระบุจำนวนเงินบริจาคตามความต้องการ

ทั้งนี้ เงินบริจาคจะถูกส่งตรงไปยังบัญชีโรงเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ ผ่านระบบบนเว็บไซต์ได้อย่างโปร่งใสและชัดเจน โดยในปี 2567 มีโครงการจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน รวมแล้ว 8,697 เครื่อง รวมมูลค่า 135.33 ล้านบาท

3 HIGH QUALITY PRINCIPALS & TEACHERS การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน

การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา โดยมีการอบรมผู้บริหารโรงเรียนและครูให้สามารถนำแนวคิดใหม่ๆ ไปปรับใช้ในห้องเรียนได้ โครงการได้ดำเนินการจัดอบรมครูผ่านระบบออนไลน์ (E-learning Platform) รวมถึงการสร้างเครือข่าย Coaching & Mentoring ที่ช่วยให้ครูสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และแนวทางการสอนที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนให้ครูสามารถเข้ารับทุนพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้พัฒนานักเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยในปี 2567 จำนวนบุคลากรทางการศึกษาได้รับการอบรมกว่า 82,000 คน

นอกจากนี้ยังมีการอบรม **ICT TALENT** ผู้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษา คุณครู และชุมชน สามารถประยุกต์ใช้สื่อและอุปกรณ์ ICT ในการบริหารจัดการการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดูแลรักษาอุปกรณ์ ICT ที่มูลนิธิฯ สนับสนุนแก่โรงเรียนให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยจ้างงานจากคนในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญ สร้างงานกว่า 80 ตำแหน่ง โดยในปี 2567 มี ICT TALENT ภาคเอกชน 80 คน และ ICT TALENT ภาครัฐ 2400 คน ทำให้ครูใช้เทคโนโลยีช่วยในการสอนมากขึ้นถึง 90% และครูมีความมั่นใจที่จะใช้เทคโนโลยีในการสอนถึง 80%

การปฏิบัติงานของ ICT Talent

4 CHILD CENTRIC & CURRICULUM
การเปิดเผยข้อมูลสถานศึกษา

ทรูจัดตั้ง **Learning Center** ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของเด็กโดยมีการนำเทคโนโลยีไอซีทีและสื่อดิจิทัลมาใช้ในการสอน วางบทบาทของครูเป็น Facilitator ที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นเด็กเป็นศูนย์กลาง โดยในปี 2567 มีจำนวน Learning Center ที่ทรูก่อตั้งจำนวน 20 แห่ง โดยได้มีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการเรียนการสอนกระบวนการ Child centric และ กิจกรรม Extracurriculars ร่วมกับคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้ขยายผล สร้าง impact เพิ่มขึ้นได้แก่

- ผลักดันให้เกิดนโยบายการมี Learning Center ใน 245 เขตพื้นที่การศึกษา และขยายผลสู่ทุกโรงเรียนคุณภาพ
- นักเรียนที่ผ่านกระบวนการเรียน Child Centric ใน Learning Center 82% มีทักษะคิดวิเคราะห์มากขึ้น และ 73% มีทักษะชีวิต และทักษะอาชีพมากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีการนำสื่อการเรียนการสอนไว้ในระบบ **Knowledge-based Learning** บน CONNEXTED.ORG เพื่อให้ครูและนักเรียนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายและสะดวก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ บนคลังข้อมูลอย่างเป็นระบบ

Learning Center

5 DIGITAL INFRASTRUCTURE
การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสถานศึกษา

ทรูจัดตั้งโครงการ Notebook for Education เพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ส่งเสริมกระบวนการจัดการเรียนรู้ให้กับเด็ก ๆ ได้มีทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ ผ่านการระดมทุนเงินบริจาค รวมถึงการรับบริจาคคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มือสองจากในองค์กรและพันธมิตรภาคเอกชนเพื่อส่งต่อให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ รวม 46,536 เครื่อง

โครงการทรู ปลูกปัญญา

สถานีโทรทัศน์ช่องทรู ปลูกปัญญา

บริษัทฯ นำเสนอรายการส่งเสริมการศึกษา รายการสาระบันเทิง และรายการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ออกอากาศทาง TRUEVISIONS 37 และ HD 111 เปิดเป็นฟรีทูแอร์ให้รับชมทั่วประเทศ ในปี 2567 มีผู้รับชมกว่า 4 ล้านคน และเข้าถึงกว่า 63 ล้านวิว โดยได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 ในหมวดคลังความรู้และสารคดี

เว็บไซต์ทรู ปลูกปัญญา

เว็บไซต์การศึกษาไทย (ที่มี UIP) อันดับ 1 ของประเทศ 6 ปีซ้อน* เป็นแหล่งรวมคลังข้อสอบที่ใหญ่ที่สุด มีแบบฝึกหัดและแบบทดสอบ รวมมากกว่า 89,000 ข้อ ครบทุกระดับชั้นและสาระการเรียนรู้ มีเนื้อหาการเรียนการสอนทั้งหมด 8 กลุ่มสาระวิชา อีกทั้งมีคลิปกวดวิชากว่า 20,000 คลิป และความรู้ออนไลน์สำหรับบุคคลทั่วไป เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต กว่า 35,000 คอนเทนต์ ในหมวดต่าง ๆ เช่น การเงิน สุขภาพ ธุรกิจ ภาษา สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และการพัฒนาตัวเอง โดยในปี 2567 มีผู้ใช้งาน กว่า 26.6 ล้าน Active User หรือ กว่า 10 ล้าน UIP

* สถิติจาก truehits.net

แอปพลิเคชันทรู ปลูกปัญญา

บริษัทฯ รวบรวมความรู้จากทรูปลูกปัญญา ทั้งจากเว็บไซต์ทรูปลูกปัญญานิตยสารปลูก และช่องทรูปลูกปัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยใช้บริการผ่านเครือข่าย TrueMove H ในรูปแบบ Mobile Application ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน ระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา มหาวิทยาลัย คุณครู ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงเนื้อหาที่ตรงความต้องการ เหมาะสม น่าเชื่อถือ จาก แหล่งความรู้ของทรูปลูกปัญญาได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น โดยในปี 2567 มียอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชันสะสมกว่า 860,000 ดาวน์โหลด

โครงการทรู ปลูกปัญญา เพื่อส่งเสริมการศึกษาของคนไทย

การเข้าถึงคลังความรู้ และคลังข้อสอบผ่านแอปพลิเคชันทรูปลูกปัญญา

โครงการสามเณรปลูกปัญญาธรรม ปี 10

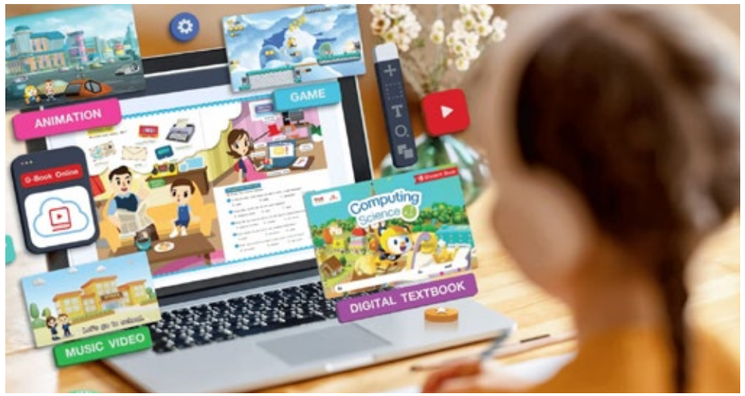
ทรูสนับสนุนการศึกษาและคุณธรรมแก่เยาวชนและครอบครัว ตามแนวทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้เยาวชนคนรุ่นใหม่เรียนรู้หลักธรรมนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเอง โดยมีการถ่ายทอดสดตลอดระยะเวลา 4 สัปดาห์ ของการบรรพชา ทางทรูวิชั่นส์ ช่องเรียลลิตี้ และช่องเรียลลิตี้ เอชดี พร้อมรับชมออนไลน์ทาง www.truelittlemonk.com เผยแพร่ 190 ประเทศทั่วโลก และแอปพลิเคชัน TrueID โดยในปี 2567 มีผู้สมัครจำนวนกว่า 6,000 คน มียอดผู้ชมกว่า 6.9 ล้านคน และครองเป็นอันดับ 1 บน TrueID ระหว่างการถ่ายทอดสดในเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม

รายการ สามเณร ปลูกปัญญาธรรม ปีที่ 10

โครงการทรู คลิกไลฟ์

ทรูพัฒนานวัตกรรมหลักสูตรและการสอน (Innovative Curriculum) โดยหลักสูตรมีรูปแบบการเรียนรู้ที่มีเด็กเป็นศูนย์กลาง (Child-Centered Learning) ซึ่งจะทำให้เด็กแต่ละคนพัฒนาความถนัดของตัวเองได้ดีขึ้น วิธีการเรียนเน้นลงมือทำ คิดวิเคราะห์ และเปิดกว้างกับความคิดสร้างสรรค์ ทำให้นักเรียนเรียนรู้ได้สนุกและมีประสิทธิภาพจริง พัฒนาทั้ง IQ และ EQ เพื่อดูแลโรงเรียนเอกชนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงจบมัธยมศึกษาโดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้สร้างสรรค์สื่อการเรียนการสอน ภายใต้แนวคิด Creative Learning Innovation และ Child-Centered Learning เพื่อให้นักเรียนเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย กระตุ้นจินตนาการและสร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้

นอกจากนี้ นักเรียนยังได้เรียนรู้ทักษะที่มีประโยชน์กับอาชีพในอนาคต ครอบคลุมความสนใจหลายสาขา เช่น หลักสูตรเทคโนโลยี วิทยาการคำนวณ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน วิชาโรโบติกส์ หรือวิชาดนตรี เน้นความเข้าใจและฝึกใช้จริงโดยในปี 2567 มีรายได้จากการการพัฒนาหลักสูตร 90 ล้านบาท



หลักสูตรทรูคลิกไลฟ์

หลักสูตรเทคโนโลยีวิทยาการคำนวณและโรโบติกส์

True Digital Academy

การ Upskill และ Reskill คนไทยเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน ผ่านTrue Digital Academy มีภารกิจสำคัญ คือ การส่งเสริมและพัฒนาคนและองค์กรในประเทศไทยให้มีทักษะที่สอดรับกับปัจจุบันและอนาคต สามารถแข่งขันในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในระดับนานาชาติได้อย่างทัดเทียม โดยความร่วมมือกับพันธมิตรระดับโลก General Assembly เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรในประเทศไทย ให้พร้อมเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่ยุคดิจิทัล

โดยปี 2567 ได้พัฒนาศักยภาพบุคคลากรในกลุ่มทรูผ่านการอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และในรูปแบบห้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 28 หลักสูตร เช่น Digital Foundations, Data Champion, Digital Marketing และ Product Management เป็นต้น โดยมีจำนวนผู้เรียนที่สำเร็จหลักสูตร 21,878 คน 170 รุ่น ได้รับคะแนนความไว้วางใจจากผู้เรียนและองค์กรต่างๆ (Net Promoter Score) สูงถึงร้อยละ 82

โครงการ Academy for Women Entrepreneur การเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการหญิงไทยสู่ความสำเร็จ

ปัจจุบัน ผู้ประกอบการหญิง และผู้ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศเป็นหญิง มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก แต่ยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน โอกาสในการพัฒนาเครือข่าย และทักษะการบริหารธุรกิจ ทรูร่วมกับ สถานทูตสหรัฐอเมริกา และมูลนิธิ Y.I.Y กรุงเทพฯ โครงการ Academy for Women Entrepreneurs (AWE) จึงมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการหญิงได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ผ่านการฝึกอบรมที่ทันสมัย และเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญจากหลายภาคส่วน

โครงการฯ มี 3 หลักสูตรหลัก ได้แก่ 1. Business Planning & Strategy – เรียนรู้การวางแผนธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน 2. AI for Entrepreneurs – ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การพยากรณ์แนวโน้มทางธุรกิจ และการทำตลาดแบบอัตโนมัติ3. Storytelling & Branding – ฝึกฝนการนำเสนอเรื่องราวของแบรนด์ (Brand Storytelling) เพื่อสร้างความน่าสนใจและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจ โดยปี 2567 มีผู้ประกอบการเข้าร่วมกว่า 193 ทีม

ก้าวต่อไป

บริษัทฯ จะทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง ทั้งขั้นตอนการค้นหา การประเมิน การบริหารจัดการ และการรายงานความเสี่ยง ให้อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล และการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ และรายงาน รวมถึงการติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางกลยุทธขององค์กร ในการก้าวเป็น Digital Tech Company

การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายปี 2567

80%
พนักงานที่ผ่านการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร Basic

50%
พนักงานที่ผ่านการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร Intermediate

ผลการดำเนินงานปี 2567

88%
พนักงานที่ผ่านการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร Basic

54%
พนักงานที่ผ่านการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล หลักสูตร Intermediate

รายงานของ World Economic Forum ระบุว่า ทักษะของคนทำงานในปัจจุบันจะถูกปัญญาประดิษฐ์หรือ A.I. มาแทนที่มากถึง 39% ภายใน 5 ปีข้างหน้า ส่วนอีก 61% ต้องได้รับการอบรมพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ดังนั้น องค์กรจึงต้องเร่งสร้างผู้ที่มีความรู้ด้าน AI ขึ้นเองในองค์กร รวมถึงการดูแลรักษาพนักงานเพื่อป้องกันการแย่งชิงคนเก่ง (Talent War) ในอนาคตเพื่อรับมือกับความท้าทาย และขับเคลื่อนธุรกิจได้ต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การบริหารพนักงานในยุคดิจิทัล จะต้องตอบสนองการทำงานที่ยืดหยุ่น (Hybrid Working) รวมถึงการดูแลสุขภาพจิตของพนักงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง จึงเป็นปัจจัยที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อให้บริษัทสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

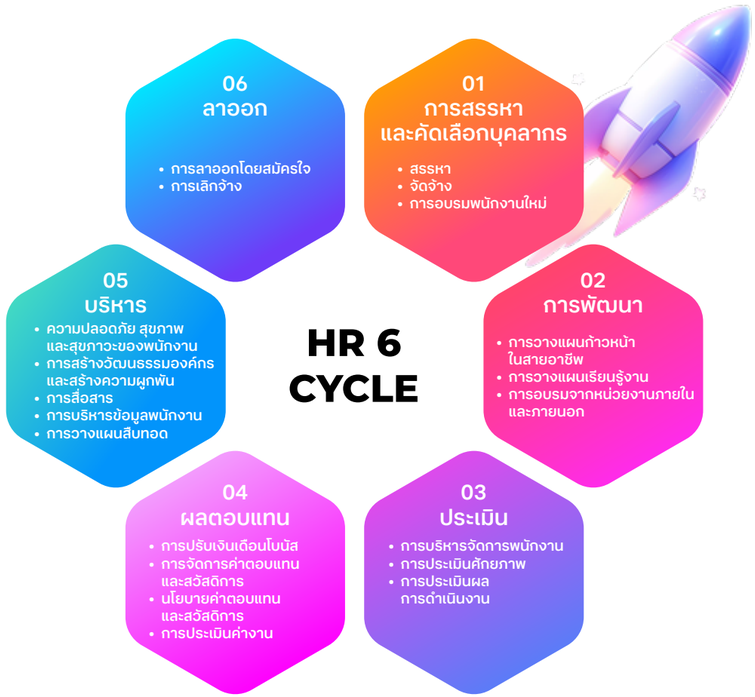
บริษัทฯ บริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคลตามนโยบายด้านการจ้างงานและการบริหารแรงงาน เพราะตระหนักดีว่าพนักงานคือทรัพยสินที่มีค่าและเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จและการเติบโตอย่างยั่งยืน

คณะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการจ้างงานและการบริหารแรงงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ

เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร บริษัทฯ กำหนดค่านิยมหลักขององค์กรไว้ 4 ประการ ได้แก่ Compassion เห็นอกเห็นใจกัน Credibility เชื่อถือได้ Co-Creation ร่วมกันสร้างสรรค์และเรียนรู้ และ Courage กล้าคิดกล้าทำ

กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการดูแลพนักงานตาม Employee Journey หรือหลัก HR6 CYCLE เพื่อสร้าง Center of Growth and Care



ผลการดำเนินงาน ปี 2567

1 การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

ทรูให้ความสำคัญกับการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพ เพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร โดยนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสรรหาบุคลากรและสามารถเข้าถึงผู้สมัครที่มีศักยภาพได้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ อย่างเท่าเทียม โดยใช้แพลตฟอร์มสมัครงานออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ True Careers, LinkedIn และ JobsDB เป็นต้น

นอกจากนี้ ทรู ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาและบ่มเพาะบุคลากรรุ่นใหม่ผ่านโครงการความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา เช่น โครงการฝึกงาน (Internship Program) เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงานได้เรียนรู้และฝึกทักษะจริงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเทคโนโลยี หากนักศึกษาฝึกงานมีผลการประเมินที่ดี เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว จะได้รับโอกาสการสัมภาษณ์เข้าร่วมงานกับทรู ในโครงการบริหารพนักงานกลุ่มศักยภาพสูงอนาคต (True Next Gen) ต่อไป โดยปี 2567 มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการฝึกงาน กว่า 52 คน

นอกจากนี้ ยังร่วมกับพันธมิตรจัดงาน JOB CONNECT 2024 มหกรรมหางานที่จัดขึ้นเป็นปีที่ 3 ภายใต้แนวคิด “Connecting All Possibilities” โดยมีตำแหน่งงานมากกว่า 1,000 ตำแหน่ง จากหลากหลายสายงาน เช่น เทคโนโลยี วิศวกร มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 3,300 คน และมียอดสมัครงานรวมกว่า 1,000 ตำแหน่ง

บรรยากาศมหกรรมหางาน JOB CONNECT 2024

โครงการ True Next Gen

โครงการ True Next Gen เป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การเป็น Telecom-Tech Company ชั้นนำในภูมิภาค โดยรับสมัครจากคนรุ่นใหม่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาหรือผู้เริ่มทำงานในสองสายงานหลัก ได้แก่ Tech Talent และ Business Talent มีระยะเวลา 18 เดือน โดยผู้เข้าร่วมจะได้รับโอกาสในการหมุนเวียนงานในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ของทรู ได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูง และได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขา โดยในปี 2567 มีผู้ผ่านการอบรมกว่า 50 คน

คนรุ่นใหม่ที่เข้าร่วมโครงการ True Next Gen

2 การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

การอบรมหลักสูตรด้านดิจิทัล

ทรูให้ความสำคัญในการลงทุนด้านการพัฒนาทักษะดิจิทัล เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปรับตัวและเติบโตไปพร้อมกับบริษัท ภายใต้แนวคิด AI-First ในแบบของทรู คือการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนและทรานส์ฟอร์มองค์กร ทั้งในด้านเทคโนโลยี ข้อมูล และบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างนวัตกรรม และยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า

บริษัทฯ จึงวางแผนจัดฝึกอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงานทุกระดับ โดยในปี 2567 พนักงานทุกคน (100%) ผ่านการอบรม Digital Foundations ของ True Digital Academy ซึ่งเป็นโปรแกรมการเรียนรู้แบบออนไลน์ที่ออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านดิจิทัลให้กับผู้เรียน ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนในการเป็นบุคลากรหรือธุรกิจดิจิทัลในอนาคต

รวมถึงยังสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด Lifelong Learning Culture กำหนดเป้าหมายให้พนักงานใช้เวลา Upskills 45 ชั่วโมง LEARNATHON ภายในปี 2567 จาก 3 หลักสูตรการอบรม ได้แก่ Basic Intermediate และ Advance พนักงานมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย 54 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเฉลี่ย 13,602 บาท/คน/ปี

หลักสูตรดิจิทัล	พนักงานผ่านการอบรม (%)
ระดับพื้นฐาน (Basic)	88
ระดับกลาง (Intermediate)	54
ระดับสูง (Advanced)	14

นอกจากนี้ ยังนำ AI และ Data Analytics มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การวิเคราะห์ช่องว่างของทักษะ (Skill Gap Analysis) และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเส้นทางการเติบโตของพนักงาน (Career Path Recommendation) เพื่อให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับศักยภาพและความต้องการขององค์กร

การพัฒนาผู้นำแบบ MODULAR & CROSS FUNCTIONAL TEAM

โครงการ Strategic Project & Leadership Development (SPLD) และโครงการเถ้าแก่

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการต่างๆ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยคัดเลือกพนักงานจากแผนกต่างๆ ทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน ทำให้มีองค์ความรู้ที่กว้างขึ้น เป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้นำรุ่นใหม่ ผ่านการลงมือทำธุรกิจจริง พร้อมได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหารระดับสูง และสามารถวัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ 329 คน มีรายได้เพิ่มเติม 1,257.01 ล้านบาท และลดต้นทุน 18.95 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,275.96 ล้านบาท

โครงการ SPLD และโครงการเถ้าแก่

โครงการ LEADERSHIP ACCELERATION PROGRAM

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้นำผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบ Cross-Function ซึ่งในปี 2567 องค์กรได้ร่วมมือกับ Stanford Online ในการจัดโครงการ LEADERSHIP ACCELERATION PROGRAM เพื่อพัฒนาผู้นำจำนวนกว่า 80 คน ซึ่งผ่านกระบวนการคัดเลือกมาอย่างเข้มข้น ซึ่งโครงการดังกล่าวนี้เป็นโปรแกรมการพัฒนาแบบ Action-Learning ผ่านการสร้างไอเดียนวัตกรรมออกมาเป็นข้อเสนอทางธุรกิจโดยคาดว่าจะสามารถสร้าง Economic Value ได้มากกว่า 1,000 พันล้านบาท ในระยะเวลาอีก 5 ปี ข้างหน้า

กิจกรรมโครงการ LEADERSHIP ACCELERATION PROGRAM

การวางแผนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ

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

ผลจากการประเมินทำให้พนักงานค้นพบจุดเด่นด้านที่ตนเองถนัด และทราบถึงจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการพัฒนาความก้าวหน้าตามสายอาชีพได้อย่างเหมาะสม โดยในปี 2567 พนักงานผ่านการประเมินคุณลักษณะรายบุคคล ครบ 100% นอกจากนี้ ยังจัดเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกทำงานสายงานอื่นภายในบริษัทฯ เพิ่มโอกาสในการเติบโตกับพนักงาน

พนักงานผ่านการประเมินคุณลักษณะรายบุคคล ครบ 100%

3 การประเมินศักยภาพทรัพยากรบุคคล

พนักงานต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีในระบบ PMS โดยกำหนดเป้าหมายที่วัดได้ตามที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานกับพนักงาน รวมทั้งต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบทิศทาง 360 องศา (Multidimensional Performance Appraisal) จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งประเมินการปฏิบัติตนของพนักงานตามคุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน และค่านิยม 4C ซึ่งเป็นคุณค่าหลักขององค์กร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนจะถูกนำ มาประเมินเทียบเคียงกับพนักงานในแผนกหรือหน่วยงานเดียวกัน (Performance Calibration) เพื่อความแม่นยำ โดยผลการประเมินจะส่งถึงพนักงานโดยตรงผ่านแอปพลิเคชัน True Connect สำหรับนำไปพิจารณาผลตอบแทนและการปรับตำแหน่ง

ทั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการติดตามความก้าวหน้า Agile Conversation ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันเป็นประจำทุกเดือนระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อติดตามผลและรับฟังความคิดเห็น ทำ ให้มีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน สำหรับการประเมินผลช่วงปลายปีโดยในปี 2567 พนักงานผ่านการประเมินครบ 100%

4 ผลตอบแทน

บริษัทฯ มีแนวทางจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน มีความเป็นธรรม และแข่งขันได้กับตลาดแรงงาน เพื่อดึงดูด รักษา และจูงใจบุคลากรที่มีความสามารถ ให้เป็นกำลังสำคัญในการร่วมสร้างความยั่งยืนให้บริษัทฯ โดยพิจารณาตามผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานจะนำไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทนและการปรับตำแหน่ง

โครงการปลูกรัก

บริษัทฯ วางแผนและออกแบบสวัสดิการที่ดีและมั่นคงสำหรับทุกคนในองค์กร ตามความต้องการของพนักงาน แต่ละกลุ่ม ในโครงการปลูกรักษ์ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ปลูกรัก ปลูกธรรม
- เชิญพนักงานร่วมทำบุญตักบาตร ถวายไทยธรรมเป็นประจำทุกวันพุธที่ 1 ของเดือน และกิจกรรมสวดมนต์เจริญภาวนาทุกวันพฤหัสบดี
- จัดสัมมนา "ค้นหาแรงบันดาลใจ ทุกวันศิลปะแห่งความสุขในยุค A.I."

ปลูกรัก ปลูกความมั่งคั่ง
- สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานกลุ่มบริษัททรู จำกัด สร้างความเข้มแข็งทางการเงินของพนักงานด้วยการฝากเงินและการถือหุ้น
- สินเชื่อสวัสดิการพนักงานสำหรับซื้อบ้านใหม่ รีไฟแนนซ์ หรือซ่อมแซมบ้าน ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกับธนาคารที่มีข้อตกลง MOU ร่วมกับทรู
- จัดสัมมนา "วางแผนทางการเงินด้วยเทคนิคลดหย่อนภาษี"

ปลูกรัก สุขภาพดี
- ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยรถถ่ายเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ โดยศูนย์ถันยรักษ์ ร.พ. ศิริราช
- ส่วนลดค่ารักษาในโรงพยาบาลเครือข่าย พนักงานได้รับส่วนลดค่ายา 20-30% ส่วนลดค่าห้อง 10-15%
- True HEALTH MorDee พนักงานหาหมอออนไลน์ได้จากทุกที่ รักษา ส่งยาถึงบ้าน ไม่ต้องสำรองจ่าย เคลมประกันได้ พร้อมส่วนลดค่ายา 20-30%
- จัดผู้เชี่ยวชาญบริการตรวจประเมิน วินิจฉัยให้การรักษาเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย โดยเฉพาะภาวะออฟฟิศซินโดรม
- ปลูกรักสปาสำหรับพนักงานผ่อนคลายกล้ามเนื้อจากการทำงาน

ปลูกรัก ปลูกความผูกพัน
- สนับสนุนงบประมาณ และสถานที่ให้พนักงานรวมกลุ่มตั้งชมรมตามความสนใจ
- อั่งเปาตรุษจีน

กิจกรรมทำบุญตักบาตร

กิจกรรมสอนโยคะ

กิจกรรมวันฮาโลวีน

สวัสดิการเท่าเทียม

ทรู สนับสนุนการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียม สำหรับพนักงานกลุ่ม LGBTQ+ ในองค์กรอย่างแท้จริง เพราะความหลากหลายนั้นเป็นตัวขับเคลื่อนนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ โดยจัดสวัสดิการวันลาสำหรับกลุ่ม LGBTQ+ ดังนี้ ลาเพื่อผ่าตัดแปลงเพศ 30 วัน ลาแต่งงาน 6 วันทำงาน ลาดูแลบุตรแลกเกิด 7 วันรวมวันหยุด และลาเพื่อฌาปนกิจ 15 วัน/ปี

ลาวันเกิด
1 วัน / ปี ในเดือนเกิด

ลาเพื่อผ่าตัดแปลงเพศ
30 วัน

ลากิจ
5 วันทำงาน / ปี

ลาคลอด
180 วันทำงาน/ปี รวมวันหยุด
(อายุงานมากกว่า 2 ปี)

ลาดูแลบุตรแรกเกิด
7 วัน รวมวันหยุด

ลาแต่งงาน
6 วันทำงาน
(อายุงาน 1 ปีขึ้นไป)
รับเงินขวัญถุง
Wedding Gift
5,000 บาท

ลาปฏิบัติธรรม
สูงสุดไม่เกิน
5 วันทำงาน/ปี

Free Gym for Family
คู่สมรสและบุตรออกกำลังกาย
ที่ Fitness Center ฟรี

ลาเพื่อไปประกอบพิธีศาสนา
30 วัน รวมวันหยุด
(อายุงาน 3 ปีขึ้นไป)

ลาเพื่อฌาปนกิจ
15 วัน / ปี รวมวันหยุด
(ครอบครัวสายตรง)

5 การบริหารพนักงาน

การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

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

นอกจากนี้ มีการจัดเลือกตั้งคณะกรรมการดูแลสวัสดิการ (WELFARE COMMITTEE) มีวาระการทำงาน 2 ปี ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากพนักงาน 5 คน ที่เป็นตัวแทนครอบคลุมทุกสินค้าและบริการหลักของบริษัทฯ โดยมีบทบาทหน้าที่เสนอข้อคิดเห็น หารือ ให้คำปรึกษาเพื่อจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม และเทียบเคียงได้ในอุตสาหกรรมเดียวกันต่อผู้บริหารของบริษัทฯ เช่น การประกันชีวิต และการประกันสุขภาพ รวมถึงการคุ้มครองกรณีพิการและทุพลภาพอันเกิดจากการทำงานทั้งพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว การลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรโดยได้รับค่าจ้างตามวันที่ลาจริงเป็นระยะเวลา 4 เดือน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจ่ายค่าครองชีพ (LIVING WAGE) สิทธิพิเศษจากสินค้าหรือบริการของบริษัทฯ การไม่ทำงานเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนการจัดพื้นที่ละหมาด เป็นต้น โดยคณะกรรมการมีวาระ 2 ปี

วัฒนธรรมองค์กรที่เคารพความหลากหลาย และไม่เลือกปฏิบัติ

ความปลอดภัยและสุขภาวะของพนักงาน

บริษัทฯ มีเป้าหมายอัตราการเสียชีวิตจากการทำงานของพนักงานเป็นศูนย์ (Zero Fatalities) จึงจัดตั้งหน่วยงานอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Health Safety Security & Supply Chain Sustainability Department: HSS&SCS) ทำหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงสอบสวนวิเคราะห์สาเหตุเพื่อหาแนวทางการแก้ไข และป้องกันการเกิดซ้ำ (RISK ALERT) และกำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ

โดยในปี 2567 ได้มีการจัดทำหลักสูตรการอบรมความปลอดภัยทางออนไลน์ และสื่อสารให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานครบ 100% และมีส่วนร่วมกิจกรรมสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive safety culture) เช่น การร่วมรายงานอุบัติเหตุผ่านระบบ True connect การปฏิบัติตามหลักพฤติกรรมความปลอดภัยของ TRUE (Stay TRUE to Safety- T=Take a pause, safety first R=Report immediately, U=Use the right equipment and E=Educate yourself) เป็นต้น ส่วนผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เช่น พนักงานขับรถ จะมีหลักสูตรอบรมเพิ่มเติมจากหลักสูตรพื้นฐาน ทำให้ไม่มีพนักงานเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน (0 กรณี) แต่มีผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด 3 คน

การตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE)

หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานด้านความปลอดภัย

ในปี 2567 ได้มีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมความปลอดภัยแบบออนไลน์ และออนไซต์ เพื่อส่อสารให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และม่ส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive Safety Culture) โดยจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแบ่งเป็นการอบรมด้านความปลอดภัยทั่วไป และการอบรมตามกิจกรรมที่มีความเสี่ยง ครอบคลุมตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานทั้งสิ้น 29,944.75 ชั่วโมง ดังนี้

การอบรมด้านความปลอดภัยทั่วไป เช่น

- การอบรมความปลอดภัยพื้นฐานสำหรับพนักงานใหม่
- การอบรมวัฒนธรรมความปลอดภัย และการรายงานอุบัติการณ์
- การอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน
- การฝึกอบรมดับเพลิงพื้นฐาน และการอพยพหนีไฟ
- การกู้ชีพขั้นพื้นฐาน และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ

กรอบรมตามกิจกรรมที่มีความเสี่ยง เช่น

- การอบรมขับขี่เชิงป้องกัน สำหรับผู้ใช้รถบริษัทฯ
- การอบรมความปลอดภัยทางไฟฟ้า สำหรับผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้า
- การอบรมผู้ตรวจประเมินตามจรรยาบรรณคู่ค้า และข้อกำหนดด้านความยั่งยืน สำหรับจัดซื้อ และผู้เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก และควบคุมคู่ค้า

ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ และพนักงาน

บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารกับพนักงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล รวมถึงการแจ้งสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุผ่านแอปพลิเคชัน Success Factor เลือก True Safety Report

6 ลาออก

Happy Retirement

ทรูตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลพนักงานในทุกช่วงวัยของชีวิต รวมถึงการช่วยให้พนักงานเตรียมตัวสู่การเกษียณอายุอย่างมีความสุขและมั่นคง ผ่านโครงการ Happy Retirement ที่ออกแบบมาเพื่อให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่ช่วงใหม่ของชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณค่า โดยจัดโปรแกรมการอบรมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารเงินออมและการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ แผนการใช้จ่ายและการกระจายรายได้หลังเกษียณ และการใช้สิทธิประโยชน์จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยในปี 2567 มีจำนวนพนักงานเข้าร่วมกว่า 89 คน

กิจกรรมสร้างความผูกพันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

กิจกรรมปีใหม่

ทรูจัดงานปีใหม่กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพิ่มขวัญกำลังใจ และสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับบริษัท รวมถึงเป็นการแสดงความขอบคุณที่พนักงานทุกคนมีส่วนสำคัญในการทำให้บริษัทประสบความสำเร็จตลอดปีที่ผ่านมา

กิจกรรม Townhall

การประชุม Town Hall สื่อสารข้อมูลสำคัญจากผู้บริหารระดับสูงไปยังพนักงานทุกคน สร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับทิศทาง กลยุทธ์ และเป้าหมายของบริษัท รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือสอบถามข้อสงสัย โดยจัดขึ้นทุกไตรมาส

กิจกรรม สงกรานต์

ทรูจัดงาสงกรานต์กับพนักงานเพื่อสืบสานวัฒนธรรมไทย เสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร และสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นและมีความสุข

กิจกรรมชมรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความสุขและความผูกพันของพนักงาน โดยการจัดตั้งชมรมและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานจำนวน 10 ชมรม มพนักงานเข้าร่วมกว่า 1,268 คน ได้แก่ ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมพุทธศาสนา ชมรมบาสเก็ตบอล ชมรมท่องเที่ยว ชมรมโยคะ ชมรมจิตอาสา และชมรม Bring Your Best

การประเมินความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการดูแลพนักงานเป็นอย่างดี สะท้อนออกมาจากผลการสำรวจความผูกพันองค์กร (Employee Engagement Survey) เป็นประจำทุกไตรมาส พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจโดยรวม ถึง 78.2% จากเป้าหมายที่ 74% ทั้งนี้ผลจากการสำรวจจะถูกนำมาวิเคราะห์ และวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูง

ก้าวต่อไป

การพัฒนาบุคลากร ทรูยังคงมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตาม วิสัยทัศน์เพื่อมุ่งสู่ความเป็น Telco-Tech Company โดยเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่เต็มเปี่ยมไปด้วยทักษะดิจิทัลและทักษะทางด้าน AI นอกจากนี้ ทรูยังให้ความสำคัญกับ การส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วม (Diversity and Inclusion) โดยสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานทุกกลุ่ม ด้วยแนวทางเหล่านี้ ทรูมุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์กรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้ตอบโจทย์ความต้องการของโลกยุคใหม่

การจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

เป้าหมายปี 2567

100%
การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทรู ได้รับการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

40%
กิจการร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้าได้รับการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ผลการดำเนินงานปี 2567

100%
การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทรู ได้รับการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

42.8%
กิจการร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้าได้รับการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ปัจจุบันคนไทยจำนวนมากใช้ชีวิตอยู่ในโลกออนไลน์ ทำให้เพิ่มโอกาสและความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนใหม่ๆ ที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ดังนั้น ทรู ในฐานะผู้ให้บริการอุตสาหกรรมโทรคมนาคม จำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการปกป้องส่งเสริมสิทธิมนุษยชน และรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ ที่มาพร้อมกับการเติบโตทางเทคโนโลยี และการยกระดับสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินธุรกิจทั้งหมด

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ คู่ค้า กิจการร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้า ตลอดจนกลุ่มเปราะบางต่างๆ เช่น เด็ก สตรี คนพิการ ชุมชนท้องถิ่น กลุ่มชาติพันธ์ และกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ รวมถึงแรงงานของคู่ค้า กิจการร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และแรงงานต่างชาติ ป้องกันไม่ให้มีการใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การกดขี่แรงงาน รวมถึงการใช้แรงงานจากชนเผ่า/แรงงานพื้นเมือง และแรงงานข้ามชาติ เป็นต้น

นโยบายสิทธิมนุษยชนของทรูสอดคล้องตามกฎหมาย และหลักสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน 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)
- ปฏิญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศเรื่องหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) เป็นต้น

นอกจากนี้ เป็นหนึ่งในองค์กรก่อตั้งสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กประเทศไทย (Global Compact Network Thailand: UNGCNT)

โครงสร้างการบริหารจัดการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน ทำหน้าที่กำกับดูแล กำหนดให้มีแนวทางหรือมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับเรื่องช่องทางการสื่อสารและการร้องเรียนต่างๆ ของพนักงาน คณะกรรมการสวัสดิการประจำสถานประกอบการถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารระหว่างพนักงานและบริษัท ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักและความเคารพถึงสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมกันในพนักงานทุกคน ทุกระดับ และทุกเชื้อชาติ เพื่อมีส่วนร่วมในการแสดงมุมมอง ความเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านตัวแทนที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามา ก่อนจะมีการประชุมร่วมกับผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของบริษัท

INTEGRITY HOTLINE

https://truecorp.integrityline.com

สายด่วนธรรมาภิบาล

นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการ Integrity Hotline สายด่วนธรรมาภิบาล ผ่านทางเว็บไซต์ https://truecorp.integrityline.com/frontpage

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ทรูได้จัดให้มีกระบวนการตรวจประเมินสถานะด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process) โดยบริษัทฯ ที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทุก 2 ปี เข้ามาประเมินความเสี่ยงตลอดห่วงโซ่คุณค่าครอบคลุมพนักงานของบริษัทและผู้ทรงสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องที่มีโอกาสถูกละเมิด (คู่ค้าและผู้รับเหมา ชุมชนท้องถิ่น และลูกค้า) รวมถึงกลุ่มความหลากหลายต่าง เช่น LGBTQI+ เชื้อชาติ ศาสนา ชนกลุ่มน้อย กลุ่มผู้บกพร่องทางร่างกาย และผู้เปราะบางทางสังคม เช่น ผู้สูงอายุ สตรี สตรีมีครรภ์ เด็กและเยาวชน พร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไข

โดยในปี 2567 ได้มีการทบทวนติดตามประเด็นความเสี่ยงในทุกหน่วยงานของทรู พบประเด็นความเสี่ยงระดับสูง (salient Issues) 2 ประเด็นได้แก่ 1) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้า/ผู้รับเหมา และ 2) ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า) บริษัทฯ มีคณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชน คณะทำงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบ แก้ไข และเยียวยา หากมีการละเมิด และนำเสนอผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน ทุกไตรมาส ทำให้ในปี 2567 ไม่พบการละเมิดประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน (0 เคส)

การประชุมเชิงปฏิบัติการ Human Rights Due Diligence Workshop

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ภายในองค์กร

ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง (Salient Issues)	มาตรการป้องกันและแก้ไข	ผลการดำเนินงาน
สุขภาพและความปลอดภัยของคู่ค้า/ผู้รับเหมา	• บังคับใช้นโยบายจรรยาบรรณของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจและตรวจสอบความสอดคล้องของการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการตรวจประเมินคู่ค้าโดยบริษัทและองค์กรรับรับรองมาตรฐานสากล • การอบรมความปลอดภัยพื้นฐานสำหรับผู้รับเหมาและวิทยากรฝึกอบรมผู้รับเหมาโดยเน้นกระบวนการด้านความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนเริ่มงานเช่นข้อกำหนดด้านความปลอดภัยในสัญญาการให้บริการ (Prequalification) การตระหนักและควบคุมอันตราย (JSA) การทำงานบนที่สูงอย่างปลอดภัย การอบรมความปลอดภัยทางไฟฟ้าสำหรับผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าและการตัดแยกพลังงานไฟฟ้า (LOTO) • ดำเนินการตามแผนงานด้านความปลอดภัยที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันเน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงานและพนักงานตามสายการบังคับบัญชาแปลงการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย 4 ด้านคือ 1) ภาวะผู้นำความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบต่อความปลอดภัย 2) การพัฒนาองค์กรและทักษะความรู้ความสามารถ 3) ธรรมาภิบาลและระบบการจัดการด้านความปลอดภัย 4) การรายงานและการสื่อสารด้านความปลอดภัย • การสุ่มตรวจสอบด้านความปลอดภัยณพื้นที่ปฏิบัติการจริงเกี่ยวกับความสอดคล้องต่อข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของบริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่งงาน Broadband services ซึ่งเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง	• ไม่มีคู่ค้าผู้รับเหมาที่เสียชีวิตจากการทำงาน (0 ราย) • 100% การรายงานอุบัติเหตุรุนแรงตามระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด โดยระบุสาเหตุ และมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ • 100% การตรวจประเมินคู่ค้าด้าน ESG ตามกรอบ BPM/DJSI ได้มาซึ่งมาตรการป้องกันและลดผลกระทบในปีถัดไป
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า)	* ทำแบบฟอร์มการให้ความยินยอมเข้าใจง่าย มีมาตรฐาน พร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับฐานทางกฎหมายที่ชัดเจน • ดำเนินการตรวจสอบประจำปีเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้ข้อมูลเป็นไปตามความยินยอมของลูกค้าและฐานทางกฎหมาย • ดำเนินการประเมินความเป็นส่วนตัว เช่น การประเมินผลกระทบด้านความเป็นส่วนตัว (PIA) หรือการประเมินผลประโยชน์โดยชอบธรรม (LIA) ครอบคลุม 100% ของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล • ใช้ระบบควบคุมการเข้าถึงตามบทบาทหน้าที่ (RBAC) • จัดอบรมความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่จำเป็นสำหรับพนักงาน • มีมาตรการความปลอดภัยทางไซเบอร์: จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย (the Security Operation Center • หรือ SOC), มาตรฐาน ISO/IEC 27001 การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล • การตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อมีเหตุการณ์	• ไม่มีการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตด้วยการใช้มาตรการป้องกันที่แข็งแกร่งและตรวจสอบบันทึกอย่างต่อเนื่อง • 100% กิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการประเมินตามฐานทางกฎหมาย ความจำเป็น และความเหมาะสม • 75% ของลูกค้าให้ความยินยอมอย่างชัดเจนต่อการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านกระบวนการที่โปร่งใส • 100% ข้อมูลรั่วไหลต้องได้รับการจัดการ

กิจกรรมส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในองค์กร

ชมรม Bring Your Best พื้นที่แห่งความหลากหลาย

ทรู มุ่งมั่นสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้าง เคารพซึ่งกันและกัน และส่งเสริม ความหลากหลาย (Diversity) ความเสมอภาค (Equity) และการมีส่วนร่วม (Inclusion) หรือ DE&I เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเป็นตัวเองได้อย่างมั่นใจ และมีโอกาสเติบโตบนพื้นฐานของความเท่าเทียม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและยั่งยืน

เพื่อขับเคลื่อนแนวคิดนี้ ชมรม "Bring Your Best" จึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อน DE&I ภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อพนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในสภาพแวดล้อมที่เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยกิจกรรมแรกของชมรมคือ การจัดทำ Workshop "เท่าทันเพราะเท่าเทียม" ให้ความรู้เรื่องการคุกคาม (Harassment Awareness Workshop) เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของการคุกคามในที่ทำงาน แนวทางป้องกันและรับมือ สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่ปลอดภัย

กิจกรรม เวิร์คช้อปกับผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก

กิจกรรมส่งเสริมสิทธิมนุษยชนกับคู่ค้า

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าหลักทางตรง

ทรู ขยายขอบเขตการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไปสู่คู่ค้าหลักทางตรง โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดกลยุทธ์ แนวการปฏิบัติ และมาตรการป้องกันและแก้ไข ทำให้สามารถเฝ้าระวังการละเมิดได้อย่างทันท่วงที และทำให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่อุปทานตั้งอยู่บนหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยพบประเด็นความเสี่ยงระดับสูง (salient Issues) 5 ประเด็นได้แก่

ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง	มาตรการป้องกันและแก้ไข
สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้าหลักทางตรง	• บังคับใช้ คุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติงานสำหรับคู่ค้า (Business partner code of conduct) • คัดเลือก และประเมินคู่ค้า ตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด • การสุ่มตรวจสอบด้านความปลอดภัย ณ พื้นที่ปฏิบัติการจริง
สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของผู้รับเหมาช่วง	• สื่อสาร คุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติงานสำหรับคู่ค้า (Business partner code of conduct) ที่ได้รับการสื่อสารจากบริษัทฯ ไปยังผู้รับเหมาช่วงเพื่อความสอดคล้องการปฏิบัติงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน
การจัดหาวัตถุดิบอย่างรับผิดชอบ	• บริษัทฯ มีมาตรการตรวจสอบการจัดหาหรือนำเข้าวัตถุดิบ หรือวัตถุอันตราย ว่าได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานราชการ และสอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง • บริษัทฯ แนะนำให้ผู้จัดหาฯ มีการจัดเก็บฐานข้อมูล การนำเข้าวัตถุดิบอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้
สุขภาพและความปลอดภัยชุมชนจากมลภาวะจากการผลิต	• เน้นย้ำให้ผู้ผลิตสินค้าควบคุมและบำบัดมลพิษที่แหล่งกำเนิดของการผลิตสินค้าอย่างเหมาะสม • ผู้ผลิตสินค้าตรวจวัดสารเคมีในบรรยากาศการทำงาน และเฝ้าระวังผลการตรวจวัดให้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันมลพิษต่อชุมชน • ผู้ปฏิบัติงานของผู้ผลิตสินค้า ได้รับการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงจากการสัมผัสสารเคมีในบรรยากาศการทำงาน ตามที่กฎหมายกำหนด
ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	• คู่ค้าต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด • กำหนดแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการอนุมัติในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

บริษัทฯ ที่ปรึกษาได้กำหนดแนวทางลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีป้องกันเฝ้าระวัง ตรวจสอบแก้ไขและเยียวยา หากมีการละเมิด โดยมีหน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบ ให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและแก้ไข และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนให้กับคู่ค้าหลักทางตรง

ก้าวต่อไป

ทรู มุ่งมั่นพัฒนาแนวทางด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights) โดยการขยายการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไปยังคู่ค้าหลักทางตรง ให้ครบ 100% ภายในปี 2573 เพื่อช่วยคู่ค้าลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดห่วงโซ่อุปทาน และดำเนินธุรกิจบนหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน และขยายบทบาทชมรม "Bring Your Best" ให้เป็นแพลตฟอร์มเปิดรับฟังเสียงพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเป็นตัวเองได้อย่างมั่นใจ และมีโอกาสเติบโตบนพื้นฐานของความเท่าเทียม

ONE TEAM, LIVING WELL, DRIVING INNOVATION FOR ALL

LIVING WELL

มุ่งมั่นสร้างสังคมที่ยั่งยืน

- ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมของเครือข่าย
- การบริการลูกค้าสัมพันธ์
- การบริหารจัดการนวัตกรรม
- การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม

นำเสนอและสร้างสรรค์คุณค่าดีๆ เพื่อพัฒนาสุขภาพ
และความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม

ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมของเครือข่าย

เป้าหมายปี 2567

93%
ความครอบคลุมของเครือข่าย 5G ต่อจำนวนประชากร

<1.5 ชั่วโมง/คน/ปี
ดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักของเครือข่าย*

* อ้างอิง: System Average Interruption Duration Index (SAIDI)

ผลการดำเนินงานปี 2567

93%
ความครอบคลุมของเครือข่าย 5G ต่อจำนวนประชากร

<0.043 ชั่วโมง/คน/ปี
ดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักของเครือข่าย*

* อ้างอิง: System Average Interruption Duration Index (SAIDI)

ปี 2567 ประเทศไทยมีผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็น 96.2% และ 92.8% ของประชากรทั้งหมด สะท้อนถึงความต้องการเชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็ว เสถียร และครอบคลุม

ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในประเทศไทยจึงต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญในการรักษาความเสถียรของเครือข่าย ความครอบคลุม ซึ่งรวมไปถึงพื้นที่ห่างไกลที่มีข้อจำกัดในเรื่องของภูมิประเทศ ซึ่งมักประสบปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการเชื่อมต่อเครือข่าย นอกจากนี้ การเติบโตอย่างรวดเร็วของการใช้งานข้อมูลและการขยายเครือข่าย 5G ยังเพิ่มแรงกดดันให้กับบริษัทโทรคมนาคมในการอัปเกรดและลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งความท้าทายจากการเปลี่ยนปลงของสภาพภูมิอากาศ ภัยธรรมชาติต่างๆ ยังสามารถขัดขวางการให้บริการเครือข่าย ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจึงต้องหาสมดุลระหว่างการขยายขอบเขตเครือข่าย การปรับปรุงคุณภาพบริการ และการควบคุมต้นทุนในการดำเนินงาน พร้อมกับการเตรียมแผนในการรับมือเพื่อป้องกันภัยคุกคามและการหยุดชะงักของเครือข่าย เพื่อไม่ให้กระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ

แนวทางการบริหารจัดการ

หน่วยงานด้านเทคโนโลยีจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติสร้าง และขยายโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมให้แข็งแกร่ง และครอบคลุมทั่วประเทศ โดยคำนึงถึงการติดตั้งโครงข่ายเสาสัญญาณที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพื่อขยายโครงข่ายสัญญาณให้ครอบคลุม และดีขึ้น โดยจะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

โครงสร้างการบริหารจัดการ

การดำเนินการด้านโครงข่ายเสาสัญญาณมีหน่วยงานด้านเทคโนโลยีทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการด้านโครงข่ายเสาสัญญาณตามนโยบายและแนวปฏิบัติงาน รวมถึงติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการความพร้อมใช้งานและคุณภาพเครือข่าย

บริษัทฯ มุ่งผนวกนวัตกรรมและเทคโนโลยี AI เพื่อยกระดับเครือข่ายให้ทันสมัย ควบคู่ไปกับระบบตรวจสอบเครือข่ายแบบเรียลไทม์เพื่อรักษาประสิทธิภาพการทำงาน และการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานอย่างรวดเร็ว รวมถึงระบบบริหารจัดการเครือข่ายให้มีความเสถียร พร้อมใช้งานในทุกสถานการณ์ เพื่อตอบสนองทั้งภาคธุรกิจ และประชาชน อีกทั้งยังเป็นการเสริมศักยภาพการแข่งขันของประเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

การพัฒนาโครงข่ายสมรรถนะสูง

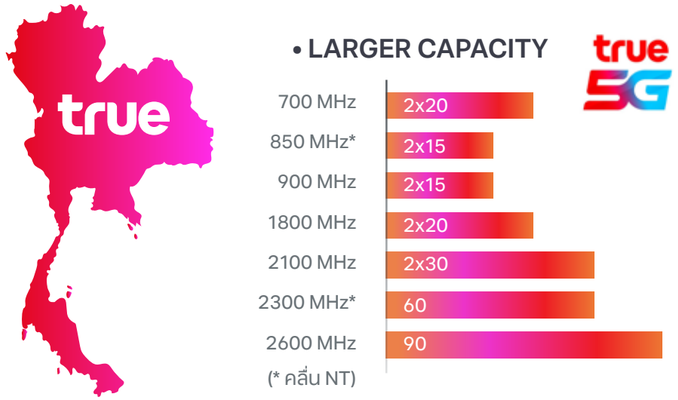
ด้วยเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายโดยการผสานโครงสร้างพื้นฐาน ทรู ได้ผนวกเทคโนโลยี AI เพื่อเดินหน้ายกระดับเครือข่ายอัจฉริยะพร้อมกับการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านกลยุทธ์ 3Zero: Zero Touch ระบบอัตโนมัติด้วย AI ที่สามารถตรวจจับ วิเคราะห์ แก้ไข และยืนยันการแก้ปัญหาแบบอัตโนมัติ Zero Wait ระบบปรับแต่งเครือข่ายแบบเรียลไทม์ตามพฤติกรรมผู้ใช้งานและ Zero Trouble ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเครือข่ายแบบเรียลไทม์เพื่อคาดการณ์และป้องกันปัญหา

โดยในปี 2567 โครงการ Network Modernization ที่รวมพลังเครือข่ายของทั้งทรูและดีแทคเข้าด้วยกัน โดยเลือกเสาสัญญาณที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการรองรับลูกค้าในอนาคตเพื่อการสื่อสารอย่างไร้รอยต่อนี้ ดำเนินการยกระดับเครือข่ายแล้วกว่า 13,100 สถานี คิดเป็น 77% ของแผนงานทั้งหมด ส่งผลให้ประสิทธิภาพเครือข่ายเพิ่มขึ้นในหลายๆ ด้าน ทั้งความเร็ว 5G ที่เพิ่มขึ้น และการรองรับแบนด์วิธที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่ที่ได้รับการอัปเกรด

การยกระดับเครือข่ายอัจฉริยะด้วย AI ผ่านกลยุทธ์ “3Zero”

การพัฒนาเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

บริษัทฯ มุ่งพัฒนาคุณภาพเครือข่ายอย่างต่อเนื่องด้วยกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายให้ทันสมัย โดยการผสานจุดแข็งเสาสัญญาณและคลื่นความถี่ของทรูและดีแทค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายในทุกคลื่นสัญญาณ ดำเนินการปรับเสาที่ซ้ำซ้อนและอาจก่อให้เกิดสัญญาณรบกวน โดยขยายโครงข่ายให้สัญญาณเพิ่มขึ้น และครอบคลุม พร้อมนำเทคโนโลยีเสาสัญญาณล้ำสมัยที่ผสานหลากหลายคลื่นความถี่จากทรูและดีแทครวมกันเพื่อให้ครอบคลุมทุกย่านความถี่



นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายเร่งพัฒนาประสิทธิภาพเครือข่ายด้วยการอัปเกรดอุปกรณ์ส่งสัญญาณรุ่นใหม่ที่รองรับการกระจายสัญญาณหลายความถี่ มุ่งเน้นการขยาย และเพิ่มประสิทธิภาพคลื่น 700 MHz และ 2600 MHz เพื่อให้ลูกค้าทรูและดีแทคสามารถใช้งานเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ และมีความเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้ปัจจุบัน ทรู เป็นผู้ให้บริการเครือข่าย 5G และ 4G ที่ครอบคลุมประชากรมากที่สุดในประเทศไทย รวมถึงกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตลอดจนโครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) โดยมีเครือข่าย 5G ครอบคลุม 99% ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และครอบคลุม 93% ทั่วประเทศ

การขยายเครือข่ายไปยังพื้นที่ห่างไกล

บริษัทฯ เดินหน้าขยายเครือข่ายให้กว้างไกลและครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วไทย รวมถึงในพื้นที่ห่างไกล ทำให้สามารถรองรับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สามารถพัฒนาและขยายโครงข่าย 5G, 4G ได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเป็นหนึ่งพลังสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยให้เท่าเทียมกันทั่วประเทศ

เกาะนภเภา ต.ดอนสัก อ.ดอนสัก จ.สุราษฎร์ธานี

ด้วยลักษณะภูมิศาสตร์เป็นเกาะ และห่างไกล มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 100 คน อีกทั้งยังขาดแคลนสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้าที่มีให้ใช้อย่างจำกัด ให้บริการแค่ในช่วงเวลา 6 โมงเย็นถึงเวลา 5 ทุ่มของทุกวัน ทำให้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการการสื่อสารสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ ทรู ได้มีการดำเนินการติดตั้งสถานีฐานโดยใช้แหล่งพลังงานจากแสงอาทิตย์เพื่อเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสัญญาณดิจิทัลสำหรับชุมชน

ดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณพลังงานแสงอาทิตย์ในพื้นที่เกาะนภเภา

หมู่บ้านห้วยมะเกลี้ยง ชุมชนบนภูเขาสูง จ.เชียงราย

หมู่บ้านห้วยมะเกลี้ยง ชุมชนเล็กๆ ที่มีประชากรอาศัยอยู่ราว 170 คน อยู่บนภูเขาสูงในพื้นที่ ต.ป่างิ้ว อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย เป็นหมู่บ้านที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ หากต้องการติดต่อคนภายนอก ต้องเดินทางไปหาสัญญาณบนดอยที่ไกลออกไปประมาณ 3 กิโลเมตร เมื่อได้รับการติดต่อจากชาวบ้าน ทรูได้เข้าไปดำเนินการติดตั้งเครือข่ายอย่างรวดเร็ว ทำให้ในพื้นที่มีสัญญาณแรงครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งผลให้ความเป็นอยู่ของชาวบ้านดีขึ้นในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาชีพ ความเป็นอยู่ รวมถึงกรณีฉุกเฉินและอาการเจ็บป่วยด้วยเช่นกัน

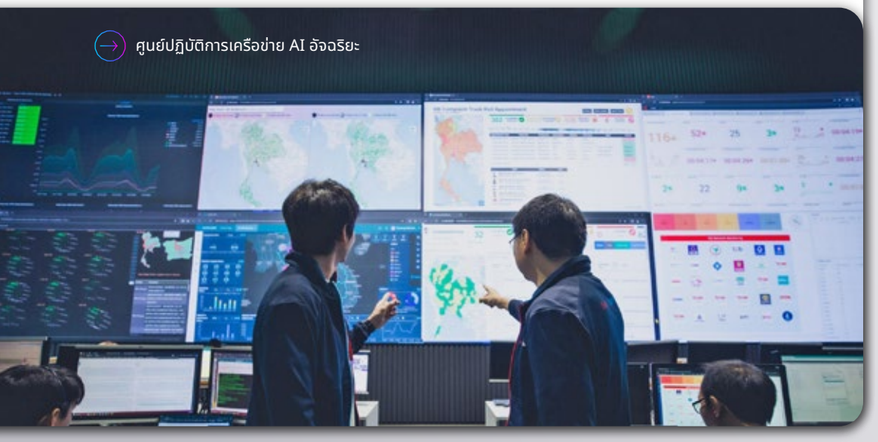
การตรวจสอบเครือข่ายให้พร้อมใช้งาน

บริษัทฯ ดำเนินการยกระดับคุณภาพเครือข่ายมือถือ และอินเทอร์เน็ตบ้านด้วยการนำของศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย AI อัจฉริยะ ซึ่งสร้างขึ้นเป็นศูนย์กลางการบริหารและดูแลระบบเครือข่ายดิจิทัลด้านการสื่อสารที่ครอบคลุมทุกการบริการ

ทีมวิศวกรทำหน้าที่ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ประสิทธิภาพของเครือข่าย วางแผนจัดการ ซึ่งเชื่อมโยงทุกพื้นที่ทั่วไทยและเฝ้าติดตามอย่างใกล้ชิด ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐาน และแพลตฟอร์มภายนอกที่เชื่อมโยงสู่การใช้งานในระบบเครือข่าย อาทิ OTT หรือ Over-the-top ทั้งรูปแบบแอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย สตรีมมิ่ง ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในกรณีเกิดเหตุ (Incident) เช่น สถานการณ์ที่ไม่สามารถให้บริการได้ ระบบสามารถวิเคราะห์และจัดการดูแลได้ทันที เพื่อลดผลกระทบต่อการใช้งานของลูกค้า อีกทั้งสามารถนำข้อมูลในรูปแบบบิ๊กดาต้ามาประมวลผลเพื่อวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายและบำรุงรักษาได้ดีขึ้น ส่งผลให้ค่าความถี่เฉลี่ยเครือข่ายหยุดชะงัก (SAIFI) และระยะเวลาการหยุดชะงักของเครือข่าย (SAIDI) อยู่ในเกณฑ์ที่เหนือกว่ามาตรฐาน

ในปี 2567 มีค่า SAIFI เฉลี่ยอยู่ที่ 0.023 ครั้ง/คน/ปี และค่า SAIDI เฉลี่ยอยู่ที่ 0.043 ชั่วโมง/คน/ปี (2.58 นาที/คน/ปี) โดยอัตราการหยุดชะงักของเครือข่ายสูงขึ้นเล็กน้อยจากปีก่อนหน้า เนื่องจากผลกระทบจากโครงการ Network Modernization ที่บริษัทฯ ได้รวมเครือข่ายของเสาสัญญาณทรู และดีแทคกว่า 13,100 เสาเข้าด้วยกัน ซึ่งต้องมีช่วงเวลาปิดระบบชั่วคราวระหว่างเข้าดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่าย



ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย AI อัจฉริยะ

การเตรียมความพร้อมให้บริการในทุกสถานการณ์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมเครือข่ายในทุกสถานการณ์ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยวิเคราะห์จากดาต้าการใช้งาน และประสบการณ์ที่ผ่านมา นำไปสู่การวางแผนการขยายสัญญาณให้ครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมด้วยโซลูชันเสริมความแข็งแกร่ง ซึ่งประกอบด้วย การเพิ่มรถโมบายล์สถานีฐานเคลื่อนที่เร็ว (COW หรือ Cell-On-Wheel) การติดตั้งเสาสัญญาณเฉพาะกิจ การติดตั้ง WiFi ตามจุดสัญจรต่างๆ การปรับแต่งค่าสัญญาณตามพฤติกรรมการใช้งาน และการบริหารเครือข่ายโดยศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายอัจฉริยะ พร้อมระบบ AI และหน่วยปฏิบัติการเฉพาะกิจ หรือ วอร์รูมทุกภูมิภาค เพื่อบริหารจัดการเครือข่ายให้มีความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสูงสุดในทุกสถานการณ์

การจัดเตรียมรถโมบายล์ชุมสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) รองรับพื้นที่ชุมชนและศูนย์พักพิง

การรับมือสถานการณ์วิกฤต เช่นเหตุการณ์น้ำท่วมฉับพลันที่เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคเหนือและภาคใต้ ของประเทศไทย ในช่วงปลายปี 2567 ทรู ได้ตั้งทีม War Room ที่ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย AI อัจฉริยะ เพื่อดูแลระบบสื่อสารให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง และออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้สื่อสารได้แม้ในภาวะวิกฤต

การติดตั้งเสาสัญญาณเฉพาะกิจเพื่อรองรับการใช้งานในช่วงเทศกาลปีใหม่

การดำเนินการเพิ่มสัญญาณเครือข่าย 5G, 4G และ WiFi เพื่อรองรับการใช้งานในพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่สำคัญในภูมิภาคจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศไทย โดย ทรู ได้วางแผนและออกแบบเครือข่ายเป็นพิเศษ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น และต่อเนื่องตลอดช่วงกิจกรรม เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลของผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ก้าวต่อไป

บริษัทฯ ยังคงเดินหน้ายกระดับเครือข่ายทรู 5G โดยตั้งเป้าให้ครอบคลุม 95% ทั่วประเทศ และจะเร่งยกระดับเครือข่ายให้ทันสมัยครบ 100% เพื่อเพิ่มความเร็วและความครอบคลุมในเสาสัญญาณทั่วประเทศให้แล้วเสร็จภายในปี 2568

การบริการลูกค้าสัมพันธ์

เป้าหมายปี 2567

95% คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ประเมินผ่านระบบ iCSAT

ผลการดำเนินงานปี 2567

95% คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ประเมินผ่านระบบ iCSAT

ลูกค้าถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ ความคาดหวังของลูกค้าและผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อลูกค้าเป็นประเด็นสำคัญที่บริษัทฯ คำนึงถึงมีการวิเคราะห์พร้อมนำมาประกอบการกำหนดทิศทางการประกอบธุรกิจของอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจุบัน นอกจากลูกค้าจะคาดหวังคุณภาพ ความคุ้มค่าและสินค้าและบริการที่ทันสมัยตอบโจทย์ความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างและหลากหลายในยุคดิจิทัลแล้ว ลูกค้ายังคาดหวังบริการออนไลน์ที่สะดวกสบายเข้าถึงง่าย ทว่ามีความปลอดภัยในการดูแลปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าระดับสูงสุด

แนวทางการบริหารจัดการ

หลักการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

บริษัทฯ ใช้หลักการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เป็นกรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กกับลูกค้า รวมถึงใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการ สร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจสูงสุดในทุกๆ ด้าน โดยมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และการกำกับดูแลพนักงานของบริษัทฯ และพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบสินค้าและบริการจะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อีกทั้ง มีการตรวจประเมินมาตรฐานทั้งจากผู้ประเมินภายในและภายนอกเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังปฏิบัติงานตามนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าตามแนวทาง PDPA และมาตรฐาน ISO 27001

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บริษัทฯ จัดตั้งหน่วยงานด้านลูกค้า และพัฒนา AI เพื่อการบริการทำหน้าที่บริหารจัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้าและคอลเซ็นเตอร์แบบครบวงจร โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้บริการที่รวดเร็วแม่นยำและสร้างประสบการณ์ที่เหนือกว่าแก่ตอบสนองลูกค้า ซึ่งหน่วยงานด้านลูกค้าและพัฒนา AI เพื่อการบริการมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อคณะกรรมการบริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์สู่เป้าหมาย No.1 World-Class Customer Experience

กระบวนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า CRM Process

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

บริษัทฯ บริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าโดยจัดโครงสร้างองค์กรที่สอดรับเพื่อให้บริการลูกค้าและตอบสนองความคาดหวังอย่างตรงจุดในทุกขั้นตอนของกระบวนการ CRM Process เริ่มตั้งแต่

- การจัดสรรบริการผ่านศูนย์บริการทั้งที่ช็อปและคอลเซ็นเตอร์
- การจัดช่องทางการให้บริการทางดิจิทัล เพิ่มเติม
- การนำเทคโนโยลีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานทั้งที่ศูนย์บริการ (Shop) และคอลเซ็นเตอร์
- การให้ความสำคัญกับการบริหารความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การจัดแพคเกจและบริการพิเศษเฉพาะกลุ่มและกลุ่มเปราะบาง
- การบริการหลังการขาย การตรวจประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรและพันธมิตรทางธุรกิจ
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า True Shop และ dtac Center ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยนำระบบอัตโนมัติ และเทคโนโลยี AI มาช่วยสนับสนุนการให้บริการตามแนวคิด Digital First เพื่อส่งมอบบริการและประสบการณ์ที่สะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า

ในปี 2567 มีการเปิดสาขา True Branding Shop ใหม่ที่อาคาร True Digital Park (West Building) ด้วยคอนเซ็ปต์ "The Innovation Lifestyle Gadget and IoTs Solution Space" ตอบโจทย์ความต้องการเทคโนโลยีสำหรับของชีวิตในยุคดิจิทัล และอีกสาขาที่ One Bangkok ซึ่งผสานความทันสมัยของ Smart City และชีวิตในเมืองยุคใหม่อย่างลงตัวแก่ลูกค้า ภายใต้ธีม "Smart Life Smart City with true together

True Branding Shop

ศูนย์บริการคอลเซ็นเตอร์

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบให้ลูกค้าสามารถใช้บริการต่างๆ ของทรูได้ด้วยตนเอง ผ่าน True Call Center 1242 และ dtac Call Center 1678 ที่สะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์ทุกพฤติกรรมและความต้องการอันหลากหลาย ภายใต้หลักการ Simplification and Touch Free คือ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน รวมถึงนำระบบอัตโนมัติและเทคโนโลยี AI และ Machine Learning มาปรับใช้ เช่น ระบบ Interactive Voice Response (IVR) ระบบ Robotic Process Automation (RPA) และ Chat Bot

ระบบ Interactive Voice Response (IVR)

ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ Interactive Voice Response (IVR) คือ ระบบที่สามารถให้บริการตามคำสั่งจากลูกค้าที่รวดเร็วมากขึ้น พร้อมเชื่อมต่อกับการให้บริการลูกค้าแบบ Prediction Analysis ที่สามารถคาดการณ์ถึงปัญหาของลูกค้า และนำเสนอบริการที่ตรงต่อความต้องการได้ทันทีมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2567 ระบบ IVR สามารถรองรับผู้ใช้งานได้มากขึ้น 10.6 เปอร์เซ็นต์เทียบจากปีก่อนหน้า

ระบบ Robotic Process Automation (RPA)

ระบบ Robotic Process Automation (RPA) คือ ระบบที่สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ Call Center เพื่อให้ทำงานได้อย่างง่ายและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น โดยระบบนี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลเพื่อตอบสนองและแนะนำการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ในปี 2567 ระบบ RPA ช่วยรองรับงานเพิ่มขึ้น 2 เท่าเทียบกับปีก่อน หรือเทียบเท่ากับ 5.6 ล้านครั้งของการทำธุรกรรมต่อปี และลดเวลาของพนักงานรับสาย 16,000 ชั่วโมง

Mari Chat (คุยกับมะลิ)

บริการ Mari Chat (คุยกับมะลิ) เป็นส่วนหนึ่งของ Mari AI ที่นำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งให้คำแนะนำ แก้ปัญหา และให้ข้อมูลบริการต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่นทุกเวลา ทำให้ทรูไม่ใช่แค่คอลเซ็นเตอร์ทั่วไป แต่เป็น "ผู้ช่วยอัจฉริยะ"

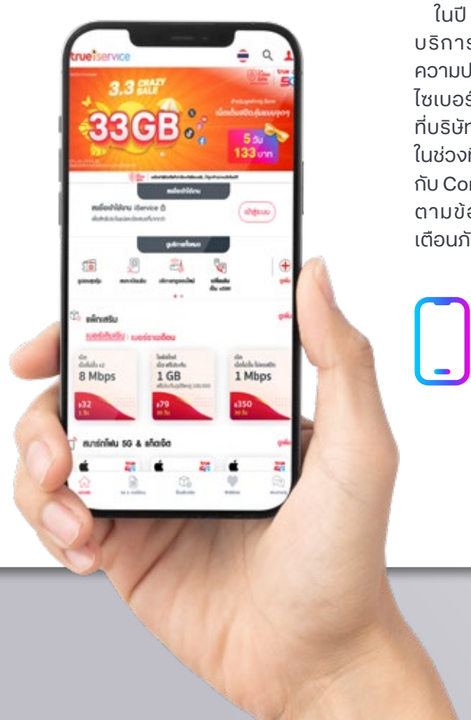
มะลิเวอร์ชั่นใหม่นี้มีความสามารถในการแสดงผลข้อมูลให้เข้าใจโดยง่ายผ่านทาง "เสียงและตัวหนังสือ" มีความสามารถในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าด้วยน้ำเสียงและภาษาที่เป็นธรรมชาติเสมือนมนุษย์ และสามารถให้ความช่วยเหลือแนะนำต่าง ๆ อย่างเหมาะสมให้แก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น การแสดงผลข้อมูลเปรียบเทียบดีไวซ์) หรือแพ็คเกจ มะลิจะแสดงผลผ่านรูปแบบตัวหนังสือและตารางทาง chatbot ทำให้ลูกค้าสามารถเห็นข้อมูลแบบองค์รวม และตัดสินใจง่ายขึ้น

การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล

บริษัทฯ เพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สะดวก สบาย ปลอดภัย โดยจัดให้มีช่องทางการบริการทางดิจิทัลที่หลากหลาย ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ลูกค้าสามารถรับบริการ เช่น ซื้อสินค้า ปรับเปลี่ยนแพคเกจ รวมถึงทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้จำนวนลูกค้ามาใช้งานผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มสูงขึ้นทุกปี

True iService App

แอปพลิเคชัน True iService ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นการทำธุรกรรมทางช่องทางออนไลน์เพื่อให้สะดวก รวดเร็ว แอป True iService เปรียบเสมือน Virtual True Shop ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงเพื่อรับบริการได้จากทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง แบบครบวงจรทั้งก่อนและหลังการขายของผลิตภัณฑ์ทรู ทั้งมือถือ อินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ แบบบอกรับเป็นสมาชิก โดยสนับสนุนการชำระค่าบริการ ตรวจสอบบิล เช็คยอดเงิน เติมเงิน เติมเน็ต และอื่นๆ



ในปี 2567 ทรูได้พัฒนาปรับปรุงยกระดับการให้บริการของ True iService ให้ครอบคลุมด้านความปลอดภัย ป้องกันการเข้าถึงอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่มาพร้อมกับ SMS โฆษณา ซึ่งเป็นประเด็นที่บริษัทฯ ได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนมากในช่วงที่ผ่านมา โดยบริษัทฯ เพิ่มมาตรการดำเนินการกับ Content Partner ที่มีความผิดพลาดและไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดต่อไป รวมถึงช่วยเตือนภัย

ณ สิ้น ปี 2567 มีลูกค้าทำธุรกรรมผ่าน True iService และแอพ dtac **เพิ่มขึ้น 20%** จากปีก่อน

แพคเกจและบริการพิเศษเฉพาะกลุ่มและกลุ่มเปราะบาง

แพคเกจสำหรับผู้มีรายได้น้อยและการคิดค่าบริการช่วงภัยพิบัติ

ทรู จัดให้มีแพคเกจสำหรับผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มเฉพาะต่างๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มผู้สูงวัย เป็นต้น โดยจัดแพคเกจที่เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตในราคาประหยัด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบภัยธรรมชาติเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เช่น ขยายวันใช้งาน ขยายเวลาชำระค่าบริการ ลดค่าบริการ หรือให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้าที่ประสบภัยพิบัติ

แพคเกจและบริการสำหรับคนพิการ

เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้งานในกลุ่มเปราะบางสามารถได้รับบริการโทรคมนาคมและการสื่อสารได้อย่างเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในสังคม บริษัทฯ มีแพคเกจที่เหมาะสมต่อการใช้งาน อาทิ Blind SIM สำหรับผู้บกพร่องทางการมองเห็น Deaf SIM สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน บริการเสริมอำนวยความสะดวกให้สามารถรับบริการจากช่องทางพิเศษ เช่น Chat Cell Center สำหรับผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารทางการพูดหรือมีปัญหาทางการได้ยินเสียง

แพคเกจและบริการสำหรับชาวต่างชาติ

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

นอกจากนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ได้เริ่มศึกษาและพัฒนาโครงการพัฒนาแจ้งเตือนภัยฉุกเฉิน Cell Broadcast Service (CBS) เตรียมความพร้อมร่วมมือกับทุกฝ่ายในประเทศโดยตั้งหมายให้สามารถเปิดใช้ได้ใน ปี2568 ระบบนี้จะสามารถแจ้งเตือนภัยฉุกเฉิน ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการของพันธมิตรทางธุรกิจ

เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทางของทรูรวมถึงบริการผ่านตัวแทนขายหรือพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการและแนวทางการปฏิบัติงานซึ่งพันธมิตรทางธุรกิจทุกรายต้องลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ โดยจะมีการฝึกอบรมพนักงานของพันธมิตรทุกราย 100 เปอร์เซ็นต์ก่อนเริ่มงาน และมี Call Center เฉพาะสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจให้สามารถขอรับคำปรึกษาในการให้บริการลูกค้าบริษัทฯ โดยเฉพาะเพื่อความสะดวกรวดเร็วติดต่อ ประสานงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ

บริษัทฯ ยังจัดให้มีการตรวจสอบในทุกขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรและการดำเนินงานของพันธมิตรทางธุรกิจเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยผู้ตรวจประเมินภายในและผู้ตรวจประเมินอิสระ ตามมาตรฐาน ISO 9001 รวมถึงมาตรฐาน ISO 14001 และ ISO 45001

นอกจากนี้ มีการประชุมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทิศทางการดำเนินงานของทรู พร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างเสริมความสัมพันธ์กับดีลเลอร์ที่เป็นผู้แทนการค้าของทรูเป็นประจำทุกปี

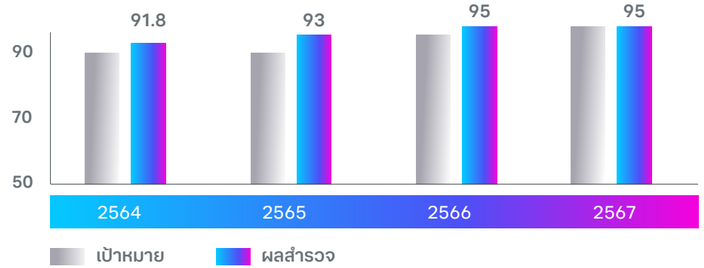
การตรวจประเมินทรูช็อป

การประชุมดีลเลอร์ของบริษัทฯ

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ

ทรู ได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้สินค้าและบริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจออนไลน์ (iCSAT) โดยผลการสำรวจในปี 2567 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 95 เปอร์เซ็นต์ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

% เป้าหมายและผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการทรู ประจำปี 2564 - 2567



บริษัทฯ ได้นำผลจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนข้อเสนอแนะมาปรับปรุง ทบทวนกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการวิเคราะห์ข้อมูล และนำมาพัฒนาการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการและสร้างประการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มศักยภาพระบบ IVR เพื่อลดระยะเวลารอสายและการเดินทางไปศูนย์บริการทรู และ นำเสนอบริการ trueX แพลตฟอร์มการบริการที่เพิ่มความสะดวกสบาย ลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายจากการใช้พลังงาน รวมถึงเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ชีวิต ส่งเสริมสุขภาพ และการเรียนรู้เพิ่มทักษะสำหรับคนทุกช่วงอายุ

บริการ trueX ที่ตอบโจทย์ลูกค้า

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นลูกค้า

นอกจากศูนย์บริการ Shop คอลเซ็นเตอร์ และช่องทางออนไลน์จะเป็นช่องทางให้บริการลูกค้าแล้ว ยังเป็นจุดที่รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าโดยตรงอีกด้วย บริษัทฯ ยังมีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจกับลูกค้าเป็นประจำต่อเนื่อง ตลอดจนมีการสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น สิทธิประโยชน์ทรูยู และดีแทครีวอร์ด

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรม Customer Delight Day เพื่อรับฟังเสียงจากลูกค้าและพนักงานที่ศูนย์บริการทั้งคอลเซ็นเตอร์และช็อปเพื่อสัมผัสประสบการ์ณจริงและนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นำทีมโดยผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้ากลุ่มงาน

ศูนย์บริการลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า ณ ทรูช็อป

ก้าวต่อไป

หัวใจหลักในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ เมื่อลูกค้าถูกใจ ลูกค้าจะนำประสบการณ์ไปบอกต่อ ดังนั้น บริษัทฯ จึงเดินหน้าในกราสร้างสรรค์ โปรแกรมต่างๆ ตามแนวคิด เมื่อลูกค้าพึงพอใจ จะบอกต่อ (Make One Happy Customer Create Customers) อาทิ

- การพัฒนาคุณภาพเครือข่ายและการบริการที่ล้ำสมัย
- การขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยี AI
- การปรับปรุงการทำงานให้เป็นรูปแบบอัตโนมัติ
- การพัฒนาความพร้อมของทีมงานและบุคลากรให้มีความสามารถ ด้านดิจิทัล เพื่อตอบรับการบริการในยุคใหม่

การบริหารจัดการนวัตกรรม

เป้าหมายปี 2567

110 ผลงาน สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร ผลการดำเนินงานสะสมปี 2561-2567

ผลการดำเนินงานปี 2567

112 ผลงาน สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร ผลการดำเนินงานสะสมปี 2561-2567

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการในการพัฒนานวัตกรรม เช่น ต้นทุนสูงในการอัปเกรดโครงสร้างพื้นฐานสำเครือข่าย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และกรอบกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความจำเป็นในการลงทุนอย่างต่อเนื่องใน 5G ไฟเบอร์ออปติก และเทคโนโลยีอนาคตอย่าง 6G ก่อให้เกิดแรงกดดันทางการเงิน โดยเฉพาะในตลาดที่มีการแข่งขันสูงและผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาเป็นหลัก นอกจากนี้ การรักษาสมดุลระหว่างความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้การพัฒนานวัตกรรมชะลอตัว อีกทั้งผู้ให้บริการยังต้องสร้างความคล่องตัวภายในองค์กรและส่งเสริมความร่วมมือเพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI เอดจ์คอมพิวติ้ง และ IoT มาประยุกต์ใช้กับรูปแบบธุรกิจเดิม สุดท้าย การตอบสนองต่อความกังวลด้านความยั่งยืนและการลดคาร์บอนฟุตพรินต์ควบคู่ไปกับการขยายบริการดิจิทัลใหม่ๆ ถือเป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่ซับซ้อนในการพัฒนานวัตกรรม

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ บริหารจัดการด้านนวัตกรรมตามนโยบายด้านการพัฒนาความยั่งยืน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ ที่มุ่งสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการจัดการ

บริษัทฯ มีคณะทำงานด้านการวิจัยและนวัตกรรม มีหน้าที่ให้คำแนะนำพิจารณาแผนงานวิจัย การอนุมัติงบประมาณ ติดตามและรายงานผลการการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนเป็นประจำและต่อเนื่อง

กระบวนการจัดการด้านนวัตกรรม

บริษัทฯ บริหารนวัตกรรมใน 3 มิติ ได้แก่

1. นวัตกรรมแบบปิด (Closed innovation) - เป็นการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมภายในบริษัท ทรู สนับสนุนให้พนักงานนำเสนอไอเดีย ทดลอง คิดผลงานนวัตกรรม และต่อยอดไปสู่สินค้าและบริการที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร
2. นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) เน้นสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา พันธมิตรธุรกิจเพื่อต่อยอดนวัตกรรม และ
3. สตาร์ทอัพ ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ สร้างเยาวชน คนรุ่นใหม่ เพื่อเติบโตเป็น สตาร์ทอัพ พัฒนาธุรกิจที่มีศักยภาพ

1 นวัตกรรมแบบปิด
CLOSED INNOVATION BY BUSINESS UNIT ITEM
การดำเนินงานด้วยนวัตกรของแต่ละหน่วยธุรกิจในองค์กร เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2 นวัตกรรมแบบเปิด
OPEN INNOVATION VIA TRUE LAB
การร่วมพัฒนานวัตกรรมกับสถาบันการศึกษาและพันธมิตรธุรกิจ เพื่อต่อยอดให้เกิดสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ ๆ ร่วมกัน

3 สนับสนุนสตาร์ทอัพ
STARTUPS
การบ่มเพาะสตาร์ทอัพจนสามารถพัฒนาธุรกิจให้มีศักยภาพ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เกิดความร่วมมือระหว่างธุรกิจจนเกิดการลงทุนในที่สุด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งพัฒนานวัตกรรมในหลายรูปแบบ เช่น นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมเพื่อสังคม และนวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งคำนึงถึงความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

1 นวัตกรรมแบบปิด (นวัตกรรมภายในองค์กร) Closed Innovation by Business Unit Team

ทรู อินโนเวชั่น

บริษัทฯ มุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจและพัฒนาบริการ โดยมีศูนย์นวัตกรรมเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาโซลูชันที่ตอบโจทย์ตลาด ในปี 2567 บริษัทฯ มีนวัตกรสะสม 1,573 คน ผลงานนวัตกรรม 608 ผลงาน และสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร 112 รายการ รวมมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่พัฒนากว่า 4,000 ล้านบาท (ข้อมูลสะสมปี 2561-2567) ตัวอย่างผลงานนวัตกรรมภายในองค์กร ดังนี้

TrueOnline WiFi7 Router

บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับหน่วยงานนวัตกรรมในการพัฒนาและศึกษาวิธีการลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการทำให้ตัวส่งและตัวรับจากผู้ผลิตต่างกันสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ TrueOnline WiFi7 Router รองรับเทคโนโลยี Wi-Fi 7 ซึ่งมอบความเร็วสูงถึง 30 Gbps, ความหน่วงต่ำ, รองรับการเชื่อมต่อหลายอุปกรณ์พร้อมกัน, และการใช้งานในคลื่นความถี่ 6 GHz ที่มีแออัดน้อย ซึ่งเหมาะสำหรับการใช้งานที่ต้องการแบนด์วิธสูง เช่น การเล่นเกมออนไลน์ การสตรีมมิ่ง 4K/8K และการเชื่อมต่อหลายอุปกรณ์พร้อมกัน ทำให้ประสบการณ์การเชื่อมต่อดียิ่งขึ้น

TrueOnline WiFi7 Router

True Smart Home

นวัตกรรมที่ยกระดับคุณภาพชีวิตในบ้าน ในยุคที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกด้านของชีวิตประจำวัน True Smart Home ถือเป็นหนึ่งในนวัตกรรมที่ทรูนำเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย, ความปลอดภัย, และประสิทธิภาพในการใช้ชีวิตที่บ้าน ด้วยการนำเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) มาใช้ในการเชื่อมต่อและควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ ภายในบ้านในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

True Smart Home คือระบบนวัตกรรมที่ช่วยให้การใช้ชีวิตในบ้านสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น โดยการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ผ่านเทคโนโลยี IoT ฟังก์ชันหลักประกอบด้วย:

1. **Smart Lighting** - ควบคุมไฟในบ้านผ่านแอปหรือเสียง
2. **Smart Security** - ระบบกล้องวงจรปิดและเซ็นเซอร์ตรวจจับความเคลื่อนไหว
3. **Smart Thermostat** - ควบคุมอุณหภูมิในบ้าน
4. **Smart Appliances** - ควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า
5. **Smart Entertainment** - ควบคุมระบบบันเทิงในบ้าน
6. **Smart Energy Management** - การจัดการการใช้พลังงานในบ้าน
7. **Smart Home Hub** - ศูนย์กลางการควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ

True Smart Home

True vision NOW

แอปพลิเคชัน TrueVisions NOW พัฒนาขึ้นเพื่อตอบโจทย์ความต้องการและไลฟ์สไตล์การรับชมคอนเทนต์ของผู้ใช้ให้มีประสบการณ์ที่ดี และสะดวกยิ่งขึ้น นำเสนอคอนเทนต์ที่หลากหลาย ทั้งช่องทีวีดังจากทั่วโลก กีฬา ภาพยนตร์ ซีรีส์ อนิเมะ สารคดี ข่าว และรายการพิเศษถ่ายทอดสดต่าง ๆ พร้อมออกแบบแพ็กเกจใหม่ทั้งหมด เพื่อให้สมาชิกเลือกได้ตามความต้องการและคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น โดยนำคอนเทนต์สุดฮิตจากแอปพาร์เนอร์รวมไว้ในแพ็กเกจในแอปเดียว เพื่อการรับชมที่ลื่นไหล ทุกที่ ทุกเวลา รองรับการดูรายการสดแบบย้อนหลังได้ทันที (Timeshift) หรือเลือกดูย้อนหลังรายการต่าง ๆ ได้ถึง 7 วัน* (เงื่อนไขตามลิขสิทธิ์ช่อง) ผ่านสมาร์ทอุปกรณ์ (Smart Device) ทั้งบนสมาร์ทโฟน สมาร์ททีวี แท็บเล็ต กล่องแอนดรอยด์ทีวี และแอปเปิ้ลทีวี อีกทั้งสมาชิกทรูวิชั่นส์แบบกล่องรับสัญญาณทั้งจานดาวเทียมและเคเบิลสามารถย้ายมาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

True ID

แอปพลิเคชัน TrueID Application เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านความบันเทิงและไลฟ์สไตล์ครบวงจรจากทรู ซึ่งออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม โดยรวมเอาฟีเจอร์ต่างๆ ไว้ในแพลตฟอร์มเดียว ไม่ว่าจะเป็น การรับชมคอนเทนต์พรีเมียม เช่น รายการทีวีสด ซีรีส์ ภาพยนตร์ กีฬา และข่าวสาร รวมถึง บริการด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ อื่นๆ เช่น การสะสมและแลกทรูพอยท์ การฟังเพลงผ่าน TrueID Music และการเล่นเกมผ่าน TrueID Game Center

2 นวัตกรรมแบบเปิด (นวัตกรรมภายนอกบริษัท) Open Innovation via True Lab

ทรู แล็บ

trueLAB

โครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยชั้นนำ 9 แห่ง ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยและบริการธนาคารพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เพื่อสร้าง ECOSYSTEM ที่ส่งเสริมการสร้างบริการระบบการเรียนรู้ในโลกดิจิทัลและอนาคต ในปี 2567 มีจำนวนโครงการวิจัยกว่า 74 ผลงาน โดยมีตัวอย่างโครงการวิจัย ดังนี้

โครงการ “e-Waste HACK BKK 2567”

โครงการ “e-Waste HACK BKK 2567” เป็นความร่วมมือระหว่างทรูแล็บ กับสถานเอกอัครราชทูตสวีเดน สถาบันการศึกษา และภาคธุรกิจ เพื่อส่งเสริมเยาวชนในการพัฒนานวัตกรรมการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) ภายใต้แนวคิด Circular Economy โดยมีผู้เข้าร่วม 179 ทีม จาก 32 สถาบัน ผลงานชนะเลิศคือ “Intelligence Bin” ซึ่งพัฒนาโดยทีม “ปิ๊กกะป๊อก” จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นถังขยะที่ใช้เทคโนโลยี AI และกล้องจับภาพในการแยกขยะ และแจ้งเตือนเมื่อขยะเต็ม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขยะและลดมลพิษ ผลงานนี้ได้รับรางวัลชนะเลิศ พร้อมทุนการศึกษาและสิทธิ์พิเศษในการเข้าศึกษาต่อในสาขาวิศวกรรมระบบไอโอที ที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โครงการ “e-Waste HACK BKK 2567

แอปพลิเคชัน We Grow

แอป We Grow ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการสร้างพื้นที่สีเขียวผ่านโลกออนไลน์ โดยมีฟีเจอร์ ‘Campaign’ ที่ช่วยให้หน่วยงานและองค์กรสามารถรณรงค์และเชิญชวนให้ประชาชนร่วมกันปลูกต้นไม้ พร้อมรองรับการบันทึกข้อมูลกิจกรรม จำนวนต้นไม้ที่ปลูก สมาชิกที่เข้าร่วม และปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ที่ถูกดูดซับ

ปัจจุบัน We Grow ได้ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ไปแล้วกว่า 6,266,127 ต้นทั่วประเทศไทย โดยมีสมาชิกทั้งหมด 63,269 คน (active 28,063 คน) และมีจำนวนโพสต์ 72,086 โพสต์ ในปี 2567 มีการปลูกต้นไม้เพิ่มอีก 20,762 ต้น ซึ่งช่วยเพิ่มปริมาณการกักเก็บก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็น 332,132 ตัน ถือเป็นอีกก้าวสำคัญในการฟื้นฟูระบบนิเวศและสร้างแหล่งที่อยู่อาศัยที่สมบูรณ์สำหรับสิ่งมีชีวิต

แอปพลิเคชัน WE GROW

แอปพลิเคชันออทิสติก

แอปออทิสติกเป็นสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะการเรียนรู้ให้แก่เด็กออทิสติก ซึ่งช่วยพัฒนาเด็กออทิสติกในด้านร่างกาย สติปัญญา และทักษะอาชีพ ประกอบด้วย Daily Tasks (ฝึกกิจวัตรประจำวัน), Trace & Share (ฝึกการลากเส้นและเขียน) และ Communication (ฝึกภาษาและการสื่อสาร) เปิดให้ดาวน์โหลดฟรี โดยทรูได้อบรมการใช้งานแก่ 22,256 คน มีผู้ใช้งานในไทยกว่า 52,148 ราย และยอดดาวน์โหลดทั่วโลก 1.9 ล้านครั้ง โดย ประเทศไทย สเปน และสหรัฐฯ มียอดดาวน์โหลดสูงสุด

มูลนิธิออทิสติกไทย Autistic Thai Foundation

true ปลูกปัญญา

แอปพลิเคชันออทิสติก

3 สตาร์ทอัพ STARTUPS

ทรู อินคิวบ์

ทรู อินคิวบ์ เชื่อมโยงสตาร์ทอัพกับนักลงทุนและผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม ให้ความรู้ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการเติบโตทางธุรกิจ เช่น เทคโนโลยี การตลาด และการจัดการ มุ่งเน้นการสร้างสรรค์และส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ ๆ ในวงการธุรกิจ

ทรู อินคิวบ์ สนับสนุนการเติบโตของสตาร์ทอัพผ่านการลงทุนรวมกว่า 23.62 ล้านบาท และช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับสตาร์ทอัพที่ได้รับเงินลงทุน รวมถึงโอกาสในการสร้างพันธมิตรทางการค้า ไม่ว่าจะเป็นบริษัทในเครือทรูหรือบริษัทภายนอก เช่น Collective Wisdom (UpPass) ที่มีโครงการร่วมกับบริษัทในกลุ่มทรู และ Fling ที่ได้มีโอกาสให้บริษัทภายนอกทดสอบผลิตภัณฑ์ หรือ Proof-of-Concept (PoC)

Invest Startup Thailand

แอปพลิเคชัน MorDee

เป็นแพลตฟอร์มนี้เชื่อมโยงบริการด้านสุขภาพแบบครบวงจรไว้ในแอปพลิเคชันเดียว ช่วยให้คนไทยทั่วประเทศสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ การจัดส่งยาถึงบ้าน และการตรวจสุขภาพเบื้องต้น

นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อขยายบริการทางการแพทย์ออนไลน์ครอบคลุม 42 กลุ่มโรคสำหรับผู้ถือบัตรทอง และมีการเชื่อมต่อกับพันธมิตรเพื่อให้บริการ Tele Medi Claim+ สำหรับการเคลมประกันโดยไม่ต้องชำระเงินล่วงหน้า ปัจจุบัน แอปพลิเคชัน MorDee มียอดดาวน์โหลดมากกว่า 520,000 ครั้ง และมีผู้ใช้งานลงทะเบียนกว่า 200,000 คน โดยมีอัตราการใช้งานซ้ำสูงถึง 40%

พันธมิตรของหมอดี - บริษัท โตเกียวมารีนประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

พันธมิตรของหมอดี - กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

ก้าวต่อไป

ในปี 2568 ทรูมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมด้าน Cyber Safe เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัลให้แก่ลูกค้าและภาคธุรกิจ ผ่านการประยุกต์ใช้ AI และ Machine Learning ในการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์แบบเรียลไทม์ เพื่อป้องกันข้อมูลสำคัญจากภัยคุกคามยุคใหม่ นอกจากนี้ ทรูยังมุ่งเน้นการให้บริการใหม่ในรูปแบบ Platform-as-a-Service (PaaS) ที่สามารถใช้งานร่วมกับโซลูชันด้านความยั่งยืนที่ขับเคลื่อนด้วย AI ของอาลีบาบา คลาวด์ เพื่อช่วยให้ธุรกิจในประเทศไทยสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมแนวทาง Green Digital Transformation และสร้างความสมดุลระหว่างความปลอดภัยทางไซเบอร์และความยั่งยืนทางธุรกิจ

การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม

เป้าหมายปี 2567

2.4 แสนคน สร้างงานและส่งเสริมรายได้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบาง ตลอดห่วงโซ่อุปทาน (จำนวนสะสม)

ผลการดำเนินงานปี 2567

3.8 แสนคน สร้างงานและส่งเสริมรายได้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบาง ตลอดห่วงโซ่อุปทาน (จำนวนสะสม)

ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้กลุ่มเปราะบางขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในปัจจุบันโดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นที่ต้องการสูงในตลาดแรงงาน ตลาดแรงงาน นอกจากนี้ การขาดการเข้าถึงการศึกษาคุณภาพ เครื่องมือฝึกอบรม และโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทำให้กลุ่มเหล่านี้ไม่สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

ดังนั้น การออกแบบกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ และได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ก็จะสามารถช่วยลดช่องว่างทางสังคม และสร้างเศรษฐกิจที่ครอบคลุมและยั่งยืนได้ในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ บริหารจัดการด้านการการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ตามนโยบายด้านการพัฒนาความยั่งยืน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ

โครงสร้างการจัดการ

ทรู มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความยั่งยืน ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชนรอบด้าน รวมทั้งเพื่อป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม เพื่อให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกันทุกมิติ

กลยุทธ์การสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม

ทรู มีกลยุทธ์การขับเคลื่อนเพื่อสร้างผลกระทบทางบวกต่อสังคม 3 ด้าน ได้แก่ ปลูกความรู้ ปลูกความดี และปลูกใจรักสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ยังมีการทำโครงการ ทรูอาสา และกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ เพื่อสร้างความร่วมมือจากพนักงานและชุมชน เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนสังคมให้ยั่งยืน

กลยุทธ์การขับเคลื่อน
เพื่อสร้างผลกระทบทางบวก

ผลการดำเนินงาน ปี 2567

ปลูกความรู้

โครงการส่งเสริมการรู้หนังสือผ่านสื่อพกพาสำหรับเด็กนอกระบบการศึกษา

ทรู ร่วมมือกับ สำนักงานยูเนสโก กรุงเทพฯ ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) และสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) มอบสื่อไอซีทีจากโครงการทรูปลูกปัญญา ทั้งชุดอุปกรณ์รับสัญญาณทรูวิชั่นส์สื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนการสอน ครอบคลุม 8 กลุ่มสาระวิชา และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายบนเครือข่ายทรูมูฟ เอช ตลอดจนจัดอบรมการใช้สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้แก่ครูและนักเรียนของ กศน. ภาคใต้ และสถาบันศึกษาปอเนาะ ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และสตูล และตามแนวชายแดนไทย-เมียนมาร์ 5 จังหวัด ตั้งแต่ ระนอง กาญจนบุรี ตาก แม่ฮ่องสอน ไปถึงเชียงราย เยาวชนที่เข้าร่วมโครงการนี้ มีคะแนนสอบดีขึ้น นอกจากนี้ ยังจัดอบรมครูให้ใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการสอน โดยในปี 2567 มีเยาวชนที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ กว่า 14,000 คน

นักเรียนที่ได้รับอุปกรณ์การเรียนรู้

โครงการภารกิจพิชิตมะเร็งเต้านม

มะเร็งเต้านมเป็นโรคที่คร่าชีวิตผู้หญิงทั่วโลกเป็นอันดับต้นๆ รวมถึงในประเทศไทยโดยข้อมูลของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ พบว่ามีผู้เสียชีวิตในประเทศไทยด้วยโรคนี้ กว่า 8,200 มีผู้หญิงไทยป่วยด้วยมะเร็งเต้านมประมาณ 22,000 คนต่อปี และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทรู ร่วมกับ มูลนิธิถันยรักษ์ฯ และมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ จัดอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ส่งเสริมทักษะ และทบทวนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจเต้านมด้วยตนเองให้แก่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่งทั่วไทย สร้างแกนนำจิตอาสาลงพื้นที่ให้ความรู้ชุมชนในการตรวจเต้านมด้วยตนเองเบื้องต้น

นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาเทคโนโลยีระบบบันทึกการตรวจเต้านมด้วยตนเองในรูปแบบดิจิทัลมาปรับใช้ผ่านแอปพลิเคชัน BSE และประชาชนทั่วไปที่สนใจมะเร็งเต้านม และการตรวจเต้านมด้วยตนเอง สามารถศึกษาผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ VCOURSE โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยในปี 2567 มีผู้เข้าร่วมการอบรมกว่า 19,565 คน

การอบรมให้ความรู้การตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเอง

True Youth Startup

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ผ่านการสนับสนุนทุนวิจัย ตลอดจนการส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษา ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศในอนาคต เช่น ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ทักษะการคิดวิเคราะห์ และการค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ

นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้เยาวชนและคนรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการสร้างนวัตกรรมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 บริษัทฯ สามารถเข้าถึงและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาได้ประมาณ 1,670 คน

True Youth Startup

ปลูกความรู้

โครงการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก

ทรูได้จัดตั้ง ศูนย์ฝึกอบรมเพื่อการทำงานบุคคลออทิสติก (CP-TRUE-Autistic Thai Vocational Training Center) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะอาชีพที่เหมาะสมกับศักยภาพของบุคคลออทิสติก เพื่อให้พวกเขาสามารถมีรายได้และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ทรูยังให้โอกาสการจ้างงานบุคคลออทิสติกตาม มาตรา 33 และ 35 ของกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ รวมถึงการฝึกอบรมการใช้แอปพลิเคชัน Autistic ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาทักษะพื้นฐานด้านสติปัญญา การเคลื่อนไหว และกายภาพ

นอกจากการพัฒนาทักษะและการจ้างงานแล้ว ทรูยังสนับสนุน การรวมกลุ่มบุคคลออทิสติกผ่านแนวคิดธนาคารชุมชน เพื่อช่วยให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับส่งเสริมอาชีพ โดยสามารถปล่อยกู้ให้สมาชิกในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่นคงให้กับกลุ่มออทิสติก

อีกทั้ง ยังร่วมมือกับ มูลนิธิออทิสติกไทย จัดตั้งวิสาหกิจเพื่อสังคม ARTSTORY ซึ่งใช้ศิลปะเป็นเครื่องมือในการบำบัดและสร้างอาชีพให้กับเด็กออทิสติก เปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพผ่านผลงานศิลปะนำไปพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์สร้างรายได้ โครงการนี้ยังขยายผลสู่การเปิด ARTSTORY Creative Hub พื้นที่สร้างสรรค์ที่เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปเข้ามาร่วมเวิร์กช็อปกับศิลปินออทิสติกโดยตรง โดยในปี 2567 โครงการสามารถอบรมและให้ความรู้แก่บุคคลในกลุ่มเปราะบางได้กว่า 4,111 ราย

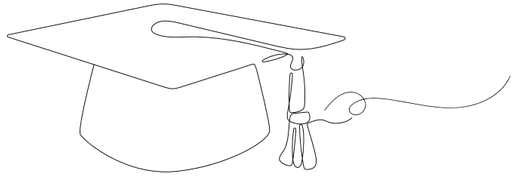
กิจกรรม Workshop ร่วมกับครูศิลปินออทิสติก

โครงการฝึกอบรมอาชีพ

ทรู มีความมุ่งมั่นในการนำความเชี่ยวชาญ องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างรายได้และเพิ่มคุณภาพชีวิต โครงการเน็ตทำกินเน้นการอบรมเพิ่มความรู้และทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือดิจิทัลต่างๆ โดยเน้นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่เคยต้องโทษคุมขัง ผู้มีรายได้น้อย กลุ่มชาติพันธุ์ คนพิการ เป็นต้น โดยที่ผ่านมา ได้เพิ่มเนื้อหาอีก 3 วิชา ได้แก่ “กฎหมาย e-commerce เบื้องต้น” “packaging” และ “e-transaction ช่องทางธุรกรรมการเงินออนไลน์” เมื่อเรียนครบจะสามารถขอรับวุฒิบัตรที่ได้รับการรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และในอนาคตวางแผนเปิดเพิ่ม เช่น Business Canvas และ Business Analytics ในปี 2567 ให้ความรู้แก่กลุ่มเปราะบางได้จำนวน 13,000 ราย

โครงการอาชีพฝันกับไอดอล

ทรู ร่วมกับ กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดกิจกรรม อาชีพในฝันกับไอดอล ออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม true VROOM เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเพิ่มโอกาสทางอาชีพให้เด็กในสถานสงเคราะห์ ภายใต้แนวคิด “เตรียมความพร้อมก่อนออกสู่โลกกว้าง” มีเป้าหมายเพื่อให้เยาวชนได้รับข้อมูลและความรู้โดยตรงจากผู้ที่มีประสบการณ์ในสายอาชีพต่างๆ เช่น พิธีกร มัคคุเทศก์ ศัลยแพทย์ บาริสต้า ร้านอาหาร ซึ่งเยาวชนสามารถนำไปปรับใช้ในการวางแผนการศึกษาต่อและการเลือกสายอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง โดยปี 2567 มีเยาวชนเข้าร่วมโครงการกว่า 4,056 ราย



กิจกรรมโครงการเน็ตทำกิน

ปลูกความดี

โครงการทรูอาสา

ทรูสนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา โดยเปิดกว้างให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมในหลากหลายมิติ เช่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศักยภาพของเยาวชนและผู้ด้อยโอกาส

ปี 2567 มีกิจกรรมจิตอาสาพระราชทาน "เราทำความ ดี ด้วยหัวใจ" เก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สมาร์ทโฟนเก่า โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เสริม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กที่เลิกใช้งานแล้ว มาทิ้งให้ถูกที่ พร้อมจัดคาราวานจิตอาสาชาวทรู ออกไปให้ความรู้และรณรงค์ให้คนในชุมชนโดยรอบตระหนักถึงการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะต้องนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีและปลอดภัย เพื่อร่วมกันบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ลดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ฝังกลบ ทำให้มีพนักงานเข้าร่วมโครงการจิตอาสาตลอดทั้งปี โดยในปี 2567 มีพนักงานทรูเข้าร่วมโครงการทรูอาสาทั้งหมด 60 คน

กิจกรรมจิตอาสาพระราชทาน "เราทำความ ดี ด้วยหัวใจ"

โครงการ Smart Farmer

ทรู ดิจิทัล กรุ๊ป ร่วมกับธุรกิจอาหารสัตว์บก ซีพีเอฟ ต่อยอดการนำนวัตกรรมเกษตรแม่นยำมาให้บริการกับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม ได้ร่วมมือกับผู้นำระบบจัดการฟาร์มโคนมอัจฉริยะของโลก MSD Animal Health นำนวัตกรรม "สร้อยคออัจฉริยะสำหรับโค" มาให้บริการแก่เกษตรกรในประเทศไทย โดยใช้เทคโนโลยีไอโอทีและปัญญาประดิษฐ์ในการเก็บข้อมูลพฤติกรรมโครายตัวตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อแจ้งเตือนให้ผู้เลี้ยงจัดการด้านระบบสืบพันธุ์และด้านสุขภาพอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังรองรับการบันทึกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเลี้ยง เช่น การผสมเทียม และการตรวจท้อง เป็นต้น พร้อมสรุปเป็นรายงานด้านประสิทธิภาพของฟาร์ม เพิ่มผลตอบแทนให้แก่เจ้าของฟาร์มได้มากกว่า 30% โดยในปี 2567 ได้รับความไว้วางใจจากเกษตรกรใน 12 จังหวัด สร้างกลุ่มผู้เลี้ยงต้นแบบในภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันตก กว่า 1,000 คน

การติดตั้งเซนเซอร์ที่คอวัวเพื่อติดตามพฤติกรรมแบบเรียลไทม์

โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานรองรับ

ทรูร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานรองรับ เมื่ออายุครบ 18 ปี ต้องพ้นจากการดูแลของสถานรองรับ ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ และการเรียนรู้นอกห้องเรียนผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น สนับสนุนทุนการศึกษากับสถาบันปัญญาภิวัฒน์ อบรมการชงกาแฟและธุรกิจร้านกาแฟ อบรมการตัดต่อวิดีโอบนมือถือ รวมถึงการอบรม "รู้ทันโลกออนไลน์" เพื่อให้เยาวชนรู้เท่าทันและปลอดภัยจากการคุกคามในโลกดิจิทัล เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะดำเนินชีวิตในสังคมภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2567 มีเยาวชนเข้าร่วมกว่า 1,390 คน ส่งเสริมและพัฒนาเด็กกำพร้าจากสถานรองรับ 30 แห่งทั่วประเทศ

กิจกรรมอบรมกาแฟสร้างอาชีพให้กับเยาวชนในสถานรองรับ

ปลูกใจรักสิ่งแวดล้อม

โครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า

โครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Elephant Smart Early Warning) เป็นความร่วมมือระหว่างทรู คอร์ปอเรชั่น และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างมนุษย์กับช้างป่า โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่าย 4G/5G ผสานกับ AI และอุปกรณ์ IoT ในการเฝ้าระวังช้างป่ากว่า 400 ตัวในเขตอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และขยายผลไปยังพื้นที่กลุ่มป่าตะวันออก (ป่ารอยต่อ 5 จังหวัด)

ทรู ได้ติดตั้งกล้องดักถ่ายภาพอัตโนมัติ (Camera Trap) ในบริเวณแนวเขตป่าและจุดเสี่ยง กล้องจะเชื่อมต่อกับ เครือข่าย 4G/5G และใช้เทคโนโลยี AI จะวิเคราะห์ภาพเพื่อแยกแยะระหว่างช้างป่ากับสัตว์อื่นๆ หากพบว่าเป็นช้างป่าที่เข้าใกล้พื้นที่ชุมชน ระบบจะส่ง การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน “คชานุรักษ์” ไปยังเจ้าหน้าที่อุทยาน หน่วยผลักดันช้างชุมชน และอาสาสมัครในพื้นที่เพื่อผลักดันช้างป่าออกไป ทำให้ลดความขัดแย้งระหว่างมนุษย์กับช้างป่า ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินและพืชผลทางการเกษตร ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันระหว่างคนกับช้างป่าอย่างยั่งยืน

ภาพจากกล้องดักถ่ายภาพอัตโนมัติ สามารถระบุพิกัด และแจ้งเหตุแบบเรียลไทม์

โดยในปี 2567 พบเหตุการณ์ช้างป่าบุกรุกในพื้นที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรีถึง 5,754 ครั้ง แต่เกิดความเสียหายต่อพืชผลคิดเป็น 0.36% เท่านั้น ป้องกันความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพเกือบ 100%

โครงการอนุรักษ์นกกระเรียนพันธุ์ไทย

ทรูยังคงร่วมกับองค์กรพันธมิตรในการปล่อยนกกระเรียนพันธุ์ไทยคืนสู่ธรรมชาติในจังหวัดบุรีรัมย์ ควบคู่กับการส่งเสริมให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนการทำนาเป็น เกษตรอินทรีย์ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมนำแพลตฟอร์มดิจิทัลของบริษัทฯ เช่น TrueID และ TrueMoney Wallet ขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าเกษตร และจัดอบรมทักษะการตลาดออนไลน์ เพื่อช่วยเพิ่มรายได้ให้เกษตรกรจากการขายข้าวอินทรีย์ โดยในปี 2567 มีนกกระเรียนพันธุ์ไทยเกิดขึ้นตามธรรมชาติ 15 ตัว และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการอบรมและให้ความรู้กว่า 10,600 คน

กิจกรรมการปล่อยนกกระเรียนพันธุ์ไทย

โครงการสัตว์มีค่าป่ามีคุณ

ทรู ร่วมกับ เครือเจริญโภคภัณฑ์ และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดโครงการปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การประกวดภาพถ่าย “สัตว์มีค่าป่ามีคุณ” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 31 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สัตว์ป่าและป่าไม้เมืองไทย ผ่านมุมมองศิลปะการถ่ายภาพ ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี และถ้วยประทานสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ โดยในปี 2567 มีเยาวชนและประชาชนคนไทยได้รับประโยชน์จากโครงการฯ รวมกว่า 50,000 คน

ติดตามชมภาพถ่ายอันทรงคุณค่าได้ที่โซเชี่ยลมีเดีย Facebook และ Instagram ‘สัตว์มีค่าป่ามีคุณ’ และ e-book ประจำปี 2567 โดยสแกน QR Code ด้านล่าง

ภาพถ่ายในโครงการสัตว์มีค่า ป่ามีคุณ

QR code to visit the e-book

โครงการค่ายเยาวชน...รักษ์พงไพร เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

เพื่อมุ่งเน้นให้นักเรียนและเยาวชนตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น จึงมีการจัดกิจกรรมค่ายแบบ Active Learning ที่เปิดโอกาสให้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในแหล่งธรรมชาติจริง โครงการยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของครูและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและทักษะที่ดีในการอนุรักษ์ โดยในปี 2567 มีเยาวชนกว่า 960 คน มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

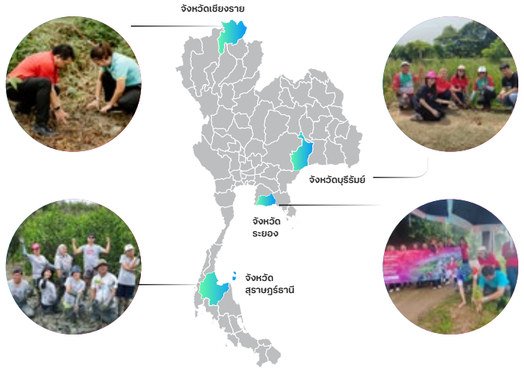
กิจกรรมโครงการค่ายเยาวชน...รักษ์พงไพร

กิจกรรมการมีส่วนร่วมของชุมชน

ทรูให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับชุมชนโดยรอบ โดยมีหน่วยงานภายในพื้นที่ลงสำรวจความคิดเห็นจากชุมชน เพื่อรับทราบข้อห่วงกังวล ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน และวางแนวทางป้องกันแก้ไขเพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมสนับสนุนความต้องการของชุมชนในด้านต่างๆ เช่น จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ (EMF) จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ผ่านแอปพลิเคชัน We Grow สร้างพื้นที่สีเขียวในชุมชนและเป็นส่วนหนึ่งในการลดภาวะโลกร้อน ให้ความรู้การใช้งาน แอปพลิเคชัน เช่น หมอดี (พบผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ จากสถาบันชั้นนำแบบเป็นส่วนตัว ด้วยการออนไลน์) และการแจ้งเรื่องพบสายสื่อสารไม่ปลอดภัยผ่าน Call Center 1242 โดยในปี 2567 ได้จัดกิจกรรม 4 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย บุรีรัมย์ ระยอง และสุราษฎร์ธานี สามารถปลูกต้นไม้ได้ 20,000 ต้น มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม 740 คน มีชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความผูกพันทั้งสิ้น 2,863 คน

กิจกรรมปลูกป่าร่วมกับชุมชนทั่วประเทศ



ทรูมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม โดยสนับสนุนชุมชนในหลากหลายรูปแบบ ครอบคลุมทั้งด้านต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

รายการ	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
การลงทุนสนับสนุนชุมชน	17.18
การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการตลาด/สร้างแบรนด์	47.34
การบริจาค	13.41
รวม	**77.93**

โครงการสำนึกรักบ้านเกิด

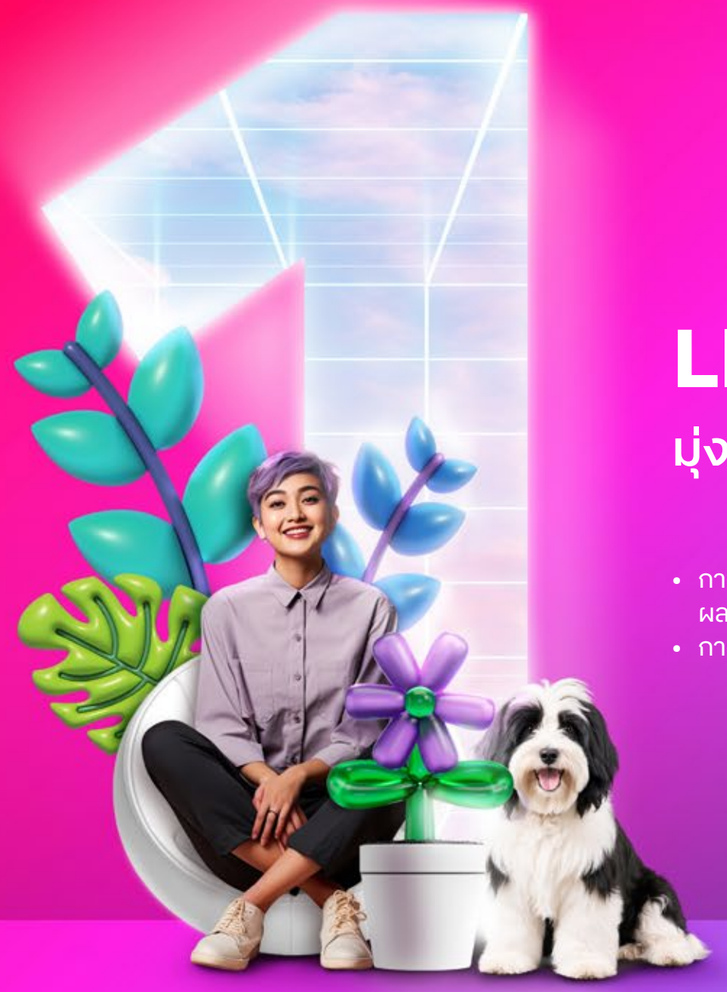
ทรู ร่วมกับมูลนิธิร่วมด้วยช่วยกันสำนึกรักบ้านเกิด จัดโครงการคัดเลือกเกษตรกรสำนึกรักบ้านเกิด ครั้งที่ 16 ภายใต้แนวคิด "เกษตรพื้นถิ่นสร้างสรรค์ เพื่อสร้างมูลค่าเกษตรไทย" เพื่อส่งเสริมเกษตรกรที่ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม พัฒนาสินค้าเกษตรให้มีมูลค่าสูงขึ้น สนับสนุนเกษตรอินทรีย์และแนวทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมเผยแพร่ความสำเร็จของเกษตรกรต้นแบบเป็นแรงบันดาลใจให้คนรุ่นใหม่ โดยปีนี้มีเกษตรกรได้รับประโยชน์จากโครงการ รวม 2,094 คน

การมอบรางวัลเกษตรกรสำนึกรักบ้านเกิด

ก้าวต่อไป

บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมผ่าน 3 แนวทางหลัก ปลูกความรู้เพื่อยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ ปลูกความดีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม และ ปลูกใจรักสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนความยั่งยืน โดยผสานเทคโนโลยีและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนสังคมไปสู่อนาคตที่ดีขึ้น

ONE TEAM, LIVING TOGETHER, GROWING TOWARDS SUSTAINABILITY



LIVING TOGETHER

มุ่งมั่นสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

- การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ

สร้างจิตสำนึกรักษ์ธรรมชาติ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
สร้างสังคมให้น่าอยู่

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ

เป้าหมายปี 2567

16.8%	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 และ 2 เทียบปีฐาน 2563
40%	ลดการนำน้ำมาใช้ต่อรายได้ เทียบปีฐาน 2563
100%	ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์

ผลการดำเนินงานปี 2567

18.5%	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 และ 2 เทียบปีฐาน 2563
44%	ลดการนำน้ำมาใช้ต่อรายได้ เทียบปีฐาน 2563
100%	ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์

ผู้ให้บริการโทรคมนาคม ต้องเผชิญกับความท้าทายที่เพิ่มขึ้นในด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันเป็นผลมาจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ภัยพิบัติต่างๆ ที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมกันป้องกันและลดผลกระทบดังกล่าว

ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการพลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เนื่องจากอุตสาหกรรมโทรคมนาคมต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้พลังงานสูง เช่น อุปกรณ์ส่งสัญญาณ ศูนย์ข้อมูลต่างๆ ส่งผลให้การเปลี่ยนไปใช้พลังงานหมุนเวียนต้องใช้ต้นทุนสูง

นอกจากนี้ ยังมีกฎระเบียบ หรือมาตรฐานสากลระดับโลก เช่น การผลักดันให้มีการตั้งเป้าหมาย Net Zero ตามแนวทาง Science-Based Target initiative (SBTi) จึงจำเป็นต้องมีการลงทุนทั้งบริษัทเองและร่วมกับคู่ค้า เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจน การปรับตัวต่อความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ทั้งน้ำท่วม คลื่นความร้อนที่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพเครือข่ายและความต่อเนื่องของการให้บริการ

การสร้างความสมดุลระหว่างการเติบโตทางธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ทั้งด้านพลังงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก การจัดการน้ำของเสียและความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงกำหนดมาตรการ โครงการ และนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อช่วยลดผลกระทบ และบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ที่สอดคล้องกับกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ โดยคำนึงถึงความเสี่ยง ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม มีการหาวิธีบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง และสร้างโอกาสที่จะดำเนินธุรกิจควบคู่กับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน สร้างสมดุลและเติบโตไปข้างหน้าร่วมกันอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

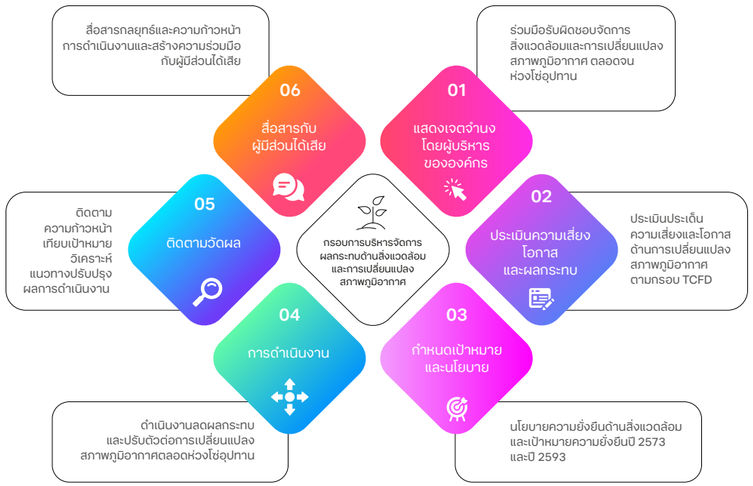
บริษัทฯ ใช้ระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001: 2015 ตลอดจนนำหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีหน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนองค์กรทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยนำเป้าหมายมากำหนดเป็นตัวชี้วัดของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ

มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง และมีคณะกรรมการบริษัทกำกับดูแลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสูงสุด

กรอบการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ผลการดำเนินงาน ปี 2567

การบริหารจัดการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการจัดการด้านพลังงาน

ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่ทรู จำเป็นต้องยกระดับเพิ่มขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล โดยเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ Telco-Tech Company ซึ่งทุกอย่างขับเคลื่อนเชื่อมโยงกับการใช้ไฟฟ้าที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

ทรู จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยประเมินผลกระทบความเสี่ยงและโอกาส เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยขึ้นทะเบียนสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures: TCFD)

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจกตามข้อตกลงปารีสที่ควบคุมอุณหภูมิโลกไม่เกิน 1.5 °C โดยตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) และเป้าหมายระยะสั้น ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลดลงร้อยละ 42 และขอบเขตที่ 3 ลดลงร้อยละ 25 ตามแนวทาง Science-Based Target initiative (SBTi) ภายในปี 2573 และมุ่งสู่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 เทียบปีฐาน 2563

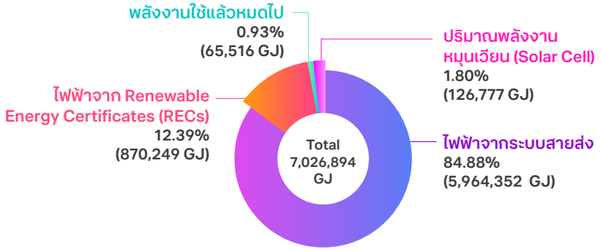
นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกับสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทยโดยประกาศเจตนารมณ์ตั้งเป้าหมายร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 หรืออย่างช้าสุดไม่เกินปี 2613 รวมถึงได้รับการรับรองเป็นองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization) จากคณะกรรมการเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย

สำหรับด้านการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 ซึ่งได้รับการรับรองทุกสำนักงาน (ร้อยละ 100) โดยมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การประหยัดไฟฟ้า ติดตามผลการดำเนินงาน โครงการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมผ่านคณะทำงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านพลังงานปี 2567

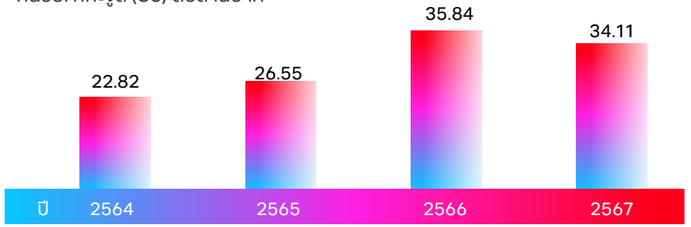
สัดส่วนการใช้พลังงาน

หน่วย: กิกะจูล (GJ)



การใช้พลังงานต่อรายได้

หน่วย: กิกะจูล (GJ) ต่อล้านบาท

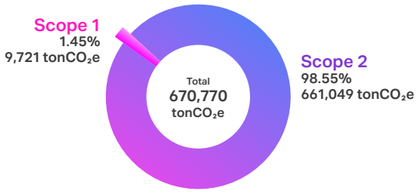


หมายเหตุ: ปี 2564-2565 เป็นผลการดำเนินงานของทรู
ปี 2566-2567 เป็นผลการดำเนินงานรวมของทรู-ดีแทค

ผลการดำเนินงานการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศปี 2567

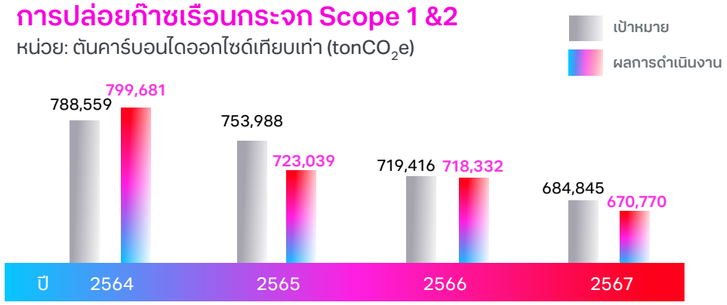
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 & 2

หน่วย: ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tonCO_2e)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 &2

หน่วย: ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tonCO_2e)

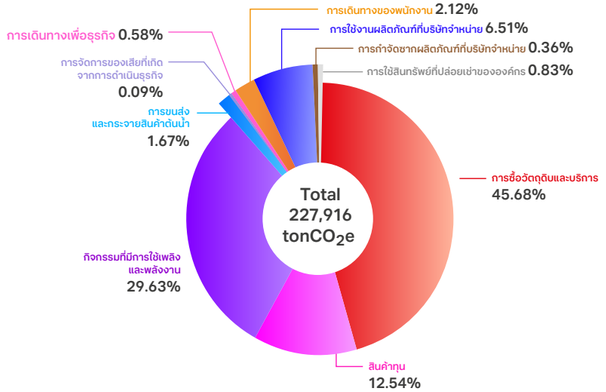


หมายเหตุ: ผลการดำเนินงานรวมของทรู-ดีแทค

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 3

หน่วย:ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tonCO_2e)

Category 1	การซื้อวัตถุดิบและบริการ	104,111	45.68%
Category 2	สินค้าทุน	28,586	12.54%
Category 3	กิจกรรมที่มีการใช้เชื้อเพลิงและพลังงาน	67,503	29.63%
Category 4	การขนส่งและกระจายสินค้าต้นน้ำ	3,797	1.67%
Category 5	การจัดการของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ	201	0.09%
Category 6	การเดินทางเพื่อธุรกิจ	1,311	0.58%
Category 7	การเดินทางของพนักงาน	4,826	2.12%
Category 11	การใช้งานผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่าย	14,838	6.51%
Category 12	การกำจัดซากผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่าย	829	0.36%
Category 13	การใช้สินทรัพย์ที่ปล่อยเช่าขององค์กร	1,888	0.83%



โครงการบริหารจัดการพลังงานและก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (Scope 1 & 2)

การผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์

10,406 สถานีฐานและชุมสาย ที่มีการติดตั้ง Solar Cell สะสม

14,051 tonCO_2e/Year ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้

บริษัทฯ ขยายผลการติดตั้งผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ทดแทนการใช้ไฟฟ้าจากระบบสายส่ง ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง มีการติดตั้งและร่วมกับพันธมิตรในลักษณะ (Power Purchase Agreement: PPA) ติดตั้งที่สถานีฐาน (Base Station) และชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Switching Center: MSC)

ในปี 2567 ได้ขยายผลการติดตั้งแผง Solar Cell เพิ่มเติม จำนวน 2,819 แห่ง สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 7,110 MWh/Year ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2,837 tonCO_2e/Year โดยตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการมีการติดตั้งสะสมรวมทั้งสิ้น 10,406 แห่ง กำลังการผลิต 46.15 MWp (เป้าหมาย 40 MWp) ผลิตไฟฟ้า 35,216 MWh/Year ลดก๊าซเรือนกระจกได้ 14,051 tonCO_2e/Year

อีกทั้ง ยังมีการติดตั้ง Solar Cell บนหลังคาที่สำนักงาน โดยสามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดได้ราว 507 MWh/Year และลดก๊าซเรือนกระจกได้ 202 tonCO2e/Year

Renewable Energy Certificate (REC)

241,735 MWh สนับสนุนการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด

96,453 tonCO_2e/Year ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้

นอกจากการดำเนินโครงการด้านพลังงานหมุนเวียนของบริษัทแล้ว ทรู ยังสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ในปี 2567 ได้ซื้อใบรับรองพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate (REC) จากโครงการพลังงานน้ำ ตามมาตรฐาน International Renewable Energy Certificate (I-REC) มาชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าในระบบสายส่ง 241,735.75 MWh ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 96,453 tonCO_2e

รวมถึง สนับสนุนกลไกตลาดคาร์บอนในประเทศ ผ่านการซื้อคาร์บอนเครดิตภายใต้โครงการ T-VER จำนวน 1,000 tonCO_2e

การติดตั้งและใช้พลังงานแสงอาทิตย์ทดแทนการใช้ไฟฟ้าจากระบบสายส่ง

ตัวอย่างหลักฐานการสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียน

การจัดการและเพิ่มประสิทธภาพการใช้พลังงาน

165,039 MWh ไฟฟ้าที่ประหยัดได้

65,850 tonCO_2e/Year ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการเสาสัญญาณที่ซ้ำซ้อนหลังควบรวมกิจการ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่าย ภายใต้โครงการ Network Modernization เป็นการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดียว (Single Grid) พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีจากโซลูชันปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และ Machine Learning (ML) วิเคราะห์และปรับการใช้พลังงานให้เหมาะสม รวมถึงติดตามการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ มีการบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้าของอุปกรณ์การให้บริการเครือข่าย โดยติดตั้งและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ใช้ไฟฟ้าน้อยลง เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศประสิทธิภาพสูง การปรับเปลี่ยนเครือข่ายกลุ่มอุปกรณ์สถานีฐาน (Radio Access Network: RAN) ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นต้น จึงทำให้สามารถประหยัดไฟฟ้าได้ 165,039 MWh/Year ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 65,850 tonCO_2e/Year

Internal Carbon Pricing (ICP)

600 บาท/tonCO_2e ราคาคาร์บอนภายในองค์กร

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กร (Internal Carbon Pricing : ICP) แบบ Shadow Price อยู่ที่ 600 บาทต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ทั้งนี้เพื่อช่วยให้สามารถประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และจัดการต้นทุนที่เกิดจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคิดต้นทุนคาร์บอนเข้าไปอยู่ในโครงการต่างๆ นำมาพิจารณาคัดเลือก ประกอบการตัดสินใจโครงการที่บริษัทจะลงทุนตั้งแต่ต้นทาง เพื่อสนับสนุนโครงการคาร์บอนต่ำ และเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

โครงการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (Scope 3)

ความร่วมกับคู่ค้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

77% บริษัทคู่ค้าหลักรายสำคัญในกลุ่ม High-spending เข้าร่วมตั้งเป้าหมายเป็นองค์กร Net Zero

ทรูร่วมมือกับบริษัทคู่ค้าหลักลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยในปี 2567 มีคู่ค้าหลักร้อยละ 77 เข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์ตั้งเป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2593 ตามหลักการ SBTi ซึ่งทรูมีแผนขยายผลให้คู่ค้าร่วมแสดงเจตนารมณ์ร้อยละ 100 ภายในปี 2568

นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมความพร้อมให้คู่ค้าบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยสนับสนุนแฟลตฟอร์มรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคู่ค้า เพื่อเตรียมวางแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อไป

การนำนวัตกรรมสนับสนุนการลดการปล่อย GHG

362 ล้านแผ่น/ปี ลดการใช้กระดาษจาก True iService

3,800 tonCO_2e/Year เลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การให้บริการแบบไร้กระดาษ (Paperless)

บริษัทฯ นำดิจิทัลแพลตฟอร์มมาใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ลดการใช้กระดาษผ่านการอนุมัติงานต่างๆ ภายในองค์กร โดยใช้ AI แทนการใช้เอกสารแบบฟอร์มกระดาษ และตั้งเป้าหมาย จะใช้ระบบอัตโนมัติ 100% ในงานพื้นฐานประจำวัน ภายในปี 2570

ในส่วนของลูกค้า ขยายผลการนำระบบใบแจ้งค่าบริการและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (True e-billing และ True e-Tax Invoice) แทนการใช้กระดาษ สามารถลดการใช้กระดาษได้ 362 ล้านแผ่น/ปี คิดเป็นน้ำหนักกว่า 1,808 ตัน หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 3,800 tonCO_2e/Year

Smart Energy Product

ทรูพัฒนาแอปพลิเคชัน TrueX ที่มีการติดตามการใช้พลังงาน บริหารจัดการควบคุมการใช้พลังงานของกลุ่มลูกค้า Smart Home ผ่านการนำเทคโนโลยี International of Things (IoT) และ Energy Analytics Platform มาใช้ร่วมกับอุปกรณ์อัจฉริยะ Smart Product เพื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยลดการใช้ไฟฟ้าและหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การสนับสนุนลูกค้าให้ใช้ e-Bill & e-Tax เพื่อลดการ ใช้กระดาษ

แอปพลิเคชัน TrueX ใช้ร่วมกับอุปกรณ์อัจฉริยะควบคุมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

True iService & TRUE VWORLD

การใช้ TRUE iService ในการให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการใช้บริการอื่นๆ เช่น ตรวจสอบค่าใช้จ่าย แทนการเดินทางไปยังร้าน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากใช้น้ำมันในการเดินทาง

รวมทั้งสนับสนุนการใช้แพลตฟอร์ม True Virtual World หรือ True VWORLD เป็นการประชุมทางโทรศัพท์ เพื่อประชุมร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางนอกจากนี้ มีการรณรงค์โครงการ True Car Free Day เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง โดยในปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการกว่า 1,065 คน ลดคาร์บอนไดออกไซด์ 627 gCO_2e/day

ก้าวต่อไป

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (Scope 1 & 2) ร้อยละ 21.0 ในปี 2568 เทียบปีฐาน 2563 ตามแนวทาง SBTi
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น โดยขยายผลเพิ่มกำลังการผลิตการติดตั้ง Solar Cell สะสม ไม่น้อยกว่า 45 MWp ในปี 2568 และ 49 MWp ในปี 2569
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (Scope 3) โดยส่งเสริมคู่ค้าหลักรายสำคัญกำหนดเป้าหมาย Net Zero ตามแนวทาง SBTi ร้อยละ 100

การบริหารจัดการน้ำ

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มโทรคมนาคม ไม่ได้มีการใช้น้ำเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ทรูเห็นความสำคัญของทรัพยากรน้ำและปัญหาความเสี่ยงการขาดแคลนน้ำ จึงมีการประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ ในพื้นที่ที่ทรูมีการใช้น้ำ ด้วยเครื่องมือ AQUEDUCT ของ World Resource Institute (WRI) และตั้งเป้าหมายลดการใช้น้ำต่อรายได้ร้อยละ 44 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบปีฐาน 2563

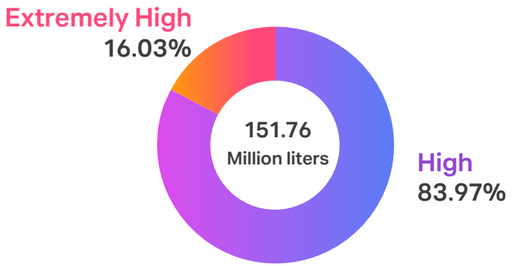
นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนบริหารจัดการน้ำโดยกำหนดเป้าหมายการใช้น้ำ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำจากการดำเนินโครงการต่างๆ มีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์การประหยัดน้ำ ผ่านการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 รวมถึงติดตามปริมาณการใช้น้ำอย่างต่อเนื่องผ่านคณะทำงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่วนของน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงาน บริษัทฯ ได้กำกับดูแลร่วมกับผู้ดูแลอาคารให้มีการบำบัดน้ำเสียเป็นไปตามมาตรฐานน้ำทิ้งที่กฎหมายกำหนด

การประเมิน WATER STRESS ด้วยเครื่องมือ AQUEDUCT ของ WRI

ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการน้ำปี 2567

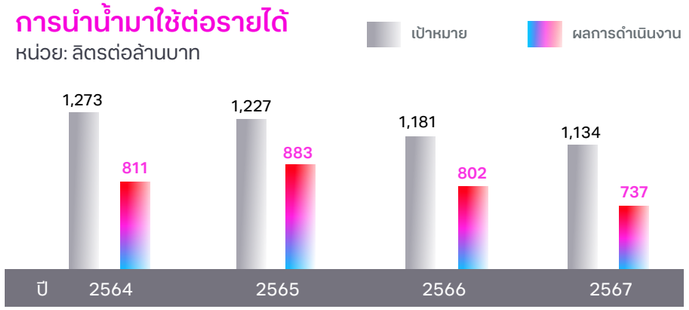
สัดส่วนพื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้านขาดแคลนน้ำ (Water Stress)

ปี 2567 นำน้ำมาใช้จากแหล่งน้ำประปาทั้งหมดปริมาณ 151.76 ล้านลิตร มีหน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงระดับสูงร้อยละ 83.97 และระดับสูงมากร้อยละ 16.03 ของปริมาณการนำน้ำมาใช้ทั้งหมด



การนำน้ำมาใช้ต่อรายได้

หน่วย: ลิตรต่อล้านบาท



หมายเหตุ: ปี 2564-2565 เป็นผลการดำเนินงานของทรู
ปี 2566-2567 เป็นผลการดำเนินงานรวมของทรู-ดีแทค

โครงการติดตั้งและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดน้ำ

ขยายการติดตั้งระบบปรับอากาศในอาคารเป็นแบบ VRV (Variable Refrigerant Volume) หรือ ระบบ VRF (Variable Refrigerant Flow) และเปิดระบบปรับอากาศแบบ Water Cool ตามผู้ใช้งานจริงในสำนักงาน รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์เซ็นเซอร์เปิดและปิดน้ำอัตโนมัติ ช่วยประหยัดน้ำในสำนักงาน โดยในปี 2567 สามารถลดการใช้น้ำในสำนักงานได้รวมทั้งสิ้น 10.9 ล้านลิตรต่อปี

โครงการนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ

มีการนำน้ำทิ้งจากสำนักงานที่ผ่านการใช้งานแล้ว แต่ยังมีสภาพดีกลับมาใช้ซ้ำ (water Reuse) เช่น รดน้ำต้นไม้บริเวณอาคาร เพื่อลดการใช้น้ำและเป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด โดยสามารถลดการใช้น้ำประปาได้กว่า 1.9 ล้านลิตรต่อปี

สามารถลดการใช้น้ำประปาได้กว่า 12.8 ล้านลิตรต่อปี

ก้าวต่อไป

- ศึกษานวัตกรรม เทคโนโลยีเพื่อช่วยจัดการน้ำและลดการใช้น้ำเพิ่มเติม
- เพิ่มสัดส่วนการนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำหรือกลับมาใช้ใหม่ (Water Reuse / Water Recycle)

การจัดการของเสีย

เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้บริโภคมีการใช้งานมากขึ้น และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น อุปกรณ์ต่างๆ จึงถูกเปลี่ยนก่อนหมดสภาพการใช้งาน ทำให้เป็นของเสียอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) ตกค้างจำนวนมาก และที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง หากนำไปกำจัดไม่ถูกวิธี จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

ทรู ในฐานะผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี มีการพัฒนาปรับปรุงและขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้ร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหา และบริหารจัดการของเสียที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะ e-Waste ที่เป็นของเสียจากการดำเนินธุรกิจ เช่น อุปกรณ์โครงข่าย คอมพิวเตอร์ แบตเตอรี่ เป็นต้น

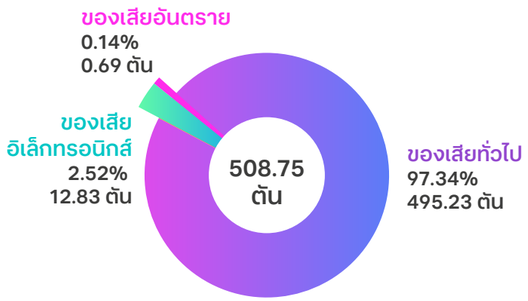
รวมถึง สนับสนุนให้ลูกค้ามาทิ้ง e-Waste ที่จุดต่างๆ ของทรูที่ร่วมกับพันธมิตร ซึ่งในการบริหารจัดการของเสียได้ประยุกต์ใช้หลักเศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อลดปริมาณการเกิดของเสียที่ต้องนำไปกำจัด และใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย e-Waste จากการดำเนินธุรกิจภายในองค์กรและจากกิจกรรมต่างๆ ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์ ภายในปี 2573

นอกจากนี้ ยังมีของเสียสำนักงาน ซึ่งมีทั้งของเสียทั่วไป เช่น ขวดพลาสติก เศษกระดาษ เศษอาหาร เป็นต้น และของเสียอันตราย เช่น ตลับหมึก ปากกาเคมี เป็นต้น มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะให้ถูกวิธี ผ่านการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 โดยคัดแยกและนำไปใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด ส่วนที่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จะส่งไปกำจัดอย่างถูกวิธี

ผลการดำเนินงานจัดการของเสียจากการดำเนินธุรกิจภายในองค์กรปี 2567

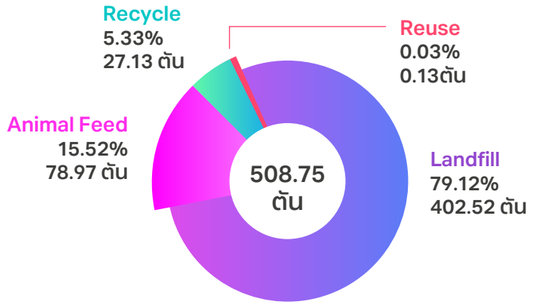
ปริมาณของเสียแยกตามประเภท

หน่วย: ตัน



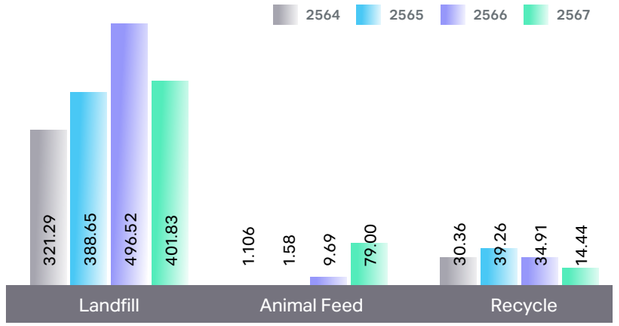
ปริมาณของเสียแยกตามการกำจัด

หน่วย: ตัน



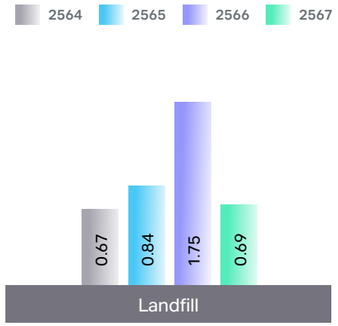
การกำจัดของเสียทั่วไป

หน่วย: ตัน



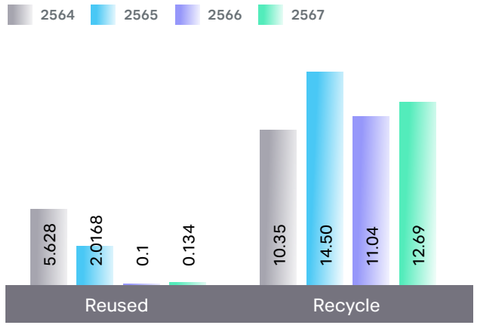
การกำจัดของเสียอันตราย

หน่วย: ตัน



การกำจัดของเสียอิเล็กทรอนิกส์

หน่วย: ตัน



หมายเหตุ:
1. ปี 2564-2565 เป็นผลการดำเนินงานของทรู
2. ปี 2566-2567 เป็นผลการดำเนินงานรวมของทรู-ดีแทค
3. การกำจัดของเสียทั้งหมดจะเป็นการกำจัดภายนอกองค์กร (Offsite)
4. การกำจัดของเสียอันตรายและ e-Waste ในส่วนที่กำจัดด้วยการฝังกลบ เป็นเฉพาะขยะอันตรายเท่านั้น

โครงการบริหารจัดการของเสียอิเล็กทรอนิกส์

การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากการดำเนินธุรกิจ

การนำ e-Waste กลับไปใช้ซ้ำ

134 กิโลกรัม E-WASTE จากธุรกิจที่นำไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาปรับปรุงและขยายโครงข่ายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินธุรกิจด้วย เช่น อุปกรณ์โครงข่าย คอมพิวเตอร์ แบตเตอรี่ เป็นต้น เมื่ออุปกรณ์หมดอายุการใช้งาน จะมีการตรวจสภาพและคัดแยกอุปกรณ์ที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกครั้ง สำหรับอุปกรณ์ที่ไม่สามารถนำมา (Reuse) ได้ จะเข้าสู่กระบวนการส่งคู่ค้าที่ได้รับอนุญาตนำไปรีไซเคิล (Recycle) หรือ นำไปกำจัดอย่างถูกวิธี

ในปี 2567 ส่งมอบคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊กใช้แล้วสภาพดี ให้กับหน่วยงานต่างๆ เช่น มูลนิธิออทิสติก กลุ่มเกษตรอินทรีย์วิถียั่งยืน และกลุ่มโรงเรียน เป็นต้น เพื่อนำกลับไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำนวน ทั้งหมด 79 เครื่อง คิดเป็นน้ำหนักรวม 134 กิโลกรัม

3 โครงการด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากลูกค้า

1. Easy Trade

46,318 เครื่อง ที่นำมือถือเครื่องเก่ามาแลกผ่านโครงการ Easy Trade เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

ทรู ร่วมกับคู่ค้าขยายผลโครงการ Easy Trade/Easy Swap เพื่อให้ลูกค้านำมือถือเครื่องเก่าแลกเครื่อง โดยในปี 2567 สามารถรวบรวมมือถือเก่าจากโครงการได้กว่า 46,318 เครื่อง ถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าจากการนำกลับมาใช้ซ้ำหรือนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี

2. e- Waste HACK BKK 2024

ทรู ประกาศเปิดตัวโครงการ e-Waste HACK BKK 2024 ต่อยอดจากโครงการ e-Waste ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ ภายใต้ความร่วมมือกับสถานเอกอัครราชทูตสวีเดน ประจำประเทศไทย คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และบริษัท เอสเค เทส ไทยแลนด์ จำกัด ชวนเยาวชนมาระดมสมองนวัตกรรุ่นใหม่ ร่วมนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ นำขยะ e-Waste มารีไซเคิลและพัฒนาเป็นผลงานนวัตกรรมที่สร้างคุณประโยชน์ให้แก่สังคม ถือเป็นการช่วยเพิ่มมูลค่าและลดปริมาณขยะ e-Waste ได้อีกด้วย

3. e-Waste ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ

7,160 ชิ้น ปริมาณ e-Waste จากลูกค้าที่ถูกรวบรวมก่อนนำไปรีไซเคิล 344 จุดรับทิ้ง e-Waste สะสมที่ศูนย์บริการลูกค้าและร่วมกับพันธมิตร

ทรู ขยายผลโครงการ “e-Waste ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ” เพิ่มกล่องรับรีไซเคิลขยะ e-Waste ที่ ทรูช้อป ทรูสเฟียร์ และศูนย์บริการดีแทค สาขาทั่วประเทศ พร้อมผนึกกำลังพันธมิตรจากหลากหลายกลุ่มธุรกิจ เพื่อตั้งจุดรับทิ้ง e-Waste ทั่วประเทศ อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือประชาชนทั่วไปนำมาทิ้ง

ในปี 2567 มีจุดรับทิ้ง e-Waste สะสม 344 กล่อง สามารถเก็บรวบรวม e-Waste 7,160 ชิ้น คิดเป็นน้ำหนักกว่า 2,900 กิโลกรัม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธี ทรู มีกระบวนการติดตาม ตั้งแต่การรวบรวมและขนส่งจากจุดรับทิ้งทั่วประเทศ จะดำเนินการโดย ออลล์ นาว โลจิสติกส์ และส่งไปยัง เอสเค โทเทิล เอนไวโรเมนทอล โซลูชั่น หรือ SK tes นำไปรีไซเคิลตามมาตรฐานสากล เพื่อนำของเสียดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อไป พร้อมสนับสนุนสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โครงการบริหารจัดการของเสีย

โครงการ Say No To Plastic Bottles

392,608 ขวด/ปี ลดจำนวนขยะจากการใช้ขวดพลาสติก
6,674 กิโลกรัม/ปี น้ำหนักขยะที่ลดได้จากขวดพลาสติก

บริษัทฯ รณรงค์ให้พนักงานลดขยะจากขวดน้ำพลาสติกในสำนักงาน ภายใต้โครงการ Say No To Plastic Bottles โดยใช้แก้วหรือขวดน้ำส่วนตัวแทน ใส่น้ำดื่มที่มีระบบผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูงและได้มาตรฐานระดับโลก ในปี 2567 สามารถลดการใช้ขวดพลาสติกใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เทียบก่อนมีโครงการสามารถลดได้ 392,608 ขวด คิดเป็น 6,674 กิโลกรัม/ปี

การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

824,400 ใบ ลดการใช้ถุงพลาสติกจากการใช้ถุงกระดาษแทน

ในการบริการลูกค้าที่ศูนย์บริการ บริษัทฯ มีการใช้ถุงกระดาษรีไซเคิล เป็นบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทดแทนการใช้ถุงพลาสติก ช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการเป็นผู้บริโภคที่มีใจรักสิ่งแวดล้อม โดยปี 2567 สามารถลดการใช้ถุงพลาสติก 824,400 ใบ

โครงการใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้

ทรู มีเป้าหมายลดบรรจุภัณฑ์พลาสติก หรือใช้บรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่หรือย่อยสลายได้ เพื่อช่วยลดปัญหาขยะพลาสติกและสิ่งแวดล้อม โดยเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ใส่ซิมการ์ดสำหรับซิมแพคเกจ Ready To Go โดยออกแบบให้ใช้เพียงกระดาษเท่านั้น ส่วนบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ห่อหุ้มภายนอกเป็นพลาสติกชนิดย่อยสลายเองได้

ทั้งนี้ บริษัทฯ สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์และสินค้าที่ยั่งยืน (Sustainable Product / Green Product) อย่างต่อเนื่อง

การออกแบบแพคเกจซิมการ์ดเป็นบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้

การใช้ถุงกระดาษรีไซเคิลแทนถุงพลาสติก

ความสอดคล้องกับกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม

จากการจัดทำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ในทุกปี

โดยในปี 2567 ไม่พบว่าการให้บริการโครงข่ายเสาสัญญาณที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงไม่มีข้อฟ้องร้องหรือข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม แต่อย่างใด ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสาร หรือแสดงความคิดผ่านคอลเซ็นเตอร์ หมายเลข 1242 และ 1678

ก้าวต่อไป

- ร่วมกับพันธมิตร ขยายผลโครงการทิ้งถูกที่ดีต่อใจ เพื่อรวบรวม e-Waste ให้ได้เพิ่มอีก 20,000 ชิ้น ภายในปี 2568
- พัฒนาถังขยะอัจฉริยะ ใช้เทคโนโลยี AI แยกขยะออกจากวัตถุอื่น เพื่อประมวลผลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ก่อนนำไปรีไซเคิลหรือกำจัดอย่างถูกวิธี

การปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ

วิกฤตการณ์สูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity Loss) นับเป็น 1 ใน 3 วิกฤตฉุกเฉินด้านสิ่งแวดล้อมของโลกควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปัญหามลภาวะ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า มีโอกาสที่จะส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ทรู เห็นความสำคัญ

ทรู จึงประกาศนโยบายแสดงเจตนารมณ์ และเป้าหมายจะไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายชีวภาพสุทธิและส่งเสริมโครงการที่ส่งผลกระทบด้านความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิเชิงบวก ในกรณีที่สามารถดำเนินการได้และไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้สุทธิ โดยจะฟื้นฟูหรือปลูกต้นไม้เพื่อชดเชยการสูญเสียต้นไม้จากการดำเนินการในปัจจุบันหรืออนาคต ภายในปี 2573

นอกจากนี้ได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์กับสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย สนับสนุนการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืนและเป็นธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ร่วมฟื้นฟูและบรรเทาการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพด้วยเทคโนโลยี

ทรู มีกรอบการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าว เพื่อนำไปบริหารจัดการลดความเสี่ยงผลกระทบเชิงลบให้น้อยที่สุด ในกรณีที่ส่งผลกระทบเชิงลบจะทำการประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแผนมาตรการแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นตามแนวทางการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลดผลกระทบ การฟื้นฟู และการชดเชย โดยการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ รวมถึงระบบนิเวศที่เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ผ่านโครงการต่างๆ

กระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบความหลากหลายทางชีวภาพและไม่สนับสนุนการตัดไม้ทำลายป่า

กระบวนการ	รายละเอียด
1. คัดกรองและคัดเลือกพื้นที่ตั้งเสาสัญญาณ	กำหนดขอบเขตพื้นที่ศึกษา คัดกรองพื้นที่เสาสัญญาณเบื้องต้น ที่คาดว่าอาจได้รับผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อนำไปประเมินต่อไป
2. ตรวจประเมินและจัดลำดับความสำคัญเพื่อประเมินผลกระทบ	• นำพิกัดที่ผ่านการคัดเลือกเทียบกับพื้นที่อนุรักษ์ หรือพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพที่สำคัญ โดยประเมิน • ผ่านโปรแกรม Biodiversity and Ecosystem Service Trends and Conditions Assessment (BESTCAT), WWF Biodiversity Risk Filter Suite (WWF) และ และ Integrated Biodiversity Assessment Too (IBAT) • กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัด • กำหนดเกณฑ์ของคะแนนผลการประเมิน เพื่อจัดระดับพื้นที่เสี่ยง
3. จัดทำแผนการแก้ไข/ป้องกัน/ลดผลกระทบ	นำพื้นที่ซึ่งอยู่ในระดับเสี่ยงสูงมาก กำหนดแผนดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน/ลดผลกระทบ โดยยึดหลักการบรรเทาผลกระทบอย่างมีลำดับชั้น (Mitigation Hierarchy) ได้แก่ 1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) กิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบ 2. การลดผลกระทบ (Reduce) ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ 3. การฟื้นฟู (Restore) สภาพพื้นที่ โดยปลูกพรรณไม้ท้องถิ่น 4. การชดเชย (Offset) ผลกระทบ โดยปลูกต้นไม้นอกพื้นที่โครงการ
4. ติดตามผล	ดำเนินการตามติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน/ลดผลกระทบ และเปิดเผยความคืบหน้าการดำเนินการ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส
5. สร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มทรู เพื่อดำเนินธุรกิจไม่ส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพและไม่สนับสนุนการตัดไม้ทำลายป่า เช่น โครงการปลูกต้นไม้

ผลประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

การติดตามและประเมินด้วยเครื่องมือ BESTCAT, WWF และ IBAT

นโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพและไม่สนับสนุนการตัดไม้ทำลายป่า

การประเมินความหลากหลายทางชีวภาพและไม่สนับสนุนการตัดไม้ทำลายป่า

โครงการฟื้นฟูและชดเชย เพื่อปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ

โครงการทรูรวมใจปลูกต้นไม้ลดโลกร้อน

6,266,127 ต้น จำนวนปลูกต้นไม้สะสมในแอปพลิเคชัน WE GROW

ทรู รณรงค์การปลูกต้นไม้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องผ่านแอปพลิเคชัน WE GROW เพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศ เป็นแหล่งพักพิงของสิ่งมีชีวิตต่างๆ เพิ่มพื้นที่สีเขียว และเป็นแหล่งดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

ปี 2567 มีจำนวนต้นไม้ที่มีการบันทึกผ่านแอปพลิเคชัน WE GROW ทั่วประเทศสะสม 6,266,127 ต้น ดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 332,132 ตันคาร์บอนไดออกไซด์

โครงการ True Smart Early Warning System

400 ตัว ช้างในเขตอุทยานแห่งชาติที่มีการเฝ้าระวังด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า

ทรู ร่วมกับคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี พัฒนานวัตกรรมแจ้งเตือนช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI โดยระบบจะทำการคัดกรองเฉพาะภาพช้างป่า พร้อมพิกัด ส่งเข้า Cloud และแจ้งเตือนไปยังแอปพลิเคชัน คชานุรักษ์ ของเจ้าหน้าที่ หรือตัวแทนชุมชนที่รับผิดชอบในพื้นที่ โดยในปี 2567 ไม่มีรายงานความเสียหายและช่วยแก้ปัญหาระหว่างคนกับช้าง ภายใต้โครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า (True Smart Early Warning System)

โครงการอนุรักษ์นกกระเรียนพันธุ์ไทย

163 ตัว จำนวนนกสะสมที่คืนสู่ธรรมชาติ

ทรู ร่วมกับองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (อสส.) และพันธมิตร ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือจัดกิจกรรมเปิดศูนย์อนุรักษ์ พื้นที่ชุ่มน้ำและนกกระเรียนพันธุ์ไทย จังหวัดบุรีรัมย์ ปล่อยนกกระเรียนพันธุ์ไทยคืนสู่ธรรมชาติ รวมถึงขยายผลไปยังจังหวัดอื่นๆ โดยในปี 2567 พบนกเกิดขึ้นในธรรมชาติเพิ่มเติม 15 ตัว สะสม 163 ตัว

ทรู ร่วมประกาศเจตนารมณ์ปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ในงาน Forum on Finance for Biodiversity – Fin4Bio

แอปพลิเคชัน We Grow ติดตามการปลูกต้นไม้

นวัตกรรมแจ้งเตือนช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า True Smart Early Warning System

ก้าวต่อไป

ในปี 2568 บริษัทฯ จะร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ และปลูกต้นไม้เพิ่มอีก 10,000 ต้น โดยเน้นในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และรักษาระบบนิเวศ รวมถึงมีระบบติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ

เป้าหมายปี 2567

100% คู่ค้าหลัก (CRITICAL SUPPLIER TIER 1) ผ่านการตรวจประเมินที่สถานที่ปฏิบัติงาน (ONSITE AUDIT)

ผลการดำเนินงานปี 2567

100% คู่ค้าหลัก (CRITICAL SUPPLIER TIER 1) ผ่านการตรวจประเมินที่สถานที่ปฏิบัติงาน (ONSITE AUDIT)

อุตสาหกรรมโทรคมนาคมเผชิญกับความท้าทายสำคัญในการพัฒนาซัพพลายเชนที่มีความรับผิดชอบ โดยเฉพาะในด้านความยั่งยืน จริยธรรมในการจัดหาวัตถุดิบ และการปฏิบัติตามมาตรฐานซัพพลายเออร์ระดับโลก การจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 3) มีความซับซ้อน เนื่องจากต้องประสานงานกับซัพพลายเออร์เพื่อลดคาร์บอนฟุตพรินต์โดยไม่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน นอกจากนี้การรับรองแรงงานที่เป็นธรรม การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการจัดหาวัตถุดิบที่ไม่มีผลกระทบเชิงลบในซัพพลายเชนหลายระดับถือเป็นเรื่องท้าทาย เนื่องจากข้อกำหนดแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ อีกทั้งความเสี่ยงด้านความมั่นคงทางไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลยังเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากเครือข่ายโทรคมนาคมพึ่งพาซัพพลายเออร์จากหลายแหล่ง ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการ การสร้างสมดุลระหว่างนวัตกรรม ต้นทุน และความยั่งยืน จึงต้องอาศัยการกำกับดูแลที่เข้มแข็ง ระบบรายงานที่โปร่งใส และความร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับพันธมิตรทางธุรกิจ

แนวทางการบริหารจัดการ

คุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติงานสำหรับคู่ค้า

บริษัทฯ มีการจัดทำ "คุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติงานสำหรับคู่ค้า" (Business Partner Code of Conduct) เพื่อให้คู่ค้าปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ดีและยั่งยืน รวมถึงส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินการในลักษณะเดียวกัน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บริษัทฯ จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดมั่นในการดำเนินงานภายใต้หลักการที่ถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการคำนึงถึงความสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต อย่างสม่ำเสมอ

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบ

1. พัฒนาศักยภาพคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจดำเนินธุรกิจคำนึงถึงความยั่งยืนและผลิตสินค้าคุณภาพ
2. ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินงาน
3. ผนึกกำลังคู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพ และผลิตภาพในการบริหารต้นทุน
4. บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานให้สอดคล้องกับความยั่งยืนควบคู่กับทิศทางธุรกิจของบริษัทฯ
5. ปลูกฝังการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทาง ESG ให้กับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทาน

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

เกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้า

บริษัทฯ กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าใหม่ ดังนี้

1. ผ่านการประเมินตนเองด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมมาภิบาลบนระบบออนไลน์ตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. คู่ค้าลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partner Code of Conduct)
3. ผ่านการประเมินความเสี่ยงเฉพาะประเทศ ความเสี่ยงในกลุ่มอุตสาหกรรม และความเสี่ยงด้านคุณภาพสินค้า
4. ผ่านการตรวจสอบสถานประกอบการ

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

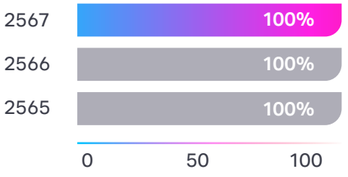
ผลการดำเนินงาน ปี 2567

ปี 2567 บริษัทฯ มีจำนวนคู่ค้าหลักปัจจุบันจำนวน 1,521 ราย เป็นคู่ค้าหลักทางตรง จำนวน 43 ราย และมีจำนวนคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูงจำนวน 9 ราย กลุ่มคู่ค้าหลักทางอ้อม (Significant Tier 1 Suppliers) จำนวน 6 ราย

ผลการประเมินตนเองของคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมมาภิบาลบนระบบออนไลน์ตามเกณฑ์ที่กำหนด และคู่ค้าลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partner Code of Conduct)

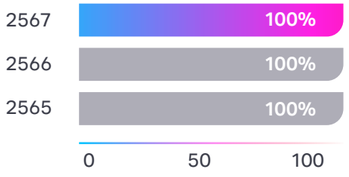
100%

คู่ค้าผ่านการประเมินตนเอง ระบบ Online Self Assessment



100%

คู่ค้าได้รับการประเมิน (Business Partner Code of Conduct)



การตรวจประเมินคู่ค้าในสถานที่ปฏิบัติงานโดยผู้ตรวจประเมินภายนอก (Onsite Audit by Third-party)

บริษัทฯ ดำเนินการตรวจประเมินคู่ค้าหลัก คู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง รวมถึงคู่ค้าหลักทางอ้อม โดยผู้ตรวจประเมินภายนอก (Third-party) ลงตรวจสอบในสถานที่ปฏิบัติงาน ตามแนวทาง ESG เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการจัดการต่างๆ โดยในปี 2567 คู่ค้าหลัก (คู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง รวมถึงคู่ค้าหลักทางอ้อม ได้รับการตรวจประเมิน 100 เปอร์เซ็นต์

ผลจากการตรวจประเมินคู่ค้าหลักทางตรง และทางอ้อมในสถานที่ปฏิบัติงานในปี 2567 ส่วนใหญ่พบประเด็นทางด้านสังคมคือ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานคู่ค้า เช่น ไม่พบหลักฐานของการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟทรูจึงกำหนดให้คู่ค้าดำเนินการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ รวมไปถึงกำหนดแผนฉุกเฉิน เป็นต้น

ตารางสรุปผลการประเมินคู่ค้าหลักของทรู ปี 2567

ผลการประเมินคู่ค้าในสถานที่ปฏิบัติงาน	ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ	ผลกระทบด้านสังคม	ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
คู่ค้าหลักที่ต้องมีแนวทางแก้ไขเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ	1 บริษัท	21 บริษัท	4 บริษัท
คู่ค้าหลักที่ต้องจัดทำแนวทางแก้ไขเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ	1 บริษัท	21 บริษัท	4 บริษัท
คู่ค้าที่พิจารณาทบทวนสัญญา	0 บริษัท	0 บริษัท	0 บริษัท

จากผลการประเมิน บริษัทฯ จะนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจประเมินมาดำเนินการ ดังนี้
1. จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้คู่ค้า
2. ติดตามผลการปรับปรุงและข้อเสนอแนะ
3. ฝึกอบรมคู่ค้าด้านความยั่งยืน
4. เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากคู่ค้า

เพื่อให้แน่ใจว่าคู่ค้าได้ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้หากพบประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญด้าน ESG จะดำเนินการตรวจสอบกับคู่ค้าเพื่อหาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขและทำการประเมินหลังการแก้ไขร่วมกันให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องถูกตรวจประเมินทุกปี คู่หลักที่มีความเสี่ยงปานกลางและต่ำ จะถูกประเมินทุก 3 ปี

หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามที่บริษัทฯ กำหนดจะถูกพิจารณายกเลิกการสั่งซื้อสินค้า หรือยกเลิกสัญญา

การพัฒนาคู่ค้า

การสัมมนาคู่ค้าประจำปี True Suppliers Day 2567 : Business Partner Audit Programs

ทรู จัดสัมมนาใหญ่ประจำปี "True Suppliers Day 2567: Business Partner Audit Programs" กับคู่ค้าหลักเพื่อให้คู่ค้ารับทราบเป้าหมายและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยส่งเสริมคู่ค้าเรื่องการประหยัดพลังงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และส่งเสริมให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืน

การสัมมนา True Supplier Forum 2024 : Transition to Net Zero

บริษัทฯ ได้จัดงาน "True's Supplier Forum 2024: Transition to Net Zero" สำหรับบริษัทคู่ค้าหลักของบริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องกฎระเบียบและแนวทางในการดำเนินงานเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กรต่างๆ และรับทราบแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของทรู รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากบริษัทคู่ค้าหลักเพื่อขับเคลื่อนให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายความยั่งยืน

ก้าวต่อไป

เพื่อรองรับความคาดหวังของสังคมในด้านการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้คู่ค้าร่วมกันมุ่งสู่เป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2593 โดยร่วมมือกับพันธมิตรในการตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในห่วงโซ่อุปทาน (Scope 3) ตามหลักการ Science-Based Targets initiative (SBTi) พร้อมทั้งพัฒนาแพลตฟอร์ม "Greenhouse Gas Emissions Data Platform" เพื่อสนับสนุนการเก็บรวบรวมและคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งจากการปล่อยก๊าซทางตรง (Scope 1) และทางอ้อม (Scope 2) รวมถึงการปล่อยก๊าซจากภายนอก (Scope 3) โดยมุ่งหวังให้ทุกฝ่ายสามารถร่วมมือกันบรรลุเป้าหมาย Net Zero ได้สำเร็จ

APPENDIX

ภาคผนวก

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS และ SDGs
UN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)
UNGC COMMUNICATION ON PROGRESS (COP) FOR THE ADVANCE LEVEL

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

วัตถุประสงค์ในการจัดทำรายงาน

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงความมุ่งมั่นและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความโปร่งใสให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ

กรอบการรายงาน

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

ขอบเขตการรายงาน

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 ฉบับนี้ มีขอบเขตของข้อมูลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2567 โดยเนื้อหาของรายงานมุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญต่อมิติความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและตัวชี้วัดในแต่ละประเด็นของบริษัทฯ ภายหลังการควบรวมธุรกิจเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566 โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตการรายงานจากปีที่แล้ว

บริษัทที่อยู่ในขอบข่ายการรายงาน

รายงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือครองหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 และบริษัทฯ มีอำนาจในการบริหารงาน (Operational control) ประกอบด้วย 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ทรูมูฟ เอช และ ดีแทค) บริการอินเทอร์เน็ต (ทรูออนไลน์) บริการโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก (ทรูวิชั่นส์) รวมถึงดิจิทัลแพลทฟอร์ม และบริการดิจิทัล ซึ่งเป็นขอบเขตเดียวกับการรายงานผลประกอบการด้านการเงินประจำปี 2567 ของบริษัทฯ ทั้งนี้ สามารถอ้างอิงข้อมูลได้จากรายงานประจำปีและจากเว็บไซต์ของบริษัทฯ

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

เนื้อหาของรายงานฉบับนี้ได้รับการทวนสอบตัวชี้วัดที่สำคัญโดยผู้ตรวจสอบอิสระภายนอก ที่การประเมินความน่าเชื่อถือของชุดข้อมูลตามมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standard 2021 รวมถึงมาตรฐาน ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements) และมาตรฐาน ISAE 3410 สำหรับการให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก

รายละเอียดตัวชี้วัดที่ได้รับการรับรองความถูกต้องในปี 2567 สามารถศึกษาที่จดหมายรับรองจากหน่วยงานภายนอก หน้าถัดไป

ช่องทางการการติดต่อ

บริษัทฯ ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ เพื่อนำมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการดำเนินงานและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยท่านสามารถติดต่อฝ่ายงาน Sustainability Development

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

โทร. 02-859-1111

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

TÜVNORD

Independent Assurance Statement

Introduction and Engagement

TRUE CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED (hereafter 'TRUE') commissioned TÜV NORD (Thailand) Ltd. (hereafter 'TUVN') for Sustainability Assurance Engagement. TUV NORD provides independent assurance on TRUE's sustainability report, (hereinafter 'the Report'), for the applied reporting period for the calendar year 2024. This assurance engagement was conducted against the Global Reporting Initiative Standards with a limit level of assurance and TUV NORD's verification procedure is based on current best practice, is in accordance with ISAE 3000 and ISAE 3410. The Report covers TRUE's Sustainability Report for the period 1st January 2024 to 31st December 2024. The desk review, all verification activities and interviews were conducted during in March.2025.

Scope, Boundary and Limitations of Assurance

The scope of the assurance includes Sustainability Report indicators in the report as specified 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 PUBLIC COMPANY LIMITED's Annual Report 2024.

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, TUVN did not come across the limitations to the scope of the agreed assurance engagement. No external stakeholders were interviewed as 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 , ISAE 3000 and ISAR 3410. The Report was evaluated against the following criteria,

- International Standard on Assurance Engagement ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information and ISAE 3410 Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements
- Application of the principles and requirements of the Global Reporting Initiative Standards.

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

TÜVNORDGROUP

TÜVNORD

During the assurance engagement, TUVN adopted a risk-based approach, concentrating on verification efforts on the significant TRUE's context and its stakeholders. TUVN has sample locations namely some network locations, office locations and some shop locations, while all locations were verified by remote technic. TUVN 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. TUVN 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;
- 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 not any opportunity raised in this reporting period.

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: TUVN 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: TUVN 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 • Cat.1 Purchased Goods and Service • Cat.3 Fuel and energy-related activities • Cat.11 Use of sold products	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

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

TÜVNORDGROUP

Material aspects	GRI Disclosure Number
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)
Quantify the level of availability of telecommunications products and services in areas where the organisation operates	GRI PA 4
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

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 limited level assurance engagement was not prepared, in all sustainability information is not reliable in specific topics, with regards to the reporting criteria, 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 TUVN's assurance team with remote technic interviews and verification.

In our view, the Report could adhere 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 TUVN 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.

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

TÜV®

TÜVNORDGROUP

TUV's Competence and Independence

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

Ms. Numfon Sangeamruk

Lead Verifier

TUV NORD (Thailand) Ltd.

Bangkok 10260 Thailand

TÜVNORD

Digitally signed by Numfon Sangeamruk
Date: 2025.03.26 15:34:36 +07'00'

Date: 26 March 2025/Place: Bangkok, Thailand Project Reference No. TUVN-TRUE-SA-2024

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

TÜV®

TÜVNORDGROUP

TÜVNORD

Independent Assurance Statement

True 's SUSTAINABILITY-LINKED LOANS ('SLL')

Introduction and Engagement

TRUE CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED (hereafter 'TRUE') commissioned TUV NORD (Thailand) Ltd. (hereafter 'TUVN') to carry out a limit assurance on Sustainability Link Loan Performance of KPIs against True 's Sustainable Financing Framework which is aligned with Sustainability-linked Loan Principles ('SLLP') 2023. TUV NORD provide independent assurance on TRUE's Sustainability Link Loan Performance level for the applied period of the calendar year 2024. The desk review, verification, evidence gathering and interviewing were conducted during February to March.2025.

Scope, Boundary and Limitations of Assurance

The scope of independent external verification is third party verify the 2024 performance level against the SPTs of TRUE CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED. KPIs, the assurance engagement includes the following

- Undertaking verification (desk review, verification, evidence gathering and interviewing) in line with Sustainability-Linked Loan Principles on KPIs

  KPI 1: KPI 1: Annual reduction of GHG Scope 1 and Scope 2 emissions (%)

  SPT 1: 16.8% reduction by FY2024 from 2020 base line (823,121 tonCO_2 eq)

  KPI 2: Annual solar cell capacity at cell sites (MWp)

  SPT 2: 40MWp by FY2024

- Other relevant rules, including the country legislation and sustainability criteria are related to the KPIs True's business operations.

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 performance of the reporting year. The sustainability performance report boundary encompasses.

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, TUVN 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 a limit level on International Standard on Assurance Engagements ('ISAE') 3000, ISO14064-3, ISO14065 and providing an independent conclusion on whether the disclosure of performance level of the of KPIs is meets disclosure requirements of the Framework which is aligned with Sustainability-linked Loan Principles ('SLLP') 2023

KPI 1: KPI 1: Annual reduction of GHG Scope 1 and Scope 2 emissions (%)

SPT 1: 16.8% reduction by FY2024 from year 2020 base line (823,121 tonCO_2 eq)

KPI 2: Annual solar cell capacity at cell sites (MWp)

SPT 2: 40MWp by FY2024

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

TÜV®

TÜVNORDGROUP

TÜVNORD

During the assurance engagement, TUVN adopted a risk-based approach, concentrating on verification efforts on the significant TRUE's Performance and its stakeholders. TUVN 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 performed sample-based reviews of the mechanisms for the solar installation projects 's documents namely Solar Cells list, characteristics of the installation area Specification details, Testing and commissioning reports, Operation Control record, Energy production report, Inspection report, and corrective action report by site visit and desk review
- TUVN reviewed the approach adopted by TRUE for the stakeholder engagement and materiality process. TUVN performed limited internal stakeholder engagement to verify the quantitative 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
- TUVN examined and reviewed the documents, the review will include the solar installation projects and its documents, data record basis for a conservative approach, consistency, transparency, origin and traceability for SPTs and their performance.
- TUVN interview key responsible persons on the Solar Cell installation and related department
- TUVN verified sample-based checks of the processes for generating, gathering and managing the quantitative data information included in the solar installation projects documents and all activities related to GHG data for the reporting period.

Conclusions

The performance level were against SPTs as mentioned on the below table.

Reporting year 2024	Sustainability Performance Targets	Report performance
Year end on 31. December 2024.	SPT1 Annual reduction of GHG Scope 1 and Scope 2 emissions 16.8% reduction by FY2024 from year 2020 base line (823,121 tonCO_2 eq)	• True reduces GHG Scope 1 and scope 2 emission end on 31.12.2024 is 18.5 % reduction from year 2020 baes line (823,121 tonCO2 eq). • The performance level of FY 2024 can be achieved the SPT 1.

Reporting year 2024	Sustainability Performance Targets	Report performance
Year end on 31. December 2024.	SPT2 Annual solar cell capacity at cell sites is 40 MWp by FY2024	• True installed solar cell, while the capacity at cell sites as end on 31.12.2024 is 46.15 MWp. • The performance level of FY 2024 can be achieved the SPT 2.

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

TÜV®

TÜVNORDGROUP

TÜVNORD

On the basis of the procedures we have performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the performance level relate to SPTs to the limit level assurance engagement was not prepared, in accordance with the framework, or that the performance level is not reliable, not materiality, not completeness, with regards to the SPTs

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) disclosed by TRUE in the Report. This assurance engagement assumes that the data and the information provided to TUVN 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 and related Stakeholder.

The management of the Company is responsible for the information provided in the performance level 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. TUVN states its independence and impartiality regarding this assurance engagement. In the reporting year, TUVN 's assurance team did not work with TRUE on any engagement that could compromise the independence or impartiality of our findings, conclusions, and recommendations. TUVN 's assurance team was not involved in the preparation of any content or data included in the Report, apart from this Assurance Statement. TUVN maintains complete impartiality toward any people interviewed during the assurance engagement.

Mr. Tanatas Pudpong	Mr. Chockchai Anamtawach	Ms. Numfon Sangeamruk
(Lead Verifier)	(Technical Reviewer)	(Final Reviewer)

Digitally signed by Numfon Sangeamruk
Date: 2025.04.01 13:05:18 +07'00'

Date: 01 April 2025/Place: Bangkok, Thailand

Project Reference No.:TUVN:TRUE:SLL:2024

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

TÜV®

TÜVNORDGROUP

การแสดงข้อมูลตาม UN SDGs

UN SDGS	CHAPTER	Pages
1	Social Impact Management	55-60
2	Social Impact Management	55-60
3	Human Capital Development, Social Impact Management	34-39, 55-59
4	Digital Inclusion for Education, Social Impact Management	29-33, 55-60
5	Corporate Governance, Human Capital Development, Human Rights Management	17-19, 34-39, 40-42
6	Environmental and Climate Change Management	62-71

UN SDGS	CHAPTER	Pages
7	Environmental and Climate Change Management	62-71
8	Cyber Security and Data Privacy, Human Capital Development, Human Rights Management, Social Impact Management	24-25, 34-39, 40-42, 55-60
9	Digital Inclusion for Education, Cyber Security and Data Privacy, Network Availability & Reliability, Innovation Management	29-33, 24-25, 44-46, 51-54
10	Corporate Governance, Digital Inclusion for Education, Human Capital Development, Human Rights Management, Social Impact Management	17-19, 29-33, 34-39, 40-42, 55-60
11	Human Rights Management	40-42
12	Human Rights Management Environmental and Climate Change Management	40-42, 62-71

UN SDGS	CHAPTER	Pages
13	Environmental and Climate Change Management	62-71
14	Social Impact Management	55-60
15	Social Impact Management	55-60
16	Corporate Governance, Stakeholder Engagement, Human Rights Management	17-19, 13-15, 40-42
17	Corporate Governance, Stakeholder Engagement, Digital Inclusion for Education, Human Rights Management, Social Impact Management	17-19, 13-15, 29-33, 40-42, 55-60

WE SUPPORT UN GLOBAL COMPACT

การแสดงข้อมูล UNGC COMMUNICATION ON PROGRESS

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, Risk & Crisis Management	17-23
Criterion 2:	The COP describes value chain implementation	Responsible Supply Chain Management	72-73
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	40-42
Criterion 4:	The COP describes effective management systems to integrate the human rights principles	Human Capital Development, Human Rights Management, Stakeholder Engagement, Materiality	34-42, 11-15
Criterion 5:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms of human rights integration	Human Capital Development, Human Rights Management, Stakeholder Engagement, Materiality	34-42, 11-15
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, Responsible Supply Chain Management	34-42, 72-73
Criterion 7:	The COP describes effective management systems to integrate the labour principles	Human Capital Development, Human Rights Management	34-42
Criterion 8:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms of labour principles integration	Human Capital Development, Human Rights Management	34-42
Criterion 9:	The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of environmental stewardship	Environmental and Climate Change Management, Responsible Supply Chain Management	62-73
Criterion 10:	The COP describes effective management systems to integrate the environmental principles	Environmental and Climate Change Management, Responsible Supply Chain Management	62-73
Criterion 11:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms for environmental stewardship	Environmental and Climate Change Management	62-71

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, Risk & Crisis Management	17-23
Criterion 13:	The COP describes effective management systems to integrate the anti-corruption principle	Corporate Governance, Risk & Crisis Management	17-23
Criterion 14:	The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms for the integration of anti-corruption	Corporate Governance, Risk & Crisis Management	17-23
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	8-10, 78
Criterion 16:	The COP describes strategic social investments and philanthropy	Social Impact Management, Corporate Governance	55-60, 17-19
Criterion 17:	The COP describes advocacy and public policy engagement	Corporate Governance, Risk & Crisis Management	17-23
Criterion 18:	The COP describes partnerships and collective action	Corporate Governance, Human Rights Management, Responsible Supply Chain Management	17-19, 34-39, 72-73
CORPORATE SUSTAINABILITY GOVERNANCE AND LEADERSHIP			
Criterion 19:	The COP describes CEO commitment and leadership	Chairman Message, Group CEO Message	3-4
Criterion 20:	The COP describes Board adoption and oversight	Corporate Governance, Risk & Crisis Management	17-23
Criterion 21:	The COP describes stakeholder engagement	Stakeholder Engagement, Materiality	13-15,11-12

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด 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 2024
GRI 1 used	**GRI 1: Foundation 1**
Applicable GRI Sector Standards	Not currently available

GRI 2: GENERAL DISCLOSURE 2021

Disclosure Section	Disclosure #	Disclosure Name	Chapter/Reference	Pages	Note /Omission
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	75	
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	About This Report	75	
	2-4	Restatements of information	About This Report	75	
	2-5	External assurance	External Assurance	76-78	
Activities and workers	2-6	Activities, value chain and other business relationships	About True Responsible Supply Chain Management	7, 72-73	
	2-7	Employees	Human Capital Development, Performance Summary	35-39 84-90	
	2-8	Workers who are not employees	Human Capital Development, Responsible Supply Chain Management,Performance Database	34-39 72-73 84-90	
Governance	2-9	Governance structure and composition	Sustainability at True	8-10	
	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	17-19	
	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
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		
Strategy, policies and practices	2-22	Statement on sustainable development strategy	Message from The Chairman, Message from Group CEO Sustainability at True,Environmental, Climate Change Management & Biodiversity	3-4, 8-10, 62-71	
	2-23	Policy commitments	About True, Stakeholder Engagement, Sustainability at True, Corporate Governance	7, 13-15, 8-10, 17-19	
	2-24	Embedding policy commitments	Corporate Governance	17-19	
	2-25	Processes to remediate negative impacts			
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns			
	2-27	Compliance with laws and regulations			
	2-28	Membership associations			
Stakeholder Engagement	2-29	Approach to stakeholder engagement	Stakeholder Engagement, Network Availability and Reliability, Social Impact Management, Customer Relationship Management,Environmental, Climate Change Management & Biodiversity	13-15, 44-46, 55-59, 47-50, 62-71	
	2-30	Collective bargaining agreements	Corporate Governance	17-19	

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS 2021

GRI MATERIAL TOPIC

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	5
CORPORATE GOVERNANCE			
205 Anti-corruption	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	17-19
	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	47-50
DIGITAL INCLUSION FOR EDUCATION			
201 Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	29-33
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	34-39
	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.	34-39
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	40-42
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	Polices 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	44-48
	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	

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS 2021

GRI MATERIAL TOPIC

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	47-50
SOCIAL IMPACT MANAGEMENT			
201 Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	50-55
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	62-71
	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	72-73
	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	

การรายงานผลการดำเนินงาน

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566*	2567
	ECONOMIC						
201-1	**การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยตรง***	**Direct Economic Value Generated**					
	สินทรัพย์รวม	Total assets	Million Baht	624,915	618,096	744,722	675,483
	รายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	Total revenue	Million Baht	143,655	135,076	202,856	206,020
	รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอื่น	Revenue from telephone and other services	Million Baht	120,370	113,952	158,609	187,154
	การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ	**Economic Value Distributed**					
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพนักงาน	Staff cost	Million Baht	11,484	10,882	14,771	10,144
	ต้นทุนในการให้บริการรวม	Total cost of providing services	Million Baht	81,634	82,502	117,283	125,607
	ต้นทุนทางการเงิน	Finance costs	Million Baht	20,110.84	19,343.20	6,076	22,825
	การจ่ายสำหรับผลการดำเนินงาน	**Payment to Provider of Capital**					
	การจ่ายเงินปันผล	Dividend payments	Million Baht	2,334	2,334	2,334	-
	เงินที่จ่ายให้แก่ภาครัฐ: ภาษีเงินได้	Payment to government: income tax expense	Million Baht	155	415	229	182
	เงินลงทุนและเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนชุมชนและสังคม	Community Investment	Million Baht	223	196	72	78
	งบกำไรขาดทุน	**Consolidated Income Statement**					
	กำไรสุทธิ สำหรับส่วนที่เป็นของบริษัท	Net profit (loss) to equity shareholders of the Company	Million Baht	(1,428)	(18,285)	(15,689)	(10,966)
	กำไรก่อนดอกเบี้ยภาษีค่าเสื่อมและค่าตัดจำหน่าย	EBITDA	Million Baht	57,761	52,804	85,735	98,142

หมายเหตุ * การรวมธุรกิจ มีผลวันที่ 1 มีนาคม 2566 และข้อมูล ปี 2566 อ้างอิง งบกำไรขาดทุน (ปรับปรุง) – งบการเงินเสมือน (ตามการจัดประเภทรายการใหม่)

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566*	2567
	ENVIRONMENT						
302-1	**ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่ใช้**	**Energy consumption**	GJ	3,422,512.34	3,586,836.34	7,270,511.58	7,026,893.52
	ปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	Energy consumption from non-renewable fuels	GJ	65,164.29	2,817.70	159,946.84	65,515.88
	- น้ำมันดีเซล (ทุกประเภท)	- Diesel	GJ	61,129.49	2,817.70	72,341.80	44,926.87
	- น้ำมันเบนซิน (ทุกประเภท)	- Gasoline	GJ	4,034.80	0.00	87,605.05	20,589.01
	- ก๊าซธรรมชาติ	- CNG	GJ	0.00	0.00	0.00	0.00
	- เชื้อเพลิงปิโตรเลียมเหลว	- LPG	GJ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ปริมาณพลังงานไฟฟ้า (ซื้อ)	**Electricity consumption (purchased)**		3,259,616.72	3,471,784.51	7,008,167.96	6,834,600.44
	- National Grid	- National Grid		2,539,616.72	2,517,784.51	5,748,167.96	5,964,351.75
	- Renewable Energy Certificate (REC)	- Renewable Energy Certificate (REC)		720,000.00	954,000.00	1,260,000.00	870,248.70
	ปริมาณพลังงานหมุนเวียน (โซลาร์เซลล์)	**Energy consumption from renewable energy (Solar cells)**	GJ MWh	97,731.32 27,147.59	112,234.14 31,176.15	102,396.78 28,443.55	126,777.19 35,215.89
	สัดส่วนพลังงานหมุนเวียนต่อพลังงานที่ใช้ทั้งหมด	Percentage of renewable energy to total energy consumption	%	2.86%	3.13%	1.41%	1.80%
	การติดตั้งพลังงานหมุนเวียน (Solar Cell)	Solar Cell Installation	MWp	NA	NA	36.21	46.15
302-3	**การใช้พลังงานต่อรายได้**	**Energy Intensity**	GJ per Million Baht	23.82	26.55	35.86	34.11
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 (Market-based)	**Greenhouse Gas Emissions Scope 1 and Scope 2 (Market-based)**	Ton of CO_2e	337,189	320,115	718,332	670,770
305-1	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG ขอบเขตที่ 1)**	**Total Direct GHG emissions (GHG Scope 1)**	Ton of CO_2e	10,565.75	8,189.60	15,777.79	9,721.32
	- การเผาไหม้เชื้อเพลิง	- Fuel combustion	Ton of CO_2e	4,559.82	201.02	10,531.40	4,588.65
	- การรั่วไหลของสารทำความเย็น	- Fugitive Emissions	Ton of CO_2e	6,005.94	7,988.58	5,246.39	5,132.67
	การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากเชื้อเพลิงชีวภาพ	Biogenic CO_2 emissions	Ton of CO_2e	325.69	9.42	983.02	303.49
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_2e	419,222.93	430,115.52	856,553.86	757,501.55
	- Base on Market-based method	- Base on Market-based method	Ton of CO_2e	326,622.93	311,925.52	702,553.86	661,048.99
305-3	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG ขอบเขตที่ 3)**	**Total Indirect GHG emissions (GHG Scope 3)**	Ton of CO_2e	316,191.00	244,594.00	343,832.00	227,916.05

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566*	2567
	ENVIRONMENT						
305-4	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ Scope 2) ต่อรายได้**	**GHG (Scope 1 and Scope 2) Intensity**	$tonCO_2e$ per Million Baht	2.35	2.37	3.54	3.26
303-3 (2018)	**ปริมาณการนำน้ำมาใช้ทั้งหมด**	**Water withdrawal**	Mega liter	116.47	119.28	162.67	151.76
	น้ำประปา (น้ำจืด: Total Dissolved Solids ≤ 1,000 mg/L)	Municipal water supply (Freshwater: Total Dissolved Solids ≤1,000 mg/L)	Mega liter	116.47	119.28	162.67	151.76
	ปริมาณการนำน้ำจากพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำมาใช้	Total Water Withdrawal from Water Stress Areas	Mega liter	10.38	13.88	8.79	151.76
	การนำน้ำมาใช้ต่อรายได้	**Water withdrawal Intensity**	liter per Million Baht	811	883	802	737
306-3 (2020)	**ปริมาณของเสียทั้งหมด**	**Total Waste**	Metric tons	369.40	441.85	554.01	508.75
	ปริมาณของเสียไม่อันตราย	**Non-Hazardous Waste**	Metric tons	352.75	424.49	541.12	495.23
	- นำไปฝังกลบ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Landfill (Offsite)	Metric tons	321.29	383.65	496.52	401.83
	- นำไปเผาด้วยเตาเผา (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration without Energy Recovery (Offsite)	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	- เผานำพลังงานกลับมาใช้ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration with Energy Recovery (Offsite)	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	- ทำปุ๋ย (ภายนอกหน่วยงาน)	- Composting (Offsite)	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	- นำไปเป็นอาหารสัตว์ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Used as animal feed (Offsite)	Metric tons	1.11	1.58	9.69	78.97
	- นำไปใช้ซ้ำ	- Reused	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	• ในพื้นที่หน่วยงาน	• Onsite	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	• นอกพื้นที่หน่วยงาน	• Offsite	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	- นำกลับมาใช้ใหม่ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Recycling (Offsite)	Metric tons	30.36	39.26	34.91	14.44
306-3 (2020)	**ปริมาณของเสียอันตรายและของเสียอิเล็กทรอนิกส์**	**Hazardous Waste and Electronic Waste**	Metric tons	16.65	17.36	12.88	13.52
	- นำไปฝังกลบ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Landfill (Offsite)	Metric tons	0.67	0.84	1.75	0.69
	- นำไปเผาด้วยเตาเผา (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration without Energy Recovery (Offsite)	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	- เผานำพลังงานกลับมาใช้ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Incineration with Energy Recovery (Offsite)	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	- นำไปใช้ซ้ำ	- Reused	Metric tons	5.63	2.02	0.10	0.13
	• ในพื้นที่หน่วยงาน	• Onsite	Metric tons	0.00	0.00	0.00	0.00
	• นอกพื้นที่หน่วยงาน	• Offsite	Metric tons	5.63	2.02	0.10	0.13
	- นำกลับมาใช้ใหม่ (ภายนอกหน่วยงาน)	- Recycling (Offsite)	Metric tons	10.35	14.50	11.04	12.69

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566*	2567
	ENVIRONMENT						
306-4 (2020)	**ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปใช้ประโยชน์**	**Total waste diverted from disposal**	Metric tons	47.44	57.35	55.74	106.23
306-5 (2020)	**ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปกำจัด (ฝังกลบ)**	**Total waste directed to disposal (Landfill)**	Metric tons	321.96	384.49	498.27	402.52
	อัตราการหมุนเวียนขยะ	Waste Diversion	%	12.84%	12.98%	10.06%	20.88%

หมายเหตุ
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
- * ตั้งแต่ปี 2566 เป็นผลการดำเนินงานรวมของทรู-ดีแทค โดยในปี 2564-2565 เป็นผลการดำเนินงานเฉพาะของทรู
- ปริมาณพลังงาน (หน่วยกิกะจูล) คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงคูณค่าความร้อนของเชื้อเพลิงแต่ละประเภท อ้างอิง กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
- ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่ใช้ เท่ากับปริมาณพลังงานเชื้อเพลิงและปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ทั้งหมด
- การใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ ครอบคลุมปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป ปริมาณพลังงานหมุนเวียน และปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอกต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท)
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) คำนวณจากข้อมูลกิจกรรมคูณค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก อ้างอิง Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน
- ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงและการรั่วไหล
- ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Scope 2) ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอกเท่านั้น
- ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากอื่นๆ (Scope 3) ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ ที่องค์กรไม่ได้ควบคุมการดำเนินงาน ในตารางข้างต้นเป็นตัวเลขรวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ซึ่งได้แสดงข้อมูลอยู่ในบทการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) และ ทางอ้อมจากการใช้ไฟฟ้า (Scope 2) ต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท)
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีฐาน (ปี 2563) ข้อมูลรวมของทรูและดีแทค ปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม Scope 1 และ Scope 2 เท่ากับ 823,131 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และ Scope 3 เท่ากับ 481,486 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามที่ได้รับการรับรองจาก SBTi ในปี 2567 กำหนดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 และ 2 เท่ากับ 684,845 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าลดลง ลดลง 16.8% เทียบปีฐาน 2563 และกำหนดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 3 เท่ากับ 433,337 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าลดลง ลดลง 10.0% เทียบปีฐาน 2563
- ปริมาณการนำน้ำมาใช้เป็นน้ำประปาทั้งหมด โดยประเมินปริมาณการนำน้ำจากพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำมาใช้ ด้วยเครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resources Institute (WRI) โดยในปี 2567 อ้างอิง Aqueduct Water Risk Atlas Tool under the Creative Commons Attribution International 4.0 License ที่มีการปรับฐานข้อมูลพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
2-7 (102-8)	**จำนวนพนักงานทั้งหมด**	**Total Employees**	Person	20,618	19,996	10,660	7,392
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	8,160	7,966	4,495	3,210
			Percent	39.58	39.84	42.17	43.43
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	12,458	12,030	6,165	4,182
			Percent	60.42	60.16	57.83	56.57
	จำนวนพนักงานประจำ	**Total permanent employees**	Person	20,618	11,783	9,146	6,862
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	8,160	5,391	4,107	3,028
			Percent	39.58	45.75	44.90	44.13
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	12,458	6,392	5,039	3,834
			Percent	60.42	54.25	55.10	55.87
	จำนวนพนักงานชั่วคราว	**Total temporary employees**	Person	0	8,213	1,514	530
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	-	2,575	388	182
			Percent	-	31.35	25.63	34.34
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	-	5,638	1,126	348
			Percent	-	68.65	74.37	65.66
	จำนวนพนักงานเต็มเวลา	**Total full-time employees**	Person	0	19,815	10,660	7,392
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	-	7,923	4,495	3,210
			Percent	-	39.98	42.17	43.43
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	-	11,892	6,165	4,182
			Percent	-	60.02	57.83	56.57
	จำนวนพนักงานไม่เต็มเวลา	**Total part-time employees**	Person	0	181	0	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	6,822
			Percent	-	99.64	85.02	99.42
	- อาเซียน	Asian	Person	-	20	71	31
			Percent	-	0.17	0.67	0.45
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner	Person	-	22	12	9
			Percent	-	0.19	0.11	0.13
	จำนวนพนักงานชั่วคราว (จำแนกตามเชื้อชาติ)	**Total temporary employees (By Ethnicity)**					
	- ไทย	Thai	Person	-	8,179	1,435	468
			Percent	-	99.59	94.78	88.30
	- อาเซียน	Asian	Person	-	23	68	49
			Percent	-	0.28	4.49	9.25
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner	Person	-	11	11	13
			Percent	-	0.13	0.73	2.45

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
2-7 (102-8)	**คณะกรรมการบริษัท**	**Board of Directors/ Supervisory Board**	Person	15	15	11	10
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	14	14	8	8
	- พนักงาน หญิง	Female		1	1	3	2
405-1	**ความหลากหลายของพนักงาน**	**Employee Diversity**					
	จำแนกตามระดับ	**By Level**					
	ผู้บริหาร ตำแหน่งผู้อำนวยการ และสูงกว่าผู้อำนวยการ	Total Management - Director and Director up Level	Person	108	110	12	13
	- พนักงาน ชาย	- Male		89	92	9	10
	- พนักงาน หญิง	- Female		19	18	3	3
	ผู้บริหาร ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ และ รองผู้อำนวยการ	Total Management - Assistant Director and Deputy Director Level		893	925	431	374
	- พนักงาน ชาย	- Male		505	512	239	214
	- พนักงาน หญิง	- Female		388	413	192	160
	ผู้บริหารระดับต้น ตำแหน่งผู้จัดการ	Junior Management - Manager Level		2,327	2,383	701	822
	- พนักงาน ชาย	- Male		1,177	1,207	358	407
	- พนักงาน หญิง	- Female		1,150	1,176	343	415
	ระดับพนักงานปฏิบัติการ	Operation Level		17,290	16,578	10,226	6,183
	- พนักงาน ชาย	- Male		6,389	6,155	4,256	2,579
	- พนักงาน หญิง	- Female		10,901	10,423	5,970	3,604
	จำแนกตามเพศ	**By Gender**					
	ผู้บริหารสายงานที่เป็นเพศหญิง	Women in all management positions	Person	1,557	1,607	535	578
			Percent	46.78	47.02	47.03	47.81
	ผู้บริหารสายงานระดับสูงที่เป็นเพศหญิง	Women in top management positions	Person	407	431	192	163
			Percent	40.66	41.64	43.34	42.12
	ผู้บริหารสายงานระดับต้นที่เป็นเพศหญิง	Women in junior management positions	Person	1,150	1,176	343	415
			Percent	49.42	49.35	48.93	50.49
	ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติ หญิง	Women in workforce (Operation)	Person	10,901	10,423	5,970	3,604
			Percent	63.05	62.87	58.38	58.29
	จำนวนพนักงานทั้งหมดแยกตามเชื้อชาติ	**Workforce Breakdown by Ethnicity**					
	- ไทย	Thai	Percent	99.83	99.61	98.48%	98.00%
	- อาเซียน	Asian		0.05	0.22	1.30%	1.71%
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner		0.12	0.17	0.22%	0.30%
	จำนวนผู้บริหารแยกตามเชื้อชาติ*	**Management Breakdown by Ethnicity***					
	- ไทย	* Thai	Percent	96.18	98.7	94.24	97.28
	- อาเซียน	Asian		2.35	0.2	4.15	1.90
	- ชาวต่างชาติ	Foreigner		1.47	1.1	1.61	0.83

Remarks: Remarks: Share in all management positions, including junior, middle and senior management (as % of total management workforce)

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
405-1	**จำแนกตามช่วงอายุ**	**By Age**					
	< 30 ปี	< 30 years	Person	8,235	7,405	1,734	653
	- พนักงาน ชาย	- Male		2,844	2,590	590	267
	- พนักงาน หญิง	- Female		5,391	4,815	1,144	386
	30-50 ปี	30-50 years		11,238	11,233	7,947	5,698
	- พนักงาน ชาย	- Male		4,748	4,704	3,428	2,462
	- พนักงาน หญิง	- Female		6,490	6,529	4,519	3,236
	> 50 ปี	> 50 years		1,145	1,358	979	1,041
	- พนักงาน ชาย	- Male		568	672	477	481
	- พนักงาน หญิง	- Female		577	686	502	560
	ความหลากหลายอื่นๆ (จำนวนพนักงานที่เป็นผู้พิการ)	**Other Diversity (Employees with disabilities)**	Person	126	112	38	27
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	92	84	22	17
	- พนักงาน หญิง	Female		34	28	16	10
	ค่าตอบแทนเท่าเทียม	**Equal Remuneration**					
	สัดส่วนเงินเดือนมูลฐานและค่าตอบแทนเพศหญิง/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	0.99	0.94	1.06
	- ผู้บริหารระดับสูง (เงินเดือนมูลฐานและค่าตอบแทนอื่นๆ)	- Executive level (Base salary only + other cash incentives)		1.00	0.99	0.94	1.08
	- ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนมูลฐาน)	- Management level (Base salary only)		0.94	0.93	0.99	1.02
	- ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนมูลฐานและค่าตอบแทนอื่นๆ)	- Management level (Base salary + other cash incentives)		0.95	0.93	1.04	1.05
	- ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนมูลฐาน)	- Non-management level (Base salary only)		0.83	0.98	0.90	0.89

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
401-1	**การว่าจ้างพนักงาน**	**Recruitment**					
	ค่าใช้จ่ายสรรหาพนักงานโดยเฉลี่ยเทียบกับพนักงานประจำทั้งหมด	Average hiring cost / FTE	Baht	36,691	34,826	49,678	44,452
	การจ้างงานใหม่	New Hires	Person	14,257	15,036	1,945	802
			Percent	69.15	75.20	21.27	11.69
	การโอนย้ายตำแหน่งภายใน	Open positions filled by internal candidates	Person	622	587	250	299
			Percent	32.65	32.38	50.61	60.53
	จำแนกตามเพศ	**By gender**					
	- พนักงาน ชาย	- Male	Person	4,788	4,945	558	298
			Percent	58.68	91.73	13.59	9.84
	- พนักงาน หญิง	- Female	Person	9,469	10,091	1,387	504
			Percent	76.01	157.87	27.53	13.15
	จำแนกตามอายุ	**By age**					
	- น้อยกว่า 30	< 30 years	Person	10,117	11,114	1,269	413
			Percent	122.85	150.09	73.18	63.25
	- 30 - 50 ปี	30-50 years	Person	4,059	3,849	660	318
			Percent	36.12	34.27	8.31	5.58
	- มากกว่า 50 ปี	>50 years	Person	81	73	16	71
			Percent	7.07	5.38	1.63	6.82
	การลาออกจากงาน (พนักงานประจำ)	**Turnover (permanent)**					
	จำนวนการลาออก	Employee turnover	Person	976	1,222	548	450
			Percent	4.73	6.10	5.99	6.56
	จำแนกตามเพศ	**By gender**					
	- พนักงาน ชาย	Male	Person	442	619	252	200
			Percent	5.42	7.77	6.14	6.61
	- พนักงาน หญิง	Female	Person	534	603	296	256
			Percent	4.29	5.01	5.87	6.68
	จำแนกตามอายุ	**By age**					
	- น้อยกว่า 30	< 30 years	Person	563	460	47	126
			Percent	6.84	6.21	2.71	19.30
	- 30 - 50 ปี	30-50 years	Person	396	710	223	321
			Percent	3.52	6.32	2.81	5.63
	- มากกว่า 50 ปี	>50 years	Person	14	52	278	9
			Percent	1.22	3.83	28.40	0.86
	อัตราการลาออกจากงานของพนักงานโดยสมัครใจ	Voluntary employee turnover rate	Percent	4.67	5.25	2.35	3.30

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
2-29 (102-43)	**การสำรวจความผูกผันของพนักงาน**	**Employee Engagement Survey**	Target	71.0	72.0	73.0	74.0
	ความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานทั้งหมด	Total Employee engagement and satisfaction rate	Percent	72.3	73.5	74.7	78.2
	- พนักงานชาย	- Male	Percent	72.5	74.1	74.1	78.6
	- พนักงานหญิง	- Female		72.2	76.5	75.1	77.9
	จำแนกตามกลุ่มอายุ	**By age group**					
	< 25 ปี	< 25 years	Percent	70.3	78.7	76.7	79.0
	25-34 ปี	25-34 years		70.4	76.2	73.2	76.1
	35-44 ปี	35-44 years		73.0	74.6	74.2	77.6
	45-54 ปี	45-54 years		76.0	75.1	78.6	80.9
	> 55 ปี	> 50 years		78.5	72.5	82.1	83.1
	ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจผูกผันของพนักงาน	Employees participating in employee engagement and satisfaction survey		97.2	89.4	98.0	99.0
404-3	**การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน**	**Individual Performance Appraisal**					
	การใช้เป้าหมายที่สามารถวัดได้และที่ได้รับการตกลงร่วมกันกับผู้บังคับบัญชา/ 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	Percent	100	100	100	100

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
404-1	**การฝึกอบรมพนักงาน**	**Training & Development**					
	จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อปีต่อพนักงานหนึ่งคน	Average hours per FTE on training and development	Hours/ Person	37.74	35.15	46.5	54.13
	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมพนักงานต่อปีทั้งองค์กร	Total Hour per FTE training and development (company-wide)	Hours/ Year	778,123	702,859	495,690	400,129
	จำนวนวันเฉลี่ยของการฝึกอบรมพนักงาน	Average day per FTE on training and development per year	day	4.7	4.4	5.8	6.8
	จำแนกตามระดับ	**By Level**					
	- ผู้บริหาร	- Executive Level	Hours/ Person	63.44	38.69	30.33	56.05
	- พนักงานทั่วไป	- Staff Level		37.55	29.83	45.7	54.02
	จำแนกตามเพศ	**By Gender**					
	- พนักงาน ชาย	- Male	Hours/ Person	41.55	31.04	46.74	51.34
	- พนักงาน หญิง	- Female		33.97	28.42	46.33	56.34
	จำแนกตามกลุ่มอายุ	**By Group Age**					
	< 30 ปี	< 30 years	Hours/ Person	31.15	28.29	22.78	42.02
	30-50 ปี	30-50 years		40.24	30.86	49.18	60.58
	> 50 ปี	> 50 years		54.31	24.16	72.25	54.55
	จำแนกตามเชื้อชาติ	**By Ethnicity**					
	- ไทย	- Thai	Hours/ Person	99.83	29.70	46.42	54.30
	- อาเซียน	- Asian		0.05	1.70	17.60	38.40
	- ชาวต่างชาติ	- Foreigner		0.12	4.40	13.24	27.30
	ความหลากหลายอื่นๆ (จำนวนพนักงานที่เป็นผู้พิการ)	**Other Diversity (Employees with disabilities)**					
	- พนักงาน ชาย	Male	Hours/ Person	9.1	1.72	65.33	189.00
	- พนักงาน หญิง	Female		6.17	5.86	44.46	95.00
	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	100
			Percent	-	-	100	100

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	LABOR PRACTICES						
404-2	จำนวนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมเพิ่มทักษะและความก้าวหน้าของพนักงานในสายอาชีพ	Number of employees attended programs for upgrading employee skills and transition assistance programs (Career Development)	Person	1,509	1,515	2,223	3,030
	พนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ Science Technology Engineering and Mathematics (STEM)	Woman in STEM-related positions	Target	35	35	35	35
			Percent	38	49	38	39
	พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารที่อยู่ในหน่วยงานสร้างรายได้	Woman in management positions in revenue-generating functions	Target	50	50	50	50
			Percent	57	67	56	53
	ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรบุคคล	Human Capital Return on Investment (HCROI)	Times	6.02	5.85	6.79	8.93
401-3	**การใช้สิทธิ์ลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร**	**Parental Leave**					
	จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	**Number of employees taking parental leave**	Person	490	821	248	202
	- ชาย	- Male	Person	0	304	78	56
	- หญิง	- Female		490	517	170	146
	จำนวนพนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิ์ลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	**Number of employees returning to work after parental leave**	Person	407	682	215	201
	- ชาย	- Male	Person	0	276	78	56
	- หญิง	- Female		407	406	137	145
	จำนวนพนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิ์ลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร และยังทำงานต่อหลังจากนั้นอีก 1 ปี	**Number of employees returning to work after parental leave who are still employed for the next 12 months**	Person	407	682	27	142
	- ชาย	-Male	Person	0	276	14	40
	- หญิง	-Female		407	406	13	102
	อัตราพนักงานกลับมาทำงานหลังใช้สิทธิ์ลาคลอด/ลาเลี้ยงดูบุตร	Employees returned to work after parental leave (retention rate)	Percent	83	83	87	99

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY						
403-9 2018 (a)	**พนักงาน**	**Employees**					
	จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ (ในงาน)	**The number of fatalities from work-related injury**	Person	0	0	0	0
	- ชาย	- Male		0	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
	อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน	**Rate of fatalities from work-related injury**	No. per million man-hours	0.00	0.00	0.00	0.00
	- ชาย	- Male		0.000	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	9	0	0	3
	- ชาย	- Male		9	0	0	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	3
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	**Rate of recordable work-related injury**	No. per million man-hours	0.20	0.00	0.00	0.15
	- ชาย	- Male		0.47	0.00	0.00	0.00
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.26
	จำนวนชั่วโมงทำงานทั้งหมด	**Total Employee Work Hours**	Hours	45,799,292	36,175,051	27,320,138	19,977,096
	- ชาย	- Male		19,316,349	13,480,674	11,674,065	8,462,311.2
	- หญิง	- Female		26,482,943	22,694,378	15,646,073	11,514,784.73

หมายเหตุ - NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
- * หมายถึง จำนวนรวมของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	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	10.04	0.00	0.00	0.15
	อัตราการขาดงาน	Absentee Rate	Percent	0.50	1.29	0.74	0.75
	- ชาย	- Male		0.45	1.28	0.59	0.61
	- หญิง	- Female		0.54	1.30	0.86	0.85
	ผู้รับเหมา	**Contractors**					
	จำนวนผู้รับเหมาที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ (ในงาน)	The number of fatalities from work-related injury	Person	1	4	1	0
	- ชาย	- Male		1	4	1	0
	- หญิง	- Female		0	0	0	0
403-9 2018 (b)	อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน	Rate of fatalities as a result of work-related injury	No. per million man-hours	0.19	0.28	0.06	0.00
	- ชาย	- Male		0.22	0.37	0.14	0.00
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.00
	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 ของผู้รับเหมา	Rate of high-consequence work-related injury of contractors	No. per million man-hours	0.00	0.00	0.00	0.00
	- ชาย	- Male		0.00	0.00	0.00	0.00
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.00

หมายเหตุ
- NA หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
- อัตราการบาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน (ไม่รวมเสียชีวิต) = จำนวนผู้บาดเจ็บรุนแรงจากการทำงาน ส่งผลให้ได้รับบาดเจ็บ ไม่สามารถฟื้นตัวเต็มที่สู่สถานะก่อนการบาดเจ็บภายใน 6 เดือน ในช่วงเวลาที่รายงานผล X 1,000,000 (ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมในช่วงเวลาที่รายงาน
- 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), 2024 Target: 0)

GRI Standard	Data Description		หน่วย	2564	2565	2566	2567
	OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY						
403-9 2018 (b)	**ผู้รับเหมา**	**Contractors**					
	จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (การบาดเจ็บจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดการเสียชีวิต, การขาดงาน, การย้ายงาน, การรักษาพยาบาลที่มากกว่าการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือการขาดสติสัมปชัญญะ (รวมการเสียชีวิต)	The number of recordable work-related injury of contractors	Person	9	73	45	25
	- ชาย	- Male		9	73	45	23
	- หญิง	- Female		0	0	0	2
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด ของผู้รับเหมา	Rate of recordable work-related injury of contractors	No. per million man-hours	1.70	5.08	2.51	0.91
	- ชาย	- Male		1.96	6.73	6.22	1.32
	- หญิง	- Female		0.00	0.00	0.00	0.20
	จำนวนวันที่ขาดงาน	Total lost days	Day	NA	1,632	899	715
	จำนวนชั่วโมงทำงานทั้งหมด	Total Employee Work Hours	Hours	5,291,096	14,359,894	17,916,648	27,611,110
	- ชาย	- Male	Hours	4,593,056	10,844,159	7,234,653	17,475,328
	- หญิง	- Female		698,040	3,515,735	10,681,995	10,135,782
403-1 2016	**นโยบายและการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย**	**Health and Safety Framework and Training**					
	ความครอบคลุมของกรอบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	Coverage of health and safety management framework	Person	92	11	62	342
	ความครอบคลุมในการฝึกอบรมด้านความเสี่ยง ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการป้องกัน	Coverage of OHS health risks/ prevention training		12,890	5,217	11,619	10,935
	ความครอบคลุมในการฝึกอบรมหรือมาตรการต่างๆ ที่ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน	Coverage of special training and/or measures to foster employees' health and well-being		127,000	169,296	18,928	19,642
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 กับสหภาพแรงงานเรื่องการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	Number of consultations/negotiations with trade unions over organizational changes		0	0	0	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.true.th