



3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และอยู่บนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อนำไปสู่การลดผลกระทบเชิงลบ สร้างผลกระทบเชิงบวกและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง

บริษัทฯ ได้จัดทำ True Sustainability Framework เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของทั้งองค์กร โดยใช้มาตรฐานทั้งระดับประเทศและระดับสากล อาทิ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals) หลักความรับผิดชอบต่อพื้นฐาน 10 ประการ ตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UN Universal Declaration of Human Rights) และอนุสัญญาหลักขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Core Conventions) รวมถึงการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

3.1.1 นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสร้างผลกระทบเชิงบวกแก่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และบรรลุมิติสัมพันธ์และพันธกิจของบริษัทฯ 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 โดยมีสายงานด้านความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Division) และคณะกรรมการด้านความยั่งยืนและการจัดการสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการด้านความยั่งยืนรวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมถึงมีการสร้างความสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

3.1.2 เป้าหมายและกลยุทธ์การจัดการด้านความยั่งยืน

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

ทั้งนี้ True Sustainability Framework ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ ที่มาจากกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Sustainability Materiality Assessment) ได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวสำหรับปี พ.ศ. 2573 หรือ True Sustainability Goals 2030 สำหรับแต่ละประเด็น และนำมาเป็นตัวชี้วัดในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจากทุกหน่วยงาน โดย

บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน ที่สะท้อนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ และเป็นอัตราที่เหมาะสมโดยศึกษาเทียบเคียงกับธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยกำหนดเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนที่คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดทางการเงิน อาทิ การเติบโตของรายได้ (Revenue Growth) กำไรก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่าย (EBITDA) กำไรสุทธิ (Net Income) และ กระแสเงินสดอิสระ (Free Cash Flow) ซึ่งมีการประเมินอัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity) ด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน อาทิ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และ การดำเนินงานด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2573 ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

เป้าหมายหลักด้านความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2573 (True Sustainability Goals 2030)

Living Right

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี | รักษาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับสูงสุด |
| 2. การเคารพสิทธิมนุษยชน | มีการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรและคู่ค้าทางตรงที่มีความเสี่ยงสูง ให้ครบร้อยละ 100 |



เป้าหมายหลักด้านความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2573 (True Sustainability Goals 2030)

Living Right

- | | |
|---|---|
| 3. การลดความเหลื่อมล้ำและการศึกษา | เข้าถึงเด็ก เยาวชน กลุ่มเปราะบาง และผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป 36 ล้านราย เพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษาตลอดชีวิตและการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล |
| 4. การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล | พนักงานทุกคนได้รับการอบรม พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการทำงาน |
| 5. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล | ร้อยละ 100 ของหน่วยงานหลักได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 27000 และดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) |

Living Well

- | | |
|--|--|
| 6. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้บริโภค | รายได้ร้อยละ 25 มาจากยอดขายทั้งหมดจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค |
| 7. การพัฒนาสังคมและส่งเสริมทางเศรษฐกิจ | ส่งเสริมทักษะการทำงานเพื่อสร้างอาชีพและรายได้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยและกลุ่มเปราะบาง 500,000 คน |
| 8. การส่งเสริมนวัตกรรม | มีสิทธิบัตรจำนวน 200 สิทธิบัตร |
| 9. การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย | มีผลสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียร้อยละ 88 |
| 10. ความครอบคลุมของเครือข่าย | เครือข่าย 5G ครอบคลุมร้อยละ 95 ของประชากรทั่วประเทศ |

Living Together

- | | |
|--|--|
| 11. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ | เป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ใน Scope 1 และ Scope 2 เทียบปีฐาน พ.ศ. 2563 |
| 12. การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ | ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่นำไปฝังกลบเป็นศูนย์ |
| 13. การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ | ลดการใช้ทรัพยากรน้ำต่อหน่วยรายได้ร้อยละ 45 เทียบปีฐาน พ.ศ. 2563 |
| 14. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ | ตรวจประเมินคู่ค้าหลักตามกรอบการดำเนินงานด้าน ESG ได้ร้อยละ 100 |



3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการโครงข่ายสัญญาณและส่งมอบประสบการณ์การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตบนรถเบนด์ความเร็วสูงบนโครงข่ายที่ครอบคลุมมากที่สุด โดยมีคลื่นความถี่มากถึง 8 ย่านความถี่ รวมทั้งเครือข่าย 5G ที่ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ และบริการ Wi-Fi มากกว่า 140,000 จุด พร้อมทั้งระบบนิเวศดิจิทัลและบริการเสริมที่ครบครัน ทั้งด้านความบันเทิง โซลูชันบ้านอัจฉริยะ โซลูชันเพื่อความปลอดภัย การดูแลสุขภาพ และอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการของบริษัทลูกค้าและพันธมิตรผ่านเครือข่ายสัญญาณของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการขยายโครงข่ายสัญญาณและช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งผลักดันการใช้งานเทคโนโลยี IoT, คลาวด์, AI และ 5G เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ขับเคลื่อนทรานสฟอร์มเมชัน ด้วยโซลูชันการเชื่อมต่อที่แข็งแกร่ง รวมถึงสร้างผลิตภัณฑ์และบริการเสริมที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มต่างๆ นอกจากนี้ ยังมุ่งปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรยุคใหม่ที่มีความคล่องตัวและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่รวดเร็ว พร้อมแสวงหาโอกาสทางธุรกิจผ่านการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อสร้างพื้นฐานสำหรับการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในสังคมไทย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบในอนาคต ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่มบริษัทฯ

ธุรกิจหลักของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้บริการสัญญาณเครือข่ายภายใต้แบรนด์ทรูและดีแทค ซึ่งมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศและใช้คลื่นความถี่ครบถ้วน
- 2) ธุรกิจอินเทอร์เน็ตภายใต้แบรนด์ทรูออนไลน์ ให้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ WiFi ผ่านโครงข่ายไฟเบอร์คุณภาพสูง
- 3) ธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ภายใต้แบรนด์ทรูวิชั่นส์ ให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิกและบริการในระบบ HD ทั่วประเทศ พร้อมด้วยแอปพลิเคชันทรูไอดี และทรูเอ็กซ์ และ
- 4) ธุรกิจดิจิทัลครบวงจร ให้บริการโซลูชันด้านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มุ่งเน้นการพัฒนา นวัตกรรมและการนำเสนอโซลูชันผ่านเทคโนโลยีต่างๆ เช่น IoT, คลาวด์, AI และ 5G สำหรับผู้ประกอบการ โดยมี ทรูบิสิเนส, ดีแทคบิสิเนส, และทรูดิจิทัลกรุ๊ป เป็นผู้ให้บริการ



3.2.2 การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Analysis)

บริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี อ้างอิงมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standards 2021 โดยคัดกรองประเด็นจากการศึกษาบริบทขององค์กร และมาตรฐานความยั่งยืนสากลต่างๆ รวมถึงการเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรม มุมมองของนักวิชาการ และความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญนี้สอดคล้องกับหลักการ Double Materiality หรือการประเมินผลกระทบใน 2 รูปแบบ ได้แก่

- 1) ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Inside-out) ทั้งผลกระทบเชิงบวกและลบที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ
- 2) ผลกระทบของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่มีต่อบริษัทฯ (Outside-in) ซึ่งรวมถึงผลกระทบเชิงบวกและลบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง และมูลค่าทางการเงินขององค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์และการดำเนินงาน พร้อมทั้งวางแผนจัดการมาตรการที่เหมาะสมในองค์กร

สำหรับประเด็นที่ได้รับการจัดอันดับว่ามีความสำคัญระดับสูงจะได้รับการทวนสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Testing) และได้รับความเห็นชอบและรับรองจากคณะผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัท ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญสูงมากนั้น บริษัทฯ จะมีแนวทางการบริหารจัดการที่ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น กลาง และยาว พร้อมการรายงานผลการดำเนินงานและการลดผลกระทบตามเกณฑ์มาตรฐาน GRI Standards 2021 และมาตรฐาน ISSB มีการเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใส

ประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2567-2568

ประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก	ประเด็นที่มีความสำคัญสูง
1. คุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย	11. การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม
2. การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล	12. การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ
3. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	13. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
4. การบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	14. การบริหารจัดการความเสี่ยงและสถานะวิกฤต
5. การส่งเสริมการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	15. การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย
6. การบริหารจัดการนวัตกรรม	
7. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
8. การกำกับดูแลกิจการ	



ประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2567-2568

ประเด็นที่มีความสำคัญสูงมาก

ประเด็นที่มีความสำคัญสูง

9. การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและการดูแล
สุขภาพ สุขภาวะ และความปลอดภัยของพนักงาน
10. การบริหารประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

สำหรับกระบวนการประเมินประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จาก 'รายงานความยั่งยืนปี พ.ศ. 2568' ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

3.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ชุมชนและสังคม พันธมิตรทางธุรกิจและลูกค้า ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงผู้ถือหุ้นและนักลงทุน โดยเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยยึดหลักแนวทางการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียตามนโยบายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร		
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ความมั่นคงในอาชีพการงานภายหลังการควบรวมธุรกิจ • การดูแลผลตอบแทนที่เท่าเทียม เป็นธรรม และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาค • การพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นต่อการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ พร้อมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม • การดูแลด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงานของพนักงาน • การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> • สื่อสารเป้าหมาย กลยุทธ์ และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ไปยังพนักงานทุกระดับเป็นประจำ • บริหารการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนดหรือมากกว่า และส่งเสริมกิจกรรมบูรณาการความผูกพันกับพนักงานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม • ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงาน โดยพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้เครื่องมือการวางแผน และการบริหารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมพัฒนาศักยภาพ ทักษะ และความรู้ให้แก่พนักงาน



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> • การสนับสนุนอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดตั้งคณะทำงานด้านสวัสดิการพนักงานที่ประกอบด้วยพนักงานที่ได้รับการเลือกตั้งและแต่งตั้ง เพื่อร่วมกำกับดูแลและเป็นสื่อกลางในการสะท้อนความคิดเห็นของพนักงาน • จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และรายงานสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งแบบเปิดเผยตัวและแบบนิรนาม รวมถึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาความมีส่วนร่วมและความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน • ปฏิบัติตามนโยบายและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับสุขภาพ สวัสดิภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม • นำ AI และระบบ Automation มาสนับสนุนการทำงานแบบ Work from Anywhere และเพิ่มผลิตภาพจากการทำงาน
ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร		
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> • การทำงานร่วมกับหน่วยงานภาคประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการลดความเหลื่อมล้ำเพื่อแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม • การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยนำความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสาร และทรัพยากรอื่นๆ ของบริษัทฯ มาสร้างประโยชน์และคุณค่าแก่สาธารณะและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส • การดูแลข้อร้องเรียนต่างๆ จากสังคมอย่างเป็นธรรม • การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะในสถานการณ์วิกฤต 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายกับหน่วยงานภาคประชาสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นหน่วยงานที่ดำเนินงานในประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น • จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ และการเพิ่มคุณภาพชีวิต เช่น CONNEXT ED, ทรูปลูกปัญญา, VROOM, VLEARN และแอปพลิเคชัน MorDee • จัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับชุมชน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพบุคคลออกতিสติก และโครงการเกษตรกรรมสำนึกกรักบ้านเกิด ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีแก่เกษตรกรรายย่อย



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> • การดูแลด้านความปลอดภัยที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น สนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ การก่อสร้างเสาสัญญาณ เป็นต้น • การดำเนินธุรกิจตามหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มความปลอดภัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้งานและกลุ่มเปราะบาง อาทิ โครงการรู้ทันโลกออนไลน์แก่เด็กและเยาวชน และบริการ True CyberSafe เป็นต้น • ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารและกฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด พร้อมสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic Field) ความปลอดภัย และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างเสาสัญญาณและการขยายโครงข่าย • ประเมินผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติต่อบริษัทคู่ค้าด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยมีกระบวนการจัดซื้อที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ • การชำระเงินตรงตามเวลาและครบถ้วน • การรักษาความลับข้อมูลทางการค้า เช่น แนวคิด ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น • การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมข้อกำหนดด้านความยั่งยืน (ESG) • การส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพคู่ค้าเพื่อเติบโตไปด้วยกัน • ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดกิจกรรมสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามนโยบายในการปฏิบัติต่อบริษัทคู่ค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี • สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างตาม หลักธรรมาภิบาลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมข้อกำหนดด้าน ESG ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล • นำระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกบริษัทคู่ค้าที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ • ชำระเงินตรงตามเวลาและมูลค่าตามที่กำหนด



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำธุรกิจร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> เคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท คู่ค้าและบุคคลอื่น ตรวจประเมินสถานประกอบการของบริษัทคู่ค้าหลัก ทั้งคู่ค้าทางตรงและคู่ค้าทางอ้อม รวมถึงการจัดทำแบบประเมินด้านความยั่งยืนในบริษัทคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อศึกษาความเสี่ยงและศักยภาพ และวางแผนยกระดับห่วงโซ่อุปทาน ส่งเสริมและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ โดยเฉพาะข้อมูลและองค์ความรู้เรื่องเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายด้านภูมิอากาศ และการจัดทำกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero รวมถึงแนวทางการดำเนินงานสู่ความยั่งยืนให้แก่คู่ค้า รับฟังความคิดเห็นและความคาดหวังจากคู่ค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายสัญญาณที่เสถียรและครอบคลุมทั่วประเทศ คุณภาพของสินค้าและบริการที่ดี พร้อมบริการหลังการขายที่มีคุณภาพ การพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรงกับปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า การให้บริการสินค้าและบริการที่หลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งานในรูปแบบต่างๆ ในราคาที่เป็นธรรม รวมถึงมีบริการเพื่อกลุ่มเปราะบาง และใส่ใจถึงแวดลอม 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางหลากหลาย ดูแลด้านโครงข่ายและขยายสัญญาณมือถือเพื่อเตรียมพร้อมรองรับการใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการทำงานจากที่บ้านขององค์กรต่างๆ มอบประสบการณ์ที่ดีและบริการที่เท่าเทียม รวมถึงส่งมอบสินค้าคุณภาพและตรงเวลาในราคาที่เป็นธรรม ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม บนพื้นฐานของความเคารพ ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรเรื่องการปกป้องและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ตามขั้นตอนที่



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> การมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและการไม่ละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า 	<p>กำหนดและตามที่ได้รับขออนุญาตจากลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ และนำข้อมูลความพึงพอใจและคำแนะนำจากลูกค้ามาปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มศักยภาพและทักษะที่จำเป็นแก่พนักงาน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านดิจิทัลและ AI ควบคู่ไปกับทักษะด้านอื่นๆ เช่น การเพิ่ม Service Mind เป็นต้น
หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี เท่าเทียมและโปร่งใส จัดทำรายงานข้อมูลอย่างโปร่งใส เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกำกับดูแลหรือจัดการกับผลกระทบจากกฎเกณฑ์กำกับดูแล สนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ ของภาครัฐ เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน การให้ความสำคัญกับประเด็นสิทธิมนุษยชน และการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้เสีย การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ รวมถึงเคารพสิทธิมนุษยชน เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่สอดคล้องกับประเด็นทางธุรกิจและอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันและปราบปรามการให้บริการโทรคมนาคมเพื่ออาชญากรรมและธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย ดำรงไว้ซึ่งความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กร
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม การบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส กลยุทธ์การบริหารที่ดี เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ การให้ความสำคัญกับการบริหารธุรกิจอย่างยั่งยืน ครอบคลุมทุกมิติของ ESG 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อเวลา ช่องทางที่เข้าถึงง่าย • การบริหารธุรกิจให้มีผลการดำเนินงานที่เติบโต สร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินงานตามแนวธรรมาภิบาลและการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย • สื่อสารอย่างชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับแนวทางการลงทุนในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป้าหมายเพื่อสร้างความเจริญเติบโต • ดำเนินการจ่ายเงินปันผลตามนโยบาย • มีช่องทางสำหรับการเปิดเผยข้อมูลและสื่อสารกับผู้ถือหุ้นและนักลงทุนที่หลากหลาย <ul style="list-style-type: none"> ▪ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น Roadshow หรือ Conference เพื่อพบนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ

3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ จัดทำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Policy) มุ่งเน้นยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ควบคุมดูแลได้ตามมาตรฐาน ISO 14001: 2015 โดยมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการพลังงาน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การบริหารจัดการน้ำ การจัดการของเสีย และการจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ และที่สำคัญจะต้องเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

การดำเนินงานภายใต้นโยบายสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุมทั้งกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งถือว่าพนักงานและบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน โดยมีสายงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน และคณะกรรมการด้านความยั่งยืนและการจัดการสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงติดตามตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนรวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ พร้อมรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัท ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลด้านความยั่งยืนและด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสูงสุด



3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

▪ การจัดการพลังงาน

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการพลังงานที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และใช้แนวทางตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 และเป้าหมายด้านภูมิอากาศของบริษัทฯ เป็นกรอบการทำงาน ตั้งแต่การตั้งเป้าหมายลดการใช้พลังงาน ไปจนถึงการดำเนินงานตามแผนงาน เช่น ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงาน ร้อยละ 2.3 ต่อปี เป็นต้น นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ยังจัดกิจกรรม True Car Free Day เพื่อสร้างความตระหนักและแรงจูงใจให้พนักงานลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงจากการเดินทางไปกลับที่ทำงานด้วยขนส่งสาธารณะ ยานพาหนะไฟฟ้า (EV) จักรยาน ฯลฯ แทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเดินทาง ซึ่งผลของกิจกรรมจะส่งผลต่อเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 ของบริษัทฯ

▪ การจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ โดยประเมินผลกระทบความเสี่ยงและโอกาส เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งมีการขึ้นทะเบียนสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)) และตั้งเป้าหมายเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปีพ.ศ. 2573 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีเป้าหมายที่ผ่านการรับรองจาก SBTi ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 และ 2 ลดลงร้อยละ 42 และ Scope 3 ลดลงร้อยละ 25 รวมถึงตั้งเป้าหมายเป็นองค์กรปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี พ.ศ. 2593 เมื่อเทียบกับปีฐาน พ.ศ. 2563 โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนในกระบวนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ กระบวนการและรูปแบบการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่อุปทานเป็นประจำทุกปี ซึ่งได้รับการทวนสอบความถูกต้องตามมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standards 2021 โดยบริษัทอิสระภายนอก ทั้งนี้ ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้นำมาบริหารจัดการ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทฯ

ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร อาทิ

- โครงการผลิตและใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Power) – บริษัทฯ ได้ขยายการติดตั้ง โซลาร์เซลล์ที่โรงข่ายเสาสัญญานเพิ่มเติม โดยร่วมกับพันธมิตรในลักษณะ Power Purchase Agreement (PPA) เพื่อใช้พลังงานสะอาดมากยิ่งขึ้น



- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่สถานีชุมสายด้วยการยกระดับเครือข่ายให้ล้ำสมัย (Network Modernization) – บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีขั้นสูงอย่าง Artificial Intelligence (AI) และ Machine Learning (ML) มาใช้บริหารจัดการโครงข่ายสัญญาณ เช่น ใช้ควบคุมการเปิด-ปิดกระแสไฟฟ้า เป็นต้น มีการนำ real-time dashboard มาติดตามคุณภาพเครือข่าย แจ้งเตือนปัญหา และสนับสนุนระบบปฏิบัติการ และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และใช้โซลูชันที่ช่วยประหยัดพลังงานมากขึ้น
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในสำนักงาน เช่น การเปลี่ยนระบบเครื่องปรับอากาศในสำนักงานให้เป็นระบบที่เน้นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า (Air Inverter) เป็นต้น
- การกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กร (Internal Carbon Pricing) – บริษัทฯ ได้กำหนดราคาแบบ Shadow Price 600 บาท/TonCO₂e เพื่อนำมาพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจโครงการที่จะลงทุนตั้งแต่ต้นทาง และเป็นการสนับสนุนโครงการคาร์บอนต่ำ
- การนำนวัตกรรมมาช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ AI ระบบอัตโนมัติ การยกเลิกการใช้เอกสารแบบฟอร์มกระดาษ ร้อยละ 100 ในศูนย์บริการ ระบบใบแจ้งค่าบริการและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Billing and e-Tax Invoice) เพื่อทดแทนการใช้กระดาษ มุ่งสู่เป้าหมายองค์กรไร้กระดาษ
- การสนับสนุนการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับในการทำงาน เช่น ประชุมออนไลน์ร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการตรวจสอบยอดเงิน จ่ายค่าบริการ และแจ้งปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น
- สนับสนุนกลไกตลาดคาร์บอนในประเทศ ผ่านการซื้อคาร์บอนเครดิตและชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร รวมถึงสนับสนุนใบรับรองพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: REC)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการขยายการดำเนินงานเรื่องการดำเนินกลยุทธ์ด้านภูมิอากาศไปยังห่วงโซ่อุปทาน โดยระบุประเด็นด้านการประหยัดพลังงาน เพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใน หลักธรรมาภิบาลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ ที่พันธมิตรทางธุรกิจและบริษัทคู่ค้าต้องลงนามรับทราบและปฏิบัติตามก่อนได้รับคัดเลือกเป็นบริษัทคู่ค้า ซึ่งบริษัทฯ จะทำการประเมินผ่านแบบสำรวจประจำปี การเข้าตรวจประเมิน หรือการสานสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าการดำเนินงานในประเด็นดังกล่าวของบริษัทคู่ค้า

บริษัทฯ ยังได้สร้างความร่วมมือกับบริษัทคู่ค้าหลักรายสำคัญ (Significant Tier-1 Suppliers) ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยในปี พ.ศ. 2568 มีคู่ค้าหลัก ร้อยละ 100 เข้าร่วมแสดงเจตนาสมัครตั้งเป้าหมาย Net Zero ภายในปี พ.ศ. 2593 ตามหลักการวิทยาศาสตร์ (Science-based Target Initiative: SBTi)



▪ การจัดการน้ำ

บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 กล่าวคือ บริษัทฯ ได้รับอนุญาตใช้ทรัพยากรน้ำสาธารณะและชำระค่าใช้น้ำตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนติดตั้งเครื่องมือวัดหรือประมิณน้ำที่ใช้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรตามกฎหมาย โดยได้กำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ โดยการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ระบบปรับอากาศในอาคารเป็นแบบ VRV (Variable Refrigerant Volume) หรือ ระบบ VRF (Variable Refrigerant Flow) ในสำนักงาน เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำความเย็นให้เหมาะสมที่สุด
- ระบบน้ำดื่มด้วยกระบวนการกรองน้ำคุณภาพสูง (RO Water Plant) ตามมาตรฐานระดับโลก NSF HACCP ภายในอาคาร เพื่อให้พนักงานเข้าถึงน้ำดื่มที่สะอาด
- ระบบท่อน้ำจากเหล็กเป็นท่อโพลีโพรไพลีน (PPR) ช่วยลดการปล่อยน้ำทิ้งและแก้ปัญหาสนิมที่เหลืองหรือน้ำสนิม
- โครงการรีไซเคิลน้ำ บริษัทฯ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการนำน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสียมาใช้รดน้ำต้นไม้ เป็นการใช้น้ำ ช่วยลดการใช้ และใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าที่สุด

▪ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าในกระบวนการดำเนินธุรกิจตลอดจนการดำเนินการใดๆ ย่อมมีส่วนในการผลิตขยะซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดเป้าหมายเป็นองค์กรจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero e-Waste to Landfill) ภายในปี พ.ศ. 2573 และเป้าหมายอื่นๆ เช่น การคัดแยกขยะ ร้อยละ 100 ตามกรอบมาตรฐาน ISO 14001: 2015 เป็นต้น โดยบริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านการจัดการของเสียที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์

บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายให้การฝังกลบขยะอิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์ ภายในปี พ.ศ. 2573 จึงได้พัฒนากระบวนการและดำเนินการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดทำเกณฑ์พิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการคัดแยกและรีไซเคิล บังคับใช้ทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ เช่น อุปกรณ์โครงข่ายเสาสัญญาณคอมพิวเตอร์ แบตเตอรี่ เครื่องใช้ไฟฟ้า จะได้รับการจัดเก็บ ขนส่ง คัดแยก และรีไซเคิลอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยผู้ให้บริการที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมอย่างถูกต้องและไม่มีการฝังกลบ ร้อยละ 100



นอกเหนือไปจากการปรับปรุงระบบภายในองค์กร บริษัทฯ ยังขยายการดำเนินงาน เรื่องการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มลูกค้า ผู้ใช้งาน และสังคม โดยในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้ สร้างความตระหนัก และส่งเสริมให้เกิดการทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ดังต่อไปนี้

- 1) โครงการ ‘e-Waste ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ’ – อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถนำสมาร์ตโฟนเก่า โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เสริม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กที่เลิกใช้งานแล้วมาทิ้งได้ที่กล่องรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ ทูรช็อป ทูสเฟียร์ และศูนย์บริการดีแทค พร้อมผนึกกำลังกับพันธมิตรชั้นนำจากหลากหลายกลุ่มธุรกิจในการให้ของรางวัลเพื่อกระตุ้นและจูงใจผู้บริโภคให้นำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้ง และขยายจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ต่อเนื่องร่วมกับพันธมิตรองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรไม่หวังผลกำไร เพื่อให้เข้าถึงประชาชนในทุกช่องทาง
- 2) โครงการ ‘e-Waste ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ สัญจร’ – การยกระดับโครงการ ‘e-Waste ทิ้งถูกที่ ดีต่อใจ’ โดยการส่งรถเข้ารับขยะอิเล็กทรอนิกส์ถึงที่ เพื่อให้ประชาชนองค์กร และภาคธุรกิจ สามารถส่งต่อ e-Waste เข้าสู่ระบบจัดการที่ถูกต้องได้ง่ายยิ่งขึ้น ไม่ต้องออกจากบ้าน ไม่ต้องเดินทางไกล โดยเริ่มนำร่องที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และขยายสู่จุดสำคัญทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล และได้รับความร่วมมือจากพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สะท้อนเจตนารมณ์ร่วมของทุกภาคส่วน ที่ต้องการสร้างสังคมที่ตระหนักรู้ และร่วมกันดูแลสิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของประเทศ
- 3) โครงการ Easy Trade – จัดแคมเปญเพื่อส่งเสริมการยืดระยะเวลาการใช้งาน โทรศัพท์มือถือให้นานขึ้น โดยบริษัทฯ ดำเนินการร่วมกับบริษัทคู่ค้า จัดทำโครงการ Easy Trade เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำโทรศัพท์มือถือเครื่องเก่ามาแลกซื้อเครื่องใหม่ เพื่อเพิ่มการใช้งานมือถือเครื่องเก่าด้วยการหมุนเวียนและนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นการรีไซเคิลมือถือได้ ร้อยละ 100 ช่วยลดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- การจัดการขยะมูลฝอย

การจัดการขยะมูลฝอยของบริษัทฯ เป็นไปตามกรอบที่กำหนดตามมาตรฐาน ISO 14001: 2015 และได้ตั้งเป้าหมายให้มีการคัดแยกขยะในองค์กร ร้อยละ 100 นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินงานเพื่อลดขยะและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น สนับสนุนการนำถุงกระดาษรีไซเคิลมาใช้บริการลูกค้าที่ทูรช็อปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแทนการใช้ถุงพลาสติก และช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการเป็นผู้บริโภคที่มีใจรักสิ่งแวดล้อม สามารถลดการใช้ถุงพลาสติกได้ เป็นต้น สำหรับภายในองค์กร โดยได้จัดกิจกรรม Say No to Plastic รณรงค์ให้พนักงานลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว



(Single-Use Plastic) ในที่ทำงาน ด้วยการใช้อุปกรณ์ ขวดน้ำ แก้วน้ำ และภาชนะที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้ โดยบริษัทฯ ได้จัดเตรียมระบบน้ำดื่มที่ได้มาตรฐานระดับโลก เครื่องทำกาแฟ และส่งเสริมให้ร้านค้าในอาคารลดราคาให้พนักงานที่นำภาชนะใส่อาหาร เครื่องดื่ม และถุงผ้ามาเอง

บริษัทฯ มีการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดยจะเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ซึ่งได้รับการทวนสอบความถูกต้องตามมาตรฐานการจัดทำรายงานสากล GRI Standards 2021 จาก บริษัท ทูฟ นอร์ค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ทวนสอบอิสระที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ซึ่งตรวจประเมินตามมาตรฐานการตรวจสอบด้านความยั่งยืน ISAE3000 และ มาตรฐานการให้ความเชื่อมั่นในการรายงานก๊าซเรือนกระจก ISAE3410 โดยบริษัทฯ จะนำเสนอข้อมูลดังกล่าวในรายงานความยั่งยืนประจำปี พ.ศ. 2568 หลังจากมีการทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรประจำปี พ.ศ. 2568 แล้วเสร็จ

▪ การจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่ามีโอกาสเกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ จึงแสดงเจตนาธรรมณ์และตั้งเป้าหมายไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อคุณค่าด้านความหลากหลายชีวภาพสุทธิ โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญในนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ พร้อมจัดทำกรอบการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ และส่งเสริมให้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อลดผลกระทบและส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพในกรณีที่สามารถดำเนินการได้ และยังสามารถแสดงเจตนาธรรมณ์และตั้งเป้าหมายไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้สุทธิ โดยจะฟื้นฟูหรือปลูกต้นไม้เพื่อชดเชยการสูญเสียต้นไม้จากการดำเนินการในปัจจุบันหรืออนาคตภายในปี พ.ศ. 2573

ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเพิ่มพื้นที่ในการประเมินให้ครอบคลุมพื้นที่เสาสัญญาณทั้งหมดของบริษัทฯ โดยใช้โปรแกรม Biodiversity and Ecosystem Service Trends and Conditions Assessment Tool (BESTCAT) ในการประเมินเบื้องต้น พบว่ามีเสาสัญญาณที่อยู่ในพื้นที่ระดับเสี่ยงสูงมาก จำนวน 195 เสา ครอบคลุม 3 มิติหลัก ได้แก่ 1) ความหลากหลายสปีชีส์เทียบระดับสากล 2) ความหลากหลายของสปีชีส์เทียบกับพื้นที่ระดับเดียวกัน และ 3) สปีชีส์ที่ถูกคุกคาม ส่วนการประเมินแบบเจาะจงพื้นที่ บริษัทฯ ใช้โปรแกรม Integrated Biodiversity Assessment Tool (IBAT) ซึ่งพบว่า มีเสาสัญญาณที่อยู่ในพื้นที่คุ้มครอง (Protected Areas) จำนวน 50 เสา และอยู่ในรัศมีของพื้นที่ความหลากหลายทางชีวภาพที่สำคัญ (Key Biodiversity Areas) จำนวน 31 เสา

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการแก้ไขผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นตามแนวทางการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลดผลกระทบ การฟื้นฟู และการชดเชย โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ รวมถึงระบบนิเวศที่เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ ซึ่งในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ มีการดำเนินงานในพื้นที่ต่อไปนี้

- 1) โครงการฟื้นฟูและอนุรักษ์นกระเรียนพันธุ์ไทย จังหวัดบุรีรัมย์
- 2) โครงการพัชรสุธาชวนุรักษ์ ฝักระวังช้างป่าและเต็นท์ถ่วงหน้า



นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมปลูกป่าร่วมกับพันธมิตรและชุมชน เพื่อสร้างความสมดุลให้ป่าเพิ่มขึ้น บริษัทฯ ปลูกป่าทดแทนในพื้นที่ที่ส่งผลกระทบต่อในการประเมิน อาทิ จังหวัดน่าน และจังหวัดเชียงราย

สามารถศึกษาผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมได้จาก ‘รายงานความยั่งยืนปี พ.ศ. 2568’ ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทฯ จัดทำนโยบายต่างๆ เพื่อให้มีการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในมิติสังคม นอกเหนือไปจากนโยบายด้านความยั่งยืน เช่น นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) นโยบายด้านแรงงานและการบริหารพนักงาน (Labor and Employee Management Policy) นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety Policy) เป็นต้น รวมถึงดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 45001: 2018 ด้านระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OH&S) ที่บริษัทฯ ได้ขอรับการรับรองจากผู้ตรวจประเมินอิสระเรียบร้อยแล้วในไตรมาส 3 ของปี พ.ศ. 2568

การดำเนินงานด้านสังคมจะเน้นการสร้างคุณค่าทางธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง โปร่งใส และอย่างเท่าเทียม เป็นไปตามนโยบายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และ True Sustainability Framework ซึ่งการดำเนินการจะอยู่บนพื้นฐานของการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ โทรรณาคมและเทคโนโลยี มีประเด็นที่สำคัญ เช่น การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การส่งมอบสินค้าและบริการที่ปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานทั่วไป รวมถึงการนำทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ไปสร้างสังคมที่มีความเท่าเทียมและความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิต เพิ่มคุณภาพชีวิต และสร้างรายได้ เป็นต้น

ส่วนการดำเนินงานในมิติสังคมภายในองค์กรและในห่วงโซ่อุปทาน จะเน้นเรื่องการส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การบริหารความหลากหลายและความแตกต่าง การส่งเสริมความเท่าเทียมและความเสมอภาค เป็นต้น

3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

▪ สิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ คู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้า ตลอดจนกลุ่มเปราะบางต่างๆ เช่น เด็ก สตรี คนพิการ ชุมชน ท้องถิ่น กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ รวมถึงแรงงานของคู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และแรงงานต่างชาติ ป้องกันไม่ให้เกิดการใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การกดขี่แรงงาน รวมถึงการใช้แรงงานจากชนเผ่า/แรงงานพื้นเมือง และแรงงานข้ามชาติโดยไม่มีการควบคุม เป็นต้น รวมถึงกำหนดกระบวนการชดเชย



บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน หรือ Human Rights Due Diligence (HRDD) ทุก 2 ปี โดยในการตรวจสอบครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2568 พบประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ (Salient Issues) 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การเลือกปฏิบัติ การขาดแอปพลิเคชันหรือระบบที่เหมาะสมและเอื้อต่อการใช้งานสำหรับผู้พิการ 2) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานต่อชุมชนโดยรอบ เช่น สายสื่อสารเกี่ยวคอ 3) ความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับเด็กและเยาวชน การรู้เท่าทันภัยออนไลน์ สำหรับเยาวชน 4) การหลอกลวงทางออนไลน์ และ 5) สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของกลุ่มค้าและผู้รับเหมา ได้แก่ การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางลดความเสี่ยง ตลอดจนวิธีป้องกันเฝ้าระวัง ตรวจสอบแก้ไข และเยียวยา หากมีการละเมิด

นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา บริษัทฯ ได้ขยายการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน ให้ครอบคลุมห่วงโซ่อุปทาน โดยตั้งเป้าหมายให้บริษัทคู่ค้าหลักทางตรงรายสำคัญทุกราย (ร้อยละ 100) ภายในปี พ.ศ. 2573 เข้าสู่กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นการประเมินโดยบุคคลที่สาม เพื่อความโปร่งใสและปราศจากอคติ โดยในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทคู่ค้าหลักทางตรงไปแล้ว ร้อยละ 50

▪ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (พนักงานและแรงงาน)

บริษัทฯ จัดทำนโยบายด้านการดูแลพนักงานและทรัพยากรบุคคล อาทิ นโยบายด้านการจ้างงาน (Employment and Labor Management Policy) ซึ่งเป็นไปตามหลักการและมาตรฐานระดับสากล และจัดทำกรอบการดำเนินงานตาม Employee Journey หรือหลัก True HR6 Cycle มุ่งสู่การสร้าง Center of Growth and Care เพื่อพนักงาน และขับเคลื่อนงานด้านทรัพยากรบุคคลเข้าสู่ยุค HR Digitalization เตรียมความพร้อมของพนักงานรับมือกับ Digital Disruption ในทุกมิติ ผลการดำเนินงานตาม True HR6 Cycle มีดังต่อไปนี้

- การสรรหาทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ กำหนดแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ โดยมุ่งเน้นการดึงดูดคนรุ่นใหม่ผ่านการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็น Tech Telco Leader พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาส ให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ True Internship โดยเปิดรับนิสิต/นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป เพื่อฝึกงานเชิงปฏิบัติจริง เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในสายงานต่าง ๆ และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน โดยใช้ Competency Framework เป็นเกณฑ์มาตรฐาน พร้อมยึดหลัก Diversity & Inclusion คือ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และให้โอกาสอย่างเท่าเทียมแก่ทุกคน



- การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการก้าวสู่การเป็นบริษัทโทรคมนาคม-เทคโนโลยี ภายใต้กลยุทธ์ ‘Future-Ready True, Future-Ready You’ จากหลักสูตรของ True Digital Academy สถาบันพัฒนาบุคคลให้มีทักษะที่จำเป็นด้านดิจิทัล เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่และการทรานส์ฟอร์ม จากกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ 1) เร่งเสริมสร้างศักยภาพความเป็นผู้นำด้วยโปรแกรมการพัฒนาที่ทันสมัยสำหรับผู้นำทุกระดับ 2) เร่งรัดสร้างผู้มีความสามารถด้านดิจิทัลด้วยการเพิ่มพูนทักษะแห่งอนาคต ด้วยการพัฒนาแบบเฉพาะบุคคล และวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 3) เร่งความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและความคล่องตัว เน้นการทำงานแบบ Agile ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

โปรแกรม ‘45-Hour LEARNATHON’ สนับสนุนให้พนักงานพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และเข้าร่วมคอร์สอบรมเกี่ยวกับดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ขององค์กรจำนวน 45 ชั่วโมง ให้เสร็จสิ้นภายในปี พ.ศ. 2568 นี้ จาก True Learning Platform ที่พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา มีหลักสูตรภายในให้เลือกรับรู้ด้วยตนเอง และยังมีมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในทักษะด้านดิจิทัล และเอไออย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ การรับฟังคำบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเป็นการร่วมมือกันระหว่างทรัพยากรบุคคลและองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีระดับโลก

นอกจากนี้ ยังมีโครงการ True Next Gen สร้างผู้นำรุ่นใหม่ในองค์กร ด้วยโปรแกรมการพัฒนาอย่างเข้มข้นตลอดระยะเวลา 18 เดือน เพื่อให้พนักงานเพิ่งจบการศึกษาหรือผู้เริ่มทำงานได้มีโอกาสเติมเต็มศักยภาพ ได้รับประสบการณ์ทางธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป ได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อพร้อมเป็นกำลังสำคัญให้องค์กรในอนาคต

- การประเมินศักยภาพทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการวัดและประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานทุกคน พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมกระบวนการประเมิน โดยจะต้องกำหนดเป้าหมายการทำงานที่สามารถวัดผลได้ และมีประสิทธิภาพ ร่วมกับผู้บังคับบัญชา ตามหลักการ ‘SMART’ ภายใต้ระบบที่ใช้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบทิศทาง (360-Degree Feedback) ผลการประเมินจะถูกนำมาเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับเดียวกัน และแจ้งผลโดยตรงแก่พนักงาน ผลการประเมินจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณา การวางแผนการฝึกอบรมประจำปี การพัฒนาอาชีพ และ ค่าตอบแทน ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดให้มีการพูดคุยแบบตัวต่อตัว (One-on-One Discussion) ระหว่าง พนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง



- การบริหารจัดการผลตอบแทน

บริษัทฯ ยึดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน มีความเป็นธรรม และแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน เพื่อดึงดูด รักษา และ ใจงใจบุคลากรที่มีความสามารถให้เป็นกำลังสำคัญในการร่วมสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้บริษัทฯ โดยพิจารณาตามผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน

การจัดการสวัสดิการพนักงาน บริษัทฯ วางแผนและออกแบบสวัสดิการที่ดีและ มั่นคงสำหรับทุกคนในองค์กร สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของพนักงานแต่ละกลุ่ม ซึ่งอยู่ภายใต้ โครงการปลูกรักที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปลูกรัก ปลูกธรรม 2) ปลูกรัก ปลูกความมั่งคั่ง 3) ปลูกรัก สุขภาพดี และ 4) ปลูกรัก ปลูกความผูกพัน และมีการออกแบบสวัสดิการวันลา เช่น การลาคลอดบุตร 180 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนดให้ลาได้ 90 วัน การลาเพื่อไปประกอบพิธีทางศาสนาต่างๆ เช่น การลาบวช วันหยุดในเดือนเกิด (Birthday Leave) อีกทั้งยังสนับสนุนการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมสำหรับพนักงาน กลุ่ม LGBTQ+ ในองค์กร ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าความหลากหลายเป็นตัวขับเคลื่อนนวัตกรรมและความคิด สร้างสรรค์ โดยจัดสวัสดิการวันลาสำหรับกลุ่มเพศทางเลือกโดยเฉพาะ เช่น การลาเพื่อผ่าตัดแปลงเพศ 30 วัน การลาแต่งงานสำหรับพนักงานเพศเดียวกัน 6 วันทำงาน การลาเพื่อดำเนินการอุปการะบุตร การลาดูแลบุตร แรกเกิด 7 วัน เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้งชมรมตามความสนใจของพนักงานจำนวน 10 ชมรม เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและความร่วมมือระหว่างพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ทำกิจกรรม ที่สอดคล้องกับความสนใจของตนเอง ทั้งนี้ การดำเนินงานของชมรมยังมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อน นวัตกรรมและเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กร

ในปีนี้มีการนำผลการตรวจสุขภาพประจำปีและข้อมูลที่บ่งบอกถึงกลุ่มความเสี่ยง ของพนักงาน เพื่อจัดทำโครงการตรวจสุขภาพเชิงรุก และเฉพาะเจาะจงให้แก่พนักงานตามความเสี่ยง เพื่อจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับพนักงาน และมีการจัดกิจกรรมการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้วยเช่นกัน กิจกรรมเหล่านี้ ทำเพื่อการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการเจ็บป่วย บาดเจ็บ หรือเสียชีวิตและดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือลูกจ้าง อย่างเหมาะสม

บริษัทฯ ได้ปรับปรุงสถานที่ทำงานภายใต้แนวคิด 'Createch Living Space' ส่งเสริม บรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม มีพื้นที่ให้พนักงานตามความชอบของตัวเอง เช่น โต๊ะ ปิงปอง หน้าผาจำลอง ห้องดนตรี ห้องให้นมบุตร ฟิตเนส ห้องนวด ห้องพักผ่อน ห้องเสริมสวย ร้านสะดวก ซื้อ ห้องละหมาด และ Open Space ที่ปลูกผักให้พนักงานนำไปบริโภค ตลอดจนมีโปรแกรมสวัสดิภาพ เช่น แอปพลิเคชัน MorDee เพื่อให้พนักงานปรึกษาปัญหาสุขภาพได้ตลอดเวลา รวมถึงการพัฒนาระบบ Smart Meeting เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป



- การบริหารพนักงาน

บริษัทฯ พัฒนาและปรับปรุงการบริหารพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ครอบคลุมทุกมิติของการทำงานเพื่อสร้างผลิตผล (productivity) ที่ดี และมีการวัดผลด้วยการประเมินความมีส่วนร่วมและความผูกพัน (Enablement and Engagement) ด้วย 'Pulse Survey' ทุกไตรมาส นอกจากนี้ ยังใช้แบบสำรวจของ Gallup Survey ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร รวมถึงความพึงพอใจในหน้าที่ โอกาสเติบโต และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาสรุปเป็นดัชนี Employee Engagement เพื่อวัดผลความสำเร็จของกิจกรรมภายในองค์กร

บริษัทฯ สร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างแนวทางการทำงานด้วยการปลูกฝังค่านิยม 4C คือ การเห็นอกเห็นใจกัน (Compassion) ความเชื่อถือได้ (Credibility) การร่วมสร้างสรรค์เรียนรู้ (Co-creation) และการกล้าคิดกล้าทำ (Courage) ควบคู่ไปกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการเจ็บป่วย บาดเจ็บ หรือเสียชีวิต และดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือลูกจ้างอย่างเหมาะสม บริษัทฯ ได้มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุโดยกำหนดขั้นต้นความปลอดภัย เช่น สำรวจพื้นที่เพื่อหาความเสี่ยง ตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตราย จัดฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงาน ตรวจสอบใบอนุญาตทำงานของผู้ปฏิบัติงาน วางแผน และประเมินอันตรายก่อนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการเติบโตและความสำเร็จของพนักงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ส่งเสริมบุคลากรที่มีศักยภาพสูง อำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนผ่าน ส่งเสริมการถ่ายทอดอาชีพภายใน ปรับเปลี่ยนบทบาท และสร้างโอกาสในการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานยังคงปรับตัวและตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของธุรกิจและตลาด การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมหลากหลายเพื่อปลูกฝังค่านิยม 4C รวมถึงเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร เช่น กิจกรรม Culture Ignitor ที่ตัวแทนพนักงานซึ่งได้รับคัดเลือกจากแต่ละหน่วยงานเข้ามาทำหน้าที่ถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร ไปยังเพื่อนพนักงาน รวมถึงรวบรวมข้อคิดเห็น และคำแนะนำจากเพื่อนพนักงานเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาต่อไป และกิจกรรม Ask Us Anything ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนพร้อมเสนอแนะความคิดเห็นโดยตรงกับผู้บริหารระดับสูง

- การลาออก

บริษัทฯ ประยุกต์ใช้เครื่องมือและโมเดลวิเคราะห์สถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และหาสาเหตุการลาออก นำผลมาปรับปรุงสวัสดิการผ่าน โครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อดูแลรักษา และจงใจพนักงานไว้กับองค์กร อาทิ ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ประกันสุขภาพที่เลือกได้ตามความต้องการ และการสนับสนุนความเท่าเทียมกันในที่ทำงาน ปรับปรุงกระบวนการการทำงานร่วมกันระหว่างแผนก เสริมสร้างศักยภาพ Reskill & Upskill ในหัวข้อที่เป็นความต้องการของตลาด ยืดแนวทาง



การจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ที่มีความเป็นธรรม และแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน โดยอ้างอิงจากผลจากการสำรวจความพึงพอใจ (Pulse-Survey) ร่วมกับคณะผู้บริหารที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง ซึ่งส่งผลให้อัตราการลาออกมีแนวโน้มลดลง

นอกจากนี้ ยังเตรียมความพร้อมให้พนักงานสำหรับการเกษียณอย่างมีความสุขและมั่นคง ผ่านโครงการ ‘Happy Retirement Program’ โครงการนี้จัดการอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออมอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารการลงทุน การวางแผนการใช้จ่ายหลังเกษียณ การจัดสรรรายได้ รวมถึงแนวทางการใช้ประโยชน์จากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างเหมาะสม

▪ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ลูกค้า)

ลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญอย่างยิ่ง บริษัทฯ จึงมุ่งหวังให้ได้รับความพึงพอใจและประสบการณ์สูงสุดจากการใช้สินค้าและบริการ โดยให้ความสำคัญกับทุกความเห็น ความคาดหวัง ปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางการลงทุนและการบริหารงานในทุกๆ ด้านของธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทฯ ดำเนินงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มีหัวใจคือ ‘ลูกค้า’ (Customer-Obsessed Culture) มีการใช้เครื่องมือหลากหลายในการสร้างประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง อาทิ เสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อดิจิทัลไลฟ์สไตล์แบบครบวงจร อย่างเช่น นวัตกรรมสมาร์ตโฮม โซลูชัน ความบันเทิง และบริการบรอดแบนด์ เพื่อสร้างความสุขในบ้าน ผู้การเป็นผู้นำด้านประสบการณ์ลูกค้า และนำธุรกิจลูกค้าองค์กรเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล นำปัญญาประดิษฐ์ (AI) และโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบ คลาวด์ นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจทุกด้าน

ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ก็ยังมุ่งเน้นการสร้าง Digital & Omni-channel Customer Journey เป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าให้ไร้รอยต่อในทุกช่องทาง ทั้งออนไลน์ ออฟไลน์ แอปพลิเคชัน true และ dtac และคอลเซ็นเตอร์ 1242 และ 1678 โดยมีข้อมูลลูกค้าเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ และสุดท้ายคือการขับเคลื่อนองค์กรด้วย Automation ที่ช่วยลดงานซ้ำซ้อน เพิ่มความแม่นยำ และปลดปล่อยพนักงานให้ไปโฟกัสกับการสร้างคุณค่าสู่ลูกค้าอย่างแท้จริง

นอกจากนี้บริษัทฯ มีการวัดคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำต่อเนื่อง เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงการให้บริการ โดยวัดผลคะแนน การประเมินออนไลน์ CSAT, iCSAT และ ผลคะแนน Network Net Promoter Score (NPS) เป็นต้น

ในภาวะที่ประเทศและลูกค้าประสบภัยพิบัติ อาทิ น้ำท่วม พายุ แผ่นดินไหว บริษัทฯ ก็ช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ชุมชน หน่วยงานบรรเทาภัยในการรับมือภัยพิบัติ และช่วยให้ประชาชนในชุมชน สามารถติดต่อสื่อสารและติดตามข่าวสารได้อย่างใกล้ชิด เสมอมา

บริษัทฯ ยังมีการดำเนินงานเพื่อปกป้องสิทธิและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การให้ความเคารพและปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารวมทั้งการเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์จากการใช้งานโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



- การปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทฯ คำนึงถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าในการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค และได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection) และประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ที่สอดคล้องและเป็นไปตาม PDPA ครอบคลุมการให้บริการลูกค้า การทำงานร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การประเมินความเสี่ยงด้านการปกป้องข้อมูลส่วนตัว ตลอดจนการใช้ข้อมูล ระบบการจัดเก็บ และอายุการใช้งานข้อมูลซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมายและตามเงื่อนไขที่ลูกค้าให้คำยินยอม (Consent) แก่บริษัทฯ พนักงานทุกคนต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในการทำงานทุกขั้นตอนเป็นอันดับแรก และปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ยังคงมีการดำเนินงานด้านการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าตามนโยบายอย่างเคร่งครัด โดยมีเจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) ที่ได้รับแต่งตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 ทำหน้าที่บังคับใช้นโยบาย อบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ดูแลความเสี่ยงและประเมินผลกระทบ พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังมีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยพนักงานต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและลงนามรับทราบนโยบายของบริษัทฯ และในปี พ.ศ. 2568 พนักงานต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรออนไลน์เรื่องความเป็นส่วนตัวและจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์อีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงบังคับใช้กระบวนการประเมินคำขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐ (Authority Request For Personal Data Disclosure Assessment Process) ที่ตั้งองค์กรอย่างเคร่งครัด ซึ่งบริษัทฯ ถือว่าเป็นการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามสิทธิมนุษยชนในเรื่องความเป็นส่วนตัว โดยจะมีคณะกรรมการจากหลากหลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานการพัฒนาที่ยั่งยืนองค์กร หน่วยงานสื่อสารองค์กร หน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น เพื่อร่วมกันพิจารณาคำขอจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาสำคัญ อาทิ หน่วยงานที่ขอข้อมูลมีขอบเขตอำนาจเพื่อดำเนินการหรือไม่ คำขอดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายของประเทศไทยหรือไม่ คำขอนั้นละเมิดหรือขัดต่อสิทธิมนุษยชนหรือไม่ ข้อมูลและจำนวนชุดข้อมูลที่ขอสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลหรือไม่ เป็นต้น

- การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ตระหนักถึงภัยร้ายที่มาพร้อมกับการใช้งาน โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตมาโดยตลอด เช่น คอลเซ็นเตอร์มิจฉาชีพ และเว็บไซต์ละเมิดลิขสิทธิ์ และที่แฝงมัลแวร์หรือแม้แต่โฆษณาการพนัน ภาพลามกอนาจาร เป็นต้น ซึ่งได้สร้างความสูญเสียแก่สังคมไทยในหลายๆ มิติ ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและความปลอดภัยของผู้ใช้งาน



ในปีพ.ศ. 2568 บริษัทฯ ประสานความร่วมมือกับพันธมิตรจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อาทิ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตำรวจไซเบอร์ และบริษัท ทรูมันนี่ เร่งเสริมเกราะสู้ภัยไซเบอร์ ครอบคลุมทุกมิติ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึกเพื่อตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายได้อย่างทันทั่วถึง รวมถึงสร้างการรับรู้และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการรู้เท่าทันกลโกงออนไลน์ และยังคงเดินหน้าปกป้องภัยไซเบอร์ให้แก่ลูกค้ากว่า 60 ล้านคน ผ่านบริการ True CyberSafe ที่มีประสิทธิภาพสูงและใช้งานได้ฟรี โดยมี 3 ฟีเจอร์หลัก ได้แก่ 1) ระบบคัดกรองลิงก์อันตราย ที่ปกป้องลูกค้าจากการคลิกลิงก์หลอกลวงไปแล้วมากกว่า 2,066 ล้านครั้ง เฉลี่ยวันละ 7 ล้านครั้ง ตั้งแต่เริ่มให้บริการในวันที่ 3 ธันวาคม 2567 2) Call AI Filter ที่ช่วยกรองและแจ้งเตือนสายต้องสงสัยด้วย AI และข้อมูลหมายเลขต้องสงสัยจากภาครัฐ และ 3) SMS AI Filter ที่กำลังเปิดให้บริการ เพื่อช่วยตรวจจับ SMS หลอกลวง นอกจากนี้ยังมีบริการ 9777 Scam Report ให้ประชาชนแจ้งบล็อกลายมิจฉาชีพได้อย่างรวดเร็ว

▪ ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมของเครือข่าย

ประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพสัญญาณ เป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุด บริษัทฯ จึงมุ่งพัฒนาเครือข่ายคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นำคลื่นความถี่ที่ครอบคลุมทุกย่านมาใช้งานร่วมกันเพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมยกระดับโครงข่ายให้ทันสมัย (Network Modernization) สู่มาตรฐานใหม่ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมประเทศไทย โดยผสานโครงสร้างพื้นฐานและเสาสัญญาณของทรูและดีแทคเสร็จสมบูรณ์ พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบนเครือข่าย 5G และ 4G ให้ครอบคลุมมากขึ้นเร็วขึ้น และรองรับเทคโนโลยีในอนาคต ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการเครือข่าย 5G ที่ครอบคลุมประชากรในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตเศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และโครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) โดยมีเครือข่าย 5G ครอบคลุมร้อยละ 99 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และครอบคลุมร้อยละ 94 ทั่วประเทศ

บริษัทฯ มีการมอนิเตอร์และดูแลคุณภาพเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง โดยทีมวิศวกรประจำศูนย์ปฏิบัติการเครือข่ายอัจฉริยะ หรือ Business and Network Intelligence Center (BNIC) ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการดูแลและบริหารเครือข่ายของบริษัทฯ ทั่วประเทศ มีการผสานเทคโนโลยี AI, Machine Learning และระบบการทำงานอัตโนมัติ (Automation) ร่วมกับ Big Data เพื่อเฝ้าติดตาม วิเคราะห์ และวางแผนการจัดการเครือข่ายแบบเรียลไทม์ พร้อมความสามารถในการตรวจจับความผิดปกติด้วยระบบ Anomaly Detection ทำให้สามารถคาดการณ์และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึงที่ ลดผลกระทบต่อผู้ใช้งาน และช่วยเพิ่มคุณภาพสัญญาณทั้ง 5G, 4G และอินเทอร์เน็ตบ้าน เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การใช้งานที่เร็ว เสถียร และมีประสิทธิภาพสูงสุดในทุกสถานการณ์

ในช่วงภาวะวิกฤติจากอุทกภัยที่เกิดขึ้นในหลายพื้นที่ในจังหวัดทางภาคเหนือ ในช่วงปี พ.ศ. 2568 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เพิ่มมาตรการการดูแลโครงข่ายสัญญาณเพื่อให้การสื่อสารในช่วงวิกฤติมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการสร้างช่องทางแจ้งเตือนฉุกเฉินและการขอความช่วยเหลือ พร้อมทั้งจัดตั้งทีม



ปฏิบัติการพิเศษประจำศูนย์ BNIC ในภารกิจฉุกเฉินหรือ War Room เพื่อดูแลเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีการเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์สำรอง และรถขับเคลื่อน 4 ล้อ เรือท้องแบน และรถโมบายล์ชุมสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) และทีมเจ้าหน้าที่ในพื้นที่พร้อมปฏิบัติงานดูแลเสาสัญญาณและนำเครื่องปั่นไฟฉุกเฉินเข้าพื้นที่ทันทีที่สถานการณ์อำนวย เนื่องจากในช่วงอุทกภัย เสาสัญญาณบางแห่งต้องปรับโหมดทำงานด้วยพลังงานแบตเตอรี่สำรองชั่วคราวเพื่อความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้สนับสนุนภารกิจช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุแผ่นดินไหวและอาคารถล่มในย่านจตุจักร รวมถึงเหตุการณ์ถนนทรุดบริเวณหน้าโรงพยาบาล ถนอมสามเสน โดยติดตั้งรถโมบายล์ชุมสายเคลื่อนที่เร็ว เพื่อเสริมความครอบคลุมของเครือข่าย 5G/4G รองรับการสื่อสารของประชาชนและหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติการในพื้นที่ พร้อมทั้งเพิ่มการตรวจสอบสัญญาณและดูแลโครงข่ายโดยทีมวิศวกรตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

▪ การบริหารจัดการนวัตกรรม

บริษัทฯ ยังคงเดินหน้าขับเคลื่อนองค์กรตามวิสัยทัศน์การเป็น Telecom-Tech Company ที่ผสานศักยภาพด้านเทคโนโลยีสื่อสารเข้ากับนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิด AI First Organization ที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ดำเนินการบริหารจัดการนวัตกรรมในรูปแบบ ทั้ง Closed Innovation ภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเป็น ‘นวัตกรรม’ และ Open Innovation ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ มหาวิทยาลัย และสตาร์ทอัพ เพื่อร่วมกันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าและสังคมในยุคดิจิทัล

ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้จัดตั้ง ศูนย์ Center of Excellence (CoE) ด้านดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ ภายในทรู ดิจิทัล พาร์ค เพื่อเป็นศูนย์กลางการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยเชื่อมโยงเทคโนโลยีสำคัญ ได้แก่ Cloud, AI/ML, IoT, Robotics, 5G และ Blockchain เพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีขององค์กรและสร้างระบบนิเวศนวัตกรรม (Innovation Ecosystem) ที่เข้มแข็ง ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมภายใน (Innovation Culture) ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดค้น พัฒนา และต่อยอดความคิดสร้างสรรค์สู่ผลลัพธ์เชิงธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม อาทิ

True CyberSafe: ระบบป้องกันภัยไซเบอร์สำหรับลูกค้าทรู ดีแทค และทรูออนไลน์ กว่า 60 ล้านคน ให้บริการฟรีโดยไม่ต้องลงทะเบียนหรือโหลดแอปฯ เพิ่มเติม ระบบนี้ทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยี AI เพื่อคัดกรองและแจ้งเตือนภัยคุกคามจากสายโทรและข้อความ SMS ที่อาจเป็นมิจฉาชีพได้อย่างแม่นยำ โดยฐานข้อมูลหมายเลขต้องสงสัยที่ใช้ประมวลผลมีมากกว่า 300,000 หมายเลขที่รวบรวมร่วมกับตำรวจไซเบอร์

True Virgo AI: แพลตฟอร์ม AI อัจฉริยะสำหรับธุรกิจค้าปลีก ที่ช่วยเปลี่ยนร้านค้าดั้งเดิมให้กลายเป็น Smart Retail Space ด้วยการ ใช้ข้อมูลและ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการร้านและประสบการณ์ลูกค้า เป็นความร่วมมือกับ Sand Star และ NVIDIA โดยเน้นตอบโจทย์ตลาดไทยและผู้ค้าในทุกระดับ



Genie (Green Energy Network Intelligence): ระบบบริหารจัดการพลังงานสำหรับสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลดค่าใช้จ่ายพลังงานกว่า 180 ล้านบาทต่อปี พร้อมทั้งช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (Carbon Emissions) และเพิ่มการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของเครือข่ายโทรคมนาคม

นวัตกรรมเหล่านี้ไม่เพียงตอบโจทย์เชิงธุรกิจ แต่ยังสะท้อนแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ในมิติ ESG ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการสร้างสังคมดิจิทัลที่ปลอดภัยและเท่าเทียม

▪ การดูแลพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า

บริษัทฯ มีนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Policy) และนโยบายการกำกับดูแลคู่ค้า (Business Partner Management Policy) เป็นกรอบการดำเนินงานด้านการดูแลพันธมิตรทางธุรกิจและบริษัทคู่ค้า และอยู่บนพื้นฐานของหลักการ ESG โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส เป็นธรรม มีการใช้เครื่องมือการประเมินความเสี่ยงและการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจหลากหลายรูปแบบ และเพื่อให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการประกอบธุรกิจของบริษัทคู่ค้าให้มีความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยมีกระบวนการดังต่อไปนี้

▪ การคัดเลือกคู่ค้าใหม่

บริษัทฯ นำประเด็นด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทคู่ค้าใหม่ก่อนที่จะมีการจัดซื้อจัดจ้าง บริษัทฯ มีการตรวจสอบคู่ค้าและบริหารจัดการความเสี่ยงของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลคู่ค้าทางธุรกิจของคู่ค้า (Supplier Due Diligence) และการประเมินตนเองของคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner Self-Assessment) ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงเฉพาะประเภท ความเสี่ยงในกลุ่มอุตสาหกรรมและความเสี่ยงในคุณภาพสินค้า

นอกจากนี้ ในการเข้าเป็นคู่ค้าของบริษัทฯ คู่ค้าทางธุรกิจต้องยินยอมปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ เพื่อเป็นการกำกับดูแลให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและตามแนวทาง ESG โดยในปี พ.ศ. 2568 มีบริษัทคู่ค้าลงนามรับทราบ หลักธรรมาภิบาลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ ครบทุกราย (ร้อยละ 100)

- การระบุกลุ่มคู่ค้าหลักและคู่ค้าที่มีความเสี่ยง

บริษัทคู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกเบื้องต้นทั้งหมดแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการระบุกลุ่มคู่ค้าหลัก (Significant Tier-1 Suppliers) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ได้แก่ 1) ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงผ่านการวิเคราะห์ Spending Analysis 2) ส่งมอบสินค้าและบริการหลักให้บริษัทฯ 3) ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคู่แข่งน้อยรายให้บริษัทฯ และ 4) มีความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และด้านสิทธิมนุษยชน



บริษัทคู่ค้าหลักและบริษัทคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Significant High-Risk Tier-1 Suppliers) จะเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินคู่ค้าที่สถานปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าดำเนินการสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของคู่ค้าธุรกิจ

- การตรวจประเมินคู่ค้าในสถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite Business Partner Audit)

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการคู่ค้าหลักและคู่ค้าที่มีความเสี่ยงรายบุคคลสูงหรือปานกลาง โดยทำการติดตามและลดความเสี่ยงที่พบผ่านกระบวนการตรวจประเมินคู่ค้า (Business Partner Audit) ดังนี้

- 1) กรณีคู่ค้ามีสถานประกอบการในประเทศ บริษัทฯ จะตรวจ ณ สถานประกอบการ (Onsite Audit) และ
- 2) กรณีคู่ค้ามีสถานประกอบการนอกประเทศ บริษัทฯ จะตรวจรูปแบบออนไลน์ (Remote Audit) เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทคู่ค้าได้ดำเนินธุรกิจของตนเองตามหลักปฏิบัติในหลักธรรมาภิบาลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ หากพบประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญด้าน ESG บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบกับบริษัทคู่ค้าเพื่อหาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข รวมถึงติดตามและทำการประเมินผลการแก้ไขร่วมกัน หากบริษัทคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามที่แนวทางที่บริษัทฯ กำหนด จะถูกพิจารณาจะบการมีส่วนร่วมของคู่ค้าทางธุรกิจ โดยปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้ตรวจประเมินคู่ค้าหลัก และคู่ค้าหลักที่มีความเสี่ยงสูงครบร้อยละ 100

- การพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

บริษัทฯ จัดกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจและบริษัทคู่ค้าเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งให้ทราบถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืนและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบต่อคู่ค้า เพื่อให้เกิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรม ‘True Supplier Forum 2025: Together for Net Zero’ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อสร้างเสริมการทำงานร่วมกับบริษัทคู่ค้าหลักรายสำคัญ สู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ในเรื่องประหยัดพลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินธุรกิจของตนเอง ในกิจกรรมจะมีการส่งมอบองค์ความรู้ แพลตฟอร์มการเก็บข้อมูล การรายงาน และความเชี่ยวชาญ ที่จะช่วยให้คู่ค้าสามารถตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามหลักวิทยาศาสตร์ (Science-Based) และดำเนินงานตามแผนเพื่อบรรลุ Net Zero โดยในปี พ.ศ. 2568 มีบริษัทคู่ค้าหลักรายสำคัญ ร้อยละ 100 ให้คำมั่นที่จะดำเนินการเพื่อมุ่งสู่ Net Zero ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดกิจกรรม ‘True Suppliers Day 2025: Business Partner Audit Program’ ซึ่งเป็นการประชุมประจำปี เพื่อชี้แจงเป้าหมายและแผนงานด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบต่อคู่ค้า โดยเน้นที่การส่งเสริมอาชีพและความปลอดภัย คู่ค้าเป้าหมาย การเสียชีวิตจากการทำงานของคู่ค้าเป็นศูนย์ (Zero Fatality) และการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

▪ การดูแลชุมชนและสังคม

ชุมชนและสังคมถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีการสานสัมพันธ์และสื่อสารไปยังชุมชนและสังคมตามหลักการ AA1000SES และ ISO 26000 ในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุในนโยบายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ



- การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน

บริษัทฯ มีการระดมชุมชนที่มีความเสี่ยงในเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงข่ายสัญญาณ อันเกิดจากการไม่มีศักยภาพเพียงพอ หรือไม่เข้าใจประโยชน์ของเทคโนโลยีโทรคมนาคม โดยจัดกิจกรรมหลากหลายให้ตรงกับความต้องการของชุมชนเพื่อให้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยี และเพิ่มศักยภาพให้แก่สมาชิกในชุมชนให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ อาทิ ช่วยพัฒนาการศึกษา เรียนรู้ของนักเรียน โดยนำแอปพลิเคชันและเว็บไซต์รูปลูกปัดปัญหา สื่อการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะทางวิชาการและการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง และ True VROOM แพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ สนับสนุนการเรียนการสอนห้องออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ยังได้แนะนำแอปพลิเคชัน MorDee ให้ผู้ปกครองและคนในชุมชนได้เข้าถึงบริการสุขภาพอย่างสะดวกสบายมากขึ้น เช่น หาหมอออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทาง ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ รวมถึงส่งเสริมการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวร่วมกับชุมชน โดยในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ จัดกิจกรรมตอบสนองชุมชนใน 10 พื้นที่เป้าหมายของบริษัทฯ และเข้าถึงสมาชิกในชุมชนดังกล่าวจำนวน 3,825 คน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในเรื่องการลดความเหลื่อมล้ำด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงการศึกษา องค์ความรู้ด้านต่างๆ และทักษะเพื่อสร้างอาชีพและรายได้ต่อไป โดยมีโครงการสำคัญ ดังต่อไปนี้

- **โครงการ CONNEXT ED** – บริษัทฯ เป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งโครงการผู้นำเพื่อพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน หรือปัจจุบันเปลี่ยนชื่อโครงการเป็น ‘โครงการสานอนาคตการศึกษา คอนเน็กซ์อีดี’ เพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศและสร้างผู้นำรุ่นใหม่ด้วยกลยุทธ์สร้าง โมเดลต้นแบบให้แก่ภาครัฐเพื่อนำไปขยายผลต่อใน 30,000 โรงเรียนทั่วประเทศ โดยมี 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ การสร้างกลไกตลาดและวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครู การส่งเสริมหลักสูตรที่เด็กเป็นศูนย์กลาง และการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสถานศึกษา ในปี พ.ศ. 2568 สามารถสนับสนุนนักเรียนได้ 7.25 ล้านคน
- **โครงการทรูปลูกปัญญา** - สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาด้านการศึกษา โดยจัดสร้างแพลตฟอร์ม ‘ทรู ปลูกปัญญา’ ที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ฟรี เพื่อเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเพิ่มโอกาสให้โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลได้เข้าถึงแหล่งความรู้ได้เท่าเทียมกับในเมืองใหญ่ โดยในปี พ.ศ. 2568 สามารถเข้าถึงผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้กว่า 15.44 ล้าน users โดยมีช่องทางการสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์ TruePlookpanya.com รวมถึงโซเชียลมีเดียอย่าง Facebook และแอปพลิเคชัน



- **สามนครปลูกปัญญาธรรม** – ริเริ่มขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการศึกษาและคุณธรรมแก่เยาวชนและครอบครัว ด้วยเล็งเห็นว่าความรู้และคุณธรรมนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาและเพิ่มพูนปัญญา โดยใช้ทรัพยากรในกลุ่มบริษัทฯ เป็นส่วนสำคัญในการร่วมสร้างสังคมแห่งความรู้คู่คุณธรรมให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างยั่งยืนในสังคมไทย ในปี พ.ศ. 2568 มีการจัด โครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 11 โดยเป็นคอนเทนต์อันดับหนึ่งของ TrueVisions และ TrueID เผยแพร่กว่า 193 ประเทศทั่วโลก มีผู้รับชมผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มกว่า 11.07 ล้าน users
- **True Lab** – บริษัทฯ ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำเพื่อการวิจัยพัฒนานวัตกรรม ตลอดจนพัฒนาศักยภาพนักศึกษาผ่านกลไกการสนับสนุนทุนวิจัย และยังคงดำเนินงาน โครงการย่อย Youth Startup ที่มุ่งเน้นถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อเสริมทักษะความเป็นนวัตกรรมและผู้ประกอบการยุคใหม่แก่นักศึกษาและเยาวชน โดยในปี พ.ศ. 2568 สามารถเข้าถึงนิสิตนักศึกษาและเยาวชนทั่วไปได้มากกว่า 133 ทีม (593 คน)
- **โครงการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก** – ส่งเสริมให้บุคคลออทิสติกและครอบครัวที่อยู่ภายใต้การดูแลของมูลนิธิให้พึ่งพาตนเองให้มากที่สุด โดยได้สร้างศูนย์ฝึกอบรมเพื่อการทำงานบุคคลออทิสติกร่วมกับเครือเจริญโภคภัณฑ์ (CP-True Autistic Thai Foundation Vocational Training Center) ทำหน้าที่ฝึกอบรมการพัฒนาทักษะอาชีพให้มีรายได้ สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืนตามศักยภาพ โดยปี พ.ศ. 2568 สามารถเข้าถึงบุคคลออทิสติกและครอบครัวเพื่อยกระดับทักษะอาชีพได้จำนวนสะสมมากกว่า 10,552 คน
- **โครงการเกษตรกรสำนึกรักบ้านเกิด** – สนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรของประเทศไทยด้วยการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ทั้ง AI, IoT และ Analytics และเครือข่ายอัจฉริยะ True 5G แก่กลุ่มเกษตรกรรายเล็กรายย่อยและเกษตรกรรุ่นใหม่ โดยที่ผ่านมา บริษัทฯ ร่วมมือกับมูลนิธิร่วมด้วยช่วยกันสำนึกรักบ้านเกิด และหน่วยงานอื่นๆ อาทิ กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในการสร้างเกษตรกรต้นแบบที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจการเกษตร บริษัทฯ ให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับโซลูชันที่น่าสนใจและสามารถเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร สร้างประสิทธิภาพแก่การตลาด การจัดการจำหน่าย และการเข้าถึงผู้บริโภค ในปี พ.ศ. 2568 บริษัทฯ ได้สนับสนุน ‘โครงการเกษตรกรสำนึกรักบ้านเกิดประจำปี 2568’ ซึ่งเป็นการคัดเลือกเกษตรกรที่โดดเด่นภายใต้แนวคิด ‘ฟาร์มแห่งอนาคต เกษตรกรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสีเขียว’ ซึ่งสามารถเข้าถึงเกษตรกรและเครือข่ายได้มากกว่า 300 คน



- โครงการอนุรักษ์นกกกระเรียนพันธุ์ไทย – บริษัทฯ ร่วมกับองค์กรพันธมิตรปล่อยนกกกระเรียนพันธุ์ไทยคืนสู่ธรรมชาติในจังหวัดบุรีรัมย์ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนการทำงานให้เป็นเกษตรกรอินทรีย์ และนำแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น TrueID และ True Money Wallet เข้ามาใช้เพื่อขยายช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าการเกษตรและอบรมทักษะการตลาดออนไลน์ ทำให้เกษตรกรมีรายได้จากการจำหน่ายข้าวอินทรีย์เพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2568 มีจำนวนนกกกระเรียนตามธรรมชาติเพิ่มขึ้น 18 ตัว รวมทั้งสิ้น 191 ตัว และประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการอบรมให้ความรู้มากกว่า 6,544 คน
- โครงการเฝ้าระวังช้างป่าด้วยระบบเตือนภัยล่วงหน้า (True Smart Early Warning System) เป็นความร่วมมือระหว่าง บริษัทฯ, กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และ WWF ประเทศไทย เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่า ผ่านการใช้เทคโนโลยี 4G/5G, IoT และ AI พร้อมกล้องดักถ่ายภาพอัตโนมัติ (Camera Trap) เมื่อระบบตรวจจับช้างป่าออกนอกพื้นที่ป่าเข้าสู่ชุมชน จะส่งภาพและพิกัดแบบเรียลไทม์ไปยังศูนย์ควบคุม เจ้าหน้าที่จะได้รับแจ้งทันที และสามารถผลักดันช้างกลับสู่ป่าอย่างทันท่วงที ลดความเสียหายต่อพืชผลเกษตรและทรัพย์สินของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี พ.ศ. 2568 ลดความเสียหายจากช้างป่าเมื่อระบบเฝ้าระวังช้างป่าแจ้งเตือน ประชาชนได้ประโยชน์จากระบบฯ 20,457 คน จาก 18 หมู่บ้าน รอบอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สามารถศึกษาผลการดำเนินงานด้านสังคมเพิ่มเติมได้จาก ‘รายงานความยั่งยืนปี พ.ศ. 2568’ ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน หรือ True Sustainability Framework และเป้าหมายด้านความยั่งยืนสำหรับปี พ.ศ. 2573 ซึ่งรับรองโดยคณะกรรมการบริษัท และได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งแตกต่างหากจากแบบ 56-1 One Report โดยบริษัทฯ เปิดเผยการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบการจัดรายงานสากลของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option) รวมถึงหลักการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐาน IFRS S2 (ข้อมูลความยั่งยืนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนระดับสากล (International Sustainability Standard Board หรือ ISSB) พร้อมเปิดเผยประเด็นที่สำคัญโดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (SDGs) ใน ‘รายงานความยั่งยืนประจำปี พ.ศ. 2568’ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ที่เว็บไซต์ www.true.th/sustainability