

LOCAL COMMUNITIES

True places great importance and concern on how our company’s businesses may directly and indirectly affect or have an impact on the community. The local community for True is defined as those living in the vicinity of the company’s business operations such as our customer touch points (shops) and our service area facilities/equipment (cell sites). For the latter, this covers an area of approximately 5 square kilometers radius from the cell sites, which might have Electromagnetic field impacts.

Structure of True’s Regional Operations

True’s cellular nationwide network covers all 77 provinces in Thailand. We divide our regional operations into 21 management areas comprising:

- 11 Districts in the Bangkok Metropolitan Area (BMA)
- 10 Districts across the rest of Thailand’s upcountry provinces (UPC)

These 21 management areas are divided among 6 Group Managing Directors (GMD) who are all top level executives and oversee all aspects while each management area has its own Regional General Manager (RGM) at the Deputy Director level who directly supervises the day-to-day operations as well as other functions such as administration, management, retail, services, customers, engagement with community and local authorities, etc.

Structure of True’s Local Community Engagement Team

In engaging with the local communities within each of these 21 management areas, True has appointed a community engagement team for each area which comprises the following:

1. Representative from True’s Sustainability & Innovation Department (a member of the community development team)
2. Representative from the regional local management area
3. Representative from the Network team and Sales team in the local management area

This team will lead and oversee the community engagement process in the area. All this will be within True’s Stakeholder Engagement Policy with emphasis on the following annexed guidelines:

SOCIETY AND COMMUNITY ENGAGEMENT GUIDELINES

In implementing community engagement projects, responsible parties should understand the dynamics and relationship between: the Company and society at large, the Company and specific stakeholders, and stakeholder and society. The Guideline contains the following topics:

1. Social Development project	a. True’s focus area for social development projects
2. Community Development Projects	<ol style="list-style-type: none"> a. Community development Project Management and Framework b. Setting the project scope c. Assessment of impacts d. Stakeholder mapping e. Community assessment tools f. Stakeholder requirement assessment g. Monitoring and review process

Sustainability and Community Engagement Workshops with Regional Offices

True conducts workshops with its regional operations on a quarterly basis to keep them abreast of any changes in company policies and/or targets, as well as to offer advice and follow up on local community engagement projects they are implementing.

INNOVATION AND SUSTAINABILITY WORKSHOP WITH REGIONAL OFFICES

Engagement Activities with the Local Community

- Address concerns and educating local villagers on Electromagnetic Field (EMF)
- Teach them how to use mobile applications and apply online technology for daily life



Chiang Rai Province
(Upper North region, Thailand)



Phitsanulok Province
(Lower North region, Thailand)



Nong Khai Province
(Upper Northeast region, Thailand)



Nakhon Ratchasima Province
(Lower Northeast region, Thailand)

Engagement Activities with the Local Community

- Address concerns and educating local villagers on Electromagnetic Field (EMF)
- Teach them how to use mobile applications and apply online technology for daily life



Chanthaburi Province
(East region, Thailand)



Samut Songkhram Province
(West region, Thailand)



Phangnga Province
(Upper South region, Thailand)



Yala Province
(Lower South region, Thailand)



Ubon Ratchathani Province
(Central Northeast region, Thailand)



Bangkok Province
(Bangkok Metropolitan Area, Thailand)

PUBLIC HEARING SESSION WITH THE COMMUNITY

The Office of the National Broadcasting and Telecommunications (NBTC) requires that all telecommunications equipment be certified by the NBTC (to ensure international safety standards are met) and that all mobile operators must obtain a license from the NBTC to construct base stations. Although NBTC approval has been granted, all operators must engage with the local community through open dialogue to gain public consensus prior to construction of the base station and installation of telecommunications equipment.

TrueMove H engages with the local community on a frequent basis for feedback and to find ways to address their concerns. The Company classifies issues relating to the construction of base stations into 4 categories:

RED	Strong resistance from the community without any possibility of resolving
ORANGE	Strong resistance from the community but with possibility of resolving
YELLOW	Partial resistance from the community with possibility of resolving
GREEN	No resistance from the community

คุณค่าทางสังคมต่อชุมชน

ทรูให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่อาจส่งกระทบทางตรงหรือทางอ้อมต่อชุมชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงพื้นที่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในทุกพื้นที่ รวมถึงผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงเสาสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตารางกิโลเมตรรอบเสาสัญญาณ ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากสนามแม่เหล็กไฟฟ้า

โครงสร้างการดำเนินงานในภูมิภาค

เครือข่ายการให้บริการของทรูครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย แบ่งการบริหารจัดการในการดำเนินงานในระดับภูมิภาคแบ่งเป็น 21 เขตพื้นที่ ประกอบด้วย:

- 11 เขตพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (BMA)
- 10 เขตพื้นที่ในต่างจังหวัด(UPC)

21 เขตพื้นที่ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม บริหารโดยกรรมการผู้จัดการกลุ่ม (GMD) เป็นผู้บริหารระดับสูง แต่ละพื้นที่มีผู้จัดการทั่วไปประจำภูมิภาค (RGM) ระดับรองผู้อำนวยการ ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงาน โดยตรงรวมถึงหน้าที่อื่น ๆ เช่นการบริหารจัดการการค้าปลีก การบริการลูกค้า การมีส่วนร่วมกับชุมชน และหน่วยงานท้องถิ่น เป็นต้น

โครงสร้างการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับชุมชน

การมีส่วนร่วมกับชุมชนได้แต่งตั้งทีมงานสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับชุมชน ทั้ง 21 พื้นที่ ในแต่ละพื้นที่ประกอบด้วย:

1. ตัวแทนจากฝ่ายนวัตกรรมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ทีมพัฒนาชุมชน)
2. ตัวแทนจากหน่วยงานบริหารจัดการประจำพื้นที่
3. ตัวแทนจากทีมดูแลเครือข่ายและทีมขายประจำพื้นที่

มีหน้าที่ดูแลกระบวนการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ ตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของทรู ดังนี้:

แนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียและชุมชน

ในการดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมกับชุมชน ผู้รับผิดชอบควรเข้าใจบริบทและความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะเจาะจง ชุมชนและสังคมกับบริษัท โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. โครงการพัฒนาสังคม

ก. มุ่งเน้นพื้นที่ในการพัฒนาสังคม

2. โครงการพัฒนาชุมชน

ข. การจัดการและกรอบในการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชน
 ค. ตั้งขอบเขตของโครงการ
 ง. ประเมินผลกระทบ
 จ. จัดลำดับความสำคัญ
 ฉ. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินชุมชน
 ช. ประเมินความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
 ซ. ติดตามและตรวจสอบกระบวนการ

การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านความยั่งยืนและการมีส่วนร่วมของชุมชนกับสำนักงานภูมิภาค
 ทูร ดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการกับตัวแทนในระดับภูมิภาคเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้ปฏิบัติตาม
 นโยบายของ บริษัท และ / หรือเป้าหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนให้คำแนะนำและติดตาม
 โครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ดำเนินการอยู่

SUSTAINABILITY COMMUNITY ENGAGEMENT WITH REGIONAL

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับชุมชน

- ให้ความรู้และคลายข้อกังวลเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ (EMF)
- ให้ความรู้เรื่องการใช้มือถือ การใช้งานด้านแอปพลิเคชันต่างๆ และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ใน
 ชีวิตประจำวันอย่างเหมาะสม



**จังหวัดเชียงราย
(UPC 1)**



**จังหวัดพิษณุโลก
(UPC 2)**



**จังหวัดหนองคาย
(UPC 3)**



**จังหวัดนครราชสีมา
(UPC 4)**

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับชุมชน

- ให้ความรู้และคลายข้อกังวลเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ (EMF)
- ให้ความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์ การใช้งานด้านแอปพลิเคชันต่างๆ และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันอย่างเหมาะสม



**จังหวัดอุดรธานี
(UPC 5)**



**จังหวัดสมุทรสงคราม
(UPC 7)**



**จังหวัดพังงา
(UPC 8)**



**จังหวัดยะลา
(UPC 9)**



**จังหวัดบุรีรัมย์
(UPC 10)**



**จังหวัดกรุงเทพมหานคร
(BMA)**

การรับฟังความคิดเห็นชุมชน

สำนักงานกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กำหนดให้อุปกรณ์โทรคมนาคมทุกชนิดต้องได้รับการรับรองโดย กสทช. (เพื่อให้แน่ใจว่าได้มาตรฐานความปลอดภัยสากล) และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายจะต้องได้รับใบอนุญาตจากกสทช. แต่ถึงจะได้รับอนุญาตจากกสทช. แล้วผู้ประกอบการทุกรายจะต้องมีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะก่อนการก่อสร้างสถานีฐานและการติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคม

TrueMove H มีส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและหาวิธีในการจัดการกับข้อกังวลของชุมชน โดยจำแนกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างสถานีฐานออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

แดง	มีการต่อต้านจากชุมชนและไม่สามารถแก้ไขได้
ส้ม	มีการต่อต้านจากชุมชนและมีแนวทางในการแก้ไข
เหลือง	มีการต่อต้านบางส่วนและมีความเป็นไปได้ในการแก้ไข
เขียว	ไม่มีการต่อต้านจากชุมชน