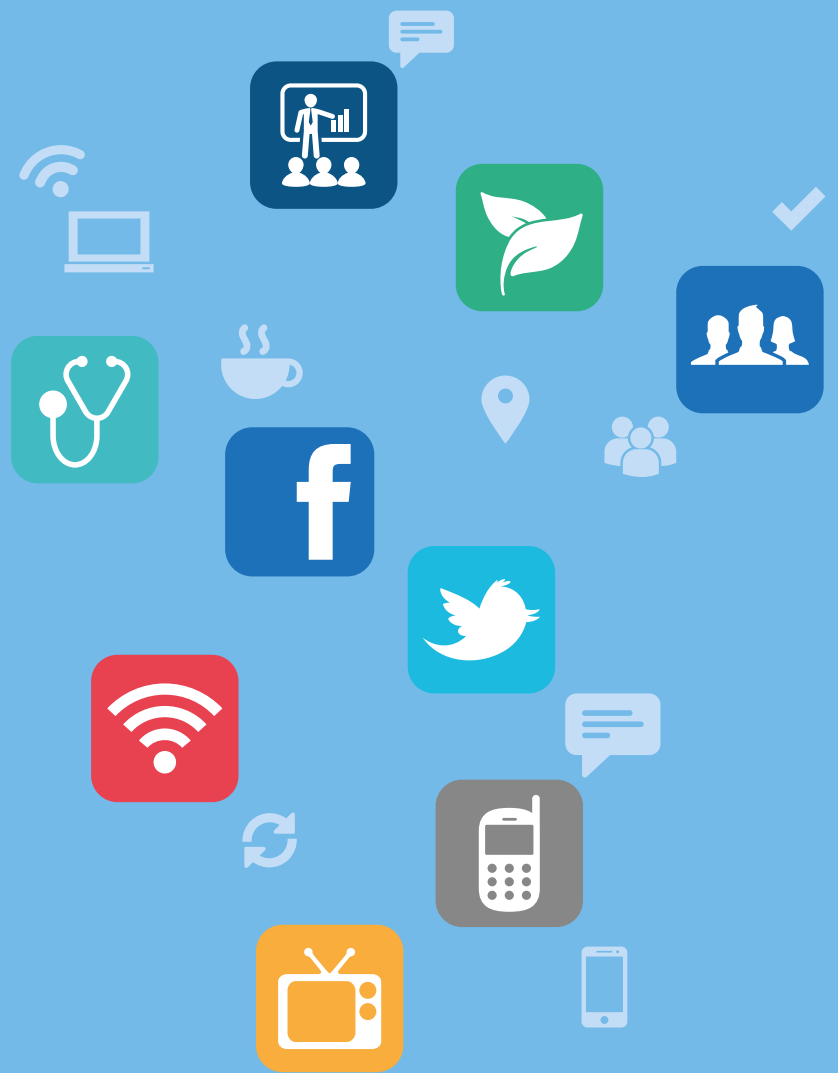




รายงาน
การพัฒนา
ความยั่งยืน
ประจำปี 2557





Moving Forward
**to ► Digital
Good Life**

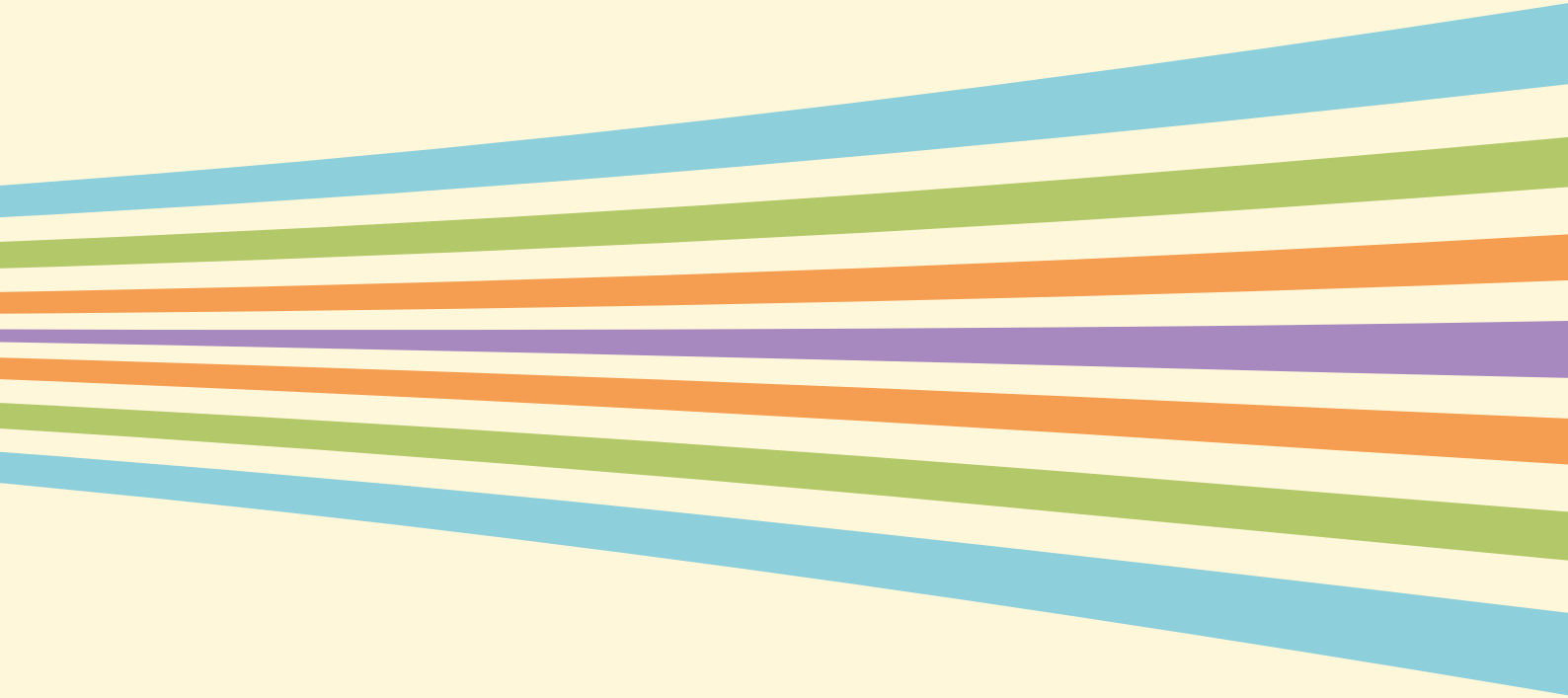
> สารบัญ

- 4 สารกรรมการผู้จัดการใหญ่
- 6 ภาพรวมของบริษัท (Company Overview)
- 9 ข้อมูลที่รวมอยู่ในรายงาน

- 12 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา (Sustainability at TOT)
- 13 ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที
- 14 องค์กรสมรรถนะสูง
- 14 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 17 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 18 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 19 โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืน
 ของ ทีโอที
- 20 การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญ ปี 2557
- 21 ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืน ปี 2557

- 22 ธุรกิจของเรา (Our Business)
- 22 บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

- 26 ลูกค้าของเรา (Our Customers)
- 27 แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า
- 29 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 32 การจัดการข้อร้องเรียน



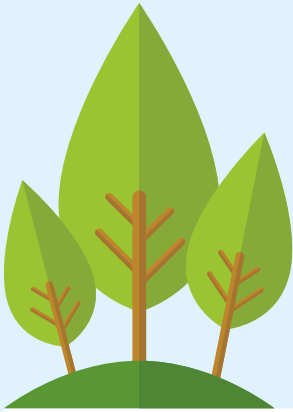
34	บุคลากรของเรา (Our People)
35	นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์
37	ข้อมูลบุคลากร
38	การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ
39	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า
40	การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร
41	การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร
42	การเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
48	การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)
49	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
52	การบริหารจัดการน้ำ
53	การบริหารจัดการพลังงาน
55	การบริหารจัดการขยะ
56	การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)
57	โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม
72	การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม
74	นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)
74	แนวทางการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม
75	ผลงานวิจัยและนวัตกรรม
78	GRI Content Index

> สาร กรรมการผู้จัดการใหญ่



(นายมนต์ชัย หุ่นสูง)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจรับผิดชอบในการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่สำคัญ อันมีส่วนช่วยสนับสนุน พลักดัน เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลให้บรรลุผล อันจะนำมาซึ่งการยกระดับคุณภาพชีวิต สังคม และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พร้อมทั้งจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปลายปี 2558 ต่อไป



“

ในปี พ.ศ. 2557 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการสำคัญประกอบด้วย โครงการ TOT Young Club (TYC) ดำเนินกิจกรรมนี้อย่างต่อเนื่องมากกว่า 10 ปี

”

นอกเหนือไปจากภารกิจหลักด้านการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมให้กับทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมแล้ว บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ควบคู่กันมาตลอดอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการกำหนดเป้าหมายหลักในการดำเนินงานในการพัฒนาเทคโนโลยีโครงข่ายให้ทันสมัย ครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมจิตสำนึกในการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างเท่าเทียมและสร้างสังคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี พ.ศ. 2557 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการสำคัญประกอบด้วย โครงการ TOT Young Club (TYC) ดำเนินกิจกรรมนี้อย่างต่อเนื่องมากกว่า 10 ปี ด้วยวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน คือ สร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับชุมชนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้าไปมีส่วนสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างชุมชนกับสังคมโลกผ่านสื่อ Social Network และอีกหนึ่งโครงการสำคัญที่ ทีโอที ได้รับใช้ได้เบื้องพระยุคลบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ คือโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ซึ่ง ทีโอที มีส่วนสนับสนุนโครงข่ายโทรคมนาคมในการพัฒนาการเรียนการสอน และยกระดับการศึกษาในพื้นที่ห่างไกลให้มีความเท่าเทียมกัน ไม่เพียงเท่านี้ ทีโอที ได้สนับสนุนโครงการสุศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยร่วมสืบสานพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลชนิกรได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นที่พึ่งทางสุขภาพของนักเรียนและประชาชนในถิ่นทุรกันดารทั้งในยามปกติและฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังมีโครงการอื่นๆ อาทิ โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยรณรงค์เรื่องการจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกวิธี

ด้วยความมุ่งมั่นของผู้บริหารและพนักงาน ทีโอที ทุกคนทั่วประเทศมีความตั้งใจร่วมกันที่จะให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่ดีที่สุด ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ในการสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้ทุกภาคส่วนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน ส่งผลต่อการมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศต่อไป

> ภาพรวมของบริษัท (Company Overview)

4G



TOT



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีกระทรวง

การคลัง เป็นผู้ถือหุ้นเพียงรายเดียว โดยเป็นผู้นำในการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมายาวนานกว่า 61 ปี และมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อยกระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายหลัก (Network Provider) ซึ่งต้องเร่งผลักดันและพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมให้ทันสมัย เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบต่างๆ และเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง กระจายการให้บริการไปยังพื้นที่ต่างๆ รวมถึงพื้นที่ห่างไกลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงหรือบรอดแบนด์ของ ทีโอที ด้วยราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม



ปัจจุบัน ทีโอที สามารถให้บริการบรอดแบนด์ ด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลายทั้งทางสายและไร้สาย ครอบคลุมในระดับตำบล มากกว่าร้อยละ 99 ทั่วประเทศ โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งประกอบด้วย บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการบรอดแบนด์ บริการมัลติมีเดีย บริการ ICT Solution และบริการโครงสร้างพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มและทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ รวมถึงการเพิ่มการครอบคลุมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ

1. ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ
2. ให้บริการโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพ
3. สร้างหลักประกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของประชาชน

ค่านิยม

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

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

แผนยุทธศาสตร์ได้กำหนดบทบาทการดำเนินธุรกิจของ ทีโอที แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจโทรคมนาคม (Non-Core Business) เช่น ธุรกิจสิ่งทอหัตถกรรม และประเภทธุรกิจโทรคมนาคม (Core Business) โดยกำหนดบทบาทเป็นดังนี้

1. บทบาทของการเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม ประกอบด้วย กลุ่มธุรกิจหลักๆ คือ ธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่ ธุรกิจบรอดแบนด์ ธุรกิจมัลติมีเดีย ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจข้อมูล โดยดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งนำเสนอบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบแพ็คเกจแบบครบวงจร ด้วยวิธีรวบรวมบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน

2. บทบาทของการเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ทีโอที จะใช้ทรัพยากรโครงข่ายที่มีอยู่ และสินทรัพย์ที่จะรับคืนจากคู่สัญญาร่วมการงานหลังสิ้นสุดสัญญา อาทิ เสาส่งสัญญาณโทรคมนาคมไปพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่โดยนำสินทรัพย์มาให้บริการกับผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งรวมถึงการให้บริการในส่วนของการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ด้วย นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายในการนำวงจรอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศมาให้บริการร่วมด้วย



ยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน

- | | |
|-----------------|---|
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 | พัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สามารถแข่งขันกับเอกชนได้ |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 | ขับเคลื่อนไปสู่การเป็นผู้ให้บริการครบวงจร |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 | มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน |
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 | ยกระดับคุณภาพบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า |
| ยุทธศาสตร์ที่ 5 | ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึง
ตอบสนองนโยบายภาครัฐและรับผิดชอบต่อสังคม |

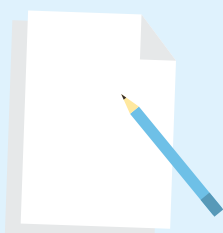


ข้อมูลที่อยู่ในรายงาน

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานด้านความยั่งยืนของ ทีโอที มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวทางและการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนที่ ทีโอที ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีขอบเขตครอบคลุมระยะเวลาดังตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 ถึง 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งเป็นรอบเวลาเดียวกับการจัดทำรายงานประจำปีของบริษัท โดยรายงานฉบับนี้กำหนดให้ คำว่า “ทีโอที” และ “บริษัท” หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งในปี 2557 นี้ ทีโอที ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนเป็นปีที่ 2 ซึ่งมุ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ ทีโอที ได้ดำเนินการ

เนื้อหาของรายงาน

ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ทีโอที ได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งจากรายงานผลการดำเนินงาน (OPR : Organization Performance Report) ปี 2557 ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มานำเสนอ ซึ่งในการจัดทำ OPR ทุกปี ได้มีการทบทวนและกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ ทีโอที เห็นว่ามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ ทีโอที นอกจากนั้น ยังได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานและบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงานภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ทีโอที ให้มากขึ้นด้วย



กลยุทธ์ในการสร้างที่ยั่งยืนที่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้มีพื้นฐานมาจากกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 6 ด้าน ซึ่งเป็น Sustainability Highlights ของ ทีโอที ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของบริษัทมากที่สุด อันประกอบด้วย



โดยในแต่ละด้านนั้น ทีโอที ได้ตั้งเป้าหมายเป็นภาพรวม โดยเป็นการกำหนดจุดยืนเพื่อสร้างคุณค่าในขนาดระยะยาว

กรอบการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

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

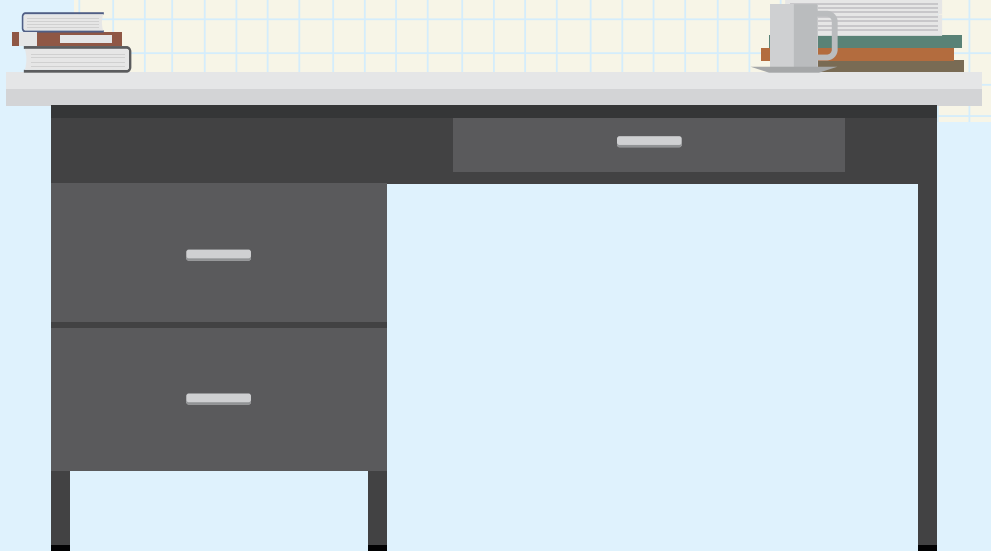
หากมีข้อสงสัยติดต่อ :

ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์กรและสื่อสารการตลาด

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

E-mail : prtot@tot.co.th

โทรศัพท์ : 0 2574 9614, 0 2575 7137



> การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา

(Sustainability at TOT)



แนวคิดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2557 (Sustainability Priorities 2014)

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยทั้งลูกค้าและคู่ค้า เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ด้วยความราบรื่นและมีความยั่งยืน ซึ่งธุรกิจที่จะยั่งยืนได้นั้น ลูกค้าต้องมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการของเรา และคู่ค้าที่เต็มใจ และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนธุรกิจของเราเติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักปรัชญา 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ลูกค้าต้องมาก่อนตัวเราเสมอ เราต้องให้ความสำคัญต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของเรา คู่ค้ากับเงิน และเวลาที่เสียไป เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่างและทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความสำเร็จทางการค้าอีกด้วย

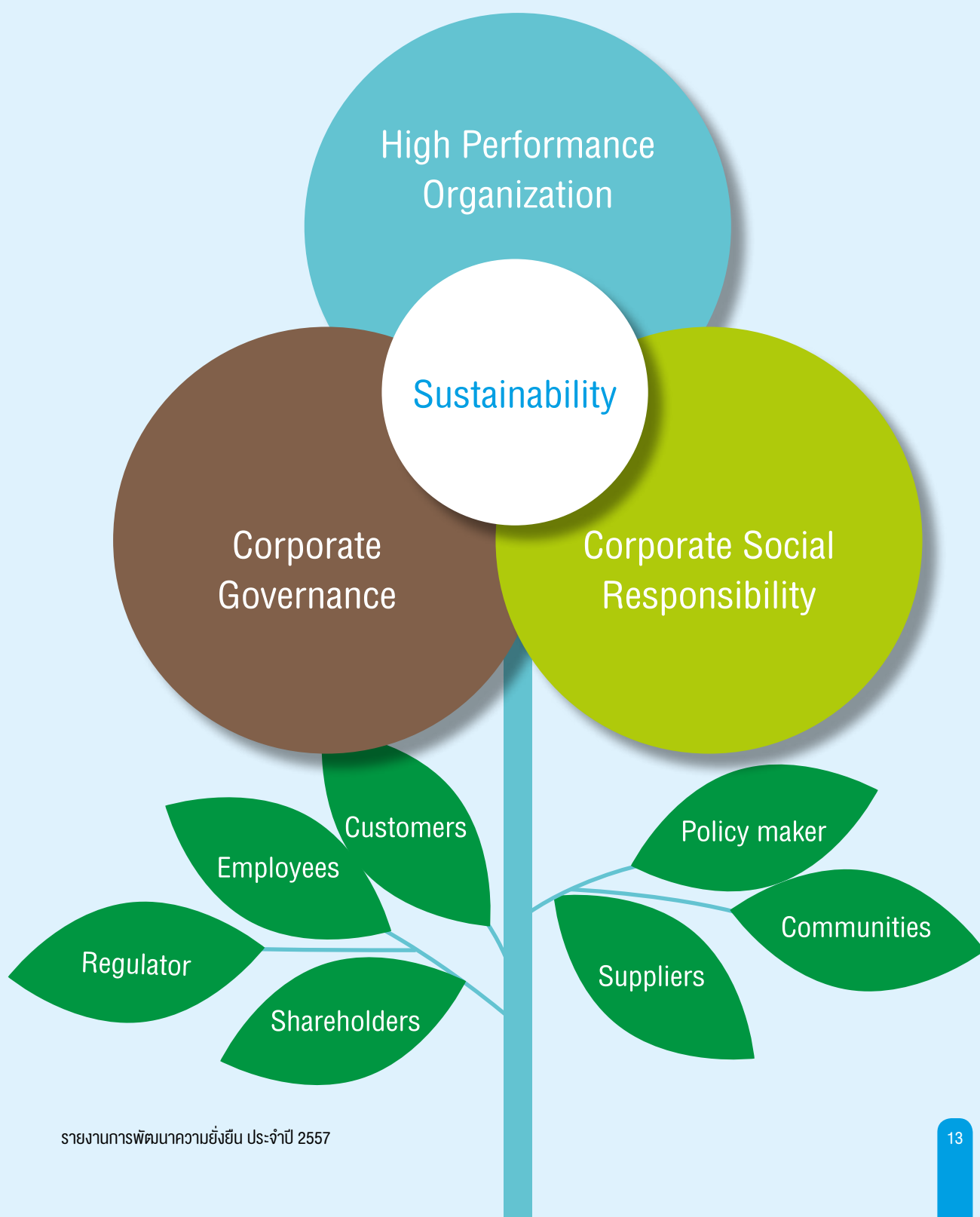
ประการที่ 2 คู่ค้าต้องพอใจ ซึ่งเราอาจมีคู่ค้าทั้งที่เป็นผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ผู้ผลิตสินค้า ผู้จำหน่ายสินค้า และคู่ค้ามีความคาดหวังว่า เราจะไม่ทำการค้าที่เอาเปรียบกัน ดังนั้นเราต้องพูดคุยทำความเข้าใจในข้อตกลงทางการค้าให้ชัดเจน ซึ่งเป็นข้อตกลงที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เราต้องพูดคุยกับคู่ค้าให้เข้าใจถึงข้อจำกัดของเราและของคู่ค้า เพื่อหาหนทางร่วมกันในการที่จะสนับสนุนและพัฒนาให้สินค้าและบริการของเราให้มีคุณภาพ สามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่

ประการที่ 3 เราพอใจ ซึ่งเราต้องคิดเสมอว่า ถ้าลูกค้าพึงพอใจในคุณค่าสินค้าและบริการของเราและคู่ค้าพึงพอใจที่จะทำธุรกิจร่วมกับเรา เราย่อมได้ในผลกำไรในระยะยาว และสิ่งที่เราได้ทำไปเพื่อลูกค้ากับคู่ค้านั้น เป็นการทำให้การจัดจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจของเรา ดังนั้น ถ้าลูกค้าของเราพอใจ คู่ค้าของเราพอใจ เราย่อมได้รับผลประโยชน์ตามมาด้วยแน่นอน



ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที

การดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมในปัจจุบัน มีปัจจัยท้าทายต่อการดำเนินงานมากมายไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ การเมือง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรมลูกค้า รวมทั้ง สภาพการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทีโอที จึงตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยาวนานจะต้องคำนึงถึง “ความยั่งยืน” (Sustainability) ซึ่งการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนของ ทีโอที จะต้องดำเนินธุรกิจโดยยึดถือแนวความคิดหลัก 3 ประการ คือ การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) การเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) และการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)



องค์กรสมรรถนะสูง

ทีโอที มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแผนรองรับกับความเสี่ยงและสถานะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ซึ่งในบริบทของ ทีโอที มุ่งเน้นการนำองค์กรขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ และการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

จากสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน และการถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ภาครัฐหรือองค์กรกำกับดูแลกำหนด ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการบรรลุผลตามแนวความคิดหลักข้างต้น ที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงในเรื่องสภาพคล่องทางการเงิน ความเสี่ยงในเรื่องสัญญาสำคัญใกล้สิ้นสุดอายุสัญญา และความเสี่ยงในเรื่องการสรรหาพันธมิตร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนด้านยุทธศาสตร์องค์กร ความเสี่ยงในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในโครงการขยายงานต่างๆ ความเสี่ยงในเรื่องคุณภาพโครงข่าย ผลิตภัณฑ์และบริการ และความเสี่ยงในเรื่องกลยุทธ์การตลาดและสื่อสารการตลาด เพื่อรองรับการให้บริการได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ และสามารถกระจายความเจริญสู่สังคมและชุมชนได้ทั่วถึงมากขึ้น ความเสี่ยงในเรื่องบุคลากร จากการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้านโทรคมนาคม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความเสี่ยงในการถือปฏิบัติได้ตามกฎระเบียบที่กำหนด ทีโอที จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้มีมาตรฐานสากล โดยใช้กรอบของ COSO - ERM (The Committee of Sponsoring of the Treadway Commission - Enterprise risk Management) โดยพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2546 มุ่งหวังให้สามารถลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และได้รับความร่วมมือจากทุกคนรวมทั้งสามารถบูรณาการงานภายในองค์กรได้มากขึ้น นอกจากนี้จัดให้มีการรายงานผลต่อฝ่ายบริหารระดับสูงในแต่ละสายงาน ตลอดจนมีการประชุมหารือกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที อย่างสม่ำเสมอ

การบริหาร
ความเสี่ยง

การตรวจสอบ

การกำกับดูแล
กิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทีโอที เชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการที่เสริมสร้างให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงต้องให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนางานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 คณะกรรมการ บมจ.ทีโอที แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีองค์ประกอบด้านการกำกับดูแลที่ดีครบถ้วน รวมถึงจัดให้มีระบบบริหารจัดการที่เพียงพอและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน การจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกรรมการบริษัทที่ดูแลด้านยุทธศาสตร์ เป็นกรรมการ รับผิดชอบกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานพัฒนาองค์กร เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. คณะอนุกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทิไอที 8 ประการ ตามหลักสากล ดังนี้



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเห็นชอบการกำหนดยุทธศาสตร์และทบทวนแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ตามกรอบแนวคิดหลักด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) เป็นแนวทาง ได้แก่ (1) การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ (2) การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม และ (3) ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยได้จัดทำเป็นแผนพัฒนากำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที ระยะยาว 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีที่จะต้องมีการทบทวนทุกปี

ในปี 2557 ทีโอที มุ่งเน้นส่งเสริมการแสดงบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาระบบการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยพัฒนาระบบและแนวทางการปฏิบัติรองรับ และสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อความผาสุกและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ด้วยจิตสำนึกของบุคลากร โดยมีเป้าหมายให้องค์กรเป็นที่เชื่อถือและพึงพอใจจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรในระดับดีมากขึ้นไป

2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบเสียงตามสาย และ Website

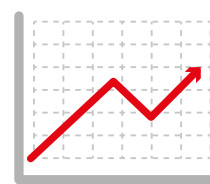
3. ปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมของ ทีโอที จากเดิมที่แยกเป็นแนวการปฏิบัติของบุคลากรในแต่ละกลุ่มมาเป็นการกำหนดให้บุคลากรทุกกลุ่มทั้งกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร และพนักงาน ปฏิบัติตามแนวจริยธรรมเดียวกัน

4. การจัดหลักสูตรการศึกษาอบรมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงาน ทั้งที่เป็นการอบรมในชั้นเรียน และ e-Learning

5. ประกาศใช้หลักเกณฑ์การแจ้งเบาะแส และการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสดเกี่ยวกับการประพฤติทุจริตภายในองค์กร



Corporate Governance



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้น : กระทรวงการคลัง	การประชุม สัมมนา การพบปะเข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ รายงานประจำปี การประชุมสามัญประจำปี สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ผลการดำเนินงานตอบสนองนโยบายของรัฐและผู้ถือหุ้น ผลการดำเนินงานมีกำไรและผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น
ผู้กำกับดูแลการดำเนินงาน : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	การประชุม สัมมนา การพบปะเข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ดำเนินงานสนับสนุนแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ตอบสนองนโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ผู้กำกับดูแลอุตสาหกรรม : กสทช.	การประชุม สัมมนา การพบปะเข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อบังคับ ของ กสทช. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การให้บริการและกฎระเบียบตามที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
ผู้ส่งมอบ	ประกาศ แถลงข่าว การประชุม การอบรม สัมมนาให้ความรู้ ถ่ายทอด วิธีการดำเนินงาน	ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและข่าวสารของ ทีโอที ได้รับการตรวจรับงานและรับเงินค่าสินค้า/บริการถูกต้องตามเงื่อนไขในข้อตกลง/สัญญา
ชุมชน/สังคม	การอบรม สัมมนาให้ความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ CSR การประชุมกับผู้นำชุมชน สื่อสังคมออนไลน์	โอกาสในการเข้าถึงการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมได้อย่างสะดวก สามารถใช้ระบบสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการศึกษาเรียนรู้ ได้รับการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงทั้งในพื้นที่ห่างไกล
พนักงาน	การประชุมสื่อสารของ กจญ. ที่เรียกว่า “CEO Focus” สารจาก กจญ. ผ่านอีเมล การพบปะพนักงาน การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และความผูกพัน จดหมายเวียน อินทราเน็ต รายงานการประชุม เสียงตามสาย	ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
ลูกค้า	โฆษณา/ประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริการ สื่อสังคมออนไลน์ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า เว็บไซต์ Call Center	คุณภาพบริการ ประสิทธิภาพของเครือข่าย สินค้า/บริการที่ทันสมัย หลากหลาย ความรวดเร็วในการติดตามแก้ปัญหา ราคาที่คุ้มค่า

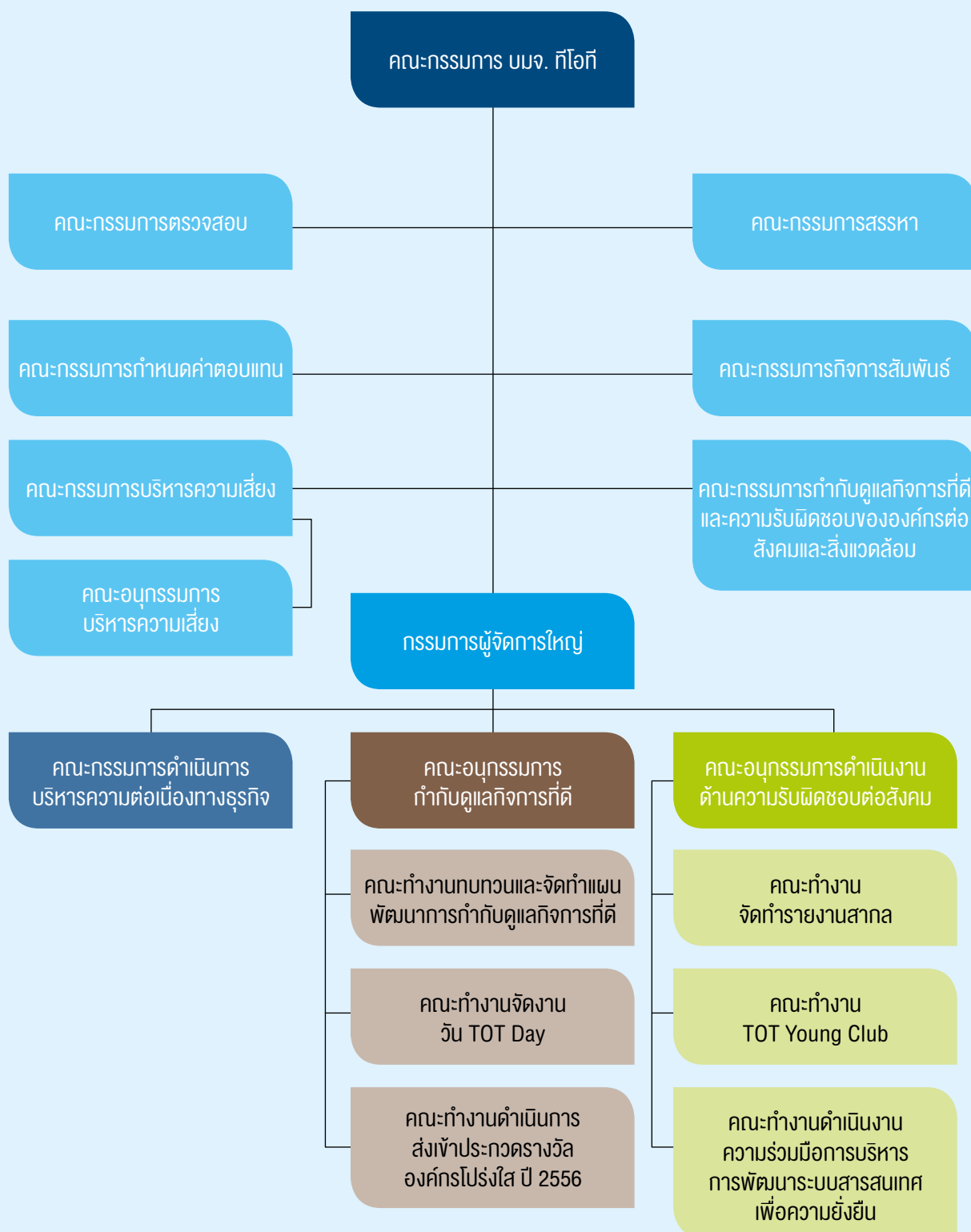
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

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

ทีโอที ได้จัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทีโอที ระยะยาว 4 ปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการบมจ.ทีโอที ซึ่งในปี 2557 ได้นำมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก./ISO 26000 Social Responsibility) มาใช้เป็นกรอบการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้าน CSR (Corporate Social Responsibility) อันประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ



โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที



ธุรกิจของเรา

มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ
ในขณะที่สร้างสรรค์คุณค่าร่วมกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพร้อมกัน
ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Our Business

Conducting our business
with shared value committed
to corporate governance

ลูกค้าของเรา

ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนิน
ธุรกิจ ตามพันธกิจขององค์กร โดย
มุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์
ผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้า
อย่างครอบคลุม

Our Customers

Putting our customers at
center with focal awareness
on customer engagement

บุคลากรของเรา

มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงาน
ที่มีสวัสดิภาพและปลอดภัย ควบคู่กับ
การสร้างความรู้ผูกพันของบุคลากร

Our People

Creating great workforce
environment and workforce
engagement

การคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม ของเรา

มุ่งพัฒนาแนวทางการลดผลกระทบ
ด้านสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิตของ
ไอซีที

Our Environmental Concern

Reducing our environmental
impact across the ICT life cycle

การสนับสนุน ชุมชนของเรา

ใช้ความสามารถพิเศษด้านความ
เชี่ยวชาญด้านโทรคมนาคม เพื่อ
ยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน
สำคัญ

Our Community Support

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

นวัตกรรม ของเรา

นำความรู้จากประสบการณ์ด้าน CSR
มาพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจที่สร้าง
ถึงผลกำไร และเป็นประโยชน์ต่อ
สิ่งแวดล้อมและชุมชนไปพร้อมกัน

Our Innovation

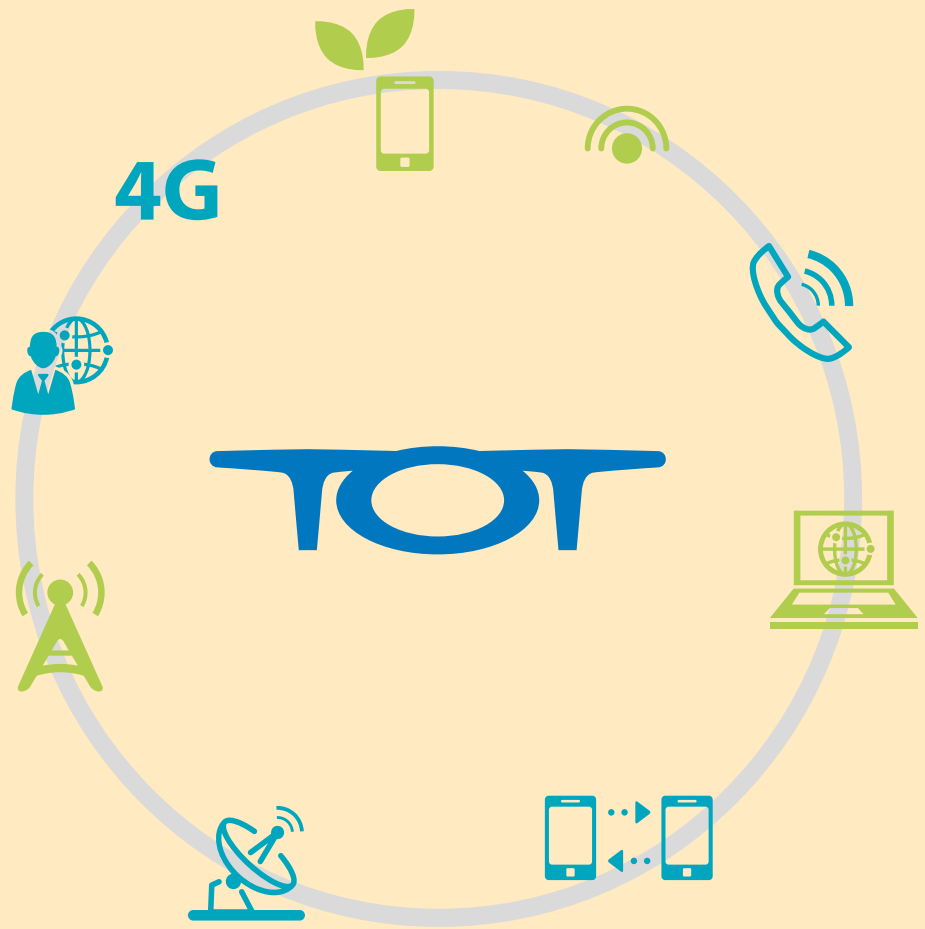
Using CSR as a driver for
designing a profitable product
to benefit the surrounding
environment and society

ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2557

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย ปี 2558	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
ค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมตามนโยบายรัฐบาล ¹	4,295.54 ล้านบาท	4,295.54 ล้านบาท	2,530.94 ล้านบาท	1,542.90 ล้านบาท
ความครอบคลุมของการให้บริการบรอดแบนด์	86% ของจำนวนตำบลทั่วประเทศ	79% ของจำนวนตำบลทั่วประเทศ	79% ของจำนวนตำบลทั่วประเทศ	79% ของจำนวนตำบลทั่วประเทศ
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ระดับ 3	4.27	4.05	3.99
ระดับความพึงพอใจด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ²	4.11	4.10	4.09	4.05
ระดับความผูกพันของพนักงาน	88.90%	88.80%	88.80%	80.40%
จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนาด้านบริการ และเทคโนโลยี	23.5%	22.5%	21.5%	20.5%
จำนวนของอาคารสถานที่ของ ทีโอที ที่มีระบบน้ำบาด้านเสีย	100%	100%	100%	100%
การลดใช้กระดาษต่อปี	113 ตัน	112 ตัน	64.90 ตัน	2.07 ตัน
จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ³	31,558 แห่ง	31,540 แห่ง	31,519 แห่ง	31,504 แห่ง
จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาด้าน IT (e-Market, Telemedicine) ⁴	57 ชุมชน	39 ชุมชน	18 ชุมชน	7 ชุมชน

- หมายเหตุ
1. บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมตามนโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย โครงการติดตั้ง Free Wi-Fi และโครงการอินเทอร์เน็ตไร้สายระดับตำบล (Wireless Road Project)
 2. การประเมินการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางบริการ Contact Center 1100 บริการรับแจ้งเหตุเสีย 1177 และบริการรับแจ้งเหตุเสีย 1477
 3. โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ผ่านโครงการ TOT Young Club และโครงการสุศาลาพระราชทาน
 4. ชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนให้ใช้ IT (e-Market) ในการยกระดับการประกอบอาชีพ ผ่านโครงการ TOT Young Club และชุมชนได้รับการสนับสนุนให้ใช้ IT (Telemedicine) ในการยกระดับคุณภาพชีวิต ผ่านโครงการสุศาลาพระราชทาน

> ธุรกิจของเรา (Our Business)



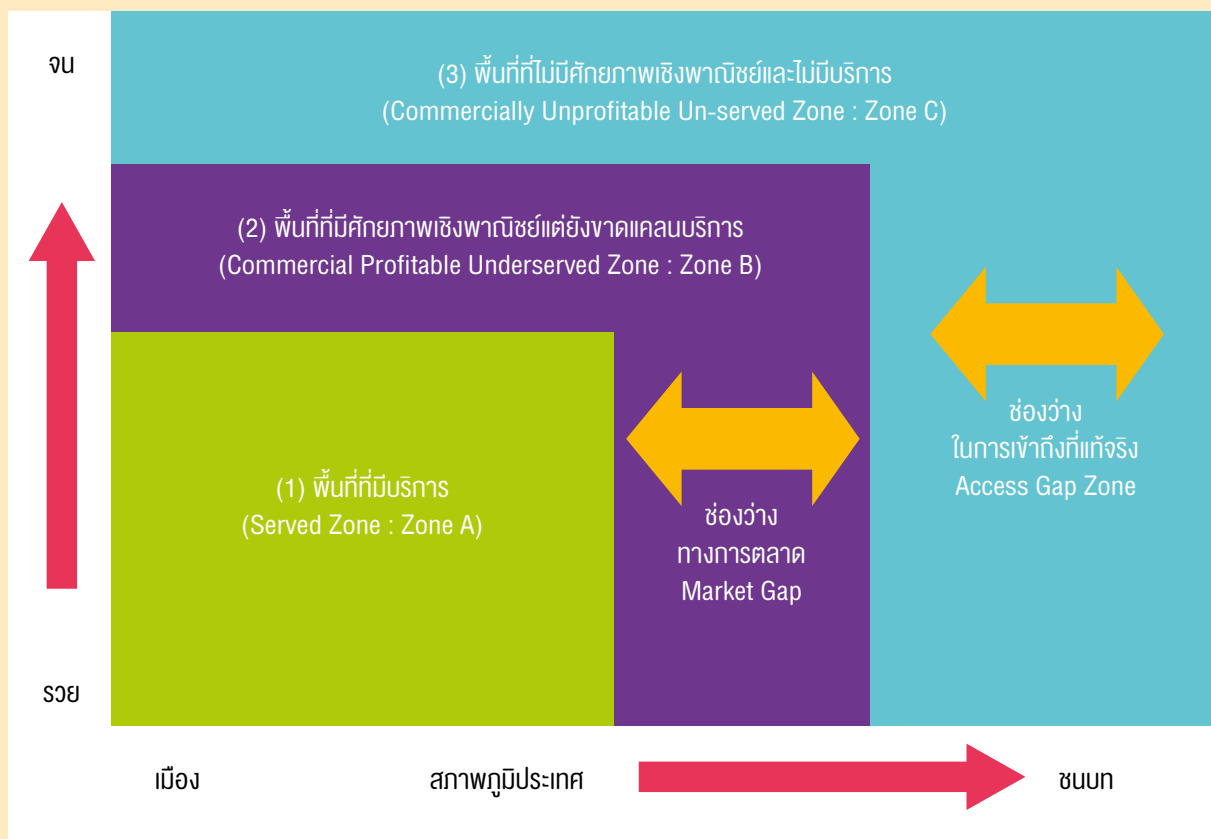
บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในยุคปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อกิจกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน และการพัฒนาประเทศชาติ ประเทศต่างๆ จึงมุ่งพัฒนาระบบการสื่อสารโทรคมนาคมให้ก้าวหน้า ทันสมัย มีโครงข่ายครอบคลุมสำหรับประเทศไทย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555 - 2559 โดยได้กำหนดเป้าหมายของแผนงานในการจัดให้มีบริการข้อมูล (Data Services) และบริการโทรคมนาคมด้านเสียง ระยะ 5 ปี ดังนี้

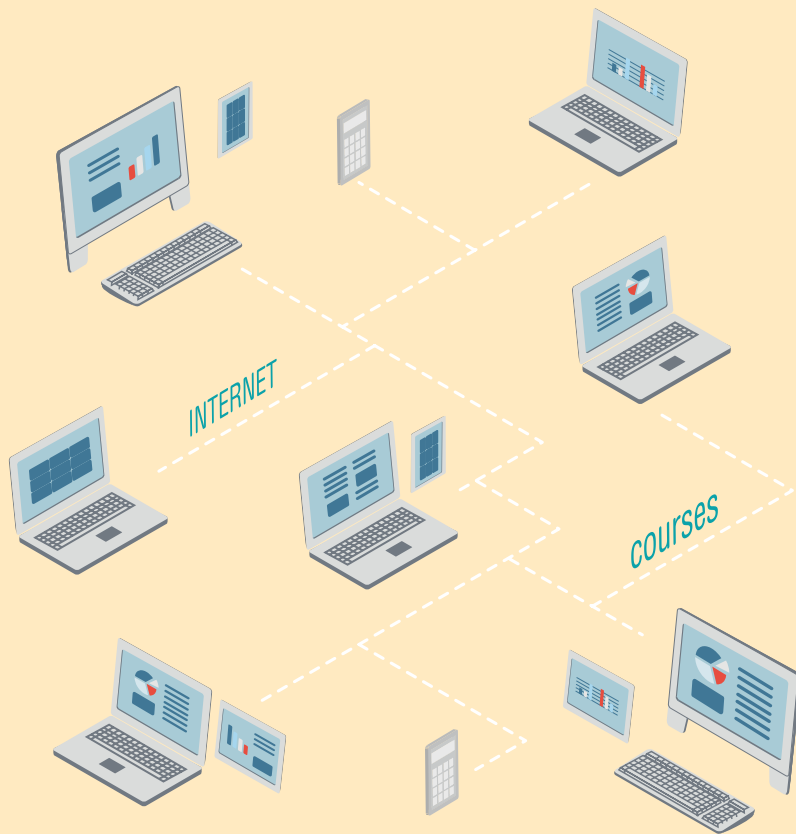
- ประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของทั้งประเทศสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไม่น้อยกว่า 2 Mbps.
- จัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตชุมชน อินเทอร์เน็ตในสถานศึกษา และอินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เป็นต้น โดยมีความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่น้อยกว่า 2 Mbps ในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ และไม่มีบริการ
- จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแก่ครัวเรือนในพื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ แต่ยังขาดแคลนบริการ จำนวนไม่น้อยกว่า 50,000 ครัวเรือน
- ประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของทั้งประเทศ สามารถเข้าถึงบริการโทรศัพท์ส่วนบุคคล
- จัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 1 - 2 เลขหมายต่อหมู่บ้าน ในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการ



ในระหว่างปี 2556 - 2557 ทีโอที ได้เตรียมการดำเนินงานโครงการ จัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างทั่วถึง ใน 2 จังหวัดนาร่อง (จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดหนองคาย) ในพื้นที่ที่ไม่มี ศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการ (Un-served zone : Zone C) ซึ่ง ทีโอที เป็นผู้เสนอราคาต่ำสุดทั้ง 4 โครงการ รวมมูลค่า 429,554,997 บาท ทั้งนี้ อยู่ระหว่างรอ กสทช. ประกาศผลผู้ชนะการประกวดราคาโครงการอย่างเป็นทางการต่อไป



ทีโอที... มุ่งมั่น และเร่งทำการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ต
ความเร็วสูง เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ
ด้วยตระหนักดีว่าระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นรากฐาน
ที่สำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่สังคม
แห่งการเรียนรู้



Smart Thailand

ในส่วนของ ทีโอที ในฐานะ
องค์กรโทรคมนาคมภาครัฐที่ให้บริการ
สื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ
มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการ
พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสารของประเทศมายาวนาน
มีความมุ่งมั่น และเร่งทำการขยาย
โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
เพื่อให้บริการครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ
ด้วยตระหนักดีว่าระบบอินเทอร์เน็ต
ความเร็วสูงเป็นรากฐานที่สำคัญ

ประการหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และผลักดัน
การพัฒนาประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ทีโอที จึงได้กำหนดไว้ใน
แผนยุทธศาสตร์เพื่อพลิกฟื้นองค์กร และรองรับนโยบาย Smart Thailand ของ
ทีโอที พ.ศ. 2557 - 2560 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 : ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคม
อย่างทั่วถึง ตอบสนองนโยบายภาครัฐและรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีเป้าประสงค์
ในการเพิ่มการครอบคลุมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเป็น 86% ของประชากร
ทั่วประเทศ ในปี 2560 เพื่อสนองนโยบาย Smart Thailand

> ลูกค้าของเรา
(Our Customer)

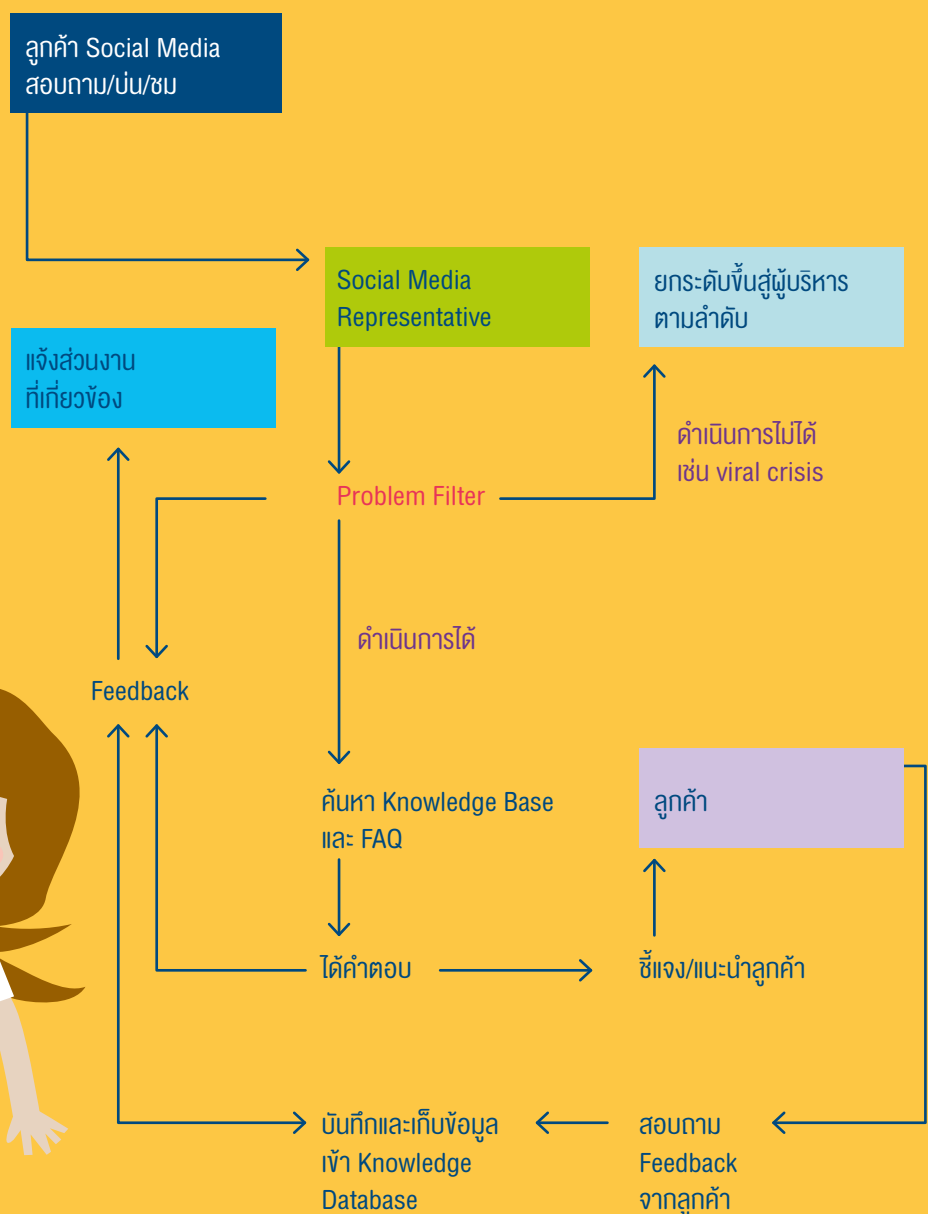


แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

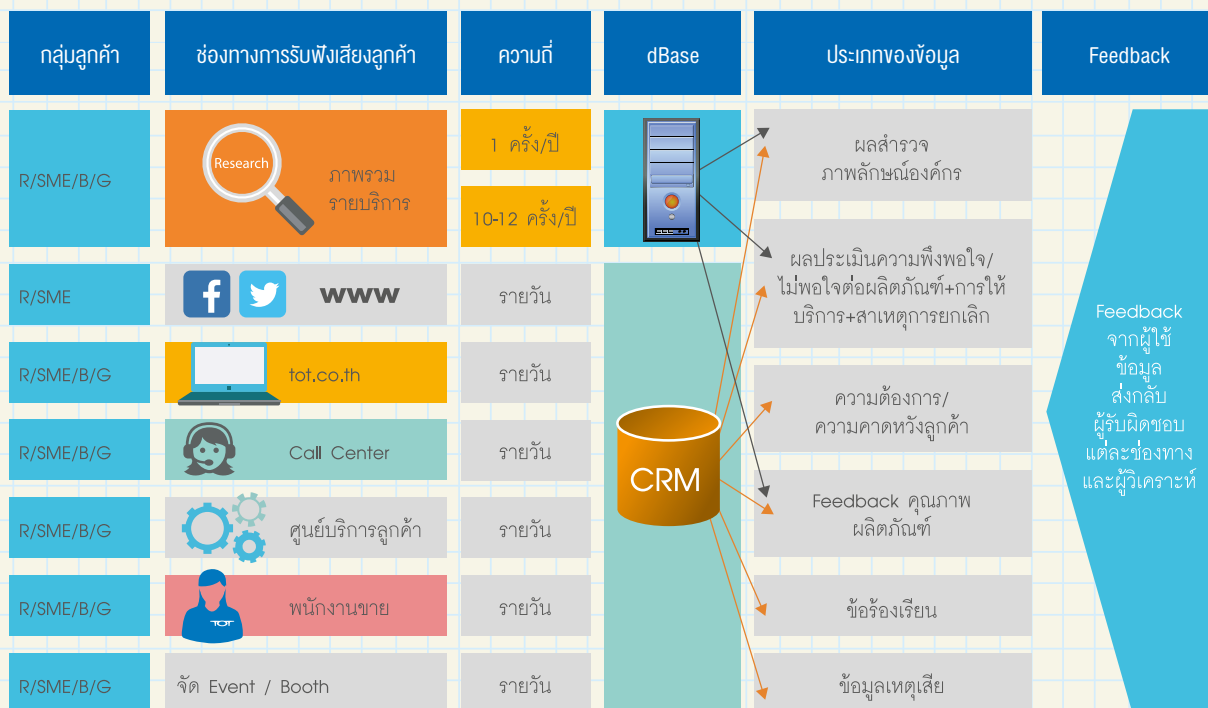
ในปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นที่นิยม ที่โอที ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์มาก เพราะจะช่วยให้เกิดการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำให้องค์กรสามารถตอบโต้แบบตัวต่อตัวกับลูกค้าผ่านโลกออนไลน์ได้ทันที ทำให้เกิดการสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลกันอย่างรวดเร็ว อีกทั้งตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลูกค้ากลุ่มนี้จะรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter และ Web Board ต่างๆ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น เรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เชื่อถือไว้วางใจในสังคมออนไลน์ของตัวเอง ยินดีจะแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นกับคนอื่นๆ ในสังคมออนไลน์ มักหาข้อมูลเสริมที่สัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพื่อตอบความต้องการของตัวเอง มักแสดงความคิดเห็นได้ทั้งแง่บวก และแง่ลบ เกี่ยวกับประสบการณ์ที่มีต่อสินค้าที่ใช้ และในเวลาเดียวกันก็คาดหวังว่าจะมีคนมาร่วมแสดงความคิดเห็นหรือ คลายข้อข้องใจด้วย ซึ่งลูกค้าสามารถทำได้หลายช่องทาง รวดเร็ว และไม่จำกัด จึงถือได้ว่าลูกค้าสังคมออนไลน์เป็นลูกค้าที่มีความสำคัญต่อรูปแบบและวิธีการ ในการเสนอสินค้าบริการขององค์กร



Process การรับฟังเสียง ของลูกค้า บนอินเทอร์เน็ต



ทีโอที มีวิธีการรับฟังลูกค้าในปัจจุบันทั้งในลักษณะเชิงรุกและเชิงรับ โดยเชิงรุก เป็นการออกพบลูกค้าโดยพนักงานขาย ผ่านการสำรวจวิจัยทางการตลาด ส่วนเชิงรับเป็นการรับฟังลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Contact Center 1100 ศูนย์บริการลูกค้า เพื่อต้องการทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เช่น คุณภาพ ราคา ในผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของ ทีโอที เปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ ในตลาด เช่น 3BB True CAT AIS DTAC ซึ่งการรับฟังลูกค้าในแต่ละช่องทางได้กำหนดผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างชัดเจน



กลุ่มลูกค้า : R = บ้านพักอาศัย
 : SME = กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 : B = กลุ่มลูกค้าเอกชนรายใหญ่
 : G = กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ในปี 2557 ได้จัดกิจกรรมสัมมนา “โครงการ Smart Education” เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการ ของ ทีโอที ให้กับสถานศึกษา จังหวัดอุดรธานี ซึ่งความต้องการของลูกค้าจะสรุปเป็นรายงานส่งให้พื้นที่ที่รับผิดชอบไปบริหารจัดการ ปรับปรุงด้านการตลาด/การขาย

รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	ความคาดหวัง ของลูกค้า	การตอบสนอง ความต้องการ	ประโยชน์ที่ได้รับ	ตัวชี้วัด
การได้พบปะกับลูกค้า (ทีมงานขาย)	นำเสนอ ผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีคุณภาพ	พัฒนานวัตกรรม/ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของ ลูกค้า	เป็นการเพิ่มรายได้จากการขาย	จำนวนลูกค้า ที่เพิ่มขึ้น
การสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า	การปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกัน	มีมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูล และความลับของลูกค้า	ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสินค้า และบริการใหม่	ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อ บริการที่เพิ่มขึ้น
การจัดกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงบนสื่อออนไลน์	การได้รับความสนใจ และให้ความสำคัญ กับการได้รับข่าวสาร อย่างต่อเนื่อง	มีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	การรักษาฐานลูกค้าให้คงอยู่กับเรา ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร	อัตราการยกเลิก ของลูกค้าที่ เข้าร่วมกิจกรรม
การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้	ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้/ซื้อสินค้า/ บริการ	การจัดทำระบบ e-Service e-Store TOT-Easy life (app)	ลดการทำงานที่ซับซ้อน ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน ก่อให้เกิด ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร	อัตราการ ร้องเรียนมี แนวโน้มลดลง/ ผู้ใช้ e-Service เพิ่มขึ้น
ความสัมพันธ์กับลูกค้า บนสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Website)	ได้รับการตอบรับที่ รวดเร็วและถูกต้อง	การจัดทำข้อมูลสินค้าและ บริการ/คู่มือ/องค์ความรู้เพื่อ เผยแพร่บนสื่อออนไลน์ จัดทำ SLA และมีบุคลากร ที่เหมาะสมในการดูแลลูกค้า กลุ่มนี้	ทำให้เกิดการสื่อสารและแบ่งปัน ข้อมูลกันอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบโจทย์ ความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	ระดับความรู้สึก เชิงบวกเพิ่มขึ้น

กลุ่มลูกค้าองค์กร (เอกชนรายใหญ่ ราชการ และรัฐวิสาหกิจ)

1) ก่อนเป็นลูกค้า

- ให้ความรู้สารสนเทศที่มีคุณค่าต่อลูกค้า
- สร้างความไว้วางใจ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ
- มีทีมดูแลลูกค้า (Key Account Officers) เยี่ยมพบลูกค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ
- จัดสัมมนาให้ความรู้และพาไปศึกษาดูงานด้านเทคโนโลยี พร้อมเสนอ Solutions

ตัวชี้วัด:

- ✓ จำนวนลูกค้าและอัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้ากลุ่มองค์กร

2) ระหว่างเป็นลูกค้า

- ดูแลใส่ใจการใช้บริการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- เป็นคู่ความร่วมมือทางธุรกิจที่ดี
- ช่วยเหลือลูกค้าเหนือกว่าความคาดหวัง
- มอบของขวัญและเยี่ยมลูกค้าในวันสำคัญๆ
- ร่วมทำงานแก้ไขปัญหาของลูกค้า
- มอบบริการเสริมที่ให้คุณค่าแก่ธุรกิจของลูกค้า

ตัวชี้วัด:

- ✓ ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า
- ✓ รายได้จากการให้บริการของกลุ่มลูกค้าองค์กร
- ✓ ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน

3) เลิกใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ

- ขอบคุนและระลึกถึงลูกค้า
- เข้าพบขอบคุนลูกค้า และสอบถามสาเหตุการยกเลิก
- เชิญร่วมงานแสดงสินค้า/กิจกรรมที่สำคัญของ ทีไอที

กลุ่มลูกค้าบ้านพักอาศัย และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SMEs

1) ก่อนเป็นลูกค้า

- สื่อสารให้ลูกค้ารู้จัก สร้างความประทับใจผ่าน Customer Touch Points
- มีทีมขายพบลูกค้าถึงบ้าน (Knock Door)
- กำหนดวิธีให้บริการที่ประทับใจผ่านพนักงาน Call Center
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมผ่านสื่อ Social Media
- เผยแพร่ข่าวสาร/สารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์
- จัด Event/Booth ให้ความรู้ด้าน ICT และแนะนำผลิตภัณฑ์ของ ทีไอที

ตัวชี้วัด:

- ✓ จำนวนลูกค้าและอัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้ากลุ่มบ้านพักอาศัยและกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SMEs

2) ระหว่างเป็นลูกค้า

- สร้างความผูกพันที่ดีกับลูกค้า
- ช่วยเหลือกิจกรรมสาธารณะของชุมชน/สังคม
- มีช่องทางให้ลูกค้าเสนอความคิดเห็นทาง e-mail
- จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้กับลูกค้า SMEs ภายใต้ชื่อ Click and Cool Club
- จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์
- จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์: TOT Young Club

ตัวชี้วัด:

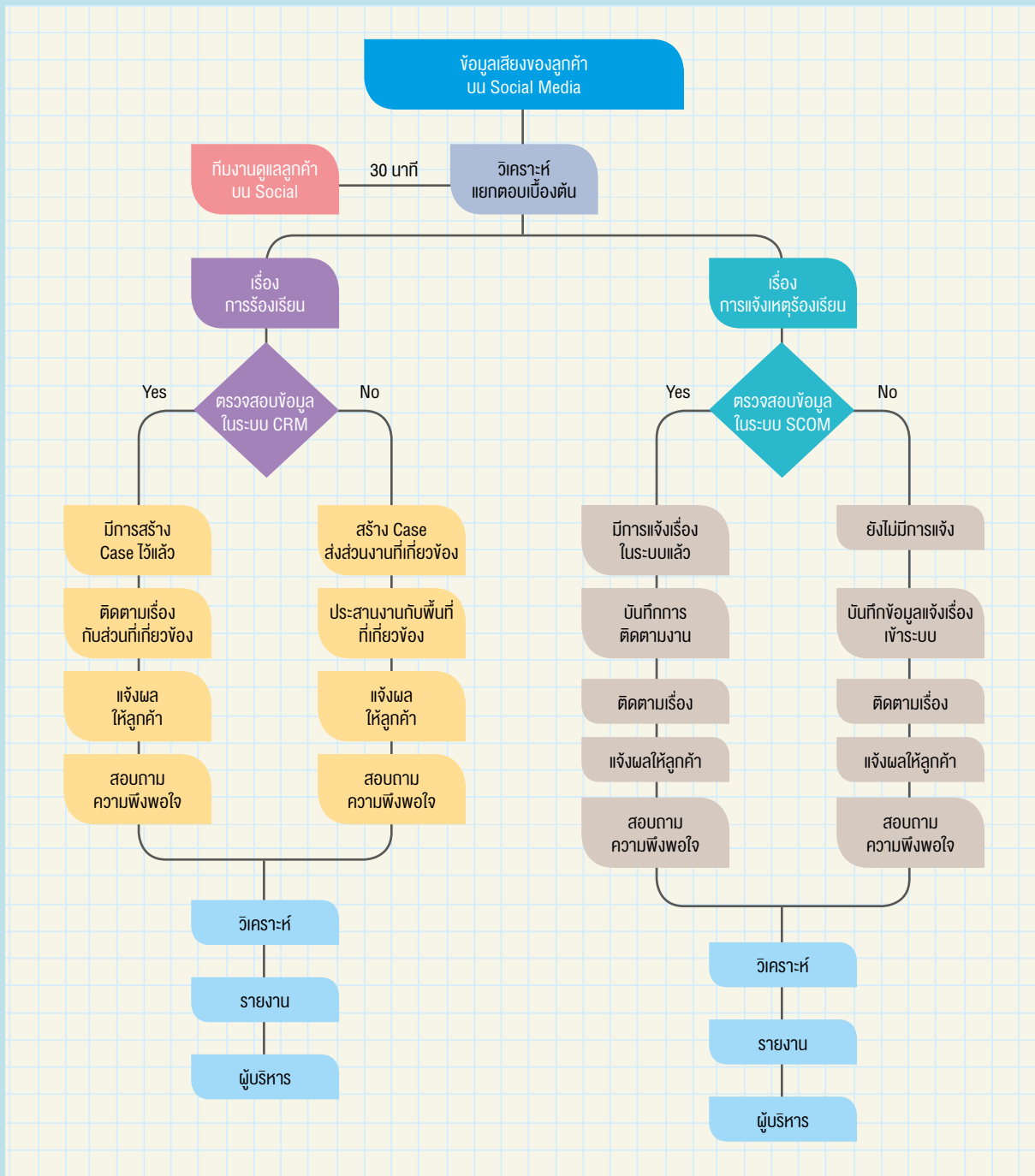
- ✓ ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ ทีไอที
- ✓ รายได้จากการให้บริการ
- ✓ อัตราการร้องเรียนของบริการโทรศัพท์ประจำที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

3) เลิกใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ

- ขอขอบคุณและระลึกถึงลูกค้า
- ขอขอบคุณลูกค้า สอบถามความคิดเห็นและสาเหตุการยกเลิก
- สื่อสารข่าวสารบริการและกิจกรรมช่วยเหลือสังคม/ชุมชน/เยาวชน ของ ทีไอทีที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม

การจัดการข้อร้องเรียน

ทีโอที มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น TOT Contact Center 1100 ศูนย์บริการลูกค้า พนักงานขาย จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ และข้อมูลบน Social Media ซึ่งข้อมูลที่ถูกคำร้องเรียนจะถูกบันทึกลงระบบบริการลูกค้า (CRM) และส่งไปยังศูนย์บริการลูกค้า หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นที่ร้องเรียนได้นำเสนอผู้บริหารระดับสูง และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อร้องเรียนของลูกค้าไปแก้ไขปรับปรุงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ การร้องเรียนทุกผลิตภัณฑ์/บริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการหลังการขาย



หมายเหตุ : กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้นำข้อมูลจากระบบ CRM และ SCOM มาจัดทำรายงานและวิเคราะห์ส่งผู้บริหารทุกสิ้นเดือน

การตรวจแก้เหตุเสียเลขหมายที่ใช้บริการ Broadband Internet ADSL
จะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากลูกค้า



ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicators)

การตรวจแก้เหตุเสียเลขหมายที่ใช้บริการ Broadband Internet ADSL จะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากลูกค้า เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับค่าใช้บริการจะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการจะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

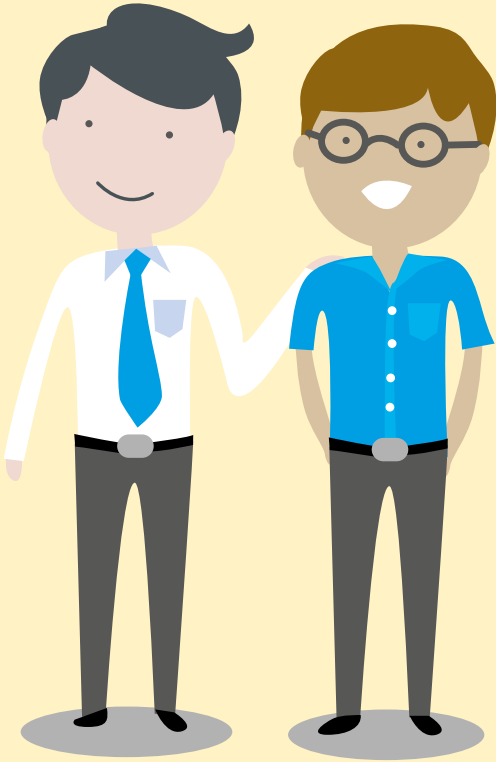
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการหลักอยู่ในระดับค่อนข้างสูงใกล้เคียงกับปี 2556
ปี 2557 = 4.19
- จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ ปี 2557 ลูกค้าที่ใช้บริการ FTTx เพิ่มขึ้น 107,506 พอร์ต
- ลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความภักดีต่อบริการเพิ่มขึ้นจากปี 2556 ในระดับค่อนข้างสูง Rational Loyalty
ปี 2557 = 4.27%
- การแนะนำคนอื่นให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของลูกค้ามีแนวโน้มดีขึ้น Net Promoter Score (NPS)
ปี 2557 = 23%
- ผู้ใช้ e-Service เพิ่มขึ้น 12.83%
ปี 2557 = 257,936 ราย
- อัตราการร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง 9.70%
ปี 2557 = 4,148 ราย

> บุคลากรของเรา (Our People)



ทีโอที มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของคน และเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกคนคือทรัพยากรอันมีค่าสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กร จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บนพื้นฐานของความยึดมั่นในคุณธรรมและการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทีโอที จึงได้มุ่งพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรม บรรยาкасและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันองค์กร กุ่มเทให้กับการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เพื่อสร้างผลการดำเนินการที่ดีให้กับองค์กร โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

ทีโอที ประสงค์ให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและศักยภาพ ทั้งในทางเทคโนโลยีและในการบริหารจัดการ เพื่อบั่นอย่างต่อเนื่อง



นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์

ทีโอที มีหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล 6 ประการ คือ

1. เชื่อมั่นในคุณค่าของบุคคล

ทีโอที เชื่อมั่นในคุณค่าของพนักงานทุกระดับ ทุกหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ โดยถือว่าความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน จะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานทุกคนทุ่มเทกำลังความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2. ดูแลพนักงานให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ทีโอที ถือว่าเป็นความรับผิดชอบที่จะดูแลพนักงานให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และบริหารค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน โดยให้สามารถแข่งขันหรือเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำในธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน

3. ให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทั้งในด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการ

ทีโอที ประสงค์ให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและศักยภาพ ทั้งในทางเทคโนโลยีและในทางการบริหารจัดการ เพื่อบั่นอย่างต่อเนื่องตามทิศทางและความจำเป็นของธุรกิจ เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันตลอดเวลา

4. ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคล

ทีโอที ถือว่าผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามนโยบาย วิธีปฏิบัติ และค่านิยมขององค์กร รวมทั้งเป็นผู้ที่สื่อข้อความและรับฟังความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคต่างๆ จากพนักงาน

5. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

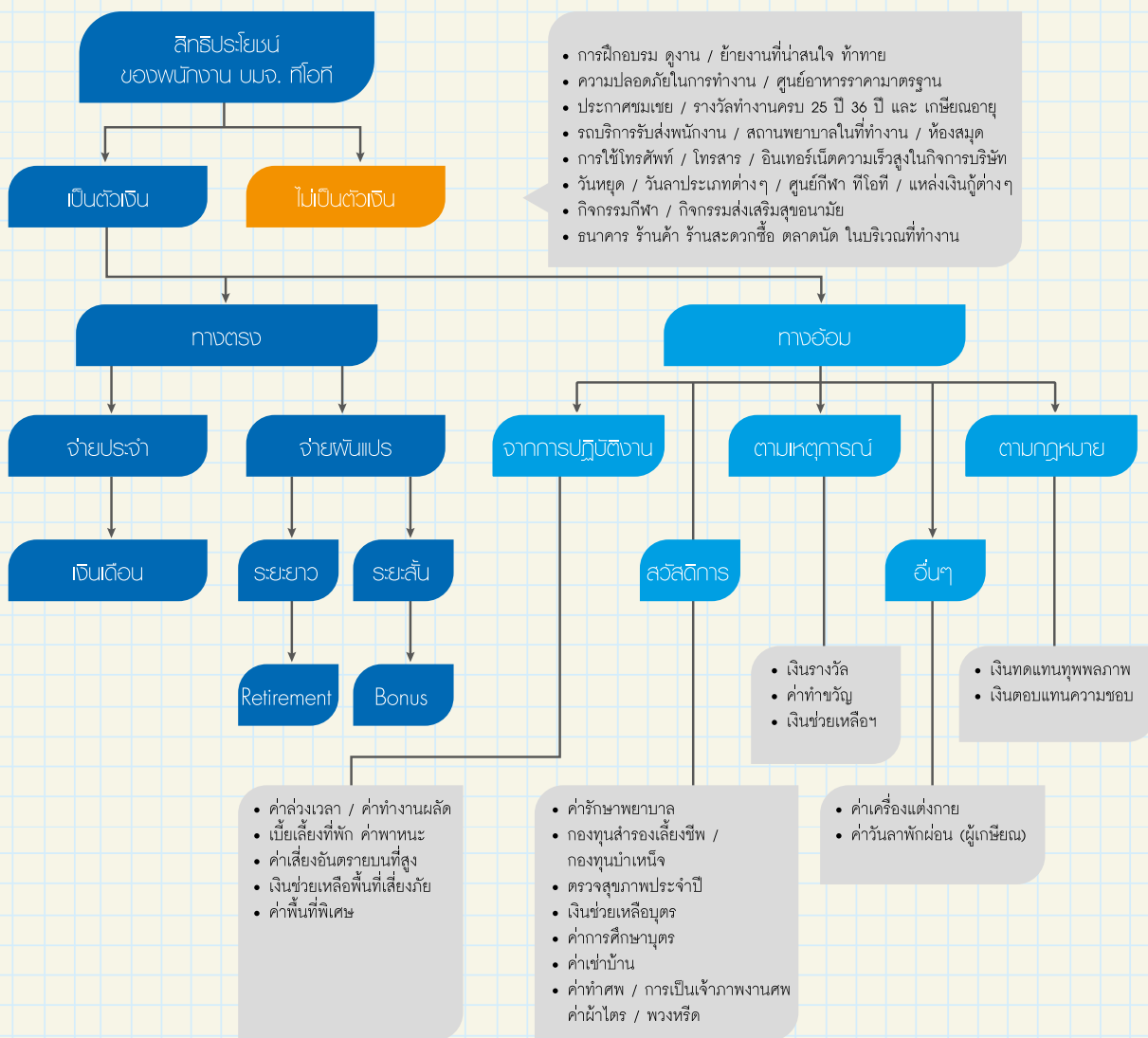
ทีโอที ถือเป็นนโยบายที่พนักงานทุกระดับจะต้องมีส่วนร่วมในการริเริ่มปรับปรุงงาน และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงานที่ตนสังกัด

6. ยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณขององค์กร

ทีโอที ต้องการให้พนักงานยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์กรที่กำหนดไว้และเป็นพลเมืองดีของสังคมตามกรอบของกฎหมาย

สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับ

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



ข้อมูลบุคลากร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่จัดตั้งมานานกว่า 61 ปี ณ 31 ธันวาคม 2557 มีพนักงานจำนวน 16,094 คน และมีผู้ปฏิบัติงานแบบมีกำหนดเวลาจำนวน 404 คน มีข้อมูลร้อยละ การจำแนกตามเพศ และช่วงอายุ ดังนี้

1. ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ เปรียบเทียบ 3 ปี เป็นร้อยละ

กลุ่มอายุตัว	ปี 2557			ปี 2556			ปี 2555		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21 - 30 ปี	3.34	1.76	4.74	2.43	1.48	3.91	2.44	1.32	3.76
31 - 40 ปี	5.34	3.69	8.44	5.79	5.25	11.04	7.31	6.96	14.28
41 - 50 ปี	29.04	24.75	50.62	27.31	26.12	53.43	27.31	25.54	52.85
51 ปีขึ้นไป	24.38	14.47	36.20	19.91	11.72	31.62	19.20	9.91	29.11
รวม	62.10	44.67	100.00	55.44	44.57	100.00	56.26	43.73	100.00

2. จำนวนและอัตรารวมของการจ้างพนักงานใหม่ และการลาออก จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ และภูมิภาค เปรียบเทียบ 3 ปี

อายุตัว/ ส่วนงาน	ปี 2557							ปี 2556							ปี 2555						
	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	63	75	19	11	83	10	261	30	36	11	1	7	9	94	45	33	23	4	32	9	146
31 - 40 ปี	3	8	7	1	18	2	39	4	7	2	1	3	4	21	5	2	5	2	3	-	17
41 - 50 ปี	1	1	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
รวม	67	84	26	12	101	13	303	34	43	13	2	10	13	115	50	37	28	6	35	9	165

3. จำนวนและอัตราของการลาออกของพนักงาน

อายุตัว/ ส่วนงาน	ปี 2557							ปี 2556							ปี 2555						
	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม	กลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	14	18	2	2	3	1	40	13	6	1	2	2	4	28	8	8	-	1	4	-	21
31 - 40 ปี	1	3	2	1	2	3	12	2	2	-	1	2	1	8	2	3	-	-	2	1	8
41 - 50 ปี	5	6	3	5	2	3	24	4	4	4	-	5	1	18	-	6	-	-	2	4	12
51 ปีขึ้นไป	3	4	1	-	2	-	10	2	2	-	-	-	-	4	1	1	-	1	1	-	4
รวม	23	31	8	8	9	7	86	21	14	5	3	9	6	58	11	18	0	2	9	5	45

4. อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน หลังจากการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร ปี 2557
จำนวนพนักงานที่ลา 54 คน และกลับมาทำงาน 54 คน

5. การจำแนกตามระดับบริหารจัดการ และจำแนกตามเพศ เปรียบเทียบ 3 ปี

กลุ่มบุคลากร	ปี 2557			ปี 2556			ปี 2555		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับสูง	0.16	0.06	0.22	0.17	0.05	0.22	0.20	0.03	0.23
ผู้บริหารระดับกลาง	0.27	0.16	0.45	0.28	0.17	0.45	0.17	0.12	0.29
ผู้บริหารระดับต้น	1.89	0.95	2.84	1.95	0.96	2.91	1.74	0.84	2.58
ระดับปฏิบัติงาน	53.00	43.51	96.51	53.04	43.38	96.42	54.16	42.74	96.90
รวม	55.32	44.68	100.00	55.44	44.56	100.00	56.27	43.73	100.00

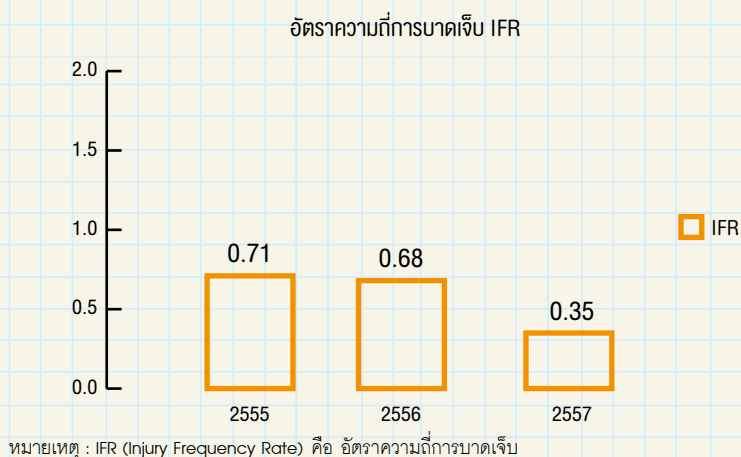
การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ

ทีโอที ดำเนินการให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ โดยดำเนินการตามกฎหมาย กล่าวคือ มีการประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำสถานประกอบกิจการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับต่างๆ จัดทำคู่มือ/มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน สำนักรางวัลของพนักงานช่าง จัดทำแผนภัยพิบัติ จัดฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ จัดอบรมให้ความรู้ให้กับผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน ฝึกอบรมการเกิดโรคจากการทำงาน จัดสถานที่ปฏิบัติงานและห้องอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ห้องอุปกรณ์ ชุมสายด้วยกิจกรรม 5ส นำผลสถิติการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานจากปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำโครงการ Zero Accident เพื่อลดการประสบอันตรายจากการทำงาน

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

รายงานการประสบอันตรายอันเนื่องจากการทำงาน ปี 2555 – 2557

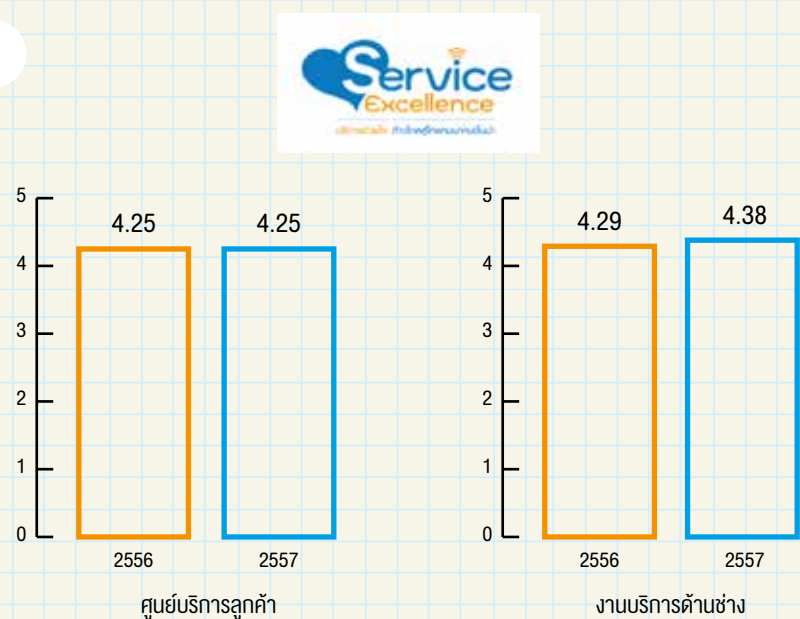
(IFR : Injury Frequency Rate)



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ทีโอที มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงธุรกิจ และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับ ทีโอที โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ด้วยโครงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม การให้บริการ (Service Excellence) อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2552 - ปัจจุบัน โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า เป็นอันดับแรก ตอบสนองยุทธศาสตร์ในการยกระดับคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดี และให้ความสำคัญที่ผลลัพธ์คือความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการสร้างความเชื่อและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยการพัฒนาและสื่อสารผ่านผู้นำ มีการวัดผลความพึงพอใจโดยลูกค้า และมีการติดตามประเมินผลจากผู้ตรวจประเมิน ด้วยแนวคิด หากจะให้ลูกค้าพึงพอใจ เราจะต้องมีความเชื่อและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเริ่มที่จุด Touch Point เพราะเป็นจุดที่ลูกค้าสัมผัส คือศูนย์บริการลูกค้า 425 ศูนย์ ทุกแห่งทั่วประเทศ และช่างติดตั้งตรวจแก้และบำรุงรักษา ทุกส่วนงาน ทั่วประเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการที่ต่อเนื่องของโครงการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Excellence) ทำให้มีผลประเมินที่สูงกว่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 มีความพึงพอใจลูกค้าต่อศูนย์บริการลูกค้าและงานบริการด้านช่าง = 4.32 คิดเป็น 86.30%

คะแนนความพึงพอใจลูกค้าต่อศูนย์บริการลูกค้าและงานบริการด้านช่าง



การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร

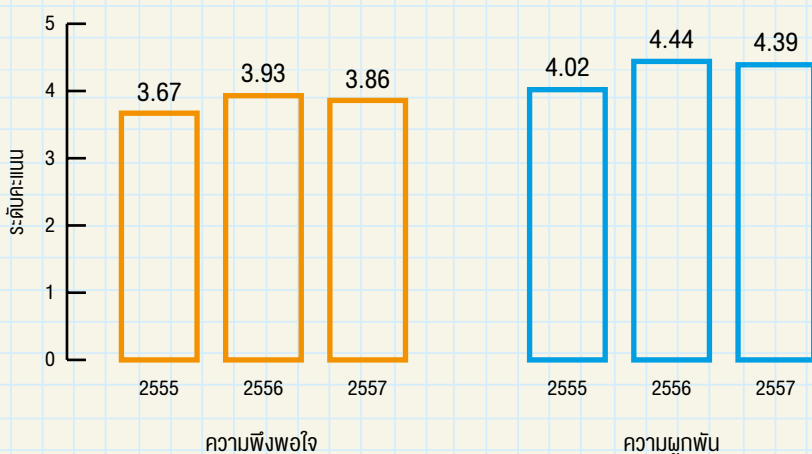
ปี 2556 มีผู้ทำการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากรผ่าน Intranet คิดเป็น 83.04% ผลประเมินความพึงพอใจ = 3.93 สูงกว่าปี 2555 ที่ได้คะแนน 3.67 คิดเป็น 5.20% ความผูกพัน = 4.44 สูงกว่าปี 2555 ที่ได้คะแนน 4.02 คิดเป็น 8.40% จากผลประเมินพบว่า 3 ลำดับแรกที่บุคลากรพึงพอใจคือการรับรู้ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และโอกาสใช้ความสามารถตามที่ถนัด ส่วน 3 ลำดับสุดท้ายคือ การรับรู้ข่าวสารจากองค์กร ความพร้อมของเครื่องมือในการทำงาน และการได้รับการชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา

ปี 2557 จึงนำผลประเมินจากปี 2556 มาสู่การพัฒนา โดยแจ้งผลให้ส่วนงานทราบเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความผูกพันในแต่ละส่วนงาน และจากผลประเมินที่พบว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นในงาน รักและต้องการทำงานกับองค์กรต่อไป รวมถึงข้อดีในการรับรู้ทิศทางเป้าหมายขององค์กรและความเชื่อมั่นผู้นำ ทำให้อำนาจบริหารบุคคลนำข้อนี้มาดำเนินการโครงการ “ผู้บริหารระดับสูงพบพนักงาน” เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้มีโอกาสพบและพูดคุยกับพนักงานในสายงานของตนมากขึ้น

สำหรับผลการประเมินปี 2557 มีผู้เข้ามาทำการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากรผ่าน Intranet คิดเป็นร้อยละ 85.41 ผลประเมินความพึงพอใจ = 3.86 ความผูกพัน = 4.39 ซึ่งมีแนวโน้มคะแนนต่ำกว่าปี 2556 เล็กน้อย พบว่า 3 ลำดับแรกที่บุคลากรพึงพอใจคือ การได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และสมาชิกในทีมมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ส่วน 3 ลำดับสุดท้ายคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เชื่อถือ ความพร้อมของเครื่องมือในการทำงาน และการได้รับการชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา



ระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ปี 2555 - 2557



การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม ด้วยกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร

นอกจากการเปิดกว้างและสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็นผ่าน Intranet และให้ความเป็นอิสระในการจัดตั้งกลุ่มและชมรมต่างๆ อาทิ ชมรมทีโอที อาสาช่วยผู้ประสบภัย (Rescue Volunteer Club) ชมรมพุทธศาสนา ชมรมมุสลิม ชมรมวิชาการและเทคโนโลยี ทีโอที ชมรมกีฬาต่างๆ ชมรมผู้เกษียณอายุ ทีโอที ยังได้เสริมสร้างให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญขององค์กร อาทิ

- การสัมมนา CEO Focus ซึ่งจะจัดปีละ 1-2 ครั้ง โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ทุกสายงานได้สื่อสารแผนยุทธศาสตร์องค์กร แผนงาน เป้าหมายสำคัญ รวมถึงผลการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับทราบงานของแต่ละสายงานซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวพนักงานมากยิ่งขึ้น จากการประเมินผลการสื่อสารผ่านการสัมมนา CEO Focus
- การตรวจเยี่ยมติดตามงานทั้งในนครหลวงและภูมิภาค โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ พร้อมรองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานที่เกี่ยวข้อง เดินทางไปตรวจเยี่ยมและมอบนโยบายการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและพนักงาน พร้อมเข้าร่วมหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขปัญหาและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และกระตุ้นให้พนักงานร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อนำพาทีโอที ก้าวผ่านปัญหาอุปสรรค
- โครงการผู้บริหารระดับสูงพบพนักงาน เป็นโครงการที่ผู้บริหารระดับสูงของสายงาน อันได้แก่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ของสายงานต่างๆ โดยเฉพาะในสายงานสนับสนุน ได้ถ่ายทอดทิศทาง นโยบายองค์กร และแผนงานสำคัญของสายงานให้พนักงานทุกคนในสายงานรับทราบและร่วมดำเนินการ
- โครงการรวมพลังเพื่อเรา เพื่อทีโอที ตามที่ ทีโอที ปรับเปลี่ยนคณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โครงการนี้ต้องการให้พนักงานได้รับรู้ทิศทาง นโยบายที่ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม โดยรับฟังจากประธานกรรมการ บมจ.ทีโอที และกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยตรง เพื่อปลุกพลังให้พนักงานได้รับทราบและมีส่วนร่วมไปกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร
- กระดานข่าว ถาม-ตอบคำถาม (Web Board TOT) ในระบบ Intranet เป็นช่องทางให้พนักงาน รวมถึงผู้บริหารเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ ถาม-ตอบปัญหา ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ประกอบด้วย หลายๆ Forum อาทิ สายตรงบอร์ดและผู้บริหาร เพื่อนถึงเพื่อน 2.0 กิจกรรม ทีโอที ฯลฯ



นอกจากนี้ ในการดำเนินกิจกรรมสำคัญดังกล่าว ทีโอที ได้ทำการสำรวจ การรับรู้นโยบายและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร รวมทั้งสำรวจความคิดเห็น จากพนักงานเพื่อนำสู่การพัฒนาองค์กรและปรับปรุงการสื่อสารให้ทั่วถึง เพื่อให้ พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรให้มากที่สุด

การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน

ทีโอที ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการเสริมสร้าง ความรู้และทักษะในด้านต่างๆ ทั้งในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร การบริหารจัดการ การเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม การมีส่วนร่วม ในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ พร้อมต่อการปฏิบัติงานที่สนองตอบต่อแผน ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายขององค์กร

ในการฝึกอบรมบุคลากรและการจัดการ องค์ความรู้ สถาบันวิชาการ ทีโอที มีหน้าที่ในการ จัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรและจัดการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด โดยมีแนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม ดังนี้

- การพัฒนาบุคลากรตาม Training Roadmap

มีการกำหนดและออกแบบหลักสูตรตาม Competency Set (Core Competency, Functional Competency, Managerial Competency) ที่จำเป็นสำหรับแต่ละกลุ่มงานและกลุ่มอาชีพ ซึ่งมีกลุ่มหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มหลักสูตรปฐมนิเทศ (Orientation Program) สำหรับบุคลากร ที่รับเข้ามาใหม่
2. กลุ่มหลักสูตรพื้นฐานหลัก (Core Program) ซึ่งจะแตกต่างกันไป ตามช่วงระดับ (Band Level) ของบุคลากร ได้แก่ ระดับ 1-5 ระดับ 6-7 ระดับ 8-10 และระดับ 11-13
3. กลุ่มหลักสูตรตามหน้าที่ (Functional Program) ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มงานและกลุ่มอาชีพของบุคลากร
4. กลุ่มหลักสูตรเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และโครงสร้างพื้นฐาน (Product & Infrastructure) ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ปฏิบัติงานร่วมอยู่



- การพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหาร

การพัฒนาผู้บริหารทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการบริหารจัดการ ตลอดจนเสริมสร้างภาวะผู้นำ เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงตำแหน่งในการบริหาร และรองรับแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดยจัดให้มีหลักสูตรดังนี้

1. Business Development Program (BDP)
2. Management Development Program (MDP)
3. Advanced Development Program (ADP)

กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา

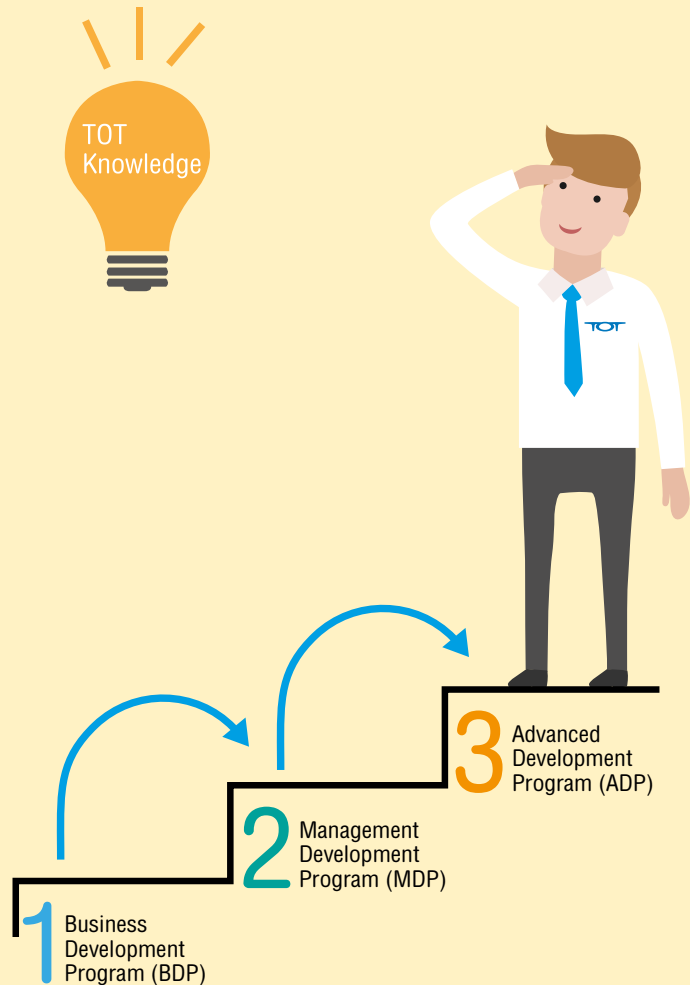
นอกจากการฝึกอบรม ทีโอที ได้จัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น

- สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มพนักงานที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้และเรียนรู้ร่วมกันเป็น “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practices: COPs) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มพนักงานในการเผยแพร่องค์ความรู้ และผลงานที่เกิดจากการศึกษาและแก้ไขปัญหาตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่สร้างประโยชน์แก่พนักงาน และ ทีโอที ร่วมกันต่อไป

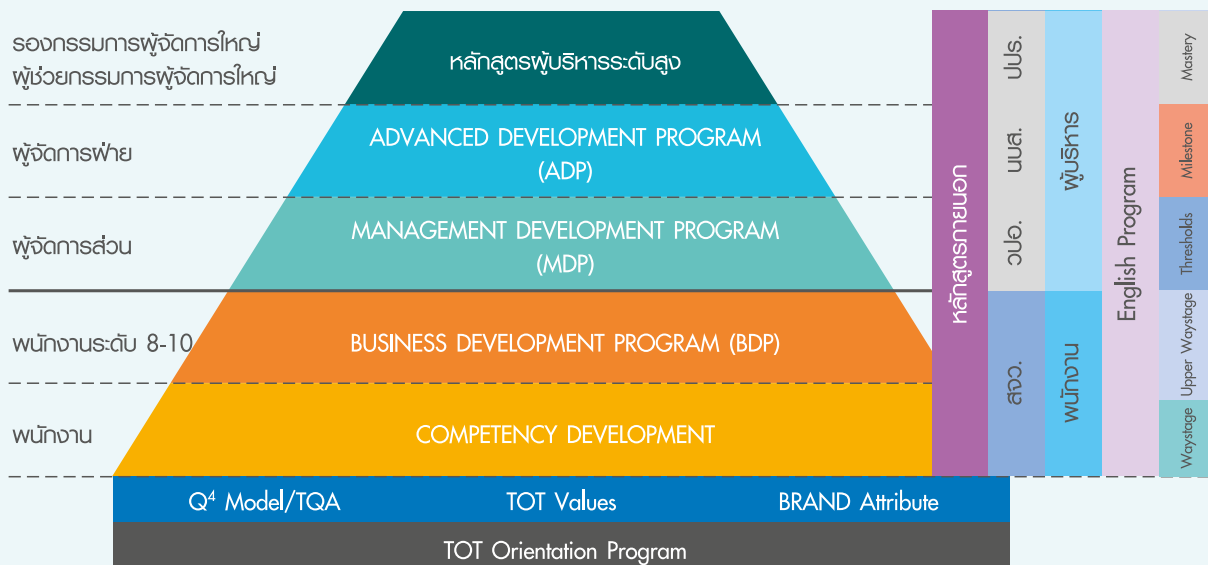
- การทบทวนความรู้ผ่าน Learning Corner ใน TOT Knowledge Based Society (TOT KBS)

- การแข่งขันสุดยอดทักษะฝีมือ ทีโอที ประจำปี มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความรู้และทักษะการติดตั้งบำรุงรักษา พัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ทีโอที และเสริมสร้างทักษะการทำงานเป็นทีมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

- โครงการ “ถ่ายโอนความรู้ สู่หอสมุด ทีโอที” มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นที่เก็บรวบรวมเรื่องราวความรู้จากประสบการณ์ชีวิตการทำงาน of พนักงานเกษียณอายุ/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ เพื่อเป็นการถ่ายทอดแนวคิด ผลงาน รวมทั้งข้อแนะนำไว้ให้กับพนักงานรุ่นหลัง ให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป แม้ว่าพนักงานเหล่านั้นจะเกษียณจากองค์กรไปแล้วก็ตาม ซึ่งการพัฒนาบุคลากรของ ทีโอที เป็นไปตาม TOT HR Development Framework



TOT HR Development Framework



Development Framework

สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังมีความร่วมมือกับสถาบันภายนอกทั้งในและต่างประเทศในการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางหรือวิธีการต่างๆ เพื่อพัฒนาไปสู่การจัดการความรู้ และส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้รับจัดสรรงบประมาณพัฒนาบุคลากรเฉลี่ยปีละประมาณ 60 ล้านบาท

สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้รับจัดสรรงบประมาณพัฒนาบุคลากรเฉลี่ยปีละประมาณ 60 ล้านบาท โดยได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 80 หลักสูตร และทางด้านบริหารจัดการจำนวน 120 หลักสูตร ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานต่อปี จำแนกตามเพศ และตามกลุ่มบุคลากรดังนี้

หน่วย : ชั่วโมงต่อคนต่อปี

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี		2557	2556	2555
จำแนกตามเพศ	หญิง	24	22	24
	ชาย	19	21	17
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	45	76	35
	กลุ่มปฏิบัติการ	17	17	16
	กลุ่มตลาด ขาย และบริการ	22	22	24
	กลุ่มสนับสนุน	23	21	20

เพื่อให้พนักงานให้ความสำคัญและตระหนักในด้านอาชีวอนามัย และส่งเสริมเรื่องความปลอดภัย ในปี 2557 ทีโอที ได้จัดให้มีการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องรวมจำนวนทั้งสิ้น 6 หลักสูตร มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 818 คน ได้แก่ หลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น หลักสูตรตามความปลอดภัยในสำนักงาน หลักสูตรสำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน หลักสูตรภัยพิบัติจากการเกิดแผ่นดินไหว หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน เป็นต้น

ทีโอที ยังให้ความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคลากรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที และสถาบันภายนอกในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ทีโอที ยังให้ความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคลากรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที และสถาบันภายนอกในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรรวมพลังสร้างความอยู่รอดอย่างยั่งยืนกับงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หลักสูตรความอยู่รอดอย่างยั่งยืนกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) และความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในระดับหัวหน้างาน หลักสูตรผู้รับผิดชอบด้านพลังงานภายในอาคาร และหลักสูตรผู้รับผิดชอบพลังงานอาวุโสภาคปฏิบัติ เป็นต้น

พร้อมกันนี้ ทีโอที ได้มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือสังคมและชุมชน โดยกำหนดหลักสูตร “TOT Young Club เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน” เพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับมีโอกาสเข้าร่วมให้ความรู้กับเยาวชนในชุมชนต่างๆ ให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและชุมชน ตลอดจนมีส่วนช่วยเหลือสังคมให้สามารถดำรงชีพได้อย่างเหมาะสม พร้อมกันนี้ยังได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยความร่วมมือระหว่างกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานในการทดสอบและพัฒนาฝีมือแรงงานของประเทศ ให้มีมาตรฐาน และมีการสนับสนุนการจัดอบรมให้กับโรงเรียนจิตรลดาสายวิชาชีพ โดยนับเป็นเครดิตการเรียนในหลักสูตรระดับ ปวช. และ ปวส. เพื่อพัฒนาเยาวชนของโรงเรียนให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในด้านความร่วมมือทางวิชาการ สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังมีความร่วมมือกับสถาบันต่างๆ อาทิเช่น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการออกแบบและพัฒนามาตรฐานอาชีพและสมรรถนะบุคลากรของประเทศ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในการผลิตบุคลากรในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร) เป็นต้น



นอกเหนือจากที่กล่าวมาทั้งหมดแล้ว สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังให้ความสำคัญร่วมมือในระดับนานาชาติ โดยได้รับมอบหมายจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำหน้าที่เป็น Center of Excellence ประเทศไทย ทางด้าน Broadband Access and Policy & Regulation ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) ดำเนินการพัฒนาศูนย์กลางให้กับประเทศสมาชิกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และยังได้รับความไว้วางใจจากองค์การโทรคมนาคมแห่งเอเชียแปซิฟิก (Asia Pacific Telecommunity : APT) ให้ดำเนินการจัดหลักสูตรให้กับบุคลากรของประเทศสมาชิก

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

- จำนวนพนักงาน จำแนกตามงานหลัก : งานสนับสนุน
ปี 2557 = 74.12 : 25.88
- อัตราความถี่การบาดเจ็บ (IFR : Injury Frequency Rate)
ปี 2557 = 0.35
- ความพึงพอใจลูกค้าต่อศูนย์บริการลูกค้าและงานบริการด้านช่าง
ปี 2557 = 4.32 (ระดับคะแนน 5)
- ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร
ปี 2557 = 3.86 (ระดับคะแนน 5)
- ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
ปี 2557 = 4.39 (ระดับคะแนน 5)
- จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปีจำแนกตามกลุ่มบุคลากร
ปี 2557 = กลุ่มบริหาร 45 ชั่วโมง กลุ่มพนักงาน 62 ชั่วโมง

> การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา

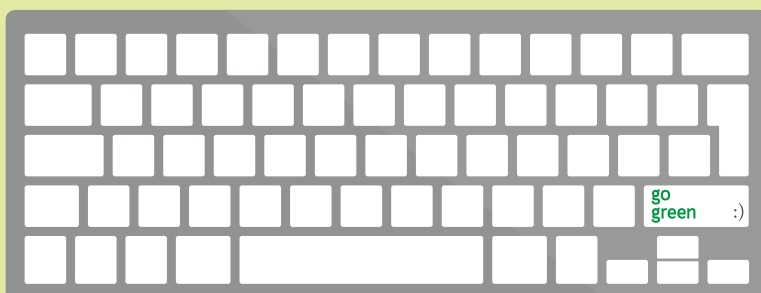
(Our Environmental Concern)



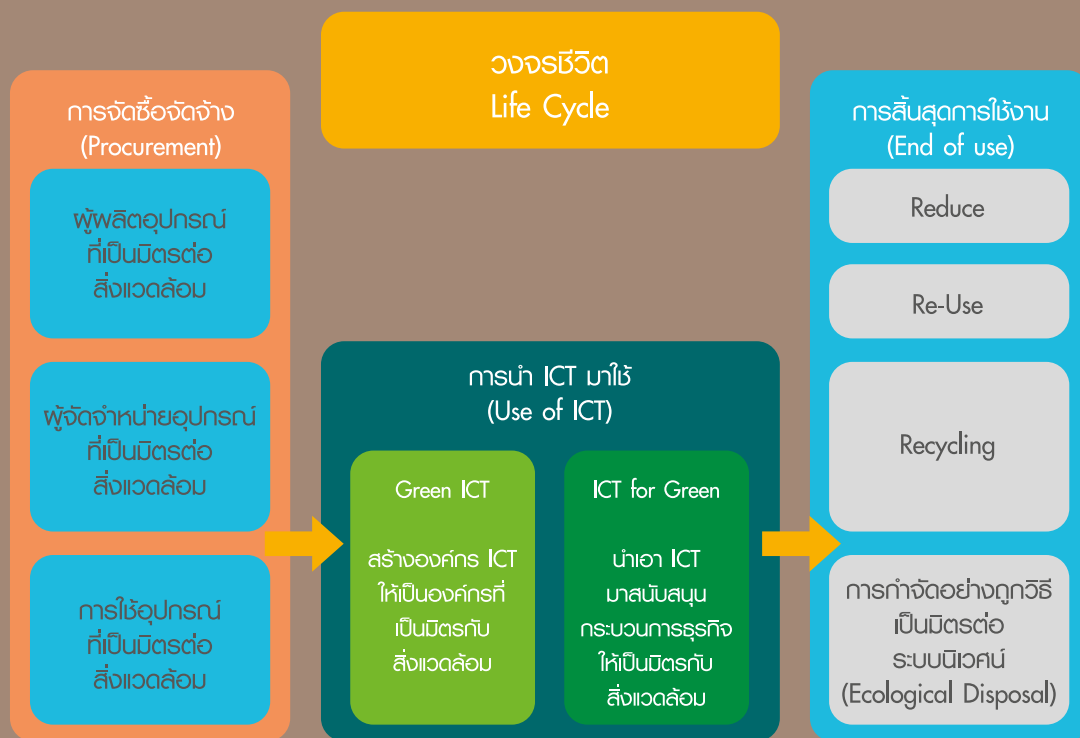
ทีโอที มีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Committee) และความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) ซึ่งมีหน้าที่กำหนดและทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท กำหนดนโยบายเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ชัดเจน กำหนดแนวทางและวางนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและเหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท และให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล



การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ ทีโอที ในปี 2557 ยังคงมุ่งเน้นไปที่ สนับสนุนการนำ ICT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการสร้าง ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ICT ด้วยจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงาน ในเรื่องของการสร้างความตระหนักด้าน สิ่งแวดล้อม ได้จัดทำชุมชน Green ICT เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ซึ่งจะมีสมาชิกหมุนเวียนกันนำบทความด้าน Green ICT มาเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายใน อาคารสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ตลอดจนการบรรยายเรื่องผลกระทบด้าน ICT ต่อสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้บริหารระดับต้น



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



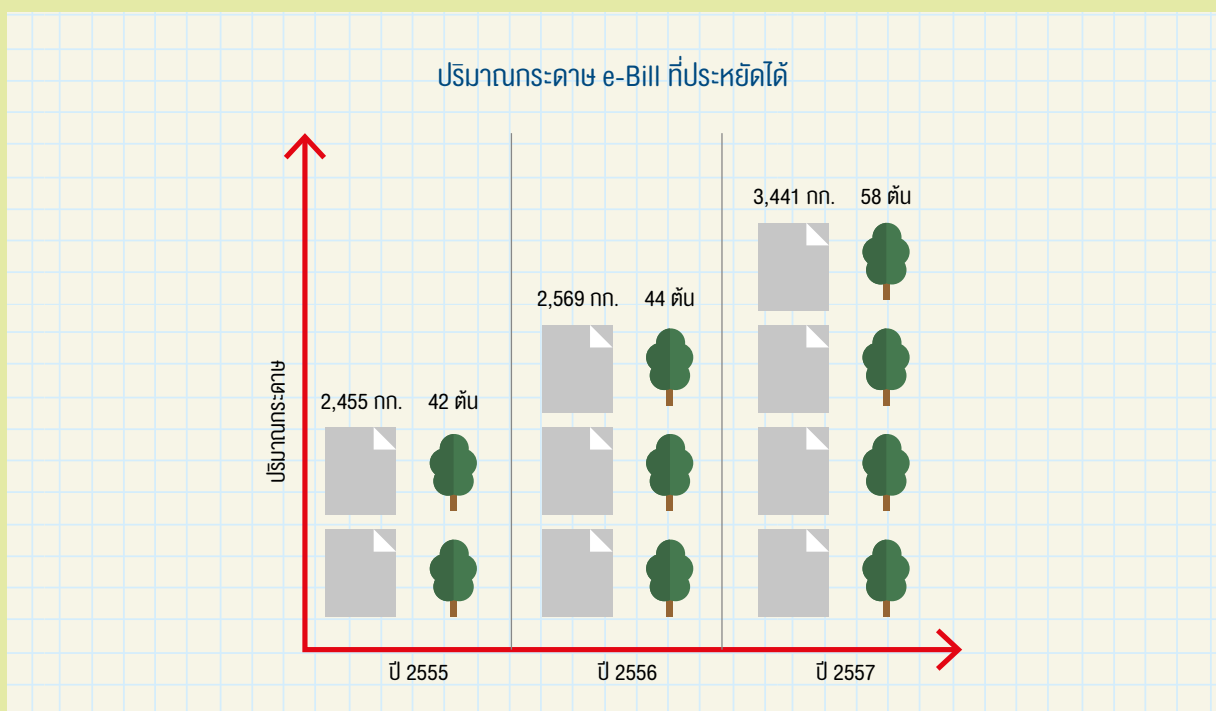
การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

ทีโอที ยังคงมุ่งเน้นในเรื่องของการใช้อุปกรณ์ด้าน IT ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยได้เพิ่มเงื่อนไขเรื่องการประหยัดพลังงาน (Energy Star) การรักษาสิ่งแวดล้อม (EPEAT) และเรื่องสารพิษที่เป็นอันตราย (RoHS: Restriction of Hazardous Substances) ไว้ในข้อกำหนดที่ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อใช้อุปกรณ์ด้าน IT ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2557 มีการจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อร่วม ทั้งหมด 995 เครื่อง (PC จำนวน 759 เครื่อง Notebook จำนวน 157 เครื่อง และ Printer จำนวน 79 เครื่อง) และสำหรับการดำเนินงานด้านอุปกรณ์โครงข่ายนั้น ได้จัดทำเงื่อนไขและข้อกำหนดในการจัดหาอุปกรณ์โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 เกี่ยวกับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยระบุให้ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งประกาศ รวมทั้งกฎหมายต่างๆ ที่มีผลบังคับหรือเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานตามสัญญา โดยรวมเรื่องของกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม หรือ สุขภาพด้วย

ระบบ e-Bill เป็นการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้า (e-Bill) แทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (Paper Bill) ลดกระดาษได้ประมาณ 3.44 ต้นต่อปี

การนำ ICT มาใช้ (Use of ICT)

การนำ ICT มาใช้ได้แบ่งเป็น Green ICT และ ICT for Green หรืออีกนัยหนึ่งคือการสร้างองค์กร ICT ให้เป็นองค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้กล่าวไว้ในขั้นตอนของการจัดซื้อจัดหาแล้วว่า ทีโอที ได้นำอุปกรณ์ด้าน IT ที่ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า อีกทั้งเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ในองค์กร สำหรับเรื่องของ ICT for Green นั้น ทีโอที ได้นำระบบ IT มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อลดการใช้กระดาษ โดยนำระบบ e-Document (สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์) ระบบการลา ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบใบแจ้งเงินเดือน (PaySlip) และนำระบบ e-Bill มาให้บริการลูกค้า โดยระบบ e-Document ลดกระดาษได้ 106.56 ต้นต่อปี ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ลดกระดาษได้ประมาณ 1 ต้นต่อปี ระบบใบแจ้งเงินเดือน ลดกระดาษได้จำนวน 1 ต้นต่อปี ระบบ e-Bill เป็นการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้า (e-Bill) แทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (Paper Bill) ลดกระดาษได้ประมาณ 3.44 ต้นต่อปี



นอกจากนี้ได้นำระบบ IT มาใช้เพื่อลดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง หรือลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขับขี้นยานพาหนะ โดยการนำระบบ e-learning ระบบ Teleconference มาใช้ในการอบรมและประชุมทางไกล และนำระบบ e-Service มาให้บริการลูกค้า ซึ่งมีลูกค้าใช้บริการ e-Service ในปี 2557 อยู่ที่ 257,936 ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ถึง 12.83 %

การสิ้นสุดการใช้งาน (End of use)

ทีโอที ได้จัดทำโครงการ รับผิดชอบต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ICT ที่ไม่ใช้แล้ว และนำไปมอบให้กับมูลนิธิพระสุทธธิดา เพื่อนำชิ้นส่วนที่ยังใช้งานได้ กลับมาใช้ใหม่ เมื่อสิ้นสุดโครงการได้ส่งมอบ CPU จำนวน 56 ชิ้น Mainboard จำนวน 5 ชุด จอภาพ จำนวน 53 จอ Printer จำนวน 74 เครื่อง Harddisk จำนวน 8 ชิ้น Notebook จำนวน 7 เครื่อง Scanner จำนวน 2 เครื่อง เครื่องเล่นดีวีดี จำนวน 2 เครื่อง เครื่องโทรสาร จำนวน 2 เครื่อง แผ่น CD และ DVD จำนวน 2,954 แผ่น ลำโพง จำนวน 13 ชุด Power Supply จำนวน 5 ชิ้น Keyboard จำนวน 57 ชิ้น Mouse จำนวน 108 ชิ้น

นอกจากนี้ยังได้นำกระดาษพิมพ์ปัลลายนามมาตัดเป็นกระดาษ A4 และแจกจ่ายให้กับหน่วยงานภายในองค์กร ได้ประมาณ 5,455 ดัน

การบริหารจัดการน้ำ

ทีโอที ได้ให้ความสำคัญกับการบำบัดน้ำเสีย ทุกอาคารสำนักงานของ ทีโอที ได้ออกแบบให้มีการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียตามเทศบัญญัติ การบริหารจัดการน้ำภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ ด้วยการจัดการน้ำเสียจากอาคารสำนักงานไปยังเครื่องบำบัดน้ำเสียของอาคารต่างๆ ก่อนจะนำน้ำที่ผ่านการบำบัดกลับไปใช้ประโยชน์ภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ อีกครั้งโดยนำน้ำมารดน้ำต้นไม้ และสนามหญ้า

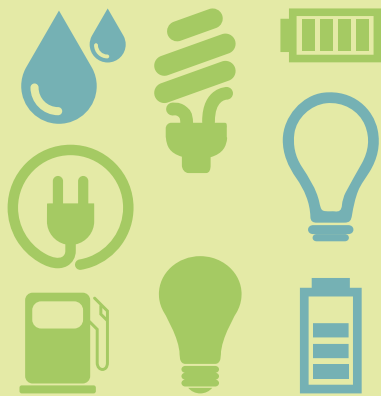
วิธีการบำบัดน้ำเสียภายใน บมจ.ทีโอที สำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 บำบัดน้ำโดยผ่านกรรมวิธีเติมอากาศออกซิเจนเข้าไปในน้ำเสีย ที่อาคาร 5, 9, 20, 21 โดยน้ำจะผ่านกระบวนการบำบัดโดยผ่านกรรมวิธีเติมอากาศเข้าไปในน้ำเสีย น้ำเสียที่ผ่านกรรมวิธีน้ำจะมีน้ำสีใส สะอาด และไม่กลิ่น

1.2 บำบัดน้ำเสียผ่านกรรมวิธีแยกเอาสิ่งเจือปนออกจากน้ำเสีย เช่น ของแข็งขนาดใหญ่ กระดาษ พลาสติก เศษอาหาร กรวด ทราย ไขมันและน้ำมัน โดยใช้อุปกรณ์ในการบำบัดทางกายภาพ คือ ตะแกรงดักขยะ ดักกรวดทราย ดักไขมันและน้ำมัน และถังตกตะกอน ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณของแข็งทั้งหมดที่มีในน้ำเสียเป็นหลัก



ทั้งนี้ น้ำเสียที่ผ่านจากกรรมวิธีบำบัดแล้วน้ำเสียจะไหลเวียนอยู่ในบ่อพักน้ำเสียภายในพื้นที่ ทีโอที สำนักงานใหญ่ และทุกๆ 4 เมตร มีฝาท่อระบายน้ำเปิด-ปิด เพื่อสามารถดักขยะตะกอนของเสีย โดยของเสียไหลมารวมกันที่บ่อน้ำหลังเรือนเพาะชำ (ข้างอาคารจอดรถยนต์) น้ำเสียที่ผ่านกรรมวิธีบำบัดจะนำไปรดน้ำต้นไม้ สนามหญ้า หรือใช้ดับเพลิงได้ โดยในปี 2557 ได้นำน้ำที่ผ่านบ่อบำบัดน้ำเสียไปใช้ดูแลภูมิทัศน์ภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 10,800,000 ลิตร (10,800 ลบ.ม.) สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ 170,748 บาท



การบริหารจัดการพลังงาน

ทีโอที ยังคงตระหนักถึงการลดใช้พลังงานซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจากปี 2555 คือการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานที่ ทีโอที สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ในการใช้ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ ลิฟท์ น้ำมันเชื้อเพลิง และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ เช่น ควบคุมการเปิดปิด ไฟฟ้าส่องสว่างในอาคาร เปิดเวลา 07.45 น. ปิดเวลา 12.00-13.00 น. และ 17.00 น. เป็นต้นไป ควบคุมการเปิดปิด เครื่องปรับอากาศในเวลาทำการ โดย ปรับเวลาการเปิด-ปิดเป็น 07.30-16.30 น. และตั้งอุณหภูมิที่ 26 °C

รณรงค์การใช้บันไดขึ้นลงขึ้นเดียวแทนการใช้ลิฟท์และปิดให้บริการลิฟท์เป็นบางตัวตามความเหมาะสม และสำหรับกิจกรรมประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงได้ให้บริการ Car pool ในสำนักงานใหญ่ รวมทั้งควบคุมการใช้การเบิกจ่าย น้ำมันโดยใช้บัตรเติมน้ำมันของธนาคาร และเปลี่ยนไปใช้น้ำมันก๊าซโซฮอล์ E20 มาแทนน้ำมันเบนซิน รวมถึงการรณรงค์ให้พนักงานใช้รถบริการรับ-ส่งพนักงาน แทนการใช้รถยนต์ส่วนตัว ทีโอที มีรถบริการทั้งหมด จำนวน 22 คัน 22 เส้นทาง มีพนักงานที่ใช้รถบริการ จำนวน 554 คน ซึ่งสามารถลดการปล่อย Carbon Footprint ได้ถึง 323,495.05 kgCO₂eq พร้อมกับได้ริเริ่มโครงการเปลี่ยนไปใช้หลอด LED แทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ในปลายปี 2557 ซึ่งจะส่งผลการประหยัดค่าไฟฟ้าในปี 2558 สำหรับ Data Center ได้มีการสำรวจและวัดค่าการใช้พลังงาน เพื่อหาค่าการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (PUE) จากการวัดค่าในปี 2557 ได้ค่าการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (PUE) ของ Data Center อยู่ที่ 1.71 ซึ่งมีเป้าหมายภายในปี 2560 จะมีค่าการใช้พลังงานใน Data Center ต่ำกว่า 2.0 อย่างแน่นอน

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า ภายในสำนักงานใหญ่ จังหวัดนระ

เดือน	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
มกราคม	3,039,000	3,150,000	2,586,000
กุมภาพันธ์	3,113,000	2,983,000	2,728,000
มีนาคม	3,450,000	3,367,998	3,286,000
เมษายน	3,142,000	3,020,000	3,169,000
พฤษภาคม	3,420,000	3,260,999	3,270,000
มิถุนายน	3,211,000	3,015,000	3,284,000
กรกฎาคม	3,328,000	3,146,000	3,290,000
สิงหาคม	3,218,000	3,184,001	3,124,000
กันยายน	3,051,000	3,064,000	3,215,000
ตุลาคม	3,272,000	3,159,276	3,185,000
พฤศจิกายน	3,219,000	3,067,000	3,034,000
ธันวาคม	3,038,000	2,620,000	2,900,000
รวม	38,501,000	37,037,274	37,071,000
		ลดลง 3.80% จากปี 2555	เพิ่มขึ้น 0.91% จากปี 2556



ปริมาณการใช้น้ำประปาในปี 2557

เดือน	จำนวน (ลูกบาศก์เมตร)
มกราคม	64,818.49
กุมภาพันธ์	81,696.34
มีนาคม	78,315.26
เมษายน	80,077.23
พฤษภาคม	93,284.45
มิถุนายน	73,616.51
กรกฎาคม	83,867.08
สิงหาคม	74,328.27
กันยายน	76,770.11
ตุลาคม	84,242.80
พฤศจิกายน	81,779.51
ธันวาคม	101,004.47
รวม	973,800.51



ปริมาณการใช้น้ำมัน



ประเภทของพลังงาน	ปริมาณที่ใช้ (ลิตร)	ปริมาณการปล่อย Carbon Footprint (kgCO2eq)
E85	10,207	7,215.33
E20	97,477	68,906.49
เบนซิน 91	8,288	5,858.79
เบนซิน 95	397	280.64
แก๊สโซฮอล์ 91	180,719	127,750.26
แก๊สโซฮอล์ 95	43,687	30,882.34
ดีเซล	8,366,031	2,745,731.37
ไบโอดีเซล	259,918	85,305.09
LPG	697	287.30
รวม		3,072,217.61

การบริหารจัดการขยะ

ขยะทั่วไป

ทีโอที ได้คัดแยกประเภทของขยะ โดยมีภาชนะรองรับขยะแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม เช่น ในสถานพยานาจะมีถังขยะติดเชื้อ และขยะทั่วไป และในกรณีบำรุงรักษาภูมิทัศน์จะมีการแยกขยะที่เป็นกิ่งไม้ใบไม้จากขยะประเภทอื่นๆ อีกด้วย

ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีนโยบายให้จัดทำภาชนะรองรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) เพื่อเชิญชวนให้ประชาชนนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในภาชนะรองรับที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชาการกฎหมาย และไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม ทีโอที ได้ออกแบบภาชนะรองรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดพื้นที่ในการจัดวางภาชนะ จำนวน 80 ถัง โดยจำแนกเป็นบริเวณสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ 15 ถัง นครหลวง 29 ถัง และภูมิภาค จำนวน 36 ถัง เมื่อขยะอิเล็กทรอนิกส์เต็มถึงสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครจะดำเนินการเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ไปทำลาย ณ โรงงานกำจัดขยะท่าแร่

นอกจากนั้น ยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ในเรื่องการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี และความสำคัญในการลดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้กับเด็กและเยาวชนในหัวข้อ การเรียนรู้ถึงสถานการณ์ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) โดยบรรจุลงในหลักสูตรการอบรมให้ความรู้ตามโครงการ TOT YOUNG CLUB ซึ่งในปี 2557 สามารถอบรมเด็กและเยาวชนได้จำนวน 1,780 คน



> การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)



ทีโอที ได้มีการกำหนดวิธีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน โดยระบุอยู่ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยในทุกปี การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) ของ ทีโอที ส่วนหนึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคม อย่างทั่วถึง ตอบสนองนโยบายรัฐบาลและรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท “ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกเสมอว่า ธุรกิจกับสังคมควรอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลซึ่งกันและกัน”

ในการกำหนดชุมชนที่สำคัญของ ทีโอที ได้มีการพิจารณาปัจจัยสำคัญประกอบด้วย

- นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท
“ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม
มีจิตสำนึกเสมอว่า ธุรกิจกับสังคมควรอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลซึ่งกันและกัน”

- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถพิเศษขององค์กร
วิสัยทัศน์ “มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ”

- พันธกิจ
1. ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ
 2. ให้บริการโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพ
 3. สร้างหลักประกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของประชาชน

- แนวคิด CSR—in-Process CSR—after-Process และ CSV (Creating Shared Value) เพื่อเสริมสร้างความสมดุลของ “Corporate Driven” และ “Social Driven”

จากปัจจัยดังกล่าว ทีโอที ได้กำหนดชุมชนที่สำคัญเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- ชุมชนโรงเรียนและเยาวชนที่อยู่ห่างไกล
- ชุมชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมหรืออยู่ห่างไกลความเจริญ

โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทีโอที ได้จัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยสำนึกขององค์กรที่มุ่งหวังส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนอย่างจริงจัง



โครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation : USO)

ทีโอที สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ จึงจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation : USO) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ในการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น ที่ผ่านมามีได้ดำเนินการตามแผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ดังนี้

1. แผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคม ระยะที่ 1 พ.ศ. 2549 - 2552 (ระยะที่ 1)

- ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้าน จำนวน 21,607 เลขหมาย
2. แผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคม ระยะที่ 2 พ.ศ. 2553 - 2556 (ระยะที่ 2)
- ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้าน จำนวน 302 เลขหมาย
 - จัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในโรงเรียน จำนวน 206 แห่ง
 - จัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 119 แห่ง
 - จัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม (คนพิการ) จำนวน 25 แห่ง

ในปี 2557 ทีโอที ให้ความสำคัญกับโครงการ USO ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 : ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึง ตอบสนองนโยบายรัฐและรับผิดชอบต่อสังคม เพิ่มการครอบคลุมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเป็น 86% ของประชากรทั่วประเทศ ในปี 2560 เพื่อพลิกฟื้นองค์กรและรองรับนโยบาย Smart Thailand ของ ทีโอที พ.ศ. 2557 - 2560 พร้อมกับดำเนินงานตามโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคม ระยะที่ 2 พ.ศ. 2553 - 2556 (ส่วนเพิ่มเติม) โดย กสทช. มอบหมายให้ ทีโอที จัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพิ่มเติมอีก 14 แห่ง ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมเปิดให้บริการและส่งมอบ กสทช. แล้ว ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านกอม่งทะ ต.ไล่โว่ อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี
2. โรงเรียนสมาคมป่าไม้แห่งประเทศไทยอุทิศ ต.ห้วยเขย่ง อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี
3. โรงเรียนบ้านห้วยไคร้ ต.บึงนคร อ.ห้วยหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์
4. โรงเรียนจุฑาพัฒน์ ต.ตะนาวศรี อ.สวนผึ้ง จ.กาญจนบุรี
5. โรงเรียนชัยม่วงวิทยา ต.โคกลาน อ.ตาพระยา จ.สระแก้ว
6. อบต.เกาะเรียน ต.เกาะเรียน อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา
7. อบต.บ้านป้อม ต.บ้านป้อม อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา





8. อบต.ลุ่มพลี ต.ลุ่มพลี อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา
9. เทศบาลตำบลเสลภูมิ ต.กลาง อ.เสลภูมิ จ.ร้อยเอ็ด
10. โรงเรียนบ้านทุ่งทอง ต.ทุ่งทอง อ.หนองบัว จ.นครสวรรค์
11. เทศบาลตำบลอุโมงค์ ต.อุโมงค์ อ.เมือง จ.ลำพูน
12. วิทยาลัยเทคโนโลยีบ้านสวนพัฒนา ต.บ้านป่า อ.ศรีสงคราม จ.นครพนม
13. โรงเรียนหนองขาหย่างวิทยา ต.หนองขาหย่าง อ.หนองขาหย่าง จ.อุทัยธานี
14. โรงเรียนบ้านวังทอง ต.เขารวก อ.ลำสนธิ จ.ลพบุรี

โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทีโอที ได้รับใช้ได้เบื้องพระยุคลบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในการประกอบพระราชกรณียกิจของพระองค์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ “โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม” นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา โดย บมจ. ทีโอที ได้ทุ่มเทล่าถวายเป็นเงิน จำนวน 50 ล้านบาท เพื่อพระราชทานเป็นทุนประเดิม ในการก่อตั้งมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เพื่อแก้ไขปัญหาครูขาดแคลน

ในพื้นที่ห่างไกล ยกระดับการศึกษาในพื้นที่ห่างไกลให้มีความเท่าเทียมกัน และเพื่อเฉลิมพระเกียรติในโอกาสทรงครองสิริราชสมบัติ ครบ 50 ปี

ด้วยศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีโอที ได้สนับสนุนโครงข่ายโทรคมนาคม เป็นสื่อสัญญาณในการถ่ายทอดความรู้ผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงความเร็วสูงเป็นเส้นทางหลัก โดยมีโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำเป็นโครงข่ายสำรองไปยังสถานีดาวเทียม อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี



Live Broadcast

เพื่อออกอากาศไปทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อขยายโอกาสการเรียนรู้ในลักษณะสื่อผสมผสาน (Blended learning) การเรียนรู้ในรูปแบบ e-Learning ผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่ง ทีโอที ได้สนับสนุนการติดตั้งคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอุปกรณ์บริการระบบ DLF-e-learning ทั้งในลักษณะการถ่ายทอดสด (Live Broadcast) ผ่าน www.dlf.ac.th และชมย้อนหลัง (On demand) ซึ่งสามารถรับชมจากอุปกรณ์พกพาได้ด้วย

นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพครู ในสาขาที่ยังมีไม่เพียงพอ อาทิ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาคณิตศาสตร์ และวิชาวิทยาศาสตร์

ด้วยมีการอบรมครูผ่านระบบวิดีโอจากสหรัฐอเมริกา มายังห้องฝึกอบรม ทีโอที สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ พร้อมถ่ายทอดสัญญาณไปยังสถานีโทรทัศน์ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อแพร่ภาพออกอากาศ การอบรมครูได้พร้อมกันทั่วประเทศ

นับเป็นความภูมิใจอย่างยิ่งที่ ทีโอที ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ทั้งด้านงบประมาณตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบันกว่า 515,222,200 บาท และการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในการถ่ายทอดสัญญาณด้วยวิธีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เด็กและเยาวชนในทุกพื้นที่ของประเทศได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกัน

จากการดำเนินงานดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์กับโรงเรียนและนักเรียนที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นจำนวน 32,262 โรงเรียนภายในประเทศ และโรงเรียนอีก 4 แห่งในประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งการพัฒนาครูที่ได้รับการอบรมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ คู่มือการถ่ายทอดสด และคู่มือการย้อนหลัง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของครูในการถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน และช่วยลดปัญหาการขาดแคลนครู ในพื้นที่ชนบทห่างไกล นอกจากนี้ ประชาชนทั่วไปที่ต้องการศึกษาหาความรู้ก็สามารถเข้ามาชมการถ่ายทอดสดการเรียนการสอน และสามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางเว็บไซต์ www.dlf.ac.th ซึ่งในปัจจุบัน มีประชาชนเข้ามาชมเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นจำนวนมากกว่า 2 ล้านคนต่อปี





และในปี 2557 ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ให้กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการติดตามผลการใช้งานของโรงเรียนขนาดเล็ก (นักเรียนไม่เกิน 100 คน) ในสังกัด สพฐ. ซึ่งมีจำนวน 15,000 โรงเรียนทั่วประเทศ ที่อยู่ในโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ให้เข้าใช้ประโยชน์จากระบบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มทักษะความรู้ของนักเรียนให้เท่าเทียมกัน โดย ทีโอที ได้สนับสนุนการถ่ายทอดสัญญาณการเรียนการสอนทั้งภาพและเสียง และให้บริการเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์ปลายทางแก่โรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่ใช้ระบบการเรียนการสอนผ่านโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

1. สามารถยกระดับการเรียนการสอนของครูในวิชาขาดแคลนทำให้นักเรียนที่อยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลได้ศึกษาเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน
2. สามารถดำเนินงานเพื่อตอบสนองพระบรมราโชบายด้านการศึกษาทำให้ประเทศไทยมีการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
3. สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทีโอที ในฐานะองค์กรที่สนับสนุนการศึกษาของชาติ และการเอื้ออาทรต่อสังคม

กระบวนการสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ขอความร่วมมือจาก ทีโอที ในการสนับสนุนการถ่ายทอดสด การอบรมครู ในหลักสูตรต่างๆ พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลา ชื่อหลักสูตร และจำนวนครูที่เข้ารับการฝึกอบรมให้ ทีโอที รับทราบ

1. ทีโอที ดำเนินการจัดเตรียมห้องประชุมฯ และจำนวนที่นั่งให้เพียงพอ กับจำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม
2. จัดเตรียมวงจรถ่ายทอดสดและออกอากาศ พร้อมวงจรสำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ถ่ายทอดสด เช่น กล้องวิดีโอ หัวกล้อง MCU ระบบเสียง และแสงสว่างให้พร้อมใช้งาน
4. ประสานงานกับโรงเรียนปลายทาง พร้อมทั้งทดสอบการออกอากาศ สำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมการถ่ายทอดสดให้มีความพร้อมใช้งานทั้งภาพและเสียง
5. ดำเนินการถ่ายทอดสด เพื่อออกอากาศตามระยะเวลาที่มูลนิธิฯ ร้องขอ
6. บันทึกภาพและเสียง เพื่อใช้สำหรับการออกอากาศย้อนหลัง

การสนับสนุนวงจรมัลติมีเดีย

สรุปค่าใช้จ่ายที่ ทีโอที สนับสนุนให้กับมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

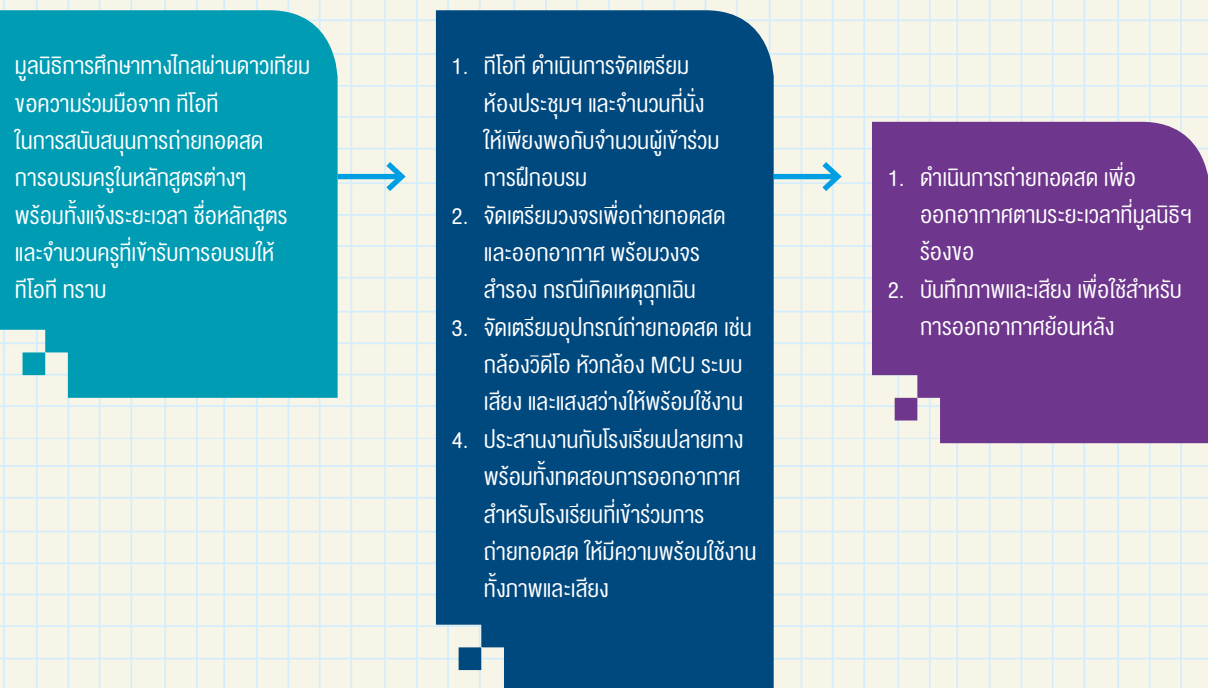
ลำดับที่	รายละเอียด	รวมค่าใช้จ่าย (บาท)	จำนวน (ปี)
1	รวมค่าใช้จ่ายปี 2538 - 2545	172,880,000	8 ปี
2	รวมค่าใช้จ่ายปี 2546 - 2555	297,260,520	10 ปี
3	ค่าใช้จ่ายปี 2556	22,138,240	1 ปี
4	ค่าใช้จ่ายปี 2557	22,943,440	1 ปี
	รวมค่าใช้จ่าย ตั้งแต่ปี 2538 - 2557	515,222,200	20 ปี

ค่าใช้จ่ายสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ประจำปี 2557

ที่	ชื่อหน่วยงานผู้ใช้งาน/ชื่อบริการ	เส้นทาง/สถานที่ติดตั้งปลายทาง	ประเภทวงจร (Mbps)	ความเร็ว	เลขวงจร	ค่าใช้บริการ (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	โรงเรียนวังไกลกังวล หัวหิน	Leased Line Internet	100/4	3251L0029	597,600
4	โรงเรียนวังไกลกังวล ม.1- ม.6	โรงเรียนวังไกลกังวล หัวหิน	Leased Line Internet	100/4	3251L0028	597,600
5	สถานีโทรทัศน์วังไกลกังวล	อาคารเฉลิมพระเกียรติ โรงเรียนวังไกลกังวล	Leased Line Internet	100/4	3251L0030	597,600
6	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 39	จังหวัดนครราชสีมา	IP-VPN	4	7367X0013	207,600
7	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 8	จังหวัดนครราชสีมา	IP-VPN	4	7552X0010	207,600
8	สถานีโทรทัศน์วังไกลกังวล	แจ้งวัฒนะ - โรงเรียนวังไกลกังวล	IP-VPN	4	3251x1035	207,600
9	สถานีโทรทัศน์วังไกลกังวล	กรุงเทพมหานคร - โรงเรียนวังไกลกังวล	DDN	2	-	504,000
10	ถ่ายทอดสัญญาณ Video Conference	แจ้งวัฒนะ - โรงเรียนวังไกลกังวล	DDN	2	-	504,000
11	ถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียมไทยคม	โรงเรียนวังไกลกังวล - ลาดหลุมแก้ว	DDN	155	-	15,642,000
12	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต DLTV	มูลนิธิฯ ชั้น 2 กระทรวงศึกษาธิการ	Leased Line Internet	20/4	-	445,920
13	ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน โรงเรียนวังไกลกังวล	โรงเรียนวังไกลกังวล หัวหิน	-	4 เลขหมาย	-	72,000
14	ค่าโทรศัพท์ ISDN โรงเรียนวังไกลกังวล	โรงเรียนวังไกลกังวล หัวหิน	-	5 เลขหมาย	-	90,000

ที่	ชื่อหน่วยงานผู้ใช้งาน/ชื่อบริการ	เส้นทาง/สถานที่ติดตั้งปลายทาง	ประเภทวงจร (Mbps)	ความเร็ว	เลงวงจร	ค่าใช้จ่าย (บาท/ปี)
15	ค่าโทรศัพท์พื้นฐานมูลนิธิทางไกลฯ	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 1, 2 แจ่งวัฒนะ	-	4 เลขหมาย	-	72,000
16	ค่าโทรศัพท์พื้นฐานมูลนิธิทางไกลฯ	มูลนิธิฯ กระทรวงศึกษาธิการ	-	3 เลขหมาย	-	54,000
17	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 1 แจ่งวัฒนะ	-	27 ตร.ม.	-	237,600
18	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 2 แจ่งวัฒนะ	-	18 ตร.ม.	-	182,400
19	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 6 ห้อง 1 แจ่งวัฒนะ	-	38.5 ตร.ม.	-	386,800
20	ค่าใช้ห้องประชุมฯ และค่าใช้งานอุปกรณ์การถ่ายทอดการอบรมครูภาษาอังกฤษฯ	อาคาร 3 ชั้น 8 ห้อง 4 แจ่งวัฒนะ	-	-	-	1,293,600
รวมค่าใช้จ่ายที่ ทีโอที สนับสนุนให้กับมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม						22,943,440

กระบวนการสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม





โครงการสุศาลาพระราชทาน

ทีโอที ได้ร่วมสืบสานพระราชปณิธานของ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลนิกรผู้ยากไร้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และทรงมีพระราชดำริที่จะพัฒนาหน่วยพยาบาลที่มีอยู่ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในพื้นที่ห่างไกลให้เป็น “สุศาลาพระราชทาน” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา เพื่อเป็นที่พึ่งทางด้านสุขภาพของนักเรียนและประชาชนในถิ่นทุรกันดารทั้งในยามปกติและฉุกเฉิน รวมทั้งช่วยให้เกิดความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ของรัฐและเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความมั่นคงของชาติ



ทีโอที ได้ร่วมสืบสานพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลนิกรผู้ยากไร้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ต่อเนื่องมาโดยตลอดและในปี 2557 ทีโอที ได้สนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสาร ดังนี้

1. ติดตั้งระบบและอุปกรณ์สื่อสารผ่านดาวเทียม IP-Star (KU-Band) ให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในโครงการสุศาลาพระราชทาน
2. ติดตั้งและให้บริการฟรีทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการในพื้นที่สุศาลาพระราชทาน โดยจุดประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อใช้ในการรักษาพยาบาลด้วยการสื่อสารทางไกลด้วยภาพและเสียง (Telemedicine)
3. สนับสนุนการจัดหาระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายสื่อสาร ได้แก่ อุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณดาวเทียม IPSTAR 2/1 Mbps พร้อมบริการอินเทอร์เน็ต 1 เลขหมาย การติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ IT การเข้าติดตั้งระบบ Web Conference
4. สนับสนุนความรู้ในการใช้งานและดูแลบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสาร

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

ทีโอที ได้สนับสนุนระบบและอุปกรณ์สื่อสัญญาณโทรคมนาคม ในโครงการสุศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแสนคำลือ
ต.ถ้ำลอด อ.ปางมะผ้า จ.แม่ฮ่องสอน
2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่จันทะ
ต.แม่จัน อ.อุ้มผาง จ.ตาก
3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเลตองคุ
ต.แม่จัน อ.อุ้มผาง จ.ตาก
4. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านโป่งลึก
ต.ห้วยแม่เพรียง อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี
5. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านทิลป่า
ต.ไล่โว่ อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี
6. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไอร์ปือแต
ต.ช้างเผือก อ.จะนะ จ.นราธิวาส
7. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านละโอ
ต.ศรีบรรพต อ.ศรีสาคร จ.นราธิวาส



งบประมาณที่สนับสนุนในปี 2557

การสนับสนุนโครงการสุศาลาพระราชทาน ทีโอที ได้จัดสรรงบประมาณ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ รวมถึงพัฒนาระบบสัญญาณต่างๆ เป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน 5,250,960 บาท

ประโยชน์โดยรวมที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ

จากสถิติการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลในสุศาลาพระราชทานฯ ทั้ง 7 แห่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 - 2557 มีประชาชนที่ได้รับการรักษาพยาบาลผ่านโครงการ ทั้งสิ้น 56,233 ราย โดยในปี 2557 การให้บริการ สุศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่จันทะ มีผู้มารับบริการมากที่สุดจำนวน 3,315 ราย สุศาลาพระราชทานฯ บ้านเลตองคุ จำนวน 3,192 ราย สุศาลาพระราชทานฯ บ้านโป่งลึก จำนวน 2,819 ราย สุศาลาพระราชทานฯ บ้านแสนคำลือ จำนวน 1,611 ราย สุศาลาพระราชทานฯ บ้านละโอ จำนวน 1,549 ราย สุศาลาพระราชทานฯ บ้านทิลป่า จำนวน 981 ราย สุศาลาพระราชทานฯ บ้านไอร์ปือแต จำนวน 827 ราย รวมประชาชนที่ได้รับการรักษาพยาบาลผ่านโครงการ ปี 2557 รวม 14,294 ราย

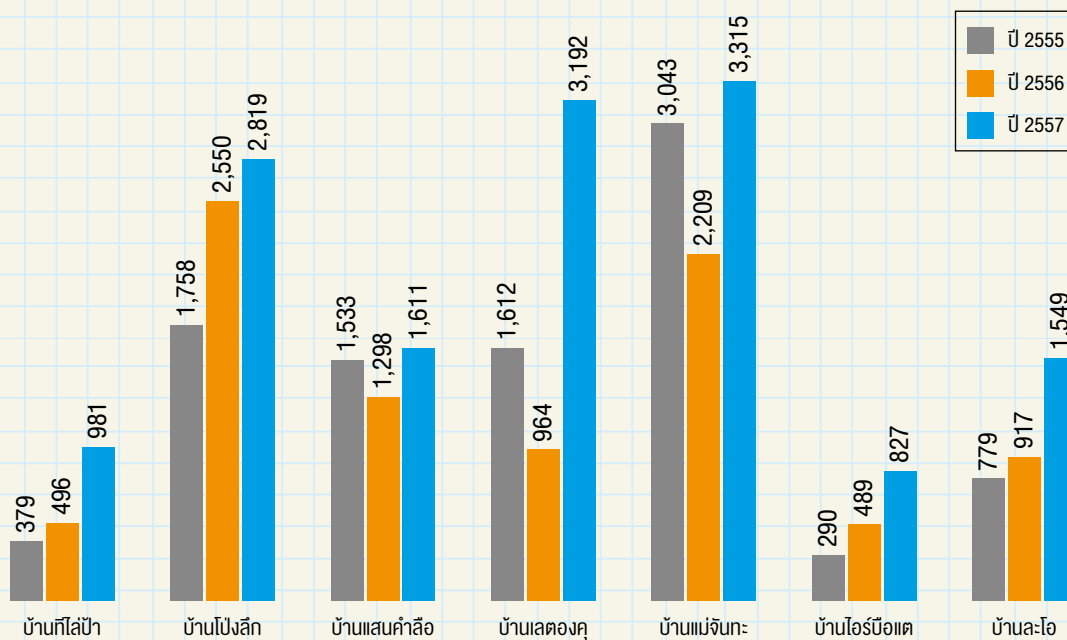
สรุปผลการดำเนินงานด้านการรักษาพยาบาล

เปรียบเทียบการให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในสุขศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ทั้ง 7 แห่ง ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2557

จำนวนผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล (คน)

โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	2555	2556	2557
บ้านทิวไผ่	379	496	981
บ้านโป่งลึก	1,758	2,550	2,819
บ้านแสนคำลือ	1,533	1,298	1,611
บ้านเลตองคุ	1,612	964	3,192
บ้านแม่จันทะ	3,043	2,209	3,315
บ้านไอร้บือเต	290	489	827
บ้านละโอ	779	917	1,549
รวม	9,394	8,923	14,294

จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาในโครงการสุขศาลาพระราชทาน





โครงการ TOT YOUNG CLUB

การดำเนินงานโครงการ TOT YOUNG CLUB เริ่มตั้งแต่ปี 2549 โดยมีแนวทางในการดำเนินงานที่มุ่งให้เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง และปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม โดยระบบ Social Media เข้ามามีบทบาทต่อเด็กและเยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานที่ไม่สร้างสรรค์ ประกอบกับการขยายบริการอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมมากขึ้น และอุปกรณ์ที่รองรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกลง เด็กและเยาวชนหันมาใช้อินเทอร์เน็ตได้ ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นจุดเสี่ยงต่อปัญหาต่างๆ ของสังคม

ดังนั้นเพื่อให้เด็กและเยาวชนหันมาใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างสร้างสรรค์ และมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนชุมชนของตนเองได้ ทีไอที จึงได้พัฒนาโครงการ ในการสนับสนุนให้เยาวชนได้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและ Social Media อย่างรู้คุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้วยโครงการ TYC เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน 14 ชุมชน ทั่วประเทศ โดยคัดเลือกชุมชนที่มีความพร้อมด้านสินค้าชุมชน มีพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อีกทั้งโรงเรียนมีความสนใจในการพัฒนาชุมชนร่วมกัน และเยาวชนที่อยู่ในชุมชนเป็นตัวขับเคลื่อนโครงการและชุมชนที่มีผู้ใช้ IT โดยในปี 2557 มีชุมชนทั้งสิ้น 14 ชุมชน ได้แก่

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. ชุมชนรางไม้แดง | จังหวัดราชบุรี |
| 2. ชุมชนบ้านโพ | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา |
| 3. ชุมชนบ้านสำราญ | จังหวัดขอนแก่น |
| 4. ชุมชนบ้านกุดชุมแสง | จังหวัดชัยภูมิ |
| 5. ชุมชนบ้านบอม | จังหวัดลำปาง |
| 6. ชุมชนบ้านกว้าง | จังหวัดพิษณุโลก |
| 7. ชุมชนบ้านเกาะบุญไหลน | จังหวัดสตูล |
| 8. ชุมชนบ้านศิรีวง | จังหวัดนครศรีธรรมราช |
| 9. ชุมชนบ้านดง | จังหวัดนครนายก |
| 10. ชุมชนบ้านช่องแสมสาร | จังหวัดชลบุรี |
| 11. ชุมชนบ้านบางเพรียง | จังหวัดสมุทรปราการ |
| 12. ชุมชนสามชุก | จังหวัดสุพรรณบุรี |
| 13. ชุมชนบ้านทรายขาว | จังหวัดปัตตานี |
| 14. ชุมชนบ้านตะโปยาะ | จังหวัดนราธิวาส |





โดยมีเยาวชนเข้าร่วมจำนวน 1,780 คน และผู้ประกอบการร้านค้าสินค้าในชุมชน 55 ร้านค้า โดยมีเป้าหมายให้เยาวชนในท้องถิ่นสามารถนำความรู้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรมสามารถแสดงศักยภาพของตัวเองในการใช้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และ

วัฒนธรรม โดยสร้างเครือข่ายเยาวชนทั่วประเทศให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และชุมชนของตนเอง เพื่อให้ชุมชนมีความยั่งยืน

กระบวนการการทำงานที่สำคัญ

1. กิจกรรมอบรมให้ความรู้ โดยทีโอที ร่วมกับมหาวิทยาลัยในท้องถิ่น จัดการอบรมในการใช้ ICT เพื่อช่วยเหลือชุมชน โดยจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการถ่ายภาพ การตกแต่งภาพ การถ่ายทำและตัดต่อวิดีโอ ทำสื่อออนไลน์ การใช้ Social Media เช่น Facebook Youtube และ TOT e-market โดยใช้เครื่องมือเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ชุมชนอย่างเป็นระบบ

2. กิจกรรมนำไปปฏิบัติจัดตั้งทีมสมาชิก TOT Young Club นำความรู้ไอทีช่วยเหลือชุมชน การจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนเพื่อรับผิดชอบงานจัดทำข้อมูลสินค้าชุมชนนำเสนอผ่าน Social Media ผ่านระบบร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป (TOT e-Market) Facebook Youtube และ Website

3. กิจกรรมประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดทำในรูปแบบการประกวดผลงานของกลุ่ม TYC ของแต่ละชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนและเป็นการสรรหาต้นแบบในการดำเนินงานทั้ง 14 ชุมชน

- การประกวดผลงานของกลุ่ม TYC ของแต่ละชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนและเป็นการสรรหาต้นแบบในการดำเนินงานทั้ง 14 ชุมชน

- จำนวนการโพสต์และสร้างสื่อ Multimedia สู่โลก Online โดยผ่านช่องทาง Facebook Youtube และ Website

- จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมในสื่อต่างๆ

- มูลค่าการซื้อขายสินค้าผ่านทางช่องทาง Online

ผลดำเนินงานที่สำคัญ

ความสามารถของเด็กและเยาวชนที่ได้ร่วมโครงการ มีผลงานออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ได้แก่ ข้อมูลของชุมชนใน Facebook โดยมีคนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของชุมชนกว่า 22,508 ราย มีคลิปวิดีโอบน Youtube ที่แนะนำแหล่งท่องเที่ยว สินค้าหัตถกรรมของท้องถิ่น และวัฒนธรรมของชุมชน และมี Web site ที่รวบรวมข้อมูลของชุมชน 14 เว็บไซต์

ความตั้งใจของ ทีโอที ที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทีโอที ได้เข้าดำเนินงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด และผลงานที่เด็กและเยาวชนร่วมกันทำการขายสินค้าและการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น โดยการจัดอบรมเพิ่มเติมในการพัฒนาความรู้ การทำเนื้อหาที่น่าสนใจให้กับ Facebook Page ของชุมชน และการนำ Application เกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่าน Social Network เป็นต้น

ผลงานของเยาวชน ทั้ง 14 ชุมชน ในโครงการ TYC เด็กไทยมิดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน

ชื่อชุมชน	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
	นครศรีธรรมราช	http://www.facebook.com/tyckiriwong http://www.youtube.com/tyckiriwong http://www.totyoungclub.com/keereewong
	พิษณุโลก	http://www.facebook.com/tyckbankrang http://www.youtube.com/tyckbankrang http://www.totyoungclub.com/tyckbankrang
	ราชบุรี	http://www.facebook.com/tyckrangmaidang http://www.youtube.com/tyckrangmaidang http://www.totyoungclub.com/tyckrangmaidang
	พระนครศรีอยุธยา	http://www.facebook.com/tyckbanpo http://www.youtube.com/tyckbanpo http://www.totyoungclub.com/tyckbanpo
	ลำปาง	http://www.facebook.com/tyckbanbom http://www.youtube.com/tyckbanbom http://www.totyoungclub.com/tyckbanbom
	นครนายก	http://www.facebook.com/tyckbandong http://www.youtube.com/tyckbandong http://www.totyoungclub.com/tyckbandong



ชื่อชุมชน	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
 ช่อแฮนสาร	ชลบุรี	http://www.facebook.com/tycchongsamae http://www.youtube.com/tycchongsamae http://www.totyoungclub.com/tycchongsamae
 บางเปรี้ยว	สมุทรปราการ	http://www.facebook.com/tycbangpreang http://www.youtube.com/tycbangpreang http://www.totyoungclub.com/tyc/bangpreang
 เกาะบุโหลน	สตูล	http://www.facebook.com/tycbulon http://www.youtube.com/tycbulon http://www.totyoungclub.com/tycbulon
 บ้านสำราญ	ขอนแก่น	http://www.facebook.com/tycbansumran http://www.youtube.com/tycbansumran http://www.totyoungclub.com/tycbansumran
 กุดชุมแสง	ชัยภูมิ	http://www.facebook.com/tyckoodchumsang http://www.youtube.com/tyckoodchumsang http://www.totyoungclub.com/tyckoodchumsang
 สามชุก	สุพรรณบุรี	http://www.facebook.com/tycsamchuk http://www.youtube.com/tycsamchuk http://www.totyoungclub.com/tycsamchuk
 ทรายขาว	ปัตตานี	http://www.facebook.com/tycsaikhao http://www.youtube.com/tycsaikhao http://www.totyoungclub.com/tycsaikhao
 ตะปอเยาวะ	นราธิวาส	http://www.facebook.com/tyctaporyor http://www.youtube.com/tyctaporyor http://www.totyoungclub.com/tyctaporyor

การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

นอกจาก 3 โครงการข้างต้น ในปี 2557 ทีโอที ได้มอบเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคมและสนับสนุนการพัฒนาทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข ชุมชน และกีฬา ดังนี้

ด้านการศึกษา

- สนับสนุนมูลนิธิทุนการศึกษา ในโครงการทุนการศึกษาของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร จำนวน 1,700,000 บาท
- สนับสนุนทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดารของมูลนิธิการกุศลของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 500,000 บาท
- งานถวายผ้ากฐินพระราชทาน ทีโอที ประจำปี 2557 ณ วัดพระแก้ว อ.เมือง จ.เชียงราย ทีโอที ได้มอบทุนการศึกษาตามโครงการ “ชุดนี้ ทีโอที จัดให้” ให้แก่โรงเรียนในเขตพื้นที่ภาคชายและบริเวณภูมิภาคที่ 3 จำนวน 20 โรงเรียนๆ ละ 10,000 บาท และมอบทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนจำนวน 60 คนๆ ละ 5,000 บาท รวมเป็นเงินสนับสนุนการศึกษาทั้งสิ้น 500,000 บาท
- สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่บุตรข้าราชการทหารเรือใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ในโครงการกระตุ้นพัฒนาการสำหรับเด็กพิเศษด้วยเต่าทะเล และโครงการน่านไปก็ไม่ลืม ของสมาคมภริยาทหารเรือ จำนวน 100,000 บาท
- สนับสนุนโครงการจิตอาสาฟื้นฟูสถานศึกษาเยียวยาหลังน้ำลดของ มหาวิทยาลัยเนชั่น บางนา เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์การศึกษา จำนวน 50,000 บาท
- สนับสนุนมูลนิธิพระดาบสและโรงเรียนพระดาบส เพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ให้สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพ จำนวน 50,000 บาท





ด้านสาธารณสุข

- สนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ การจัดซื้อเครื่องถ่ายภาพระบบหัวใจและหลอดเลือด จำนวน 2,000,000 บาท
- ให้การสนับสนุนแก่มูลนิธิธรรมรักษ์ วัดพระบาทน้ำพุ อ.เมือง จ.ลพบุรี เพื่อส่งเคราะห์แก่ผู้ป่วยโรคเอดส์และเด็กกำพร้า จำนวน 445,673.70 บาท
- สนับสนุนมูลนิธิสายใจไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ในรายการพิเศษ “วันสายใจไทย” ประจำปี 2557 จำนวน 100,000 บาท
- สนับสนุนมูลนิธิโรงพยาบาล 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ์ โดยการถวายตู้ยาสามัญประจำวัดและเวชภัณฑ์ จำนวน 22,000 บาท

ด้านชุมชน

- สนับสนุนการจัดงานสัปดาห์ส่งเสริมพระพุทธศาสนา และเทศกาลวิสาขบูชาโลก ซึ่งจัดงานระหว่างวันที่ 11 - 17 พฤษภาคม 2557 ณ ปริณทลท้องสนามหลวง กรุงเทพฯ จำนวน 500,000 บาท
- สนับสนุนการก่อสร้างสาธารณูปโภค (ก่อสร้างฟุตบาท ท่อระบายน้ำ) ในวัดพระศรีมหาธาตุวรวิหาร บางเขน กรุงเทพฯ จำนวน 50,000 บาท
- สนับสนุนกรมอุทยานแห่งชาติ ในโครงการน้อมใจถวาย 6 ล้านกล้า ฟืนฟู่ป่า เพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูป่า เนื่องในโอกาสเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 50,000 บาท

ด้านกีฬา

- สนับสนุนสมาคมกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทย ในโครงการฮีโร่สานฝัน บันรัก เพื่อน้อง 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการคัดเลือกเยาวชนอายุไม่เกิน 12 ปี ร่วมโครงการการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและกีฬา จำนวน 500,000 บาท
- สนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในงานไตรกีฬาสามเหลี่ยมทองคำ ชิงถ้วยพระราชทานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 500,000 บาท

> นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)

innovation

IDEA

แนวทางการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

สถาบันนวัตกรรม ทีโอที เป็นหน่วยงานหลักในการวิจัยและพัฒนาของ ทีโอที โดยตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ด้วยเป้าหมายที่แน่วแน่ เพื่อนำทักษะที่มีมาใช้พัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมใดที่สร้างสรรค์ไว้แล้วและยังใช้งานจริงยังได้รับการพัฒนาต่อยอดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานในหน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการคิดโจทย์หัวข้อการวิจัยหรือนวัตกรรมที่เหมาะสม ผ่านการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและพัฒนา การประกวดผลงานสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม รวมทั้งการให้คำปรึกษาทางเทคนิค และการเป็นศูนย์กลางในด้านทรัพย์สินทางปัญญาของ ทีโอที เพื่อสร้างเสริมความมั่นใจในบริการสื่อสารโทรคมนาคม สถาบันนวัตกรรม ทีโอที ยังมีห้องปฏิบัติการเพื่อทดสอบคุณภาพวัสดุ คุณภาพโครงข่าย คุณภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ ตลอดจนดูแลตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวัดต่างๆ ด้วยประสบการณ์ที่สร้างสมมายาวนานมากกว่า 50 ปี นับตั้งแต่ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยกับองค์การสหประชาชาติ ภายใต้โครงการ The United Nation Development Program (UNDP)



สถาบันนวัตกรรม ทีโอที เป็นหน่วยงานหลักในการวิจัยและพัฒนาของ ทีโอที โดยตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ด้วยเป้าหมายที่แน่วแน่ เพื่อนำทักษะที่มีมา ใช้พัฒนาเทคโนโลยี...

strategy

สรุปผลงานสำคัญในรอบปี 2557 ผลงานวิจัยและนวัตกรรม

1. เครื่องมือสนับสนุนการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสายทองแดง (TOT ADSL Tester) เป็นเครื่องมือที่รองรับการติดตั้งและบำรุงรักษาบริการ VDSL และ ADSL โดยมีฟังก์ชันที่เพียงพอในการใช้งาน ซึ่งยังคงไว้ซึ่งมาตรฐานการใช้งาน ด้วยราคาที่เหมาะสม
2. อุปกรณ์จ่ายไฟฟ้าแบบหลายพอร์ทสำหรับอุปกรณ์แอคเซสพอยท์ (Multi Port Power over Ethernet (POE) for Access Point Equipment) เป็นอุปกรณ์จ่ายไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ Access Point แบบหลายพอร์ท โดยใช้ประโยชน์จากสาย UTP ที่เหลืออยู่ โดยไฟที่ส่งไปนั้นเป็นไฟฟ้ากระแสตรงจึงไม่มีการรบกวนสัญญาณแต่อย่างใด
3. ระบบเครื่องรับชำระเคลื่อนที่ Just Pay (Just Pay Mobile POS Software) เป็นระบบรับชำระค่าบริการของ Just Pay สำหรับใช้งานผ่านอุปกรณ์ประเภท Mobile บนระบบปฏิบัติงาน Android สามารถสแกนบาร์โค้ดของใบเสร็จ รับชำระและพิมพ์ใบเสร็จรับเงินให้ผู้มาชำระได้เหมือนระบบปกติสามารถพกพาไปยังสถานที่ต่างๆ ได้
4. อุปกรณ์ Fiber Distribution Hub เป็นอุปกรณ์สำหรับใช้ในการตัดถ่ายเคเบิล Optic ภายนอกอาคารที่มีความจุสูงสุด 144 Port ผลิตจากอลูมิเนียมมีน้ำหนักเบา สามารถยึดติดบนเสา มีชุด Splice & Distribution Module ขนาด 12 Port พร้อม Adapter สำหรับติดตั้งแบบลาดเอียง
5. อุปกรณ์ DC Power Supply 48 V. เป็นอุปกรณ์สำหรับควบคุมการทำงานของ Module/Rectifier ให้ทำหน้าที่จ่ายไฟ AC ให้กับ Module/Rectifier ในสภาวะปกติและหยุดจ่ายไฟเมื่อตรวจพบปัญหา ควบคุมการจ่ายไฟของแบตเตอรี่และควบคุมการชาร์จกระแส ตลอดจนการตรวจจับเหตุผิดปกติทางไฟฟ้า



ผลงานซ่อมและสอบเทียบ

บริการงานสอบเทียบด้วยห้องปฏิบัติการสอบเทียบที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 งานตรวจรับ งานซ่อมเกี่ยวกับเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องด้านไฟฟ้าและด้านแสง (Optic) แก่ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ทีโอที เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการเครือข่าย ตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือวัด ผู้รับจ้าง ดูแลระบบเครือข่าย เป็นต้น นอกจากนั้นเป็นห้องปฏิบัติการเครือข่ายของสำนักงาน (กสทช.) ให้บริการทดสอบมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงแก่สถานีวิทยุชุมชน

ผลงานทดสอบและพัฒนา

ให้บริการทดสอบอุปกรณ์และเครื่องมือทางด้านโทรคมนาคมแก่ลูกค้าภายในและภายนอก ทีโอที อาทิ ทดสอบอุปกรณ์ให้บริการ FTTx





รางวัลนวัตกรรม

1. รางวัลเหรียญเงิน ชื่อผลงาน "โทรศัพท์สำหรับผู้พิการทางสายตา" ในงาน "42nd International Exhibition of Invention of Geneva" ณ กรุงเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส
2. รางวัลเหรียญเงิน จากผลงาน "ระบบเครื่องรับชำระเคลื่อนที่ Just Pay" เข้าประกวดและแสดงผลงานนวัตกรรมในงาน "Seoul International Invention Fair 2014" (SIIF)
3. รางวัลชมเชยนวัตกรรม ชื่อผลงาน "อุปกรณ์จ่ายไฟฟ้าแบบหลายพอร์ตสำหรับอุปกรณ์แอคเซสพอยท์(Multi Port Power over Ethernet (POE) for Access Point Equipment)" ในงานมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง

> GRI Content Index

GRI Report Self-Declaration:

TOT 2014 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	●
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	●

Indicator	Description	Reporting Status
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	○
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	○

Indicator	Description	Reporting Status
	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	○
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	○

Indicator	Description	Reporting Status
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	●
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		
SO1	Percentage of operations with implemented local community engagement impact assessments, and development programs	●
SO9	Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities	○
SO10	Prevention and mitigation measures implemented in operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	○

Indicator	Description	Reporting Status
Corruption		
SO2	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption	○
SO3	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures	●
SO4	Actions taken in response to incidents of corruption	○
Public Policy		
SO5	Public policy positions and participation in public policy development and lobbying	○
SO6	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country	○
Anti-Competitive Behavior		
SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	●
Compliance		
SO8	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.	○
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.	○

Indicator	Description	Reporting Status
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.	●
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.	●

Indicator	Description	Reporting Status
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.	●
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.	○

Indicator	Description	Reporting Status
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.	○
> 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.	○



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง

เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

www.tot.co.th

TOT Contact Center 1100