

true

THSI
THAILAND
SUSTAINABILITY
INVESTMENT 2020

TRUE

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://www.truecorp.co.th>

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจหลักของกลุ่มทรู ประกอบด้วย

- 1 ทรูมูฟ เอช: ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สาย
- 2 ทรูออนไลน์: ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบมีสายและโทรศัพท์พื้นฐาน
- 3 ทรูวิชั่นส์: ธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกและทีวีดิจิทัล รวมถึงธุรกิจออนไลน์ สตรีมมิ่งสื่อเกมออนไลน์ และเครือข่าย Influencer
- 4 ทรู ดิจิทัล กรุ๊ป: สื่อดิจิทัล แพลตฟอร์มที่เชื่อมระหว่างออนไลน์และออฟไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูล Internet of Things และดิจิทัลโซลูชัน รวมถึงสถาบันทรู ดิจิทัล อคาเดมี่

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

กลุ่มทรูได้วางแผนทางรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ตั้งแต่ปลายเดือนมกราคม 2563 โดยบริษัทได้แต่งตั้งคณะทำงาน COVID-19 War Room ซึ่งรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน ลูกจ้างผู้มาติดต่อและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ พร้อมสั่งการและอำนวยความสะดวกสนับสนุนการบริการลูกค้าให้เป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงรอบด้านตามมาตรฐาน COSO 2017 และมีการบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (BCMS) ตามมาตรฐาน ISO 22301 พร้อมทั้งได้ระบุประเด็นความเสี่ยง รวมถึงได้วางมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างโอกาสและลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น ความเสี่ยงด้านบุคคล ด้านการดำเนินงานด้านเทคโนโลยี ด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ ด้านการเงิน เป็นต้น



บริษัทได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ในช่วงต้นของการระบาด ดังนี้

- **พนักงาน:** บริษัทมีการกำหนดแนวทางมาตรฐานด้านสุขอนามัยสำหรับช่างและพนักงานที่ให้บริการลูกค้า โดยมีนโยบายไม่ให้พนักงานเดินทางไปยังประเทศหรือเขตการปกครองที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัส ทั้งนี้ กรณีที่พนักงานเดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยง พนักงานต้องไปรับการตรวจคัดกรองและนำไปรับรองแพทย์ มาแสดงต่อผู้บังคับบัญชา หากตรวจพบและมีภาวะเสี่ยงที่จะติดเชื้อให้หัวหน้าพิจารณาสั่งให้ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านหรือเฝ้าดูอาการเป็นเวลา 14 วัน รวมถึงมีการตรวจวัดอุณหภูมิ และทำความสะอาดอาคารสำนักงานเป็นประจำ
- **ลูกค้า:** บริษัทจัดเตรียมอุปกรณ์ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือที่ได้มาตรฐาน เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสสาธารณะในทุกข้อป ทุก ๆ 1 ชั่วโมง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้ลูกค้าลดความเสี่ยงในการสัมผัสธนบัตรและเหรียญด้วยการรณรงค์ให้ชำระเงินค่าบริการผ่าน E-Wallet และขอความร่วมมือลูกค้าสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะเข้ารับบริการที่ร้านข้อป
- **ผู้มาติดต่อสำนักงาน:** บริษัทไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาในอาคารสำนักงาน และให้ประชุมกับบุคคลภายนอก รวมถึงชาวต่างชาติผ่าน Conference Call หรือประชุมในพื้นที่ที่บริษัทจัดเตรียมไว้เท่านั้น

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะทำงาน COVID-19 War Room ซึ่งรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลประสานงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน ข้อควรปฏิบัติ และรับมือการแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มาติดต่อ รวมถึงติดตามข่าวสารและคำสั่งจากภาครัฐอย่างใกล้ชิด และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อช่วยลดความเสี่ยงและการแพร่กระจายของเชื้อ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้าเป็นสำคัญ พร้อมสร้างช่องทางให้พนักงานเข้าถึงประกาศและมาตรการของบริษัทได้อย่างทั่วถึงตามกรอบการบริหารความเสี่ยงและบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

บริษัทได้จัดทำกรอบการบริหารความเสี่ยงและบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ที่ครอบคลุมเรื่องการกำกับดูแลและสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง การระบุความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ การบริหารจัดการความเสี่ยง การรวบรวมข้อมูลสื่อสารและรายงานผล ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัทได้นำเทคโนโลยีและดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานสามารถ Work From Home ได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตผ่าน Application “True Connect” ซึ่งเป็นช่องทางแจ้งข่าวสำคัญขององค์กรและมาตรการของบริษัทได้อย่างทั่วถึง สามารถสร้างแบบฟอร์มออนไลน์เช่น คำขออนุมัติใบสั่งงาน การมอบหมายและติดตามงาน รองรับการส่งข้อความ รวมถึงไฟล์เอกสาร การประชุมออนไลน์ผ่านเสียง (Voice Call) หรือวิดีโอ (Video Call) ใน VROOM ได้ทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งบริษัทให้แพ็คเกจเสริมเพื่อให้พนักงานโทรฟรีในเครือข่าย TrueMove H และใช้อินเตอร์เน็ตไม่จำกัด

นอกจากนี้ ได้จัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยและอาหารอนามัยให้กับพนักงาน เช่น หน้ากากอนามัย ติดตั้งจุดบริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ทุกชั้น ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางและจุดสัมผัสสาธารณะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกชั่วโมง เช่น ปุ่มกดลิฟท์ มีการอบฟันทันในพื้นที่ยานพาหนะเป็นประจำทุกเดือน เป็นต้น

บริษัทมีการปรับตัวและทบทวนในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

① ด้านการผลิตสินค้าและบริการ: บริษัทตระหนักดีว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นจึงได้จัดทีมวิศวกรรับผิดชอบดูแลระบบโครงข่ายทั้งไฟเบอร์บรอดแบนด์ เคเบิลทีวี และโมบายแบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งขยายแบนด์วิธเพิ่มเป็น 3 เทา ทั้งแบนด์วิธภายในประเทศ (Domestic Bandwidth) ที่เชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดเวทย์ภายในประเทศ และแบนด์วิธไปต่างประเทศ (International Bandwidth) ให้พร้อมรองรับการเชื่อมต่อคอนเทนต์บันเทิง หรือติดตามข่าวสาร การประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

② ด้านการให้บริการ: ทరుซ้อปยังเปิดให้บริการสำหรับลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องมาติดต่อรับบริการที่สาขาและทีมช่างก็ยังดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างเคร่งครัด อีกทั้งบริษัทยังเปิดให้บริการออนไลน์ Application “True iService” ที่ช่วยตรวจสอบยอดเงิน จ่ายบิล เปลี่ยนแพ็คเกจ Application “True ID” เชื่อมต่อบริการต่าง ๆ ของทรูแบบครบวงจร บริการ “มะลิ” เพื่อนารู้ใจ ผู้ช่วยส่วนตัวอัจฉริยะที่ให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง สามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน และ Application “True Money Wallet” E-Wallet ช่วยลดการสัมผัสเงินสด

③ ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท: บริษัทออกนโยบายปรับลดค่าใช้จ่ายทางการตลาดในไตรมาส 2 ของปี และพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณอย่างละเอียดรอบคอบ

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

กลุ่มธุรกิจมีมาตรการบรรเทาผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ดังนี้

พนักงานและครอบครัว: บริษัทได้ประกาศนโยบายไม่เลิกจ้างพนักงานอันเนื่องมาจากผลกระทบวิกฤต COVID-19 เพื่อสร้างความมั่นใจกับพนักงานทุกคน มีการจัดทำประกันคุ้มครอง COVID-19 ให้พนักงาน นอกจากนี้ ในส่วนของการดูแลพนักงานที่ติด COVID-19 บริษัทจะรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลที่จำเป็นเพิ่มเติมจากสวัสดิการรักษาพยาบาลตามปกติ และจัดให้มีโครงการ COVID-19 Employee Assistant ให้พนักงานที่เดือดร้อนจาก COVID-19 จนไม่สามารถดูแลครอบครัวได้ ลงทะเบียนรับสิทธิผ่าน Application “True Connect” เพื่อรับความช่วยเหลือจากบริษัท มีการจัดเตรียมอาหารมื้อกลางวันให้พนักงานทุกคนทุกวันจันทร์-ศุกร์ที่เดินทางเข้ามาปฏิบัติงาน รวมถึงจัดจุดคัดกรองและวัดอุณหภูมิทุกครั้งก่อนขึ้นอาคาร

ลูกค้า: มอบความคุ้มครองประกันภัย COVID-19 ให้แก่ลูกค้า เพิ่มปริมาณอินเทอร์เน็ตมือถือ โทรฟรีทุกเลขหมายทุกเครือข่ายผ่าน Application “True ID” ขยายอายุการใช้งานซิมโดยอัตโนมัติ เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต True Gigatex Fiber และอินเทอร์เน็ตบ้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และขยายวงเงินให้ลูกค้าที่ไม่สะดวกมาชำระค่าบริการสามารถใช้งานได้

3 ชุมชนและสังคม: จัดทำ โครงการแบ่งกัน ปันอิม แจกอาหารฟรีทุกสี่โมงเย็นหน้าสำนักงานทรู รัชดา และสำนักงานทรู 2 โดยอุดหนุนร้านอาหารในชุมชนที่ขาดรายได้ เพื่อแบ่งเบาภาระและบรรเทาความเดือดร้อนของคนในชุมชน นอกจากนี้ กลุ่มผู้ต้องการความช่วยเหลือและผู้ว่างงาน บริษัทเปิดโอกาสให้มีรายได้เสริม เช่น พนักงานคอลเซ็นเตอร์ โปรแกรมเมอร์ ผู้เชี่ยวชาญงานไอที พนักงานจัดส่งสินค้าของ WeMall และ SENDIT เปิดศูนย์อบรมออนไลน์เพิ่มทักษะอาชีพ เช่น บาริสต้า จากทรูคอฟฟี่ เพื่อต่อยอดสร้างอาชีพในอนาคต ส่งมอบซิมสามัญประจำบ้านและซิมกักตัวไม่กลัวเหงา ไม่จำกัดปริมาณการใช้งาน ไม่ลดความเร็ว และโทรฟรีทุกเครือข่าย 60 นาทีผ่าน Application “True ID”

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ด้วยเชื่อว่าภายหลังสถานการณ์ COVID-19 ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไป กลุ่มทรูได้เตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุค New Normal โดยเร่งพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ได้แก่

- แพลตฟอร์มที่รองรับการทำงาน Work From Home ที่ชื่อ True Virtual World โดยใช้คลาวด์เทคโนโลยีทำให้สามารถประชุมหรือเรียนหนังสือออนไลน์ได้
- **การพัฒนาหุ่นยนต์อัจฉริยะ: True5G Connect & Care Tech** ที่ควบคุมผ่านเครือข่าย True 5G ทำให้บุคลากรทางการแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยผ่านหน้าจอ รวมทั้งใช้ส่งอาหารและเวชภัณฑ์ ลดการสัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรง และติดตั้งกล้องตรวจจับความร้อนเพื่อวัดไข้ผู้ป่วยและแจ้งเตือนได้ทันที รวมทั้ง Application “Teleclinic” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแพลตฟอร์มเทคโนโลยีด้านสุขภาพ VHealth ที่เป็นระบบบริหารจัดการด้านการแพทย์ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้ Application เชื่อมโยงเข้าสู่ขั้นตอนการนัดปรึกษาแพทย์ผ่านระบบแชตและวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และรถโมบายล์ซุ่มสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายรองรับพื้นที่ที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตปริมาณมาก เช่น สถานพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดทีมช่างที่พร้อมเข้าแก้ไขปัญหาอย่างทันทีทั่วทั้งที่ เพื่อให้คนไทยเข้าถึงการสื่อสารตลอดเวลา

ในส่วนของพนักงานได้มีการจัดกำลังพลในการเข้าสำนักงานโดยกำหนดมาตรการ Social Distancing ในพื้นที่อาคารสำนักงานและพื้นที่ส่วนรวมของบริษัท พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ถึงการป้องกันและการปฏิบัติตนเพื่อสุขภาพที่ดี ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ครอบครัว และชุมชนที่พนักงานอยู่ด้วย บริษัทยังคงนโยบายการปฏิบัติงานจากบ้าน พร้อมทั้งจัดหาเทคโนโลยีให้พนักงานใช้ในการทำงานจากบ้านได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้นทั้งการประชุมระยะไกล การดูแลโครงข่ายให้พร้อมใช้งานเพื่อรองรับการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

เหล่านี้คือสิ่งที่กลุ่มทรูได้ปรับเปลี่ยนแนวทางวางแผนการดำเนินธุรกิจ และการลงทุนในอนาคตเพื่อทันกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และเตรียมพร้อมให้พนักงานสามารถปรับตัวและใช้ชีวิตแบบ New Normal ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต