

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนา ความยั่งยืน

ประจำปี
2556



TOT



Communication for Quality of Life



สารบัญ

04	สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่
06	ภาพรวมของบริษัท (Company Overview)
08	ข้อมูลที่รวมอยู่ในรายงาน
11	การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา (Sustainability at TOT)
11	ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที
12	องค์กรสมรรถนะสูง
12	การกำกับดูแลกิจการที่ดี
14	การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
16	หุ้นส่วนทางธุรกิจในช่วงโซ่อุปทานของเรา
17	ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
19	โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ บมจ.ทีโอที
20	การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญ ปี 2556
21	ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืน ปี 2556
22	ธุรกิจของเรา (Our Business)
22	บทบาทการเป็นผู้นำพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคม
23	บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง
25	ลูกค้าของเรา (Our Customers)
25	แนวทางการรับฟังเสียงลูกค้า
27	การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
29	การจัดการข้อร้องเรียน
30	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

31 บุคลากรของเรา (Our People)

32 นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์

34 ข้อมูลบุคลากร

37 การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ

38 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

40 การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร

42 การเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

46 การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)

47 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

49 การบริหารจัดการน้ำ

50 การบริหารจัดการพลังงาน

50 การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์

51 การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)

52 โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

66 การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

69 นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)

70 นวัตกรรมเพื่อสังคม

76 GRI Content Index

สารจาก
กรรมการ
ผู้จัดการใหญ่



(นายธินว เลิศศิริวงศ์)

กรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

รักษาการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่

ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ทีโอที ของเราได้มีการกำหนด
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ที่มุ่งเน้น “ความยั่งยืน
ในระยะยาว” ซึ่งหมายถึงการใช้ความสามารถขององค์กรในการ
ตอบสนองต่อปัจจัยท้าทายต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
การมีความคล่องตัวที่พร้อมรับมือต่อสภาพแวดล้อม การดำเนินงาน
ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้ง การเร่งพัฒนาองค์กรให้มี
ความพร้อมทุกด้าน ทั้งการพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของตลาดยกระดับคุณภาพบริการให้แข่งขันกับเอกชน
และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า ขณะเดียวกันก็ต้องเร่งพัฒนาการบริหาร
จัดการภายในให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในระดับสากล

จากที่ได้กล่าวมา การสร้างความยั่งยืนในระยะยาวของ ทีโอที ย่อมเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ ทีโอที และยังรวมไปถึงการคำนึงถึงความสำเร็จของสังคม สิ่งแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจอีกด้วย ทั้งนี้ ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนให้ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมได้นั้น ทีโอที ได้ใช้เครื่องมือการบริหารจัดการเชิงคุณภาพทั้งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) และระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการบริหารจัดการองค์กร

อย่างไรก็ตาม ในปี 2556 นี้ ทีโอที ได้เล็งเห็นว่ารายงานสากลที่เรียกว่า Global Reporting Initiative หรือ GRI เป็นอีกกลไกหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนขององค์กร และยังสามารถใช้เป็นเส้นทางในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกด้วย กล่าวคือ เป็นช่องทางการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ และเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่พร้อมยอมรับการตรวจสอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่มอีกด้วย โดยเฉพาะการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานและแนวทางการวัดผลของ ทีโอที ในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนของ ทีโอที ในรายงานความยั่งยืนนี้ จึงได้แสดงให้เห็นความตระหนักถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าของเรา บุคลากรของเรา ชุมชนของเรา และยังคงครอบคลุมไปถึงหุ้นส่วนทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานของเราอีกด้วย ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีการสนับสนุนและพึ่งพาซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องในระยะยาวทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปีปัจจุบันนี้ ทีโอที ได้กำหนดความยั่งยืนขององค์กรเป็น 3 แนวทาง ได้แก่ การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่ขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์ การเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) ที่มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ที่สนับสนุนการพัฒนาประเทศด้วยความสามารถพิเศษขององค์กรด้านความเชี่ยวชาญในการพัฒนาและออกแบบโครงข่าย ที่สามารถช่วยสร้างความเข้มแข็งให้สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานภายใต้แนวคิดด้านความยั่งยืนของ ทีโอที ใน 3 ด้านนี้ ถือเป็นการสร้างความสมดุลระหว่างการประกอบธุรกิจที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานกับบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดย ทีโอที ในฐานะที่เป็นองค์กรโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้สะท้อนความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ผ่านการจัดทำรายงานนี้ ซึ่งหมายถึงการมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาประเทศไทยให้มีความยั่งยืนด้วยเช่นกัน

ท้ายนี้ ทีโอที หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการแสดงเจตนารมณ์ในการเปิดเผยการดำเนินธุรกิจที่มีเป้าหมายไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาวของเรา จะช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความยั่งยืนให้แก่องค์กรอื่นไม่มากนักน้อย และจะช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราให้พร้อมก้าวเดินไปด้วยกันบนเส้นทางเดียวกันนี้ ภายใต้ Synergy หรือพลังร่วมแห่งความยั่งยืนตลอดไป

ภาพรวม ของบริษัท (Company Overview)



รู้จัก ทีโอที

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ ทีโอที เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียว โดยเป็นผู้นำในการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมายาวนานกว่า 60 ปี และมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อยกระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายหลัก (Network Provider) ซึ่งต้องเร่งผลักดันและพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมให้ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบต่างๆ และเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึงกระจายการให้บริการไปยังพื้นที่ต่างๆ รวมถึงพื้นที่ห่างไกลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงหรือบรอดแบนด์ของ ทีโอที ด้วยราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม



“ปัจจุบัน ทีโอที สามารถให้บริการบรอดแบนด์ ด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลาย ทั้งทางสายและไร้สาย ครอบคลุมในระดับตำบล มากกว่าร้อยละ 99 ทั่วประเทศ...”

ปัจจุบัน ทีโอที สามารถให้บริการบรอดแบนด์ ด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลายทั้งทางสายและไร้สาย ครอบคลุมในระดับตำบล มากกว่าร้อยละ 99 ทั่วประเทศ โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มบริการหลักที่สำคัญ ได้แก่ บริการด้านเสียง บริการด้านอินเทอร์เน็ตและสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง บริการด้านมัลติมีเดีย และคอนเทนต์ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและสาธารณชนอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

พันธกิจ

ให้บริการโทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองทันต่อความต้องการของลูกค้า ให้ความมั่นใจด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ อย่างมีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึงสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานธุรกิจ

ทีโอที มุ่งมั่นรักษาความเป็นผู้นำการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศ จึงมุ่งเน้นขยายการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนนโยบายรัฐ ผลักดันให้มีการพัฒนาบริการที่เป็นนวัตกรรมด้านบรอดแบนด์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และมัลติมีเดีย รวมทั้งพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ พร้อมยึดมั่นแนวทางการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี

ข้อมูลที่อยู่ในรายงาน

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานด้านความยั่งยืนของ ทีโอที มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวทางและการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนที่ ทีโอที ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีขอบเขตครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ถึง 31 ธันวาคม 2556 ซึ่งเป็นรอบเวลาเดียวกับการจัดทำรายงานประจำปีของบริษัท โดยรายงานฉบับนี้กำหนดให้คำว่า “ทีโอที” และ “บริษัท” หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปี 2556 นี้เป็นปีแรกที่ ทีโอที เริ่มต้นรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้นข้อมูลบางส่วนอาจยังไม่ครบถ้วนหรือสมบูรณ์ หากแต่ ทีโอที จะดำเนินการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปในปีต่อไป และจะดำเนินการรายงานเป็นประจำทุกปี

เนื้อหาของรายงาน

ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ทีโอที ได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งจากรายงานผลการดำเนินงาน (OPR : Organization Performance Report) ปี 2556 ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มานำเสนอ ซึ่งในการจัดทำ OPR ทุกปี ได้มีการทบทวนและกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ ทีโอที เห็นว่ามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ ทีโอที นอกจากนั้น ยังได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานและบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงานภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ทีโอที ให้มากขึ้นอีกด้วย

กลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนที่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้มีพื้นฐานมาจากกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 6 ด้าน ซึ่งเป็น Sustainability Highlights ของ ทีโอที ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของบริษัทมากที่สุด อันประกอบด้วย ธุรกิจของเรา ลูกค้าของเรา บุคลากรของเรา การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา การสนับสนุนชุมชนของเรา และนวัตกรรมของเรา โดยในแต่ละด้านนั้น ทีโอที ได้ตั้งเป้าหมายเป็นภาพรวม โดยเป็นการกำหนดจุดยืนเพื่อสร้างคุณค่าในอนาคตระยะยาว



กรอบการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามกรอบขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) เวอร์ชัน 3.1 ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานการรายงานระดับ C นอกจากนี้ ทีโอที ยังได้พิจารณาตัวชี้วัดเฉพาะภาคโทรคมนาคม (Telecommunication Sector Specific Indicators) เพิ่มเติมในหมวดการดำเนินงานภายใน (Internal Operations) ด้านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ในการสื่อสารที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI นี้ จะถูกใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปบูรณาการกับผลลัพธ์และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement: OFI) ตามเกณฑ์การประเมินภายใต้ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ หรือ SEPA ต่อไป

หากมีข้อสงสัยติดต่อ:

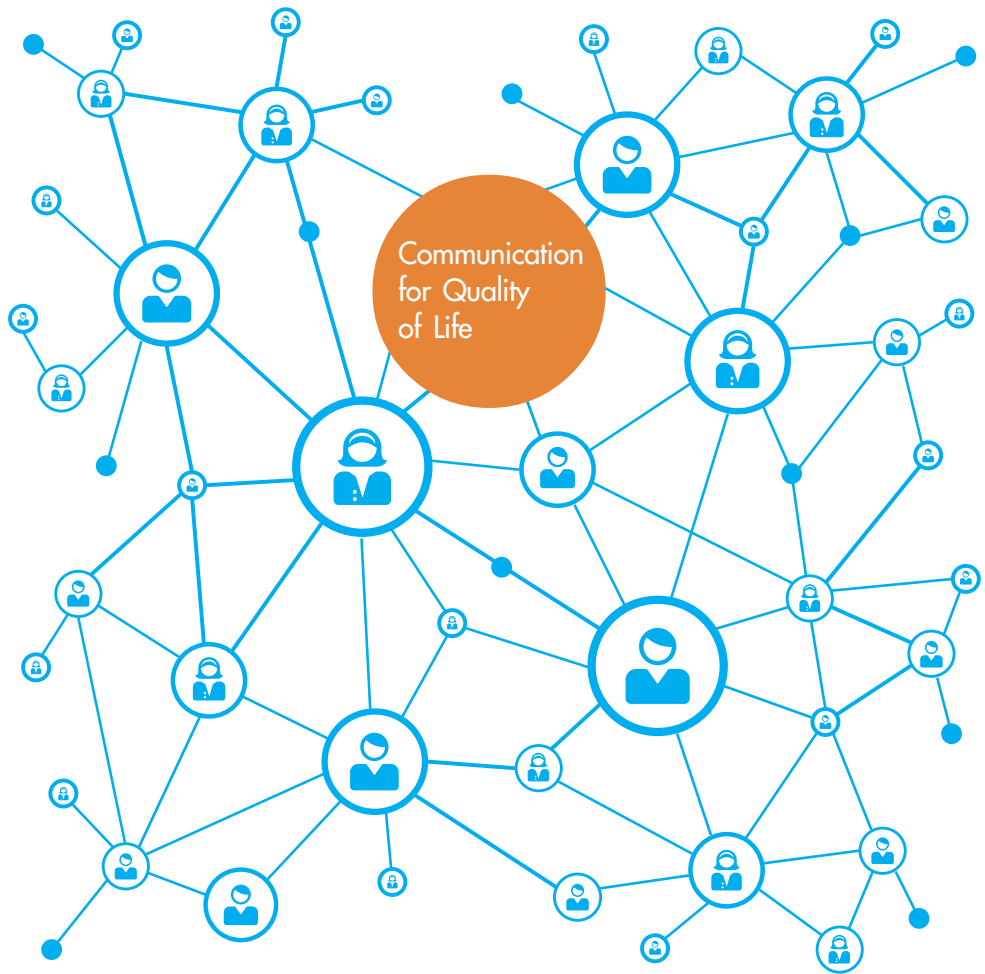
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

E-mail: prtot@tot.co.th

โทรศัพท์: 0 2505 7551 / 0 2574 9614

“รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามกรอบขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) เวอร์ชัน 3.1 ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานการรายงานระดับ C...”



แนวคิดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2556 (Sustainability Priorities 2013)

ทีโอที มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีโครงข่ายให้ทันสมัย ครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมจิตสำนึกในการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างเท่าเทียม และสร้างสังคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่สะท้อนอัตลักษณ์และใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2556 จึงอยู่ภายใต้แนวคิดหลัก “การสื่อสารเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” หรือ “Communication for Quality of Life” ที่มุ่งเน้นการกระจายโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศจากเขตเมืองไปยังท้องถิ่นห่างไกลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่เศรษฐกิจที่ดีขึ้นของประเทศในที่สุด

การพัฒนา
อย่างยั่งยืน
ของเรา
(Sustainability at TOT)



Customers
Policy Maker
Suppliers
Communities
Employees
Shareholders
Regulator

ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที

การดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมในปัจจุบัน มีปัจจัยท้าทายด้านการดำเนินงานมากมาย ไม่ว่าจะเป็นวิกฤติเศรษฐกิจ การเมือง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรมลูกค้า รวมทั้งสถานะการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทีโอที จึงตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยาวนาน จะต้องคำนึงถึง “ความยั่งยืน” (Sustainability) ซึ่งการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนของทีโอที จะต้องดำเนินธุรกิจโดยยึดถือแนวความคิดหลัก 3 ประการ คือ การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) การเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

- **องค์กรสมรรถนะสูง**

ทีโอที มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติการกิจกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแผนรองรับกับความเสี่ยงและสถานะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ซึ่งในบริบทของ ทีโอที มุ่งเน้นการนำองค์กรขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ และการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

จากสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน และการถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ภาครัฐหรือองค์กรกำกับดูแลกำหนด ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการบรรลุผลตามแนวความคิดหลักข้างต้น อาทิ ความเสี่ยงในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในโครงการขยายงานต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการได้ตามที่ลูกค้าต้องการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ และสามารถกระจายความเจริญสู่สังคมและชุมชนได้ทั่วถึงมากขึ้น ความเสี่ยงในเรื่องบุคลากร จากการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้านโทรคมนาคม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความเสี่ยงในการถือปฏิบัติได้ตามกฎระเบียบที่กำหนด ทีโอที จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้มีมาตรฐานสากล โดยใช้กรอบของ COSO - ERM (The Committee of Sponsoring of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management) ตั้งในปี 2546 และพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังให้สามารถลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และได้รับความร่วมมือจากทุกคน รวมทั้งสามารถบูรณาการงานภายในองค์กรได้มากขึ้น นอกจากนี้จัดให้มีการรายงานผลต่อฝ่ายบริหารระดับสูงในแต่ละสายงานตลอดจนมีการประชุมหารือกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีฯ และคณะกรรมการ บมจ. ทีโอที อย่างสม่ำเสมอ

- **การกำกับดูแลกิจการที่ดี**

ทีโอที เชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการที่เสริมสร้างให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนางานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2556 คณะกรรมการ บมจ. ทีโอที ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลที่ดีและมีองค์ประกอบด้านการกำกับดูแลที่ดีครบถ้วน รวมถึงจัดให้มีระบบบริหารจัดการที่เพียงพอและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน การจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกรรมการบริษัท ที่ดูแลด้านยุทธศาสตร์ เป็นกรรมการ รับผิดชอบกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 2) คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการ การดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 3) คณะอนุกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน รับผิดชอบ การบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ การดำเนินงานได้ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทิโอที 8 ประการตามหลักสากล ดังนี้



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเห็นชอบการกำหนดยุทธศาสตร์และทบทวนแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ตามกรอบแนวคิดหลักด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) เป็นแนวทาง ได้แก่ (1) การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ (2) การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม และ (3) ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยได้จัดทำเป็นแผนพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ระยะยาว 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีที่จะต้องมีการทบทวนทุกปี ในปี 2556 มุ่งเน้นการพัฒนาบทบาทของคณะกรรมการ บมจ. ทีโอที ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น โดยมีเป้าหมายมุ่งได้รับรางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่นภายในปี 2558 และพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (ตามหลัก The Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) และหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลองค์กรโปร่งใส โดยมีเป้าหมายได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใส ภายในปี 2559
2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบแผ่นพับ เสียงตามสาย และ Website
3. ปรับปรุงแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยแยกจรรยาบรรณของ ทีโอที กับ ประมวลจริยธรรมออกจากกันเป็นคนละฉบับ
4. การจัดหลักสูตรการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี แก่ผู้บริหารและพนักงานทั้งที่เป็นการอบรมในชั้นเรียน และ e-Learning
5. การจัดทำหลักเกณฑ์การแจ้งเบาะแส และการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติทุจริตภายในองค์กร

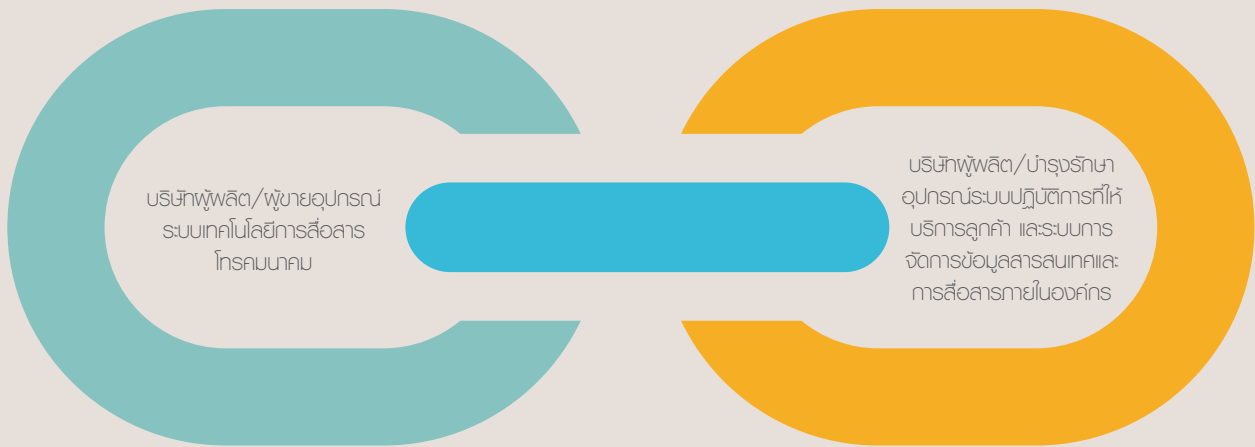
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้น: กระทรวงการคลัง	- การประชุม สัมมนา พบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ - รายงานประจำปี - การประชุมสามัญประจำปี - สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	- ผลการดำเนินงานตอบสนองนโยบายของรัฐและผู้ถือหุ้น - ผลการดำเนินงานมีกำไรและผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้น
ผู้กำกับดูแลการดำเนินงาน: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	- การประชุม สัมมนา - การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ - สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	- ดำเนินงานสนับสนุนแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ - ตอบสนองนโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้กำกับดูแลอุตสาหกรรม: กสทช.	- การประชุม สัมมนา - การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ - สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	- ปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อบังคับของ กสทช. - ปฏิบัติตามกฎหมายให้การให้บริการและกฎระเบียบที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
ผู้ส่งมอบ	- ประกาศ แถลงข่าว - การประชุม - การอบรม สัมมนาให้ความรู้ ถ่ายทอดวิธีการดำเนินงาน	- ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและข่าวสารของ ทีโอที - ได้รับการตรวจรับงานและรับเงินค่าสินค้า/บริการถูกต้องตามเงื่อนไขข้อตกลง/สัญญา
ชุมชน/สังคม	- การอบรม สัมมนาให้ความรู้ - การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ CSR - การประชุมกับผู้นำชุมชน - สื่อสังคมออนไลน์	- โอกาสในการเข้าถึงการใช้บริการสื่อสารโทรคมนาคมได้อย่างสะดวก - สามารถใช้ระบบสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการศึกษาเรียนรู้ - ได้รับบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงรวมทั้งในพื้นที่ห่างไกล
พนักงาน	- การประชุมสื่อสารของ กจญ. ที่เรียกว่า “CEO Focus” - สารจาก กจญ. ผ่านอีเมล - การพบปะพนักงาน - การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจและความผูกพัน - จดหมายเวียน - อินทราเน็ต - รายงานการประชุม - เสียงตามสาย	- ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ - ความก้าวหน้าในสายอาชีพ - ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
ลูกค้า	- โฆษณา/ประชาสัมพันธ์ - สำนักงานบริการ - สื่อสังคมออนไลน์ - การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า - เว็บไซต์ - Call Center	- คุณภาพบริการ - ประสิทธิภาพของเครือข่าย - สินค้า/บริการที่ทันสมัย หลากหลาย - ความรวดเร็วในการติดตามแก้ปัญหา - ราคาที่คุ้มค่า

กระบวนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของ ทีโอที
ดำเนินการภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535



หุ้นส่วนทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานของเรา

พันธมิตรขั้นต้นในห่วงโซ่อุปทานของ ทีโอที คือ “ผู้ส่งมอบ” ถือเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ ทีโอที ประสบความสำเร็จในธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ ด้วยเหตุนี้ ทีโอที จึงตระหนักดีถึงการพึ่งพากันระหว่างบริษัท กับผู้ส่งมอบ ที่ควรมีความรับผิดชอบร่วมกัน และเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับพัสดุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินการ ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานได้อย่างประหยัด คุ้มค่า และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารพัสดุและแผนยุทธศาสตร์ ของ ทีโอที

กระบวนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของ ทีโอที ดำเนินการภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 สำหรับเป็นแนวทางถือปฏิบัติ และกำหนดนโยบายการบริหารพัสดุของ ทีโอที โดยมีผู้ส่งมอบที่สำคัญ 2 กลุ่มหลัก คือ

- บริษัทผู้ผลิต/ผู้ขายอุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ทั้ง Hardware & Software ของระบบชุมสาย/สื่อสัญญาณ/ข่ายสายและการบริหารโครงข่ายโทรคมนาคมที่ใช้สร้างผลิตภัณฑ์/บริการสื่อสารโทรคมนาคมรูปแบบต่างๆ
- บริษัทผู้ผลิต/บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบปฏิบัติการที่ให้บริการลูกค้า และระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบริการลูกค้า (Customer Care and Billing System) ระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ระบบการจัดเก็บและรับชำระเงิน ระบบบัญชีการเงินและบริหารจัดการทรัพยากร

ทั้งนี้ นโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านพัสดุที่ยั่งยืนของ ทีโอที มุ่งเน้นหลักการ และนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีความรับผิดชอบร่วมกัน จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบ ดังนี้

1. ส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจที่ดีต่อผู้ส่งมอบ
2. สนับสนุนการจัดหาพัสดุจากผู้ส่งมอบที่จดทะเบียนผู้ค้ากับ ทีโอที ซึ่งอาจจะเป็นผู้ผลิต ผู้แทนจำหน่ายหรือผู้ประกอบการ
3. ห้ามมิให้กอนิติสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบที่มีพฤติกรรมทุจริตหรือส่อไปในทางทุจริต หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่กิจการของ ทีโอที รวมทั้งไม่จัดหาพัสดุที่ผิดกฎหมาย

นอกจากนี้ ทีโอที ยังได้เน้นถึงความสำคัญของการดำเนินงานอย่างยุติธรรม และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนด้วย ผู้ส่งมอบของ ทีโอที ต้องไม่ใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย รวมทั้ง ได้นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเข้ามาพิจารณาด้วยกระบวนการในการคัดเลือกผู้ส่งมอบของบริษัท และส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ด้านไอซีทีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้เริ่มระบุไว้ในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Terms of Reference: TOR) ในการจัดซื้อจัดหาอีกด้วย

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทีโอที กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ “ความสามารถพิเศษ” (Core Competency) ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในการออกแบบและจัดการระบบเทคโนโลยีโครงข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร และการสร้างพลังร่วมของบุคลากรในองค์กรทั้งคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร พนักงาน ในการร่วมตอบแทนสังคมและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ทีโอที ได้จัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทีโอที ระยะยาว 4 ปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บมจ. ทีโอที ซึ่งในปี 2556 ได้นำมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก./ISO 26000 Social Responsibility) มาใช้เป็นกรอบการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้าน CSR (Corporate Social Responsibility) อันประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ

1 มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ผู้บริหารและพนักงานมีจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2 มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารให้ทันสมัย เพื่อสนับสนุนด้านการศึกษา และการเรียนรู้ที่เท่าเทียมของเยาวชนและพหุวัยโอกาสในสังคมไทย

3 สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสร้างเครือข่ายสังคมที่มีจิตสำนึกรักษ์โลก

กระบวนการปฏิบัติงานด้าน CSR แบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ คือ CSR-after-Process, CSR-in-Process และ CSV (Creating Shared Value)

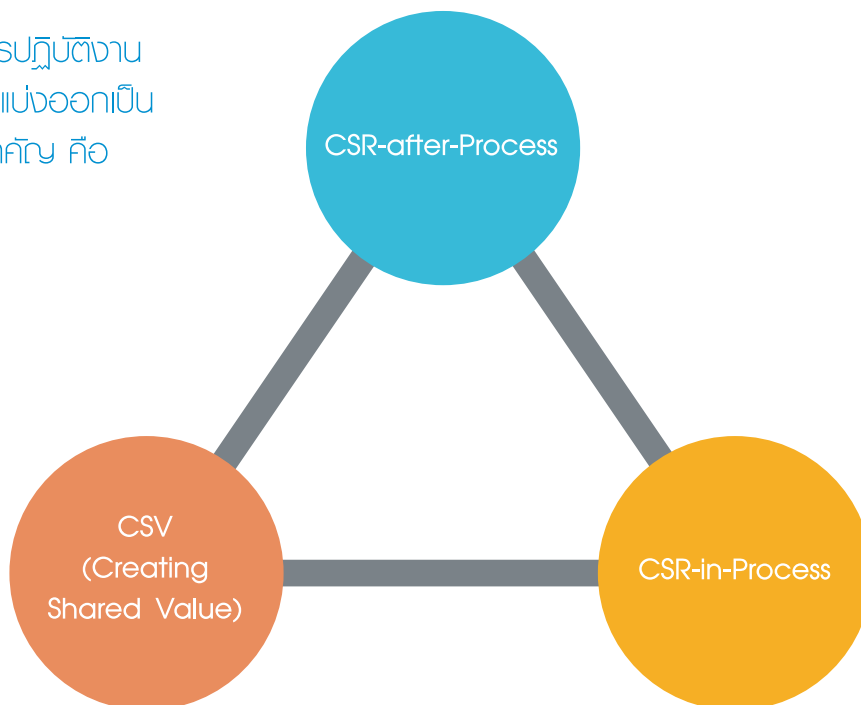
CSR-after-Process เป็นการนำกลยุทธ์ CSR มาสู่การปฏิบัติ ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ ICT เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการศึกษาในด้านต่างๆ แก่เยาวชน การสร้างจิตสำนึกรักษ์โลกของเยาวชนและชุมชน และการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับพิษภัยจากขยะอิเล็กทรอนิกส์และวิธีการจัดการที่ถูกต้อง

CSR-in-Process เป็นกระบวนการปฏิบัติการประจำวัน ทีโอที ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่มีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน

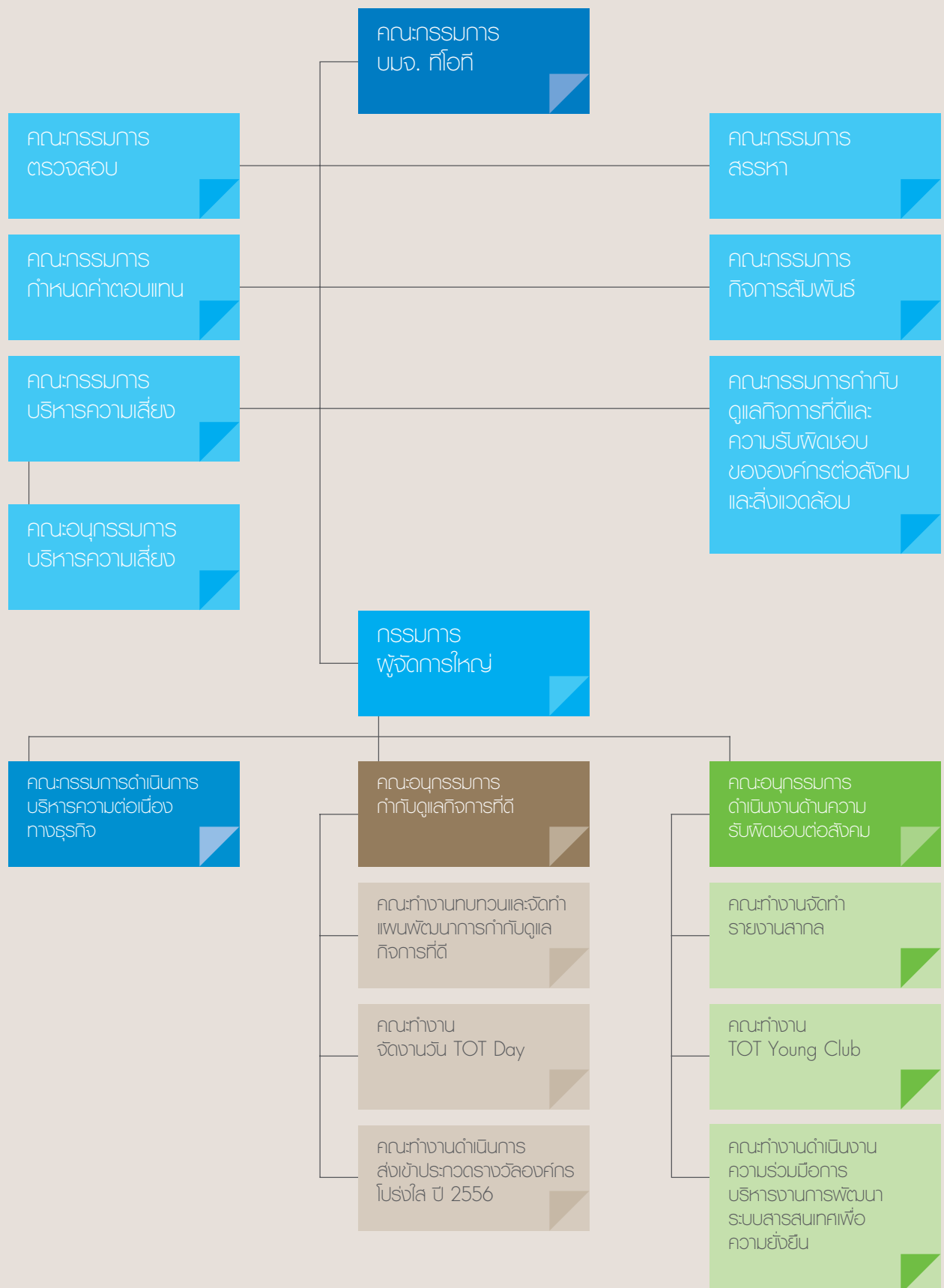
กลยุทธ์ CSV (Creating Shared Value) คือ การสร้างค่านิยมร่วมระหว่างองค์กรธุรกิจกับสังคม ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ โดยมี Triple Bottom Line หรือการดำเนินธุรกิจที่มีเป้าหมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจหรือกำไร สังคม และสิ่งแวดล้อม

โครงการ Digital TV เป็นหนึ่งในโครงการ CSV ของ ทีโอที ซึ่งเป็นการนำทรัพยากรของประเทศ คือ สถานีโทรทัศน์ของ ทีโอที ที่มีอยู่ทั่วประเทศ พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานีโทรทัศน์ อาทิ อาคารเสาสื่อโทรทัศน์ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสำรองต่างๆ เป็นต้น มาพัฒนาเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประกอบการโทรทัศน์ (Broadcasters) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการลงทุน รวมถึงนำไปสู่การให้บริการโทรทัศน์ระบบดิจิตอลที่ทันสมัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับชม ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นของประชาชน ให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาระบันเทิงได้รวดเร็วพร้อมกันและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

กระบวนการปฏิบัติงาน
ด้าน CSR แบ่งออกเป็น
3 ส่วนที่สำคัญ คือ



โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที



การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญ ของ ทีโอที ปี 2556

Sustainability Highlights 2013

ธุรกิจของเรา (Our Business)

Conducting our business with shared value committed to corporate governance.

มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ ในขณะที่สร้างสรรคคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพร้อมกันด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ลูกค้าของเรา (Our Customers)

Putting our customers at center with focal awareness on customer engagement.

ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจตามพันธกิจขององค์กร โดยมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์ผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างครอบคลุม

บุคลากรของเรา (Our People)

Creating great workforce environment and workforce engagement.

มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีสวัสดิภาพและปลอดภัย ควบคู่กับการสร้างความผูกพันของบุคลากร

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)

Reducing our environmental impact across the ICT life cycle.

มุ่งพัฒนาแนวทางการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิตของไอซีที

การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)

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

ใช้ความสามารถพิเศษด้านความเชี่ยวชาญด้านโทรคมนาคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนสำคัญ

นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)

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

นำความรู้จากประสบการณ์ด้าน CSR มาพัฒนา นวัตกรรมทางธุรกิจที่สร้างทั้งผลกำไร และเป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนไปพร้อมกัน

ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2556 (Sustainability Scorecard 2013)

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมายปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
ค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมตามนโยบายรัฐบาล ¹	3,947.59 ล้านบาท	2,530.94 ล้านบาท	1,542.90 ล้านบาท
ความครอบคลุมของการให้บริการบรอดแบนด์	100% ของจำนวน ตำบลทั่วประเทศ	99% ของจำนวน ตำบลทั่วประเทศ	99% ของจำนวน ตำบลทั่วประเทศ
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	4.1	4.05	3.99
ระดับความพึงพอใจด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ²	4.1	4.09	4.05
ระดับความผูกพันของพนักงาน	88.80%	88.80%	80.40%
จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนาด้านบริการและเทคโนโลยี	22.5%	21.5%	20.5%
จำนวนของอาคารสถานที่ของ ทีโอที ที่มีระบบบำบัดน้ำเสีย	100%	100%	100%
การลดใช้กระดาษต่อปี	133.86 ตัน	64.90 ตัน	2.07 ตัน
จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ³	31,524 แห่ง	31,519 แห่ง	31,504 แห่ง
จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาด้าน IT (e-Market, Telemedicine) ⁴	21 ชุมชน	18 ชุมชน	7 ชุมชน

หมายเหตุ ¹ บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมตามนโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย โครงการติดตั้ง Free Wi-Fi โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท การให้บริการหมายเลขพิเศษเพื่อสังคม สาธารณะประโยชน์ และเหตุฉุกเฉิน และโครงการอินเทอร์เน็ตไร้สายระดับตำบล (Wireless Road Project)

² การประเมินการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางบริการ Contact Center 1100 บริการรับแจ้งเหตุเสีย 1177 และบริการรับแจ้งเหตุเสีย 1477

³ โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ผ่านโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โครงการ TOT IT School และโครงการ TOT Young Club

⁴ ชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนให้ใช้ IT (e-Market) ในการยกระดับการประกอบอาชีพ ผ่านโครงการ TOT Young Club และชุมชนได้รับการสนับสนุนให้ใช้ IT (Telemedicine) ในการยกระดับคุณภาพชีวิต ผ่านโครงการสุซศาลาพระราชทาน

ธุรกิจ ของเรา (Our Business)

บทบาทการเป็นผู้พัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคม

ด้วยตระหนักถึง การพัฒนาบริการโทรคมนาคมด้าน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างยั่งยืน ทีโอที ได้วางแนวทางการพัฒนาบริการอย่างครบวงจร โดยการปรับเปลี่ยน โครงข่าย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ และปรับเปลี่ยนกระบวนการในการให้บริการลูกค้า ให้ทันสมัย เพิ่มขึ้น กล่าวคือ ทีโอที ได้มีการปรับโครงข่ายและระบบ ขุมสายใหม่เป็นเทคโนโลยี NGN หรือ Next Generation Network ที่สามารถรองรับการให้บริการทั้งเสียง ข้อมูล ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ได้ในโครงข่ายเดียวกัน นอกจากนี้ ทีโอที ยังได้มีการปรับเปลี่ยนสื่อสัญญาณที่จะเชื่อมต่อไปยังบ้านลูกค้าจากเดิมที่เป็นคู่สายทองแดง มาเป็นสายใยแก้วนำแสง (Optic fiber) ในส่วนของ บริการด้านอินเทอร์เน็ต ทีโอที ได้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี การให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี xDSL มาเป็นเทคโนโลยี FTTx ซึ่งลูกค้า จะได้รับประโยชน์ในการใช้บริการด้วยระดับความเร็วที่สูงขึ้น สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นจากงานด้านสื่อสารข้อมูล การใช้บริการมัลติมีเดีย และ แอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงความสามารถในการใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ปลายทางอื่นๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น รวมทั้งขยายรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับ การเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน (Network Provider) และ ผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility Provider) นอกจากนี้ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ทีโอที มีบริการอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม IP star ภายใต้ชื่อบริการ TOT satellite สำหรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้ บริการลูกค้า นั้น ทีโอที ได้เปิดช่องทางการติดต่อและรับฟังข้อมูลลูกค้าอย่างเป็น ระบบผ่านศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ทั่วประเทศ Call Center เว็บไซต์ www.tot.co.th รวมถึง สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook Twitter เป็นต้น



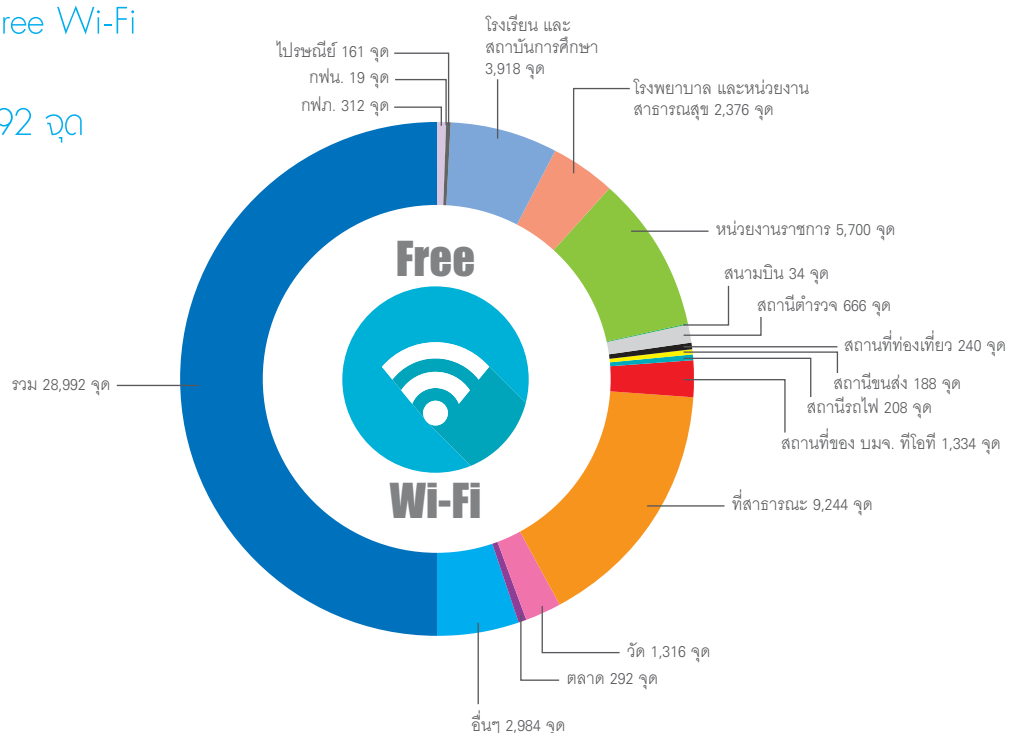
ผลดำเนินงานที่สำคัญ

การมีแนวทางและการปฏิบัติที่ชัดเจน เกี่ยวกับการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ มีโครงการที่สำคัญจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ Service Excellence และ โครงการ Network Excellence โดยกำหนดให้ปี 2556 เป็นปีแห่งคุณภาพของ ทีโอที

บทบาทการให้บริการโครงข่ายคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

ทีโอที ตระหนักถึงการสร้างความเท่าเทียมกันในสังคมในการเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนโดยได้เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไร้สาย TOT Free Wi-Fi ครอบคลุมทุกภาคของประเทศ เพื่อรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ทีโอที ได้เปิดให้บริการ TOT Free Wi-Fi จำนวนทั้งสิ้น 28,992 จุดทั่วประเทศ โดยการคัดเลือกจากสถานที่ที่เป็นแหล่งชุมชน หรือเป็นสถานที่ที่ประชาชนจะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้ อาทิ สถานที่สาธารณะ หน่วยงานราชการ สถานที่ท่องเที่ยว โรงเรียน โรงพยาบาล สถานีตำรวจ วัด สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง และอื่นๆ เป็นต้น และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในการติดตั้งอุปกรณ์ในโครงการดังกล่าว แสดงรายละเอียดจุดติดตั้งตามแผนภาพด้านล่าง

สรุปจำนวน Free Wi-Fi
โดย ทีโอที
จำนวน 28,992 จุด



สำหรับชุมชนในชนบท ทีโอที ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญ โดยให้บริการโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ห่างไกล หรือ การให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชน หรือ โรงเรียน ภายใต้โครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation: USO) ภาคสมัครใจ ตามแนวทางของ กสทช. ให้กับพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศ เพื่อลดช่องว่างการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตของชุมชนและประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว มีระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 - 2556 โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ การดำเนินงานระยะที่ 1 (พ.ศ. 2549 - 2552) และ การดำเนินงานระยะที่ 2 (พ.ศ. 2553 - 2556) รวมกว่า 22,000 เลขหมาย

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

- การดำเนินงานการให้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล มีโครงการที่สำคัญจำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกล โครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตหน่วยงานเพื่อสังคม และ โครงการอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษา
- จำนวนจุดที่ให้บริการ TOT Free Wi-Fi เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่สาธารณะ (ปี 2556 มีจำนวนจุดการติดตั้ง 28,992 จุด)

สรุปการดำเนินงานด้าน USO ของ ทีโอที ระหว่างปี 2549 - 2556

การดำเนินงาน	ระยะเวลา (ปี)	จำนวน (เลขหมาย/แห่ง)	งบประมาณที่ใช้ (ล้านบาท)
การดำเนินงานระยะที่ 1 ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ/บำรุงรักษา (เลขหมาย)	2549 - 2552	21,607	6,656.49
การดำเนินงานระยะที่ 2 ให้บริการ/บำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ USO ระยะที่ 1	2553 - 2556	21,607	1,185.42
ติดตั้ง/จัดให้มีบริการ พร้อมการบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะในหมู่บ้าน (เลขหมาย)		302	46.34
ติดตั้ง/จัดให้มีบริการพร้อมการบำรุงรักษา 3 ปี บริการโทรศัพท์สาธารณะ และโทรศัพท์ประจำที่ อย่างละ 1 เลขหมาย และบริการอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษา พร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก (แห่ง)		206	315.86
ติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (แห่ง)		119	130
ติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตหน่วยงานเพื่อสังคม (คนพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ด้อยโอกาส) (แห่ง)		25	37.62

ทั้งหมดนี้ ทีโอที มุ่งหวังให้เกิดความมั่นคงด้านการติดต่อสื่อสารของประเทศไทย และอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างโทรคมนาคมพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม และสร้างความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับชุมชนและประชาชนผ่านการให้บริการด้านโทรคมนาคมของ ทีโอที เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

- การมีแนวทางและการปฏิบัติที่ชัดเจน เกี่ยวกับการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ มีโครงการที่สำคัญจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ Service Excellence และ โครงการ Network Excellence โดยกำหนดให้ปี 2556 เป็นปีแห่งคุณภาพของ ทีโอที

ลูกค้า
ของเรา
(Our Customers)



แนวทางการรับฟังเสียงลูกค้า

ทีโอที ให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นของลูกค้า ทั้งที่เป็นลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าโดยกำหนดให้มีช่องทางที่หลากหลายและสอดคล้องกับลักษณะ ตลอดทั้งพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ มีช่องทางหลักที่สำคัญ

เช่น ผ่านทางเว็บไซต์หลักขององค์กร (www.tot.co.th, www.tothispeed.com, <http://complain.tot.co.th>) และการรับฟังความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับ ความนิยม เช่น facebook, twitter นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถแสดงความคิดเห็นผ่าน Call Center ศูนย์บริการ ลูกค้าทั่วประเทศที่มีจำนวน 433 แห่ง และผ่านพนักงาน ขายที่ดูแลลูกค้าองค์กรโดยตรง รวมถึงการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ ผ่านการ วิจัยตลาดที่มีการดำเนินการตลอดช่วงเวลา ซึ่งข้อมูล จากแหล่งต่างๆ จะถูกนำไปประมวลผลและนำเสนอ ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการ ดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค



“ทีโอที มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่มในทุกช่วงของการเป็นลูกค้า ทั้งก่อนการเป็นลูกค้า ระหว่างการเป็นลูกค้า และหลังการยกเลิกใช้ผลิตภัณฑ์/บริการแล้ว โดยมีการกำหนดส่วนงานที่ดูแลลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป็นการเฉพาะ ก่อนจะมีการให้บริการ ลูกค้าจะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/บริการผ่านช่องทางการสื่อสาร ตลอดทั้งกิจกรรมต่างๆ ส่วนในกลุ่มลูกค้าองค์กร มีการอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงการให้บริการผ่านทีมดูแลลูกค้า (Key Account)...”

แนวทางการรับฟังเสียงลูกค้า



- กลุ่มลูกค้า : R = กลุ่มลูกค้าบ้านพักอาศัย
 : SME = กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 : B = กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่
 : G = กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ



การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ทีโอที มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่มในทุกช่วงของการเป็นลูกค้า ทั้งก่อนการเป็นลูกค้า ระหว่างการเป็นลูกค้า และหลังการยกเลิกใช้ผลิตภัณฑ์/บริการแล้ว โดยมีการกำหนดส่วนงานที่ดูแลลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป็นการเฉพาะ ก่อนจะมีการให้บริการ ลูกค้าจะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/บริการผ่านช่องทางการสื่อสาร ตลอดทั้งกิจกรรมต่างๆ ส่วนในกลุ่มลูกค้าองค์กรมีการอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงการใช้บริการผ่านทีมดูแลลูกค้า (Key Account) การจัดสัมมนาให้ความรู้และดูงานด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ในช่วงการให้บริการจะมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าและเพิ่มการใช้บริการ โดยมีการดำเนินการผ่านกิจกรรมหลักในลักษณะต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ (TOT Young Club) การจัดกิจกรรม “Click and cool club” ที่ต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้ที่น่าสนใจในด้านต่างๆ และให้ความสำคัญกับการบริหารความสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ส่วนในกลุ่มลูกค้าองค์กร มีการสร้างการมีส่วนร่วมและความร่วมมือที่ดีเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาและยกระดับความพึงพอใจ กรณีลูกค้าที่ขอยกเลิกการใช้บริการ ทีโอที จะมีการขอบคุณและสอบถามความคิดเห็นและสาเหตุการยกเลิกการใช้บริการเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

นอกจากการมีแนวทางเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าดังกล่าวแล้ว ทีโอที ยังให้ความสำคัญกับการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยในระดับนโยบาย ทีโอที มีประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดเกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า ซึ่งสิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ กำหนดให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องรักษาความลับของลูกค้า และไม่นำข้อมูลนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้เกี่ยวข้อง โดยในปี 2556 ที่ผ่านมายังไม่ปรากฏว่ามีการละเมิดในประเด็นนี้

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มลูกค้าองค์กร (เอกชนรายใหญ่ ราชการ และรัฐวิสาหกิจ)



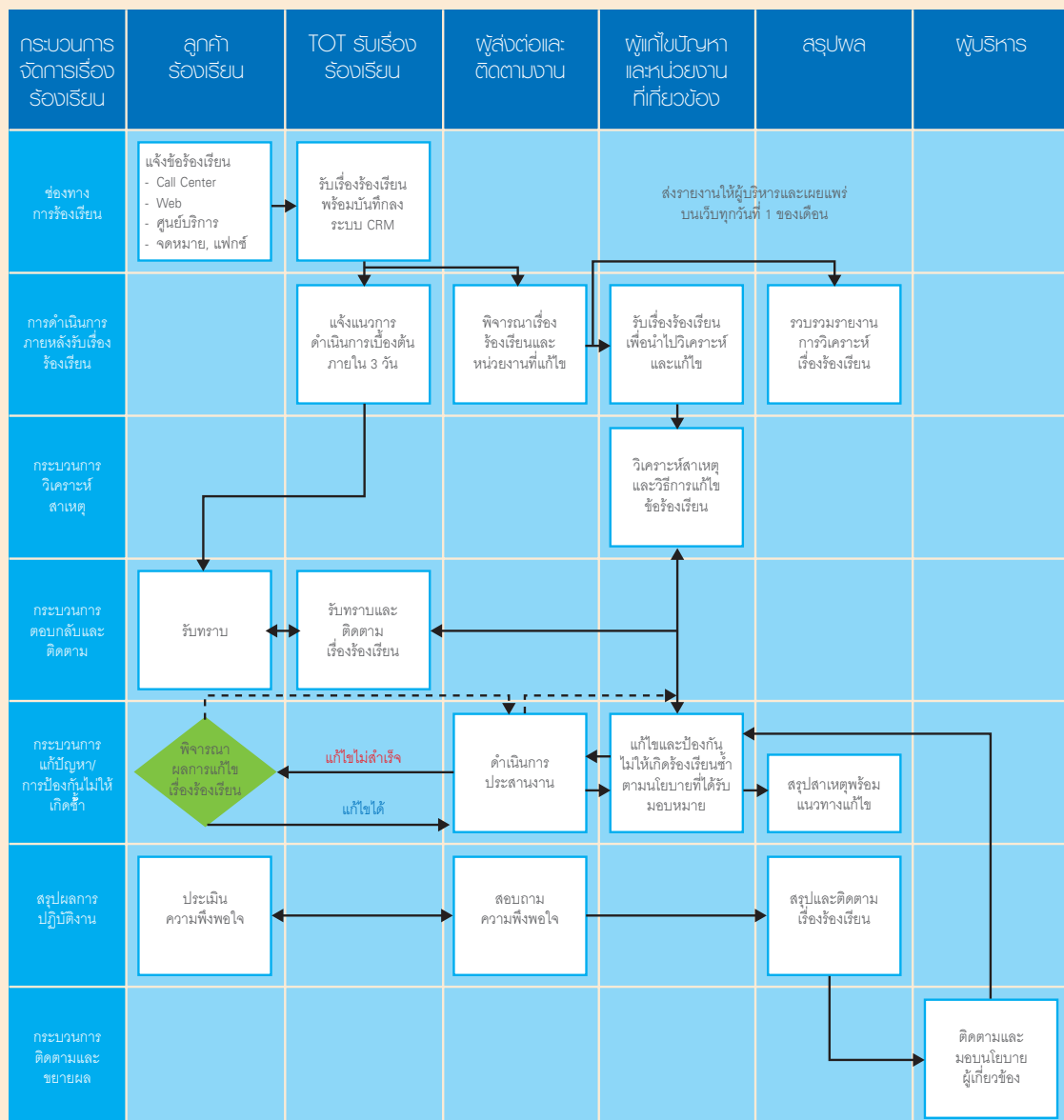
กลุ่มลูกค้าบ้านพักอาศัย และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SMEs



การจัดการข้อร้องเรียน

ทีโอที มีระบบรวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. ว่าด้วย เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่กำหนดให้การแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน สำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับค่าใช้บริการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน และต้องดำเนินการให้กับลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ ทีโอที ได้กำหนดระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับประกาศ กสทช. ดังกล่าว รวมทั้ง มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง กำหนดกระบวนการทำงานและการติดตามผลอย่างเป็นระบบ รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์หรือบริการจัดส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ ทบทวน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า วางระบบป้องกันรวมถึงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดของส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญในหลายๆ ด้าน ถึงแม้ว่า ทีโอที จะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบแล้วก็ตามแต่ก็มีปัจจัยเสี่ยงบางประการที่ไม่สามารถป้องกันได้ เช่น ปัจจัยเสี่ยงจากภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ จากการก่อการร้าย วินาศกรรม การเกิดโรคระบาด ซึ่งปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว อาจส่งผลกระทบทำให้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมหยุดชะงักได้

เพื่อให้ ทีโอที สามารถดำเนินการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้ ในเวลาที่เหมาะสม หากเกิดเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ ทีโอที จึงได้กำหนดให้มีนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยให้ครอบคลุมทุก สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งมีกรรมการ ผู้จัดการใหญ่เป็นประธานกรรมการ และประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนโยบาย และกำกับดูแลตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) โดยให้มีการจัดทำ/ทบทวนแผนและซักซ้อม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการหลักอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ปี 2556 = 4.19)
- จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
(ปี 2556 ลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพิ่มขึ้นประมาณ 11%)
- ลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความภักดีต่อบริการในระดับค่อนข้างสูง
(Rational Loyalty ปี 2556 = 4.14)
- การแนะนำคนอื่นให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของลูกค้ามีแนวโน้มดีขึ้น
(Net Promoter Score (NPS) ปี 2556 = 12%)
- มีบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการผ่านออนไลน์เพิ่มขึ้น 4 บริการ
ประกอบด้วย บริการกวดวิชาผ่านออนไลน์ และบริการผ่าน Cloud 3 บริการ คือ ระบบบัญชี ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารจัดการบุคคล
- ผู้ใช้ e-Service เพิ่มขึ้น 18%
(ปี 2556 = 201,005 ราย)
- อัตราการร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง 13%
(ปี 2556 = 4,594 ราย)
- ผลสำเร็จของการซักซ้อมดำเนินงานตามแผน BCP ตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับคณะทำงานบริหาร ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อโทรศัพท์ (Call Tree)
 - ทางโทรศัพท์ 95.74% ทาง SMS 87.15% (ค่าคาดหวัง แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์/SMS ภายใน เวลาที่กำหนด 80%)
 - ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมซ้อมแผน 3.69 (ค่าคาดหวัง โดยรวมไม่ต่ำกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5)



บุคลากร ของเรา (Our People)



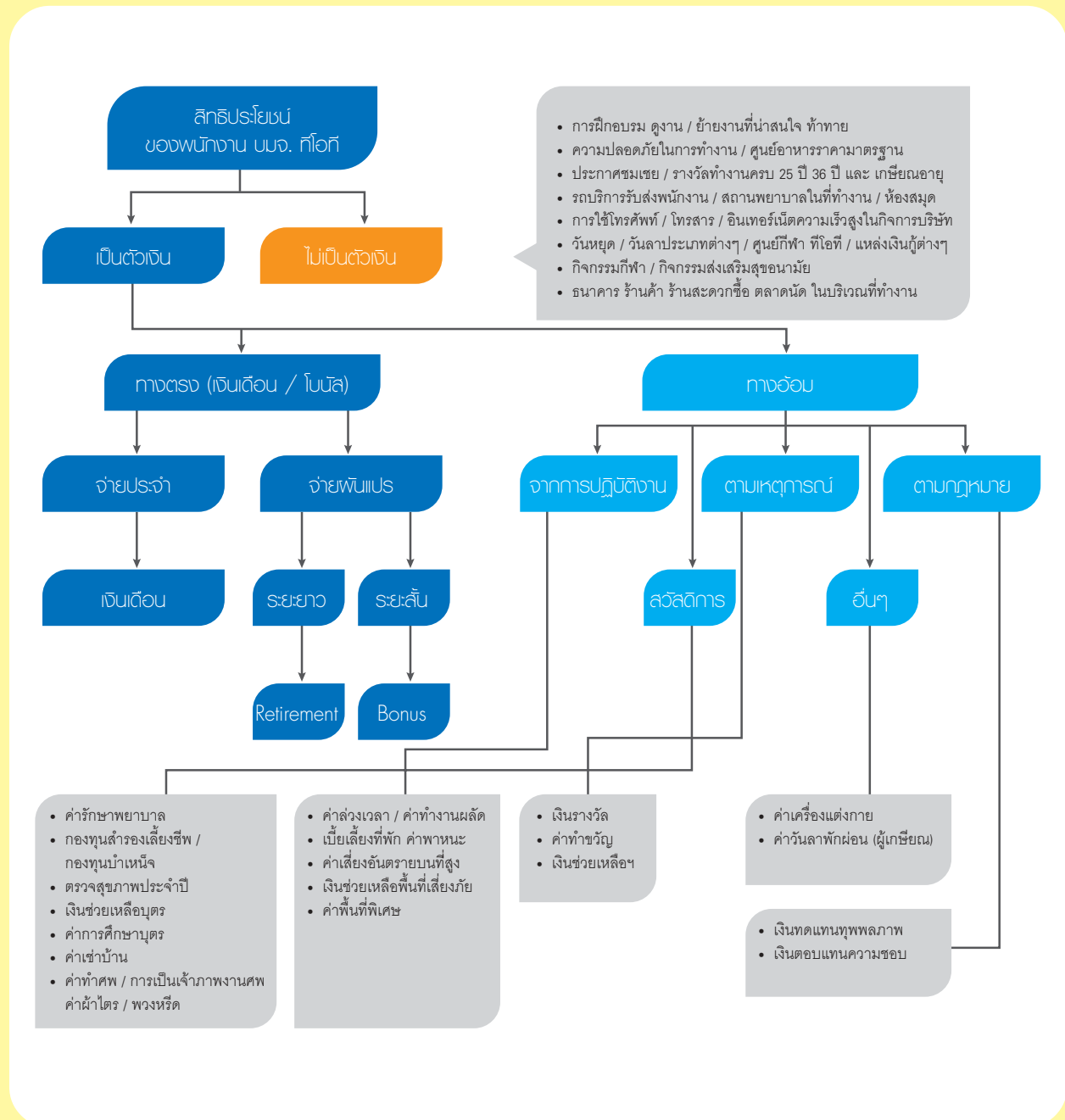
ทีโอที มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของคน และเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกคนคือทรัพยากรอันมีค่าสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญ ความสำเร็จขององค์กร จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บนพื้นฐานของความยึดมั่นในคุณธรรมและการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายของกระทรวงแรงงานและกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้มีการประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยทุกสายงาน ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมุ่งรักษาสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพัน และสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร ทีโอที จึงได้มุ่งพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันองค์กร หุ่นเทให้กับการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เพื่อสร้างผลการดำเนินการที่ดีให้กับองค์กร โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

ทีโอที ได้มีหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล 6 ประการ คือ



สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับ

ทีโอที ได้กำหนดสิทธิประโยชน์ให้แก่พนักงานอย่างเป็นธรรมไม่น้อยกว่าตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และระเบียบประกาศคณะกรรมการทางรัฐวิสาหกิจ เรื่อง มาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2543 อีกทั้งมีการเทียบเคียงการจ่ายค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน รวมถึงสนับสนุนให้ลูกจ้างมีสิทธิจัดตั้งสหภาพแรงงานได้ โดยมีรูปแบบการให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังนี้



ข้อมูลบุคลากร

ทีโอที เป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่จัดตั้งมานานกว่า 60 ปี ณ 31 ธ.ค. 2556 มีพนักงานรวม 16,541 คน แบ่งเป็นพนักงานจำนวน 16,275 คน และเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมีกำหนดเวลาจำนวน 266 คน มีค่าใช้จ่ายผู้ปฏิบัติงาน ในปี 2556 ประมาณ 13,900 ล้านบาท โดยมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ดังนี้

1. ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และ ช่วงอายุ เปรียบเทียบ 3 ปี เป็นร้อยละ

(หน่วย : คน)

กลุ่มอายุตัว	ปี 2556			ปี 2555			ปี 2554		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21 - 30 ปี	2.43	1.48	3.91	2.44	1.32	3.76	2.13	1.19	3.33
31 - 40 ปี	5.79	5.25	11.04	7.31	6.96	14.28	9.95	9.09	19.04
41 - 50 ปี	27.31	26.12	53.43	27.31	25.54	52.85	26.96	24.82	51.78
51 ปี ขึ้นไป	19.91	11.72	31.62	19.20	9.91	29.11	17.71	8.14	25.85
รวม	55.44	44.56	100.00	56.27	43.73	100.00	56.76	43.24	100.00

2. จำนวนและอัตรารวมของการจ้างพนักงานใหม่ และการลาออก จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ และ ภูมิภาค เปรียบเทียบ 3 ปี

จำนวนและอัตรารวมของการจ้างพนักงานใหม่

(หน่วย : คน)

อายุตัว ส่วนงาน	ปี 2556						รวม	ปี 2555						รวม	ปี 2554						รวม
	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	30	36	11	1	7	9	94	45	34	23	4	32	9	147	41	40	3	6	15	3	108
31 - 40 ปี	4	7	2	1	3	4	21	5	2	5	2	3	-	17	9	4	2	-	3	1	19
41 - 50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	34	43	13	2	10	13	115	50	37	28	6	35	9	165	50	44	5	6	18	4	127

จำนวนและอัตรารวมของการลาออกของพนักงาน

(หน่วย : คน)

อายุตัว ส่วนงาน	ปี 2556						รวม	ปี 2555						รวม	ปี 2554						รวม
	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	13	6	1	2	2	4	28	8	8	-	1	4	-	21	10	10	-	3	1	2	26
31 - 40 ปี	2	2	-	1	2	1	8	2	3	-	-	2	1	8	5	3	2	1	1	1	13
41 - 50 ปี	4	4	4	-	5	1	18	-	6	-	-	2	4	12	2	1	-	-	1	-	4
51 ปีขึ้นไป	2	2	-	-	-	-	4	1	1	-	1	1	-	4	1	1	-	1	1	-	1
รวม	21	14	5	3	9	6	58	11	18	0	2	9	5	45	18	15	2	5	4	3	47

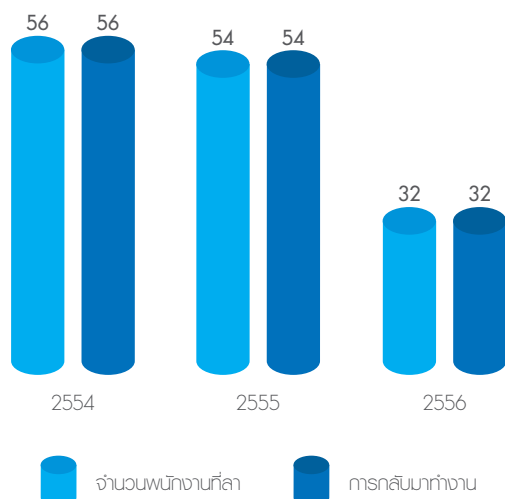
3.สวัสดิการสำหรับพนักงานประจำ ซึ่งพนักงานชั่วคราวไม่ได้รับ แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงานที่สำคัญ

(หน่วย : คน)

สวัสดิการสำหรับพนักงานประจำ ซึ่งพนักงานชั่วคราวไม่ได้รับ แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงานที่สำคัญ		
รายการ	ส่วนกลาง / นครหลวง	ภูมิภาค
ค่าทำงานเป็นผลัด	x	x
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	x	x
ค่าเช่าบ้าน	x	x
ค่าระวางบรรทุกสิ่งของ, ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (ในการเดินทางไปปฏิบัติงาน)	x	x
ค่าเครื่องแต่งตัว (ในการเดินทางไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ)	x	x
การลากิจ, ลาอุปสมบท / ประกอบพิธีฮัจย์, ลาราชการทหาร, ลาติดตามคู่สมรส, ลาไปปฏิบัติธรรม (พนักงานหญิง)	x	x
เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน (กรณีเกษียณอายุ)	x	x
การจัดการศพ เกี่ยวกับ เจ้าภาพงานศพ, ผ้าไตร, พวงหรีด	x	x
เงินช่วยเหลือพนักงานซึ่งประสบภัย	x	x
เครื่องแต่งกายประจำสำนักงานบริการ	x	x
โทรศัพท์ใช้ในกิจการบริษัท	x	x
ของที่ระลึก / รางวัลทำงานครบ 25 ปี, 36 ปี	x	x
สวัสดิการเงินกู้	x	x
เงินช่วยเหลือการคลอดบุตร	x	x
ค่าชดเชยที่ดี	x	x
ค่าขีปนาวุธนอกเหนือจากหน้าที่ประจำ	x	x
เงินยังชีพ (ภาคใต้ 14 จังหวัด)	-	x
เงินช่วยเหลือพนักงานในพื้นที่พิเศษ (ก้นดาร์เดิม)	-	x
เงินเพิ่มพิเศษสาขาวิชาชีพเฉพาะ	x	x
เงินค่าตอบแทนใบประกาศนียบัตรวิชาชีพ ICT/ตรวจสอบ	x	x
เงินสงเคราะห์การอุปสมบท หรือไปประกอบพิธีฮัจย์	x	x
ทุนการศึกษา	x	x

4. อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน หลังจากการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร แบ่งตามเพศ
เปรียบเทียบ 3 ปี

อัตราการกลับมาทำงานหลังจาก
การลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร



อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่
ของพนักงาน หลังจากการลาหยุดเพื่อ
เลี้ยงดูบุตรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2556
คิดเป็น 100% โดยกลุ่มเป้าหมายเป็น
เพศหญิงทั้งหมด ซึ่งเพศชายไม่อยู่ใน
เงื่อนไขการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร

(หน่วย : คน)

5. การจำแนกตามระดับบริหารจัดการ และจำแนกตามเพศ เปรียบเทียบ 3 ปี เป็นร้อยละ

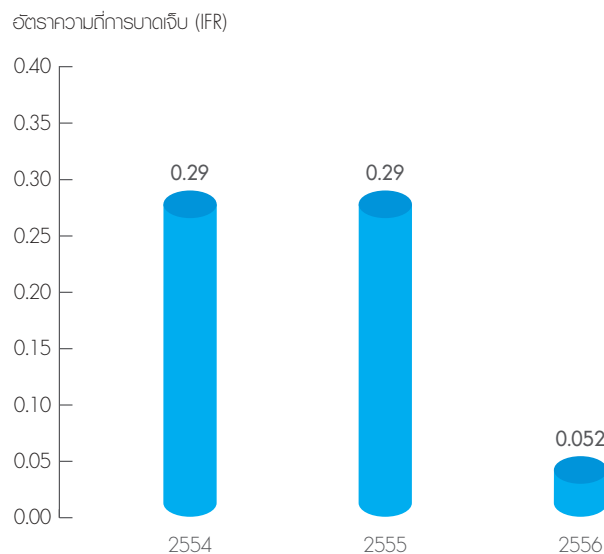
(หน่วย : คน)

กลุ่มบุคลากร	ปี 2556			ปี 2555			ปี 2554		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับสูง	0.17	0.05	0.22	0.20	0.03	0.23	0.13	0.02	0.15
ผู้บริหารระดับกลาง	0.28	0.17	0.45	0.17	0.12	0.29	0.26	0.14	0.40
ผู้บริหารระดับต้น	1.95	0.96	2.91	1.74	0.84	2.58	1.71	0.84	2.55
ระดับปฏิบัติงาน	53.04	43.38	96.42	54.16	42.74	96.90	54.67	42.23	96.90
รวม	55.44	44.56	100	56.27	43.73	100	56.77	43.23	100

การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ

ทีโอที ดำเนินการให้สถานี่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ โดยดำเนินการตามกฎหมาย กล่าวคือมีการประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดตั้งคณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำสถานประกอบกิจการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัยในการทำงานระดับต่างๆ จัดทำคู่มือ/มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน จัดทำแผนภัยพิบัติ จัดอบรม ให้ความรู้ ฝึกอบรม การเกิดโรคจากการทำงาน จัดสถานที่ปฏิบัติงานด้วยกิจกรรม 5ส นำผลสถิติการ ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานจากปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ โครงการ Think Safety Family Happy เพื่อประชุมชี้แจงโครงการ Zero Accident เพื่อลดการประสบอันตรายจาก การทำงาน เป็นผลให้อัตราความถี่การบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน (Injury Frequency Rate : IFR) ลดลง

อัตราความถี่การบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน (Injury Frequency Rate : IFR) เปรียบเทียบ 3 ปี



วิธีการคิด :
$$\frac{\text{จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน 1 วันขึ้นไป} \times 1,000,000}{\text{จำนวนชั่วโมงการทำงานทั้งสิ้นของพนักงานใน ทีโอที}}$$

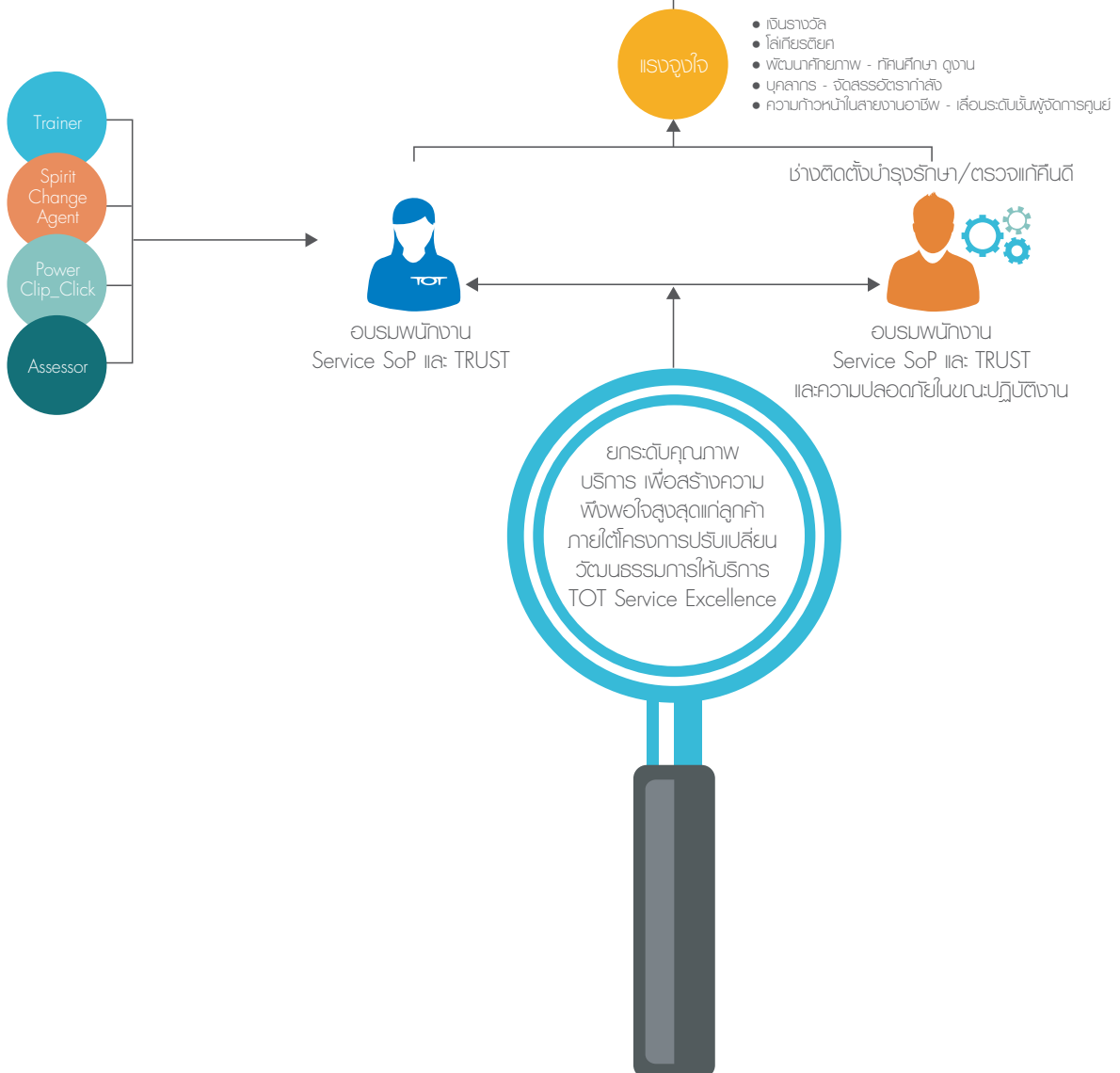
ด้วยแนวคิดหากจะให้ลูกค้าพึงพอใจ เราจะต้องมีความเชื่อและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเริ่มที่จุด Touch Point เพราะเป็นจุดที่ลูกค้าสัมผัส คือศูนย์บริการลูกค้า 427 ศูนย์ ทุกแห่งทั่วประเทศ และช่างติดตั้งตรวจแก้มและบำรุงรักษา ทุกส่วนงานทั่วประเทศ



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ทีโอที มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงธุรกิจ และ เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับ ทีโอที โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ด้วยโครงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Excellence) อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2552 - ปัจจุบัน โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก ตอบสนองยุทธศาสตร์ในการยกระดับคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดีเดียวกัน และให้ความสำคัญ ที่ผลลัพธ์คือความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการสร้างความเชื่อและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยการพัฒนาและสื่อสารผ่านผู้นำ มีการวัดผลความพึงพอใจโดยลูกค้า และมีการติดตามประเมินผลจากผู้ตรวจประเมิน ด้วยแนวคิดหากจะให้ลูกค้าพึงพอใจ เราจะต้องมีความเชื่อและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเริ่มที่จุด Touch Point เพราะเป็นจุดที่ลูกค้าสัมผัส คือศูนย์บริการลูกค้า 427 ศูนย์ ทุกแห่งทั่วประเทศ และช่างติดตั้งตรวจแก้มและบำรุงรักษา ทุกส่วนงานทั่วประเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการที่ต่อเนื่องของโครงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Excellence) ทำให้มีผลประเมินที่สูงกว่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2556 มีความพึงพอใจลูกค้าต่อศูนย์บริการลูกค้าและงานบริการด้านช่าง = 4.27 คิดเป็น 85.40% (ตามรูป)

ระดับความพึงพอใจลูกค้าต่อศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที



Service SoP : Service Standard Operation Procedure : มาตรฐานการให้บริการลูกค้า

TRUST : Teamwork, Responsive, Understanding Satisfy, Technology : บุคลิกภาพการให้บริการแบบ ทีโอที

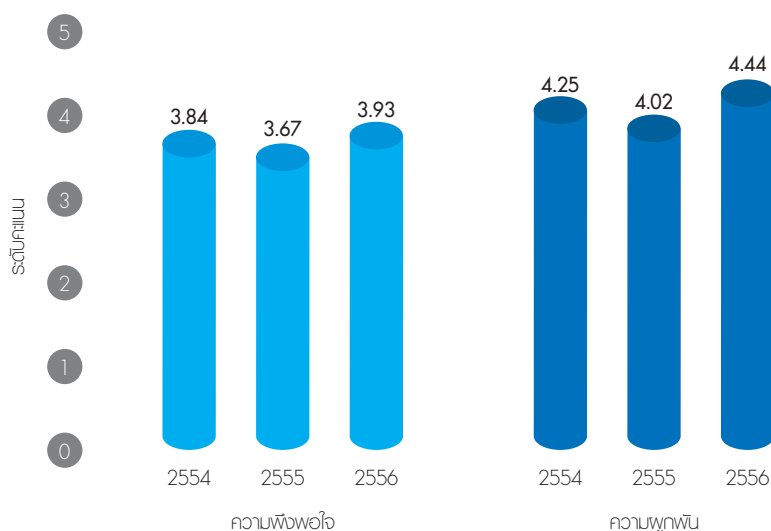
การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร

ทีโอที มีการส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2553 ด้วยแนวคิด Give and Take ให้พนักงานมีความพึงพอใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจให้กับองค์กร โดยมีผู้บริหารและพนักงานทุกคน ทำการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากรผ่านระบบ Intranet ในปี 2556 มีผู้ประเมินคิดเป็น 83.04% ของพนักงานทั้งหมด ผลประเมินความพึงพอใจ = 3.93 สูงกว่าปี 2555 ที่ได้คะแนน 3.67 คิดเป็น 5.20% ผลประเมินความผูกพัน = 4.44 คิดเป็น 88.80% สูงกว่าปี 2555 ที่ได้คะแนน 4.02 คิดเป็น 8.40%



ทีโอที ได้นำผลประเมินมาสู่การพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับความผูกพัน โดยรายงานผลให้ส่วนงานระดับฝ่าย เพื่อให้แต่ละฝ่ายดำเนินการโครงการเพิ่มระดับความผูกพันของส่วนงานเพื่อปิด GAP ของตนเอง พบว่าใน GAP ที่นำมาจัดทำแผนโครงการเพิ่มระดับความผูกพัน มี GAP ที่ลดลง ส่งผลให้ภาพรวมของระดับความพึงพอใจและความผูกพัน มีระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้สายงานทรัพยากรบุคคล ได้ดำเนินการในภาพรวมด้วยโครงการผู้บริหารระดับสูงพบพนักงาน ซึ่งจากผลประเมินพบว่า ความเชื่อมั่นในผู้นำ การรับรู้ทิศทางนโยบายต่างๆ ในลักษณะ One Voice One Direction มีความสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่องค์กรเผชิญภาวะวิกฤตเช่นปัจจุบัน

ระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ปี 2554 - 2556





การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม ด้วยกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร

ทีโอที เปิดกว้างและสนับสนุนให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นผ่าน Intranet และให้ความเป็นอิสระในการจัดตั้งกลุ่มและจัดตั้งชมรมต่างๆ ตามที่สนใจ เพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ สร้างสัมพันธภาพที่ดี มีความสามัคคี พัฒนาศักยภาพตน และฝึกการทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงานผ่านชมรมต่างๆ ซึ่งมีประมาณ 10 ชมรม เพื่อมุ่งเน้นการสร้างคุณประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม อาทิ

1. ชมรมทีโอที อาสาช่วยผู้ประสบภัย (Rescue Volunteer Club) ให้การช่วยเหลือพนักงานและประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติ ได้แก่ เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ พนักงานของ ทีโอที รวมทั้งจิตอาสา ได้หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนเข้าร่วมปฏิบัติการกับหน่วยงานราชการ เพื่อบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น ดังเมื่อเกิดเหตุการณ์มหาอุทกภัย ปี 2554 ด้วยการช่วยอพยพประชาชนจากที่เกิดเหตุ การจัดสรรถุงยังชีพแจกจ่ายให้ประชาชนผู้ประสบภัย การจัดเลี้ยงอาหารสำหรับผู้ประสบภัย เป็นต้น
2. ชมรมพุทธศาสนา ทีโอที มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาและจริยธรรมต่อเนื่อง ได้แก่ การปฏิบัติธรรมนอกสถานที่ การนั่งสมาธิทุกวัน 2 ช่วงเวลา 07.00 - 08.00 น. และ 12.00 - 13.00 น. การจัดบรรยายธรรมโดยพระสงฆ์ผู้ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ณ ชมรมพุทธ ทีโอที เดือนละ 2 ครั้ง การจัดพิธีตักบาตรและร่วมการทำบุญเนื่องในโอกาสสำคัญของชาติและองค์กร เป็นต้น
3. ชมรมวิชาการและเทคโนโลยี ทีโอที มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งเผยแพร่ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีในทุกสาขา แก่ส่วนงานภายในและภายนอก ทีโอที และเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน รวมถึงสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ ทีโอที โดยมีกิจกรรมร่วมกับส่วนงานต่างๆ ในองค์กร
4. ชมรมกีฬา ทีโอที ประกอบด้วยชมรมตามประเภทกีฬาต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัย และเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร เช่น ชมรมกอล์ฟ ชมรมฟุตบอล ชมรมเทเบิลเทนนิส ชมรมตะกร้อ ชมรมโบว์ลิ่ง ชมรมจักรยานเพื่อสุขภาพ ชมรมยิงปืน ชมรมลีลาศ เป็นต้น
5. ชมรมผู้เกษียณอายุ เป็นศูนย์รวมใจของผู้เกษียณที่เคยทำงานเพื่อองค์กร โดยชมรมมีสวัสดิการเรื่องการเจ็บป่วย เสียชีวิต ผ่านกิจกรรมการหารายได้ กิจกรรมการกุศล กิจกรรมพบปะสังสรรค์ เป็นต้น



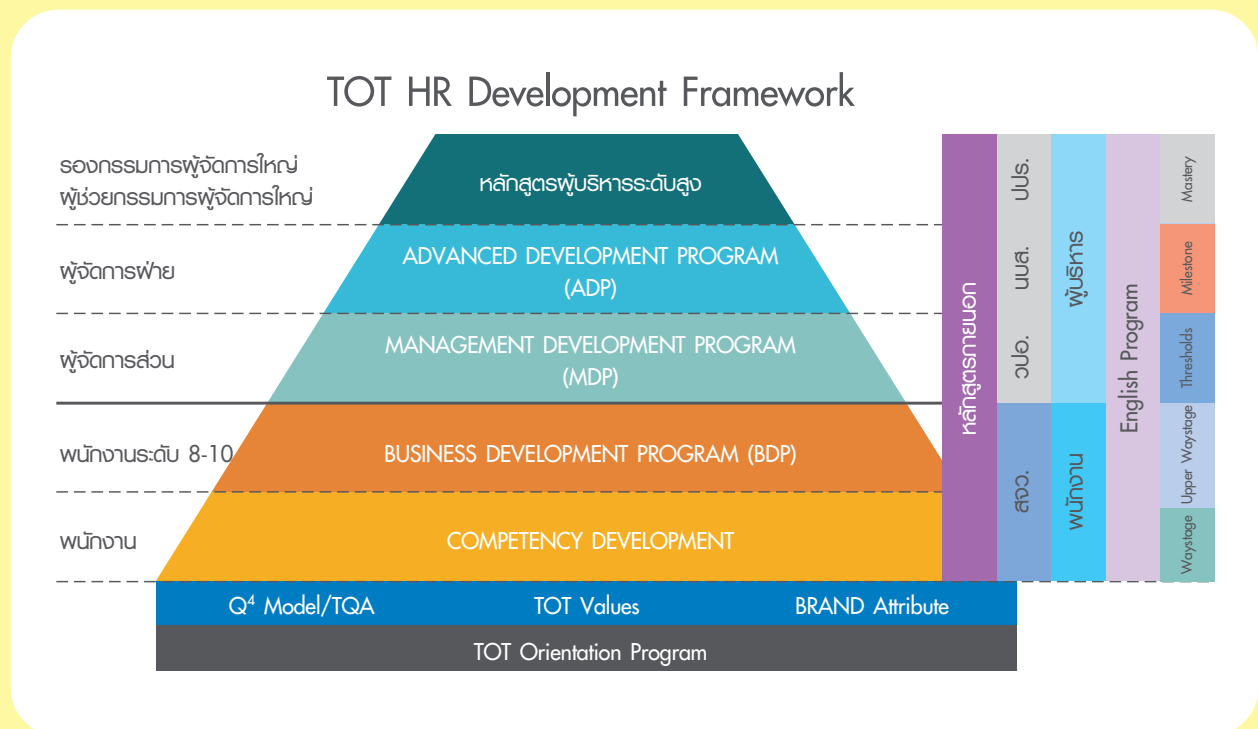
TOT Academy



การเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ทีโอที เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลพนักงานโดยเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จึงได้จัดตั้ง สถาบันวิชาการ ทีโอที (TOT Academy) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง และรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่นำไปสู่การปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับ กลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้เริ่ม ก่อตั้งตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2507 บนถนนงามวงศ์วาน มีพื้นที่ 72-1-37 ไร่ ในปัจจุบัน มีจำนวนผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานรวม 121 คน ที่ทำหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นให้พนักงานทุกระดับ ทุกกลุ่ม ทุกสายอาชีพ มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างองค์กรให้เกิดความแข็งแกร่ง และเติบโตอย่างยั่งยืน

โดยมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่พนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยกำหนดเป็นแผนแม่บทการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และทักษะในด้านต่างๆ ทั้งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริหารจัดการ การเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เน้นการพัฒนาสมรรถนะ โดยแบ่งการพัฒนาตามสมรรถนะออกเป็นการพัฒนาสมรรถนะตาม Core Competency, Managerial Competency, และ Functional Competency สำหรับวิธีพัฒนาความรู้และทักษะ ที่โอที จัดให้มีหลากหลายวิธี ได้แก่ การพัฒนาด้วยตนเอง การฝึกอบรม การฝึกอบรมผ่านระบบ e-learning การสอนงาน การมอบหมายงาน และการเป็นพี่เลี้ยง นอกจากนี้ ที่โอที ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกกลุ่ม ทุกระดับได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน โดยจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างความตระหนักรู้ กระตุ้น และส่งเสริมให้เกิดการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อสนับสนุนให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดย ที่โอที ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และจัดทำกรอบการพัฒนาพนักงาน และผู้บริหาร (TOT HR Development Framework) ดังรูป



ซึ่งได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรโดยเฉลี่ยปีละ 70 ล้านบาท และสถาบันวิชาการ ทีโอที ได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประมาณ 50 หลักสูตร และหลักสูตรทางด้านบริหารจัดการประมาณ 130 หลักสูตร ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อปีต่อพนักงานหนึ่งคน ตามเพศและกลุ่มบุคลากร ดังนี้

		ปี 2556	ปี 2555	ปี 2554
จำนวนบุคลากร (หน่วย : คน)				
จำแนกตามเพศ	หญิง	7,371	7,585	7,695
	ชาย	9,170	9,759	10,105
	รวม	16,541	17,344	17,800
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	595	529	554
	พนักงาน	15,946	16,815	17,246
	รวม	16,541	17,344	17,800
จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม (หน่วย : คน)				
จำแนกตามเพศ	หญิง	16,182	17,150	15,993
	ชาย	14,683	13,560	17,019
	รวม	30,865	30,710	33,012
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	2,661	1,384	1,828
	พนักงาน	28,204	29,326	31,184
	รวม	30,865	30,710	33,012
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมของบุคลากร (หน่วย : ชั่วโมง)				
จำแนกตามเพศ	หญิง	165,541	185,664	215,262
	ชาย	190,295	165,318	243,642
	รวม	355,836	350,982	458,904
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	45,492	18,570	26,034
	พนักงาน	310,344	332,412	432,870
	รวม	355,836	350,982	458,904
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี (หน่วย : ชั่วโมงต่อคนต่อปี)				
จำแนกตามเพศ	หญิง	22	24	28
	ชาย	21	17	24
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	76	35	47
	พนักงาน	19	20	25

นอกจากนี้ ทีโอที ให้ความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที และกับสถาบันภายนอก ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร หลักสูตรรณรงค์มาภิบาลกับการพัฒนาประเทศ หลักสูตรหลักปฏิบัติราชการที่ดีสำหรับผู้บริหาร หลักสูตรกลยุทธ์การใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และหลักสูตรผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน เป็นต้น

สำหรับหลักสูตรที่ดำเนินการโดยสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อให้พนักงานให้ความสำคัญและตระหนักในด้านอาชีวอนามัย และส่งเสริมเรื่องความปลอดภัย ในปี 2555 และ ในปี 2556 มีจำนวนหลักสูตรที่ดำเนินการไปแล้วรวมจำนวนทั้งสิ้น 7 หลักสูตร มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 2,351 คน ได้แก่ หลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น หลักสูตรการปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง หลักสูตรตามโครงการสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน หลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิค เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิคขั้นสูง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน เป็นต้น

ทีโอที โดย สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือสังคม ชุมชน โดยกำหนดหลักสูตร TOT Young Club มุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับมีโอกาสเข้าร่วมอบรมกับเยาวชนในชุมชนต่างๆ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ชุมชน มีส่วนช่วยเหลือสังคมให้สามารถดำรงชีพได้อย่างเหมาะสม พร้อมกันนี้ยังได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยความร่วมมือระหว่างกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ในการทดสอบและพัฒนาฝีมือแรงงานของประเทศให้มีมาตรฐาน สนับสนุนการจัดอบรมกับโรงเรียนจิตรลดา สายวิชาชีพ โดยนับเป็นเครดิตการเรียนในหลักสูตรระดับ ปวช. และ ปวส. เพื่อพัฒนาเยาวชนของโรงเรียนให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

นอกเหนือจากที่กล่าวมาทั้งหมดแล้ว สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังให้ความร่วมมือกับระดับนานาชาติ โดยได้รับมอบหมายจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำหน้าที่เป็น Center of Excellence ประเทศไทยทางด้าน Business Management ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) ดำเนินการพัฒนาศักยภาพให้กับประเทศสมาชิกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และยังได้รับความไว้วางใจจากองค์กรโทรคมนาคมแห่งเอเชียแปซิฟิก (Asia Pacific Telecommunity : APT) ให้ดำเนินการจัดหลักสูตรให้กับบุคลากรของประเทศสมาชิกปีละ 3 หลักสูตร

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

- จำนวนพนักงาน จำแนกตามงานหลัก : งานสนับสนุน
(ปี 2556 = 80.97 : 19.03 / เป้าหมาย 80 : 20)
- อัตราความถี่การบาดเจ็บ (IFR : Injury Frequency Rate)
(ปี 2556 = 13.80% / เป้าหมาย ลดลงจากปีที่ผ่านมา 10%)
- ความพึงพอใจลูกค้าต่อศูนย์บริการลูกค้าและงานบริการด้านช่าง
(ปี 2556 = 85.40% / เป้าหมาย 80.00%)
- ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
(ปี 2556 = 88.80% / เป้าหมาย 80.00%)
- จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปีจำแนกตามกลุ่มบุคลากร
(ปี 2556 = กลุ่มบริหาร 76 ชั่วโมง กลุ่มพนักงาน 19 ชั่วโมง / เป้าหมาย 45 ชั่วโมง)

การคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม ของเรา

(Our Environmental
Concern)

ทีโอที มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Committee) และความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) ซึ่งมีหน้าที่กำหนดและทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด ให้มีนโยบายเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ชัดเจน กำหนดแนวทางและวางนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและเหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ทีโอที ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการบริหารงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อความยั่งยืน (ICT SUSTAINABILITY DEVELOPMENT) กับ บมจ. ปตท. ความร่วมมือครั้งสำคัญนี้จะทำให้เกิดองค์กรต้นแบบด้าน ICT ที่ตระหนักถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ICT for Green) และการมีส่วนร่วมในการสร้างสภาพแวดล้อมในการพัฒนาและใช้ ICT ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green ICT) ตามกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554 - 2563 ของประเทศไทย (ICT2020) ซึ่ง ทีโอที และ บมจ. ปตท. จะเป็นต้นแบบที่ดีแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในฐานะผู้ริเริ่มดำเนินการด้านระบบสารสนเทศเพื่อความยั่งยืน โดยประกอบด้วยการบริหาร เพื่อลดการใช้พลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพจาก ICT หรือ ใช้พลังงานจาก ICT อย่างมีประสิทธิภาพ

ICT
SUSTAINABILITY
DEVELOPMENT

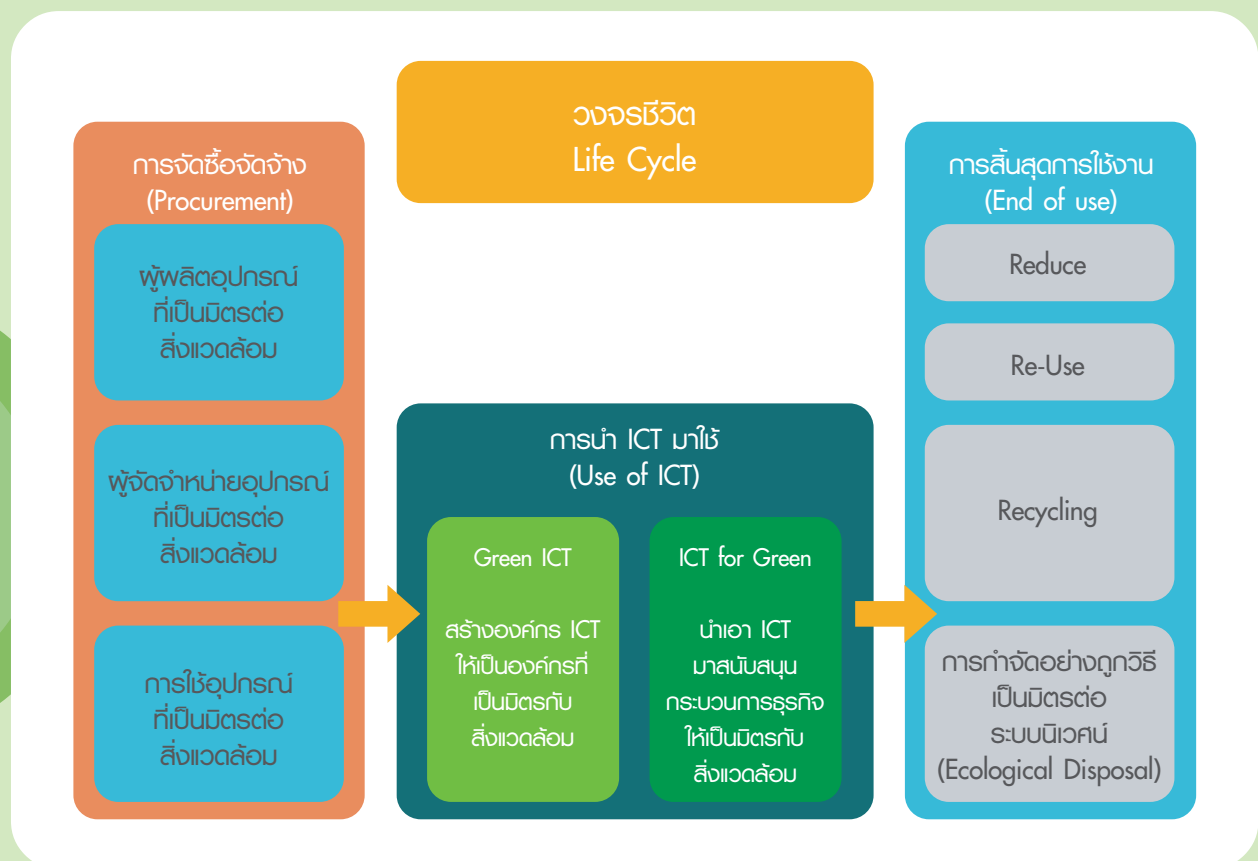
Green ICT

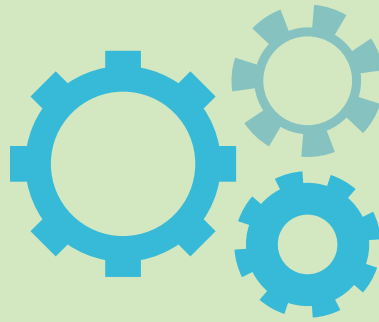
มากที่สุด การกำหนดมาตรฐานระบบจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ ICT ในกระบวนการ Supply Chain ไปสู่ ICT Sustainability เช่น Green ICT; Toxic & Waste Management; Disposal เป็นต้น การออกแบบ สร้างสรรค์ และพัฒนาการใช้งานระบบ อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับ ICT การดำเนินการนี้ไม่เพียงเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละองค์กรยังเป็นการร่วมมือกันดูแลชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งและยั่งยืนอีกด้วย

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ ทีโอที มุ่งเน้นไปที่สนับสนุนการนำ ICT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ICT ด้วยจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงาน โดยการจัดทำชุมชน Green ICT เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกซึ่งจะมีสมาชิกหมุนเวียนกันนำบทความด้าน Green ICT มาเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ

ในขั้นตอนวงจรชีวิต (Life Cycle) อันประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ (1) การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement) (2) การนำ ICT มาใช้ (Use of ICT) และ (3) การสิ้นสุดการใช้งาน (End of Use) ได้ตระหนักถึงการลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมโดยมีกิจกรรมในแต่ละวงจรชีวิต ดังนี้





การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

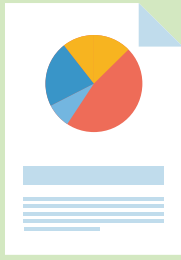
มีการจัดทำข้อกำหนดที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือ

- ได้กำหนดเงื่อนไขเรื่องการประหยัดพลังงานและการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Energy Star และ EPEAT) ไว้ในข้อกำหนดด้านเทคนิคของการจัดหาเครื่อง PC, Notebook, Printer ในปี 2556 มีการจัดหาเครื่อง PC, Notebook และ Laser Printer ที่ผ่านมาตรฐาน EPEAT และ Energy Star จำนวน 713 เครื่อง
- จัดทำเงื่อนไขและข้อกำหนดในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 เกี่ยวกับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยระบุให้ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ คำสั่งประกาศ รวมทั้งกฎหมายต่างๆ ที่มีผลบังคับหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามสัญญา โดยรวมเรื่องของกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม หรือสุขภาพด้วย

การนำ ICT มาใช้ (Use of ICT)

ใช้ระบบ IT เพื่อลดพลังงาน ได้มีการดำเนินงาน โดยนำระบบ e-document (สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) ระบบ e-learning ระบบ Teleconference ระบบการลา ระบบใบแจ้งเงินเดือน (PaySlip) e-bill มาใช้งานเพื่อลดกระดาษ คำน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง โดยระบบ e-document ลดกระดาษได้ 129 ตันต่อปี ระบบ e-Learning ซึ่งพนักงานสามารถเข้าสมัครเรียนได้ด้วยตัวเองจำนวน 22 หลักสูตร จำนวนพนักงานเข้าอบรม 8,457 คน ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ลดกระดาษได้ประมาณ 1 ตันต่อปี ระบบใบแจ้งเงินเดือน ลดกระดาษได้จำนวน 1 ตันต่อปี ระบบ e-Bill เป็นการรับใบแจ้งค่าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้า (e-Bill) แทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (Paper Bill) ลดกระดาษได้ประมาณ 2.5 ตันต่อปี

ในการประกอบผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่นด้านซอฟต์แวร์ หรือการพัฒนาระบบงาน ได้เพิ่มหลักเกณฑ์การคัดเลือกผลงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมด้าน Green ICT ซึ่งผลงานที่ได้รางวัลคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บน cloud สามารถช่วยลดกระดาษและลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ทั้งยังเป็นการใช้ทรัพยากรด้าน IT ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ



“ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ลดกระดาษได้ประมาณ 1 ตันต่อปี ระบบใบแจ้งเงินเดือน ลดกระดาษได้จำนวน 1 ตันต่อปี ระบบ e-Bill เป็นการรับใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้า (e-Bill) แทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (Paper Bill) ลดกระดาษได้ประมาณ 2.5 ตันต่อปี...”

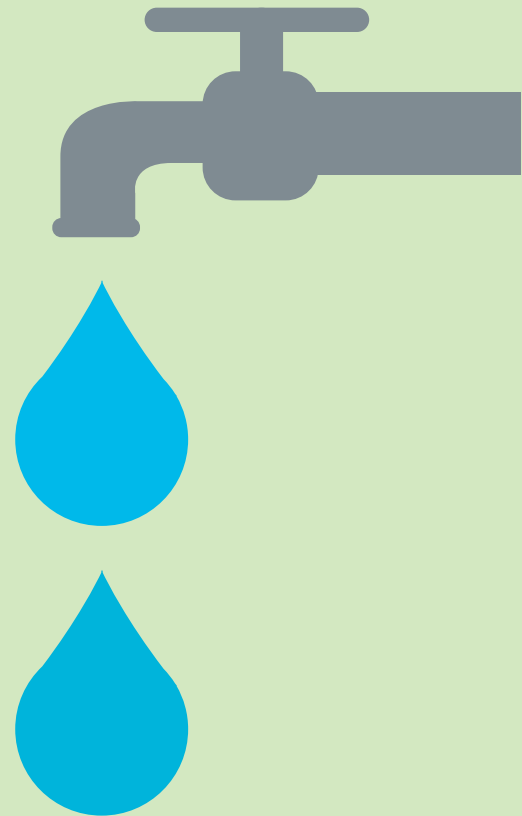
การสิ้นสุดการใช้งาน (End of use)

นำอุปกรณ์ด้าน IT กลับมาใช้ซ้ำ ในปี 2556 ได้มีการนำ SAN Storage เดิมไปใช้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ซึ่งทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ การนำกระดาษพิมพ์บิลเปลี่ยนม้วนมาจัดทำเป็นกระดาษ A4 และแจกจ่ายให้กับหน่วยงานภายในองค์กรได้ประมาณ 7 ตัน

การบริหารจัดการน้ำ

ในเรื่องของการบำบัดน้ำเสีย ทุกอาคารสำนักงานของ ทีโอที ได้ออกแบบให้มีการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียในแต่ละอาคารตามเทศบัญญัติ

นอกจากนี้การนำกลับมาใช้ใหม่และการนำน้ำธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ แทนน้ำประปาจากสระน้ำในอาคารสำนักงานใหญ่ทดแทนน้ำประปา ในกิจกรรมดูแลบำรุงรักษาภูมิทัศน์ (สนามหญ้า สวนหย่อม ต้นไม้ประดับ) บริเวณ บมจ. ทีโอที สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยสามารถประหยัดน้ำไปได้ 900 ลบ.ม/ เดือน คิดเป็นเงิน $900 \times 15.81 = 14,229$ บาท (ใช้รถบรรทุกน้ำ ขนาดความจุ 5,000 ลิตร รับน้ำจากสระวันละ 6 คันรถ คิดเป็นปริมาณน้ำที่ใช้ 30,000 ลิตร/วัน 900,000 ลิตร/เดือน)



การบริหารจัดการพลังงาน

ทีโอที ยังได้ตระหนักถึงการลดใช้พลังงานโดยได้กำหนดมาตรการประหยัดพลังงานที่สำนักงานใหญ่ในการใช้ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ ลิฟท์ น้ำมันเชื้อเพลิง และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ เช่น ควบคุมการเปิดปิดไฟฟ้าสองสว่างในอาคาร เปิดเวลา 07.45 น. ปิดเวลา 12.00 - 13.00 น. และ 17.00 น. เป็นต้นไป, ควบคุมการเปิดปิด เครื่องปรับอากาศในเวลาทำการ โดยปรับเวลาการเปิด-ปิดเป็น 07.30 - 16.30 น. และ ตั้งอุณหภูมิ ที่ 26 °C วรรงศ์การใช้บันไดขึ้นลงชั้นเดียวแทนการใช้ลิฟท์และ ปิดให้บริการลิฟท์เป็นบางตัวตามความเหมาะสม และสำหรับกิจกรรมประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงได้ให้บริการ Car pool ในสำนักงานใหญ่ รวมทั้ง ควบคุมการใช้การเบิกจ่ายน้ำมันโดยใช้บัตรเติมน้ำมันของธนาคาร และเปลี่ยนไปใช้น้ำมันก๊าซโซฮอลล์ E20 มาแทนน้ำมันเบนซิน



ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเฉพาะสำนักงานใหญ่ของ ทีโอที

เดือน	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย kWh)	
	ปี 2555	ปี 2556
ม.ค.	3,039,000	3,150,000
ก.พ.	3,113,000	2,983,000
มี.ค.	3,450,000	3,367,998
เม.ย.	3,142,000	3,020,000
พ.ค.	3,420,000	3,260,999
มิ.ย.	3,211,000	3,015,000
ก.ค.	3,328,000	3,146,000
ส.ค.	3,218,000	3,184,001
ก.ย.	3,051,000	3,064,000
ต.ค.	3,272,000	3,159,276
พ.ย.	3,219,000	3,067,000
ธ.ค.	3,038,000	2,620,000
รวม	38,501,000	37,037,274
		ลดลง 3.80%



การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ ได้จัดให้มีภาชนะรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งพื้นที่เป้าหมายแหล่งจัดเก็บรวบรวมในพื้นที่สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ พื้นที่นครหลวงและภูมิภาคทุกจังหวัด และ วรรงศ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับพิษภัยและการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และ กิจกรรมของ ทีโอที

การสนับสนุน ชุมชนของเรา (Our Community Support)

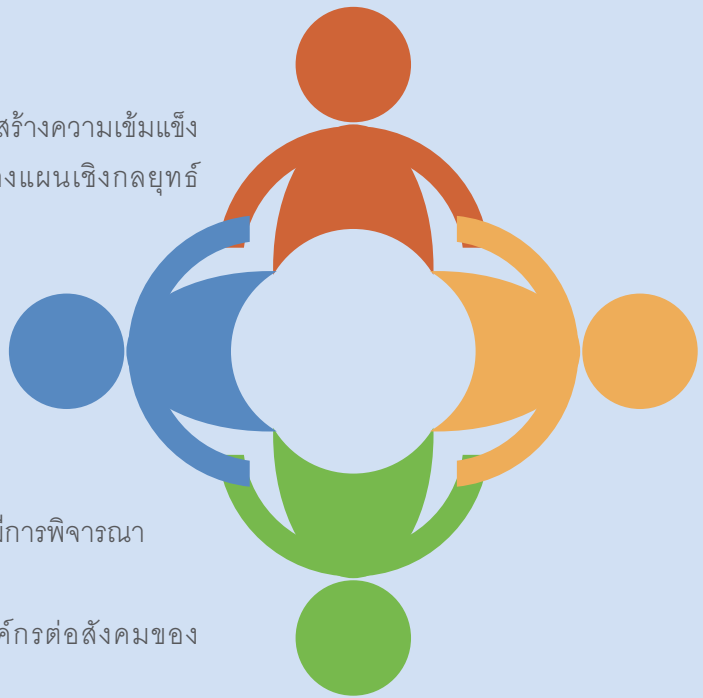
ทีโอที ได้มีการกำหนดวิธีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญโดยระบุอยู่ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยในทุกปี การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) ของ ทีโอที ส่วนหนึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึง ตอบสนองนโยบายรัฐและรับผิดชอบต่อสังคม

ในการกำหนดชุมชนที่สำคัญของ ทีโอที ได้มีการพิจารณาปัจจัยสำคัญ อันประกอบด้วย

- นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท
“ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกเสมอว่า ธุรกิจกับสังคมควรอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลซึ่งกันและกัน”
- จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถพิเศษขององค์กร
“ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ของประเทศไทย เพื่อส่งมอบความสะดวกรสบาย ความทันสมัย ความพึงพอใจ เพื่อให้ชีวิตและสังคมดีขึ้น”
- แนวคิด CSR-in-Process, CSR-after-Process และ CSV (Creating Shared Value) เพื่อเสริมสร้างความสมดุลของ “Corporate Driven” และ “Social Driven”

จากปัจจัยดังกล่าว ทีโอที ได้กำหนดชุมชนที่สำคัญเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- ชุมชนโรงเรียนและเยาวชนที่อยู่ห่างไกล
- ชุมชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมหรืออยู่ห่างไกลความเจริญ
- ชุมชนผู้ใช้ IT และบริการ 3G ที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของชุมชนสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม ทีโอที ได้จัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยสำนึกขององค์กรที่มุ่งหวังส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนอย่างจริงจัง

โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทีโอที ได้รับใช้ใต้เบื้องพระยุคลบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในการประกอบพระราชกรณียกิจของพระองค์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ “โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม” นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา โดย บมจ. ทีโอที ได้ทุ่มเทกล้าถวายเงิน จำนวน 50 ล้านบาท เพื่อพระราชทานเป็นทุนประเดิมในการก่อตั้งมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เพื่อแก้ไขปัญหาครูขาดแคลนในพื้นที่ห่างไกล ยกกระดับการศึกษาในพื้นที่ห่างไกลให้มีความเท่าเทียมกัน และเพื่อเฉลิมพระเกียรติในโอกาสทรงครองสิริราชสมบัติ ครบ 50 ปี

ด้วยศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีโอที ได้สนับสนุนโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นสื่อสัญญาณในการถ่ายทอดความรู้ผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงความเร็วสูงเป็นเส้นทางหลัก โดยมีโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำเป็นโครงข่ายสำรอง ไปยังสถานีดาวเทียม อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี เพื่อออกอากาศไปทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อขยายโอกาสการเรียนรู้ในลักษณะสื่อผสมผสาน (Blended learning) การเรียนรู้ในรูปแบบ e-Learning ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่ง บมจ.ทีโอที ได้สนับสนุนการติดตั้งคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอุปกรณ์บริการระบบ DLF-e-learning ทั้งในลักษณะการถ่ายทอดสด (Live Broadcast) ผ่าน www.dlf.ac.th และชมย้อนหลัง (On demand) ซึ่งสามารถรับชมจากอุปกรณ์พกพาได้ด้วย



ทีโอที ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ทั้งด้านงบประมาณตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบันกว่า 492,278,760 บาท



นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพครู ในสาขาที่ยังมีไม่เพียงพอ อาทิ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาคณิตศาสตร์ และวิชาวิทยาศาสตร์ ด้วยมีการอบรมครูผ่านระบบวิดีโอเทป จากสหรัฐอเมริกา มายังห้องฝึกอบรม ทีโอที สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ พร้อมถ่ายทอดสัญญาณไปยังสถานีโทรทัศน์ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อแพร่ภาพออกอากาศการอบรมครูได้พร้อมกันทั่วประเทศ

นับเป็นความภูมิใจอย่างยิ่งที่ ทีโอที ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ทั้งด้านงบประมาณตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบันกว่า 492,278,760 บาท และการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในการถ่ายทอดสัญญาณด้วยวิธีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เด็ก และเยาวชนในทุกพื้นที่ของประเทศได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกัน

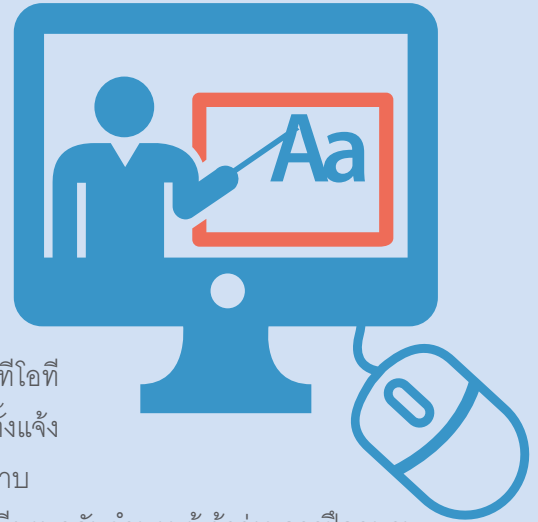
จากการดำเนินงานดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์กับโรงเรียนและนักเรียนที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นจำนวน 31,348 โรงเรียนภายในประเทศ และโรงเรียนอีก 4 แห่งในประเทศเพื่อนบ้าน รวมนักเรียนทั้งหมดที่ได้รับการศึกษาเป็นจำนวน 3,134,800 คน รวมทั้งการพัฒนาครูที่ได้รับการอบรมทางไกลผ่านระบบวิดีโอด้วย การถ่ายทอดสด และดูรายการย้อนหลัง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของครูในการถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน และช่วยลดปัญหาการขาดแคลนครู ในพื้นที่ชนบทห่างไกล ได้เป็นจำนวน 626,960 คน นอกจากนี้ ประชาชนทั่วไปที่ต้องการศึกษาหาความรู้ก็สามารถเข้ามาชมการถ่ายทอดสดการเรียนการสอน และสามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางเว็บไซต์ www.dlf.ac.th ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนเข้ามาชมเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นจำนวนมากกว่า 2 ล้านคนต่อปี

สำหรับโรงเรียนที่ได้เข้าร่วมโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมตั้งแต่ปี 2553 - 2556 เป็นจำนวน 31,348 โรงเรียนนั้น ประกอบด้วยโรงเรียนในสังกัด สพฐ. และโรงเรียนอื่นที่ได้รับการจัดสรรเป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ลำดับ	โรงเรียนสังกัด	จำนวนโรงเรียน
1	คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)	31,189
2	ปอเนาะ	72
3	พระปริยัติธรรม ศึกษาสงเคราะห์	12
4	ตชด.	11
5	เทศบาล อบต อบจ.	14
6	เอกชน	50
รวม		31,348

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

1. สามารถพัฒนาคุณภาพ และเพิ่มทักษะความรู้ของนักเรียน ในระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาได้จำนวน 31,348 โรงเรียน ในประเทศ และ อีก 4 ประเทศเพื่อนบ้าน โดยแบ่งเป็นครูจำนวน 626,960 คน และนักเรียนจำนวน 3,134,800 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 3,761,760 คน
2. สามารถยกระดับการเรียนการสอนของครูในวิชาขาดแคลนทำให้นักเรียนที่อยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลได้ศึกษาเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน
3. สามารถดำเนินงานเพื่อตอบสนองพระบรมราโชบายด้านการศึกษา ทำให้ประเทศชาติมีการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทีโอที ในฐานะองค์กรที่สนับสนุนการศึกษาของชาติ และการเอื้ออาทรต่อสังคม



กระบวนการสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ขอความร่วมมือจาก ทีโอที ในการสนับสนุนการถ่ายทอดสด การอบรมครู ในหลักสูตรต่างๆ พร้อมทั้งแจ้ง ระยะเวลา ชื่อหลักสูตร และจำนวนครูที่เข้ารับการอบรมให้ ทีโอที รับทราบ

1. ทีโอที ดำเนินการจัดเตรียมห้องประชุมฯ และจำนวนที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม
2. จัดเตรียมวงจรเพื่อถ่ายทอดสดและออกอากาศ พร้อมวงจรสำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ถ่ายทอดสด เช่น กล้องวิดีโอ หัวกล้อง MCU ระบบเสียง และแสงสว่างให้พร้อมใช้งาน
4. ประสานงานกับโรงเรียนปลายทาง พร้อมทั้งทดสอบการออกอากาศ สำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมการถ่ายทอดสด ให้มีความพร้อมใช้งานทั้งภาพและเสียง
5. ดำเนินการถ่ายทอดสด เพื่อออกอากาศตามระยะเวลาที่มูลนิธิฯ ร้องขอ
6. บันทึกภาพและเสียง เพื่อใช้สำหรับการออกอากาศย้อนหลัง

การสนับสนุนวงจรอินเทอร์เน็ต

สรุปค่าใช้จ่ายที่ บมจ. ทีโอที สนับสนุนให้กับมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ที่	รายละเอียด	รวมค่าใช้จ่าย (บาท)	จำนวน (ปี)
1	รวมค่าใช้จ่ายปี 2538 - 2545	172,880,000	8 ปี
2	รวมค่าใช้จ่ายปี 2546 - 2555	297,260,520	10 ปี
3	ค่าใช้จ่ายปี 2556	22,138,240	1 ปี
	รวมค่าใช้จ่ายตั้งแต่ปี 2538 - 2556	492,278,760	2538 - 2556

ค่าใช้จ่ายสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ประจำปี 2556

ที่	บริการ	เส้นทาง/สถานที่ติดตั้ง	ประเภทวงจร	ความเร็ว (Mbps)	เลขวงจร	ค่าใช้จ่าย (บาท/ปี)
1	www.dlf.ac.th	อาคาร 4 ชั้น 5 บมจ.ทีโอที	Leased Line Internet	100/4	2574L0011	597,600
2	www.dlfeschool.in.th	อาคาร 4 ชั้น 5 บมจ.ทีโอที	Leased Line Internet	20/4	2574L0012	445,920
3	โรงเรียนวังไกลกังวล ป.1- ป.6	อาคาร 4 ชั้น 5 บมจ.ทีโอที	Leased Line Internet	100/4	3251L0029	597,600
4	โรงเรียนวังไกลกังวล ม.1- ม.6	อาคาร 4 ชั้น 5 บมจ.ทีโอที	Leased Line Internet	100/4	3251L0028	597,600
5	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 39	จังหวัดนครราชสีมา	IP-VPN	4	7367X0013	207,600
6	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 8	จังหวัดนครราชสีมา	IP-VPN	4	7552X0010	207,600
7	สถานีโทรทัศน์วังไกลกังวล	กรุงเทพฯ- โรงเรียนวังไกลกังวล	DDN	2	-	504,000
8	ถ่ายทอดสัญญาณ Video Conference	แจ้งวัฒนะ - โรงเรียนวังไกลกังวล	DDN	2	-	504,000
9	ถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียมไทยคม	โรงเรียนวังไกลกังวล - ลาดหลุมแก้ว	DDN	155	-	15,642,000
10	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต DLTV	มูลนิธิฯ ชั้น 2 กระทรวงศึกษาธิการ	Leased Line Internet	20/4	-	445,920
11	ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน โรงเรียนวังไกลกังวล	หัวหิน	-	4 เลขหมาย	-	72,000
12	ค่าโทรศัพท์ ISDN โรงเรียนวังไกลกังวล	หัวหิน	-	5 เลขหมาย	-	90,000
13	ค่าโทรศัพท์พื้นฐานมูลนิธิทางไกลฯ	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 1, 2 แจ้งวัฒนะ	-	4 เลขหมาย	-	72,000
14	ค่าโทรศัพท์พื้นฐานมูลนิธิทางไกลฯ	มูลนิธิฯ กระทรวงศึกษาธิการ	-	3 เลขหมาย	-	54,000
15	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 1 แจ้งวัฒนะ	-	27 ตร.ม.	-	237,600
16	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 2 แจ้งวัฒนะ	-	18 ตร.ม.	-	182,400
17	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 6 ห้อง 1 แจ้งวัฒนะ	-	38.5 ตร.ม.	-	386,800
18	ค่าใช้ห้องประชุมฯ และค่าใช้งานอุปกรณ์ การถ่ายทอดการอบรมครูภาษาอังกฤษฯ	อาคาร 3 ชั้น 8 ห้อง 4 แจ้งวัฒนะ	-	-	-	1,293,600
รวมค่าใช้จ่ายที่ ทีโอที สนับสนุนให้กับมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม						22,138,240

กระบวนการสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม



นายชวน หลีกภัย

รองเลขาธิการพระราชวังฝ่ายกิจกรรมพิเศษ และประธานมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

“เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนครู และปัญหาครูสอนไม่ตรงวิชาเอก พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงตระหนักถึงปัญหาตรงจุดนี้อย่างมาก...ทรงแก้ปัญหาขาดแคลนครู โดยพระราชทานทุนประเดิม 50 ล้านบาท ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฎูลเกล้าฯ ถวายเงิน เพื่อก่อตั้งมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมขึ้น

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม หรือ “ครูตู้” ได้จัดการ ศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โดยถ่ายทอดการเรียนการสอนหลักสูตรขึ้นพื้นฐานจากโรงเรียน วังไกลกังวล โรงเรียนราชฤทธของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 6 รวม 12 บัณฑิต 12 ชั้น โดยครูคนเดียวกัน

มูลนิธิฯ ได้มอบชุดอุปกรณ์รับสัญญาณการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมและติดตั้งระบบ การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมให้แก่โรงเรียนทั่วประเทศจำนวน 35,215 โรงเรียน อีกทั้งยังมี โรงเรียนเอกชนติดต่อขอรับอุปกรณ์ด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ได้ว่า “ครูตู้” ถือเป็นโครงการ ที่ประสบความสำเร็จมาก”



โครงการสุขภาพพระราชทาน

ด้วยพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลกนิกรผู้ยากไร้ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และได้ทรงมีพระราชดำริที่จะพัฒนาหน่วยพยาบาลที่มีอยู่ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในพื้นที่ห่างไกลให้เป็น “สุซศาลาพระราชทาน” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา เพื่อเป็นที่พึ่งทางด้านสุขภาพของนักเรียนและประชาชนในถิ่นทุรกันดารทั้งในยามปกติและฉุกเฉิน รวมทั้งช่วยให้เกิดความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ของรัฐและเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความมั่นคงของชาติ

ทีโอที ได้ร่วมสืบสานพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลกนิกรผู้ยากไร้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สำนักงานโครงการสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน กระทรวงสาธารณสุข และคณะนักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรไทย รุ่นที่ 46 ได้เชิญ ทีโอที ร่วมประชุม “โครงการสุซศาลาพระราชทาน” ณ ห้องประชุมสำนักงานโครงการสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปี พ.ศ. 2552 และได้มีคำสั่งแต่งตั้ง ทีโอที ร่วมเป็นกรรมการอำนวยการโครงการสุซศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ตามคำสั่งกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 24/2556 ลงวันที่ 18 ม.ค. 2556

โดยมอบหมายให้ ทีโอที ดำเนินการดังนี้ (ปี 2553 - 2556)

1. สนับสนุนการจัดหาระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสารที่เหมาะสม ดังนี้
 - 1.1 ทีโอที ติดตั้งอุปกรณ์ รับ-ส่ง สัญญาณดาวเทียม IPSTAR 2/1Mbps ณ โรงเรียน ตชด. 7 แห่ง โดยให้บริการอินเทอร์เน็ต พร้อมโทรศัพท์ 1 เลขหมาย ได้แก่ บ้านแสนคำลือ อ.ปางมะผ้า จ.แม่ฮ่องสอน บ้านแม่จันทะ ต.แม่จัน อ.อุ้มผาง จ.ตาก บ้านเลตองคุ ต.แม่จัน อ.อุ้มผาง จ.ตาก บ้านโป่งลึก อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี บ้านทิลไต่ป่า ต.ไต่ไร่ อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี บ้านไธรัตน์ ต.ช้างเผือก จ.นราธิวาส และ บ้านละโฮ ต.ศรีบรรพต จ.นราธิวาส
 - 1.2 ทีโอที ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ IT (Web Cam, ลำโพง ชุดหูฟังและ UPS) โดยบริษัท ชินเน็ต (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้บริจาค จำนวน 7 ชุด
 - 1.3 ทีโอที Setup ระบบ Web Conference เพื่อใช้ในการให้การรักษายาบาลด้วยการสื่อสารทางไกลด้วยภาพและเสียง (Telemedicine) โดยใช้ ระบบ Web Conference ของ สำนักงานการอุดมศึกษา (UNINET) ทบวงมหาวิทยาลัย
2. สนับสนุนความรู้ในการใช้งานและดูแลบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสาร



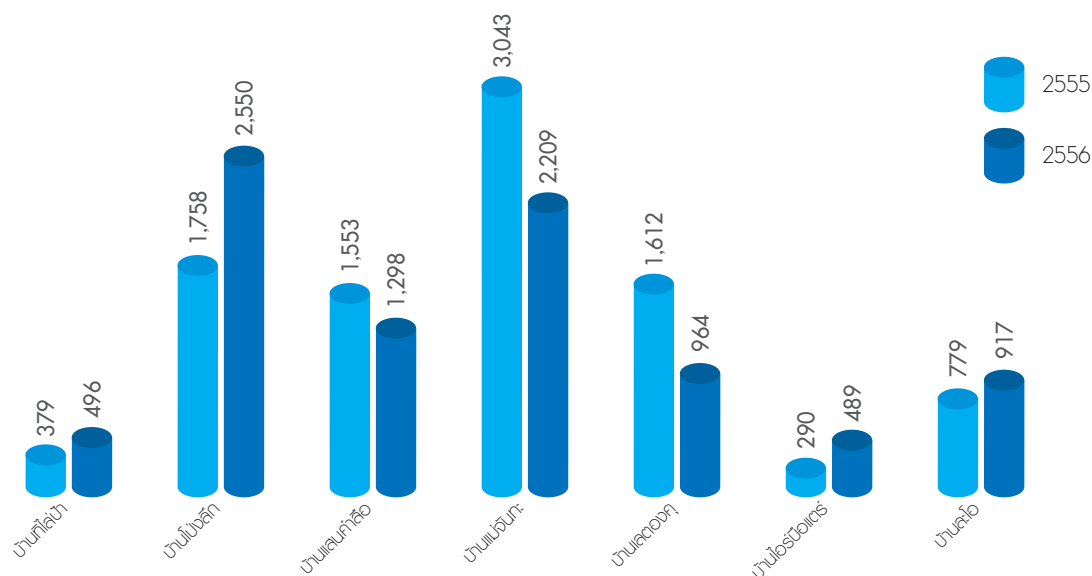
อบรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้แก่ครู ตชด. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและ อสม. อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์

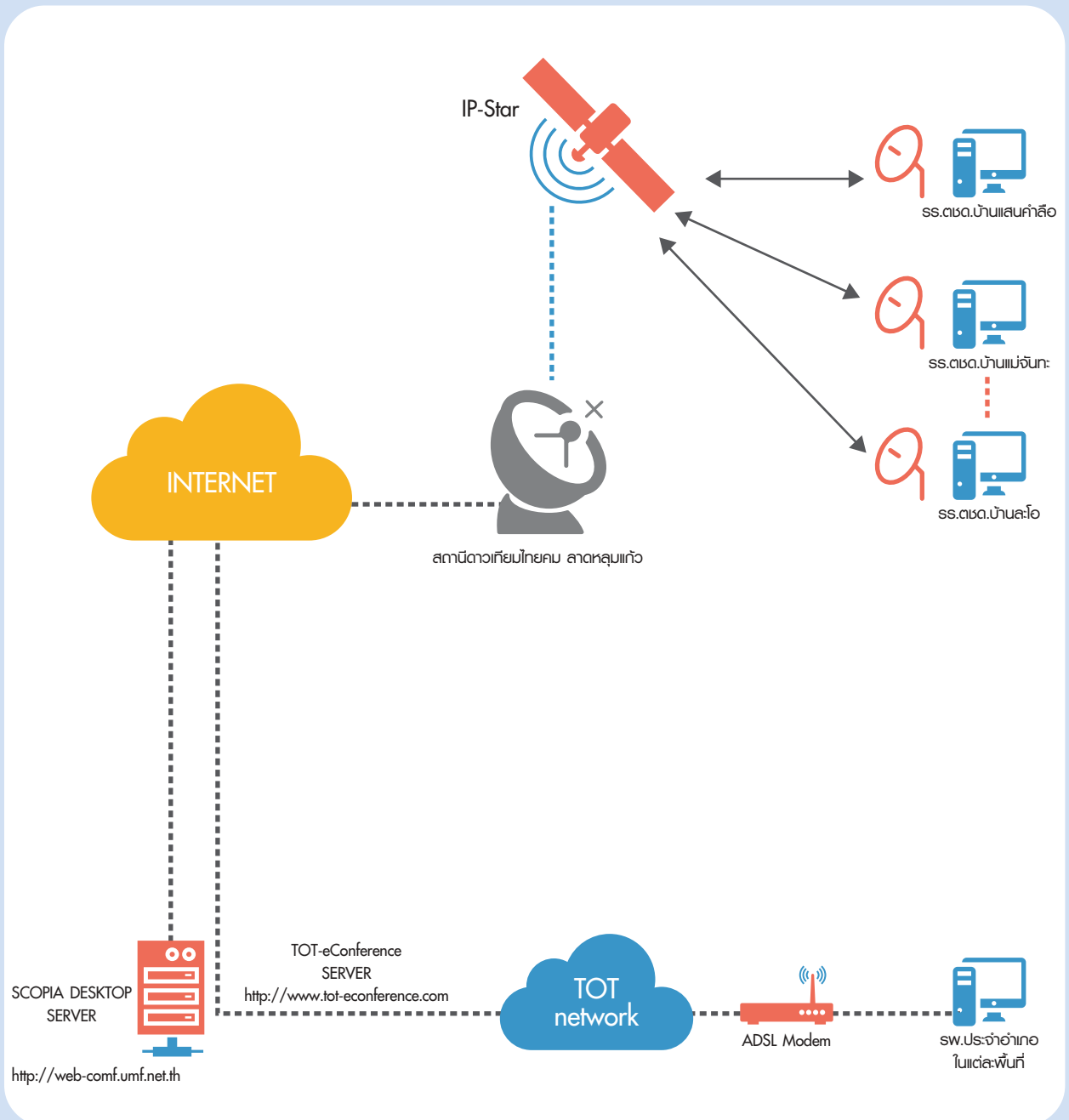
ประโยชน์โดยรวมที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ

จากสถิติการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลในสุุขศาลาพระราชทานฯ ทั้ง 7 แห่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 - 2556 มีประชาชนที่ได้รับการรักษาพยาบาลผ่านโครงการ ทั้งสิ้น 41,939 ราย โดยในปี 2556 การให้บริการ ณ สุุขศาลาพระราชทานฯ โรงเรียน ตชด. บ้านแม่จันทะ มีผู้มารับบริการมากที่สุด จำนวน 2,209 ราย สุุขศาลาพระราชทานฯ บ้านโป่งลึก จำนวน 2,550 ราย สุุขศาลาพระราชทานฯ บ้านแสนคำลือ จำนวน 1,298 ราย สุุขศาลาพระราชทานฯ บ้านเลตองคุ จำนวน 964 ราย สุุขศาลาพระราชทานฯ บ้านละโอ จำนวน 917 ราย สุุขศาลาพระราชทานฯ บ้านไอร้บือแต จำนวน 489 ราย สุุขศาลาพระราชทานฯ บ้านทีไล่ป่า จำนวน 496 ราย รวมประชาชนที่ได้รับการรักษาพยาบาลผ่านโครงการ ปี 2556 รวม 8,923 ราย

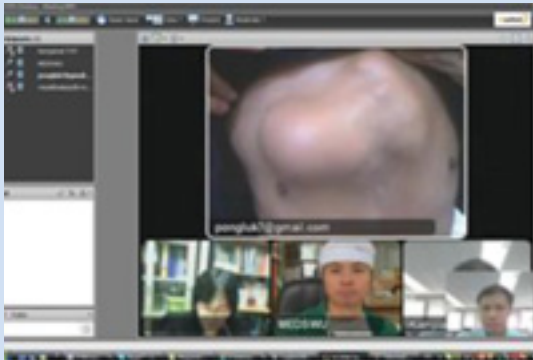
สรุปผลการดำเนินงานด้านการรักษาพยาบาล

เปรียบเทียบการให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในสุุขศาลาพระราชทาน โรงเรียน ตชด. ทั้ง 7 แห่ง ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2556





Configuration การเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม IP-Star ไปยังโรงเรียนฯ ในโครงการ



การใช้ Web-Conference กับ Telemedicine

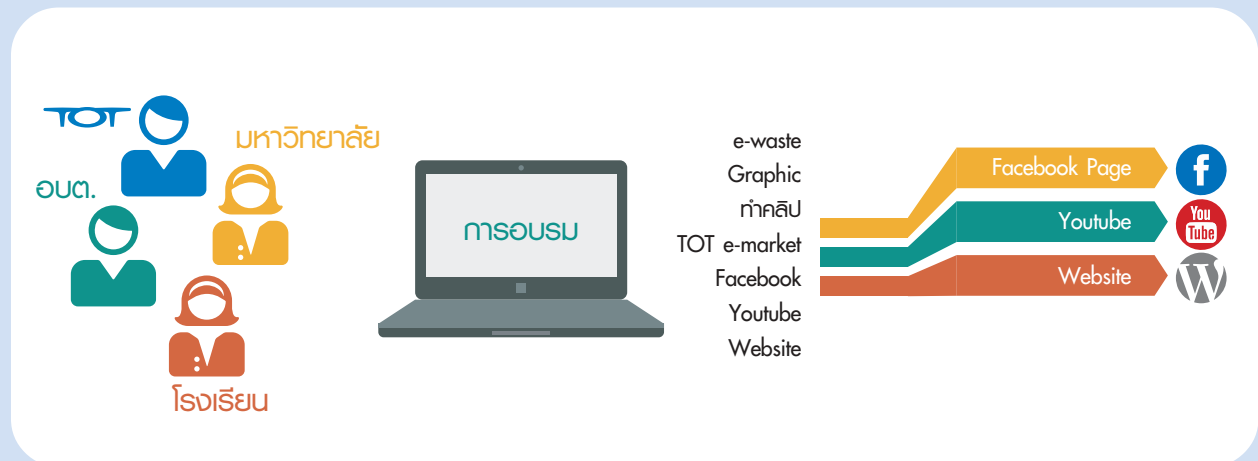
โครงการ TOT YOUNG CLUB

การดำเนินงานโครงการ TOT Young Club เริ่มขับเคลื่อนมา ตั้งแต่ปี 2549 ถึงปัจจุบัน โดยมีแนวทางในการดำเนินงานที่เน้นแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง และปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ในปี 2556 ความนิยมการใช้งาน Social Media เริ่มมากขึ้น และเข้ามามีบทบาทต่อเด็กและเยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานที่ไม่สร้างสรรค์ ประกอบกับการขยายบริการอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมมากขึ้น และอุปกรณ์ที่รองรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกลง เด็กและเยาวชนจึงสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นจุดเสี่ยงต่อปัญหาต่างๆ ของสังคม ดังนั้นเพื่อให้เด็กและเยาวชนหันมาใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นประโยชน์ และมีความรับผิดชอบในการใช้งาน ทีไอที จึงได้พัฒนาโครงการที่เหมาะสมต่อการสนับสนุนให้เยาวชนได้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และ Social Media อย่างรู้คุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้วย โครงการ TYC เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน นำร่องใน 11 ชุมชน ทั่วประเทศ โดยคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ ได้แก่ ชุมชนที่มีความพร้อมด้านสินค้าชุมชน มีพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ โรงเรียนมีความสนใจในการพัฒนาชุมชนร่วมกัน และเยาวชนที่อยู่ในชุมชนเป็นตัวขับเคลื่อนโครงการ และชุมชนที่มีผู้ใช้ IT และ บริการ 3G ได้แก่ 1. ชุมชนรางไม้แดง จ.ราชบุรี 2. ชุมชนบ้านโพ จ.พระนครศรีอยุธยา 3. ชุมชนบ้านสำราญ จ.ขอนแก่น 4. ชุมชนบ้านกุดชุมแสง จ.ชัยภูมิ 5. ชุมชนบ้านบอม จ.ลำปาง 6. ชุมชนบ้านกว้าง จ.พิษณุโลก 7. ชุมชนบ้านเกาะบุญโหลน จ.สตูล 8. ชุมชนบ้านศิรีวง จ.นครศรีธรรมราช 9. ชุมชนบ้านดง จ.นครนายก 10. ชุมชนบ้านช่องแสมสาร จ.ชลบุรี 11. ชุมชนบ้านบางเพรียง จ.สมุทรปราการ

โดยมีเยาวชนเข้าร่วมจำนวน 330 คน และผู้ประกอบการร้านค้าสินค้าในชุมชน 55 ร้านค้า โดยมีเป้าหมายให้เยาวชนในท้องถิ่นนำความรู้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรมสามารถแสดงศักยภาพของตนเองในการใช้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อพัฒนาชุมชน ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และวัฒนธรรม โดยสร้างเครือข่ายเยาวชนทั่วประเทศให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและชุมชนของตนเอง เพื่อให้ชุมชนมีความยั่งยืน

กระบวนการการทำงานที่สำคัญ

1. กิจกรรมอบรมความรู้ ทิไอที ร่วมกับมหาวิทยาลัยท้องถิ่นจัดการอบรมในการใช้ ICT เพื่อช่วยเหลือชุมชน โดยจัดอบรมให้ความรู้การถ่ายภาพและการตกแต่งภาพ การถ่ายทำวิดีโอ การตัดต่อวิดีโอ ทำสื่อออนไลน์ การใช้ Social Media เช่น Facebook Youtube Website และ TOT e-market โดยใช้เครื่องมือเหล่านี้ เพื่อการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ชุมชนของตนเองอย่างเป็นระบบ



รศ.ดร.เวทิน ปิยรัตน์
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ชุมชนบ้านดง จังหวัดนครนายก

“ผมคิดว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่ดี และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ ทิไอที ได้เลือกเราให้เป็นพาร์ตเนอร์ในการดำเนินงานในครั้งนี้ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการเป็นมหาวิทยาลัยรับใช้สังคม”



2. กิจกรรมนำไปปฏิบัติคือการจัดตั้งทีมสมาชิก TOT Young Club นำความรู้ไอทีช่วยเหลือชุมชน การจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชน เพื่อให้รับผิดชอบงานจัดทำข้อมูล แล้วนำเสนอผ่านทาง Social Media คือ Facebook Youtube Website และ TOT e-market



3. กิจกรรมประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดทำในรูปแบบการประกวดผลงานของกลุ่ม TYC ของแต่ละชุมชน ว่าได้มีการดำเนินงานอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน และเป็นการสรรหาต้นแบบในการดำเนินงาน โดยการประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่ม TYC ชุมชนทั้ง 11 แห่ง จึงจัดให้มีการประกวด กลุ่ม TYC เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน ดีเด่นระดับประเทศ ซึ่งเป็นการวัดผลเชิงคุณภาพของการดำเนินงานให้มีมาตรฐานต่อไป

นายปรีชา ลุสม
รองผู้อำนวยการโรงเรียนนครนายกวิทยาคม
ชุมชนบ้านดง จังหวัดนครนายก

“โรงเรียนนครนายกวิทยาคม ต้องขอขอบคุณ ทีโอที เป็นอย่างยิ่งที่ดำเนินการโครงการ TYC กับ โรงเรียนนครนายกวิทยาคม ทำให้นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ได้รับประสบการณ์ และได้ประโยชน์จาก ทีโอที ที่มาดำเนินการในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ในเรื่องของการจัดการศึกษา หรือในเรื่องอื่นๆ อีกหลายด้าน ทำใหัโรงเรียนของเราได้รับการพัฒนาเรื่องของ ICT เป็นอย่างสูง ต้องขอขอบคุณ ทีโอที ไว้ ณ โอกาสนี้ครับ”



พลดำเนินงานที่สำคัญ

ความสามารถของเด็กและเยาวชนที่ได้ร่วมโครงการ มีผลงานออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ได้แก่ ข้อมูลของชุมชนใน Facebook โดยมีคนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของชุมชนกว่า 19,736 คน มีจำนวนคลิปวิดีโอ บน Youtube ที่แนะนำแหล่งท่องเที่ยว สินค้าหัตถกรรมของท้องถิ่น และวัฒนธรรมของชุมชน กว่า 34 คลิป มีจำนวน Web site ที่รวบรวมข้อมูลของชุมชน 11 เว็บไซต์และ TOT e-market คือ เว็บไซต์ที่ขายสินค้าชุมชนซึ่งมีสินค้าชุมชนวางขายในออนไลน์กว่า 124 ของชนิดสินค้า



ชุมชนเดิม 11 แห่ง

ภาคเหนือตอนบน บก.3.1
ภาคเหนือตอนล่าง บก.3.2
ภาคตะวันออก บก.5.1
ภาคตะวันออก บก.5.2
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บก.2.1
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บก.2.2
ภาคกลาง บก.1.1
ภาคกลาง บก.1.2
ภาคใต้ บก.4.1
ภาคใต้ บก.4.2
บ.น.2.2

ชุมชนบ้านบอม จ.ลำปาง
ชุมชนบ้านกร่าง จ.พิจิตรโลก
ชุมชนบ้านดง จ.นครนายก
ชุมชนบ้านช่องแสมสาร จ.ชลบุรี
ชุมชนบ้านสำราญ จ.ขอนแก่น
ชุมชนบ้านกุดชุมแสง จ.ชัยภูมิ
ชุมชนบ้านรางไม้แดง จ.ราชบุรี
ชุมชนบ้านโพ จ.พระนครศรีอยุธยา
ชุมชนเกาะบุโหลน จ.สตูล
ชุมชนบ้านศรีวัง จ.นครศรีธรรมราช
ชุมชนบ้านบางเพรียง จ.สมุทรปราการ

ชุมชนใหม่ 3 แห่ง

ภาคกลาง บก.1.2
ภาคใต้ บก.4.1
ภาคใต้ บก.4.1

ชุมชนสามชุก จ.สุพรรณบุรี
ชุมชนบ้านทรายยาว จ.ปัตตานี
ชุมชนบ้านตะปอเยาะ จ.นราธิวาส



- ชุมชนบ้านโพ
อ. บางปะอิน
จ. พระนครศรีอยุธยา

	https://www.facebook.com/tycbanpo
	http://www.youtube.com/tycbanpo
	http://totyoungclub.com/tycbanpo/
	http://www.tote-market.com/AA991/



นางสาววรรณพร ยิงศิริ
นักเรียนโรงเรียนสามัคคีวิทยาคม
ชุมชนสามัคคี จังหวัดสุพรรณบุรี

“ในวันนี้ก็ได้มาเรียนรู้เกี่ยวกับการสร้างเว็บไซต์ นอกจากนั้นยังมีการตัดต่อวิดีโอ เพื่อนำ
ส่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับการโปรโมทชุมชนตลาดสามัคคีของเรา ซึ่งตลาดสามัคคีมีของมากมาย
ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เช่น วัดบ้านกึ่ง วัดสามัคคี หรือว่าจะเป็นตลาดร้อยปี หรือ
นอกจากนั้นยังจะมีอาหารอย่างเช่น ไข่เค็มรสน้ำผึ้ง ซึ่งเป็นไฮไลท์ของที่นี่ อยากขอวิพากษ์ฯ คน
มาเที่ยวกันที่สามัคคี”





ความตั้งใจของ ทีโอที ที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทีโอที ได้เข้าดำเนินงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด และผลงานที่เด็กและเยาวชนร่วมกันทำการขายสินค้า และการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น โดยการจัดอบรมเพิ่มเติมในการพัฒนาความรู้การทำเนื้อหาที่น่าสนใจให้กับ Facebook Page ของชุมชน และการนำ Application เกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่าน Social Network เป็นต้น

ชื่อชุมชน	หน่วยงานที่ดำเนินการ	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
บ้านคีรีวง	บก.4.2	นครศรีธรรมราช	https://www.facebook.com/tyckiriwong https://www.youtube.com/tyckiriwong http://www.totyoungclub.com/keereewong/
บ้านกร่าง	บก.3.2	พิษณุโลก	https://www.facebook.com/tycbankrang https://www.youtube.com/tycbankrang http://www.totyoungclub.com/tycbankrang/
บ้านรางไม้แดง	บก.1.1	ราชบุรี	https://www.facebook.com/tycrangmaidang https://www.youtube.com/tycrangmaidang http://www.totyoungclub.com/tycrangmaidang/
บ้านโพ	บก.1.2	พระนครศรีอยุธยา	https://www.facebook.com/tycbanpo http://www.youtube.com/tycbanpo http://totyoungclub.com/tycbanpo/
บ้านบอม	บก.3.1	ลำปาง	https://www.facebook.com/tycbanbom https://www.youtube.com/tycbanbom http://www.totyoungclub.com/tycbanbom/
บ้านดง	บก.5.1	นครนายก	https://www.facebook.com/tycbandong https://www.youtube.com/tycbandong http://www.totyoungclub.com/tycbandong/
บ้านช่องแสมสาร	บก.5.2	ชลบุรี	https://www.facebook.com/tycchongsamae https://www.youtube.com/tycchongsamaesan http://www.totyoungclub.com/tycchongsamaesan

ชื่อชุมชน	หน่วยงานที่ ดำเนินการ	จังหวัด ที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
บ้านบางเพรียง	บน.2.2	สมุทรปราการ	https://www.facebook.com/tycbangpreang https://www.youtube.com/tycbangpreang http://www.totyoungclub.com/tycbangpreang
บ้านเกาะบุโหลน	บน.4.1	สตูล	https://www.facebook.com/tycbulon https://www.youtube.com/tycbulon http://www.totyoungclub.com/tycbulon
บ้านสำราญ	บน.2.1	ขอนแก่น	https://www.facebook.com/tycbansumran https://www.youtube.com/tycbansumran http://www.totyoungclub.com/tycbansumran
บ้านกุดชุมแสง	บน.2.2	ชัยภูมิ	https://www.facebook.com/tyckoodchumsang https://www.youtube.com/tyckoodchumsang http://www.totyoungclub.com/tyckoodchumsang

การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

นอกจาก 3 โครงการข้างต้น ในปี 2556 ทีโอที ได้มอบเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคมและสนับสนุนการพัฒนาทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข ชุมชน และกีฬา ดังนี้

ด้านการศึกษา

- ในงานถวายผ้ากฐินพระราชทานประจำปี 2556 ณ วัดมณีชลขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ทีโอที ได้มอบทุนการศึกษาตามโครงการ “ชุดนี้ ทีโอที จัดให้” ให้แก่โรงเรียนในเขตพื้นที่ภาคชายและบริการภูมิภาคที่ 1 จำนวน 14 โรงเรียนๆ ละ 10,000 บาท และมอบทุนการศึกษาให้นักเรียนจำนวน 72 คนๆ ละ 5,000 บาท รวมเป็นเงินสนับสนุนการศึกษาทั้งสิ้น 500,000 บาท





- สนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เชื่อมต่อวงจรสัญญาณ และใช้สถานที่ประชุมในโครงการฝึกอบรมครูภาษาอังกฤษด้วยวิธีประชุมทางไกลระบบวิดีโอทัศน์ พ.ศ. 2556 หัวข้อ “Preparing Our Students for the ASEAN Community with 5Cs” เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ซึ่งเป็นการสนองพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่องการปรับปรุงวิธีสอนภาษาต่างประเทศ โดยการอบรมครูภาษาอังกฤษร่วมกับสถาบันทั้งในและต่างประเทศ
- สนับสนุนงบประมาณ 500,000 บาท ให้แก่ทีมนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์และทีมวิจัยภายใต้ ศูนย์เครือข่ายวิจัยประยุกต์ทางเทคโนโลยีหุ่นยนต์และชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้วิจัยและพัฒนาทางด้านวิชาการหุ่นยนต์เพื่อการประยุกต์ใช้ทางการแพทย์ งานทางด้านความปลอดภัย การกู้ภัย และการบริการ ในการแข่งขันหุ่นยนต์ระดับโลก (World RoboCup 2013) ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์



ด้านสาธารณสุข

- มอบเงินบริจาคสนับสนุนการผ่าตัดโครงการปากแหว่งเพดานโหว่ แก่โรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แห่งละ 590,000 บาท เพื่อเฉลิมฉลองในโอกาสวันครบรอบก่อตั้ง องค์การ 59 ปี



ด้านชุมชน

- ให้การสนับสนุนการก่อสร้างรั้วที่ธรณีสงฆ์ วัดพระศรีมหาธาตุ วรวิหาร บริเวณที่ตั้งคลังพัสดุ ซอยแจ้งวัฒนะ 15 จำนวนเงิน 1,253,006 บาท

ด้านกีฬา

- ให้การสนับสนุนสมาคมยิงเป้าบินแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา ยิงเป้าบิน ภายใต้โครงการ 1 สมาคม 1 รัฐวิสาหกิจ เป็นระยะเวลา 1 ปี ระหว่างเดือนตุลาคม 2555 - กันยายน 2556 จำนวน 1,250,000 บาท
- ให้การสนับสนุนสมาคมเทเบิลเทนนิสแห่งประเทศไทยในการ พัฒนากีฬาเทเบิลเทนนิสของประเทศไทย จำนวน 1,250,000 บาท



นวัตกรรม ของเรา (Our Innovation)



**TOT Service
Excellence Award**

**TOT Innovation
Award**

**Quality Award & Quality
Excellence Award**

การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) จะต้องมีการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม ทีโอที จึงให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้เป็นผู้นำด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม ผ่านเครื่องมือและการสร้างบรรยากาศต่างๆ ในการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม อาทิ ช่องทางชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoP) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management: KM) และกลไกการประกวดผลงานสิ่งประดิษฐ์และมอบรางวัล

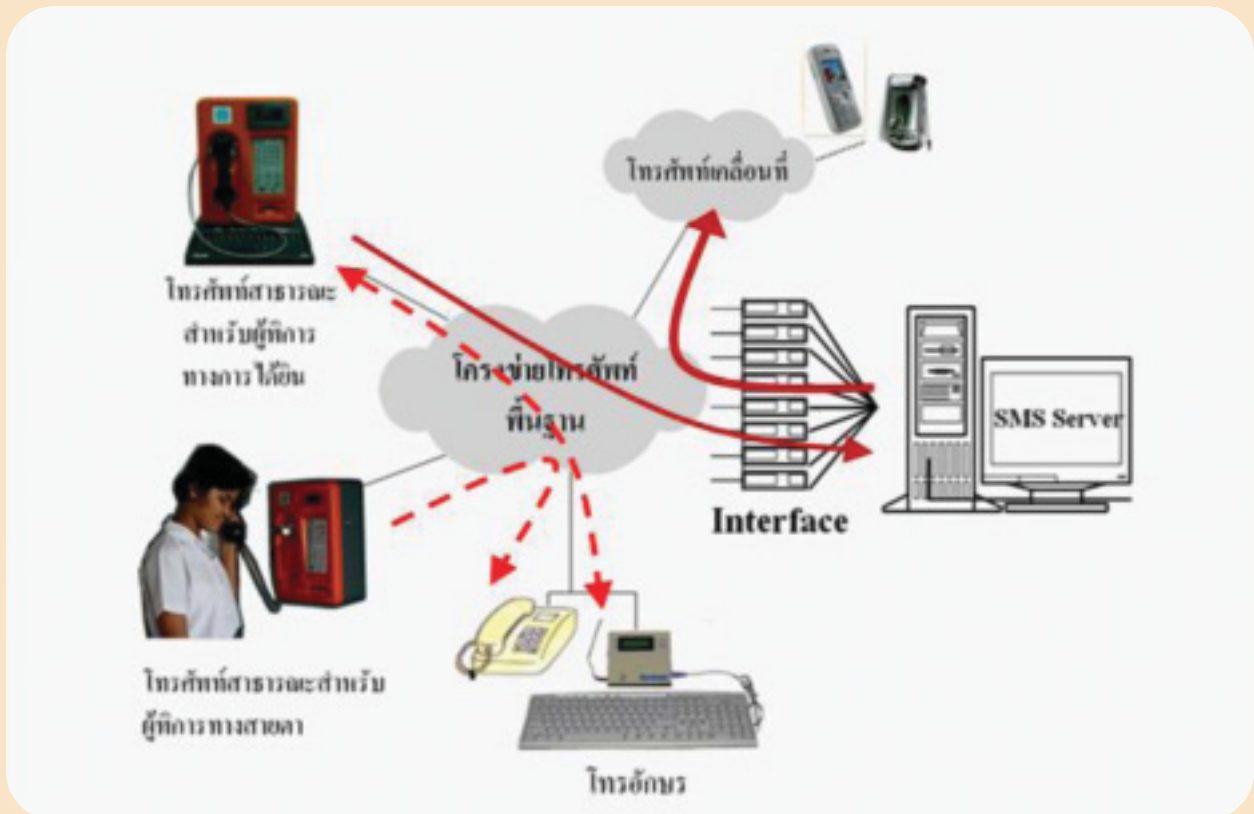
TOT Innovation Award, Quality Award & Quality Excellence Award

และ TOT Service Excellence Award ที่สามารถตอบสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ และในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม และสนับสนุนความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นอกจากนั้น ในการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม ทีโอทีได้มอบหมายให้ “สถาบันนวัตกรรม ทีโอที” มีบทบาทหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีโทรคมนาคม และด้วยประสบการณ์และความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดมา ด้วยการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ แม้จะไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ดังนั้น หนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันนวัตกรรม ทีโอที จึงเป็นการพัฒนา “บริการโทรศัพท์พื้นฐาน” เพื่อนำไปให้บริการรองรับ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

นวัตกรรมเพื่อสังคม

ระบบโทรศัพท์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม
สำหรับผู้พิการทางการมองเห็นและการได้ยิน



ระบบโทรศัพท์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม สำหรับผู้พิการ ที่อำนวยความสะดวกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน แก่บุคคลทั่วไปและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ได้แก่ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้บกพร่องทางการมองเห็น ให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างเท่าเทียมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการ



โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน

ผู้พิการทางการได้ยิน (หูหนวก) เป็นบุคคลที่สามารถมองเห็นแต่ไม่ได้ยินเสียง จึงไม่สามารถใช้บริการเครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปได้ ดังนั้นการประดิษฐ์คิดค้นต้องทำให้ผู้พิการทางการได้ยิน สามารถติดต่อสื่อสารด้วยการอ่านและพิมพ์ข้อความผ่านหน้าจอแสดงผล (LCD Display) โดยใช้อุปกรณ์แป้นพิมพ์ (Keyboard) ทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารเป็นตัวอักษรแทนเสียงพูด แล้วส่งผ่านตามสายโทรศัพท์ไปยังเครื่องโทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน หรือเครื่องโทรศัพท์ข้อความสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน (เครื่องโทรอักษร) ทางด้านรับปลายทางใช้ติดต่อสื่อสารกัน และสามารถส่งข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ไปยังเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้พิการทางการได้ยินกับบุคคลทั่วไปได้มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และมีความทันท่วงทีในสังคมมากขึ้น



โทรศัพท์ข้อความสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน (โทรอักษร)

เครื่องโทรอักษรหรือเครื่องโทรศัพท์ข้อความสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมายเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างผู้พิการด้วยกัน หรือคนทั่วไปได้ โดยสื่อสารผ่านตัวอักษร แล้วส่งข้อความไปในสายโทรศัพท์ ซึ่งสามารถส่งข้อความระหว่างเครื่องโทรอักษรด้วยกันหรือเครื่องโทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน โดยเครื่องโทรอักษร ประกอบด้วยตัวเครื่องที่มีจอแสดงผล และอุปกรณ์แป้นพิมพ์ (คีย์บอร์ดเครื่องคอมพิวเตอร์) ซึ่งเครื่องโทรอักษรสามารถนำไปต่อใช้งานร่วมกับเครื่องโทรศัพท์บ้านทั่วๆ ไปได้อย่างสมบูรณ์ โดยไม่ต้องใช้แหล่งจ่ายพลังงานภายนอก เช่น AC/DC Adaptor เป็นต้น

โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น

ผู้บกพร่องทางการมองเห็น หรือ ผู้พิการทางสายตา (ตาบอด) เป็นบุคคลที่ไม่สามารถมองเห็นแต่ได้ยินเสียง ในการใช้บริการโทรศัพท์ใช้วิธีการสัมผัสบนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งจะไม่สามารถมองเห็นสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นการประดิษฐ์คิดค้นต้องทำให้ผู้พิการทางสายตา ทราบถึงขั้นตอนและกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นทุกๆ อย่าง นับตั้งแต่การยกหูโทรศัพท์ขึ้น เช่น ขั้นตอนการใช้งาน การแจ้งมูลค่าบัตรคงเหลือ แจ้งการใส่บัตรที่ถูกต้อง มีเสียงการอ่านตามปุ่มตัวเลขที่กดตามเลขหมายที่โทรออก มีเสียงการอ่านตามปุ่มฟังก์ชันพิเศษบนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น

ระบบโทรศัพท์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม สำหรับผู้พิการ ได้มีการติดตั้งใช้งานตามสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ ผู้พิการทางการได้ยิน จำนวน 500 เครื่อง และผู้พิการทางสายตา จำนวน 500 เครื่อง ทั่วประเทศ



สถานที่ติดตั้งเขตนครหลวงและเขตภูมิภาค	จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการ	
	ทางสายตา	ทางการได้ยิน
นครหลวง ที่ 1 (เพลินจิต)	68	65
นครหลวงที่ 2 (พระโขนง)	26	23
นครหลวงที่ 3 (ลาดหญ้า)	30	36
นครหลวงที่ 4 (แจ้งวัฒนะ)	26	26
ภูมิภาคที่ 1 (ภาคกลาง)	62	62
ภูมิภาคที่ 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	91	91
ภูมิภาคที่ 3 (ภาคเหนือ)	91	91
ภูมิภาคที่ 4 (ภาคใต้)	67	67
ภูมิภาคที่ 5 (ภาคตะวันออก)	39	39
จำนวนเครื่องรวม (เครื่อง)	500 เครื่อง	500 เครื่อง

และได้มีการติดตั้งเครื่องโทรอักษร แก่สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย และส่งมอบแก่ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ เพื่อไว้ใช้งานร่วมกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน

รางวัลที่ได้รับ

1. โทรศัพท์สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน รางวัลที่ได้รับ รางวัลระดับดี จากสมาพันธ์แห่งชาติ
2. ระบบโทรศัพท์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม สำหรับผู้พิการ รางวัลที่ได้รับ รางวัลระดับดี สาขา Universal Service Obligation : USO
3. โทรศัพท์สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน รางวัลเหรียญทอง (Gold Prize) และ Special Award จากสมาคมส่งเสริมการประดิษฐ์ประเทศเกาหลี จากการประกวดและจัดแสดงนิทรรศการในงาน “Seoul International Invention Fair (SIIF)” ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลี และรางวัลเหรียญทอง (Gold Prize) จากการประกวดและจัดแสดงนิทรรศการในงาน “International Exhibition of Invention of Geneva” ณ กรุงเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส
4. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น รางวัลเหรียญเงิน (Silver Prize) จากการประกวดและจัดแสดงนิทรรศการในงาน “International Exhibition of Invention of Geneva” ณ กรุงเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส

ระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉินและแสดงผลอัตโนมัติสำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ (TOT Help Call Center)

ทีโอที สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม การเข้าร่วมประกวดนวัตกรรมผลงานในปี 2556 ที่สำคัญ คือ นวัตกรรม “ระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉินและแสดงผลอัตโนมัติสำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ (TOT Help Call Center)”





ระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉินและแสดงผลอัตโนมัติสำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ (TOT Help Call Center) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายและมีความสะดวก โดยสำหรับผู้โทรแจ้งเหตุสามารถแจ้งเหตุได้ง่ายเพียงการยกหูโทรศัพท์แล้วกดปุ่มฉุกเฉินเพียงแค่ว่าครั้งเดียวก็สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้ทันที ทำให้มีการใช้งานง่ายเหมาะสำหรับผู้สูงอายุใช้งาน ส่วนการทำงานของระบบทางด้านเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบนี้ ได้อาศัยหลักการทำงานโดยนำค่าเลขหมายโทรศัพท์ที่ได้รับจากสัญญาณโทรศัพท์ (Caller ID) ของผู้โทรแจ้งเหตุมาใช้ในการค้นหาข้อมูลในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีการบันทึกข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์กับข้อมูลเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์ไว้อยู่แล้ว เมื่อระบบฐานข้อมูลพบข้อมูลที่ตรงกับเลขหมายโทรศัพท์ที่โทรแจ้งเหตุก็จะแสดงข้อมูลของผู้โทรแจ้งเหตุขึ้นที่จอแสดงผลโดยอัตโนมัติ ทำให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุทราบข้อมูลของผู้โทรแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว โดยที่เจ้าหน้าที่ยังสามารถพูดคุยกับผู้โทรแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านทางสัญญาณโทรศัพท์ได้ตามปกติ

ปัจจุบันระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉินและแสดงผลอัตโนมัติสำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ (TOT Help Call Center) ได้ถูกนำไปติดตั้งและใช้งานจริงที่ศูนย์รับแจ้งเหตุของเทศบาลเมืองศรีราชา จ.ชลบุรี และเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จ.ศรีสะเกษ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์รับแจ้งเหตุของเทศบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผู้ที่ใช้งานการโทรแจ้งเหตุก็มีความสะดวกและมั่นใจในการโทรแจ้งเหตุมากยิ่งขึ้น

รางวัลที่ได้รับ

1. รางวัลเกียรติคุณ การประกวดผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่นของทีโอที
2. รางวัลเหรียญเงิน (Silver Prize) การประกวดและจัดแสดงนิทรรศการในงาน “Seoul International Invention Fair (SIIF)” ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลี



GRI Content Index

GRI Report Self-Declaration:

TOT 2013 Sustainability Report was prepared based on the GRI G3.1 Guidelines. This report is a self-declared C level report according to the GRI application level check.

Fully reported	●
Partially reported	◆
Not reported	□

Indicator	Description	Reporting Status
1. Strategy and Analysis		
1.1	Statement from the most senior decision-maker of the Organization	●
1.2	Description of key impacts, risks, and opportunities	●
2. Organizational Profile		
2.1	Name of the organization	●
2.2	Primary brands, products, and/or services.	●
2.3	Operational structure of the organization	●
2.4	Location of organization's headquarters.	●
2.5	Countries where the organization operates	●
2.6	Nature of ownership and legal form.	●
2.7	Markets served	●
2.8	Scale of the reporting organization	●
2.9	Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.	●
2.10	Awards received in the reporting period.	●

Indicator	Description	Reporting Status
3. Report Parameters		
3.1	Reporting period (e.g. fiscal/calendar year) for information provided	●
3.2	Date of most recent previous report (if any)	●
3.3	Reporting cycle (annual, biennial, etc.)	●
3.4	Contact point for questions.	●
3.5	Process for defining report content	●
3.6	Boundary of the report	●
3.7	Any specific limitations on the scope or boundary of the report	●
3.8	Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, etc.	●
3.9	Data measurement techniques and the bases of calculations	●
3.10	Explanation of effect of re-statements of information provided previously	●
3.11	Significant changes in scope, boundary, or measurement methods	●
3.12	Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report	●
3.13	Policy and current practice on seeking external assurance for the report	●
4. Governance, Commitments, and Engagement		
4.1	Governance structure of the organization	●
4.2	Indicate if Chair of the board is also an executive officer	●
4.3	The board members that are independent and/or non-executive members	●
4.4	Ways for shareholders and employees to provide recommendations or direction	●
4.5	Link between compensation of board and management with performance	●
4.6	Processes in place for the board to ensure conflicts of interest are avoided	●

Indicator	Description	Reporting Status
4.7	Process for determining the qualifications and expertise of the board	●
4.8	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, & principles	●
4.9	Procedures of the board for overseeing identification and management of performance	●
4.10	Processes for evaluating the boards own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.	●
4.11	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed	●
4.12	Externally developed economic, environmental, and social charters, principles	●
4.13	Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations.	●
4.14	List of stakeholder groups engaged by the organization	●
4.15	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	●
4.16	Approaches to stakeholder engagements	●
4.17	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	●
Economic		
Aspects: Economic performance		
EC1	Direct economic value generated and distributed	●
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change	□
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	□
EC4	Significant financial assistance received from government	□

Indicator	Description	Reporting Status
Aspects: Market presence		
EC5	Range of ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	☐
EC6	Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers	☐
EC7	Local hiring and proportion of senior management hired from the local community	☐
Aspects: Indirect economic impacts		
EC8	Development and impact of infrastructure provided primarily for public benefit	☒
EC9	Understanding and describing significant indirect economic impacts	☐
Environmental		
Materials		
EN1	Materials used by weight or volume	☐
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials	☐
Energy		
EN3	Direct energy consumption by primary energy source	☒
EN4	Indirect energy consumption by primary source	☒
EN5	Energy saved due to conservation and efficiency improvements	☒
EN6	Energy-efficient or renewable energy products and services	☐
EN7	Indirect energy consumption reduction initiatives and results	☐

Indicator	Description	Reporting Status
Water		
EN8	Total water withdrawal by source	☐
EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water	☐
EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	◆
Biodiversity		
EN11	Location and size of land by protected areas and areas of high biodiversity value	☐
EN12	Description of significant impacts of activities, products and services on biodiversity	☐
EN13	Habitats protected or restored	☐
EN14	Managing impacts on biodiversity	☐
EN15	IUCN Red List species and other list species with habitats affected by operations	☐
Emissions, effluents, and wastes		
EN16	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight	☐
EN17	Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight	☐
EN18	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved	☐
EN19	Emissions of ozone-depleting substances by weight	☐
EN20	NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight	☐
EN21	Total water discharge by quality and destination	☐
EN22	Total weight of waste by type and disposal method	☐
EN23	Total number and volume of significant spills	☐
EN24	Weight of waste deemed hazardous	☐
EN25	Details of water and habitats significantly affected by discharges of water and runoff	☐

Indicator	Description	Reporting Status
Products and services		
EN26	Initiatives and extent of environmental impacts of products and services mitigation	◆
EN27	Percentage of products sold and their packaging materials reclaimed by category	□
Compliance		
EN28	Significant fines and non-monetary sanctions for non-compliance with environmental law	●
Transport		
EN29	Significant environmental impacts of transporting products etc. and workforce	□
EN30	Total environmental protection expenditures and investments by type	□
Social : Labour Practices and Decent Work		
Employment		
LA1	Total workforce by employment type, employment contract, and region broken down by gender	●
LA2	Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region	□
LA3	Benefits for full-time employees not provided to temporary or part-time	□
LA15	Return to work and retention rates after parental leave, by gender	□

Indicator	Description	Reporting Status
Labour/Management relations		
LA4	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	□
LA5	Minimum notice period(s) regarding significant operational changes	□
Occupational health and safety		
LA6	Percentage of total workforce in formal management-worker health and safety committees	□
LA7	Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, & number of work-related fatalities by region and by gender	◆
LA8	Education, training, Counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases	□
LA9	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	□
Training and education		
LA10	Average hours of training per year per employee by gender and by employee category	●
LA11	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	□
LA12	Percentage of employees with regular performance & career development reviews by gender	□

Indicator	Description	Reporting Status
Diversity and equal opportunity		
LA13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	□
Equal remuneration for men and women		
LA14	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category	●
Social : Human Rights		
Investment and Procurement Practices		
HR1	Percentage and total number of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that have undergone human rights screening	□
HR2	Percentage of significant suppliers, contractors, and other business partners that have undergone human rights screening and actions taken.	□
HR3	Total hours of employee training on policies and procedures in human rights	□

Indicator	Description	Reporting Status
Non-discrimination		
HR4	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken	□
Freedom of association and collective bargaining		
HR5	Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining	□
Child labor		
HR6	Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor.	●
Forced and compulsory labor		
HR7	Operations and significant suppliers with significant risk of forced or compulsory labor	□
Security practices		
HR8	Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations	●

Indicator	Description	Reporting Status
Indigenous rights		
HR9	Incidents of violations involving rights of indigenous people & actions taken	□
Assessment		
HR10	Percentage of total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessment	□
Remediation		
HR11	Number of grievances related to human rights files, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	□
Social : Society		
Local Communities		
S01	Percentage of operations with implemented local community engagement impact assessments, and development programs	◆
S09	Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	□
S010	Prevention and mitigation measures implemented in operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	□

Indicator	Description	Reporting Status
Corruption		
S02	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption	□
S03	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures	●
S04	Actions taken in response to incidents of corruption	□
Public Policy		
S05	Public policy positions and participation in public policy development and lobbying	□
S06	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country	□
Anti-Competitive Behavior		
S07	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	●
Compliance		
S08	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	□

Indicator	Description	Reporting Status
Social : Product Responsibility		
Customer Health and Safety		
PR1	Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories	□
PR2	Incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes on health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes	□
Product and Service Labeling		
PR3	Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements	□
PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	□
PR5	Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction	●
Marketing Communications		
PR6	Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship	●
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes on marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes	□

Indicator	Description	Reporting Status
Customer Privacy		
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	□
Compliance		
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	□
Internal Operations		
Investment		
IO1	Capital investment in telecommunication network infrastructure broken down by country/region	□
IO2	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	●
Health and Safety		
IO3	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.	□

Indicator	Description	Reporting Status
IO4	Compliance with ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) standards on exposure to radiofrequency (RF) emissions from handsets.	□
IO5	Compliance with ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) guidelines on exposure to radiofrequency (RF) emissions from base stations.	●
IO6	Policies and practices with respect to Specific Absorption Rate (SAR) of handsets.	□
Infrastructure		
IO7	Policies and practices on the siting of masts and transmission sites including stakeholder consultation, site sharing, and initiatives to reduce visual impacts. Describe approach to evaluate consultations and quantify where possible.	●
IO8	Number and percentage of stand-alone sites, shared sites, and sites on existing structures.	□
Providing Access		
Access to Telecommunication Products and Services: Bridging the Digital Divide		
PA1	Policies and practices to enable the deployment of telecommunications infrastructure and access to telecommunications products and services in remote and low population density areas. Include an explanation of business models applied.	●

Indicator	Description	Reporting Status
PA2	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.	●
PA3	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.	●
PA4	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.	●
PA5	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.	●
PA6	Programs to provide and maintain telecommunication products and services in emergency situations and for disaster relief.	●

Indicator	Description	Reporting Status
Access to Content		
PA7	Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services. For example: • Participation in industry initiatives or individual initiatives related to Freedom of Expression • Legislation in different markets on registration, censorship, limiting access, • Interaction with governments on security issues for surveillance purposes • Interaction with national and local authorities and own initiatives to restrict criminal or potentially unethical content. • Protecting vulnerable groups such as children.	□
Customer Relations		
PA8	Policies and practices to publicly communicate on EMF related issues. Include information provides at points of sales material	□
PA9	Total amount invested in programs and activities in electromagnetic field research. Include description of programs currently contributed to and funded by the reporting organization.	□
PA10	Initiatives to ensure clarity of charges and tariffs.	□
PA11	Initiatives to inform customers about product features and applications that will promote responsible, efficient, cost effective, and environmentally preferable use.	□

Indicator	Description	Reporting Status
Technology Applications		
Resource Efficiency		
TA1	Provide examples of the resource efficiency of telecommunication products and services delivered.	□
TA2	Provide examples of telecommunication products, services and applications that have the potential to replace physical objects (e.g. a telephone book by a database on the web or travel by video conferencing)	□
TA3	Disclose any measures of transport and/or resource changes of customer use of the telecommunication products and services listed above. Provide some indication of scale, market size, or potential savings.	□
TA4	Disclose any estimates of the rebound effect (indirect consequences) of customer use of the products and services listed above, and lessons learned for future development. This may include social consequences as well as environmental	□
TA5	Description of practices relating to intellectual property rights and open source technologies.	□



รายงานฉบับนี้ใช้กระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผลิตตามมาตรฐาน
ระดับสากล FSC ที่มีการบริหารจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน



Communication for Quality of Life



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
www.tot.co.th
TOT Contact Center 1100