



สารบัญ

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 4 | สารกรรมการผู้จัดการใหญ่ | 24 | ธุรกิจของเรา |
| 6 | คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี | | (Our Business) |
| | และควมรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคม | 24 | บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง |
| | และสิ่งแวดล้อม | | และบริการเพื่อสังคม (USO) |
| 8 | ภาพรวมของบริษัท | 28 | ลูกค้าของเรา |
| | (Company Overview) | | (Our Customers) |
| 10 | ข้อมูลที่อยู่ในรายงาน | 28 | แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า |
| 12 | การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา | 29 | การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า |
| | (TOT Sustainability) | 32 | การจัดการข้อร้องเรียน |
| 13 | ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที | 32 | การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ |
| 14 | องค์กรสมรรถนะสูง | 34 | บุคลากรของเรา |
| 15 | การกำกับดูแลกิจการที่ดี | | (Our People) |
| 18 | การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 34 | นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์ |
| 20 | ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม | 38 | ข้อมูลบุคลากร |
| 21 | โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนา | 39 | การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย |
| | ความยั่งยืนของ ทีโอที | | และสวัสดิภาพ |
| 22 | การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญของ ทีโอที ปี 2560 | 40 | การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า |
| 23 | ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที | 41 | การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร |
| | ปี 2560 | 42 | การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม |
| | | | ด้วยกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร |
| | | 43 | การเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน |



46	การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)
46	นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
48	การบริหารจัดการน้ำ
49	การบริหารจัดการพลังงาน
50	การบริหารจัดการขยะ
51	การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)
52	การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)
52	แนวทางการกำหนดชุมชน
53	โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม
68	การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม
72	นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)
72	แนวทางการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม
75	ผลงานวิจัยและนวัตกรรมการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม
75	รางวัลนวัตกรรม
78	ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI (GRI Content Index)



รายงานประจำปี 2560
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



สาร กรรมการผู้จัดการใหญ่



(ดร. มนต์ชัย หनुสง)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



ในช่วงศตวรรษที่ 21 กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ภูมิทัศน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกเปลี่ยนแปลงไป ก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล ซึ่งจะนำมาซึ่งโอกาสในการยกระดับคุณภาพชีวิต สังคม และเศรษฐกิจ โดยอาศัยเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการลดช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) เป็นยุทธศาสตร์ที่ภาครัฐได้กำหนดไว้ โดยมีนัยสำคัญคือ ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศไปพร้อมๆ กันในทุกภาคส่วน



TOT CSR

วิสัยทัศน์ของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว โดยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยหลักคือ การสร้างความยั่งยืนให้กับทุกภาคส่วน เริ่มจากประชาชน สังคม และประเทศชาติ นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญกับความมั่นคงของอาหาร พลังงาน และน้ำ จะเห็นได้ว่า การพึ่งพิงกันระหว่างสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ จะต้องสร้างความเข้มแข็งพร้อมๆ กัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

ตลอดปี 2560 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) โดยมุ่งเน้นให้สังคมเกิดความมั่นคงสามารถสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจ โดยใช้ทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้น บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ได้สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมนำชุมชนก้าวสู่ยุคดิจิทัล สามารถให้สังคมโลกได้รู้จักกับชุมชนในทุกระดับของประเทศ อย่างไรก็ตามนอกเหนือไปจากการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจแล้วการสร้างให้เกิดแนวคิด (Mind Set) ในการก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์กับชุมชนเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ไม่ว่าจะเป็น คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน ซึ่งจะทำให้ชุมชนสามารถเกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

ในปีต่อไป บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ต่อไปไม่ว่าจะเป็น การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขที่เท่าเทียม เพื่อโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้ให้กับเยาวชนของชาติในพื้นที่ห่างไกล ผ่านโครงการ อาทิ โครงการสุศาลาพระราชทาน โครงการ TOT Young Club โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส และโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โดยมีโครงข่ายโทรคมนาคมของ ทีไอที เป็นฐานรากของทุกภาคส่วนสืบไป

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ระยะเวลาบริหารงาน

ระหว่างวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 - ปัจจุบัน



A นายพงษ์สิทธิ์ ชัยฉัตรพรสุพ
ประธานกรรมการ

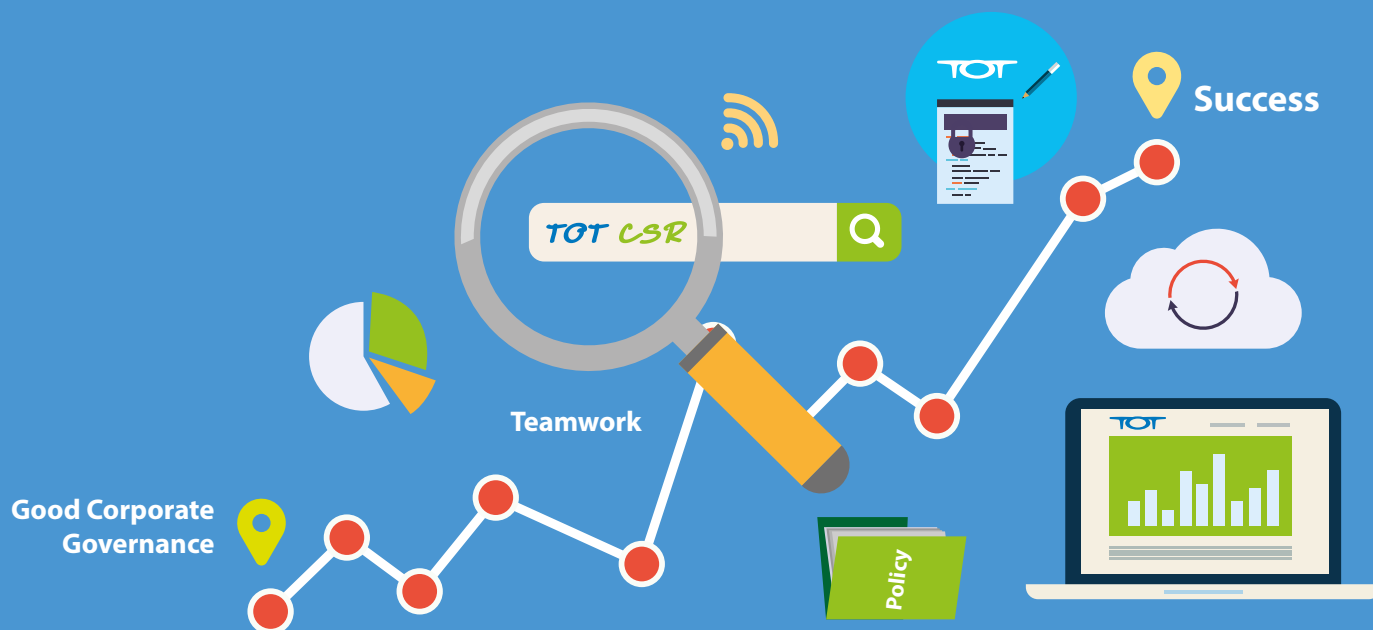
B พลตรี สมเกียรติ สัมพันธ์
กรรมการ
(ระยะเวลาบริหารงาน
10 พฤศจิกายน 2559 - 28 สิงหาคม 2561)

C นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์
กรรมการ

D นายพรชัย หาญยืนยงสกุล
กรรมการ

E นายเกียรติคุณรงค์ วงศ์น้อย
กรรมการ
(ระยะเวลาบริหารงาน
(28 สิงหาคม 2561 - ปัจจุบัน)

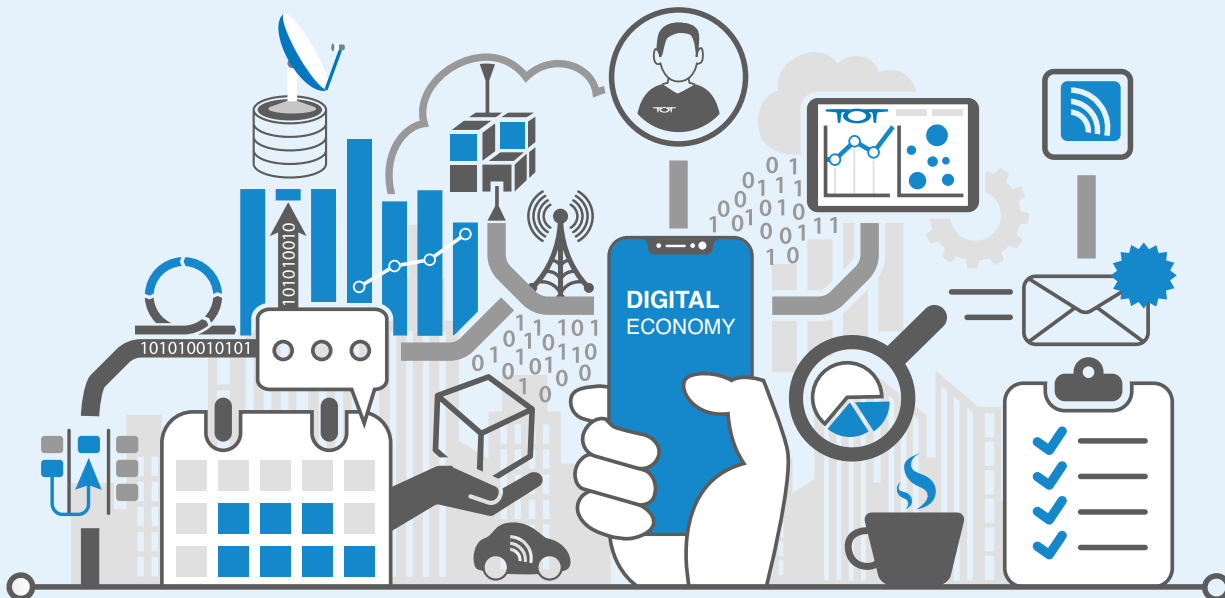
F นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร
กรรมการ
(ระยะเวลาบริหารงาน
(28 สิงหาคม 2561 - ปัจจุบัน)



อำนาจหน้าที่

1. กำหนดและทบทวนให้มีหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีนโยบาย และเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดีชัดเจน กำหนดรูปแบบการบริหารและควบคุมบริษัท สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และใช้เป็นแนวปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
2. กำกับดูแลการดำเนินกิจการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการเฉพาะเรื่องชุดต่างๆ รวมถึงผู้บริหารและพนักงานให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่กำกับดูแลกำหนดขึ้น โดยให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล
3. กำหนดแนวทางและวางนโยบายดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม และเหมาะสมกับธุรกิจบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล
4. ให้มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อช่วยเหลือและหรือสนับสนุนการทำงานได้ตามความเหมาะสม
5. ให้พนักงานและเชิญบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลและหรือส่งเอกสารข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
6. รายงานผลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งเสนอแนะเพื่อการพัฒนาตามความเหมาะสมต่อคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน

ภาพรวมของบริษัท (Company Overview)



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นเพียงรายเดียว ทีโอที เป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมายาวนานกว่า 64 ปี รวมถึงมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งขับเคลื่อนประเทศไทยดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมหรือ Digital Economy โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในทุกๆ ด้าน ทีโอที ตระหนักถึงบทบาทขององค์กรในการเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะผลักดันประเทศสู่ Digital Economy เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการสาธารณะต่างๆ ได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง แม้ในพื้นที่ห่างไกล ในปี 2560 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ ทีโอที ดำเนินโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ กิจกรรมที่ 1 การขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) จำนวน 24,700 หมู่บ้าน รวมถึงการจัดหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาวิทยากรแกนนำสร้างการรับรู้การใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐ จำนวน 1,000 คน เพื่อเป็นแกนหลักของการนำความรู้ไปพัฒนาขยายเครือข่ายสู่ผู้นำชุมชนท้องถิ่น และไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านเน็ตประชารัฐ ซึ่งเป็นการต่อยอดสร้างประโยชน์จากโครงข่ายเน็ตประชารัฐโดยความร่วมมือระหว่างกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย และสำนักนายกรัฐมนตรี บูรณาการทำงานในการวางกลไกการสร้างการรับรู้เน็ตประชารัฐแก่ประชาชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนและประชาชนในพื้นที่ ภายใต้แนวคิด “เข้าถึง เข้าใจ นำไปใช้ประโยชน์ เกิดผลผลิต” โดยข้อมูล ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2560 มีจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าใช้งานโครงข่ายเน็ตประชารัฐผ่านจุดให้บริการ Wi-Fi ทั้งหมด 1.65 ล้านคน

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำ
ของประเทศ

พันธกิจ

1. ให้บริการโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพ
2. ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ
3. สร้างหลักประกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
และการสื่อสารของประชาชน

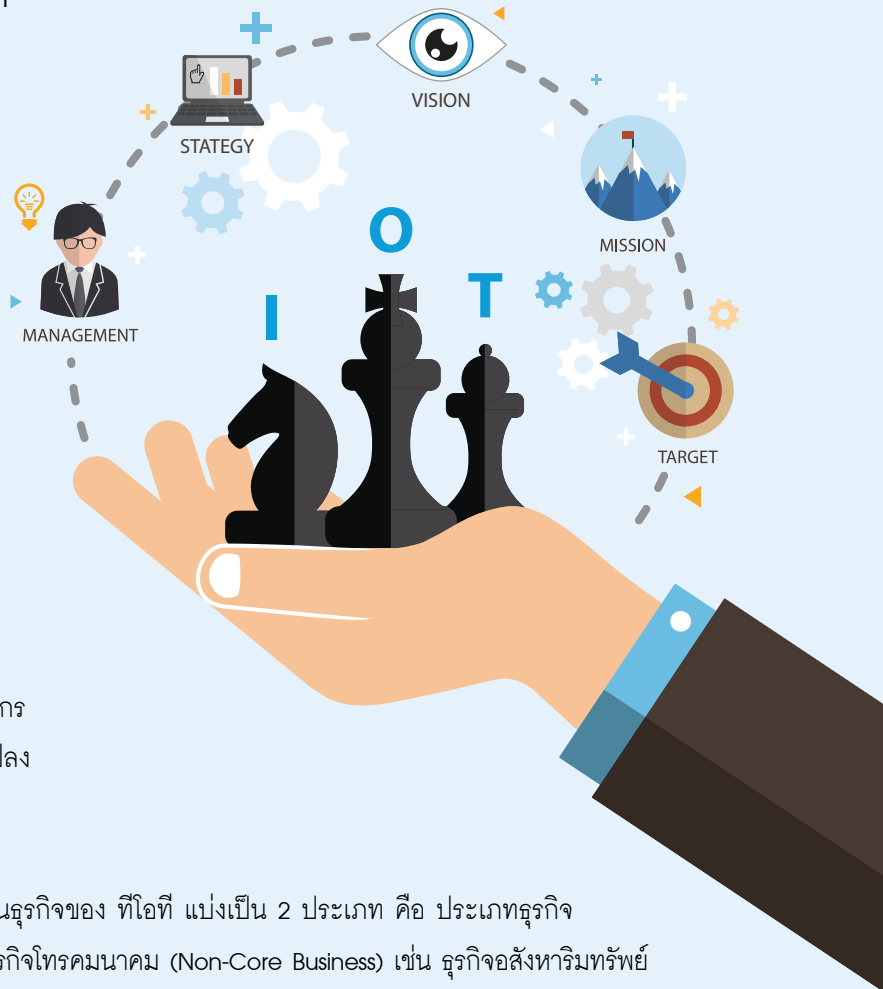
ค่านิยม

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด
2. คุณภาพบริการระดับสากล
3. ตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ
4. ความรับผิดชอบซื่อสัตย์และโปร่งใส
5. ความสามัคคีและการทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร
6. ความมุ่งมั่นและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

แผนยุทธศาสตร์ได้กำหนดบทบาทการดำเนินธุรกิจของ ทีโอที แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทธุรกิจ
โทรคมนาคม (Core Business) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจโทรคมนาคม (Non-Core Business) เช่น ธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์
โดยกำหนดบทบาทดังนี้

1. การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจหลัก ๆ คือ ธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่ ธุรกิจบรอดแบนด์
ธุรกิจมัลติมีเดีย ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจข้อมูล โดยดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งนำเสนอบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบ
แบบแพ็คเกจแบบครบวงจร ด้วยวิธีควบรวมบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
2. การเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ทีโอที จะใช้ทรัพยากรโครงข่ายที่มีอยู่ และสินทรัพย์ที่จะรับคืนจากคู่สัญญา
ร่วมการงานหลังสิ้นสุดสัญญา อาทิ เสาส่งสัญญาณโทรคมนาคมไปพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ โดยนำสินทรัพย์
มาให้บริการกับผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งรวมถึงการให้บริการในส่วนของการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ด้วย
นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายในการนำวงจรอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศมาให้บริการร่วมด้วย



ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน



ข้อมูลที่อยู่ในรายงาน

รายงานฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวทางและการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนที่ ทีโอที ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีขอบเขตครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 31 ธันวาคม 2560 ซึ่งเป็นรอบเวลาเดียวกับการจัดทำรายงานประจำปีของบริษัท โดยรายงานฉบับนี้กำหนดให้ คำว่า “ทีโอที” และ “บริษัท” หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งในปี 2560 นี้ ทีโอที ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Report) เป็นปีที่ 5 ซึ่งมุ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ ทีโอที ได้ดำเนินการ

เนื้อหาของรายงาน

ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ทีโอที ได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งจากรายงานผลการดำเนินงาน (OPR : Organization Performance Report) ปี 2560 ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มานำเสนอ ซึ่งในการจัดทำ OPR ทุกปี ได้มีการทบทวนและกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ ทีโอที เห็นว่ามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ ทีโอที นอกจากนั้น ยังได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานและบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงานภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ทีโอที ด้วย

กลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนที่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้มีพื้นฐานมาจากกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 6 ด้าน ซึ่งเป็น Sustainability Highlights ของ ทีโอที ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของบริษัทมากที่สุด อันประกอบด้วย

1. ธุรกิจของเรา (Our Business)
2. ลูกค้าของเรา (Our Customers)
3. บุคลากรของเรา (Our People)
4. การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)
5. การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)
6. นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)

โดยในแต่ละด้านนั้น ทีโอที ได้ตั้งเป้าหมายเป็นภาพรวม โดยเป็นการกำหนดจุดยืนเพื่อสร้างคุณค่าในอนาคตระยะยาว

กรอบการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามกรอบขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) เวอร์ชัน 4 โดยกำหนดให้มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาสอดคล้องหลักเกณฑ์ ("In accordance" Criteria) ในระดับครบถ้วนตามตัวชี้วัดหลัก (Core) นอกจากนี้ ทีโอที ยังได้พิจารณาตัวชี้วัดเฉพาะภาคโทรคมนาคม (Telecommunication Sector Specific Indicators) เพิ่มเติม ในหมวดการดำเนินงานภายใน (Internal Operations) ด้านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ในการสื่อสารที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI นี้ จะถูกใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้สามารถยกระดับการดำเนินการสู่ระดับสากลได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปบูรณาการกับผลลัพธ์และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) ตามเกณฑ์การประเมินภายใต้ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจหรือ SEPA ต่อไป

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ :

ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์กรและสื่อสารการตลาด

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

e-Mail : prtot@tot.co.th

โทรศัพท์ : 0 2574 9979, 0 2575 7137



การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา (Sustainability at TOT)

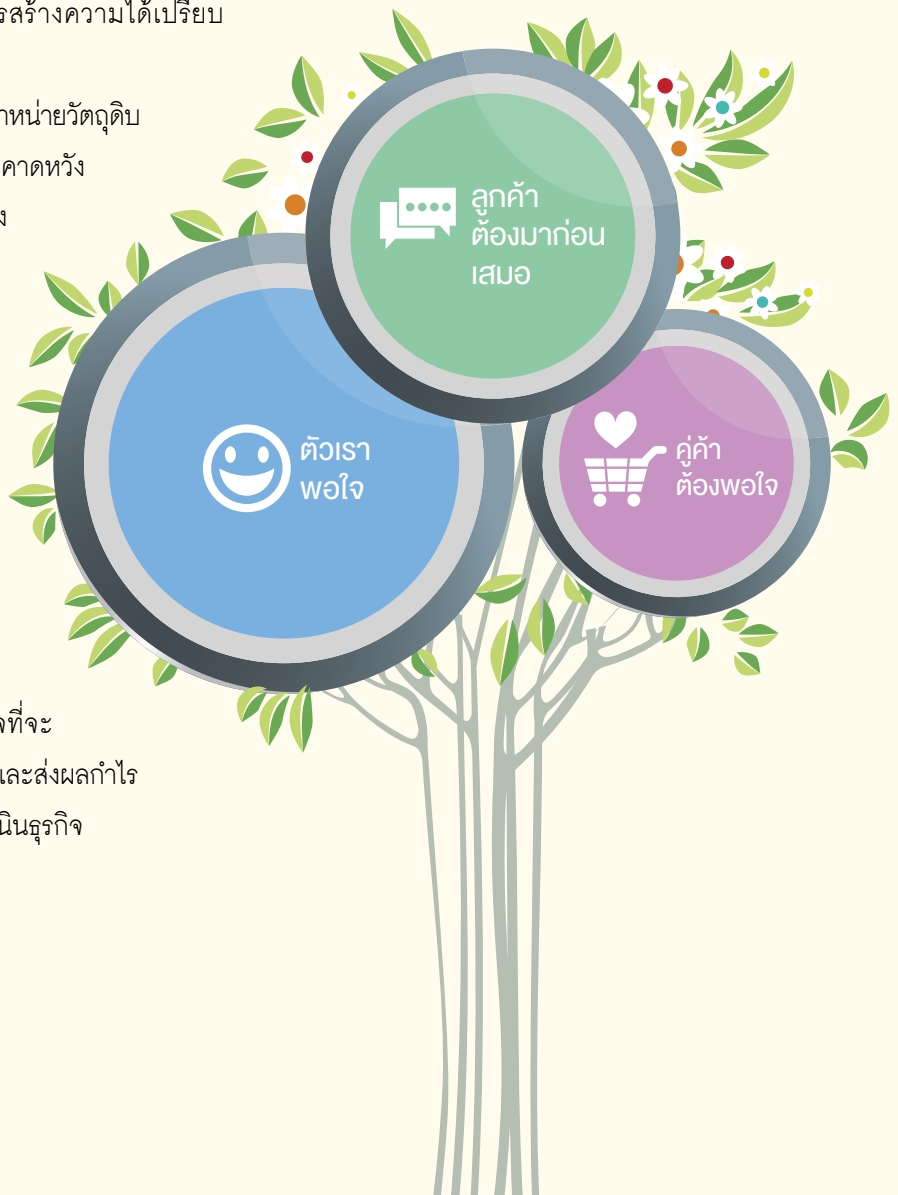
แนวคิดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2560 (Sustainability Priorities 2017)

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยทั้งลูกค้าและคู่ค้า เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ด้วยความราบรื่นและมีความยั่งยืน ซึ่งธุรกิจที่จะยั่งยืนได้นั้น ลูกค้าต้องมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการของ ทีโอที และคู่ค้าที่เต็มใจ พร้อมที่จะให้การสนับสนุนธุรกิจของเราเติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักปรัชญา 3 ประการ

1) **ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ** ต้องให้ความสำคัญต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่างและทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการค้าอีกด้วย

2) **คู่ค้าต้องพอใจ** อาจมีคู่ค้าทั้งที่เป็นผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ผู้ผลิตสินค้า ผู้จำหน่ายสินค้า และคู่ค้ามีความคาดหวังว่าเราจะไม่ทำการค้าที่เอาเปรียบกัน ดังนั้นต้องพูดคุยทำความเข้าใจในข้อตกลงทางการค้า ข้อจำกัดระหว่าง ทีโอที และคู่ค้าให้ชัดเจน ซึ่งเป็นข้อตกลงที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อหาหนทางร่วมกันในการที่จะสนับสนุนและพัฒนาให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่

3) **ตัวเราพอใจ** หากลูกค้าพึงพอใจในคุณค่าของสินค้าและบริการและคู่ค้าพึงพอใจที่จะทำธุรกิจร่วมกับ ทีโอที ย่อมได้รับผลประโยชน์และส่งผลกำไรในระยะยาว และเพื่อกำจัดจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจ



ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที

ทีโอที ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วยนวัตกรรม ภายใต้จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนให้ความสำคัญกับสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องคำนึงถึง “ความยั่งยืน” (Sustainability) ซึ่งการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรไปสู่ความยั่งยืนจะต้องยึดถือแนวความคิดหลัก 3 ประการ คือ การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) การเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) ประการสุดท้าย คือ การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)



- Customer • Employees • Policy Maker
- Shareholders • Suppliers • Regulator • Communities

องค์การสมรรถนะสูง

ทีโอที มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีแผนรองรับกับความเสี่ยงและสภาวะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการดำเนินงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ซึ่งในบริบทของ ทีโอที มุ่งเน้นการนำองค์กรขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ และการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

จากสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบันและการถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ภาครัฐหรือองค์กรกำกับดูแลกำหนด ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการบรรลุผลตามแนวความคิดหลักข้างต้นที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงในเรื่องสภาพคล่องทางการเงิน ความเสี่ยงในเรื่องสัญญาสำคัญใกล้สิ้นสุดอายุสัญญา ความเสี่ยงในเรื่องการสรรหาพันธมิตรเพื่อรองรับการขับเคลื่อน ด้านยุทธศาสตร์องค์กร ความเสี่ยงในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการสำคัญต่างๆ ความเสี่ยงในเรื่องคุณภาพ โครงข่ายผลิตภัณฑ์และบริการ ความเสี่ยงในเรื่องกลยุทธ์การตลาดและสื่อสารการตลาด เพื่อรองรับการให้บริการได้ตามที่ ลูกค้าต้องการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ และสามารถกระจายความเจริญสู่สังคมและชุมชนได้ทั่วถึงมากขึ้น ความเสี่ยงในเรื่อง บุคลากรจากการขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้และทักษะด้านโทรคมนาคม เนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความเสี่ยงในการถือปฏิบัติได้ตามกฎเกณฑ์ ประกาศ ระเบียบ พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง และกฎหมาย

ทีโอที จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ

ที่เกิดขึ้นให้มีมาตรฐานสากล โดยใช้กรอบของ COSO -

ERM (The Committee of Sponsoring of the

Treadway Commission - Enterprise Risk

Management) และสำนักงานคณะกรรมการ
นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่ง ทีโอที

ได้พัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดระบบการควบคุมภายในที่ดี

ซึ่งเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งของการ
กำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งหวังให้สามารถ

ลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับ
ที่ยอมรับได้ และจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากบุคคล

รวมทั้งสามารถบูรณาการงานภายในองค์กร

ต่อฝ่ายบริหารระดับสูงในแต่ละสายงาน ตลอดจน

๙. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
 ๑๐. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

$$\begin{array}{ccccccc} \circ & e & d & \frac{d-1}{2} & & d & e \\ & & & & & \frac{d+1}{2} & d \\ & & & & & & \circ & e \end{array}$$

การปฏิบัติและจรรยาบรรณ และคุณธรรมวิชาชีพ ประเด็น ที่เคย ศึกษาค้นคว้า (อดีต ปัจจุบัน) ของนักศึกษาเรียน



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทีโอที เชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการที่เสริมสร้างให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงต้องให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนางานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องโดยคณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลที่ดีและมืองค์ประกอบด้านการกำกับดูแลที่ดีครบถ้วน รวมถึงจัดให้มีระบบบริหารจัดการที่เพียงพอและเป็นไปตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน การจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล



คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกรรมการบริษัท เป็นกรรมการ รับผิดชอบกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานพัฒนาองค์กร เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. คณะอนุกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที

ทีโอที ยึดถือหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี 8 ประการ ตามหลักสากล เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเห็นชอบการกำหนดยุทธศาสตร์และทบทวนแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ตามกรอบแนวคิดของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึง ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) และ ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นแนวทางการดำเนินงาน ได้แก่ การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ การปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยได้จัดทำเป็นแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ระยะยาว 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งจะต้องมีการทบทวนทุกปี

ทีโอที ให้ความสำคัญกับการป้องกันและต่อต้านการคอร์รัปชัน ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560 - 2564 โดยมุ่งเน้นการป้องกันและปราบปรามคอร์รัปชันของ ทีโอที การส่งเสริมมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน และพัฒนาการนำองค์กรในการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้การดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

1. ทบทวน ปรับปรุง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ทีโอที และกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทีโอที
3. เผยแพร่ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ทีโอที อย่างต่อเนื่อง ผ่านหลายช่องทาง อาทิ เสียงตามสาย Intranet และ Website ทีโอที และหลักสูตรอบรมสำหรับฝ่ายบริหารและพนักงาน
4. เผยแพร่ สื่อสาร นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคู่ค้าและลูกค้าให้รับทราบและถือปฏิบัติ
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดงานองค์กรชั้นนำให้กับผู้บริหาร รวมทั้งรับฟังการบรรยายเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการเสริมสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เน้นความซื่อสัตย์ โปร่งใส และความน่าเชื่อถือ” ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย
6. จัดกิจกรรมส่งเสริมเพื่อยกระดับการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยจัดสัมมนาเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน บมจ. ทีโอที ให้กับผู้บริหาร และพนักงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ร่วมจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชัน และส่งผู้แทนระดับบริหารเข้าร่วมการสัมมนาด้วย
7. ได้รับรางวัลชมเชยประเภท “รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน” ประจำปี 2560 จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
8. ผู้บริหารระดับสูงของ ทีโอที (นายเขาว์ พันธุ์รุ่งจิตติ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานพัฒนาองค์กร) ได้รับรางวัล “บุคคลต้นแบบ” ด้านการมีส่วนร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาลและต่อต้านทุจริตในองค์กร ประจำปี 2560 จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้น : กระทรวงการคลัง	การประชุม สัมมนาพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ รายงานประจำปี การประชุมสามัญประจำปี สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ผลการดำเนินงานตอบสนองนโยบายของรัฐ และผู้ถือหุ้น ผลการดำเนินงานมีกำไรและผลตอบแทน ให้แก่ผู้ถือหุ้น
ผู้กำกับดูแลการดำเนินงาน : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	การประชุม สัมมนา การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ดำเนินงานสนับสนุนแผนแม่บทการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ตอบสนองนโยบายของกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ผู้กำกับดูแลอุตสาหกรรม : กสทช.	การประชุม สัมมนา การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์/ระเบียบ/ ข้อบังคับของ กสทช. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การให้บริการและ กฎระเบียบตามที่ได้รับใบอนุญาตประกอบ กิจการโทรคมนาคม
ผู้ส่งมอบ	ประกาศ แถลงข่าว การประชุม การอบรม สัมมนาให้ความรู้ ถ่ายทอดวิธีการ ดำเนินงาน	ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และข่าวสารของ ทีโอที ได้รับการตรวจรับงาน และรับเงินค่าสินค้า/บริการถูกต้องตามเงื่อนไข ในข้อตกลง/สัญญา
ชุมชน/สังคม	การอบรม สัมมนาให้ความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ CSR การประชุมกับผู้นำชุมชน สื่อสังคมออนไลน์ การร่วมกิจกรรม CG และ CSR กับองค์กรอื่นๆ	โอกาสในการเข้าถึงการให้บริการสื่อสาร โทรคมนาคมได้อย่างสะดวก สามารถใช้ระบบสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการศึกษาเรียนรู้ ได้รับการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ทั้งในพื้นที่ห่างไกล
พนักงาน	การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และความผูกพัน จดหมายเวียน อินทราเน็ต รายงานการประชุม เสียงตามสาย	ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
ลูกค้า	โฆษณาประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริการ ทีโอที สื่อสังคมออนไลน์ การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เว็บไซต์ Call Center	คุณภาพบริการ ประสิทธิภาพของเครือข่าย สินค้า/บริการที่ทันสมัย หลากหลาย ความรวดเร็วในการติดตามแก้ปัญหา ราคาที่คุ้มค่า

นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

ทีโอที จัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท. ทีโอที) เพื่อขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ป้องกันและปราบปรามการทุจริต พัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และมาตรการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันเนื่องจากการปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ทีโอที กำกับดูแลแผนปฏิบัติการ ITA และสนับสนุนการทำข้อตกลงรวมถึงสร้างคุณธรรม (IP) ในโครงการสำคัญของ ทีโอที รวมถึงเครือข่ายการทำงานกับภาครัฐ เอกชน และองค์กรอิสระ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน มุ่งสู่องค์กรโปร่งใสในปี 2562



รางวัล “รัฐวิสาหกิจที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการขับเคลื่อนแผนงานยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน” ประจำปี 2560

จาก สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)



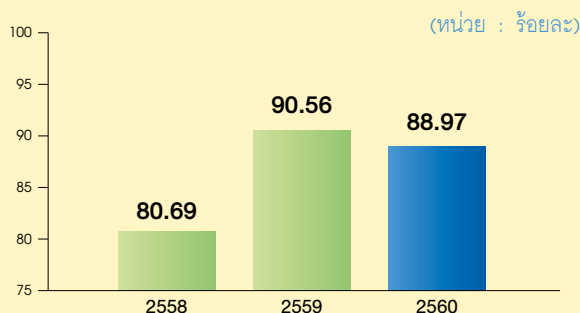
รางวัล “บุคคลต้นแบบ” นายเชาว์ พันธุ์รุ่งจิตติ

ด้านการมีส่วนร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาล

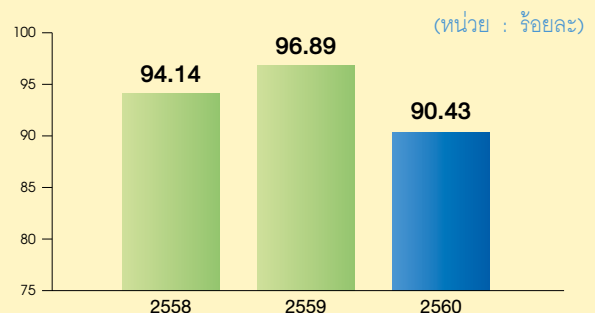
และต่อต้านทุจริตในองค์กร ประจำปี 2560

จาก สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)



จำนวนพนักงานที่เข้ารับรองระบบข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)



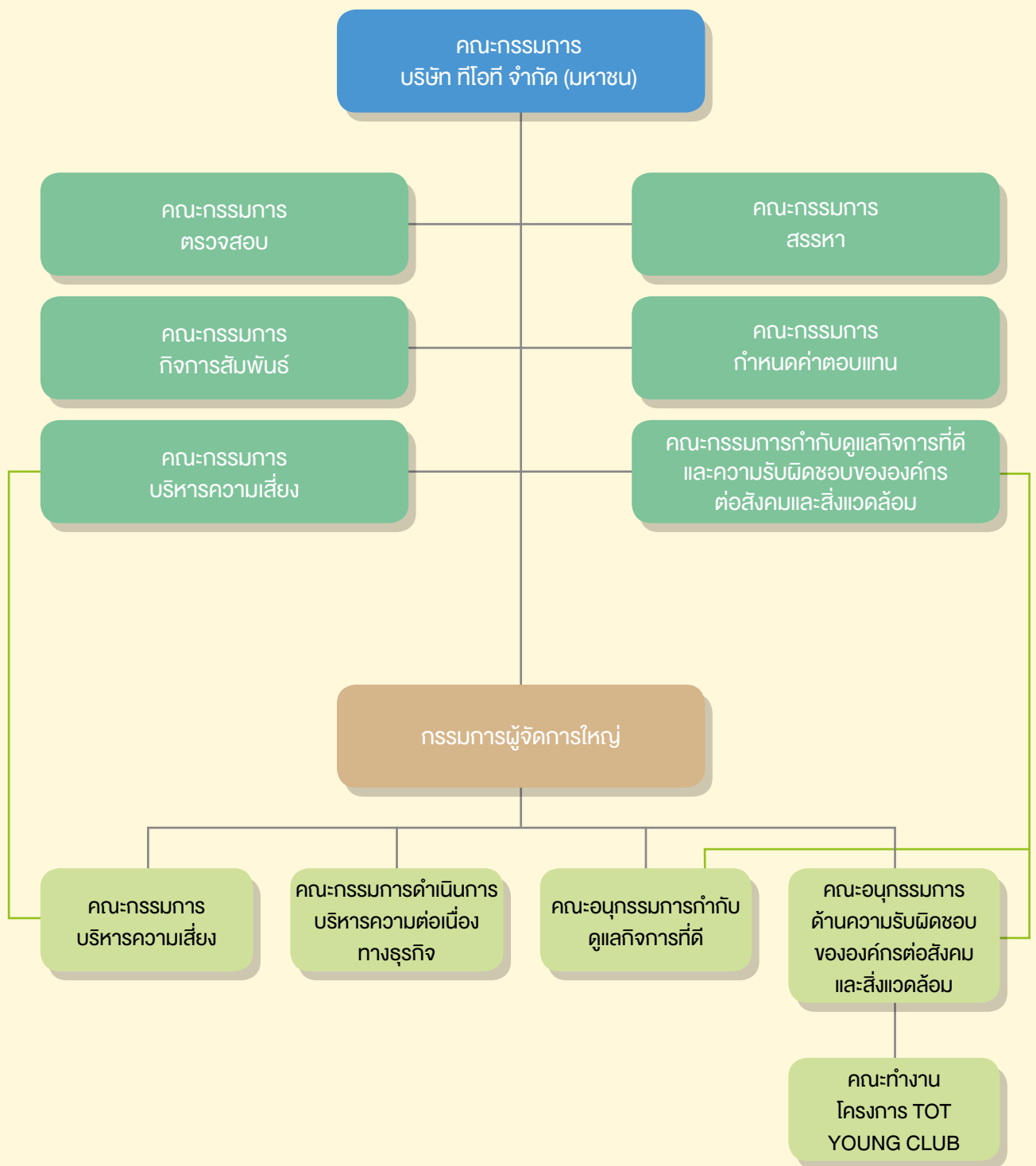
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทีโอที กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ “ความสามารถพิเศษ” (Core Competency) ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในการออกแบบและจัดการระบบเทคโนโลยีโครงข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร และการสร้างพลังร่วมของบุคลากรในองค์กรทั้งคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร พนักงาน ในการสร้างมูลค่าร่วมกันกับชุมชน สังคม บุคลากรการดำเนินธุรกิจและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

โดยจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ. ทีโอที พ.ศ. 2560 - 2564 ระยะเวลา 4 ปี ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งนำมาตราฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก./ISO 26000 Social Responsibility) เป็นกรอบการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้าน CSR (Corporate Social Responsibility) โดยมีประเด็นหลัก 3 ประการ ที่ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึงตอบสนองนโยบายภาครัฐ “Digital Economy” และรับผิดชอบต่อสังคม คือ



โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที



การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญของ ทีโอที ปี 2560 (Sustainability Highlights 2017)

ธุรกิจ ของเรา

มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ
ในขณะที่สร้างสรรค์คุณค่าร่วมกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพร้อมกัน
ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Our Business

Conducting our business
with shared value committed
to corporate governance

ลูกค้า ของเรา

ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการ
ดำเนินธุรกิจ ตามพันธกิจขององค์กร
โดยมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์
ผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้า
อย่างครอบคลุม

Our Customers

Putting our customers at center
with focal awareness
on customer engagement

บุคลากร ของเรา

มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงาน
ที่มีสวัสดิภาพและปลอดภัย
ควบคู่กับการสร้างความผูกพัน
ของบุคลากร

Our People

Creating great workforce
environment and workforce
engagement

การคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม ของเรา

มุ่งพัฒนาแนวทางการลดผลกระทบ
ด้านสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิต
ของไอซีที

Our Environmental Concern

Reducing our environmental
impact across the ICT life cycle

การสนับสนุน ชุมชนของเรา

ใช้ความสามารถพิเศษด้าน
ความเชี่ยวชาญด้านโทรคมนาคม
เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของ
ชุมชนสำคัญ

Our Community Support

Leveraging our ICT core competency
to enhance people's quality of life

นวัตกรรม ของเรา

นำความรู้จากประสบการณ์ด้าน
CSR มาพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ
ที่สร้างทั้งผลกำไร และเป็นประโยชน์
ต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนไปพร้อมกัน

Our Innovation

Using CSR as a driver for designing
a profitable product to benefit the
surrounding environment and society

ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2560

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามนโยบายรัฐบาล และ กสทช. ¹	6,486.40 ล้านบาท	13,000 ล้านบาท	441.60 ล้านบาท	4,295.54 ล้านบาท
ความครอบคลุมของการให้บริการบรอดแบนด์ ของจำนวนหมู่บ้านทั่วประเทศ	100%	100%	57.14%	86%
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ทั่วประเทศ ²	90%	84%	77%	77%
ระดับความพึงพอใจด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ³	4.20	4.13	3.75	4.50 (ระดับคะแนน 5)
ระดับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ ในการพลิกฟื้นองค์กร	3.85	3.77	4.39	88.90% (ระดับคะแนน 5)
จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนาด้านบริการและ เทคโนโลยี	25%	23.66%	24.50%	23.50%
จำนวนของอาคารสถานที่ ที่มีระบบบำบัดน้ำเสีย	100%	100%	100%	100%
การลดใช้กระดาษ (e-Bill) ณ สำนักงานใหญ่ จังหวัดนระ	9.10 ตัน	9.85 ตัน	15.17 ตัน	120 ตัน
ระดับความพึงพอใจความเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือ และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม	4.05	4.04	4.05	4.00
จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ⁴	31,601 แห่ง	31,587 แห่ง	31,573 แห่ง	31,558 แห่ง
จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาด้าน ICT ⁵	97 ชุมชน	83 ชุมชน	69 ชุมชน	57 ชุมชน

- หมายเหตุ
- 1 การให้บริการโครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามนโยบายรัฐบาล และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้แก่ โครงการขยายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสื่อสัญญาณเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) (โครงการเน็ตประชารัฐ) 24,700 หมู่บ้านทั่วประเทศ และโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงตามพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) 3 โครงการในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3,920 หมู่บ้านทั่วประเทศ
 - 2 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย และกลุ่มลูกค้าองค์กร แยกตามพื้นที่บริการนครหลวงและภูมิภาค
 - 3 การประเมินการรับฟังเสียงของลูกค้าได้รับความพึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับคุณภาพบริการและค่าใช้บริการ ผ่านช่องทาง e-Service
 - 4 โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ผ่านโครงการ TOT Young Club และโครงการสุศาลาพระราชทาน
 - 5 ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ทางด้าน ICT ในโครงการ TOT Young Club ในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจผ่านระบบการซื้อขายออนไลน์ TYC e-Commerce และชุมชนในโครงการสุศาลาพระราชทานสนับสนุนให้ใช้บริการ Telemedicine ในการพัฒนาระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนานวัตกรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตด้านการสาธารณสุข

1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยทั่วถึงตามแผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2553 - 2556 (ระยะที่ 2) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้มอบหมายส่วนขยายเพิ่มเติมให้ ทีโอที ดำเนินการติดตั้งและดูแลบำรุงรักษาการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงพร้อมดูแลบำรุงรักษาการให้บริการศูนย์ USO Net ประจำชุมชน จำนวน 15 แห่ง ซึ่งดำเนินการได้ตามเกณฑ์ Service Level Agreement (SLA) และปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ดังนี้

ลักษณะการให้บริการ	ผลดำเนินงาน
1. ตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาด	1. เหตุเสียรวม 53 ครั้ง แบ่งเป็น - เหตุเสียจากสื่อสัญญาณ จำนวน 9 ครั้ง - เหตุเสียจากอุปกรณ์ภายในศูนย์ USO Net จำนวน 44 ครั้ง
2. ปรับปรุงคุณภาพบริการ	2. ตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาด ภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม SLA ครบทุกครั้ง 1. ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้เหมาะสม จำนวน 2 แห่ง 2. ปรับปรุงระดับความเร็ว จำนวน 4 ครั้ง



2. การดำเนินงานสนองนโยบายภาครัฐตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564) ของ กสทช. ที่ได้กำหนดเป้าหมายให้ประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 ของทั้งประเทศ สามารถเข้าถึงบริการ Mobile และ Broadband Internet และสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้านด้วยระดับความเร็วไม่น้อยกว่า 30/10 Mbps ซึ่งเป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม ครั้งสำคัญในการสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเศนั้น ทีโอที ถือเป็นการกิจสำคัญ และมุ่งมั่นดำเนินการตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมอบหมายในการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผ่านสื่อสัญญาณสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) ให้ครอบคลุมหมู่บ้านในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 24,700 หมู่บ้าน และจัดให้มีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ให้บริการ อย่างน้อยหมู่บ้านละ 1 จุดให้บริการ ที่ระดับความเร็วไม่ต่ำกว่า 30/10 Mbps แล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2560



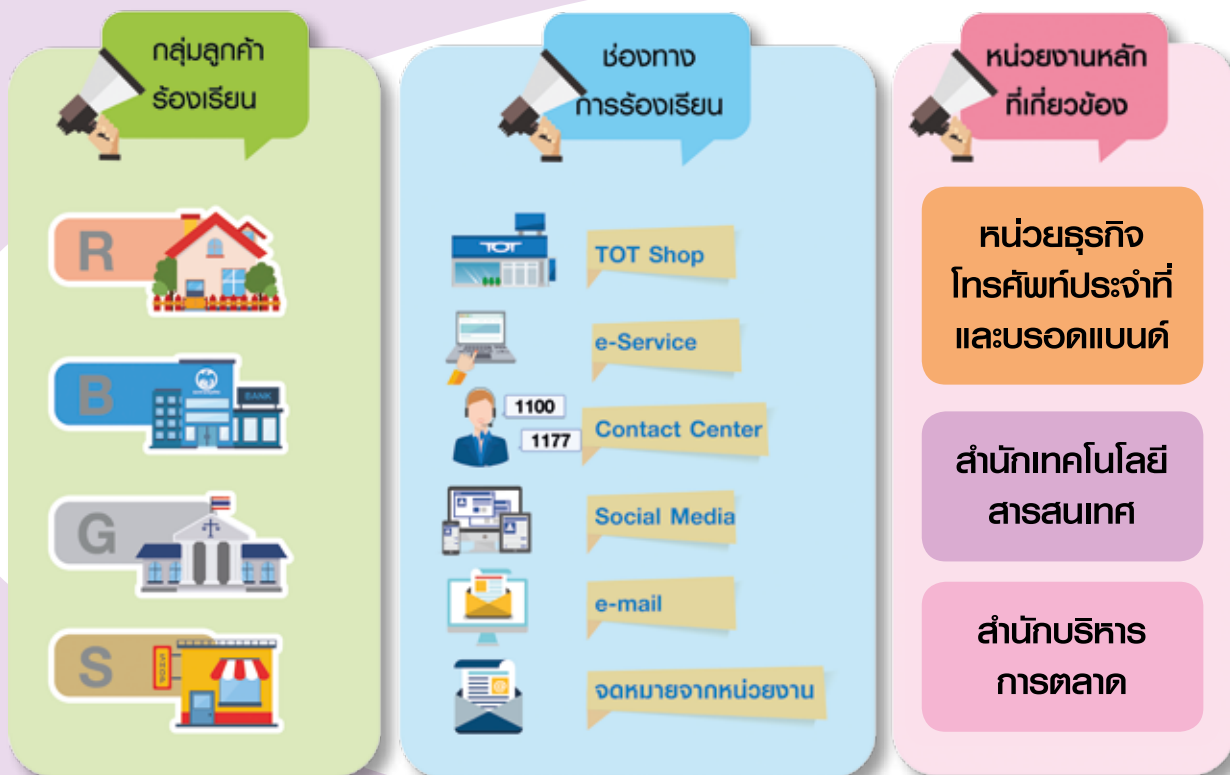


3. การดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบหมู่บ้านพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ตามที่ กสทช. ได้จัดการประกวดราคา โดย ทีโอที เป็นผู้ชนะการประกวดราคา พร้อมลงนามในสัญญาฯ รับผิดชอบดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ ติดตั้ง และทดสอบความพร้อมก่อนการให้บริการ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี และให้บริการพร้อมดูแลบำรุงรักษาต่อเนื่อง 5 ปี จำนวน 3 โครงการ ได้แก่

1. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบหมู่บ้านในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) กลุ่มที่ 2 (ภาคเหนือ 2) ส่วนที่ 1 การจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service) จำนวน 9 จังหวัด (กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี) 1,012 หมู่บ้าน
2. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) กลุ่มที่ 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ส่วนที่ 1 การจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service) จำนวน 18 จังหวัด (กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บึงกาฬ บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองบัวลำภู อุดรธานี และอุบลราชธานี) 1,085 หมู่บ้าน
3. โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) กลุ่มที่ 1 (ภาคเหนือ 1) ส่วนที่ 2 การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Service) จำนวน 8 จังหวัด (เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยาแพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง และลำพูน) 591 หมู่บ้าน

ลูกค้าของเรา (Our Customers)

กระบวนการบริหารจัดการลูกค้าร้องเรียน



แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

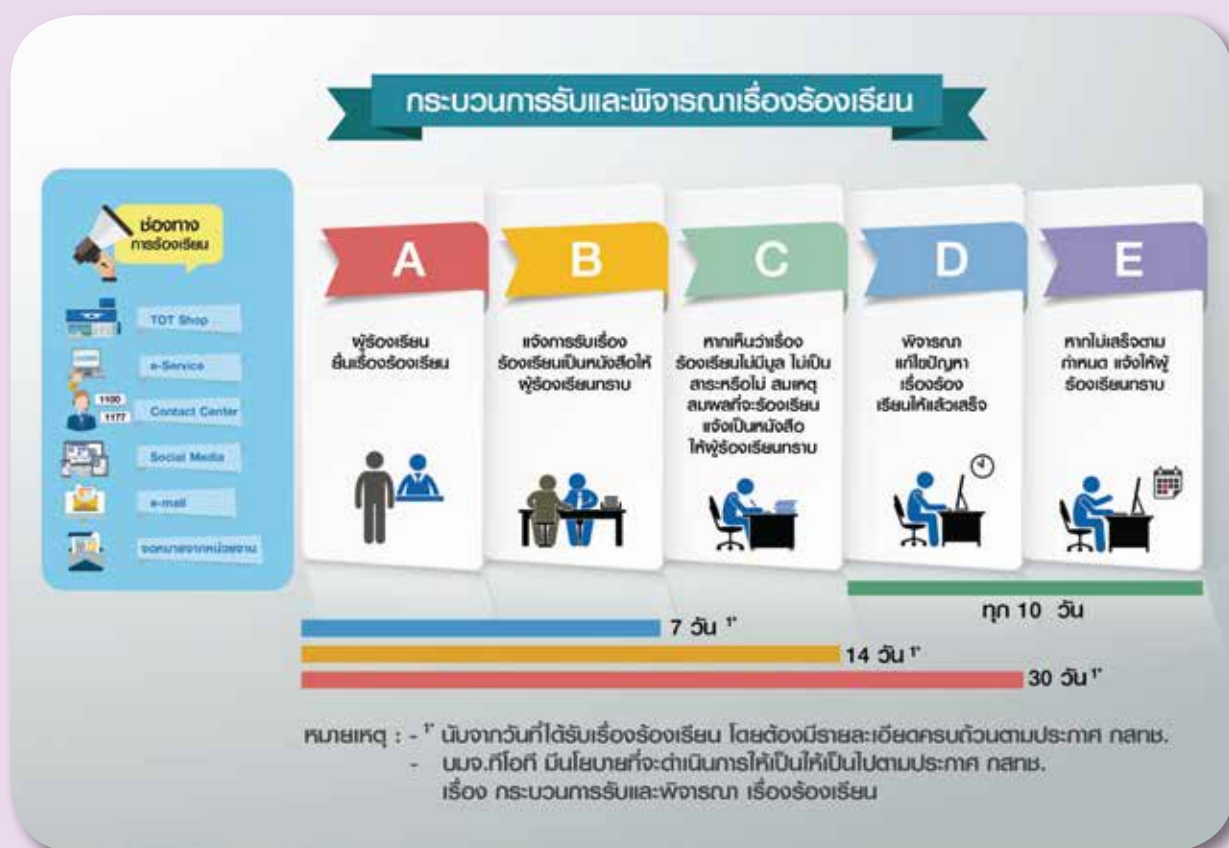
ทีโอที มีแนวทางการรับฟังลูกค้าในลักษณะเชิงรุกและเชิงรับ เช่น การออกพบลูกค้าโดยพนักงานขาย การสำรวจวิจัยทางการตลาด การรับฟังลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ Contact Center 1100 เพื่อรับทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เช่น คุณภาพ ราคาผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ ของ ทีโอที โดยเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น 3BB True CAT AIS Dtac โดย ทีโอที ได้นำระบบ Social Media Monitoring มาใช้รวบรวมเสียงของลูกค้าที่พูดถึงสินค้าและบริการของ ทีโอที จากเว็บไซต์ Facebook Twitter Instagram Pantip และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ การรับฟังลูกค้าในแต่ละช่องทางได้กำหนดผู้รับผิดชอบ กระบวนการบริหารจัดการ และขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเสียงของลูกค้า จัดทำ Feedback Report เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง



การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

วิถีชีวิตของคนในยุคดิจิทัลปัจจุบันเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารหลายรูปแบบ ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ผ่านการศึกษาเรียนรู้ ผ่านประสบการณ์ของแต่ละคนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของคนยุคใหม่ นอกจากการเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับความเป็นตัวตนแล้วยังนิยมทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านเครื่องมือ (Devices) ที่สัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต เริ่มตั้งแต่ตื่นนอน ทำกิจวัตรประจำวัน เปิดแอปพลิเคชัน สนทนาเพื่ออัปเดตข่าวสารและความคิดเห็น ฟังเพลงออนไลน์ เล่นเกมออนไลน์ สั่งอาหาร ชำระค่าสินค้า/บริการออนไลน์ สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ อัปเดตคลิปทางออนไลน์ ชมภาพยนตร์/ซีรีส์ออนไลน์ ทำกิจวัตรประจำวัน และเข้านอน

ทีโอที ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตชั้นนำของประเทศ ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้ามาเป็นอันดับแรก และเล็งเห็นถึงพฤติกรรมลูกค้าในยุคดิจิทัล จึงได้ออกแบบกระบวนการที่รองรับสร้างประสบการณ์ ที่ดีของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ โดยพฤติกรรมในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของลูกค้าต่างจากเดิมที่องค์กรจะเน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ เพื่อให้ลูกค้าเข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) ปัจจุบันการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของลูกค้า นั้น จะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ให้บริการ เริ่มจากการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ด้วยประสบการณ์ทางตรงจากเพื่อน พี่ น้อง และประสบการณ์ทางอ้อมจากการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น Public Community อาทิ <http://www.google.com> <http://www.yahoo.com> <http://www.sanook.com> <http://www.pantip.com> ที่รวบรวมและแชร์ประสบการณ์ ความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไปรโมชันของผู้ให้บริการ เมื่อลูกค้าเริ่มให้ความสนใจและศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด เปรียบเทียบจุดเด่นจุดด้อยของแต่ละบริการก่อนตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คิดว่าตรงกับความต้องการของตน การใช้งานหรือปรึกษา Call Center เมื่อมีปัญหาการใช้บริการ และรับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการหลังการขาย ซึ่งลูกค้าจะได้สัมผัสกับประสบการณ์ต่างๆ จากกระบวนการเหล่านี้ และหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ดีก็จะเกิดความจงรักภักดีต่อบริการและท้ายที่สุดคือการแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ



ทีโอที ให้ความสำคัญกับลูกค้ามาโดยตลอด (Customer Centricity) ดังนั้นจึงได้ค้นคว้า รวบรวมความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์และความประทับใจ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการของ ทีโอที ให้ใช้งานง่าย สะดวก ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ดังตัวอย่างเช่นการให้บริการ TOT FTTx Online Self Service ที่ปรับเปลี่ยนกระบวนการในการให้บริการสมัครและติดตั้งบริการ ที่นำระบบไอทีและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพื่อสร้างระบบ Ecosystem สำหรับลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถสมัครใช้บริการด้วยตนเองจนเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยมีขั้นตอนวิธีสมัคร ดังนี้

- ระบบช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินการติดตั้งบริการ FTTx ได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบออนไลน์
- ระบบช่วยให้องค์กรทราบปริมาณความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้าแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง
- ระบบช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเรียกดูรายการขอเปิดบริการและติดตามยอดการปิดงานติดตั้งของคำขอเปิดใช้บริการออนไลน์ที่เข้ามาในแต่ละเดือนได้อย่างสะดวก
- ระบบรองรับการลงข้อมูลราคาและค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการขยายโครงข่ายเพื่อคำนวณงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อขยายพื้นที่บริการไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมพฤติกรรมผ่าน Analytic Tool เพื่อวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มาจัดรายการส่งเสริมการขายเฉพาะบุคคลในลักษณะ Personalize Marketing ที่ช่วยให้ ทีโอที สามารถดูแลลูกค้าและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ซึ่งจะเป็นการสร้าง Brand Loyalty ที่มีต่อ ทีโอที

นอกจากนี้ ทีโอที ยังมีการรับฟังเสียงของลูกค้า และรวบรวมข้อคิดเห็น คำติชม ข้อเสนอแนะต่างๆ ของลูกค้า ผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media) ประเภทต่างๆ และนำมาประมวลผล ก่อนที่จะดำเนินการจัดทำ การ Re-Targeting ไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม แม่นยำ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นและใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร กระตุ้นการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและลูกค้า



การจัดการข้อร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมต่อผู้ร้องเรียน ทีโอที ได้ดำเนินการตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน นอกจากผู้ร้องเรียนจะสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อ กสทช. ผู้ร้องเรียนยังสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อ ทีโอที ได้โดยผ่านช่องทาง TOT CONTACT CENTER 1100 ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น
2. ทีโอที จะพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย ทำให้ไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ และกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน
3. การรายงานผลเรื่องร้องเรียนหลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ทีโอที จะดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และถ้าเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่าน กสทช. นั้น ทีโอที จะดำเนินการแจ้งผลให้ กสทช. ทราบต่อไป
4. การติดตามประเมินผลเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนนี้จะมีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูล และใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อวางแผนพัฒนาระบบงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทีโอที ยังคงให้ความสำคัญและยึดแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยนำหลักมาตรฐานสากล BS25999 และ ISO 22301 มาเป็นกรอบในการดำเนินงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมทบทวน ปรับปรุง แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ทีโอที เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับการดำเนินงานของ ทีโอที โดยในแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจได้ทบทวน และปรับปรุง นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมทั้งได้ทบทวนและจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ และบริการที่สำคัญของ ทีโอที ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร สำหรับแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องใหม่ 1 เล่ม คือ แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถานการณ์อุทกภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องที่มีอยู่ ประกอบด้วย

1. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถานการณ์อัคคีภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถานการณ์ชุมนุมประท้วงหรือจลาจล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 20 ชั้น 2



และได้ซ่อมแผนดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่องทั้งหมด 8 ระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ โดยสมมุติฐานเหตุการณ์ในการซ่อมคือ เกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล บริเวณสำนักงานใหญ่ บมจ. ทีโอที แจ้งวัฒนะ ดังนี้

1. ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 4 ชั้น 3
2. ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 20 ชั้น 2
3. ระบบ GIS
4. ระบบ SCOMS
5. ระบบ e-Document
6. ระบบ Billing
7. ระบบ POS
8. ระบบ CRM



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ทีโอที ได้จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและเผยแพร่ทางรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำระบบให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ด้วยตนเองในช่องทาง e-Service ซึ่งเป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทีโอที พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ บมจ. ทีโอที สอดคล้องกับเกณฑ์ ITA ดังนี้

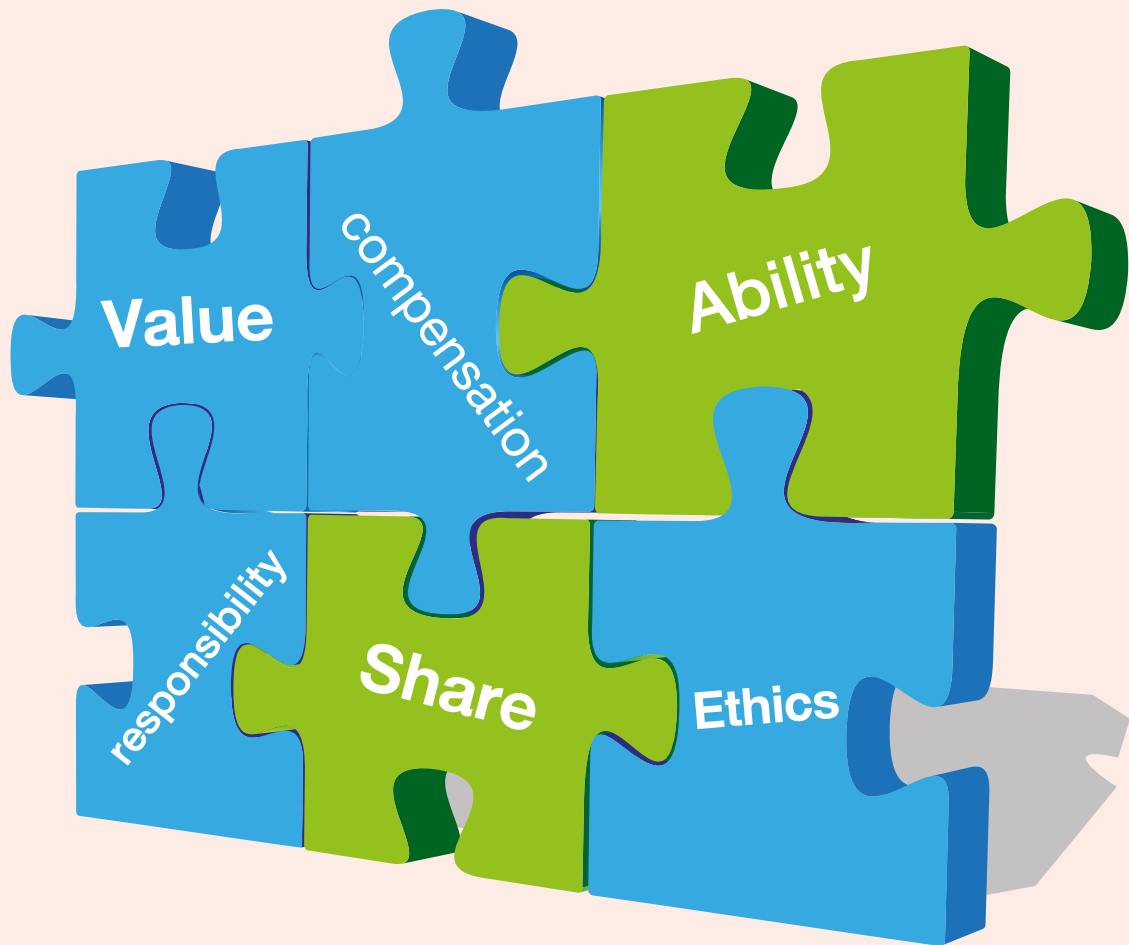
1. พิจารณาทบทวนรูปแบบ หัวข้อ ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง e-Service ให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559
2. ปรับปรุงระบบจัดทำระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง e-Service
 - ผู้ร้องเรียนจะต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครเป็นสมาชิก e-Service โดยจะต้องแสดงตัวตนและยอมรับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
 - ผู้ร้องเรียนจะได้รับการตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนเป็น e-Mail และ SMS เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตรวจสอบและติดตาม
 - ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ด้วยตนเองผ่านช่องทาง e-Service
 - ผู้ร้องเรียนสามารถประเมินความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง e-Service
3. เผยแพร่กระบวนการและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก
4. ติดตามประเมินผลความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง e-Service เพื่อนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลและวางแผนพัฒนาสินค้าและบริการของ ทีโอที
5. ระดับความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนคิดเป็น 4.13 (ระดับคะแนน 5) เพิ่มขึ้น 0.38

บุคลากรของเรา (Our People)



นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์

ทีโอที มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งหวังให้พนักงานได้รับการพัฒนาตนเอง และใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความผาสุกของพนักงาน และให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน อันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และร่วมกันอุทิศการทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์กร โดยมีระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นกลไกในการดำเนินการ เพื่อขับเคลื่อนให้นโยบายได้นำไปสู่การปฏิบัติภายใต้หลัก 6 ประการ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ (1) เชื่อมั่นในคุณค่าของบุคคล (2) ดูแลพนักงานให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (3) ให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถทั้งในด้านเทคโนโลยี และการบริหารจัดการ (4) ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคล (5) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (6) ยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณขององค์กร แนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลประกอบด้วย



1. การวางแผนและบริหารอัตราค่าจ้าง

มีการวางแผนอัตราค่าจ้างพนักงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์องค์กร โดยใช้และจัดจ้างพนักงานประจำที่มีคุณภาพและสมรรถนะ และว่าจ้างนิติบุคคลในการดำเนินงาน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคคลให้เหมาะสมกับองค์กร

2. การสรรหา คัดเลือก การว่าจ้าง บรรจุ ปฐมนิเทศ และการทดลองงาน

ให้สรรหาพนักงานที่เหมาะสมจากภายใน ทีโอทีเป็นอันดับแรก สำหรับการสรรหา คัดเลือกบุคคลภายนอก เน้นให้ได้บุคคลที่มีสมรรถนะตรงตามที่ต้องการ และดำเนินการสรรหาตามขั้นตอนที่กำหนดโดยยึดหลักมีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยมีการทดลองงานก่อน อีกทั้งให้มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อจะได้เรียนรู้ลักษณะการทำงาน และเข้าใจวัฒนธรรมอันพึงประสงค์ของ ทีโอที

3. การกำหนดโครงสร้างและระดับตำแหน่ง

กำหนดโครงสร้างระดับตำแหน่งที่ดำเนินถึงหน้าที่ลักษณะงาน และความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรเป็นสำคัญ และกำหนดให้มีการเลื่อนตำแหน่งที่สัมพันธ์กับหน้าที่ ภารกิจ โดยมุ่งส่งเสริมพนักงานที่มีผลงาน สมรรถนะ ศักยภาพ และมีการพิจารณาดำเนินการอย่างยุติธรรมโปร่งใส



4. การบริหารสายอาชีพ

จัดให้มีระบบการบริหารสายอาชีพ ที่มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทั้งในแนวดิ่งและแนวนอนของทุกสายอาชีพ โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารในแต่ละระดับ และพนักงานมีบทบาทในการบริหารจัดการสายอาชีพของพนักงาน รวมทั้งให้มีการจัดทำ Succession Plan ทั้งนี้เปิดโอกาสให้พนักงานมีการย้ายงานเพื่อให้มีการเรียนรู้งานที่หลากหลาย เพิ่มพูนสมรรถนะในแนวกว้าง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5. การพัฒนาและฝึกอบรม

จัดให้มีระบบการจัดการองค์ความรู้ที่สร้างเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรหลากหลายแนวทาง เช่น การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในงาน การฝึกอบรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้จัดให้มีแผนการพัฒนาที่ทำขึ้นเป็นรายบุคคล และมีการฝึกอบรมตามแผนดังกล่าว

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน (ประกอบด้วย การวางแผน การสอนงาน การประเมินผลงาน และการให้คำปรึกษา) ที่ต้องมีความเป็นธรรม ทั้งนี้สามารถนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องต่างๆ อาทิเช่น การกำหนดค่าตอบแทน การพิจารณาความก้าวหน้า การโยกย้ายพัฒนา และการวางแผนอาชีพของพนักงาน

7. การบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

กำหนดและบริหารค่าตอบแทน คำนึงถึงปัจจัยด้านสถานะธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน มีการทบทวนและปรับค่าตอบแทนโดยเข้าร่วมทำ Salary Survey กับองค์กรที่เชื่อถือได้ สำหรับการปรับเงินเดือนจะอิงตามผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก นอกจากนี้จัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความมั่นคงทางการเงิน (Financial Security) ทั้งในขณะที่ทำงานอยู่ และเมื่อเกษียณอายุ

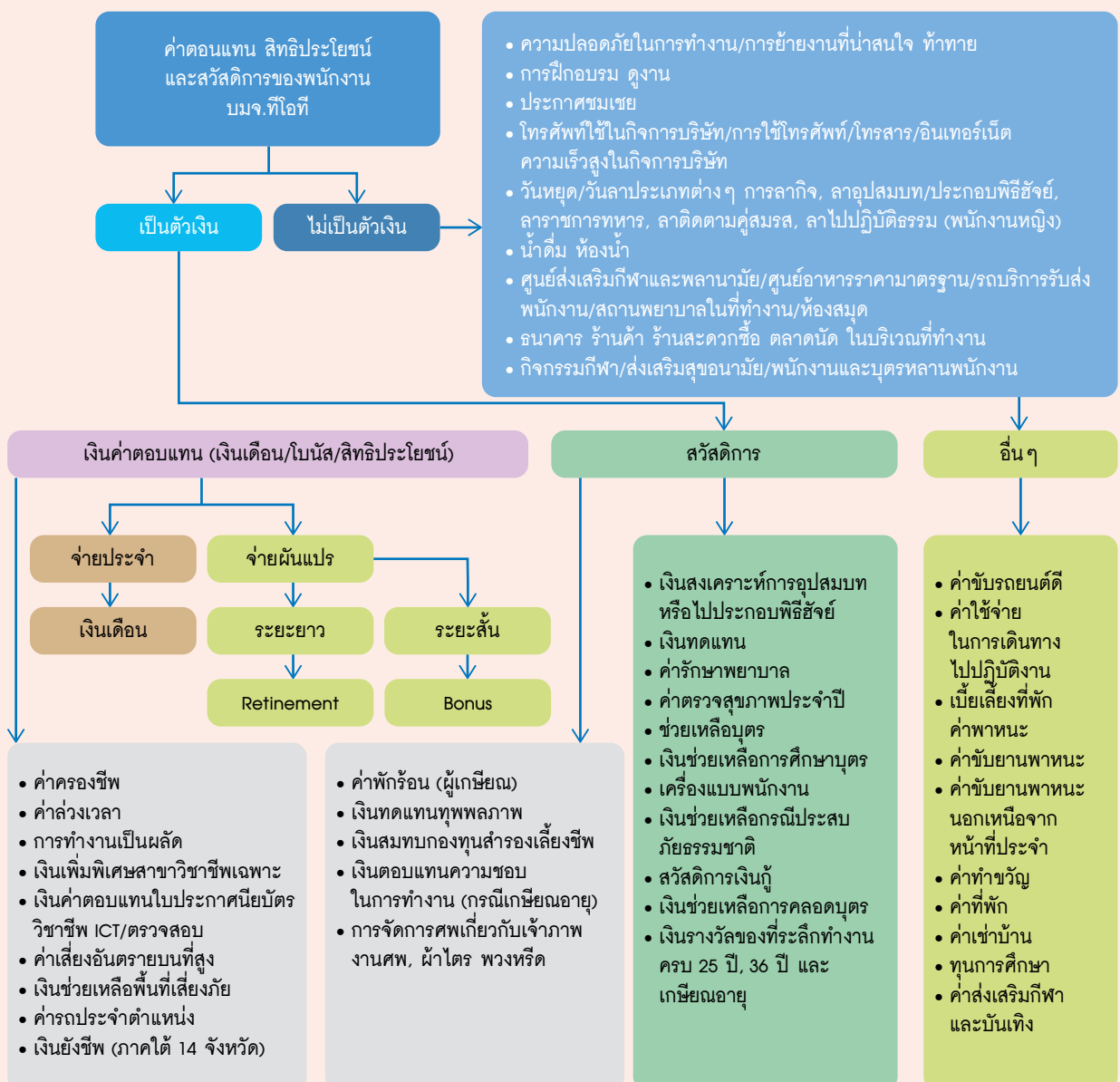
8. การแรงงานสัมพันธ์

ลดช่องว่างระหว่างตัวแทนฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายสหภาพแรงงาน โดยการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก และให้พนักงานมีจริยธรรม และจรรยาบรรณตามที่ ทีโอที กำหนด

คำตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงาน ทีโอที ได้รับ

ทีโอที ถือเสมอว่าบุคลากรทุกคนเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และได้ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และระเบียบประกาศคณะกรรมการทางรัฐวิสาหกิจ เรื่อง มาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ ภาครัฐวิสาหกิจ เป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยพระราชบัญญัติ ดังกล่าวนี้นับสนับสนุนให้ลูกจ้างมีสิทธิรวมตัวกันจัดตั้งสหภาพแรงงานได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาช่วยเหลือสมาชิก ตามคำร้องทุกข์ แสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างของลูกจ้าง รวมไปถึงการเจรจาต่อรองให้มีการ ปรับปรุงแก้ไขสภาพการจ้าง โดยการยื่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ผ่านกระบวนการทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ทีโอที ให้ความสำคัญคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับการจ้างงานให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งยังดูแลรวมถึงครอบครัว ของพนักงานด้วย โดยมีสิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังนี้



ข้อมูลบุคลากร

ทีโอที เป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่จัดตั้งมานานกว่า 60 ปี ณ 31 ธันวาคม 2560 มีพนักงานจำนวน 13,366 คน และมีผู้ปฏิบัติงานแบบมีกำหนดเวลาจำนวน 23 คน มีข้อมูลร้อยละการจำแนกตามเพศ และช่วงอายุ ดังนี้

1) ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ (อัตราร้อยละ)

กลุ่มอายุตัว	ปี 2560			ปี 2559			ปี 2558		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21 - 30 ปี	2.49	1.45	3.94	3.15	1.80	4.95	3.39	1.77	5.16
31 - 40 ปี	5.56	2.27	7.83	5.18	2.25	7.43	4.74	2.73	7.47
41 - 50 ปี	24.91	22.60	47.51	25.55	23.68	49.23	25.85	24.58	50.43
51 ปีขึ้นไป	20.43	20.29	40.72	19.97	18.40	38.39	20.64	16.3	36.94
รวม	53.39	46.61	100	53.52	46.13	100	54.62	45.38	100

2) จำนวนและอัตรารวมของการจ้างพนักงานใหม่ และการลาออก จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ และที่ตั้งส่วนงานจาก ส่วนกลาง นครหลวง และภูมิภาค

อายุตัว/ ส่วนงาน	ปี 2560						รวม	ปี 2559						รวม	ปี 2558						รวม
	ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ			
21 - 30 ปี	2	5	-	-	4	1	12	13	13	10	1	24	8	69	49	23	24	-	43	4	143
31 - 40 ปี	-	-	-	-	-	-	-	6	2	8	1	9	3	29	3	1	6	-	22	-	32
41 - 50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2	5	-	-	4	1	12	19	15	18	2	33	11	98	52	24	30	-	65	4	175

3) จำนวนและอัตราของการลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ จากส่วนกลางและภูมิภาค

อายุตัว/ ส่วนงาน	ปี 2560						รวม	ปี 2559						รวม	ปี 2558						รวม
	ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	18	42	3	-	2	1	66	27	18	4	1	5	-	55	4	3	1	2	3	2	15
31 - 40 ปี	10	12	4	-	1	3	30	6	4	1	-	2	1	14	4	-	1	-	2	-	7
41 - 50 ปี	6	6	3	-	2	-	17	1	1	-	1	3	1	7	-	3	-	1	3	1	8
51 ปีขึ้นไป	8	2	-	-	1	1	12	-	1	-	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	1
รวม	42	62	10	-	6	5	125	34	24	5	3	10	2	78	8	6	2	4	8	3	31

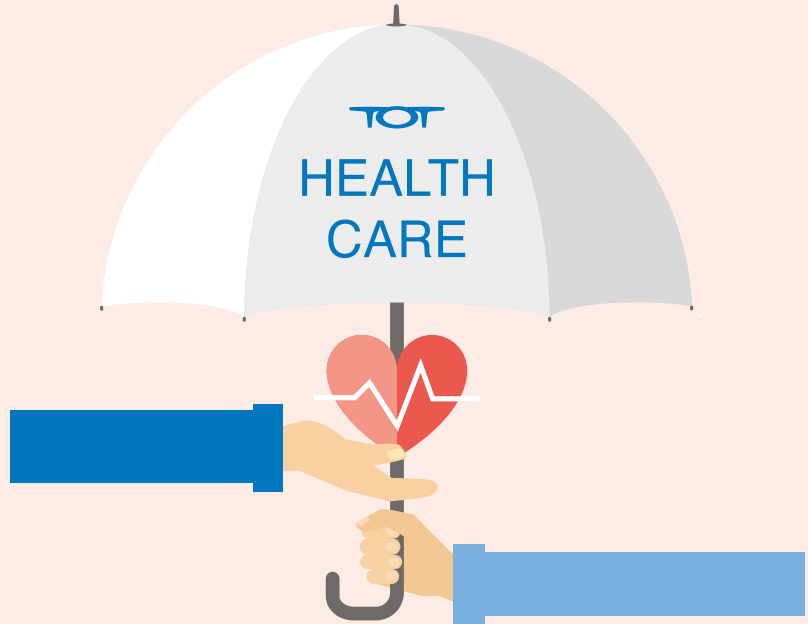
4) อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน หลังจากการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร จำนวนพนักงานที่ลา 30 คน และกลับมาทำงาน 21 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2560)

5) การจำแนกบุคลากรตามระดับบริหารจัดการ จนถึงระดับปฏิบัติงาน และจำแนกตามเพศ (อัตราร้อยละ)

กลุ่มบุคลากร	ปี 2560			ปี 2559			ปี 2558		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับสูง	0.16	0.10	0.26	0.18	0.08	0.26	0.17	0.08	0.25
ผู้บริหารระดับกลาง	0.32	0.18	0.50	0.30	0.17	0.47	0.35	0.19	0.54
ผู้บริหารระดับต้น	2.20	1.22	3.42	2.15	1.17	3.32	2.08	1.10	3.18
ระดับปฏิบัติงาน	50.71	45.11	95.82	51.23	44.72	95.95	52.01	44.02	96.03
รวม	53.39	46.61	100	53.86	46.14	100	54.61	45.39	100

การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ

ทีโอที ตระหนักถึงการพัฒนาองค์กรให้มีการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ ตามมาตรฐานที่กระทรวงแรงงาน กำหนด ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ



1. ส่งเสริมและรักษาสุขภาพ และความสามารถในการทำงานของพนักงาน
2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ ส่งเสริมการทำงานให้ดีขึ้น
3. พัฒนาองค์กร และวัฒนธรรมขององค์กร

โดยได้จัดทำโครงการลดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ (Zero Accident) ระยะเวลา 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2560 โดยพนักงานช่าง/ลูกจ้าง TOT OS ไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน และไม่มีอุบัติเหตุที่เกิดจากอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ หรือบุคคลอื่นทำให้เกิด เนื่องจากส่วนงานมีการดำเนินการด้านความปลอดภัยอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้กับพนักงานช่างทุกคน มีการ Check list ตรวจสอบสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลก่อนออกปฏิบัติงาน พร้อมกำหนดบทบาทของบุคลากรใน ทีโอที ดังนี้

ผู้บริหาร ผลักดันให้เกิดนโยบาย กฎ ระเบียบ แผนงาน สนับสนุนทรัพยากรและกิจกรรมต่างๆ ที่แสดงเจตจำนงค์ในการปกป้อง ค้ำครอง สร้างเสริมสุขภาพ และสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน

บุคลากรด้านความปลอดภัย จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับต่างๆ ในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงสุขภาพของพนักงาน สนับสนุนให้คำปรึกษา หาปัจจัยเสี่ยง และแนะนำกิจกรรมให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพของพนักงาน โดยการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการป้องกัน และจัดทำคู่มือ/มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน จัดทำแผนภัยพิบัติ จัดฝึกอบรมให้ความรู้และส่งเสริมความปลอดภัย เฝ้าระวังการเกิดโรคจากการทำงาน จัดสถานที่ปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่พนักงานประกอบด้วย

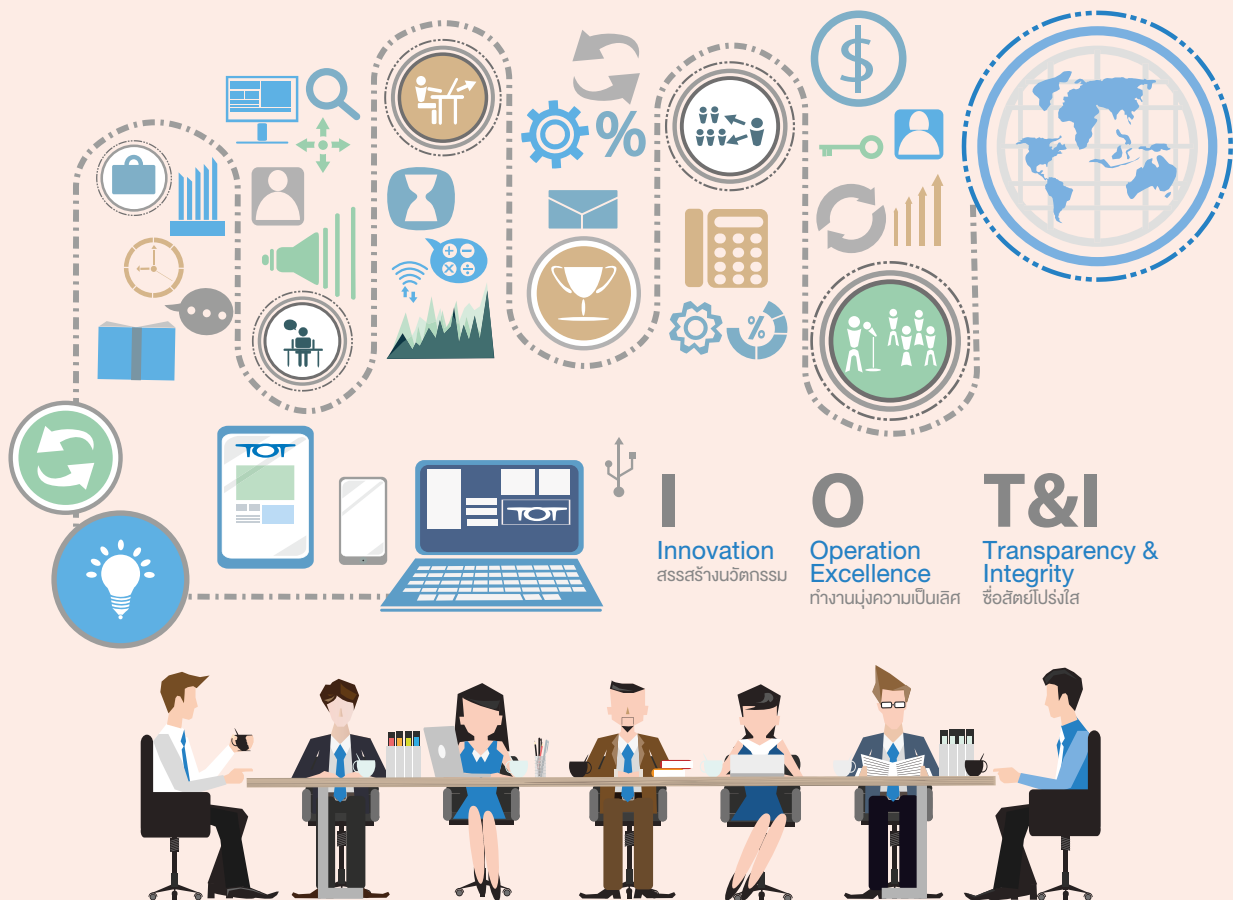
1. จัดกิจกรรม 5ส เพื่อให้การทำงานดีขึ้น
2. จัดทำมาตรการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน
3. กำหนดมาตรการป้องกันอัคคีภัยในที่ทำงาน
4. จัดทำโครงการ Zero Accident เพื่อลดการประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงาน

พนักงาน มีจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัย พร้อมเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในการสร้างเสริมสุขภาพที่จัดขึ้นตามโอกาสของแต่ละบุคคล รวมทั้งได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยตามกฎหมาย

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ทีโอที ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อปลูกฝังค่านิยม “I : Innovation สรรสร้างนวัตกรรม O : Operation Excellence ทำงานมุ่งความเป็นเลิศ T : Transparency & Integrity : ซื่อสัตย์โปร่งใส” ไปสู่พนักงานทุกระดับ ทุกสายงานทั่วประเทศ ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องโดยการ

1. จัดการประกวด “ผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่น ประจำปี 2560” ประกอบไปด้วย ผลงานด้าน Hardware ผลงานด้าน Software ผลงานด้าน Operation Process และผลงานจากสถาบันนวัตกรรม ทีโอที เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาตนเอง ส่งเสริมให้เกิดงานวิจัย พัฒนางานนวัตกรรม และพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อส่งต่อบริการที่ดีที่สุดไปยังลูกค้า
2. จัดการมอบ “รางวัล TOT Service Quality Excellence Awards 2018” ซึ่งเป็นโครงการที่จัดต่อเนื่องมาเพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพงาน กระตุ้นให้เกิดการรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน ครอบคลุมทั้งงานขายและงานบริการหลังการขาย ได้แก่ รางวัลศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ยอดเยี่ยม รางวัลส่วนงานบริการด้านช่าง คุณภาพงานติดตั้งและตรวจแก้ Broadband งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เรื่อง Node Available รางวัล Zero Accident และรางวัลงานบริหารข้อมูลและติดตามหนี้



ปัจจัยความมุ่งมั่น กลุ่มของพนักงาน



การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร

ทีโอที มีนโยบายปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท สำนักทรัพยากรบุคคล จึงมีแนวทางส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาทั้งโดยตรง และที่อยู่เหนือขึ้นไป ได้มีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและมีมาตรฐานคุณภาพการทำงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการสื่อสารให้เกิดการรับรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจากผู้บังคับบัญชาไปสู่พนักงาน จึงได้ข้อสรุปปัจจัยความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานเป็น 3 กลุ่ม คือ การถ่ายทอดสื่อสารของผู้บริหารต่อพนักงาน การติดตามผลการดำเนินงานภายในส่วนงาน และการประเมินผลงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ได้เพิ่มการประเมินเป็น 2 ครั้ง คือ ในช่วงครึ่งปีแรกระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน เริ่มประเมินเดือนสิงหาคม 2560 สำหรับช่วงครึ่งปีหลังระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม เริ่มประเมินเดือนธันวาคม 2560 เพื่อให้ส่วนงานเห็นโอกาสในการปรับปรุง โดยทำการประเมินผ่านระบบ Intranet ผลการประเมินความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน เพื่อสู่ผลสัมฤทธิ์ในการพลิกฟื้นองค์กรทั้ง 2 ครั้ง มีรายละเอียด ดังนี้

ระยะเวลา ประเมิน	จำนวนผู้เข้าทำประเมิน (อัตราร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ระดับคะแนน 5)
ครึ่งปีแรก (มกราคม - มิถุนายน 2560)	64.21	3.70
ครึ่งปีหลัง (กรกฎาคม - ธันวาคม 2560)	64.44	3.77



การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จนอกจากการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรมุ่งความเป็นเลิศแล้ว ทีโอที ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการเปิดกว้าง สนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และให้เป็นอิสระในการ จัดตั้งกลุ่มและชมรมต่างๆ อาทิ ชมรมพุทธศาสนา ชมรมมุสลิม ชมรม วิชาการและเทคโนโลยี ทีโอที ชมรมกีฬาต่างๆ ชมรมผู้เกษียณอายุ ทีโอที นอกจากนี้ยังได้เสริมสร้างพนักงานให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญๆ ของ องค์กร อาทิ

• กิจกรรม “ดาวเรืองสะพรั่ง เสด็จสู่สวรรคาลัย”

ซึ่งจัดโดยสายงานพัฒนาองค์กร สำนักทรัพยากรบุคคล ร่วมกับสหกรณ์ ออมทรัพย์ทีโอที โดยผู้บริหารและเพื่อนพนักงาน ทีโอที ร่วมกันปลูก ต้นดาวเรือง จำนวน 4,500 ต้น ระหว่างวันที่ 18, 21 - 22 สิงหาคม 2560 เพื่อให้เติบโตออกดอกสะพรั่งทันช่วงพระราชพิธีถวายพระเพลิง พระบรมศพ รวมทั้งรับบริจาคสมทบทุนสร้างอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา

• กิจกรรม “ด้วยสำนักในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช” ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมถวายราชสดุดี และตกแต่งดอกดาวเรืองบริเวณ ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ พิธีอุปสมบท โครงการอุปสมบทหมู่ จำนวน 90 รูป และกิจกรรมรำลึกถึงพระบรมราโชวาทและหลักการทรงงานของสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

• TOT Family เป็นช่องทางการสื่อสารภายในบนเว็บไซต์ www.totfamily.tot.co.th เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ระหว่างกันทั่วประเทศ เพื่อพัฒนา เทคนิคการปฏิบัติงานในยุค Digital Economy



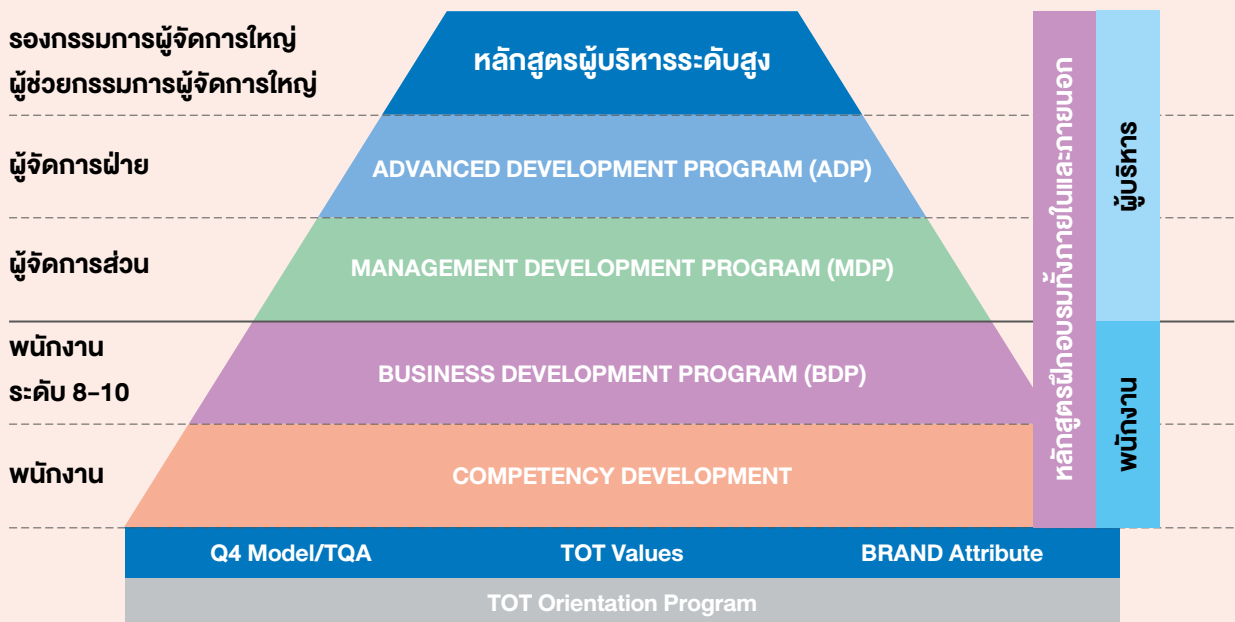
- **กระดานข่าว** ถาม-ตอบคำถาม (Web Board TOT) ในระบบ Intranet เป็นช่องทางให้พนักงาน ผู้บริหารเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ ถาม-ตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่างๆ ประกอบด้วย หลายๆ Forum อาทิ สายตรงบอร์ดและผู้บริหาร เพื่อนถึงเพื่อน HR News กิจกรรม ทีโอที ฯลฯ



การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ทีโอที ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง จึงมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะและทัศนคติของบุคลากรอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยสถาบันวิชาการ ทีโอที มีภารกิจหลักในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และจัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) พร้อมต่อการปฏิบัติงานในการร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โดยมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบสำหรับแต่ละกลุ่มงาน/กลุ่มอาชีพที่สำคัญ และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้นำ ตั้งแต่การพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างานในระดับผู้จัดการศูนย์ การเสริมสร้างศักยภาพของโทรศัพท์จังหวัด และยังมีการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยจัดให้มีการอบรมในหลักสูตร Business Development Program (BDP) หลักสูตร Management Development Program (MDP) และหลักสูตร Advanced Development Program (ADP) ตามลำดับ

TOT HR Development Framework



สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร ทั้งทางด้าน ICT และด้านบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วย กลุ่มหลักสูตรที่สำคัญ ดังนี้ กลุ่มหลักสูตร Access Network กลุ่มหลักสูตร Network Architecture and Infrastructure กลุ่มหลักสูตร Software Programming and Controlling กลุ่มหลักสูตร Energy and Power กลุ่มหลักสูตร Service and Solution Development กลุ่มหลักสูตรบริหารจัดการ กลุ่มหลักสูตรการตลาด การขาย และการบริการ กลุ่มหลักสูตร ด้านกฎหมาย และการปฏิบัติตามกฎหมาย (Law & Compliance) กลุ่มหลักสูตรการบริหารโครงการ กลุ่มหลักสูตร ภาษาอังกฤษ และยังมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เช่น การจัดหลักสูตร Digital Transformation หลักสูตร Digital Marketing เป็นต้น ยังมีการพัฒนาพนักงานที่เป็น New Generation ให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงการเป็นพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ผ่านการเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงาน เป็นการสร้างพลังบวกในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาส ในการฝึกอบรมร่วมกับสถาบันภายนอกที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และจัดเวทีเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์ TOT KBS (Knowledge-Based Society) โดยมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ขึ้นเพื่อให้เกิดแนวทาง/วิธีการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) สามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในงานได้

สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้ดำเนินการจัดการอบรมพัฒนารวมถึงได้จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนา ร่วมกับ สถาบันภายนอกโดยมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยประมาณ 23.66 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และเมื่อพิจารณาจำแนกตาม กลุ่มบุคลากรซึ่งได้แก่ กลุ่มปฏิบัติการเทคโนโลยี กลุ่มงานขายและการตลาด กลุ่มสนับสนุน และกลุ่มบริหาร สรุปได้ดังนี้

หน่วย : ชั่วโมงต่อคนต่อปี

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี

		ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
จำแนกตามเพศ	หญิง	25	29	19
	ชาย	22	26	24
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	61.75	60.29	50.30
	กลุ่มปฏิบัติการ	14.15	20.82	20.89
	กลุ่มตลาด ขาย และบริการ	24.92	34.05	23.33
	กลุ่มสนับสนุน	31.12	26.07	16.69
รวม		23.66	27.56	21.44

ด้านกิจกรรมร่วมกับองค์กรระหว่างประเทศ สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการทำหน้าที่เป็น Center of Excellence (CoE) ในสาขา Broadband Access และ Policy and Regulation ตั้งแต่ปี 2558 ถึง 2561 ตามโครงการจัดตั้ง Center of Excellence Network Project for the Asia and Pacific Region ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากรของประเทศสมาชิกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และยังได้รับความไว้วางใจจากองค์กรโทรคมนาคมแห่งเอเชียแปซิฟิก (Asia-Pacific Telecommunity : APT) ให้ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้กับบุคลากรของประเทศสมาชิกอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

- ความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานเพื่อผลลัพธ์ในการพลิกฟื้นองค์กร เท่ากับ 3.77 (ระดับคะแนน 5)
- จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาเฉลี่ยต่อคนต่อปีจำแนกตามกลุ่มบุคลากร กลุ่มผู้บริหาร 62 ชั่วโมง กลุ่มปฏิบัติการ 70 ชั่วโมง

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา

(Our Environmental Concern)



นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ ทีโอที กำหนดแนวทางและวางนโยบายที่สนับสนุนการนำ ICT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างองค์ความรู้และความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้บริหารและพนักงานให้ร่วมกันอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินงานตามมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด จัดสัมมนาด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การเผยแพร่องค์ความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมในอินทราเน็ตระหว่างสมาชิกนักปฏิบัติการ Green ICT ผ่าน TOT Knowledge Base Society (TOT KGS) นอกจากนี้ได้จัดกิจกรรมนำผู้บริหารและพนักงานที่ดูแล Data Center เข้าเยี่ยมชมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญประจำศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าใน Data Center เพื่อเป็นแนวทางและแรงจูงใจในการดำเนินการด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

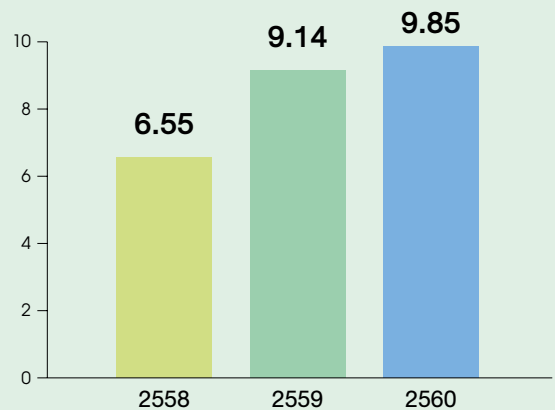
การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

ทีโอที มีการวางแผนบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ด้วยมาตรฐานการบริการ แนะนำการเลือกใช้งานอุปกรณ์ และการจัดทำข้อกำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ โดยจัดทำข้อกำหนด และเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อจัดหาอุปกรณ์ด้าน IT ในโครงการต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เรื่องการประหยัดพลังงาน (Energy Star) การรักษาสิ่งแวดล้อม (EPEAT) และเรื่องสารพิษที่เป็นอันตราย (RoHS: Restriction of Hazardous Substances) ด้วยการเลือกใช้วัสดุที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) การใช้ทรัพยากรด้าน IT อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดหรือก่อให้เกิดมลพิษน้อยที่สุด
- 2) กำหนดทางเลือกในการจัดซื้อหรือมีอุปกรณ์ทดแทนที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน
- 3) การจัดหาอุปกรณ์ด้าน IT ให้มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อร่วมที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 1,397 เครื่อง

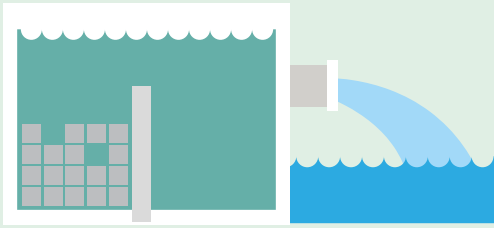
การนำ ICT มาใช้ (Use of ICT)

ทีโอที นำระบบและวิธีการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการภายในขององค์กรแทนการจับแบบเดิมและการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ระบบใบแจ้งเงินเดือน (Payslip) ระบบจัดการด้านเวลา (Time Management) ระบบประเมินผลการทำงาน (Performance Management) ระบบการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) ระบบแจ้งเหตุขัดข้องด้าน IT (Help Desk & Service IT Center) ฯลฯ อีกทั้งภายนอกองค์กร ทีโอที ใช้การรณรงค์เชิญชวนลูกค้าสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้า (e-Bill) แทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (Paper Bill) สามารถรู้ค่าบริการรายเดือนได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสมัครผ่าน 3 ช่องทาง คือ www.toteservice.com ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ทุกแห่งทั่วประเทศ และ TOT Contact Center โทร. 1100 เพื่อเป็นการร่วมรักษาสีเขียวโลก ลดการใช้กระดาษอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ



ปริมาณกระดาษจัดทำ e-Bill ประหยัดได้ 9.85 ตัน คิดเป็นปริมาณต้นไม้ 168 ตัน





ทีโอที ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการน้ำทั้งทางปริมาณ และคุณภาพอย่างเหมาะสม โดยการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้ พนักงานร่วมมือกันประหยัดและตระหนักถึงการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความสมดุลและความยั่งยืนของระบบนิเวศ

ด้วยวิธีการลดและการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม ซึ่งได้ออกแบบให้ทุกอาคารสำนักงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ มีการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียตามเทศบัญญัติการบริหารจัดการน้ำ โดยการจัดการน้ำเสียจากอาคารสำนักงานไปยัง เครื่องบำบัดน้ำเสียของอาคาร ก่อนนำน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดกลับไปใช้ประโยชน์อีกครั้ง น้ำในบ่อพักที่ผ่านกระบวนการ บำบัดสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทดแทนการใช้น้ำประปาในการรดน้ำต้นไม้ สนามหย้า ภูมิทัศน์ภายในบริเวณ สถานที่ทำงาน ปริมาณการใช้น้ำประปาจึงลดลงจากปี 2559 ในปริมาณ 14,276 ลูกบาศก์เมตร กระบวนการบำบัดน้ำเสีย ภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ แบ่งได้เป็น

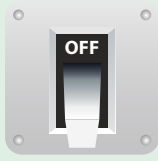
1. การบำบัดน้ำโดยนำน้ำเสียจากอาคารสำนักงาน มาเข้ากระบวนการบำบัดน้ำเสียทางชีวภาพแบบใช้อากาศออกซิเจน เพื่อนำน้ำเสียคุณภาพดีไปสู่การใช้น้ำใหม่ได้
2. การบำบัดน้ำเสียขั้นต้นผ่านกระบวนการการบำบัดทางกายภาพ โดยใช้ตะแกรงดักขยะ ถังดักกรวดทราย ไขมัน และน้ำมัน และถังตกตะกอน เพื่อแยกเอาสิ่งเจือปนต่างๆ ออกจากน้ำเสีย นอกจากนี้ได้ติดตั้งฝาท่อระบายน้ำ แบบเปิด-ปิด เพื่อนำขยะตะกอน ของเสีย ไขมัน ไปทิ้ง เป็นการช่วยลดปริมาณของเสียทั้งหมดที่ปนเปื้อนอยู่ใน น้ำเสีย

ปริมาณการใช้น้ำประปา ณ ทีโอที สำนักงานใหญ่

(หน่วย : ลูกบาศก์เมตร)

เดือน	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
มกราคม	14,318	15,045	13,823
กุมภาพันธ์	15,310	17,186	16,505
มีนาคม	14,382	16,726	15,335
เมษายน	15,089	17,345	11,419
พฤษภาคม	12,576	14,844	13,388
มิถุนายน	12,011	14,637	16,111
กรกฎาคม	13,081	13,576	16,192
สิงหาคม	14,048	14,267	14,860
กันยายน	12,971	14,469	15,676
ตุลาคม	13,003	13,167	12,625
พฤศจิกายน	12,904	13,141	14,884
ธันวาคม	14,393	13,959	14,978
รวม	164,086	178,362	175,796

การบริหารจัดการพลังงาน



ทีโอที มุ่งเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยจัดให้มีคณะทำงานดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงาน สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 เพื่อควบคุมดูแลให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินการจัดการพลังงานตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด โดยประสานงานกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กำหนดมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักเข้าใจและร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายการอนุรักษ์พลังงานภายในองค์กร ลดการใช้พลังงานและใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านไฟฟ้าแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์โดยสาร อุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงาน และน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่

1. การเปิด/ปิดไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคารสำนักงาน เวลา 07.45 - 17.00 น. และช่วงพักเวลา 12.00 - 13.00 น. และแยกสวิตช์ควบคุมการเปิด/ปิดเฉพาะบริเวณ
2. การเปลี่ยนใช้หลอดไฟ LED ในอาคารจอดรถ ช่องทางเดินระหว่างอาคาร และโคมไฟถนนภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่
3. การเปิด/ปิดเครื่องปรับอากาศในเวลาทำการ โดยปรับเวลาการเปิด/ปิดเวลา 07.30 - 16.30 น. ปรับตั้งอุณหภูมิที่ 26 °C และปิดเครื่องปรับอากาศก่อนเวลาเลิกงานในเวลา 16.30 น.
4. การใช้บันไดขึ้นลงชั้นเดียวแทนการใช้ลิฟท์โดยสาร และปิดให้บริการลิฟท์โดยสารในแต่ละอาคารเป็นบางตัวในช่วงเวลาที่มีการใช้งานน้อย
5. การตั้งโปรแกรมให้ประหยัดพลังงานไฟฟ้าแบบอัตโนมัติสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) และ Notebook จำนวน 10,000 เครื่อง โดยตั้งให้ปิดจอภาพเมื่อไม่มีการใช้งาน และตั้งให้ปิดคอมพิวเตอร์แบบ Computer Sleeps เลือกเครื่องใช้สำนักงานที่มีค่าการประหยัดพลังงาน (Energy Star) และการรักษาสิ่งแวดล้อม (EPEAT) รวมถึงถอดปลั๊กอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานทุกครั้งหลังเลิกงาน
6. การเปลี่ยนใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 แทนน้ำมันเบนซิน 95 รวมทั้งเปลี่ยนรถยนต์เช่าประเภทรถยนต์นั่งขนาด 1200 ซีซี. รุ่นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทดแทนขนาด 1500 ซีซี. และควบคุมการใช้รถยนต์โดยใช้บัตรเติมน้ำมันของธนาคาร
7. การเชิญชวนให้พนักงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานแทนการใช้รถยนต์ส่วนตัวช่วยลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยจัดรถบริการรับ-ส่งพนักงาน จำนวน 20 คัน 20 เส้นทาง

การบริหารจัดการขยะ

ทีโอที ปรนรงค์ให้เกิดความร่วมมือบริหารจัดการขยะ โดยการตั้งจุดวางภาชนะรองรับขยะมูลฝอย (Station) บริเวณอาคารสำนักงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ สำหรับขยะทั่วไป ได้แบ่งแยกประเภทของภาชนะรองรับขยะมูลฝอยรองรับขยะแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะย่อยสลายได้ และขยะทั่วไปย่อยสลายไม่ได้ โดยมีถุงพลาสติกบรรจุภายในถังเพื่อความสะดวกต่อการจัดเก็บ รวบรวมขยะมูลฝอยและลดการปนเปื้อน และง่ายต่อการนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่



ทั้งนี้ ในสถานพยาบาล ทีโอที ได้จัดให้มีถังขยะมูลฝอยติดเชื้อ แยกประเภทการเก็บกากบรรจุและการขนย้ายไปทิ้ง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อต่อสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ภายในศูนย์อาหาร ทีโอที ได้กำหนดจุดรองรับขยะย่อยสลาย (ขยะเปียก) ของร้านอาหาร และการคัดแยกขยะที่เป็นกิ่งไม้ใบไม้ ออกจากขยะประเภทอื่นๆ ที่เกิดจากการบำรุงรักษาภูมิทัศน์



การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)

ทีโอที มุ่งสร้างการตระหนักรู้ถึงพิษภัยและกระบวนการจัดการ ขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการ กำกับดูแลกิจการที่ดีและรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีนโยบายให้จัดทำภาชนะรองรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าและ กำหนดพื้นที่ในการจัดวางภาชนะภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ สถาบันวิชาการ ทีโอที จังหวัดนนทบุรี สถาบันนวัตกรรม ทีโอที จังหวัดปทุมธานี และ สำนักงานบริการลูกค้า ทีโอที ในนครหลวง เพื่อเชิญชวนให้พนักงาน ประชาชนทั่วไปนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในภาชนะรองรับที่ถูกต้องและ เหมาะสมตามหลักวิชาการกฎหมาย และไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม โดยประสานความร่วมมือกับสำนักงานเขตหลักสี่ จัดเจ้าหน้าที่บริษัทมาดำเนินการเก็บ ขยะอิเล็กทรอนิกส์ในบริเวณ ทีโอที สำนักงานใหญ่ นำไปกำจัดและรีไซเคิล

ตามแนวทางปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมอย่างถูกวิธีไม่ก่อให้เกิดสารพิษ สารเคมี และโลหะหนักที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย โดย ทีโอที ส่งมอบขยะอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ได้แก่ หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย/แบตเตอรี่ ชากผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์มือถือ

การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)



แนวทางการกำหนดชุมชน

ทีโอที สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับความสามารถของชุมชนทั้งในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และการสาธารณสุข เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนยั่งยืนด้วยโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพรองรับบริการต่างๆ ของภาครัฐ ตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยจิตสำนึกว่าธุรกิจกับสังคมควรอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลซึ่งกันและกัน จึงวางแผนเชิงกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บนความสามารถพิเศษขององค์กร

นำไปสู่การปฏิบัติงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงนำ Attacking strategy ซึ่งประกอบด้วย (1) การขยายการให้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลอย่างทั่วถึงสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ (2) ขยายโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ในด้านต่างๆ โดยใช้ประโยชน์จาก ICT (3) พัฒนาบริการ ICT ที่นำไปสู่การลดใช้พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนทางด้านโทรคมนาคมควบคู่ไปกับการสร้างทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีในการรับผิดชอบต่อสังคม ทีโอที ได้กำหนดชุมชนที่สำคัญเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ชุมชน โรงเรียน และเยาวชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล
- 2) ชุมชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

ทีโอที ได้จัดทำโครงการ/กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยสำนึกขององค์กรที่มุ่งหวังส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็งและเป็นชุมชนต้นแบบด้วยโครงข่ายโทรคมนาคมและเทคโนโลยี ICT ช่วยสร้างโอกาสและความเท่าเทียม ตอบสนองความต้องการของชุมชน อีกทั้งตอบสนองนโยบายภาครัฐ “Digital Economy” ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

โครงการด้านบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

1. โครงการเน็ตประชารัฐ

ทีโอที ในฐานะองค์กรโทรคมนาคมภาครัฐที่มีความพร้อมทางศักยภาพ ดำเนินบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ตอบสนองนโยบายภาครัฐ และตระหนักว่าการขยายและพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้สัมฤทธิ์ผล ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากของประเทศให้เข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันบนเวทีโลก ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญในเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทั่วประเทศ

ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Accessible) มีความพร้อมใช้ (Available) และอยู่ในราคาที่จ่ายได้ (Affordable) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ทีโอที ปี 2560 - 2564 ที่กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ “ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึงตอบสนองนโยบายภาครัฐ “Digital Economy” และรับผิดชอบต่อสังคม” โดยในปี 2560 รับมอบภารกิจจาก



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการดำเนินงานขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสื่อสัญญาณสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) ครอบคลุมหมู่บ้านเป้าหมายที่อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ และไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (หมู่บ้านในชนบท Zone C) จำนวน 24,700 หมู่บ้านทั่วประเทศ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ ทีโอที ร่วมกันทำพิธีเปิดการใช้งานโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ “โครงการเน็ตประชารัฐ” หรือการติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสื่อสัญญาณสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) ที่เทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2560

การดำเนินโครงการเน็ตประชารัฐ จะช่วยลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางสังคมระหว่างคนเมืองกับคนชนบท โดยจะทำให้นักเรียน เยาวชน และประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่ชนบทดังกล่าว ได้รับประโยชน์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถเข้าถึงโอกาสในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจ สร้างอาชีพ สร้างรายได้ ค้าขายออนไลน์ ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข และเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างทั่วถึง เท่าเทียม ทั้งนี้ สามารถเพิ่มเติมความรู้การใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์อย่างถูกวิธีผ่าน www.Netpracharat.com

ทีโอที ได้ดำเนินการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสื่อสัญญาณสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) ครอบคลุมหมู่บ้านเป้าหมาย ระยะที่ 1 แล้วเสร็จ 24,700 หมู่บ้าน เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2560 พร้อมจัดให้มีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้บริการหมู่บ้านละ 1 จุด ที่ระดับความเร็ว Download/Upload ไม่ต่ำกว่า 30 Mbps/10 Mbps ณ ศาลาประชาคมของแต่ละหมู่บ้านให้สามารถมาใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

กสทช. กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (หมู่บ้านในชนบท Zone C) ระยะที่ 2 จำนวน 15,732 หมู่บ้านทั่วประเทศ ให้แล้วเสร็จภายในปี 2561 ปัจจุบันอยู่ระหว่างพิจารณาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในส่วนของ ทีโอที มีศักยภาพและมีความพร้อมในการดำเนินโครงการดังกล่าวดังผลงานที่สำเร็จในการดำเนินโครงการเน็ตประชารัฐ ระยะที่ 1



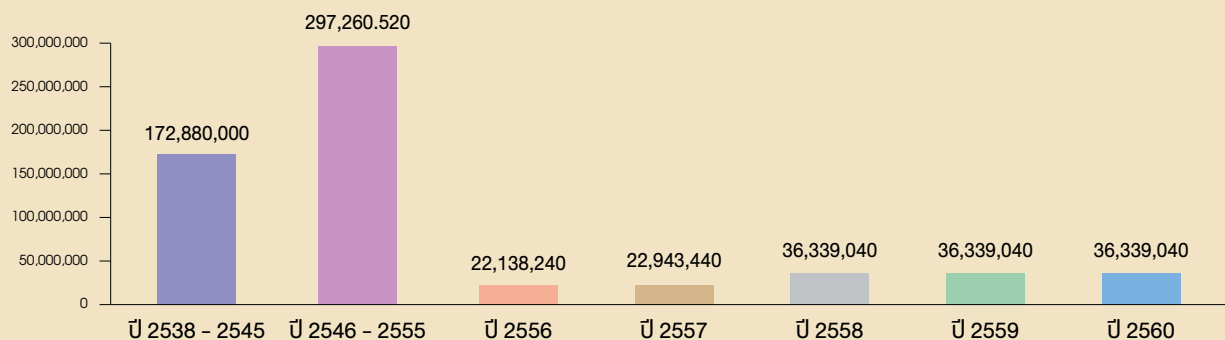


2. โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทีโอที นำศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการสนับสนุนให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงความเร็วสูงเป็นเส้นทางหลัก และโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำเป็นโครงข่ายสำรอง ไปยังสถานีดาวเทียม อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี เพื่อสนับสนุนการศึกษาของชาติ พัฒนาคุณภาพและเพิ่มทักษะความรู้ของนักเรียน โดยดำเนินการกิจการถ่ายทอดออกอากาศการเรียนการสอนไปยังโรงเรียนในสังกัด สพฐ. และโรงเรียนที่ได้รับการจัดสรรเป็นกรณีพิเศษ เช่น โรงเรียนปอเนาะ โรงเรียนพระปริยัติธรรม ศึกษาสงเคราะห์ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เทศบาล อบต. อบจ. และโรงเรียนเอกชนที่ขาดแคลนครูโดยเฉพาะครูประจำวิชาให้สามารถดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนได้เท่าเทียมกัน และ ทีโอทีได้ถ่ายทอดสด (Live Broadcast) การอบรมและพัฒนาครูประจำวิชาในหลักสูตรต่างๆ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาคณิตศาสตร์ และวิชาวิทยาศาสตร์ พร้อมกันทั่วประเทศให้แก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ด้วยวิธีการประชุมทางไกลระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Videoconference) เพื่อออกอากาศตามระยะเวลา พร้อมบันทึกภาพและเสียงเพื่อใช้สำหรับการออกอากาศย้อนหลัง (On demand) ผ่านเว็บไซต์ www.dtf.ac.th ช่วยลดปัญหาการขาดแคลนครูในพื้นที่ชนบททางไกลได้

การสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทีโอที ได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในการถ่ายทอดสื่อสัญญาณด้วยวิธีใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยให้การสนับสนุนอุปกรณ์ Server วงจรเชื่อมต่อเส้นทางหัวหิน-ลาดหลุมแก้ว/เส้นทางแจ้งวัฒนะ-หัวหิน วงจร DDN วงจร IP-VPN วงจร Leased Line Internet บริการ ISDN บริการอินเทอร์เน็ต บริการโทรศัพท์พื้นฐาน อุปกรณ์ MCU Conference ตลอดจนสถานที่ประชุมถ่ายทอดการอบรมแก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม นับเนื่องจากปี พ.ศ. 2538 - 2560 คิดเป็นจำนวน 624,239,320 บาท



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. ครูที่ได้รับการอบรมสามารถชมรายการถ่ายทอดสด และรายการย้อนหลังโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ได้มากถึง 750,000 คน
2. ความสำเร็จในการใช้งานของวงจรเชื่อมโยง ที่ใช้สำหรับถ่ายทอดสดเพื่อออกอากาศได้ตามจำนวนร้อยละที่กำหนด มี Network Availability อยู่ในระดับ 100%

3. โครงการสุขภาพพระราชทาน

ด้วยพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลนิกรผู้ยากไร้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และได้ทรงมีพระราชดำริที่จะพัฒนาหน่วยพยาบาลที่มีอยู่ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ในพื้นที่ห่างไกลให้เป็น “สุขภาพพระราชทาน” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา เพื่อเป็นที่พึ่งทางด้านสุขภาพของนักเรียน และประชาชนในถิ่นทุรกันดารทั้งในยามปกติและฉุกเฉินโดยการให้คำปรึกษาและรักษาพยาบาลด้วยการสื่อสารทางไกล ด้วยภาพและเสียง (Telemedicine) เป็นรูปแบบในการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับโครงการสุขภาพพระราชทาน ซึ่งมีแต่ครู พยาบาล และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสุขภาพหมู่บ้าน (อสม.) โดยยังขาดแคลนแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยรวมทั้งช่วยให้เกิดความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ของรัฐและเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความมั่นคงของชาติ

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ทีโอที สนับสนุนระบบและอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณโทรคมนาคมในโครงการสุขภาพพระราชทานให้กับสุขภาพพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยจัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ รวมถึงพัฒนาระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ได้แก่

1. ติดตั้งและปรับปรุงระบบสื่อสารแบบต่างๆ ที่สามารถให้บริการได้ เช่น ระบบสื่อสารดาวเทียม IP-Star (ความเร็วสูงสุด 4/2 Mbps), Wi-Net (ความเร็วสูงสุด 15/1 Mbps) หรือ Fiber Optic (ความเร็วสูงสุด 100/30 Mbps) พร้อมโทรศัพท์ประจำที่ 1 เลขหมาย อุปกรณ์แพร่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมโมโครโฟน ลำโพง และกล้อง Web Conference ผ่าน MCU ที่มีความคมชัดทั้งภาพและเสียงแบบ HD เพื่อใช้งาน Telemedicine กับสุขภาพพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน
2. ปรับปรุงคุณภาพในการรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียม โดยการเปลี่ยนจานรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียม IP-Star เป็นขนาด 1.8 เมตร (แทนขนาดเดิม 1.2 เมตร) และ Block up Converter (BUC) ขนาด 2 watt (แทนแบบ 1 watt) ในพื้นที่ที่มีการรับ-ส่งสัญญาณไม่ดี (ขอบบีมของสัญญาณ) จำนวน 3 แห่ง
3. ติดตั้งโปรแกรมควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Team Viewer) และโปรแกรม Anti-Virus เพื่อช่วยแก้ไขเหตุเสียและลดระยะเวลาในการแก้ไขเหตุเสียของระบบและอุปกรณ์
4. ติดตั้งโปรแกรม/Application การใช้งานระบบการให้คำปรึกษาและรักษาด้วยการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) โดยใช้งานบน TOT MCU (Multi Conference Unit) ที่สามารถใช้งานบน Tablet/Smart Phone (รองรับการใช้งานทั้ง iOS และ Android) ให้แก่แพทย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ในโครงการสุขภาพพระราชทาน



ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านปิล็อกคี ต.ปิล็อก อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี	1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านไบก์ ต.บุดี อ.เมืองยะลา จ.ยะลา	1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านแพรกตะคร้อ ต.บึงนคร อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์
2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านป่าหมาก ต.ศาลาล้อย อ.สามร้อยยอด จ.ประจวบคีรีขันธ์	2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านแพรกตะคร้อ ต.บึงนคร อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์	2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านปอหม้อ ต.แม่คง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน
3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ท่านผู้หญิงประไพ ศิวะโกเศศ ต.สบโขง อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่	3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านปอหม้อ ต.แม่คง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน	
4. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน รางวัลอินทรีา คานธี ต.แม่ตื่น อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่		
5. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ม.ร.ว.เฉลิมลักษณ์ จันทรเสน ต.แม่ตื่น อ.แม่ระมาด จ.ตาก		
6. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านลิ้นนนท์ ต.สุคีริน อ.สุคีริน จ.นราธิวาส		
7. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านห้วยกู่ก ต.ปอ อ.เวียงแก่น จ.เชียงราย		



ประโยชน์โดยรวมที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ

เนื่องจากปัญหาในการติดต่อสื่อสารของระบบโทรคมนาคมของสุศาลาพระราชทานกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) หรือโรงพยาบาลประจำอำเภอและจังหวัดเป็นไปด้วยความลำบาก และระบบวิทยุสื่อสารที่มีและติดตั้งใช้งานอยู่ก่อนหน้านี้ ไม่สามารถใช้งานติดต่อประสานงานได้ทุกอย่างต่อเนื่องพร้อมกัน เพราะโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนแต่ละแห่งจะตั้งอยู่ในถิ่นทุรกันดาร หรืออยู่บริเวณริมตะเข็บชายแดนที่ไม่มีระบบสาธารณูปโภคใดๆ เข้าถึง ที่โอที จึงได้ดำเนินการติดตั้งเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วยอุปกรณ์สื่อสารผ่านดาวเทียม IP-Star (KU-Band), อุปกรณ์แพร่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) และโทรศัพท์ จำนวน 1 เลขหมาย เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานด้านการรักษาพยาบาลและสาธารณสุขที่ดีขึ้น



การดำเนินงานด้านการรักษาพยาบาล

สุุขศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เป็นสถานพยาบาลสาธารณสุขที่ตั้งในท้องถิ่นทุรกันดาร ซึ่งขาดโอกาสในการเข้าถึงการแพทย์พื้นฐาน ได้รับการติดตั้งระบบ และอุปกรณ์พร้อมทั้งติดตั้งโปรแกรมใช้งานและอุปกรณ์ IT อื่นๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานตามพื้นที่ให้บริการ บรรเทาความเดือดร้อน ของนักเรียนและประชาชนที่มีฐานะยากจนในพื้นที่ตามแนว ชายแดนซึ่งการเดินทางยากลำบากเนื่องจากอยู่ห่างไกล การคมนาคมและมีภาระค่าใช้จ่ายในการรับบริการสาธารณสุข จากภาครัฐ และช่วยประชาชนเข้าใจปัญหาการเจ็บป่วยดีขึ้น ลดอาการรุนแรงแทรกซ้อนของโรคได้ ในปี 2560 ได้จัดให้มีบริการ

สาธารณสุขเพิ่มอีก 1 แห่ง ณ สุุขศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปอหม้อ จ.แม่ฮ่องสอน เพื่อดูแล สุขภาพประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมการพยาบาลฉุกเฉิน/ปฐมพยาบาล โดยมีประชาชนเข้ารับการ รักษาพยาบาลเบื้องต้นในสุุขศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน รวม 17 แห่ง ดังนี้

สุุขศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
1. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านทีโล่ป่า จ.กาญจนบุรี	815	729	1,102
2. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านโป่งลึก จ.เพชรบุรี	2,398	2,211	3,003
3. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านแสนคำลือ จ.แม่ฮ่องสอน	1,719	2,429	2,465
4. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านเลตองคุ จ.ตาก	2,999	3,241	4,769
5. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านแม่จันทะ จ.ตาก	3,297	3,993	4,472
6. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านไอร์บือแต จ.นราธิวาส	945	1,419	2,182
7. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านละโฮ จ.นราธิวาส	679	1,220	1,094
8. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านปิล็อกคี จ.กาญจนบุรี	1,404	1,197	731
9. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านป่าหมาก จ.ประจวบคีรีขันธ์	1,476	1,517	1,004
10. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านห้วยกู่ จ.เชียงราย	465	391	149
11. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.ท่านผู้หญิงประไพ ศิวะโกเศศ จ.เชียงใหม่	735	611	316
12. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.รางวัลอินทรี คานธี จ.เชียงใหม่	889	1,537	986
13. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.ม.ร.ว.เฉลิมลักษณ์ จันทระเสน จ.ตาก	2,575	2,291	568
14. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านลิ้นนันท จ.นราธิวาส	658	930	114
15. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านแพรงตะคร้อ จ.ประจวบคีรีขันธ์	588	605	-
16. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านไบก์ จ.ยะลา	496	945	-
17. สุุขศาลาพระราชทาน รร.ตชด.บ้านปอหม้อ จ.แม่ฮ่องสอน	393	-	-
รวม	22,531	25,266	22,955



โครงการด้านการศึกษา

4. โครงการ TOT Young Club

การดำเนินงานโครงการ TOT Young Club เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2549 โดยมุ่งให้เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง โดยใช้ Social Media เข้ามาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนโครงการพร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบัน Social Media เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่นำมาใช้งานที่ไม่สร้างสรรค์ ประกอบกับการขยายบริการอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมมากขึ้น และอุปกรณ์ที่รองรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีราคา

ถูกลง เด็กและเยาวชนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลาซึ่งเป็นจุดเสี่ยงต่อปัญหาต่างๆ ของสังคม

ทีโอที ได้ดำเนินโครงการ TOT YOUNG CLUB ต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 12 มีวัตถุประสงค์การดำเนินโครงการประกอบด้วย

1. เพื่อให้เด็กและเยาวชน ครู และผู้ประกอบการ ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้าน ICT โดยเน้นทักษะการนำ ICT ไปใช้ต่อยอดช่องทางทางการเพิ่มรายได้ของชุมชนและฝึกให้เยาวชนมีความคิดเป็นผู้ประกอบการยุค Digital
2. เพื่อให้ชุมชนสามารถประยุกต์ใช้ ICT ในการยกระดับการประกอบอาชีพผ่านระบบการซื้อขายออนไลน์ TYC e-Commerce
3. เพื่อให้คนรุ่นใหม่ในชุมชนสามารถรวมกลุ่มในการพัฒนาศักยภาพของชุมชน โดยใช้ ICT เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การท่องเที่ยว และการเรียนรู้ของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อสร้างเครือข่ายชุมชนต้นแบบในการใช้ ICT สร้างเศรษฐกิจที่ดี มีความมั่นคงเข้มแข็ง และแบ่งปันองค์ความรู้ความสำเร็จให้กับชุมชนอื่นๆ ได้
5. เพื่อให้ชุมชนมีความตระหนักในการใช้ ICT อย่างเหมาะสม และรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารและความรับผิดชอบต่อสังคม





ในปี 2560 โครงการ TOT Young Club ได้ร่วมผลักดัน ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ให้เกิดเป็นรูปธรรม สนองต่อบทตอนนโยบายรัฐบาลตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเชื่อมโยง ให้เยาวชนในโครงการ TOT Young Club ได้นำเทคโนโลยีไปพัฒนา ให้กับท้องถิ่นในพื้นที่โครงการเน็ตประชารัฐของรัฐบาล ทั้งนี้ ยังคง อาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ผู้บริหาร พันธมิตรที่ร่วมดำเนินงาน อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล มหาวิทยาลัย โรงเรียน และชุมชน ร่วมมือกันผลักดันให้การดำเนินโครงการสำเร็จ ลุล่วง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างแหล่งเรียนรู้ให้ชุมชนสามารถ ประยุกต์ใช้ ICT ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองและชุมชน โดยมีทักษะในการประกอบอาชีพ นำผลผลิตของชุมชนสู่ระบบการ ซื้อขายออนไลน์ e-Commerce เป็นพื้นฐาน การรู้จักนำดิจิทัลมาใช้ ในการผลิตสื่อและเนื้อหา (Content) เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สินค้าชุมชนและวัฒนธรรมชุมชน รวมถึงการปูพื้นฐานคนรุ่นใหม่ เพื่อให้ชุมชนสามารถรวมกลุ่มการพัฒนาศักยภาพของชุมชน โดยใช้ ICT เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การท่องเที่ยว และการเรียนรู้ของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทีโอที มุ่งหวังให้เด็กและเยาวชนใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่าง สร้างสรรค์และสนับสนุน/สร้างชุมชนของตนเองให้ยั่งยืน ซึ่ง ทีโอที ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อดำเนินงานต่อยอดและรักษาชุมชนเดิม จำนวน 36 ชุมชน ให้ยั่งยืน
2. เพื่อขยายผลการดำเนินงานโครงการ โดยเพิ่มชุมชน จำนวน 12 ชุมชน
3. เพื่อนำ Core Competency หลักขององค์กรมาเชื่อมต่อการดำเนินงานโครงการ TOT Young Club เพื่อให้เยาวชน และชุมชน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้าน ICT และสื่อออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน
4. เพื่อยกระดับชุมชนในโครงการ TOT Young Club สู่การเป็นชุมชน ICT ด้วยการให้บริการ TYC e-Commerce ซึ่งชุมชนสามารถนำข้อมูลสินค้าจัดทำให้เป็นระบบ เพื่อเป็นเครื่องมือสร้างรายได้ให้กับชุมชน และสร้างชุมชนให้แข็งแรง
5. เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ Social Commerce สร้างรายได้ให้เกิดแก่ชุมชน TYC ผ่านระบบ TYC e-Commerce
6. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทีโอที ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. เพื่อดำเนินงานโครงการ TOT Young Club ให้ครอบคลุมทั่วประเทศภายในปี 2562

ทีโอที ได้ดำเนินกิจกรรมในโครงการ TOT Young Club พร้อมผลงานของทั้ง 48 ชุมชน ประกอบด้วย



ชุมชน TYC ในพื้นที่นครหลวง



ชุมชนบ้านบางเพรียง
จ.สมุทรปราการ
<http://www.facebook.com/tycbangpreang>



ชุมชนคลองลัดมะยม
จ.กรุงเทพฯ
<https://www.facebook.com/tyckhlonglatmayom>



ชุมชนสามโคก
จ.ปทุมธานี
<https://www.facebook.com/tycsamkhok>



ชุมชนบางน้ำผึ้ง
จ.สมุทรปราการ
<https://www.facebook.com/tycbangnamphung>



ชุมชน TYC ในพื้นที่ภาคกลาง



ชุมชนบ้านรางไม้แดง-สวนผึ้ง
จ.ราชบุรี
<http://www.facebook.com/tycrangmaidang>



ชุมชนบ้านโพ
จ.พระนครศรีอยุธยา
<http://www.facebook.com/tycbanpo>



ชุมชนสามชุก
จ.สุพรรณบุรี
<http://www.facebook.com/tycsamchuk>



ชุมชนเขาพระงาม
จ.ลพบุรี
<https://www.facebook.com/tyckhaoprangam>



ชุมชนถนนคนเดินปากแพรก
จ.กาญจนบุรี
<https://www.facebook.com/TYC-ชุมชนถนนคนเดินปากแพรก-1708487759466941/>



ชุมชนตลาดต๋าน้ำโบราณ
จ.สระบุรี
<https://www.facebook.com/TYC-ชุมชนตลาดต๋าน้ำโบราณ-1665223563791827/>



ชุมชนถ้ำรงค์
จ.เพชรบุรี
<https://www.facebook.com/tycmaeklong>



ชุมชนแม่กลอง
จ.สมุทรสงคราม
<https://www.facebook.com/tycthamrong>



ชุมชนวิทยาลัยอาชีวะสิงห์บุรี
จ.สิงห์บุรี
<https://www.facebook.com/tycsingburi>



ชุมชนบ้านเกาะหวาย
จ.นครนายก
<https://www.facebook.com/tyckohwai>



ชุมชน TYC ในพื้นที่ภาคเหนือ



ชุมชนโรงเรียนเทศบาลนคร 4
เทศบาลนครลำปาง จ.ลำปาง
<http://www.facebook.com/tycbanbom>



ชุมชนบ้านกว้าง
จ.พิษณุโลก
<http://www.facebook.com/tycbankrang>



ชุมชนสันโค้งน้อย
จ.เชียงราย
<https://www.facebook.com/tycชุมชนสันโค้งน้อย-957874527604282>



ชุมชนเกาะลอย
จ.เชียงราย
<https://www.facebook.com/tyckohloi1>



ชุมชนเทศบาลตำบลอุโมงค์
จ.ลำพูน
<https://www.facebook.com/tycumong/>



ชุมชนบ้านนาตันจัน
จ.สุโขทัย
<https://www.facebook.com/tycbannatonchan/>



ชุมชนเทศบาลตำบลป่าป้อง
จ.เชียงใหม่
<https://www.facebook.com/TYCpapong/>



ชุมชนอำเภอลับแล
จ.อุตรดิตถ์
<https://www.facebook.com/tyclaplae>



ชุมชน TYC ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ชุมชนบ้านสำราญ
จ.ขอนแก่น
<http://www.facebook.com/tycbansumran>



ชุมชนบ้านกุดชุมแสง
จ.ชัยภูมิ
<http://www.facebook.com/tyckoodchumsang>



ชุมชนโคกเมือง
จ.บุรีรัมย์
<https://www.facebook.com/tyckhokmuang>



ชุมชนบ้านม่วง
จ.หนองคาย
<https://www.facebook.com/tycBanMuang/>



ชุมชน อบต.ตราดม
จ.สุรินทร์
<https://www.facebook.com/tyctramdom/>



ชุมชนเทศบาลเรณูนคร
จ.นครพนม
<https://www.facebook.com/tycrenu>



ชุมชนน้ำเกลี้ยง
จ.ศรีสะเกษ
<https://www.facebook.com/tycnamkliang>



ชุมชน TYC ในพื้นที่ภาคใต้



ชุมชนบ้านเกาะบุโหลน
จ.สตูล
<http://www.facebook.com/tycbulon>



ชุมชนบ้านคีรีวง
จ.นครศรีธรรมราช
<http://www.facebook.com/tyckiritiwong>



ชุมชนบ้านทรายขาว
จ.ปัตตานี
<http://www.facebook.com/tycsaikhao>



ชุมชนบ้านตะปอเยาะ
จ.นราธิวาส
<http://www.facebook.com/tyctaporyor>



ชุมชนลำพะยา
จ.ยะลา
<https://www.facebook.com/tyclampaya>



ชุมชนสุราษฎร์
จ.สุราษฎร์ธานี
<https://www.facebook.com/tycdonsak>



ชุมชนบ้านนาโยงเหนือ
จ.ตรัง
<https://www.facebook.com/tycnayongnua/>



ชุมชนบ้านป่าพน
จ.สตูล
<https://www.facebook.com/tycbanphapon/>



ชุมชนชุมโค
จ.ชุมพร
<https://www.facebook.com/tycchumco>



ชุมชนพนางตุง-ทะเลน้อย
จ.พัทลุง
<https://www.facebook.com/tycthalenoi>



ชุมชนกะเปอร์
จ.ระนอง
<https://www.facebook.com/tyckapoe>



ชุมชน TYC ในพื้นที่ภาคตะวันออก



ชุมชนบ้านดง-หินตั้ง
จ.นครนายก
<http://www.facebook.com/tycbandong>



ชุมชนบ้านช่องแสมสาร
จ.ชลบุรี
<http://www.facebook.com/tycchongsam>



ชุมชนอ่างศิลา
จ.ชลบุรี
<https://www.facebook.com/tycangsila>



ชุมชนตลาดบ้านใหม่
จ.ฉะเชิงเทรา
<https://www.facebook.com/tyctaladbanmai>



ชุมชนบ้านสุขสำราญ
จ.สระแก้ว
<https://www.facebook.com/tycbansuksamran/>



ชุมชนเกาะสีชัง
จ.ชลบุรี
<https://www.facebook.com/tyckohsichang/>



ชุมชนบ้านดงกระทงยาม
จ.ปราจีนบุรี
<https://www.facebook.com/tyckratongyarm>



ชุมชนมาบตาพุด
จ.ระยอง
<https://www.facebook.com/tycmaptaphut>

เยาวชนเข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการ TOT Young Club จำนวน 2,392 คน มีเยาวชนและประชาชนที่สนใจเข้าชม Facebook ของชุมชน ทั้ง 48 แห่ง โดยมียอดกด Like จำนวน 57,720 Like การดำเนินโครงการ TOT Young Club มีเป้าหมายให้เยาวชนในท้องถิ่นสามารถนำความรู้ด้าน ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรมสามารถแสดงศักยภาพของตัวเองในการใช้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และวัฒนธรรม โดยสร้างเครือข่ายเยาวชนทั่วประเทศให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและชุมชนของตนเอง เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และยั่งยืน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ

1. กิจกรรมอบรมให้ความรู้ โดย ทีโอที ร่วมกับโรงเรียน มหาวิทยาลัยในท้องถิ่น จัดการอบรมการใช้ ICT เพื่อช่วยเหลือชุมชน โดยอบรมให้ความรู้เรื่องการถ่ายภาพ การตกแต่งภาพ การถ่ายทำและตัดต่อวิดีโอ การทำสื่อออนไลน์ การใช้ Social Media เช่น Facebook Youtube และ TOT e-Commerce โดยใช้เครื่องมือเหล่านี้เพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ชุมชนอย่างเป็นระบบ
2. กิจกรรมนำไปปฏิบัติจัดตั้งทีมสมาชิก TOT Young Club นำความรู้ IT ช่วยเหลือชุมชน การจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนเพื่อรับผิดชอบงานจัดทำข้อมูลสินค้าชุมชนนำเสนอผ่าน Social Media ผ่านระบบร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป (TOT e-Commerce) Facebook Youtube และ Website
3. สร้างความยั่งยืนให้ชุมชน โดยการให้เยาวชนนำเสนอผลงานโครงการให้กับส่วนราชการในท้องถิ่นได้รับทราบ และให้ความร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการอบรมศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนในการขับเคลื่อน Digital Economy
4. กิจกรรมประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสร้างสื่อ Multimedia สู่โลก Online โดยผ่านช่องทาง Facebook Youtube และ Website โดยวัดจากจำนวนผู้เข้ามาเยี่ยมชมในสื่อต่างๆ และมูลค่าการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทาง Online

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ความสามารถของเด็กและเยาวชนที่ได้ร่วมโครงการ TOT Young Club มีผลงานออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ได้แก่ ข้อมูลของชุมชนใน Facebook โดยมีคนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของชุมชนจำนวนกว่า 57,720 Like มีคลิปวิดีโอบน Youtube ที่แนะนำแหล่งท่องเที่ยว สินค้าหัตถกรรมของท้องถิ่นและวัฒนธรรมของชุมชน และมี Web site ที่รวบรวมข้อมูลของชุมชนทั้งสิ้น 48 เว็บไซต์ รายได้ด้านการค้าผ่านระบบ TYC e-Commerce เป็นเงิน 688,022 บาท



ความตั้งใจของ ทีโอที ที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนายั่งยืน

ทีโอที ได้เข้าดำเนินงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด และผลงานที่เด็กและเยาวชนร่วมกันทำการขายสินค้าและการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น โดยการจัดอบรมเพิ่มเติมในการพัฒนาความรู้การทำเนื้อหาที่น่าสนใจให้กับ Facebook Page ของชุมชน และการนำ Application เกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่าน Social Network เป็นต้น

TYC e-Commerce



5. โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส

ปี 2559 สำนักงาน พลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ได้ริเริ่มดำเนินโครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส ตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการปฏิรูปการศึกษา โดยให้องค์กรภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนทั่วไป ได้มีโอกาสร่วมจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและทั่วถึง เพื่อให้คนไทยทุกวัยได้รับโอกาสในการเสริมสร้างสมรรถนะ ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่สังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงและมีความท้าทายในทุกมิติ

ทีโอที ได้รับเป็นเจ้าภาพหลักดำเนินโครงการให้กับจังหวัดเชียงราย โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย ได้คัดเลือกโรงเรียนที่ยากจนให้พิจารณา จำนวน 3 แห่ง มาให้ ทีโอที พิจารณา ซึ่งได้คัดเลือกโรงเรียนบ้านห้วยชม ตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เข้าร่วมในโครงการฯ

ทีโอที ได้ดำเนินโครงการโดยพิจารณาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

1. เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียนที่เหมาะสม
2. เพื่อให้นักเรียนมีหลักโภชนาการที่ดี
3. เพื่อเสริมสร้างคุณภาพอนามัยแก่นักเรียน
4. เพื่อยกระดับทางวิชาการโดยพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษา
5. เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีต่อการใช้ชีวิตของนักเรียน

สำหรับการดำเนินงานโครงการฯ แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การพัฒนา/ปรับปรุงโรงเรียน อาทิ การทาสีอาคารเรียน การปรับปรุงฝ้าเพดานอาคารเรียน การจัดทำห้องสมุด ปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์/จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตให้กับโรงเรียน และสร้างแหล่งอาหารที่ยั่งยืนให้กับโรงเรียน โดยการจัดหาแม่พันธุ์สุกร แม่พันธุ์ไก่ไข่ พันธุ์ปลา พร้อมทั้งจัดทำโรงเรือนสำหรับเลี้ยงสัตว์ การปลูกพืชผักสวนครัว เพื่อเป็นแหล่งอาหารที่ยั่งยืนของโรงเรียน

ส่วนที่ 2 การจัดพิธีส่งมอบโครงการฯ โดย พล.อ.อ. ประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรี ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีส่งมอบโครงการ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้บริหารส่วนราชการ พร้อมผู้บริหาร ทีโอที ผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ นักเรียน และประชาชน เข้าร่วมงาน โดยมีกิจกรรมจัดเลี้ยงอาหารกลางวันให้กับเด็กและครู ในโรงเรียน พร้อมมอบอุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา ของใช้จำเป็นและขนม การมอบทุนการศึกษา และนำชมสถานที่ที่ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา ตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ

การดำเนินงานที่ผ่านมา

ปี พ.ศ. 2559 โรงเรียนบ้านห้วยขม ตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



การดำเนินงานในปี 2560

ทีโอที ได้ดำเนินโครงการต่อเนื่อง เป็นปีที่ 2 โดยรับผิดชอบจังหวัดนครพนม พิจารณาคัดเลือกโรงเรียนบ้านดงวิทยาคาร อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ยากจน เปิดทำการเรียนการสอนระดับชั้นอนุบาลถึงประถมศึกษาปีที่ 6 มีนักเรียนและครู จำนวน 172 คน เด็กนักเรียนเป็นชนเผ่าลาวโซ่ง มีฐานะยากจน ทีโอที ได้เข้าไปปรับปรุงโดยการทาสีอาคาร ซ่อมผ้าเพดาน สร้างห้องน้ำ สร้างแหล่งอาหารที่ยั่งยืน ปรับปรุงห้องสมุด สนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ต และจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียน สำหรับในวันจัดพิธีส่งมอบโครงการ ทีโอที ได้มอบชุดกีฬา อุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา พร้อมจัดเลี้ยงอาหารกลางวัน อาหารว่างให้กับนักเรียนและประชาชน



การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

ทีโอที ให้การสนับสนุนการพัฒนาและมอบเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคมทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุข และด้านอื่นๆ ดังนี้

ด้านการศึกษา

- สนับสนุนโครงการทุนการศึกษาให้แก่สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ภายใต้มูลนิธิการศึกษาพระราชทาน สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร (ม.ท.ศ.) แก่เยาวชนที่ฐานะยากจนหรือผู้ด้อยโอกาสระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงระดับปริญญาตรี จำนวน 300,000 บาท
- สนับสนุนโครงการ ชุมนุมนี้ ทีโอที จัดให้ เนื่องในพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน บมจ. ทีโอที โดยปรับปรุงห้องเรียนคอมพิวเตอร์ให้แก่ โรงเรียนพระปริยัติธรรม (สุนทรธรรมปริยัติ) อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์วัชรบุรี อำเภอวัชรบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 500,000 บาท



- สนับสนุนกองทุนสนับสนุนการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำนวน 200,000 บาท
- สนับสนุนโครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส โรงเรียนบ้านดงวิทยาคาร จังหวัดนครพนม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ตามนโยบายของ พล.อ.อ. ประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรี จำนวน 335,000 บาท



- สนับสนุนทุนโครงการก่อสร้างอาคารเรียนชั้นอนุบาลโรงเรียนไตรพัฒน์ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 50,000 บาท
- สนับสนุนสมาคมสื่อมวลชนเพื่อการท่องเที่ยว โดยนำเสนอโครงการ TOT Young Club พร้อมเทคโนโลยี Application บนสื่อ Online ที่สอดคล้องกับงานท่องเที่ยวของประเทศ ณ วังยาว ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท จังหวัดนครนายก

ด้านการสาธารณสุข

- สนับสนุนสมทบ “เข็มน้ำอันนันทมหิตล” พ.ศ. 2560 ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30,000 บาท
- บริจาคการกุศลให้แก่โรงพยาบาลศิริราชเนื่องในวันมหิดล จำนวน 250,000 บาท
- บริจาคเงินรายได้จากการให้บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ (Audiotex) ผ่านชื่อบริการสายทานบารมี ให้แก่มูลนิธิธรรมรักษ์ วัดพระบาทน้ำพุ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อสงเคราะห์แก่ผู้ป่วยโรคเอดส์และเด็กกำพร้า จำนวน 498,931.79 บาท
- บริจาคเงินสมทบทุนสร้างอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา ผ่าน USSD (*984*100#) ในเครือข่าย 3G Prepaid จำนวน 12,080.37 บาท
- บริจาคเงินสมทบทุนสร้างอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา โดยพนักงาน ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ จำนวน 204,590 บาท
- สนับสนุนมูลนิธิขาเทียม ในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ในโครงการ “ร่วมแรง รวมใจ ทำงานอย่างปลอดภัย แบ่งปันน้ำใจสู่มูลนิธิขาเทียม ครั้งที่ 1” จำนวน 2,000 บาท พร้อมส่งมอบวัสดุอุปกรณ์เพื่อจัดทำขาเทียม จำนวน 92 กิโลกรัม
- มอบเงินบริจาคให้กับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในโอกาสฉลอง 30 ปี เพื่อสมทบทุนในโครงการ “ห้องผ่าตัดอัจฉริยะ ธรรมศาสตร์” จำนวน 39,000 บาท



ด้านอื่นๆ

- บริจาคถุงยังชีพช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาคใต้ จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา พัทลุง ตรัง นครศรีธรรมราช และสุราษฎร์ธานี จำนวน 281,861.47 บาท
- บริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาคใต้ ร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 200,000 บาท



- ประชากร่วมใจช่วยสนับสนุนกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สำนักงานรัฐมนตรี ในงาน “ประชากร่วมใจ ช่วยอุทกภัยภาคใต้” จำนวน 200,000 บาท



- บริจาคจัดซื้อถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคอีสานตอนบน จังหวัดสกลนคร จำนวน 219,689 บาท



- สนับสนุนถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดกาฬสินธุ์ และสกลนคร จำนวน 27,909 บาท



- สนับสนุนทุนทอดผ้าป่าสามัคคี วัดเฉลิมพระเกียรติฯ รัชกาลที่ 4 ปี 2560 ให้กับวัดพระศรีมหาธาตุวรมหาวิหาร เขตบางเขน กรุงเทพฯ จำนวน 150,000 บาท

- การสนับสนุนการจัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติ ดังนี้

- ส่งมอบของขวัญเพื่อ给孩子 และเยาวชน ให้แก่ ชมรม/ชุมชน/ส่วนงานต่างๆ รวม 13 แห่ง



- นำเยาวชนจากสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ รวม 90 คน ไปทัศนศึกษาเสริมสร้างความรู้ประสบการณ์ชีวิตที่พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ ชมความมหัศจรรย์ของโลกใต้ทะเล ณ สยามโอเชียนเวิลด์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน กรุงเทพฯ



- จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ร่วมกับบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ณ ลานอเนกประสงค์ ชั้น 2 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ



- จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติมอบความสุขพร้อมให้ความรู้ด้านไอที ณ ดิกลันดิโมเดิร์น ทำเนียบรัฐบาล



- จัดกิจกรรมสานฝันวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2560 จัดกิจกรรมสนทนากา นิเทศการ ให้กับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ (พิการ) ณ สถาบันนวัตกรรม ทีโอที จังหวัดปทุมธานี ร่วมกับศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดปทุมธานี



- จัดกิจกรรมสนทนากา จัดเลี้ยงอาหารว่าง ไอศกรีม ขนม เครื่องดื่ม ให้กับเยาวชนจำนวน 150 คน จากสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (บ้านราชวดีชาย) อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)



แนวทางการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

บทบาทในงานวิจัยและพัฒนาของ ทีโอที ที่ผ่านมาจะเป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ซึ่งเป็นนวัตกรรมตามมาตรฐานสากลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และมีราคาเหมาะสม ผลงานดังกล่าวสามารถนำไปใช้งานได้จริงภายในองค์กรและขยายผลในเชิงพาณิชย์ ปัจจุบันงานวิจัยและพัฒนาได้มีการพิจารณาทบทวนและปรับรูปแบบโดยให้ความสำคัญกับงานวิจัยและพัฒนาที่เน้นบริการนวัตกรรมสำหรับโครงการสำคัญต่างๆ เช่น โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) เป็นต้น รวมถึงการมุ่งเป้าหมายลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Customer Focus) โดยร่วมมือกับพันธมิตรและหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมประกวดผลงานสิ่งประดิษฐ์ทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ ทั้งนี้ ทีโอที ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม ดังนี้

1. วิจัย พัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนกิจการของ ทีโอที สร้างรายได้ในเชิงพาณิชย์ ส่งเสริมความมั่นคง สร้างคุณค่าต่อสังคมและประโยชน์สาธารณะของชาติ
2. ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญารวมทั้งการสร้างเครือข่ายงานวิจัยและพันธมิตรภายนอก เพื่อสร้างนวัตกรรมและขยายขอบเขตความร่วมมือการให้บริการ
3. พัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานสากล ด้วยกระบวนการทดสอบอุปกรณ์ สอบเทียบเครื่องมือวัด เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ
4. สร้างแผนงาน/โครงการนวัตกรรมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ "Digital Economy" ในการยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย คุณภาพสังคม และขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม (Thailand 4.0)



การดำเนินงานด้านการวิจัยและพัฒนา ในปี 2560 แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย

- **นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนกิจการของ ทีโอที** เป็นงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการต่างๆ ของ ทีโอที ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้ในโครงการสำคัญต่างๆ ที่ ทีโอที ดำเนินการและให้บริการ อาทิ ระบบตอนนอก อุปกรณ์ขยายสาย อุปกรณ์ป้องกันเครื่องมือต่างๆ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ และเครื่องปลายทาง รวมถึงการนำซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์สนับสนุนกิจการภายใน ทีโอที
- **นวัตกรรมเพื่อเชิงพาณิชย์** เป็นการนำงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมที่ได้หรือต่อยอดจากนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนกิจการของ ทีโอที ไปให้บริการภายนอก ทีโอที เป็นมูลค่าเพิ่มในรูปแบบรายได้ทางตรงเพิ่มเติมนอกเหนือจากการลดต้นทุนบริการหรือพัฒนาคุณภาพการบริการของนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนกิจการของ ทีโอที อาทิ โครงการนำนวัตกรรมสู่เชิงพาณิชย์ร่วมกับส่วนงานอื่น เพื่อเข้าประมูลงาน/ระบบงาน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์นวัตกรรม (อุปกรณ์วางปลั๊กไฟ เครื่องมือต่างๆ) บริการทางเทคนิค เช่น การปรับปรุงระบบกราวด์ การวิเคราะห์ระบบ งานบริการทดสอบ ซ่อมและสอบเทียบเครื่องมือวัด
- **นวัตกรรมเพื่อความมั่นคง** เป็นงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมด้านการสร้างความมั่นคงทางพลังงาน อาทิ แผนงานวิจัยเพิ่มประสิทธิภาพ Solar Energy ด้วยการนำนวัตกรรมอุปกรณ์ระบบป้องกันผสมผสานกับเทคโนโลยีในการผลิตพลังงานทางเลือก ติดตั้งร่วมกับระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาอาคาร เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า สนับสนุนต่อนโยบายภาครัฐในการส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก
- **นวัตกรรมเพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะของชาติ** เป็นการนำงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคมไปให้บริการ อาทิ “ระบบเยี่ยมญาติในเรือนจำ” สำหรับผู้ต้องขังในเรือนจำใช้ติดต่อญาติ เป็นต้น



การส่งเสริมและสนับสนุน การวิจัย พัฒนาและนวัตกรรม

- การให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและพัฒนา เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้มีโอกาสสร้างประโยชน์ให้เป็นรูปธรรมอย่างเต็มที่
- การประกวดสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป็นกิจกรรมที่จัดต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2550 โดยสร้างความตื่นตัวเป็นอย่างมากแก่พนักงานในการสร้างสรรค์ผลงานให้ ทีโอที
- การขอรับความคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา โดยเป็นศูนย์กลางดำเนินงานในการยื่นจดสิทธิบัตร การจดทะเบียนลิขสิทธิ์ และอนุสิทธิบัตร
- การส่งเสริมสนับสนุนการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม และการร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อย้ายผลในเชิงพาณิชย์



ผลงานวิจัยและนวัตกรรมการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม

- ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (TOT Smart Q) : นวัตกรรมเพื่อนำไปสนับสนุนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และลดรายจ่ายองค์กร
- ระบบ Optical Alarm Monitor : ระบบเพื่อการตรวจสอบปัญหาสายใยแก้วนำแสง เพื่อรองรับการให้บริการ FTTx
- สายเคเบิลใยแก้วนำแสงทนไฟ : งานวิจัย/จัดทำสายเคเบิล FRSS OFC (Fire Resistant Self-Supporting Single Mode) ให้สามารถทนไฟ ซึ่งเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้ระบบจะสามารถให้บริการได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง
- อุปกรณ์ In-house FTTx Pigtail (FTTx Termination Kit) : งานวิจัยเพื่อจัดทำอุปกรณ์เชื่อมต่อสายสาย OFC กับอุปกรณ์ปลายทางภายในบ้าน (ONU/ONT) เพื่อลดค่าสูญเสียทางแสง (Loss) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและลดรายจ่ายองค์กร
- การพัฒนาบริการ Software Solutions : โดยพัฒนาเว็บไซต์ E-commerce จำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าโรงเรียนพระราชรัฐ และสินค้าชุมชน
- การพัฒนาแอปพลิเคชัน : Digital Community สำหรับส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกประชาชน ใช้เป็นช่องทางการติดต่อ/ร้องเรียน/รายงานปัญหาต่างๆ และแอปพลิเคชัน Digital SMEs ในการบริการสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- TOT AI Chatbot : เป็นระบบโต้ตอบการสนทนาสำหรับบริการ Call Center โดยอาศัยหลักปัญญาประดิษฐ์ร่วมกับการวิเคราะห์และเข้าใจภาษาไทย

รางวัลนวัตกรรม



- รางวัลจากสภาวิจัยแห่งชาติ (วช.)

รางวัลประกาศเกียรติคุณ จากผลงานเรื่อง ระบบสารสนเทศ ทีโอที กับ โรงเรียนไอที

- รางวัลจากการประกวดผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่น ของ ทีโอที

รางวัลชมเชย จากผลงานเรื่อง กระบวนการบริการสู่ความเป็นเลิศด้วยระบบคิวอัจฉริยะ (Service Excellence by Smart Queue Process)



นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม Solar Cell

ทีโอที ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานไฟฟ้าและมีงานวิจัยพัฒนานวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Eco Innovation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการใช้พลังงานไฟฟ้าของหน่วยงาน อีกทั้งสนับสนุนต่อนโยบายภาครัฐในการส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือกต่อการแก้ไขปัญหาวิกฤตด้านพลังงานของประเทศ ก่อนขยายผลไปสู่หน่วยงานต่างๆ ภายใน ทีโอที ต่อไป จึงได้ริเริ่มจัดทำโครงการงานวิจัยเพิ่มประสิทธิภาพ Solar Energy จากพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งพลังงานธรรมชาติและเป็นพลังงานสะอาด ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะใดๆ และเป็นหนึ่งในพลังงานทดแทนที่สามารถใช้เทคโนโลยีนำมาผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้าได้ โดยการนำนวัตกรรมอุปกรณ์ระบบป้องกันผสมผสานกับเทคโนโลยีในการผลิตพลังงานทางเลือกติดตั้งร่วมกับระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาอาคารแบบชนิด Grid connect solar rooftop นำแสงอาทิตย์มาผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้า โดยมีแผงเซลล์แสงอาทิตย์ (Solar cell) เป็นตัวรับแสงแดด แล้วเปลี่ยนให้เป็นไฟฟ้ากระแสตรง (DC) ผ่านอุปกรณ์แปลงกระแสไฟฟ้า (Inverter) ให้เป็นไฟฟ้ากระแสสลับ (AC) แล้วจึงนำไปใช้งาน

การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมนี้ ใช้วัสดุ/อุปกรณ์ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายดังนี้

1. สนับสนุนนโยบายของรัฐบาลด้านพลังงาน และช่วยลดภาวะโลกร้อน
2. ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานไฟฟ้าขององค์กร จากระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์
3. วิจัยและพัฒนานวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Eco Innovation)
4. ส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการใช้พลังงาน โดยเฉพาะการใช้ไฟฟ้าพลังงานทางเลือกจากแสงอาทิตย์



ระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์
และอุปกรณ์

ในปี 2560 เริ่มติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาอาคาร ณ อาคาร 4 สถาบันนวัตกรรม ทีโอที จังหวัดปทุมธานี ขนาดกำลังการผลิต 3 กิโลวัตต์ (แผงเซลล์แสงอาทิตย์ จำนวน 10 แผง) พร้อมการพัฒนาระบบจัดเก็บพลังงาน อุปกรณ์ระบบป้องกัน ระบบควบคุมและระบบรายงานผลที่สามารถติดตามและประเมินประสิทธิภาพของพลังงานที่ผลิตได้ ซึ่งระหว่างวันที่ 17 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2560 สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 867 หน่วย ทำให้สามารถประหยัดค่าไฟฟ้าลง 4,768.50 บาท (ราคาค่าไฟฟ้าต่อหน่วย 5.50 บาท) ทั้งนี้ ในปี 2561 จะมีการขยายผลโดยติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา ขนาดกำลังการผลิต 100 กิโลวัตต์ (แผงเซลล์แสงอาทิตย์ จำนวน 340 แผง) สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 182,500 หน่วยต่อปี หรือค่าไฟฟ้าลดลงร้อยละ 18.59 ต่อปี



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

- การประกวดผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่น ทีโอที มีคำสั่ง ที่ รบ.11/2551 เรื่อง การให้รางวัลผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่น และ ที่ ต.418/2559 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่น
- โครงการนวัตกรรมสัญจร

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

(GRI Content Index)

รายงาน GRI ด้วยตนเอง:

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทีโอที 2560 จัดทำขึ้นโดยใช้หลักเกณฑ์ GRI G4.0 รายงานนี้เป็นรายงานระดับ C ที่ประกาศด้วยตนเองตามการตรวจสอบระดับโปรแกรม GRI

GRI Report Self-Declaration:

TOT 2017 Sustainability Report was prepared based on the GRI G4.0 Guidelines. This report is a self-declared C level report according to the GRI application level check.

Fully reported 
Partially reported 

รายละเอียด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	CSR หน้า
	Partial	Fully	AR Page	SR Page
1. กลยุทธ์และการวิเคราะห์ Strategy and Analysis				
1.1 ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร Statement from the most senior decision-maker of the Organization			11 - 12	4 - 5
1.2 รายละเอียดที่สำคัญและผลกระทบความเสี่ยงและโอกาส Description of key impacts, risks, and opportunities				8 - 23

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

2. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร Organizational Profile

2.1	ชื่อองค์กร Name of the organization	●	17	6, 10
2.2	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก Primary brands, products, and/or services.	●	24 - 26	8 - 11
2.3	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร Operational structure of the organization	●	47	21
2.4	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ Location of organization's headquarters.	●	17	ปกหลัง Back cover
2.5	ประเทศที่องค์กรดำเนินงาน Countries where the organization operates	●	17	
2.6	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสถานภาพทางกฎหมาย Nature of ownership and legal form.	●	-	6 - 10
2.7	ตลาดที่ให้บริการ Markets served	●	29	18
2.8	ขนาดขององค์กรที่จัดทำรายงาน Scale of the reporting organization	●	-	38
2.9	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาดโครงสร้างหรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.	●	-	
2.10	รางวัลที่ได้รับในช่วงเวลาของการรายงาน Awards received in the reporting period.	●	19 - 23	17, 19, 75 - 76

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

3. ข้อพิจารณาประกอบตัวรายงาน Report Parameters

3.1	ช่วงเวลาของการรายงาน Reporting period (e.g. fiscal/calendar year) for information provided	●		10
3.2	วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว Date of most recent previous report (if any)	●		
3.3	ขอบเขตของการรายงาน Reporting cycle (annual, biennial, etc.)	●		11
3.4	ช่องทางการติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับ รายงานหรือเนื้อหาของรายงาน Contact point for questions.	●		11
3.5	กรรมวิธีกำหนดเนื้อหาการรายงาน Process for defining report content	●		12 - 17
3.6	กรอบของรายงาน Boundary of the report	●		11
3.7	การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขต รายงาน Any specific limitations on the scope or boundary of the report	●		11 - 17
3.8	หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเข้าหน่วยงานภายนอก ที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มี ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถ ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาและ/หรือ ระหว่างองค์กร Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, etc.	●		16 - 20 52 - 53

รายละเอียด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	CSR หน้า
	Partial	Fully	AR Page	SR Page
3.9 เทคนิคการวัดค่าและฐานในการคำนวณ Data measurement techniques and the bases of calculations		●		16 - 20, 52 - 53
3.10 คำอธิบายถึงเหตุและผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูลจากที่ได้ชี้แจงไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า Explanation of effect of re-statements of information provided previously		●		ไม่มีการ ปรับเปลี่ยน ข้อมูล
3.11 การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและขอบเขตการรายงานหรือวิธีการวัดผล Significant changes in scope, boundary, or measurement methods		●		16 - 20
3.12 ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการเปิดเผยตามมาตรฐาน Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report		●		38, 41, 44
3.13 นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกันแบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก Policy and current practice on seeking external assurance for the report		●		ไม่มีนโยบาย การรับประกัน แบบรายงาน จากหน่วยงาน ภายนอก

4. ธรรมาภิบาล ข้อยึดมั่น และข้อผูกพันร่วม

Governance, Commitments, and Engagement

4.1 โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กร Governance structure of the organization	●	93	16
4.2 ระบุว่าประธานกรรมการผู้มีอำนาจสูงสุดขององค์กร ดำรงตำแหน่งผู้บริหารขององค์กร Indicate if Chair of the board is also an executive officer	●		6 - 7

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
4.3 ระบุจำนวนของกรรมการอิสระและ/หรือ มิได้เป็นกรรมการบริหาร The board members that are independent and/or non-executive members		●		6 - 7
4.4 ช่องทางสำหรับผู้ถือหุ้นและพนักงานในการ เสนอคำแนะนำ Ways for shareholders and employees to provide recommendations or direction		●		11
4.5 กระบวนการที่คณะกรรมการสูงสุดใช้กำกับดูแล เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีผลประโยชน์ทับซ้อน Processes in place for the board to ensure conflicts of interest are avoided		●		12 - 18
4.6 กระบวนการกำหนดองค์ประกอบคุณสมบัติ และความรู้ความชำนาญของกรรมการใน ส่วนงานบริหารสูงสุด Process for determining the qualifications and expertise of the board		●		12 - 18
4.7 การปรับปรุงพันธกิจ หรือค่านิยม จรรยาบรรณ และหลักการที่มาจากการพัฒนาภายในองค์กร อันเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงาน Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, & principles		●		9
4.8 ขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการสูงสุด ในการกำกับดูแลตามเจตนารมณ์ที่องค์กรระบุไว้ Procedures of the board for overseeing identification and management of performance		●		12 - 22

รายละเอียด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	CSR หน้า
	Partial	Fully	AR Page	SR Page
4.9 กระบวนการประเมินผลงานการบริหารของ คณะกรรมการสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม Processes for evaluating the boards own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.		●		23
4.10 การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทาง การระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed		●		46
4.12 กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้นจากภายนอกในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม Externally developed economic, environmental, and social charters, principles		●		8 - 9
4.13 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรมีข้อผูกพันร่วม List of stakeholder groups engaged by the organization		●		14
4.14 พื้นฐานในการระบุและเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับใครที่จะมีส่วนร่วม Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage		●		18
4.15 แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Approaches to stakeholder engagements		●		16, 18

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

- | | | | | |
|------|---|---|--|--------|
| 4.16 | หัวข้อหลักและข้อกังวลที่ได้รับการเลี้ยงดูผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ● | | 18, 20 |
| | Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement | | | |

ด้านเศรษฐกิจ

Economic

หมวด ผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ

Aspects : Economic performance

- | | | | | |
|-----|--|---|--|----|
| EC1 | มูลค่าทางเศรษฐกิจโดยตรงที่ได้สร้างขึ้นและแจกจ่าย รวมถึงรายได้ค่าดำเนินงาน เงินชดเชยสำหรับพนักงาน เงินบริจาค และเงินลงทุนในชุมชนอื่นๆ กำไรสะสม และเงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุนและรัฐบาล | ● | | 37 |
| | Direct economic value generated and distributed | | | |

หมวด ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจทางอ้อม

Aspects : Indirect economic impacts

- | | | | | |
|-----|--|---|--|---------|
| EC8 | การพัฒนาและผลกระทบของการลงทุนในโครงการพื้นฐานและบริการ ที่จัดสรรขึ้นเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นหลัก โดยผ่านการปฏิบัติงานแบบมีผลตอบแทนเป็นเงิน เป็นของต่างตอบแทนอื่นๆ หรือไม่หวังผลตอบแทน | ● | | 25 - 27 |
| | Development and impact of infrastructure provided primarily for public benefit | | | |

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

ด้านสิ่งแวดล้อม

Environmental

หมวด พลังงาน

Energy

EN3	การบริโภคพลังงานทางตรง ผ่านทางแหล่งพลังงานปฐมภูมิ Direct energy consumption by primary energy source	●	47 - 51
EN4	การบริโภคพลังงานทางอ้อมโดยแหล่งปฐมภูมิ Indirect energy consumption by primary source	●	47 - 51
EN5	พลังงานที่สามารถเก็บรักษาได้ เนื่องจากมีการปรับปรุงให้เกิดการอนุรักษ์และเพิ่มประสิทธิภาพ Energy saved due to conservation and efficiency improvements	●	47 - 51

หมวด น้ำ

Water

EN10	ร้อยละและปริมาณน้ำทั้งหมด ที่ถูกนำไปรีไซเคิลและนำกลับไปใช้ใหม่ Percentage and total volume of water recycled and reused	⊗	48
------	--	---	----

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

หมวด สินค้าและบริการ

Products and services

EN26	แผนงานริเริ่มการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ของสินค้าและบริการรวมถึงขอบเขตของการ ลดผลกระทบ Initiatives and extent of environmental impacts of products and services mitigation	⊗		47 - 51
------	--	---	--	---------

เกณฑ์วิธีวัดชีวิตด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า

Social : Labour Practices and Decent Work

หมวด การจ้างงาน

Employment

LA1	กำลังแรงงานรวม ตามประเภทการจ้างงาน สัญญาการจ้างงาน และภูมิภาคโดยแบ่งตามเพศ Total workforce by employment type, employment contract, and region broken down by gender	●		38
LA3	สวัสดิการสำหรับพนักงานประจำ ซึ่งพนักงานชั่วคราวไม่ได้รับ โดยแบ่งตาม พื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญ Benefits for full-time employees not provided to temporary or part-time	●		38
LA15	อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของ พนักงานหลังจากการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร โดยแบ่งตามเพศ Return to work and retention rates after parental leave, by gender	●		38

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

หมวด อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

Occupational health and safety

LA7	อัตราการบาดเจ็บ โรคที่เกิดจากการทำงาน วันขาดงาน และการขาดงาน รวมถึงจำนวน ผู้เสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน โดยแบ่งตาม ภูมิภาคและเพศ Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, & number of work-related fatalities by region and by gender	⊗		38
-----	--	---	--	----

หมวด การฝึกอบรมและการให้ความรู้

Training and education

LA10	จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อปี ต่อพนักงานหนึ่งคน ตามเพศและประเภท ของพนักงาน Average hours of training per year per employee by gender and by employee category	●		44
------	--	---	--	----

หมวด การให้ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างชายและหญิง

Equal remuneration for men and women

LA14	อัตราส่วนของเงินเดือนพื้นฐาน และค่าตอบแทน ของผู้หญิงต่อผู้ชาย ตามประเภทพนักงาน ในพื้นที่ปฏิบัติงานที่สำคัญ Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category	●		37
------	--	---	--	----

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

หมวด แรงงานเด็ก

Child labor

HR6	การดำเนินงานและตัวแทนจำหน่ายที่สำคัญ ที่ถูกระบุว่าอยู่ในกลุ่มเสี่ยงอย่างมากต่อกรณี ใช้แรงงานเด็ก และมาตรการที่ใช้ เพื่อก่อให้เกิด เกิดการขจัดแรงงานเด็กที่มีประสิทธิผล Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor.	●		37
-----	---	---	--	----

หมวด แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย

Security practices

HR8	ร้อยละของบุคลากรฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องนโยบาย หรือขั้นตอน เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนด้านต่างๆ ขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations	●		39
-----	---	---	--	----

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

เกณฑ์วิธีวัดชี้วัดด้านสังคม

Social : Society

หมวด ชุมชนท้องถิ่น

Local Communities

SO1	ร้อยละของการดำเนินงานที่ได้ลงมือทำ และ บรรลุผลในชุมชนท้องถิ่น โดยมีการประเมิน ผลกระทบและแผนงานพัฒนาท้องถิ่นนั้น Percentage of operations with implemented local community engagement impact assessments, and development programs	●		52 - 60
-----	---	---	--	---------

หมวด การทุจริต

Corruption

SO3	ร้อยละของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการฝึกอบรม ในนโยบาย และขั้นตอนการต่อต้านการทุจริต ขององค์กร Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures	●		19
-----	---	---	--	----

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

หมวด พฤติกรรมที่กีดกันการแข่งขัน Anti-Competitive Behavior

SO7	จำนวนของการดำเนินการทางกฎหมายทั้งหมดที่ใช้สำหรับพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขัน การต่อต้านความเชื่อใจ และแนวปฏิบัติผูกขาด รวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	●		19
-----	---	---	--	----

เกณฑ์วิธีวัดชีวิตความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ Social : Product Responsibility

หมวด การติดฉลากสินค้าและบริการ Product and Service Labeling

R5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงผลการสำรวจระดับความพอใจของลูกค้า Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction	●		28 - 31
----	--	---	--	---------

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
------------	--------------------	------------------	--------------------	---------------------

หมวด การสื่อสารทางการตลาด Marketing Communications

PR6	แผนงาน เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานและบรรทัดฐานโดยความสมัครใจ เกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด รวมถึง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการให้การสนับสนุน Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship	●		32 - 33
-----	--	---	--	---------

การบริหารจัดการภายใน Internal Operations

การลงทุน Investment

IO2	ต้นทุนสิทธิสำหรับผู้ให้บริการภายใต้ข้อกำหนด บริการสากล เมื่อขยายบริการไปยังสถานที่ตั้ง ทางภูมิศาสตร์และกลุ่มรายได้ต่ำซึ่งไม่เป็นประโยชน์ อธิบายถึงกลไกด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง Net costs for service providers under the Universal Service Obligation when extending service to geographic locations and low-income groups, which are not profitable. Describe relevant legislative and regulatory mechanisms	●		40 - 41
-----	---	---	--	---------

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย Health and Safety

IO3	การปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรภาคสนามที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งการดำเนินงานและการบำรุงรักษาเสาสถานีฐานการวางสายเคเบิลและโรงงานภายนอกอื่นๆ ประเด็นด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องรวมถึง การทำงานที่ความสูงช็อกไฟฟ้าการสัมผัสกับ EMF และคลื่นความถี่วิทยุและการสัมผัสกับสารเคมีอันตราย Practices to ensure health and safety of field personnel involved in the installation, operation and maintenance of masts, base stations, laying cables and other outside plant. Related health and safety issues include working at heights, electric shock, exposure to EMF and radio frequency fields, and exposure to hazardous chemicals.	●	39
-----	---	---	----

รายละเอียด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	CSR หน้า
	Partial	Fully	AR Page	SR Page

การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคม :

Access to Telecommunication Products and Services:

การเชื่อมต่อระบบ Digital Divide

Bridging the Digital Divide

PA1	นโยบายและการปฏิบัติเพื่อให้สามารถใช้งานโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลและความหนาแน่นต่ำ	●	25 - 27
	ใส่คำอธิบายรูปแบบธุรกิจที่ใช้		53 - 58
	Policies and practices to enable the deployment telecommunications infrastructure and access to of telecommunications products and services in remote and low population density areas. Include an explanation of business models applied.		
PA2	นโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคม ได้แก่ ภาษาวัฒนธรรม การไม่รู้หนังสือและการขาดการศึกษา รายได้ คนพิการ และอายุ	●	25 - 27
	ใส่คำอธิบายรูปแบบธุรกิจที่ใช้		53 - 58
	Policies and practices to overcome barriers for access and use of telecommunication products and services including: language, culture, illiteracy, and lack of education, income, disabilities, and age. Include an explanation of business models applied.		

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
PA3 นโยบายและการปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่ามีจำหน่ายและความเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคมและหาจำนวนที่เป็นไปได้สำหรับช่วงเวลาและสถานที่ที่กำหนด เวลาที่ใช้ Policies and practices to ensure availability and reliability of telecommunications products and services and quantify, where possible, for specified time periods and locations of down time.		●		25 - 27 53 - 58
PA4 กำหนดระดับความพร้อมใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ที่องค์กรดำเนินการ ตัวอย่าง ได้แก่ : ตัวเลขลูกค้า/ส่วนแบ่งการตลาด ตลาดที่อยู่ เปอร์เซ็นต์ของประชากรที่ครอบคลุมร้อยละของที่ดินที่ครอบคลุม Quantify the level of availability of telecommunications products and services in areas where the organization operates. Examples include : customer numbers/market share, addressable market, percentage of population covered, percentage of land covered.		●		25 - 27 53 - 58

รายละเอียด	บางส่วน	ครบถ้วน	AR หน้า	CSR หน้า
	Partial	Fully	AR Page	SR Page
PA5	จำนวนและชนิดของผลิตภัณฑ์และบริการ โทรคมนาคมที่มีให้และใช้โดยกลุ่มที่มีรายได้น้อย และไม่มีรายได้ของประชากร ให้คำจำกัดความ ที่เลือก รวมคำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการกำหนด ราคาด้วยตัวอย่าง เช่น ราคาต่อนาทีของ บทสนทนา/บิตของการถ่ายโอนข้อมูลในพื้นที่ ห่างไกลต่าง ๆ พื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นต่ำ หรือต่ำ Number and types of telecommunication products and services provided to and used by low and no income sectors of the population. Provide definitions selected. Include explanation of approach to pricing, illustrated with examples such as price per minute of dialogue/bit of data transfer in various remote, poor or low population density areas.	●		25 - 27 53 - 58
PA6	โปรแกรมเพื่อจัดหาและดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ และบริการโทรคมนาคมในสถานการณ์ฉุกเฉิน และเพื่อบรรเทาทุกข์ การเข้าถึงเนื้อหา Programs to provide and maintain telecommunication products and services in emergency situations and for disaster relief.	●		25 - 27 53 - 58



รายงานการพัฒนา
ความยั่งยืน
ประจำปี 2560

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



แบบสอบถามความพึงพอใจ
หนังสือรายงานการพัฒนาความยั่งยืน (SR Report) ประจำปี 2560



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

www.tot.co.th

TOT Contact Center 1100