

3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และอยู่บนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อนำไปสู่การลดผลกระทบเชิงลบ สร้างผลกระทบเชิงบวกและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง

บริษัทฯ ได้จัดทำ True Sustainability Framework เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของทั้งองค์กร โดยใช้มาตรฐานระดับสากล อาทิ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals) และหลักความรับผิดชอบต่อพื้นฐาน 10 ประการตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UN Universal Declaration of Human Rights) และอนุสัญญาหลักขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Core Conventions) รวมถึงการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

3.1.1 นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายด้านความยั่งยืน (True Sustainability Policy) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทฯ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- บริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดจนบริษัทคู่ค้า พันธมิตรธุรกิจ และกิจการร่วมค้าต่างๆ เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- บริษัทฯ มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงมีกระบวนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล AA1000SES และ ISO 26000 ประกอบด้วยการสร้างแนวทางและช่องทางการสื่อสาร รับฟังข้อคิดเห็น ข้อกังวลและความคาดหวัง ตลอดจนการนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ
- บริษัทฯ มีการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Sustainability Materiality Assessment) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุและจัดลำดับประเด็นสำคัญที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรในประเด็นที่มีผลต่อความยั่งยืน

การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ มีคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน (Corporate Governance and Sustainability Committee) ทำหน้าที่กำกับดูแล และทบทวนผลการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยมีหน่วยงานการพัฒนาความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Division) ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ตั้งเป้าหมาย บริหารจัดการ โครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียด้วย

3.1.2 เป้าหมายและกลยุทธ์การจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน หรือ True Sustainability Framework ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม หรือ ESG (Environmental Dimension, Social Dimension, Governance and Economic Dimension) สะท้อนหลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทฯ ในการเป็นผู้นำด้านโครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ผู้คนได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างสูงสุด นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

ทั้งนี้ True Sustainability Framework ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ ที่มาจากกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Sustainability Materiality Assessment) และได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวสำหรับปี 2573 หรือ True Sustainability Goals 2030 สำหรับแต่ละประเด็น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็น	เป้าหมายในปี 2573
การกำกับกิจการที่ดี	รักษาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับสูงสุด
การเคารพสิทธิมนุษยชน	มีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรและคู่ค้าทางตรงที่มีความเสี่ยงสูง 100 เปอร์เซ็นต์
การลดความเหลื่อมล้ำและการศึกษา	สนับสนุนการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง และส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชนและผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 36 ล้านราย
การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล	พนักงานทุกคนได้รับการอบรม พัฒนาทักษะการทำงานและภาวะผู้นำ
การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล	100 เปอร์เซ็นต์ของหน่วยงานหลักได้รับการรับรองมาตรฐานสากล และมีการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

ประเด็น	เป้าหมายในปี 2573
การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผู้บริโภค	รายได้ 25 เปอร์เซ็นต์มาจากยอดขายทั้งหมดจากผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค
การพัฒนาสังคมและส่งเสริม ทางเศรษฐกิจ	ส่งเสริมทักษะการทำงานเพื่อสร้างอาชีพและรายได้แก่ผู้ประกอบการ รายย่อยและกลุ่มเปราะบาง 500,000 คน
การส่งเสริมนวัตกรรม	มีจำนวนสิทธิบัตรจำนวน 200 สิทธิบัตร
การสร้างความผูกพันกับ ผู้มีส่วนได้เสีย	มีผลสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย 85 เปอร์เซ็นต์
ความครอบคลุมของเครือข่าย	เครือข่าย 5G ครอบคลุม 95 เปอร์เซ็นต์ประชากรทั่วประเทศ
การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	เป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ใน Scope 1 และ Scope 2 เทียบปีฐาน 2563
การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์	ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์
การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ	ลดปริมาณการนำน้ำมาใช้ต่อหน่วยรายได้ 35 เปอร์เซ็นต์เทียบปีฐาน 2563
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน อย่างรับผิดชอบ	ตรวจประเมินคู่ค้าหลักตามกรอบการดำเนินงานด้าน ESG ได้ 100 เปอร์เซ็นต์

บริษัทฯ ได้กำหนดให้เป้าหมายความยั่งยืนเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ผู้บริหารและพนักงานทุกคนจากทุกหน่วยงานให้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบการปฏิบัติตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ 1) การลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทางตรงและทางอ้อม (Scope 1 และ Scope 2) สุทธิเป็นศูนย์ 2) การบริหารความปลอดภัยทางไซเบอร์ตามมาตรฐาน ISO 27000 และ 3) การบริหารด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA โดยบริษัทฯ มีระบบติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อร่วมกันผลักดันให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

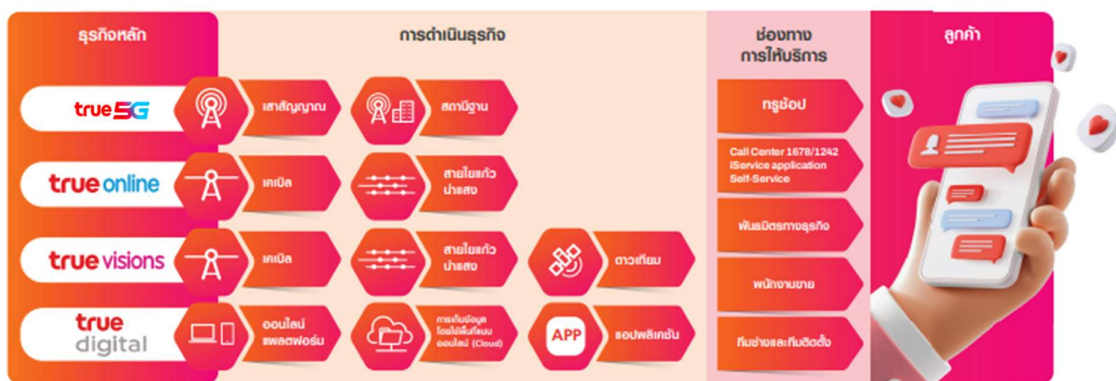
3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ มีธุรกิจหลักคือ การให้บริการโครงข่ายสัญญาณสำหรับการใช้เครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่ในประเทศไทย พร้อมบริการเสริมต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าถึงสินค้าและบริการของบริษัทลูกค้าและพันธมิตรผ่านเครือข่ายสัญญาณของบริษัทฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์โดยเน้นเรื่องการขยายโครงข่ายสัญญาณและช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างผลิตภัณฑ์และบริการเสริมที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ และปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรยุคใหม่ที่มีความคล่องตัวและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมุ่งแสวงหาโอกาสทางธุรกิจด้วยการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐาน

ให้เกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ขึ้นในสังคมไทยทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ในอนาคตตลอดห่วงโซ่คุณค่าของทรู

ธุรกิจหลักของทรูแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) TrueMoveH ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศผ่านคลื่นความถี่ครบถ้วน 2) TrueOnline ผู้นำด้านบริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต และ WIFI ด้วยโครงข่ายไฟเบอร์คุณภาพสูง 3) TrueVisions ผู้นำการให้บริการ โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และบริการในระบบ HD ทั่วประเทศ และ 4) True Digital Group ผู้นำด้านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ที่เน้นการพัฒนา นวัตกรรมและการนำเสนอโซลูชันผ่านเทคโนโลยีล้ำสมัย



3.2.2 การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Analysis)

บริษัทฯ วิเคราะห์และประเมินประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนประเมินเป็นประจำทุกปี อ้างอิงมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standards 2021 โดยคัดกรองประเด็นจากการศึกษาบริบทองค์กร และมาตรฐานความยั่งยืนสากลต่างๆ ศึกษาเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรม มุมมองของนักวิชาการ และความเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญนี้สอดคล้องกับหลักการ Double Materiality ที่ไม่เพียงให้ความสำคัญด้านการเงินขององค์กร อาทิ ปัจจัยการก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย รายได้ ความเสี่ยง หรือช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจ แต่ยังประเมินผลกระทบขององค์กรต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน ทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ตามความรุนแรง และจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ รวมถึงคำนึงถึงโอกาสในการเกิดผลกระทบเหล่านั้น เพื่อนำมาพัฒนาปรับกลยุทธ์และการดำเนินงานวางแผนจัดมาตรการที่เหมาะสมในองค์กร

ประเด็นที่ได้รับการจัดอันดับ “สำคัญระดับสูง” จะได้รับการทวนสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Testing) และได้รับการความเห็นชอบและรับรอง โดยคณะผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัท ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก บริษัทฯ จะมีแนวทางการบริหารจัดการที่ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น กลาง ยาว รวมถึงมีการรายงานผลดำเนินงานและการลดผลกระทบอย่างเข้มข้นตามเกณฑ์ GRI Standards 2021 พร้อมมีการเปิดเผยต่อสาธารณะ

ประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนปี 2565/2566	
ประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก	ประเด็นที่มีความสำคัญสูง
<ul style="list-style-type: none"> • ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ • การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและการดูแลสุขภาพ สุขภาวะ และความปลอดภัยของพนักงาน, การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล • การส่งเสริมการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล • การบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก • การบริหารประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน • การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ • คุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย • การบริหารจัดการนวัตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการความเสี่ยงและสภาวะวิกฤต • การกำกับดูแลกิจการ • การสรรหาและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล • การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม • การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ • การบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

สำหรับประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนปี 2566/2567 อยู่ระหว่างการดำเนินการและสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานความยั่งยืนปี 2566 ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

3.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ชุมชนและสังคม พันธมิตรทางธุรกิจและลูกค้า ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น โดยเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมรับฟังความคิดเห็นสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยอยู่บนพื้นฐานแนวทางการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียในนโยบายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร		
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ความมั่นคงในอาชีพการงานภายหลังการควบรวมธุรกิจ • การดูแลผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • สื่อสารเป้าหมาย กลยุทธ์ และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ไปสู่พนักงานในทุกระดับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นต่อการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม • การดูแลสุขภาพและสุขอนามัยของพนักงาน • การมีส่วนร่วม การแสดงความคิดเห็น • การสนับสนุนอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • การพิจารณาเกี่ยวกับการบริหารผลตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนด และสามารถแข่งขันในตลาดได้ • ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ ความรู้ให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านดิจิทัล โดยมีช่องทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของพนักงาน และมีหัวข้อการเรียนรู้ที่หลากหลาย • ส่งเสริมความก้าวหน้าทางอาชีพแก่พนักงาน โดยพัฒนาการประเมินผลการดำเนินงาน ใช้เครื่องมือการวางแผนและบริหารที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้พนักงาน สามารถสะท้อนศักยภาพของตนเอง และวางแผนการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะที่จำเป็นในการมุ่งไปสู่เป้าหมายทางอาชีพของตนเอง • การจ่ายค่าตอบแทนในระยะเวลาและตามอัตราที่เหมาะสม • จัดตั้งคณะทำงานด้านสวัสดิการพนักงาน ที่ประกอบด้วยพนักงานที่ได้รับการเลือกตั้งและแต่งตั้ง เพื่อร่วมกำกับดูแล และเป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาและความคิดเห็นระหว่างพนักงานและบริษัทฯ • ดำเนินงานตามนโยบายและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ สวัสดิภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และ • การเปลี่ยนผ่านวิธีการทำงานด้วย Automation พร้อมจัดหาแล็บท็อปและ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
		อุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ ให้กับพนักงานและเปิดโอกาสให้พนักงาน Work from Anywhere
ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร		
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> การทำงานร่วมกับหน่วยงานภาคประชาสังคม ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการลดความเหลื่อมล้ำเพื่อแก้ปัญหา ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการนำความเชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารและ ทรัพยากรรูปแบบอื่นๆ ของบริษัทฯ มา สร้างประโยชน์และคุณค่าแก่สาธารณะ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ซื้อโรงเรียนต่างๆ จากสังคมได้รับการดูแล อย่างเป็นธรรม ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุน ช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะการช่วยเหลือ ในสถานการณ์วิกฤต ความปลอดภัยต่างๆ อันเกิดจากการ ดำเนินงานขององค์กร เช่น สนามแม่เหล็ก ไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ การก่อสร้างเสา สัญญาณ เป็นต้น การดำเนินธุรกิจตามหลักการเคารพสิทธิ มนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อการศึกษา เรียนรู้ และเพิ่ม คุณภาพชีวิต เช่น CONNEXT ED ทรูปลูกปัญญา VROOM VLEARN และ แอปพลิเคชัน MorDee โดย True Health จัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับ ชุมชนรวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น โครงการ เน็ตทำกิน โครงการพัฒนาศักยภาพบุคคล ออทิสติก และ โครงการ Smart Farmer ที่ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีแก่เกษตรกรรายย่อย ดำเนินงานโครงการ Safe Internet โดยมุ่งที่ การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้การใช้ อินเทอร์เน็ตของเด็ก เยาวชน และกลุ่ม เปราะบางให้มีความปลอดภัย ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎระเบียบของหน่วยงาน ภาครัฐทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น อย่างเคร่งครัด พร้อมสร้างความเข้าใจและ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic Field) ความปลอดภัย และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ก่อสร้างเสาสัญญาณและการขยายโครงข่าย ประเมินผลกระทบของการดำเนินธุรกิจที่มี ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และ สิทธิมนุษยชน ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และเครือข่าย กับหน่วยงานภาคประชาสังคมอย่าง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
		ต่อเนื่อง โดยเน้นหน่วยงานที่ดำเนินงานในประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำ ความปลอดภัย เป็นต้น
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติต่อบริษัทคู่ค้าด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม • กระบวนการจัดซื้อที่โปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้ • ส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพคู่ค้าและเติบโตไปด้วยกัน • ชำระเงินตรงตามเวลาและครบถ้วน • การรักษาความลับข้อมูลทางการค้า เช่น แนวคิด ผลิตภัณฑ์ ฯลฯ • ความรู้ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติตาม Business Partner Code of Conduct ซึ่งครอบคลุมข้อกำหนดด้าน ESG • การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำธุรกิจระหว่างกัน • การทำธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามนโยบายในการปฏิบัติต่อบริษัทคู่ค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียมกัน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี • การปฏิบัติตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นลายลักษณ์อักษร ง่ายต่อการเข้าใจและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บริษัทคู่ค้ามีความเชื่อมั่นในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกบริษัทคู่ค้าพร้อมทั้งมีการชี้แจงนโยบายการแข่งขันประกวดราคาอย่างชัดเจน • การปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บริษัทคู่ค้าปฏิบัติตาม Business Partner Code of Conduct ครอบคลุมข้อกำหนดด้าน ESG ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล • ดำเนินงานโดยให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทคู่ค้าและบุคคลอื่น • ส่งเสริมและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการบริหารห่วงโซ่คุณค่าอย่างรับผิดชอบ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานสู่ความยั่งยืนให้แก่คู่ค้า • การตรวจประเมินสถานประกอบการของบริษัทคู่ค้าหลักทั้งในระดับ Tier-1 (คู่ค้าทางตรง) และ Tier-2 (คู่ค้าทางอ้อม) และการจัดทำแบบประเมินด้านความยั่งยืนในบริษัทคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อศึกษาความเสี่ยง ศักยภาพ และเพื่อวางแผนงานยกระดับห่วงโซ่อุปทาน • ชำระเงินตรงตามเวลาและมูลค่าตามที่กำหนด

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
		<ul style="list-style-type: none"> ประเมินความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงนำความเห็นข้อเสนอแนะมาปรับปรุง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้อยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ภัยพิบัติ โรคระบาด ฯลฯ คุณภาพของสินค้าและบริการที่ดี และบริการหลังการขายที่มีคุณภาพ การพัฒนาการให้บริการทางช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงบริการหลังการขายให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตรงกับปัญหาและความต้องการ มี Package สินค้าที่หลากหลาย เหมาะกับการใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ ในราคาที่ เป็นธรรมและใส่ใจสิ่งแวดล้อม การมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และการไม่ละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ดูแลด้านโครงข่ายและขยาย สัญญาณมือถือเพื่อเตรียมพร้อมรองรับการใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน สอดคล้องกับมาตรการล็อกดาวน์ นโยบายทำงานจากที่บ้านขององค์กรต่างๆ มอบประสบการณ์ที่ดีและบริการที่เท่าเทียม รวมถึงส่งมอบสินค้าคุณภาพและตรงเวลา ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร ในการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมบนพื้นฐานของความเคารพและความเป็นมืออาชีพ การปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร ในเรื่องการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดให้การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน การดูแลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องและได้รับการยินยอมจากลูกค้าแล้วเท่านั้น มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบและช่องทาง การให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อยู่เสมอ ด้วยการนำข้อมูลความพึงพอใจ และคำแนะนำจากลูกค้า มาปรับปรุง มีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพและทักษะที่จำเป็น แก่พนักงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
		<p>ปัญญาประดิษฐ์ (AI – Artificial Intelligence) ควบคู่ไปกับทักษะด้านอื่นๆ เช่น การเพิ่ม Service Mind เป็นต้น</p>
<p>หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์กำกับดูแลอย่างเคร่งครัด • การจัดทำรายงานผลการดำเนินการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานกำกับดูแลใช้ประโยชน์ในการวางแผนกำกับดูแลหรือจัดทำผลกระทบจากกฎเกณฑ์กำกับดูแล • ให้ข้อมูลหน่วยงานกำกับดูแลในกรณีที่กฎเกณฑ์กำกับดูแลมีผลกระทบเชิงลบต่อการให้บริการเสริมสร้างความสัมพันธ์ขยายความสัมพันธ์ และรักษาความสัมพันธ์ในทุกระดับอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น • ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ • จัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่สอดคล้องกับประเด็นทางธุรกิจและอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันและปราบปรามการให้บริการโทรคมนาคมเพื่ออาชญากรรมและธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย • ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในการดำรงไว้ซึ่งความร่วมมือ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร • ทำธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและไม่ขัดต่อกฎหมาย • เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส • กำกับดูแลกิจการตามกฎหมายและกฎระเบียบตามที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแล
<p>ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียม • บริหารจัดการด้วยความโปร่งใส • กลยุทธ์การบริหารที่ดี สร้างโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อเวลา ช่องทางที่เข้าถึงง่าย • มีผลการดำเนินงานที่เติบโต สร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้น • การจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ • ดำเนินงานตามแนวธรรมาภิบาลและการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ • สื่อสารอย่างชัดเจนและโปร่งใสเรื่องแนวทางการลงทุนในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป้าหมายเพื่อสร้างความเจริญเติบโต • ดำเนินการจ่ายเงินปันผลตามนโยบาย • มีช่องทางสำหรับการเปิดเผยข้อมูลและสื่อสารกับผู้ถือหุ้นและนักลงทุนที่หลากหลาย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
		<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น Roadshow หรือ Conference เพื่อพบนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ

3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ จัดทำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (True Environmental Policy) มุ่งเน้นยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานภายใต้ นโยบายสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุมทั้งกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งถือว่าพนักงานและบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเช่นกัน

หน่วยงานการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Division) ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการด้านความสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานคณะกรรมการบริหารที่ทำหน้าที่บริหารจัดการ และมีรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลด้านความยั่งยืนและด้านสิ่งแวดล้อมเป็นประจำต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลด้านความยั่งยืนในระดับสูงสุด โดยการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมจะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและระบบบริหารจัดการพลังงาน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ควบคุมดูแลได้ตามมาตรฐาน ISO 14001: 2015 โดยมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการพลังงาน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการน้ำ การจัดการของเสีย และ การจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

▪ การจัดการพลังงาน

การใช้พลังงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และถือเป็นต้นทุนการดำเนินงาน โดยเฉพาะการใช้พลังงานไฟฟ้าในการบริหารจัดการโครงข่ายเสาสัญญาณเพื่อให้บริการลูกค้าและผู้บริโภคสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีสะดุด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ตระหนักดีว่า การใช้พลังงานย่อมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

▪ การจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ เพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนในกระบวนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงปรับเปลี่ยนกระบวนการและรูปแบบการดำเนินธุรกิจในบางกิจกรรมเพื่อลดการใช้พลังงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมในกระบวนการดำเนินธุรกิจภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนงานและการติดตามผลการดำเนินงานลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

โดยในปี 2566 บริษัทฯ มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อลดการใช้ไฟฟ้าและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร อาทิ

- โครงการผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) สำหรับทรูได้ขยายผลการติดตั้งเพิ่มเติมและร่วมกับพันธมิตรเพื่อใช้พลังงานสะอาด
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่สถานีชุมสายและสำนักงาน – มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และใช้โซลูชันที่ช่วยประหยัดพลังงานมากขึ้น เช่น การเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบประหยัดไฟฟ้าเปลี่ยนระบบเครื่องปรับอากาศให้เป็นระบบที่เน้นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า (Air Inverter) เป็นต้น
- การนำนวัตกรรมมาช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก – มีการนำระบบใบแจ้งค่าบริการและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Billing and e-Tax Invoice) แทนการใช้กระดาษ
- สนับสนุนการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับในการทำงาน เช่น ประชุมออนไลน์ ร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการตรวจสอบยอดเงิน จ่ายค่าบริการ และแจ้งปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น
- การกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กร (Internal Carbon Pricing) เป็นแบบ Shadow Price อยู่ที่ 600 บาท/tonCO₂e เพื่อนำมาพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจโครงการที่จะลงทุนตั้งแต่ต้นทาง สนับสนุนโครงการคาร์บอนต่ำ ทั้งนี้ โครงการที่ไม่สามารถเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ บริษัทฯ จะเตรียมวางแผนซื้อคาร์บอนเครดิตมาชดเชยต่อไป

นอกจากนี้ ทรูยังมีโซลูชันเพื่อพลังงานอัจฉริยะสำหรับลูกค้าธุรกิจ Energy Biz-Tech ระบบบริหารจัดการพลังงานโดยการนำเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) และ Energy Analytics Platform มาใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อัจฉริยะติดตามการใช้พลังงาน ช่วยบริหารจัดการควบคุมการใช้พลังงานอย่างเป็นระบบลดการใช้พลังงานสิ้นเปลือง และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

▪ การจัดการน้ำ

บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำพ.ศ. 2561 กล่าวคือ บริษัทฯ ได้รับอนุญาตใช้ทรัพยากรน้ำสาธารณะและเสียค่าใช้น้ำตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนติดตั้งเครื่องมือวัดหรือประมิณน้ำที่ใช้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรตามกฎหมาย บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2566 บริษัทฯ มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ อาทิ

- ขยายผลการติดตั้งระบบปรับอากาศในอาคารเป็นแบบ VRV (Variable Refrigerant Volume) หรือ ระบบ VRF (Variable Refrigerant Flow) ในสำนักงาน
- ติดตั้งระบบน้ำดื่มด้วยกระบวนการกรองน้ำคุณภาพสูง (RO Water Plant) ตามมาตรฐานระดับโลก NSF HACCP ภายในอาคาร เพื่อให้พนักงานเข้าถึงน้ำดื่มที่สะอาด
- การเปลี่ยนระบบท่อน้ำจากเหล็กเป็นท่อโพลีโพรไพลีน (PPR) ช่วยลดการปล่อยน้ำทิ้งและแก้ปัญหาสนิมที่ท่อหรืออ่างน้ำดื่ม

▪ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าในกระบวนการดำเนินธุรกิจตลอดจนการดำเนินการใดๆ ย่อมมีส่วนในการผลิตขยะซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดเป้าหมายเป็นองค์กรจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero e-Waste to Landfill) ภายในปี 2573 โดยบริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านการจัดการของเสียที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์

- บริษัทฯ ได้พัฒนากระบวนการและดำเนินการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดทำเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการคัดแยกและรีไซเคิล บังคับใช้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ เช่น อุปกรณ์โครงข่ายเสาสัญญาณ คอมพิวเตอร์ แบตเตอรี่ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น จะได้รับการจัดเก็บขนส่ง คัดแยก และรีไซเคิลอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยผู้ให้บริการที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมอย่างถูกต้องและไม่มีการฝังกลบ
- ดำเนินโครงการ “e-Waste ที่ถูกต้องที่ใส่ใจ” เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถนำสมาร์ตโฟนเก่า โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เสริม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กที่เลิกใช้งานแล้วมาทิ้งได้ที่กล่องรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ ทรูช็อป ทรูสเฟียร์ และศูนย์บริการดีแทค รวม 154 สาขาทั่วประเทศ พร้อมผนึกพันธมิตรชั้นนำจากหลากหลายกลุ่มธุรกิจ และได้เพิ่มจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ต่อเนื่อง ณ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ศูนย์การค้าโลตัส 20 สาขาทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทรูสเปซ โคเวิร์กิงสเปซ 5 สาขา และในมหาวิทยาลัยภายใต้โครงการ True Lab 9 แห่ง

- จัดแคมเปญเพื่อส่งเสริมการยืดระยะเวลาการใช้งานโทรศัพท์มือถือให้ยาวนานขึ้น โดยทรูดำเนินการร่วมกับบริษัทคู่ค้า จัดทำโครงการ Easy Trade เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์มือถือเครื่องเก่ามาแลกซื้อเครื่องใหม่ เพื่อเพิ่มการใช้งานมือถือเครื่องเก่าด้วยการหมุนเวียนและนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นการรีไซเคิลมือถือได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ลดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์

การจัดการขยะมูลฝอย

- โครงการ Say No to Plastic มีการรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้ขวดพลาสติก และใช้ภาชนะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ โดยบริษัทฯ ได้เตรียมระบบน้ำดื่มที่ได้มาตรฐานระดับโลกให้กับพนักงาน
- สนับสนุนการนำถุงกระดาษรีไซเคิลมาใช้บริการลูกค้าที่ทรูซื้ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแทนการใช้ถุงพลาสติก และช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการเป็นผู้บริโภคที่มีใจรักสิ่งแวดล้อม สามารถลดการใช้ถุงพลาสติกได้

▪ การจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า มีโอกาสเกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ทรูให้ความสำคัญต่อความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการแสดงเจตนาธรรมณ์และเป้าหมายจะไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียคุณค่าด้านความหลากหลายชีวภาพสุทธิ และส่งเสริมการดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพสุทธิเชิงบวก ในกรณีที่สามารถดำเนินการได้และไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้สุทธิ โดยจะฟื้นฟูหรือปลูกต้นไม้เพื่อชดเชยการสูญเสียต้นไม้จากการดำเนินการในปัจจุบันหรืออนาคตภายในปี 2573

บริษัทฯ มีกรอบการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบเพื่อนำไปบริหารจัดการลดความเสี่ยงผลกระทบเชิงลบให้น้อยที่สุด โดยใช้โปรแกรม Biodiversity and Ecosystem Service Trends and Conditions Assessment Tool (BESTCAT) ในการประเมินเบื้องต้น และประเมินพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงโดยใช้โปรแกรม Integrated Biodiversity Assessment Tool (IBAT) เพื่อใช้วิธีเจาะจงพื้นที่

จากการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านความหลากหลายทางชีวภาพ ปี 2565/2566 ซึ่งให้เห็นว่าพื้นที่เสาสัญญาณที่อยู่ในพื้นที่ระดับเสี่ยงสูงมากมีจำนวนทั้งสิ้น 142 ต้น เป็นเสาสัญญาณที่ตกอยู่ในรัศมีของพื้นที่คุ้มครอง (Protected Areas) จำนวน 89 เสา และอีก 56 เสา ที่ตกอยู่ในรัศมีของพื้นที่ความหลากหลายทางชีวภาพที่สำคัญ (Key Biodiversity Areas) ทั้งนี้ จากการประเมิน ไม่มีพื้นที่เสาสัญญาณที่มีผลการประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพในระดับสูงมาก

ในกรณีที่ส่งผลกระทบเชิงลบ ทรูจะกำหนดมาตรการแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นตามแนวทางการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลดผลกระทบ การฟื้นฟูและการชดเชย โดย

การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ รวมถึงระบบนิเวศที่เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์
ดังนี้

- โครงการฟื้นฟูและอนุรักษ์นกกกระเรียนพันธุ์ไทย จ.บุรีรัมย์
- โครงการสบขุน โมเดลกาแฟสร้างป่าสร้างรายได้
- โครงการพัชรสุธาคุณอนุรักษ์ใฝ่ระวางช้างป่าและเดือนกัญล่องหน้า

สำหรับผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานความยั่งยืน
ปี 2566 ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทฯ จัดทำนโยบายต่างๆ เพื่อให้มีการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในมิติสังคม นอกเหนือไปจาก
นโยบายด้านความยั่งยืน เช่น นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (True Personal Data Protection Policy) นโยบาย
ด้านสิทธิมนุษยชน (True Human Rights Policy) นโยบายด้านแรงงานและการบริหารพนักงาน (True Labor and
Employee Management Policy) นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (True Occupational Health and
Safety Policy) เป็นต้น

การดำเนินงานด้านสังคมจะเน้นการสร้างเติบโตทางธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามนโยบายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และ True Sustainability
Framework ซึ่งการดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในประเด็น
ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมและเทคโนโลยี โดยประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การปกป้องข้อมูล
ส่วนบุคคล การส่งมอบสินค้าและบริการที่ปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานทั่วไป รวมถึงการนำทรัพยากร
และความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ไปสร้างสังคมที่มีความเท่าเทียมและความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถเข้าถึง
เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิต เพิ่มคุณภาพชีวิต และสร้างรายได้ เป็นต้น ส่วนการดำเนินงาน
ในมิติสังคมภายในองค์กรและในห่วงโซ่อุปทาน จะเน้นเรื่องการส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
การบริหารความหลากหลายและความแตกต่าง การส่งเสริมความเท่าเทียมและความเสมอภาค เป็นต้น

3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

▪ สิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงในการละเมิด
สิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ คู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทาง ธุรกิจ และลูกค้า ตลอดจนกลุ่ม
เปราะบางต่างๆ เช่น เด็ก สตรี คนพิการ ชุมชน ท้องถิ่น กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ
รวมถึงแรงงาน ของคู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และแรงงานต่างชาติ ป้องกันไม่ให้มีการใช้

แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การกดขี่แรงงาน รวมถึงการใช้แรงงานจากชนเผ่า/แรงงานพื้นเมือง และ แรงงานข้ามชาติโดยไม่มีการควบคุม เป็นต้น รวมถึงกำหนดกระบวนการชดเชย โดยกำหนดให้มีการ ตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence หรือ HRDD) ทุก 2 ปี โดยในปี 2565 พบประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง (SALIENT ISSUES) 3 ประเด็น ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย จากการเดินทางไปปฏิบัติงาน ของพนักงาน 2) ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ลูกค้า/ผู้บริโภค และ 3) การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีคุณภาพ และปลอดภัย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนด แนวทางลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีป้องกันเฝ้าระวัง ตรวจสอบแก้ไข และเยียวยา หากมีการละเมิด

นอกจากนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ยังขยายการดำเนินงานให้ลูกค้าหลักดำเนินการประเมินความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนหรือ HRDD จำนวน 7 ราย หรือคิดเป็น 30 เปอร์เซ็นต์ ของลูกค้าหลักทั้งหมด พบประเด็น ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง (SALIENT ISSUES) 4 ประเด็น ได้แก่ 1) สุขภาพและ ความปลอดภัยของพนักงาน 2) สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานลูกค้า (Tier 2) 3) การจัดหาวัตถุดิบ อย่างรับผิดชอบ และ 4) สุขภาพและความปลอดภัย/มาตรฐานการครองชีพ ส่งผลให้เกิดการยกระดับ ศักยภาพของลูกค้าได้ตลอดห่วงโซ่อุปทาน

▪ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (พนักงานและแรงงาน)

บริษัทฯ มีกรอบการดำเนินงานตาม Employee Journey หรือหลัก HR6 Cycle เพื่อสร้าง Center Of Growth And Care เพื่อขับเคลื่อนงานด้านทรัพยากรบุคคลเข้าสู่ยุคของ HR Digitization เตรียมความพร้อม ของพนักงานรับมือกับ Digital Disruption ในทุกมิติ

การสรรหาทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ต้องการดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถเข้าร่วมงาน มีการกำหนดคุณสมบัติ ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อเป็นเกณฑ์ในการสรรหาคัดเลือกบนพื้นฐานของความเท่าเทียม ไม่เลือก ปฏิบัติ และไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ มีการสรรหาเชิงรุก โดยจัดตั้งศูนย์พัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพ (True Capability Center) ในสถาบันอาชีวศึกษาทั้ง 3 แห่ง ทั่วประเทศ ให้นักเรียนนักศึกษามีโอกาสเรียนรู้ ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติจริงตามความต้องการของตลาดแรงงาน เช่น งานติดตั้งเครือข่าย งานซ่อมบำรุง งานขาย และงานบริการลูกค้า นอกจากนี้ ยังจัด โครงการ True Internship Program รับนิสิต/นักศึกษา ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป ฝึกงานด้วยการปฏิบัติงานจริง เรียนรู้การทำงานกับผู้เชี่ยวชาญสายงานต่างๆ

การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการก้าวสู่การเป็นบริษัท โตรคมนาคม-เทคโนโลยี ภายใต้กลยุทธ์ “Future-Ready True, Future-Ready You” จากหลักสูตรของ True Digital Academy สถาบันพัฒนาบุคคลให้ มีทักษะที่จำเป็นด้านดิจิทัล เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่และการทรานส์ฟอร์ม จากกลยุทธ์ 3 ด้านคือ 1. เร่งเสริมสร้างศักยภาพความเป็นผู้นำด้วยโปรแกรมการพัฒนาที่ทันสมัยสำหรับผู้บริหารทุกระดับ 2. เร่งรัด สร้างผู้มีความสามารถด้านดิจิทัลด้วยการเพิ่มพูน ทักษะแห่งอนาคต ด้วยการพัฒนาแบบเฉพาะบุคคลและ

วัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. เร่งความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและความคล่องตัว เน้นการทำงานแบบ Agile ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

โปรแกรม “40-hour LEARNATHON” สนับสนุนให้พนักงานพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และเข้าร่วมคอร์สอบรมเกี่ยวกับดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ของทรูจำนวน 40 ชั่วโมงให้เสร็จสิ้นภายในปี 2566 นี้ จาก True Learning Platform ที่พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา มีหลักสูตรภายในให้เลือกเรียนรู้ด้วยตนเอง

นอกจากนี้ ยังมีโครงการ True Next Gen สร้างผู้นำรุ่นใหม่ให้องค์กร ด้วยโปรแกรมการพัฒนาอย่างเข้มข้นตลอดระยะเวลา 18 เดือน เพื่อให้พนักงานเพิ่งจบการศึกษาหรือผู้เริ่มทำงานได้มีโอกาสเติมเต็มศักยภาพ ได้รับประสบการณ์ทางธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป ได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหารระดับสูง

การประเมินศักยภาพทรัพยากรบุคคล

พนักงานต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีในระบบ Performance Management System หรือ PMS คือกระบวนการที่ใช้ในการวัดและประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกำหนดเป้าหมายที่วัดได้ตามที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน กับพนักงาน และเป็นระบบเดียวกันทั่วทั้งบริษัทฯ รวมทั้งต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบทิศทาง 360 องศา ซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนจะถูกนำมาประเมินเทียบกับพนักงานในระดับเดียวกัน โดยผลการประเมินจะส่งถึงพนักงานโดยตรง และนำไปพิจารณาผลตอบแทน และการปรับตำแหน่ง

การดูแลบุคลากร/ผลตอบแทน

บริษัทฯ ปรับปรุงสถานที่ทำงานภายใต้แนวคิด Createch Living Space ส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม มีพื้นที่ให้พนักงานตามความชอบของตัวเอง เช่น โต๊ะปิงปอง หน้าผาจำลอง ห้องดนตรี ห้องให้นมบุตร ฟิตเนส ห้องนวด ห้องพักผ่อน ห้องเสริมสวย ร้านสะดวกซื้อ ห้องละหมาด และ Open Space ที่ปลูกผักให้พนักงานนำไปบริโภค โดยในปี 2566 มีกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด ผ่านกิจกรรม Ask Us Anything เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากพนักงานทุกคน ตลอดจนมีโปรแกรมสวัสดิภาพ เช่น แอปพลิเคชัน MorDec เพื่อให้นักงนปรึกษาปัญหาสุขภาพได้ตลอดเวลา การลาคลอดบุตร 180 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนดให้ลาได้ 90 วัน การลาเพื่อไปประกอบพิธีทางศาสนาต่างๆ การลาบวช และสวัสดิการวันลาที่เท่าเทียมสำหรับพนักงาน LGBTQ สามารถลาสมรส ลาดูแลบุตรแรกเกิด การลาเพื่อผ่าตัดแปลงเพศให้พนักงานทุกเพศ ทุกวัยเข้าถึงสวัสดิการต่างๆ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

การบริหารพนักงาน

บริษัทฯ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงจากการเจ็บป่วย บาดเจ็บ หรือเสียชีวิต และดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือลูกจ้างอย่างเหมาะสม บริษัทฯ ได้มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุโดยกำหนด Procedure ความปลอดภัย เช่น สำรวจพื้นที่เพื่อหาความเสี่ยง ตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย จัดฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงาน ตรวจสอบใบอนุญาตทำงานของผู้ปฏิบัติงาน วางแผน และประเมินอันตรายก่อนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การปลูกฝังค่านิยม 4C การนำวัฒนธรรมองค์กรมาปรับใช้ในการทำงานในทุก ๆ วัน ผ่านคุณค่าการเห็นอกเห็นใจกัน (Compassion) ความเชื่อถือได้ (Credibility) การร่วมสร้างสรรค์เรียนรู้ (Co-creation) และการกล้าคิดกล้าทำ (Courage)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเติบโตและความสำเร็จของพนักงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ส่งเสริมบุคลากรที่มีศักยภาพสูง อำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนผ่าน ส่งเสริมการถ่ายทอดอาชีพภายใน ปรับเปลี่ยนบทบาท และสร้างโอกาสในการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานยังคงปรับตัวและตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของธุรกิจและตลาดการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

ทั้งนี้ ในปี 2566 มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานอย่างเป็นประจำ ผ่านการใช้ Pulse Survey ทุกๆ 3 เดือน ทำให้วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

การลาออก

บริษัทฯ มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือและโมเดลวิเคราะห์สถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และหาสาเหตุการลาออก นำผลมาปรับปรุงสวัสดิการผ่าน โครงการ และกิจกรรมที่ดูแล รักษา จูงใจพนักงานไว้กับองค์กร อาทิ ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ประกันสุขภาพที่เลือกได้ตามต้องการ และการสนับสนุนความเท่าเทียมกันในที่ทำงาน

▪ ลูกค้า

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญอย่างยิ่งที่ บริษัทฯ ต้องการให้ได้รับความพึงพอใจและประสบการณ์สูงสุดจากการใช้สินค้าและบริการ ทุกความเห็น ความพึงพอใจ ปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าล้วนเป็นวัตถุดิบสำคัญในการ กำหนดทิศทางการลงทุนและการบริหารงานในทุกๆ ด้านของธุรกิจ บริษัทฯ ได้ใช้เครื่องมือหลากหลายเพื่อใช้ในการวัดผลความพึงพอใจ และประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัย การสำรวจความคิดเห็น และการติดต่อสานสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยมี

ช่องทางติดต่อที่สำคัญ คือ ศูนย์บริการลูกค้าโทรและดีแทคคอลเซ็นเตอร์ 1242 และ 1678 รวมทั้งช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน True iService และ dtac App เป็นต้น

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้เน้นเรื่องการปรับปรุงบริการให้ลูกค้าใช้งานง่ายขึ้น ลดความซับซ้อนของแพลตฟอร์มต่างๆ ด้วยกลยุทธ์ 'Simplification' และนำ AI เข้ามาเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าตลอดทั้งระบบนิเวศของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังได้มีการร่วมมือกับ GSMA Open Gateway ในการพัฒนา Mobile Network Open API ซึ่งจะทำให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันในประเทศไทยสามารถเข้าถึงศักยภาพของโครงข่าย ระบบคลาวด์ และแพลตฟอร์มการวิเคราะห์ได้อย่างง่ายดายและปลอดภัย

การปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทฯ คำนึงถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าในการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค และได้กำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องและเป็นไปตาม PDPA ครอบคลุมการให้บริการลูกค้า การทำงานร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การประเมินความเสี่ยงด้านการปกป้องข้อมูลส่วนตัว โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและการใช้ข้อมูลเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและตามเงื่อนไขที่ลูกค้าให้คำยินยอมแก่บริษัทฯ เท่านั้น (Consent) และระบบการจัดเก็บคำยินยอมของลูกค้าและอายุการใช้งานข้อมูล พนักงานทุกคนต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าในการทำงานทุกเรื่องเป็นอันดับแรก และปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดตั้งหน่วยงานการปกป้องรักษาข้อมูลบุคคลและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) เพื่อทำหน้าที่บังคับใช้นโยบาย อบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ดูแลความเสี่ยงและประเมินผลกระทบ พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังมีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีพนักงานลงนามรับทราบ 100 เปอร์เซ็นต์ และจัดการอบรมออนไลน์เรื่อง Personal Data Privacy 102 มีพนักงานเข้าเรียนทั้งสิ้น 100 เปอร์เซ็นต์

การปกป้องสิทธิของลูกค้าด้วยกระบวนการประเมินค่าจากหน่วยงานภาครัฐ

ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Data Controller) และมีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามสิทธิมนุษยชนในเรื่องความเป็นส่วนตัว บริษัทฯ จึงจัดให้มีกระบวนการประเมินค่าจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีการบังคับใช้ทั่วทั้งองค์กรอย่างเคร่งครัด โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการจากหลากหลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานการพัฒนาความยั่งยืนองค์กร หน่วยงานสื่อสารองค์กร หน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น เพื่อพิจารณาค่าจากหน่วยงานภาครัฐ โดยมีเกณฑ์พิจารณาสำคัญ ได้แก่

- หน่วยงานที่ขอข้อมูลมีขอบเขตอำนาจเพื่อดำเนินการหรือไม่
- คำขอดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายของประเทศไทยหรือไม่
- คำขอนั้นละเมิดหรือขัดต่อสิทธิมนุษยชนหรือไม่
- จำนวนชุดข้อมูลที่ขอสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลหรือไม่

ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมเครือข่าย

หนึ่งในพันธกิจสำคัญของบริษัทฯ คือการสร้างและขยายโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ให้แข็งแกร่งและครอบคลุมทั่วประเทศรวมถึงการเพิ่มความปลอดภัยแบบสูงสุดให้กับผู้ใช้งาน มีการรวมโครงข่ายเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีกว่าสำหรับลูกค้า ในปี 2566 เครือข่ายมือถือ 4G ของบริษัทฯ ครอบคลุมประชากร 99 เปอร์เซ็นต์ และเครือข่าย 5G ครอบคลุมประชากรมากกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ บริษัทฯ ยังเร่งเดินหน้าโครงการรวมโครงสร้างเสาสัญญาณระบบโครงข่ายเดี่ยว (Single Grid) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงข่ายในทุกคลื่นสัญญาณ ปรับเสาที่ซ้ำซ้อนและอาจก่อให้เกิดสัญญาณรบกวน โดยขยายโครงข่ายให้สัญญาณเพิ่มขึ้น ครอบคลุมขึ้น และดีขึ้น

บริษัทฯ ได้นำระบบมอนิเตอร์โครงข่ายอัตโนมัติ มาใช้เพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันการหยุดชะงักของเครือข่าย ลดความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบต่อการใช้บริการอย่างเหมาะสมและมีเสถียรภาพแบบ 24 ชั่วโมง 365 วัน โดยมีระบบเส้นทางสำรอง และระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสงจัดการเส้นทางเดินข้อมูลอัตโนมัติ สลับเลือกใช้งานเส้นทางเดินข้อมูลร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ เช่น ระบบตรวจสอบความผิดปกติอัตโนมัติ ที่ช่วยตรวจสอบเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของเครือข่ายเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ทันท่วงที พร้อมการออกใบงานอัตโนมัติ สามารถแก้ไขให้เครือข่ายกลับมาใช้งานได้ปกติด้วยความรวดเร็ว

จากสถานการณ์ฝนตกน้ำท่วมหลายพื้นที่ในภาคใต้ 2 จังหวัด ได้แก่ จ.นราธิวาส และ จ.ยะลา ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก โทรช่วยเหลือนผู้ประสบภัยในพื้นที่ โดยเร่งดูแลเครือข่ายสื่อสารเต็มที 24 ชั่วโมง เพื่อให้การสื่อสารในช่วงน้ำท่วมหนักเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่สะดุด รวมทั้งส่งรถโมบายล์ชุมสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) ไปประจำในพื้นที่ที่สถานีฐานล้มและไฟฟ้าดับ เพื่อให้ประชาชนยังสามารถใช้บริการ ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังได้จัดตั้งวอร์รูม เพื่อติดตามสถานการณ์น้ำท่วม อย่างใกล้ชิดและสั่งการเสริมกำลังสนับสนุนได้ทันที

การบริหารจัดการนวัตกรรม

บริษัทฯ มุ่งเน้นนำศักยภาพด้านเทคโนโลยีสื่อสารมาพัฒนานวัตกรรม สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค ร่วมส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการพัฒนาและวิจัย สร้างสรรค์ผลงานที่มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และส่งมอบคุณประโยชน์ที่ยั่งยืนให้แก่คนในสังคม

บริษัทฯ มีการดำเนินการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมด้วยแนวทางนวัตกรรมแบบเปิดระหว่างพนักงานภายในบริษัทฯ ผู้พันธมิตรทางธุรกิจ และสถาบันการศึกษา โดยนำโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค มาปรับปรุง แก้ไข พร้อมทั้งพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ในปี 2566 มีผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่น ที่เกิดจากการนำปัญหาอุปสรรคในการทำงาน หรือส่งมอบบริการไปยังลูกค้ามาเป็น โจทย์ เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ

- **Mari Super Chatbot** ซึ่งเป็นการใช้ เทคโนโลยี AI (ChatGPT) มาเพิ่มศักยภาพ Chatbot ได้ตอบกับลูกค้า จึงทำให้ Chatbot สื่อสารด้วยภาษาที่เป็นธรรมชาติ คล้ายการพูดคุยกับมนุษย์
- **Agent Guide** เป็นระบบ RPA ที่มาช่วยพนักงาน Call Center วิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาและหาแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมจากแอปพลิเคชันต่างๆ ของบริษัทฯ มาช่วยเหลือลูกค้า ช่วยลดเวลาการดำเนินงานและการรอสายให้สั้นลง
- **Automate DATA Audit for Network** เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบหาสาเหตุและวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การแก้ไขของช่างเทคนิค ที่แสดงผลผ่าน dashboard ที่เข้าใจง่าย นำไปสู่การหาโซลูชัน ร่วมกับทีมช่างเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงาน True Incube ที่เป็น Corporate Venture Capital (CVC) ที่รับผิดชอบดำเนินการลงทุนในสตาร์ทอัพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสตาร์ทอัพไทยให้ก้าวสู่ระดับโลก ลงทุนในหน่วยงานต่างๆ และใน New S-curve ให้กับกลุ่มธุรกิจ เช่น หมอดี (MorDee) ในกลุ่มทรู โดยให้บริการ End-to-End digital health solution ตั้งแต่การจองแพทย์ การปรึกษากับแพทย์ออนไลน์ การส่งยาถึงบ้านคนไข้ ในปี 2566 ทรูอินคิวบ์ได้มีส่วนร่วมช่วยทำให้เกิดโครงการ Proof of Concept (PoC) ระหว่างสตาร์ทอัพที่ลงทุน (Portfolio) รวมถึง สตาร์ทอัพใหม่ที่ยังมิได้ลงทุน (Non-Portfolio) จำนวน 11 โครงการ Top of Form

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของพนักงานทุกระดับในองค์กร ในปี 2566 มีจำนวนผลงานและไอเดียจากพนักงาน 570 ผลงาน สร้างรายได้ 1,284 ล้านบาท และช่วยลดต้นทุน 1,942 ล้านบาท และสามารถสร้างนวัตกรรมได้ 851 คน

▪ พันธมิตรทางธุรกิจ/ลูกค้า การคัดเลือกลูกค้าใหม่

บริษัทฯ นำประเด็นด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจด้านการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบการประเมินตนเอง (Online Self-Assessment) ควบคู่กับการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าว่ามีความเสี่ยงเฉพาะประเภท ความเสี่ยงในกลุ่มอุตสาหกรรม และความเสี่ยงในคุณภาพสินค้า นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องยินยอม

ปฏิบัติตาม Business Partner Code of Conduct ของทรู เพื่อเป็นการกำกับดูแลให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและตามแนวทาง ESG โดยปี 2566 คู่ค้าลงนามรับทราบ Business Partner Code of Conduct ครบ 100 เปอร์เซ็นต์

การระบุกลุ่มคู่ค้าหลักและคู่ค้าที่มีความเสี่ยง

คู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์ในการคัดเลือกเบื้องต้นทั้งหมดจะเข้าสู่กระบวนการเพื่อระบุกลุ่มคู่ค้าหลัก (Significant Tier 1 Suppliers) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก 4 เกณฑ์ คือ 1) ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงผ่านการวิเคราะห์ Spending Analysis 2) ส่งมอบสินค้าและบริการหลักให้บริษัทฯ 3) ส่งมอบสินค้าและบริการ ที่มีคู่แข่งน้อยรายให้บริษัทฯ และ 4) มีความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) และด้านสิทธิมนุษยชน

คู่ค้าหลักจะถูกนำมาประเมินความเสี่ยง เพื่อระบุคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง (Significant Tier 1 High Risk Suppliers) โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะจัด Workshop อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำคู่ค้าทั้งหมดมาประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง ESG

การตรวจประเมินผู้ค้าในสถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite Audit)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจประเมินคู่ค้าหลัก (Significant Tier 1 Suppliers) และคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง (Significant Tier 1 High Risk Suppliers) จะต้องได้รับการตรวจประเมินในสถานที่ปฏิบัติงานให้ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ เพื่อให้แน่ใจว่าคู่ค้าได้ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้ หากพบประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญด้าน ESG จะดำเนินการตรวจสอบกับคู่ค้าเพื่อหาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข และทำการประเมินหลังการแก้ไขร่วมกันให้เป็นไปตามข้อกำหนด ทั้งนี้ ในปี 2566 ทรู มีการตรวจประเมินคู่ค้าหลัก (Significant Tier 1 Suppliers) และคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูง (Significant Tier 1 High Risk Suppliers) ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามที่บริษัทฯ กำหนดจะถูกพิจารณายกเลิกการสั่งซื้อสินค้า หรือยกเลิกสัญญา

การพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

บริษัทฯ จัดกิจกรรมสนับสนุนคู่ค้าทางธุรกิจให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2566 มีการจัดสัมมนาใหญ่ประจำปี “True Suppliers Day 2023: Business Partner Audit Programs” เพื่อให้คู่ค้ารับทราบเป้าหมายและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ เช่น เป้าหมายการประหยัดพลังงาน เป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป้าหมายและแผนงานการส่งเสริมอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น และส่งเสริมให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

▪ **ชุมชนและสังคม**

การสร้างสังคมดิจิทัลสำหรับทุกคนและการส่งเสริมการศึกษา

- **โครงการ CONNEXT ED** – บริษัทฯ เป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งโครงการผู้นำเพื่อพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน หรือปัจจุบันเปลี่ยนชื่อโครงการเป็น “โครงการสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี” เพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศและสร้างผู้นำรุ่นใหม่ด้วยกลยุทธ์สร้าง โมเดลต้นแบบให้แก่ภาครัฐเพื่อนำไปขยายผลต่อใน 30,000 โรงเรียนทั่วประเทศ โดยมี 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ การสร้างกลไกตลาดและวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครู การส่งเสริมหลักสูตรที่เด็กเป็นศูนย์กลาง และการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสถานศึกษา ในปี 2566 สามารถสนับสนุนนักเรียนได้ 1.06 ล้านคน
- **โครงการทรูปลูกปัญญา** - สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาด้านการศึกษา โดยจัดสร้างแพลตฟอร์ม “ทรูปลูกปัญญา” ที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ฟรี เพื่อเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเพิ่มโอกาสให้โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลได้เข้าถึงแหล่งความรู้ได้เท่าเทียมกับในเมืองใหญ่ โดยในปี 2566 สามารถเข้าถึงผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ 32.2 ล้านราย
- **โครงการ Safe Internet** – บริษัทฯ มุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างระบบนิเวศอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับเด็กและเยาวชน จึงได้ดำเนินโครงการ Safe Internet โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ สร้างทักษะและภูมิคุ้มกันแก่เด็กและเยาวชนให้สามารถท่องโลกออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย เหมาะสมและสร้างสรรค์ ผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ โดยในปี 2566 ทรูสามารถเข้าถึงเด็ก เยาวชน และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ 475,698 ราย
- **True Digital Academy** – สถาบันเสริมทักษะด้านดิจิทัล ช่วยยกระดับความสามารถให้กับคนทำงานในยุคปัจจุบัน โดยเน้นแนวคิดและองค์ความรู้ที่สำคัญของหลักสูตรเฉพาะนั้นๆ เช่น หลักการข้อมูลเบื้องต้น หลักการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์เบื้องต้น การตลาดดิจิทัลขั้นพื้นฐาน เป็นต้น ในปี 2566 มีผู้เข้าเรียนจำนวน 11,378 คน

การส่งเสริมทักษะอาชีพเพื่อสร้างรายได้และเพิ่มคุณภาพชีวิต

- **โครงการเน็ตทำกิน** – บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการนำความเชี่ยวชาญ องค์ความรู้ และทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างรายได้และเพิ่มคุณภาพชีวิต โครงการเน็ตทำกินเน้นการอบรมเพิ่มความรู้และทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือดิจิทัลต่างๆ โดยเน้นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่เคียด้องโศกขมขัง ผู้มีรายได้น้อย กลุ่มชาติพันธุ์ คนพิการ เป็นต้น โดยในปี 2566 สามารถอบรมให้ความรู้แก่กลุ่มเปราะบางได้จำนวน 5,837 ราย
- **โครงการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก** – ส่งเสริมให้บุคคลออทิสติกและครอบครัวที่อยู่ภายใต้การดูแลของมูลนิธิให้พึ่งพาตนเองให้มากที่สุด โดยการสร้างศูนย์ฝึกอบรมเพื่อการทำงานบุคคลออทิสติก (CP-True Autistic Thai Foundation Vocational Training Center) ทำหน้าที่ฝึกอบรมการพัฒนาทักษะอาชีพ มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัวอย่างยั่งยืนตามศักยภาพ โดยในปี 2566 สามารถเข้าถึงบุคคลออทิสติกและครอบครัวเพื่อยกระดับทักษะอาชีพได้จำนวน 3,142 ราย
- **โครงการอนุรักษ์นกระเรียนพันธุ์ไทย** – ทูร่วมกับองค์กรพันธมิตรปล่อยนกกระเรียนพันธุ์ไทยคืนสู่ธรรมชาติในจังหวัดบุรีรัมย์ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนทำนาในรูปแบบเกษตรอินทรีย์ และนำแพลตฟอร์มดิจิทัล อาทิ TrueID และ True Money Wallet ขยายช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าการเกษตรและอบรมทักษะการตลาดออนไลน์ทำให้เกษตรกรมีรายได้จากการขายข้าวอินทรีย์เพิ่มขึ้น ในปี 2566 มีนกที่เพิ่มขึ้นในธรรมชาติแล้วกว่า 16 ตัว จำนวนประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการอบรมให้ความรู้ 10,108 คน
- **โครงการ Smart Farmer** – นำเครือข่ายอัจฉริยะ True 5G ผสานกับเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ทั้ง IoT, AI และ Analytics เพื่อขับเคลื่อน Smart Farming ในไทย และได้ส่งมอบโซลูชัน ‘ทรู ฟาร์ม’ (True Farm) เทคโนโลยีการเกษตรอัจฉริยะครบวงจรภายใต้แนวคิดแนวคิด ‘การเกษตรแม่นยำ’ (Precision Farming) จะใช้วิธีเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงลึก ทำให้สามารถหาวิธีแก้ปัญหาได้ตรงจุด พร้อมวางแผนการเกษตรล่วงหน้าได้ เช่น การคำนวณปริมาณปุ๋ย น้ำ และยาที่เหมาะสมต่อความต้องการของพืชได้อย่างแม่นยำ ช่วยควบคุมต้นทุน และช่วยลดการใช้แรงงานได้อีกด้วย นอกจากนี้ ทูยังสนับสนุนหน่วยงานอย่างมูลนิธิร่วมด้วยช่วยกันสำนึกรักบ้านเกิด เพื่อสร้างเกษตรกรต้นแบบในการนำเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจเกษตร โดยในปี 2566 ได้ส่งเสริมเกษตรกร

ต้นแบบในด้าน Smart Agri-preneur และสามารถเข้าถึงเกษตรกรเพื่อส่งมอบความรู้ และแนวคิด Smart Farmer ได้จำนวน 605 ราย

- โครงการ True Lab – บริษัทฯ ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อการวิจัยพัฒนานวัตกรรม ตลอดจนพัฒนาศักยภาพนักศึกษาผ่านกลไกการ สนับสนุนทุนวิจัยและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อเสริมทักษะความเป็นนวัตกรรมและ ผู้ประกอบการยุคใหม่ โครงการ Youth Startup โดยในปี 2566 สามารถเข้าถึง นักศึกษาได้ ประมาณ 34,000 คน
- โครงการสร้างศักยภาพแก่เยาวชน – เน้นการพัฒนาทักษะอาชีพ การดำรงชีวิต และการปลูกจิตสำนึกแก่เด็กและเยาวชน ให้ตระหนักรู้คุณค่าของการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้
 - โครงการพัฒนาศักยภาพชีวิตเด็กในสถานรองรับ เด็กในสถานรองรับได้รับ ประโยชน์จากกิจกรรมพัฒนาทักษะทางอาชีพและเปิดโลกทัศน์การเรียนรู้ เช่น รู้ทันโลกออนไลน์ และการพัฒนาเป็นหลักสูตรการเรียนรู้แบบ E-Learning เผยแพร่ต่อเด็กในสถานรองรับ โดยในปี 2566 สามารถเข้าถึงเด็กได้ 1,867 คน
 - โครงการค่ายเยาวชน...รักษ์พงไพร เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีวัตถุประสงค์ให้เยาวชนมีความ เข้าใจ มีทักษะที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5,757 คน
 - โครงการค่ายเยาวชน "สร้างอมก๋อยนำอยู่ คู่ป่าต้นน้ำ" ภายใต้โครงการอมก๋อย โมเดลของมูลนิธิเจริญโภคภัณฑ์พัฒนาชีวิตชนบทปลูกจิตสำนึกให้เยาวชนได้ มีความรู้ถึงความสำคัญของป่า สัตว์ป่า และความเชื่อมโยงของสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่อมก๋อย เข้าถึงเยาวชนได้ 315 คน

การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน

บริษัทฯ มีกระบวนการระดมชุมชนที่มีความเสี่ยงในเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก โครงข่ายสัญญาณ อันเกิดจากการไม่มีศักยภาพเพียงพอหรือไม่เข้าใจประโยชน์ของเทคโนโลยีโทรคมนาคม โดยจัดกิจกรรมหลากหลายให้ตรงตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของ เทคโนโลยี และเพิ่มศักยภาพให้แก่สมาชิกในชุมชนให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ อาทิ ช่วยพัฒนา การศึกษาเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียน โดยนำแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ทรูปลูกปัญญา สื่อการเรียนรู้เพื่อ ส่งเสริมทักษะทางวิชาการและการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง และ True VROOM แพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ สนับสนุนการเรียนการสอนห้องออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ยังได้แนะนำแอปพลิเคชัน MorDee by True Health ให้ผู้ปกครองและคนในชุมชนได้เข้าถึงบริการเพื่อสุขภาพสะดวกสบายมากขึ้น เช่น หามหมอออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทาง ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ โดยในปี 2566

บริษัทฯ จัดกิจกรรมตอบสนองชุมชนใน 10 พื้นที่เป้าหมายของบริษัทฯ และเข้าถึงสมาชิกในชุมชนดังกล่าวจำนวน 3,714 ราย

สำหรับผลการดำเนินงานด้านสังคมสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานความยั่งยืนปี 2566 ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน หรือ True Sustainability Framework ซึ่งรับรองโดยคณะกรรมการบริษัทและได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งแตกต่างหากจากแบบ 56-1 One Report โดยบริษัทฯ เปิดเผยแพร่การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบการจัดทำรายงานสากลของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ในระดับตัวชี้วัดหลัก (“Core” Option) พร้อมเปิดเผยประเด็นที่สำคัญ โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (SDGs) ในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ที่เว็บไซต์ www.true.th/sustainability