2. การบริหารจัดการความเสี่ยง

2.1 นโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทรูมุ่งมั่นที่จะบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงวัฒนธรรม กระบวนการ และโครงสร้างที่มุ่งสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพของโอกาสที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบ นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทฯ มีจุดประสงค์เพื่อให้แน่ใจว่า ความเสี่ยงในกลุ่มบริษัทฯ ได้รับการระบุประเมินและการจัดการความเสี่ยง และให้แน่ใจว่ากลุ่มบริษัทฯ มีข้อมูลความเสี่ยงอย่างเพียงพอสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ

กลุ่มทรู ได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยง COSO 2017 Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)) มาใช้เป็นมาตรฐานในการทำงาน ร่วมกับ ISO31000 – Risk Management (International Organization for Standardization)

2.1.1 กรอบการทำงานบริหารความเสี่ยง

กรอบการทำงานบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทรู นำมาจากกรอบการทำงานบริหารความเสี่ยงองค์กรของ COSO 2017 ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- **การกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรม**

การกำกับดูแลกำหนดทิศทางของกลุ่มบริษัทฯ ตอกย้ำความสำคัญและกำหนดความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมทางจริยธรรม พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และความเข้าใจในความเสี่ยง

- **การกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์**

การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร กลยุทธ์ และการกำหนดวัตถุประสงค์ทำงานร่วมกันในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้และต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ทางธุรกิจนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติในขณะที่ใช้เป็นพื้นฐานในการระบุ ประเมิน และตอบสนองต่อความเสี่ยง

- **เป้าหมายและผลการดำเนินงาน**

ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจต้องมีการระบุและประเมิน ความเสี่ยงจะถูกจัดลำดับความสำคัญตามความรุนแรงในบริบทของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ จากนั้นกลุ่มบริษัทฯ จะเลือกการตอบสนองความเสี่ยงและใช้มุมมองพอร์ตโฟลิโอของจำนวนความเสี่ยงที่รับไว้ ผลลัพธ์ของกระบวนการนี้จะถูกรายงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

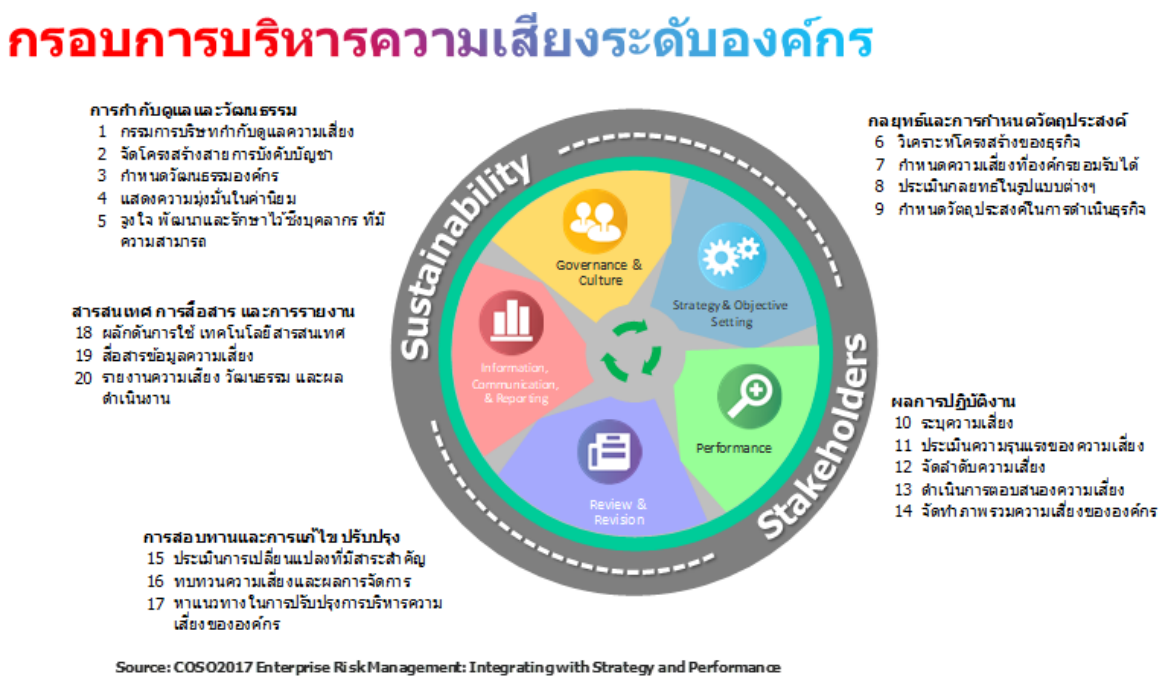
- **การทบทวนและการปรับปรุง**

โดยการทบทวนผลการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทฯ สามารถพิจารณาว่าองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงทำงานได้ดีเพียงใดเมื่อเวลาผ่านไปและเมื่อพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และจำเป็นต้องแก้ไขอะไรบ้าง

- **สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน**

การจัดการความเสี่ยงจำเป็นต้องมีกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการรับและแบ่งปันข้อมูลที่จำเป็น ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอก ซึ่งมีการไหลเวียนขึ้น ลง และทั่วทั้งองค์กร

องค์ประกอบทั้ง 5 นี้ได้รับการสนับสนุนจากชุดหลักการ 20 ข้อ ดังที่แสดงไว้ด้านล่างในรูปที่ 1 กรอบการทำงานบริหารความเสี่ยง หลักการเหล่านี้ครอบคลุมทุกอย่างตั้งแต่การกำกับดูแลไปจนถึงการตรวจสอบ



Source: COSO2017 Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance

2.1.2 กระบวนการบริหารความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทฯ นำมาจาก ISO 31000 Risk Management ซึ่งกำหนด 6 ขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ซึ่งกระบวนการนี้ต้องทำอย่างต่อเนื่อง คำแนะนำเพิ่มเติมที่มีให้ในขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง ระบุไว้ด้านล่าง

- **ขอบเขต บริบท หลักเกณฑ์**

เพื่อกำหนดขอบเขตของกระบวนการและทำความเข้าใจบริบท ภายนอกและภายใน

- **การประเมินความเสี่ยง**

  เพื่อระบุ วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยง

- **การรักษาความเสี่ยง**

  เพื่อเลือกตัวเลือกการดำเนินการสำหรับการจัดการความเสี่ยง

- **การบันทึกและการรายงาน**

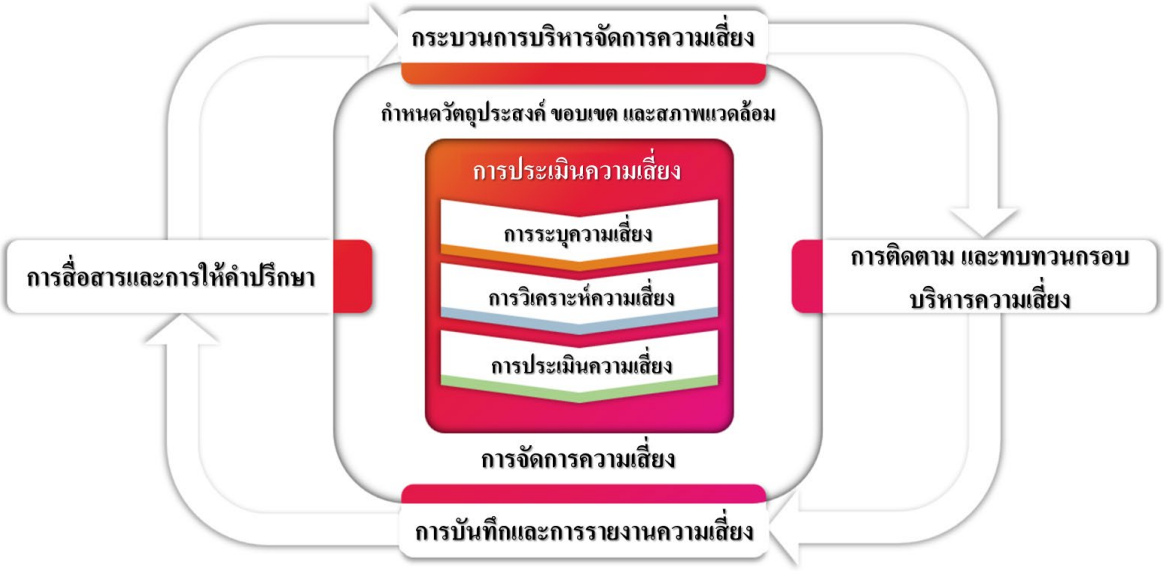
  เพื่อจัดทำเอกสารและรายงานกระบวนการบริหารความเสี่ยงและผลลัพธ์

- **การตรวจสอบและทบทวน**

  เพื่อรับประกันและปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิผลของการออกแบบกระบวนการ การนำไปใช้ และผลลัพธ์

- **การสื่อสารและการให้คำปรึกษา**

  เพื่อช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้าใจความเสี่ยง พื้นฐานของการตัดสินใจ และเหตุผลของการดำเนินการที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมความตระหนักและความเข้าใจในความเสี่ยง



2.2 ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2.2.1 ปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

(1) ความเสี่ยงด้านรายได้ เนื่องจากการแข่งขันทางการตลาด และสภาวะทางเศรษฐกิจ

ผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัว โดยมีแรงขับเคลื่อนจากการใช้จ่ายภาครัฐ การส่งออก และภาคการท่องเที่ยวซึ่งคาดว่าจะกลับมาถึงระดับเดียวกับก่อนสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ภายในปี 2568 (ตามตัวเลขประมาณการ) อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังคงเผชิญกับความเสี่ยงอยู่มาก จากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก นโยบายจากรัฐบาลใหม่ของอเมริกาที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง การแข่งขันที่รุนแรง แรงกดดันด้านเมกะเทรนด์จากทั่วโลก รวมถึงปัญหาด้านโครงสร้างภายในประเทศ

ในฐานะบริษัทโทรคมนาคม-เทคโนโลยีชั้นนำของไทย กลุ่มบริษัทฯ มุ่งเสริมแกร่งให้ผู้คนและภาคธุรกิจได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มพิกัดด้วยโซลูชันการเชื่อมต่อที่ขับเคลื่อนสังคมไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน โครงข่ายของทรูและดีแทคมอบประสบการณ์โทรและการใช้งานดาต้าที่เหนือชั้นแก่คนไทย และด้วยบริการเชื่อมต่อที่สร้างประสบการณ์ใช้งานที่ยอดเยี่ยมเหนือใคร พร้อมด้วยโซลูชันอัจฉริยะที่ทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลก้าวล้ำไปข้างหน้า เพื่อยกระดับชีวิตให้ดียิ่งกว่า ทั้งการเรียน ความบันเทิง และการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงมองหาโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การนำเทคโนโลยี AI เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการบริการ ภายใต้นโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ หรือ Responsible AI (RAI) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจจากสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัทฯ อย่างสูงสุด

(2) ความเสี่ยงจากการควบรวมกิจการ และการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล

ความเสี่ยงจากการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานกำกับดูแล

ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม ได้มีการกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพื่อกำกับดูแลการควบรวมบริษัท ซึ่งเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะดังกล่าว อาจส่งผลให้เกิดข้อจำกัดบางประการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ รวมทั้งภาระหน้าที่และค่าใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจที่อาจเพิ่มขึ้นจากหน้าที่ในการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะดังกล่าว นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงที่ กสทช. อาจกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพิ่มเติมได้

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล

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

(3) ความเสี่ยงจากการรับรู้ผลประโยชน์จากการควบรวมล่าช้า

ความล่าช้าในการควบรวมการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดผลกระทบเชิงลบกับกลุ่มบริษัทฯ และไม่สามารถได้รับประโยชน์จากการควบรวมกิจการเท่าที่ควร

กลุ่มบริษัทฯ ยังคงสานต่อเป้าหมายการรับรู้ผลประโยชน์จากการควบรวม โดยมีความคืบหน้าที่ดีในการดำเนินการตามแผนควบรวม และด้วยการเริ่มต้นที่แข็งแกร่งตั้งแต่ต้นปี 2567 กลุ่มบริษัทฯ สามารถส่งมอบคุณค่าให้กับสังคมและผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการเร่งดำเนินการตามแผนงานต่างๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เช่น การพัฒนาเครือข่ายให้ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการที่ปรึกษาและโซลูชั่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับโลก รวมถึงการบูรณาการแบบไร้รอยต่อกับช่องทางการติดต่อลูกค้าต่างๆ พร้อมทั้งการนำความสามารถด้านปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า

(4) ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของการใช้งานข้อมูลลูกค้าและการทำธุรกรรมออนไลน์ได้เพิ่มความเชื่อมโยงทางดิจิทัลอย่างมาก บริษัทฯ จึงเดินหน้าพัฒนาบริการและแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นนี้ อย่างไรก็ตาม การโจมตีทางไซเบอร์ที่ซับซ้อนและบ่อยครั้งขึ้น โดยการใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น มัลแวร์ แรนซัมแวร์ ฟิชชิ่ง และวิธีการอื่นๆ ในการเข้าถึงเครือข่ายโทรคมนาคมและระบบของบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต ได้เพิ่มความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ สิ่งนี้จำเป็นต้องมีการนำสถาปัตยกรรมการป้องกันขั้นสูงมาใช้เพื่อปกป้องเครือข่ายโทรคมนาคมและระบบของบริษัทฯ

การไม่สามารถสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์ นำไปสู่ข้อมูลสูญหาย ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล ตลอดจนอุปกรณ์ไม่สามารถทำงานได้อย่างปกติ นำมาซึ่งการหยุดชะงักของเครือข่าย เหล่านี้อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจในวงกว้าง การสูญเสียทางการเงิน ความเสียหายต่อชื่อเสียง และความรับผิดทางกฎหมาย

บริษัทฯ มีมาตรการการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ดังนี้

ด้านการกำกับดูแล

- มีการแต่งตั้ง Business Security Officer และทีมงาน เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงาน ของระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
- มีระบบและขั้นตอนบริหารข้อมูล โดยดำเนินการตามกรอบการบริหารความปลอดภัยสากล และการตรวจสอบภายใน อาทิ เช่น ISO/IEC27000, GSMA เป็นต้น
- ส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติกับสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และ หน่วยงานสากลที่เกี่ยวข้อง เช่น GSMA T-ISAC
- พัฒนาแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่มีประสิทธิภาพ ระบุขั้นตอนที่ต้องดำเนินการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ที่รวมถึงขั้นตอนในการตรวจจับ จำกัดขอบเขต และลดผลกระทบของเหตุการณ์ ตลอดจนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการตั้งกรอบการทำงาน Responsible AI ในแง่ของจริยธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ AI และเพิ่มความไว้วางใจและความโปร่งใส

ด้านโครงสร้างและเทคโนโลยี

- พัฒนาโครงข่ายทางระบบการป้องกัน พัฒนาระบบความปลอดภัยทางข้อมูล พัฒนาโครงสร้างดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO และ CIS
- พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการด้านความปลอดภัย SECURITY OPERATION CENTER (SOC) อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งอัปเกรดให้เป็นมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ที่ได้รับการรับรอง
- การใช้โมเดลขั้นสูงของ SOC เพื่อ ดำเนินการตอบสนองเหตุการณ์โดยอัตโนมัติ (SECURITY ORCHESTRATION AUTOMATION RESPONSE) และพัฒนาการตรวจจับภัยคุกคาม การจัดลำดับ และการเยียวยา รวมถึงการพัฒนาขั้นตอนตอบสนอง INCIDENT RESPONSE (IR) เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ อาทิ มัลแวร์ อีเมล

บริษัทฯ การหลอกลวง (PHISHING) และการโจมตีชั้นสูงจากผู้โจมตีที่พยายามแฝงตัวอยู่ในระบบอย่างต่อเนื่อง (ADVANCED PERSISTENT THREAT หรือ APT) เป็นต้น

- การประยุกต์ใช้ MACHINE LEARNING และใช้บริการ THREAT INTELLIGENCE SERVICE เพื่อตรวจจับเหตุการณ์ รวมถึงการค้นหาภัยคุกคามที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงกับบริษัท (THREAT HUNTING) โดยมีการทบทวนและปรับปรุงมาตรการด้านความปลอดภัยให้เป็นปัจจุบันเป็นประจำอยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับภัยคุกคามและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป
- ดำเนินการตรวจสอบด้านความปลอดภัยแบบอัตโนมัติ: การตรวจสอบช่องโหว่ VULNERABILITY ASSESSMENT ทั้งระบบภายใน (ทุกเดือน) และภายนอก (ทุกสัปดาห์) และมีการทดสอบ PENETRATION TESTING เป็นประจำ เพื่อสามารถเฝ้าระวังหรือเยียวยาแก้ไขเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นตามระดับความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงที
- บริหารจัดการเพื่อปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว ข้อมูลระหว่างการส่งต่อ และข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ โดยควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง มีกลไกการพิสูจน์ตัวตน และเข้ารหัสข้อมูล
- ดำเนินกระบวนการ Cyber hygiene อย่างเข้มงวดเพื่อให้แน่ใจว่ามีการป้องกันที่ครอบคลุมและความยืดหยุ่นต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้านการสร้างเสริมศักยภาพและวัฒนธรรมองค์กร

- สร้างเสริมศักยภาพด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อรับมือเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ AI, NFT และการใช้จ่าย CRYPTOCURRENCY แก่พนักงานไอที
- จัดตั้ง Cybersecurity architecture forum และ Cybersecurity Ambassador เพื่อให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งหมด โดยยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานสามารถขอคำปรึกษากับทีม Data & Security Governance and Data Privacy Center
- เดินหน้าสร้างความหนักรู้และปลูกฝังเรื่องความปลอดภัยด้านไซเบอร์ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง การจัดตั้ง cybersecurity hub และโครงการอบรมทั้งแบบออนไลน์และห้องเรียน (Intermediate / Advance Expert Journey) สำหรับพนักงาน และเจ้าหน้าที่บริหาร

(5) ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ มีภาระผูกพันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ซึ่งมีผลใช้บังคับเต็มรูปแบบตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ลูกค้าและผู้ใช้บริการของบริษัทฯ-กว่า 50 ล้านราย มีการเชื่อมต่อและส่งข้อมูลผ่านเครื่องมือสื่อสารและแพลตฟอร์มต่างๆ ในปริมาณที่กว้างขวางและครอบคลุม บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การละเมิดข้อมูล การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ PDPA และสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โปร่งใส และเคารพสิทธิของเจ้าของข้อมูล (ลูกค้าและพนักงาน)

บริษัทฯ มีมาตรการลดความเสี่ยง ดังนี้

- แต่งตั้ง Data Protection Officer (DPO) ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม รวมถึงกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และให้คำปรึกษาด้านข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวเนื่องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล เช่น กสทช. และคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPC) เพื่อบังคับใช้มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บ การนำมาใช้ และการเปิดเผยข้อมูล
- ให้ความสำคัญกับเรื่องของความเป็นส่วนตัวเป็นข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ และใช้โซลูชันทางเทคนิคและการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่ามีความโปร่งใสในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด
- กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ให้บริการรับเหมาช่วงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีการลงนามในสัญญาเกี่ยวกับการใช้และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- รักษาและคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยสร้างความตระหนักรู้ผ่านหลายช่องทาง ทั้งการสื่อสารภายใน การฝึกอบรมออนไลน์และในสถานที่จริง ครอบคลุมหัวข้อ เช่น การจัดการข้อมูลอย่างปลอดภัย ความเสี่ยงจากฟิชชิง และการปฏิบัติที่เหมาะสมตามหน้าที่ พร้อมจัดอบรมระดับกลางและขั้นสูงสำหรับพนักงานและผู้บริหาร

(6) ความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงจากการมีหนี้สิน

อ้างอิงตามข้อมูลทางการเงินรวมกลุ่มบริษัทฯ บริษัทฯ มีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยซึ่งรวมหนี้สินตามสัญญาเช่าเป็นจำนวน 436.0 พันล้านบาท ณ สิ้นปี 2567 ลดลงจากจำนวน 477.5 พันล้านบาท

ณ สิ้นปี 2566 เนื่องจากมูลค่าหุ้นกู้คงค้างมีการปรับลดลง ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯอาจมีแผนในการจัดหาเงินทุนผ่านการกู้ยืมเงิน และ/หรือ การออกตราสารหนี้ จึงอาจมีความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอสำหรับการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยในแต่ละปีหรืออาจมีผลกระทบต่อการขยายการลงทุนในอนาคตได้ อย่างไรก็ดี กลุ่มบริษัทฯ เชื่อว่าจะสามารถจัดหาเงินกู้ยืมใหม่ เพื่อชำระคืนหนี้สินเดิมและปรับเปลี่ยนการชำระคืนเงินต้นให้เหมาะสมกับกระแสเงินสดของกลุ่มบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ ยังมีแหล่งเงินทุนหลายช่องทาง อาทิ เงินสดจากการดำเนินงาน การออกและเสนอขายตราสารหนี้ วงเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินหลายแห่งทั้งภายในและต่างประเทศ และสินเชื่อจากผู้จัดจำหน่าย ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ มีการคำนึงถึงวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัดและจะพิจารณาโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสมสำหรับการขยายธุรกิจในอนาคต ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้กับสถาบันทางการเงิน และเจ้าหนี้อื่นใดรวมถึงได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขการดำรงอัตราส่วนทางการเงินที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ความเสี่ยงของหุ้นกู้

ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ผู้ออกหุ้นกู้จะไม่สามารถจ่ายดอกเบี้ย (ถ้ามี) หรือไม่สามารถคืนเงินต้นของหุ้นกู้ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ซึ่งเมื่อผู้ออกหุ้นกู้หยุดจ่ายดอกเบี้ยหรือเงินต้นของหุ้นกู้ จะถือเป็นการผิดนัดชำระหนี้หุ้นกู้ (default) โดยหากผู้ออกหุ้นกู้ตกเป็นบุคคลล้มละลายหรือผิดนัดชำระหนี้หุ้นกู้ ผู้ถือหุ้นกู้จะมีสิทธิในการขอรับชำระหนี้เท่าเทียมกับเจ้าหนี้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกันรายอื่นๆ ของผู้ออกหุ้นกู้ ในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้ออกหุ้นกู้ ผู้ลงทุนสามารถดูอันดับความน่าเชื่อถือที่จัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ ถ้าอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้ต่ำ แสดงว่าความเสี่ยงด้านเครดิตของหุ้นกู้หรือผู้ออกหุ้นกู้สูง ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้รับควรจะสูงด้วย เพื่อชดเชยความเสี่ยงที่สูงของหุ้นกู้ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของผู้ออกหุ้นกู้นอกจากการพิจารณาอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้หรือผู้ออกหุ้นกู้แล้ว ผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ออกหุ้นกู้รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับความน่าเชื่อถือได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ และสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk) เมื่อผู้ขายหุ้นกู้ประสงค์จะขายหุ้นกู้ก่อนวันครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ หุ้นกู้อาจขายได้ต่ำกว่ามูลค่าที่ตราไว้หรือราคาที่ซื้อมา ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาด กล่าวคือ หากอัตราดอกเบี้ยในตลาดปรับตัวสูงขึ้นหลังจากที่ผู้ลงทุนได้ลงทุนในหุ้นกู้ดังกล่าวไปแล้ว ราคาหุ้นกู้จะลดลง ทั้งนี้ โดยทั่วไปราคาของหุ้นกู้ที่มีอายุคงเหลือยาวกว่าจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยในตลาดมากกว่า

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ถือหุ้นกู้ประสงค์จะขายหุ้นกู้ในตลาดรองก่อนครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ เนื่องจากการซื้อขายเปลี่ยนมือของตราสารในตลาดรองมีไม่มากนัก อาจทำให้ผู้ถือหุ้นกู้ไม่สามารถขายหุ้นกู้ได้ทันทีในราคาที่ตนเองต้องการ ทั้งนี้ ผู้ออกหุ้นกู้ไม่ได้นำหุ้นกู้ไปซื้อขายในตลาดรองใดๆ ผู้ถือหุ้นกู้สามารถซื้อขายหุ้นกู้ได้ที่ธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีใบอนุญาตค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้

ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

กลุ่มบริษัทฯ มีรายได้หลักเป็นสกุลเงินบาท ในขณะที่ค่าใช้จ่ายบางส่วนเป็นเจ้าหนี้การค้าที่เกิดจากซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นสกุลตราต่างประเทศ ซึ่งบริษัทฯ ได้ตกลงกับคู่ค้าส่วนใหญ่ในการชำระค่าเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นสกุลเงินบาท

สำหรับความเสี่ยงจากเงินตราต่างประเทศในส่วนที่เหลือ กลุ่มบริษัทฯ ได้นำรายได้ส่วนหนึ่งที่เป็นเงินตราต่างประเทศจากการให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติมาบริหารให้สอดคล้องกับรายจ่ายที่เกิดขึ้น (Natural Hedge) และได้เข้าทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนตามที่เห็นสมควร

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีเงินกู้สกุลตราต่างประเทศ โดยทางบริษัทฯ ได้ทำการปิดความเสี่ยงเป็นสกุลไทยบาทเมื่อมีการเบิกใช้ในทันที

(7) ความเสี่ยงอุบัติใหม่

7.1 ความเสี่ยงจากการถูกคุกคามด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ประเภทความเสี่ยง : ด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ทำเกิดความเสี่ยง : 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 เพื่อให้สามารถใช้ศักยภาพ

ของเทคโนโลยีนี้ได้อย่างเต็มที่ พร้อมลดความเสี่ยงและผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การพัฒนาและการนำ AI ไปใช้ จึงต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และคำนึงถึงการใช้อย่างมีความรับผิดชอบควบคู่ไปกับหลักจริยธรรมด้วย

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

ธุรกิจโทรคมนาคม ในฐานะโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนการเชื่อมต่อและการสื่อสารในทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากการถูกคุกคามด้วย AI ที่มากขึ้น โดยความเสี่ยงเหล่านี้รวมไปถึงการโจมตีทางไซเบอร์ที่ใช้ AI ในการหาช่องโหว่ของระบบเครือข่าย เพื่อเจาะระบบหรือทำให้ระบบล่มหรือทำงานผิดปกติ และการสร้างข้อมูลปลอมด้วย AI เช่น การปลอมแปลงข้อความหรือเสียง สามารถถูกนำมาใช้ในการหลอกลวงลูกค้าหรือพนักงานให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นำไปสู่การโจมตีในรูปแบบวิศวกรรมสังคม (Social Engineering) และการเข้าถึงข้อมูลสำคัญขององค์กรโดยไม่ได้รับอณุญาตได้

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

มาตรการลดผลกระทบ

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

1. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
2. โมเดลการดำเนินงานและวิธีรักษาธรรมาภิบาลด้านปัญญาประดิษฐ์ในทุกการดำเนินงาน
3. การควบคุมทางเทคนิคตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ
4. การทำงานร่วมกับระบบนิเวศของบุคคลที่สาม
5. กลยุทธ์การจัดการการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสาร

นอกจากนี้หลักการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ กลุ่มทรูยังคำนึงถึงประเด็นทางจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยต้องมี การกำกับดูแลโดยมนุษย์ ความเป็นธรรม ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย ความรับผิดชอบ และมีการวัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

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

7.2 ความเสี่ยงเนื่องจากการแย่งชิงทรัพยากร (ที่จำเป็นต่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม)

ประเภท : ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยความเสี่ยง : ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัดในห่วงโซ่อุปทาน

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

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

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

มาตรการลดผลกระทบ

การประเมินความเสี่ยงและการวางแผนฉุกเฉิน

- ทำการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำเพื่อระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการขาดแคลนทรัพยากรและการแข่งขัน และพัฒนาแผนฉุกเฉินเพื่อลดการหยุดชะงัก
- การกระจายแหล่งที่มาของทรัพยากร: ลดการพึ่งพาภูมิภาคหรือผู้จัดหาทรัพยากรเพียงแห่งเดียว และสร้างห่วงโซ่อุปทานที่สามารถปรับตัวได้เพื่อรับมือกับความท้าทายด้านทรัพยากร

การทำงานร่วมกันและการเป็นพันธมิตร

- ร่วมมือกับซัพพลายเออร์เพื่อดำเนินมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและสำรวจโอกาสในการรีไซเคิลหรือใช้ทรัพยากรภายในกระบวนการผลิตซ้ำเพื่อยืดอายุการใช้งานและลดความต้องการทรัพยากรใหม่
- ร่วมมือกับพันธมิตรในด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นหาวัสดุหรือเทคโนโลยีทางเลือกที่ใช้ทรัพยากรน้อยลงหรือหามาได้ง่ายกว่า
- มีส่วนร่วมกับบริษัทอื่น สมาคมอุตสาหกรรม และหน่วยงานรัฐบาลเพื่อแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด รวบรวมทรัพยากร และพัฒนาแนวทางแก้ไขร่วมกันเพื่อรับมือกับความท้าทายด้านการขาดแคลนทรัพยากร

2.2.2 ความเสี่ยงต่อการลงทุนของผู้ถือหลักทรัพย์

ความเสี่ยงจากการที่บริษัท มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ถือหุ้นรวมกันเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50

อ้างอิงตามรายชื่อผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 8 มีนาคม 2567 กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ คือ (1) บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และ บริษัทที่เกี่ยวข้อง ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมกันเป็นจำนวนร้อยละ 26.32 และถือหุ้นผ่านบริษัท ซิทริน โกลบอล จำกัด ร้อยละ 4.06 รวมเป็นร้อยละ 30.38 ของจำนวนหุ้นที่ออกและชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ (2) Telenor Thailand Investments Pte. Ltd. ถือหุ้นของบริษัทฯ ร้อยละ 26.32 และถือหุ้นผ่านบริษัท ซิทริน โกลบอล จำกัด ร้อยละ 3.90 รวมเป็นร้อยละ 30.22 ของจำนวนหุ้นที่ออกและชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งถือหุ้นรวมกันเป็นสัดส่วนมากกว่า ร้อยละ 50 จึงอาจทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการลงมติที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น

2.2.3 ความเสี่ยงต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ

- ไม่มี