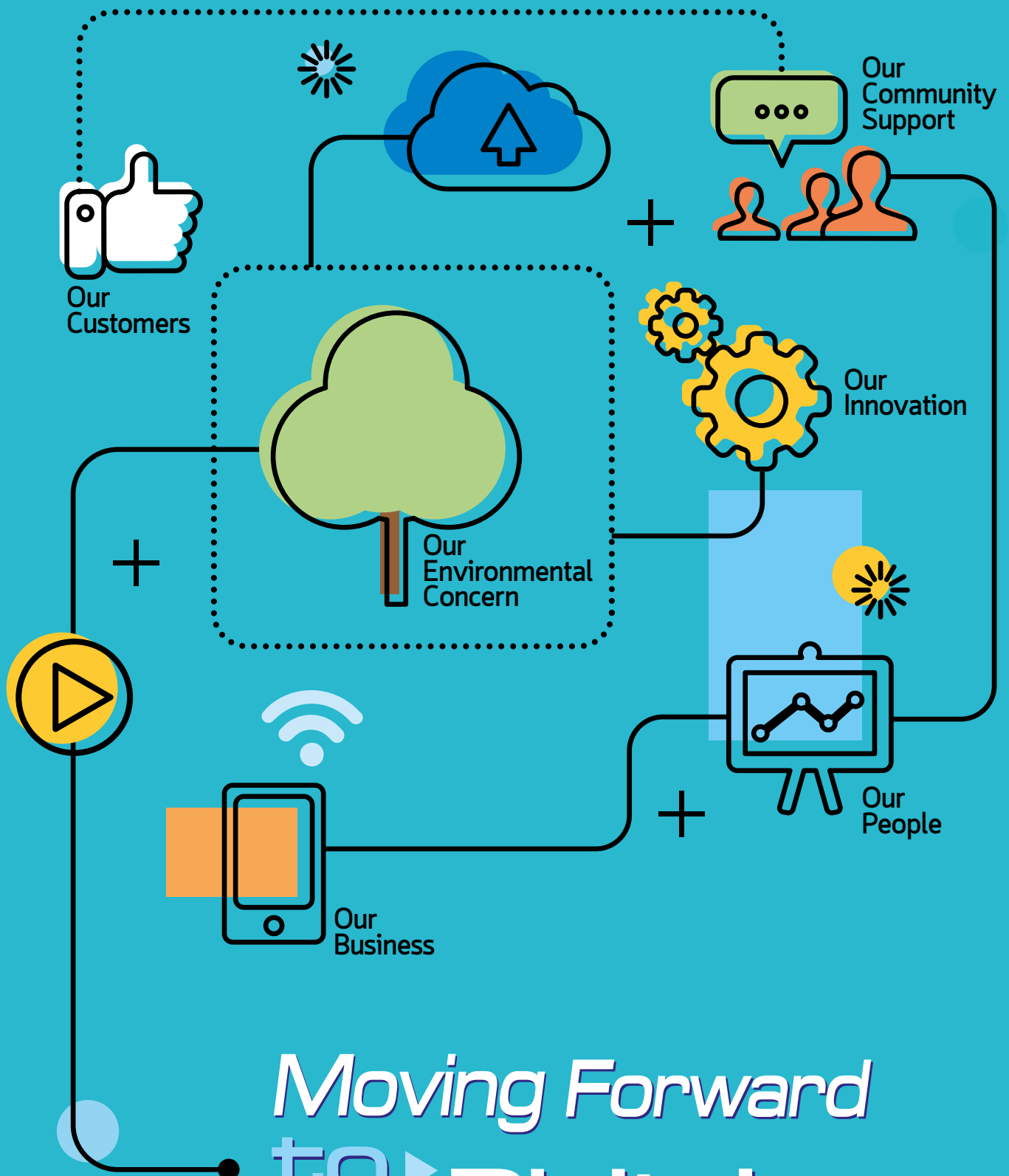




บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



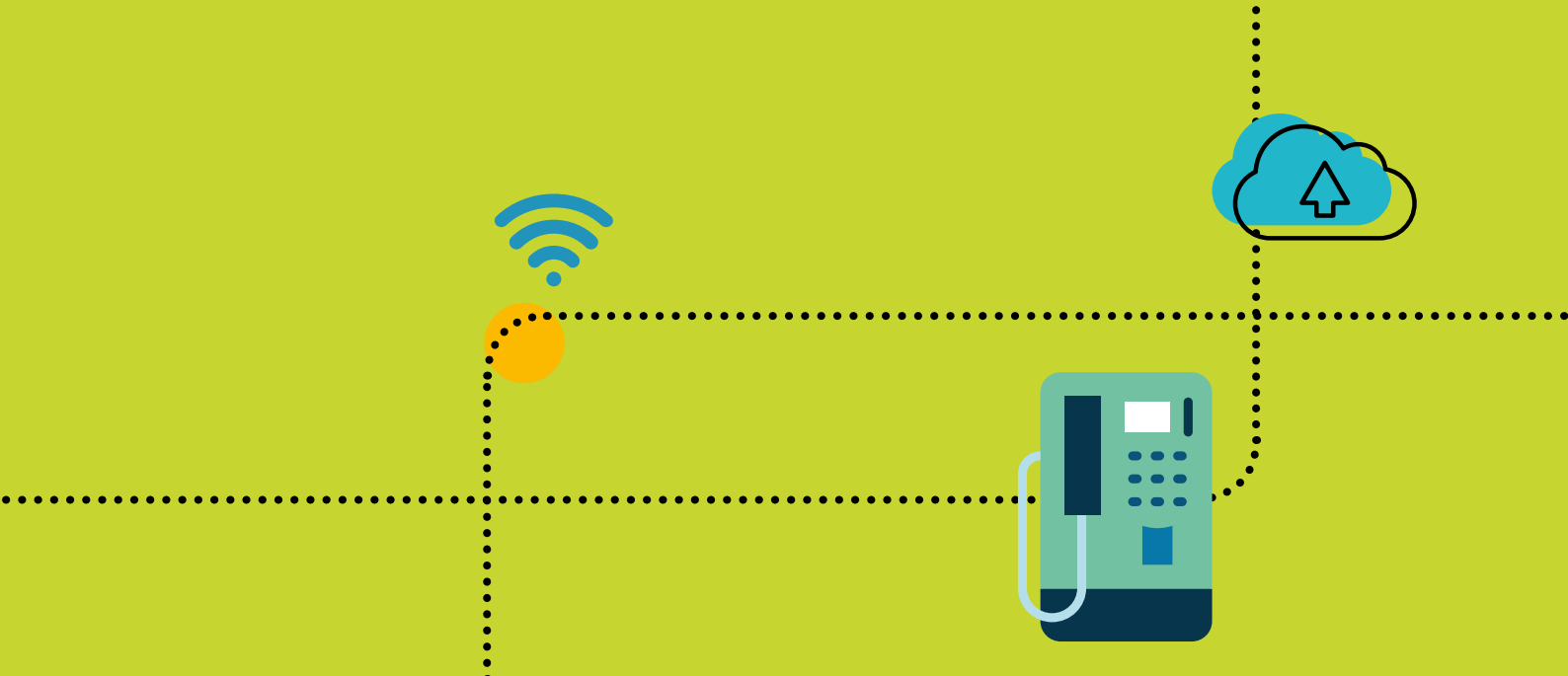


Digital
Good Life

สารบัญ



สารกรรมการผู้จัดการใหญ่	4
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	6
ภาพรวมของบริษัท (Company Overview)	8
ข้อมูลโดยรวมอยู่ในรายงาน	10
การพัฒนาที่ยั่งยืนของเรา (TOT Sustainability)	12
ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที	13
องค์กรสมรรถนะสูง	14
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	15
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	19
โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทีโอที	20
การพัฒนาที่ยั่งยืนที่สำคัญของ ทีโอที ปี 2558	21
ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2558	22
ธุรกิจของเรา (Our Business)	23
บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง	23
ลูกค้าของเรา (Our Customers)	28
แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า	28
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	30
การจัดการข้อร้องเรียน	31
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	33



บุคลากรของเรา (Our People)	34
นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์	35
ข้อมูลบุคลากร	37
การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ	39
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า	40
การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร	41
การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร	42
การเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	43
 การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)	 46
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	46
การบริหารจัดการน้ำ	51
การบริหารจัดการพลังงาน	52
การบริหารจัดการขยะ	54
 การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)	 55
แนวทางการกำหนดชุมชน	55
โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม	56
การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม	70
 นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)	 72
แนวทางการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม	72
นวัตกรรมเพื่อสังคมที่สำคัญ	74
 GRI Content Index	 78

สารกรรมการ ผู้จัดการใหญ่

วิสัยทัศน์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดที่จะมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ ถือเป็นเป้าหมายและแนวทางสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น และตั้งใจในการที่จะยกระดับการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ของประชาชนในทุกๆระดับชั้น เปรียบเสมือนพันธกิจที่พวกเราทุกคน ตระหนักดีถึงภารกิจที่สำคัญเสมอมา



นอกเหนือไปจากภารกิจหลักที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ทั้งทางด้านการดำเนินธุรกิจ และยกระดับการให้บริการเพื่อมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการทุกคน ควบคู่ไปกับการสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate : CG) สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ที่ขับเคลื่อนองค์กรด้วยยุทธศาสตร์สร้างความเติบโตด้วยนวัตกรรม และการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) อันนำมาซึ่งความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ และคุณภาพของสังคมไทย ซึ่งตลอดระยะเวลากว่า 62 ปี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุน

(นายมนต์ชัย หยุ่ง)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

“พวกเราทุกคนจะมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ให้เกิดความเท่าเทียมอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใด”

การศึกษาผ่านโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม หรือ ครูตู้ ขยายโอกาสในการเข้าถึงการสาธารณสุขของประเทศ ด้วยโครงการสุขศาลาพระราชทาน สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าของชุมชน ผ่านทางสื่อออนไลน์ออกสู่ตลาดโลกด้วยโครงการ TOT Young Club ที่สนับสนุนและส่งเสริมรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐ Digital Economy

ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาหลายชุมชนสามารถนำรายได้เข้าสู่ชุมชนได้เป็นจำนวนมาก โดยผ่านช่องทางที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ จากแนวโน้มในการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในเกือบทุกกิจกรรม และจากนโยบายของรัฐบาลที่จะพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ซึ่งถือเป็นการพลิกโฉมแนวทางการบริหารประเทศให้เท่าเทียมกับนานาอารยประเทศ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดทำโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) โดยอาศัยแนวคิดสำคัญคือ ขยายโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไปถึงระดับหมู่บ้าน อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารให้เป็นประโยชน์ และสร้างความยั่งยืนให้กับท้องถิ่นด้วยการมอบการศึกษาที่เป็นประโยชน์กับเยาวชนและผู้สนใจในพื้นที่

ในปี 2558 ที่ผ่านมา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สำคัญๆ อาทิ โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม จัดให้มีการถ่ายทอดสดการอบรมครูสอนภาษาไทยในโครงการ “เฉลิมพระชนมายุ 60 พรรษา สมเด็จพระเจ้าฟ้าในดวงใจ ภาษาไทย ภาษาชาติ” ผ่านสถานีโทรทัศน์วังไกลกังวลหัวหิน โครงการสุขศาลาพระราชทาน ติดตั้งอุปกรณ์ รับ-ส่ง สัญญาณดาวเทียม IP Star และการวางระบบเทคโนโลยีเครือข่ายการสื่อสารเพิ่มเติม โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอีก 7 จังหวัด นอกจากนี้ มีการขยายขอบเขตโครงการ TOT Young Club : TYC เพื่อต่อยอดชุมชนเดิมและสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ Digital Economy อีกจำนวน 11 ชุมชน เป็นต้น

ด้วยผลงานที่ผ่านมา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกคน ล้วนตระหนักดีถึงภารกิจสำคัญนี้ เปรียบเสมือนเป็นพันธสัญญา ที่พวกเราทุกคนจะมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความเท่าเทียมอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใด ทั้งนี้เพื่อส่งผลให้เกิดพลวัตทางสังคม โดยตระหนักดีว่าการดำเนินงานทางธุรกิจและสังคมต้องมีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของประเทศสืบไป

คณะกรรมการ

กำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



นางสาวสุทธิรัตน์ รัตนโชติ
ประธานกรรมการ



นายธันวา เลาคีรีวงศ์
กรรมการ



พลตรีสมเกียรติ สัมพันธ์
กรรมการ

คิดดี ทำดี โอบอ้อมอารี รักษ์โลก

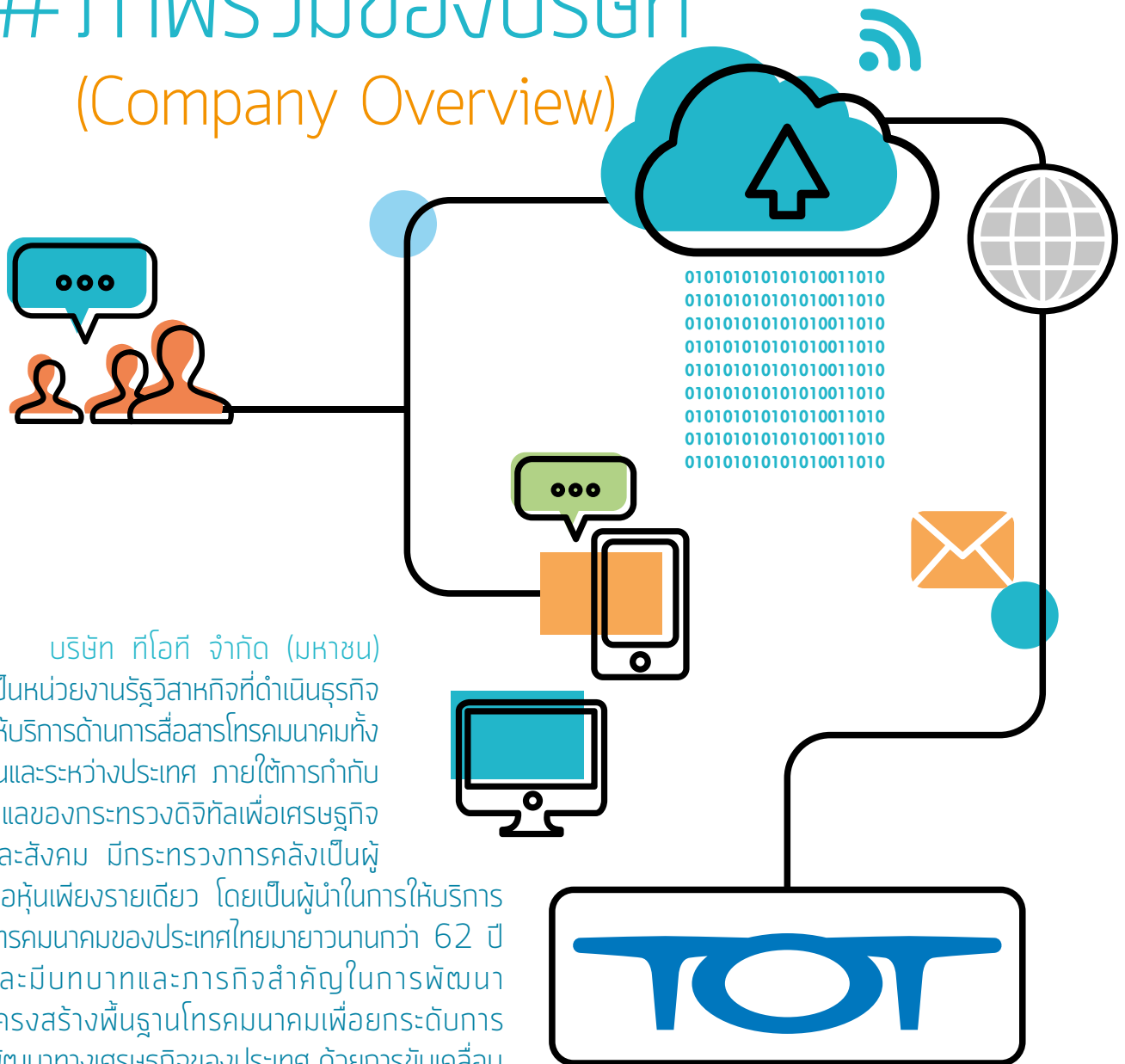


อำนาจหน้าที่

1. กำหนดและทบทวนให้มีหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีนโยบาย เป้าหมาย ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีชัดเจน กำหนดรูปแบบการบริหารและควบคุมบริษัท สำหรับใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินการของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ผู้บริหาร และใช้เป็น แนวปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
2. กำกับดูแลการดำเนินกิจการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการเฉพาะเรื่องชุดต่างๆ รวมถึงผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่กำกับดูแลกำหนดขึ้น โดยให้ มีผลในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับ หลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล
3. กำหนดแนวทางและวางนโยบายดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม และเหมาะสมกับธุรกิจบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็น มาตรฐานสากล
4. ให้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อช่วยเหลือและหรือสนับสนุน การทำงานได้ตามความเหมาะสม
5. ให้พนักงานและเชิญบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลและหรือส่งเอกสารข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
6. รายงานผลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ตามความเหมาะสมต่อคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน

ภาพรวมของบริษัท

(Company Overview)



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นเพียงรายเดียว โดยเป็นผู้นำในการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมานานกว่า 62 ปี และมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อยกระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายหลัก (Network Provider) ซึ่งต้องเร่งผลักดันและพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมให้ทันสมัย เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ Digital Economy โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในทุกๆ ด้าน ทีโอที ตระหนักถึงบทบาทขององค์กรในการเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะผลักดันประเทศสู่ Digital Economy เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยได้ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างโทรคมนาคมพื้นฐานรองรับนโยบายบรรดобенด์แห่งชาติ ด้วยการพัฒนา Hard Infrastructure ทั้งระบบสายและระบบไร้สายเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั่วประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง กระจายการให้บริการไปยังพื้นที่ต่างๆ รวมถึงพื้นที่ห่างไกลมากยิ่งขึ้น

ในปี 2558 ทีโอที มีเป้าหมายและโครงการสำคัญ โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างครบวงจร ด้วยโครงการบรรดแบนด์ความเร็วสูง โครงการระบบเคเบิลใต้น้ำระหว่างประเทศ เพื่อรองรับบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ รวมตลอดถึงการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึงตอบสนองนโยบายของรัฐบาล Digital Economy และรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งหวังให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพแก่ประชาชนทุกกลุ่มและทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ

1. ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจ
2. ให้บริการโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพ
3. สร้างหลักประกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารของประชาชน

ค่านิยม

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



ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

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

1. บทบาทของการเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจหลักๆ คือ ธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่ ธุรกิจบรรดแบนด์ ธุรกิจมัลติมีเดีย ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจข้อมูล โดยดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งนำเสนอบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบแพ็คเกจแบบครบวงจร ด้วยวิธีรวบรวมบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน
2. บทบาทของการเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ทีโอที จะใช้ทรัพยากรโครงข่ายที่มีอยู่ และสินทรัพย์ที่จะรับคืนจากคู่สัญญาร่วมการทำงานหลังสิ้นสุดสัญญา อาทิ เสาส่งสัญญาณโทรคมนาคม ไปพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ โดยนำสินทรัพย์มาให้บริการกับผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งรวมถึงการให้บริการในส่วนของการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ด้วย นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายในการนำวงจรอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศมาให้บริการร่วมด้วย

ยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน



ข้อมูลที่อยู่ในรายงาน

รายงานฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวทางและการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนที่ ทีโอที ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีขอบเขตครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 ซึ่งเป็นรอบเวลาเดียวกับการจัดทำรายงานประจำปีของบริษัท โดยรายงานฉบับนี้กำหนดให้ คำว่า "ทีโอที" และ "บริษัท" หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งในปี 2558 นี้ ทีโอที ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Report) เป็นปีที่ 3 ซึ่งมุ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ ทีโอที ได้ดำเนินการ

เนื้อหาของรายงาน

ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ทีโอที ได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งจากรายงานผลการดำเนินงาน (OPR : Organization Performance Report) ปี 2558 ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มานำเสนอ ซึ่งในการจัดทำ OPR ทุกปี ได้มีการทบทวนและกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ ทีโอที เห็นว่ามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ ทีโอที นอกจากนั้น ยังได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานและบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงานภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ทีโอที ให้มากขึ้นด้วย

กลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนที่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้มีพื้นฐานมาจากกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 6 ด้าน ซึ่งเป็น Sustainability Highlights ของ ทีโอที ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของบริษัทมากที่สุด อันประกอบด้วย



โดยในแต่ละด้านนั้น ทีโอที ได้ตั้งเป้าหมายเป็นภาพรวม โดยเป็นการกำหนดจุดยืนเพื่อสร้างคุณค่าในอนาคตระยะยาว

กรอบการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามกรอบขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) เวอร์ชัน 3.1 ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานการรายงานระดับ C นอกจากนี้ ทีโอที ยังได้พิจารณาตัวชี้วัดเฉพาะภาคโทรคมนาคม (Telecommunication Sector Specific Indicators) เพิ่มเติม ในหมวดการดำเนินงานภายใน (Internal Operations) ด้านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ในการสื่อสารที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI นี้ จะถูกใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง นำไปบูรณาการกับผลลัพธ์และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) ตามเกณฑ์การประเมินภายใต้ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจหรือ SEPA ต่อไป

Info

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ :

ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์กรและสื่อสารการตลาด

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

e-Mail : prt0t@tot.co.th

โทรศัพท์ : 0 2574 9979, 0 2575 7137

#การพัฒนา อย่างยั่งยืนของเรา (Sustainability at TOT)



แนวคิดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2558 (Sustainability Priorities 2015)

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

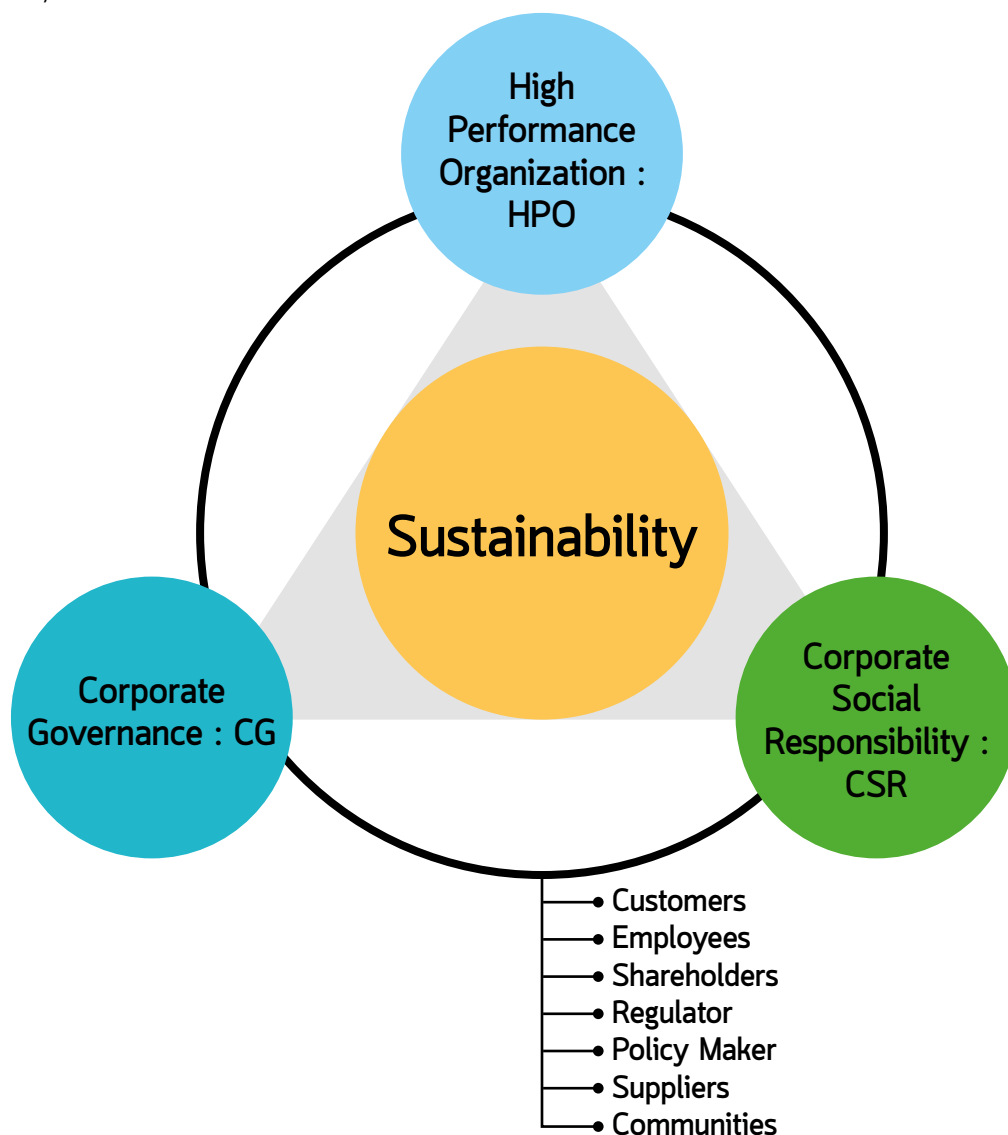
ประการที่ 1) ลูกค้าต้องมาก่อนตัวเราเสมอ เราต้องให้ความสำคัญต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของเราคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่างและทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการค้าอีกด้วย

ประการที่ 2) คู่ค้าต้องพอใจ ซึ่งเราอาจมีคู่ค้าทั้งที่เป็นผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ผู้ผลิตสินค้า ผู้จำหน่ายสินค้า และคู่ค้าที่มีความคาดหวังว่าเราจะไม่ทำการค้าที่เอาเปรียบกัน ดังนั้นเราต้องพูดคุยทำความเข้าใจในข้อตกลงทางการค้าให้ชัดเจน ซึ่งเป็นข้อตกลงที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เราต้องพูดคุยกับคู่ค้าให้เข้าใจถึงข้อจำกัดของเราและของคู่ค้า เพื่อหาหนทางร่วมกันในการที่จะสนับสนุนและพัฒนาให้สินค้าและบริการของเราให้มีคุณภาพ สามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่

ประการที่ 3) เราพอใจ ซึ่งเราต้องคิดเสมอว่า ถ้าลูกค้าพึงพอใจในคุณค่าสินค้าและบริการของเราและคู่ค้าพึงพอใจที่จะทำธุรกิจร่วมกับเรา เราย่อมได้ในผลกำไรในระยะยาว และสิ่งที่เราได้ทำไปเพื่อลูกค้ากับคู่ค้านั้น เป็นการทำให้การจัดจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจของเรา ดังนั้น ถ้าลูกค้าของเราพอใจ คู่ค้าของเราพอใจ เราย่อมได้รับผลประโยชน์ตามมาด้วย

ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที

การดำเนินธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน (AEC) นอกเหนือจากการเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยและครบวงจร ยังมีปัจจัยซึ่งท้าทายต่อการดำเนินงานมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโซลูชัน พฤติกรรมลูกค้า รวมไปถึงสถานะการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทีโอที ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ จำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม ภายใต้จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ที่ตอบสนองความต้องการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนให้ความสำคัญกับสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม จำเป็นต้องคำนึงถึง “ความยั่งยืน” (Sustainability) ซึ่งการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรไปสู่ความยั่งยืนจะต้องยึดถือแนวความคิดหลัก 3 ประการ คือ การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) การเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) ประการสุดท้ายคือการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)



การบริหาร
ความเสี่ยง

การตรวจสอบ

การกำกับดูแล
กิจการที่ดี



องค์กรสมรรถนะสูง

ทีโอที มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแผนรองรับกับความเสี่ยงและสภาวะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ซึ่งในบริบทของ ทีโอที มุ่งเน้นการนำองค์กรขับเคลื่อนด้วยยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ และการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

จากสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน และการถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ภาครัฐหรือองค์กรกำกับดูแลกำหนด ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการบรรลุผลตามแนวความคิดหลักข้างต้น ที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงในเรื่องสภาพคล่องทางการเงิน ความเสี่ยงในเรื่องสัญญาสำคัญใกล้สิ้นสุดอายุสัญญา และความเสี่ยงในเรื่องการสรรหาพันธมิตร เพื่อรองรับการขับเคลื่อนด้านยุทธศาสตร์องค์กร ความเสี่ยงในการ นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในโครงการขยายงานต่างๆ ความเสี่ยงในเรื่องคุณภาพโครงข่าย ผลิตภัณฑ์และบริการ และความเสี่ยงในเรื่องกลยุทธ์การตลาดและสื่อสารการตลาด เพื่อรองรับการให้บริการได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ช่างชิงโอกาสทางธุรกิจ และสามารถกระจายความเจริญสู่สังคมและชุมชนได้ทั่วถึงมากขึ้น ความเสี่ยงในเรื่องบุคลากร จากการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะด้านโทรคมนาคม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความเสี่ยงในการถือปฏิบัติได้ตามกฎระเบียบที่กำหนด ทีโอที จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้มีมาตรฐานสากล โดยใช้กรอบของ COSO - ERM (The Committee of Sponsoring of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management) ตั้งแต่ปี 2546 และพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังให้สามารถลดความเสี่ยงต่างๆ จากทุกคน รวมทั้งสามารถบูรณาการให้ได้รับความร่วมมือให้อยู่ในระดับองค์กรได้มากขึ้น นอกจากนี้จัดให้มีการรายงานผลต่อฝ่ายบริหารระดับสูงในแต่ละสายงาน ตลอดจนมีการประชุมหารือกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที อย่างสม่ำเสมอ



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทีโอที เชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการที่เสริมสร้างให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงต้องให้ความสำคัญทุกฝ่ายและดำเนินการพัฒนางานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการ บมจ.ทีโอที ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแล และตรวจสอบการทำงานให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลที่ดี และมียอดประกอบด้านการกำกับดูแลที่ดีครบถ้วน รวมถึงดำเนินงานจัดให้มีระบบบริหารจัดการที่เพียงพอ และเป็นไปตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน การจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกรรมการบริษัทเป็นกรรมการ รับผิดชอบกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานพัฒนาองค์กร เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. คณะอนุกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที

ทีโอที ยึดถือหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี 8 ประการ ตามหลักสากล เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

1

ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ และการกระทำของตนเอง และสามารถชี้แจง/อธิบาย การตัดสินใจนั้นได้ (Accountability)

2

ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่และการงาน ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ความสามารถสูงสุด (Responsibility)

3

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และมีคำอธิบายได้ (Equitability)

4

ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ที่ตรวจสอบได้และการเปิดเผย ข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Transparency)

หลักการกำกับดูแล
กิจการที่ดี ของ
ทีโอที

5

การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term)

6

การมีจริยธรรม จรรยาบรรณ ในการประกอบธุรกิจ ภายใต้กฎระเบียบ รวมทั้งผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร (Ethics)

7

การปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship)

8

การเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเห็นชอบการกำหนดยุทธศาสตร์และทบทวนแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ตามกรอบแนวคิดของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และ ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นแนวทาง ได้แก่

1. การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ
2. การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
3. ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

โดยได้จัดทำเป็นแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที ระยะยาว 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งจะต้องมีการทบทวนทุกปี

ในปี 2558 ทีโอที มุ่งเน้น (1) การพัฒนาระบบการนำองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง (2) ส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยพัฒนาระบบและแนวทางการปฏิบัติรองรับอย่างต่อเนื่อง (3) สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และ (4) ส่งเสริมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชน เพื่อความผาสุกและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ด้วยจิตสำนึกของบุคลากร โดยมีเป้าหมายให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability) เป็นที่เชื่อถือและพึงพอใจจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. นอกจากนี้ ได้มีการทบทวนและจัดทำจริยธรรมธุรกิจของ ทีโอที และจรรยาบรรณของบุคลากร ทีโอที ในทุกระดับ ทั้งกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน พร้อมทั้ง เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องในรูปแบบเสียงตามสาย และ Website

3. การจัดหลักสูตรการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี แก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงาน ทั้งที่เป็นการอบรมในชั้นเรียน และผ่านระบบ e-Learning

4. เผยแพร่ช่องทางการแจ้งเบาะแส พร้อมทั้งหลักเกณฑ์การแจ้งเบาะแส และการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติทุจริตภายในองค์กร



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้น : กระทรวงการคลัง	การประชุม สัมมนาพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ รายงานประจำปี การประชุมสามัญประจำปี สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ผลการดำเนินงานตอบสนองนโยบายของรัฐและผู้ถือหุ้น ผลการดำเนินงานมีกำไรและผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้น
ผู้กำกับดูแลการดำเนินงาน : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	การประชุม สัมมนา การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ดำเนินงานสนับสนุนแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ตอบสนองนโยบายของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ผู้กำกับดูแลอุตสาหกรรม : กสทช.	การประชุม สัมมนา การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อบังคับของ กสทช. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การให้บริการและกฎระเบียบตามที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
ผู้ส่งมอบ	ประกาศ แถลงข่าว การประชุม การอบรม สัมมนาให้ความรู้ ถ่ายทอดวิธีการดำเนินงาน	ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและข่าวสารของ ทีโอที ได้รับการตรวจรับงานและรับเงินค่าสินค้า/บริการถูกต้องตามเงื่อนไขในข้อตกลง/สัญญา
ชุมชน/สังคม	การอบรม สัมมนาให้ความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ CSR การประชุมกับผู้นำชุมชน สื่อสังคมออนไลน์ การร่วมกิจกรรม CG และ CSR กับองค์กรอื่นๆ	โอกาสในการเข้าถึงการใช้บริการสื่อสารโทรคมนาคมได้อย่างสะดวก สามารถใช้ระบบสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการศึกษาเรียนรู้ ได้รับบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงทั้งในพื้นที่ห่างไกล
พนักงาน	การประชุมสื่อสารนโยบายของบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร การประชุมสื่อสารของ กจญ. ที่เรียกว่า “CEO Focus” สารจาก กจญ. ผ่านอีเมล การพบปะพนักงาน การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และความผูกพัน จดหมายเวียน อินทราเน็ต รายงานการประชุม เสียงตามสาย	ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
ลูกค้า	โฆษณาประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริการทีโอที สื่อสังคมออนไลน์ การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เว็บไซต์ Call Center	คุณภาพบริการ ประสิทธิภาพของเครือข่าย สินค้า/บริการที่ทันสมัย หลากหลาย ความรวดเร็วในการติดตามแก้ปัญหา ราคาที่คุ้มค่า

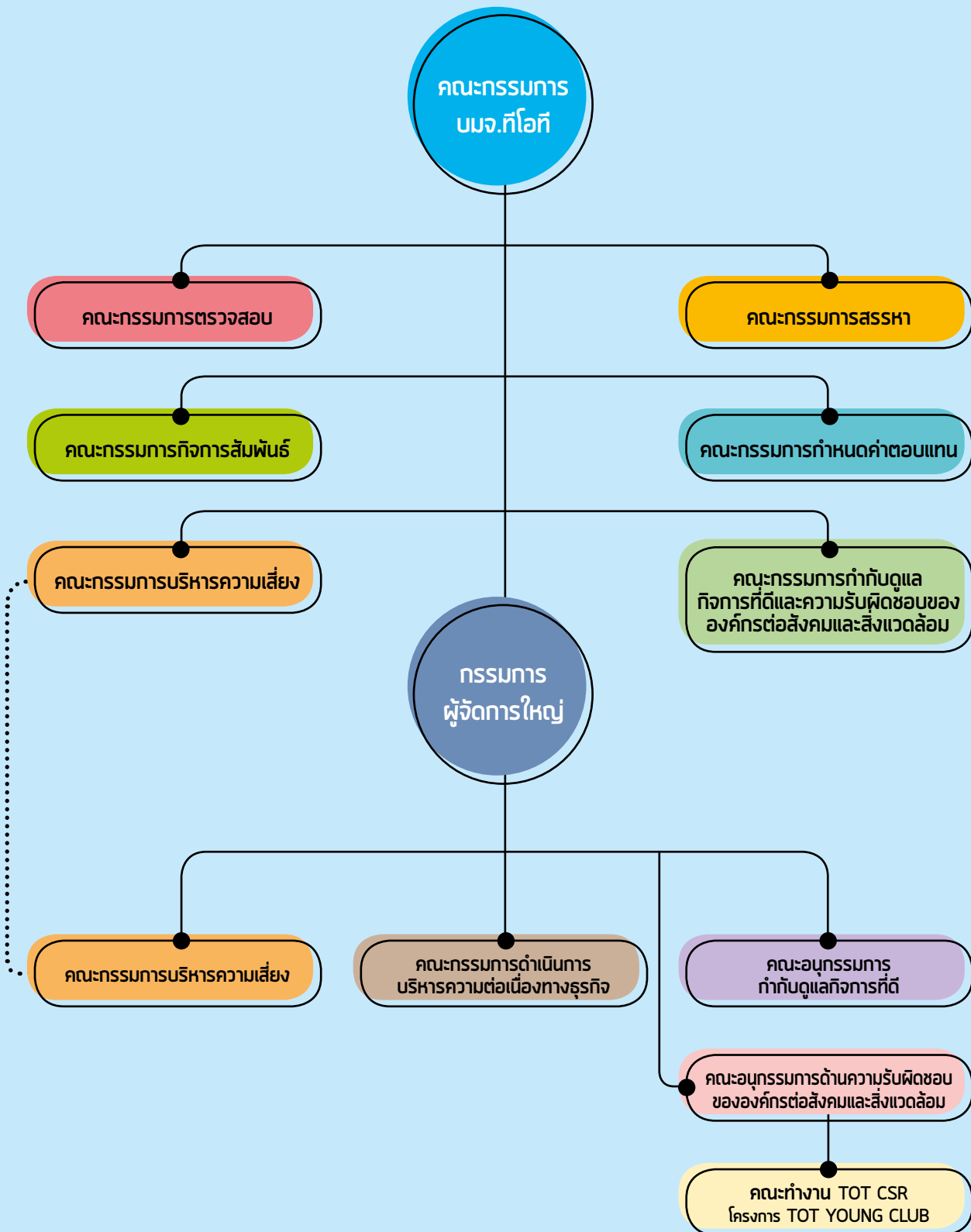
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทีโอที กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ “ความสามารถพิเศษ” (Core Competency) ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในการออกแบบและจัดการระบบเทคโนโลยีโครงข่ายโทรคมนาคม และการสื่อสาร และการสร้างพลังร่วมของบุคลากรในองค์กรทั้ง คณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร พนักงาน ในการร่วมตอบแทนสังคม และพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

โดยจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ.ทีโอที พ.ศ. 2559-2562 ระยะเวลา 4 ปี ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที ได้นำมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก./ISO 26000 Social Responsibility) มาใช้เป็นกรอบการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ด้าน CSR (Corporate Social Responsibility) อันประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ

1. มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ผู้บริหารและพนักงานมีจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทันสมัย เพื่อสนับสนุนด้านการศึกษาและการเรียนรู้ที่เท่าเทียมของเยาวชนและผู้ด้อยโอกาสในสังคมไทย
3. สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสร้างเครือข่ายสังคมที่มีจิตสำนึกรักโลก

โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที



การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญของ ทีโอที ปี 2558 (Sustainability Highlights 2015)

ธุรกิจ ของเรา

มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ
ในขณะที่สร้างสรรค์คุณค่าร่วมกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพร้อมกัน
ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Our Business

Conducting our business
with shared value committed
to corporate governance

ลูกค้า ของเรา

ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนิน
ธุรกิจ ตามพันธกิจขององค์กร โดย
มุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์
ผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้า
อย่างครอบคลุม

Our Customers

Putting our customers at center
with focal awareness
on customer engagement

บุคลากร ของเรา

มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงาน
ที่มีสวัสดิภาพและปลอดภัย ควบคู่กับ
การสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร

Our People

Creating great workforce
environment and workforce
engagement

การคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม ของเรา

มุ่งพัฒนาแนวทางการลดผลกระทบ
ด้านสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิต
ของไอซีที

Our Environmental Concern

Reducing our environmental
impact across the ICT life cycle

การสนับสนุน ชุมชน ของเรา

ใช้ความสามารถพิเศษด้าน
ความเชี่ยวชาญด้านโทรคมนาคม
เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของ
ชุมชนสำคัญ

Our Community Support

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

นวัตกรรม ของเรา

นำความรู้จากประสบการณ์ด้าน
CSR มาพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ
ที่สร้างทั้งผลกำไร และเป็นประโยชน์
ต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนไปพร้อมกัน

Our Innovation

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

ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2558

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย ปี 2559	ปี 2558	ปี 2557	ปี 2556
ค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมตามนโยบายรัฐบาล ¹	441.60 ล้านบาท	4,295.54 ล้านบาท	4,295.54 ล้านบาท	2,530.94 ล้านบาท
ความครอบคลุมของการให้บริการบรอดแบนด์	57.14% ของจำนวน หมู่บ้าน ทั่วประเทศ	86% ของจำนวน ตำบล ทั่วประเทศ	79% ของจำนวน ตำบล ทั่วประเทศ	79% ของจำนวน ตำบล ทั่วประเทศ
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ทั่วประเทศ	80%	77%	4.27 (ระดับคะแนน 5)	4.05
ระดับความพึงพอใจด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ²	4.60	4.50	4.10	4.09
ระดับความผูกพันของพนักงานในการร่วมงานกับองค์กร	4.39 (ระดับคะแนน 5)	88.90%	88.80%	88.80%
จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนาด้านบริการและเทคโนโลยี	24.50%	23.50%	22.50%	21.50%
จำนวนของอาคารสถานที่ของ ทีโอที ที่มีระบบบำบัดน้ำเสีย	100%	100%	100%	100%
การลดใช้กระดาษต่อปี (สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ)	125 ต้น	120 ต้น	112 ต้น	64.90 ต้น
จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ³	31,573 แห่ง	31,558 แห่ง	31,540 แห่ง	31,519 แห่ง
จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาด้าน ICT (TYC e-Commerce, Telemedicine) ⁴	69 ชุมชน	57 ชุมชน	39 ชุมชน	18 ชุมชน

- หมายเหตุ**
1. การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมตามนโยบายรัฐบาล และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ประกอบด้วย โครงการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Wireless Road Project) ทั่วประเทศ 40,000 หมู่บ้าน หนึ่ง สำนักงาน กสทช. ได้ชะลอการประกาศผลผู้ชนะการประกวดราคา โครงการฯ ใน 2 จังหวัดนำร่อง จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดหนองคาย เป็นการชั่วคราว
 2. การประเมินการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางบริการ Contact Center 1100 บริการรับแจ้งเหตุเสีย 1177 และบริการรับแจ้งเหตุเสีย 1477
 3. โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ผ่านโครงการ TOT Young Club และโครงการสุขศาลาพระราชทาน
 4. ชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ทางด้าน ICT ผ่านบริการ TYC e-Commerce ในการยกระดับการประกอบอาชีพและรายได้ผ่านโครงการ TOT Young Club และชุมชนได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้บริการ Telemedicine ในการยกระดับคุณภาพชีวิตด้าน ICT และการสาธารณสุข ผ่านโครงการสุขศาลาพระราชทาน

#ธุรกิจของเรา

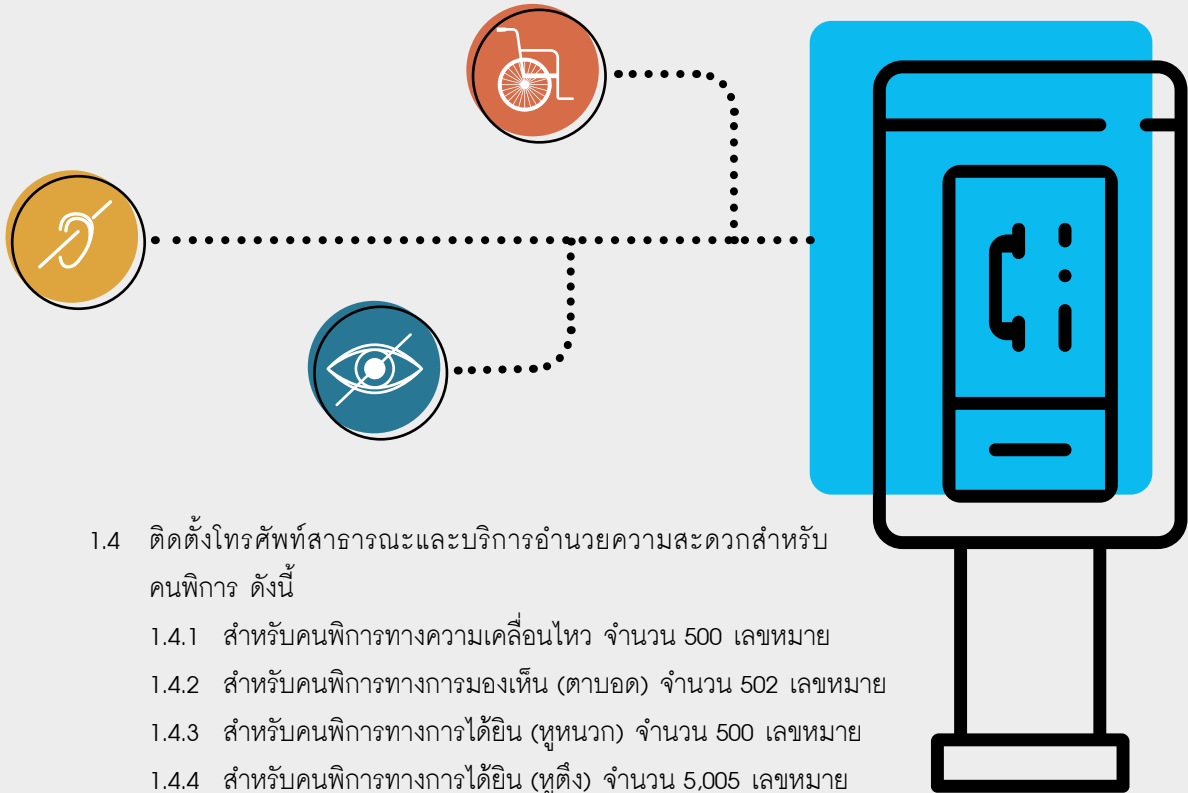
(Our Business)



บทบาทการให้บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) เรียกโดยย่อว่า USO นั้นถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม อันจะเป็นประโยชน์ในการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่ด้อยโอกาสทางสังคมสามารถเข้าถึงบริการและได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมได้มากยิ่งขึ้น ที่ผ่านมา ทีโอที จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามนโยบายของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ดังนี้

1. ดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2549 - 2552) ทีโอที ได้ดำเนินการตามเป้าหมาย ดังนี้
 - 1.1 ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ 2 เลขหมายต่อหมู่บ้าน จำนวน 4,327 หมู่บ้าน รวม 8,654 เลขหมาย
 - 1.2 ติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะอย่างละ 1 เลขหมายต่อแห่ง ในสถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล ส่วนราชการที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม และตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 2,704 แห่ง รวม 5,408 เลขหมาย
 - 1.3 ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพื่อบริการชุมชนแก่ผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่เป้าหมาย 849 เลขหมาย



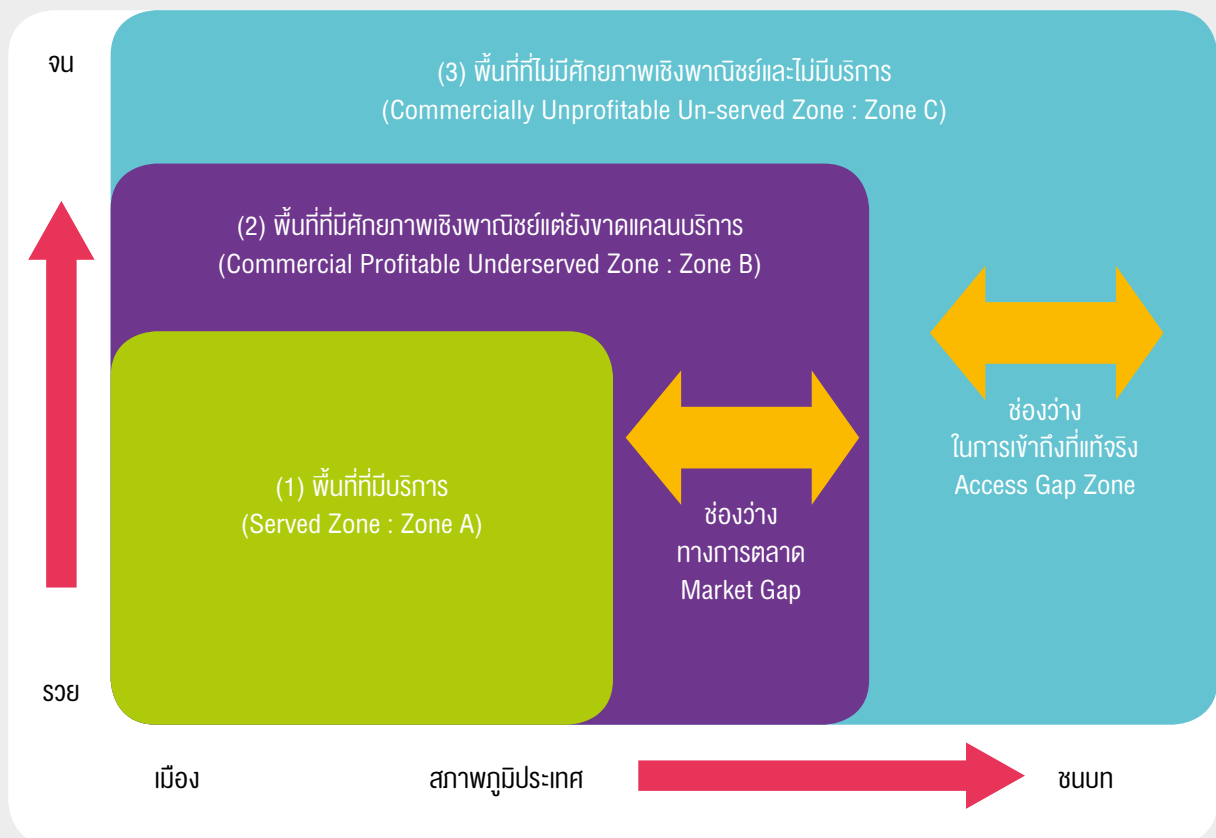
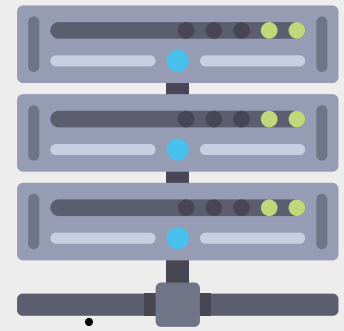
- 1.4 ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะและบริการอำนวยความสะดวกสำหรับ
คนพิการ ดังนี้
 - 1.4.1 สำหรับคนพิการทางความเคลื่อนไหว จำนวน 500 เลขหมาย
 - 1.4.2 สำหรับคนพิการทางการมองเห็น (ตาบอด) จำนวน 502 เลขหมาย
 - 1.4.3 สำหรับคนพิการทางการได้ยิน (หูหนวก) จำนวน 500 เลขหมาย
 - 1.4.4 สำหรับคนพิการทางการได้ยิน (หูตึง) จำนวน 5,005 เลขหมาย
- 1.5 ติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะอย่างละ 1 เลขหมาย สำหรับ
หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม คือ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 95 แห่ง
รวม 189 เลขหมาย
- 1.6 จัดให้มีบัตรโทรศัพท์สำหรับกลุ่มคนพิการ กลุ่มคนชราที่มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ขึ้นทะเบียน
กับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ใน 51 จังหวัด เป็นเงินจำนวน 100 บาท/เดือน/คน
จำนวน 700,000 คน เป็นระยะเวลา 30 เดือน

2. ดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 2 (พ.ศ.2553 - 2556) ในปี 2553 มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการกระจาย
บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมเพิ่มเติมจาก USO ระยะที่ 1 โดยให้บริการโทรศัพท์ประจำที่
โทรศัพท์สาธารณะ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พร้อมศูนย์ USO Net ตามพื้นที่เป้าหมายที่สำนักงาน กสทช. กำหนด
กล่าวคือ กำหนดระยะเวลาติดตั้ง 1 ปี บำรุงรักษาให้บริการต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี ได้ดำเนินการตามโครงการ ดังนี้

- 2.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาบริการโทรศัพท์สาธารณะ และโทรศัพท์ประจำที่ USO ระยะที่ 1 เป็นระยะเวลา
3 ปี จำนวน 21,607 เลขหมาย
- 2.2 ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 1 เลขหมายต่อ 1 ชุมชน จำนวน 302 เลขหมาย
- 2.3 ติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะอย่างละ 1 เลขหมายต่อ 1 สถานศึกษา พร้อมให้บริการ
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในสถานศึกษา จำนวน 206 เลขหมาย
- 2.4 จัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประจำชุมชนพร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก
จำนวน 119 เลขหมาย
- 2.5 จัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชนสำหรับหน่วยงานด้านสังคม (คนพิการ) พร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 25 เลขหมาย
- 2.6 จัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประจำชุมชน (ส่วนเพิ่มเติม) จำนวน 14 แห่ง โดยสำนักงาน กสทช.
มอบหมายให้ดำเนินการเพิ่มเติมในปี 2557

3. ดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2555 - 2559) ตามที่ได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม 2544 มาตรา 17 และมาตรา 18 ประกอบกับ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 นั้น สำนักงาน กสทช. ได้ประกาศเรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (พ.ศ. 2555 - 2559) ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานในระยะเวลา 5 ปี และกำหนดพื้นที่เป้าหมายในการจัดให้มีบริการ (USO Zoning Concept) ประกอบด้วย 3 พื้นที่หลัก คือ

1. พื้นที่ที่มีบริการโทรคมนาคมเชิงพาณิชย์
2. พื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ แต่ยังขาดแคลนบริการบรอดแบนด์
3. พื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ และไม่มีบริการบรอดแบนด์

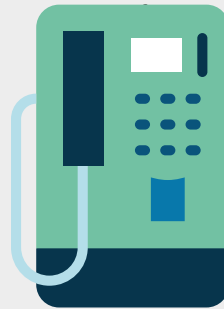


กำหนดเป้าหมายการดำเนินการดังนี้

1. สร้างความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ยกกระดับคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและประชาชนผ่านการให้บริการด้านโทรคมนาคมของทีโอที
2. ให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานกระจายไปยังชุมชนแลสถานศึกษาในพื้นที่ห่างไกลไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของทั่วประเทศ
3. อำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างโทรคมนาคมพื้นฐานทั้งแบบมีสายและไร้สาย เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน ในสังคม ประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อินเทอร์เน็ตชุมชน อินเทอร์เน็ตสถานศึกษา และอินเทอร์เน็ตส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ไม่น้อยกว่า 2 Mbps ในพื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการบรอดแบนด์
4. จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแก่ครัวเรือนในพื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ แต่ยังขาดแคลนบริการบรอดแบนด์ไม่น้อยกว่า 50,000 ครัวเรือน

สำนักงาน กสทช. จัดประกวดราคาโครงการขยายโครงข่ายให้บริการโทรศัพท์สาธารณะและอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึงด้วยวิธีการประกวดราคาใน 2 จังหวัดนำร่อง คลอบคลุมพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดหนองคาย โดยแบ่งเป็น 4 โครงการ งบประมาณรวมทั้งสิ้น 441.6 ล้านบาท ดังนี้

1. โครงการบริการโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วถึง จ.พิษณุโลก งบประมาณ 31.7 ล้านบาท
2. โครงการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยทั่วถึง จ.พิษณุโลก งบประมาณ 283.3 ล้านบาท
3. โครงการบริการโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วถึง จ.หนองคาย งบประมาณ 3.7 ล้านบาท
4. โครงการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยทั่วถึง จ.หนองคาย งบประมาณ 122.9 ล้านบาท





ทีโอที ได้เข้าร่วมยื่นประมูลงานเพื่อขอเป็นผู้ดำเนินการให้บริการทั้ง 4 โครงการ โดยได้มีการเปิดซองประกวดราคา เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557 ซึ่ง ทีโอที เป็นผู้เสนอราคาต่ำสุดทั้ง 4 โครงการ อย่างไรก็ตาม ภายหลังเกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มีหนังสือแจ้งให้สำนักงาน กสทช. ชะลอการดำเนินโครงการต่างๆ รวมถึงโครงการ USO ระยะที่ 3 นำร่อง 2 จังหวัดเป็นการชั่วคราว ทีโอที ได้เตรียมการรองรับการดำเนินงานโครงการดังกล่าว ได้แก่ การสำรวจพื้นที่เป้าหมาย การออกแบบโครงข่าย การจัดทำระบบฐานข้อมูล เอกสารประกอบการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ และแผนงานติดตั้งการให้บริการ อีกทั้งดำเนินการตามแนวทางที่ สำนักงาน กสทช. ได้แจ้งให้มีการปรับเปลี่ยนเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2558 คือ

1. การสำรวจพื้นที่เป้าหมายและออกแบบโครงข่ายรองรับการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมพื้นที่เป้าหมายทดแทน จำนวน 24 แห่ง
2. การเตรียมการปรับเปลี่ยนความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจาก 30/5 Mbps 30/140 Mbps
3. การตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของอุปกรณ์โทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ที่ไม่อยู่ในสายการผลิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดซื้อ

นอกจากนี้ ทีโอที ได้ดำเนินการตามแผนงานบำรุงรักษาการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี ของโครงการ USO ระยะที่ 2 ได้แก่

1. แผนงานควบคุมคุณภาพการให้บริการศูนย์ USO Net (งาน USO Care และงานระบบสื่อสารสัญญาณ) จำนวน 364 แห่ง
2. แผนงานปรับปรุง Solar Cell ที่ใช้ในศูนย์ USO Net (สถานศึกษาที่ไม่มีไฟฟ้า) จำนวน 1 แห่ง
3. แผนงานปรับปรุงความเร็วบริการอินเทอร์เน็ตระบบ IPSTAR ของศูนย์ USO Net จำนวน 1 แห่ง
4. แผนงานปรับปรุงความเร็วบริการอินเทอร์เน็ตระบบ IPSTAR ประจำรถ จำนวน 1 คัน

ทีโอที มีเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงทั่วประเทศ เพื่อรองรับนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) โดยใช้ทรัพยากรโครงข่ายโทรคมนาคมรองรับการรับส่งข้อมูลสารสนเทศที่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง และวัฒนธรรม สามารถนำความเจริญเข้าไปสู่ทุกพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและเกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืน

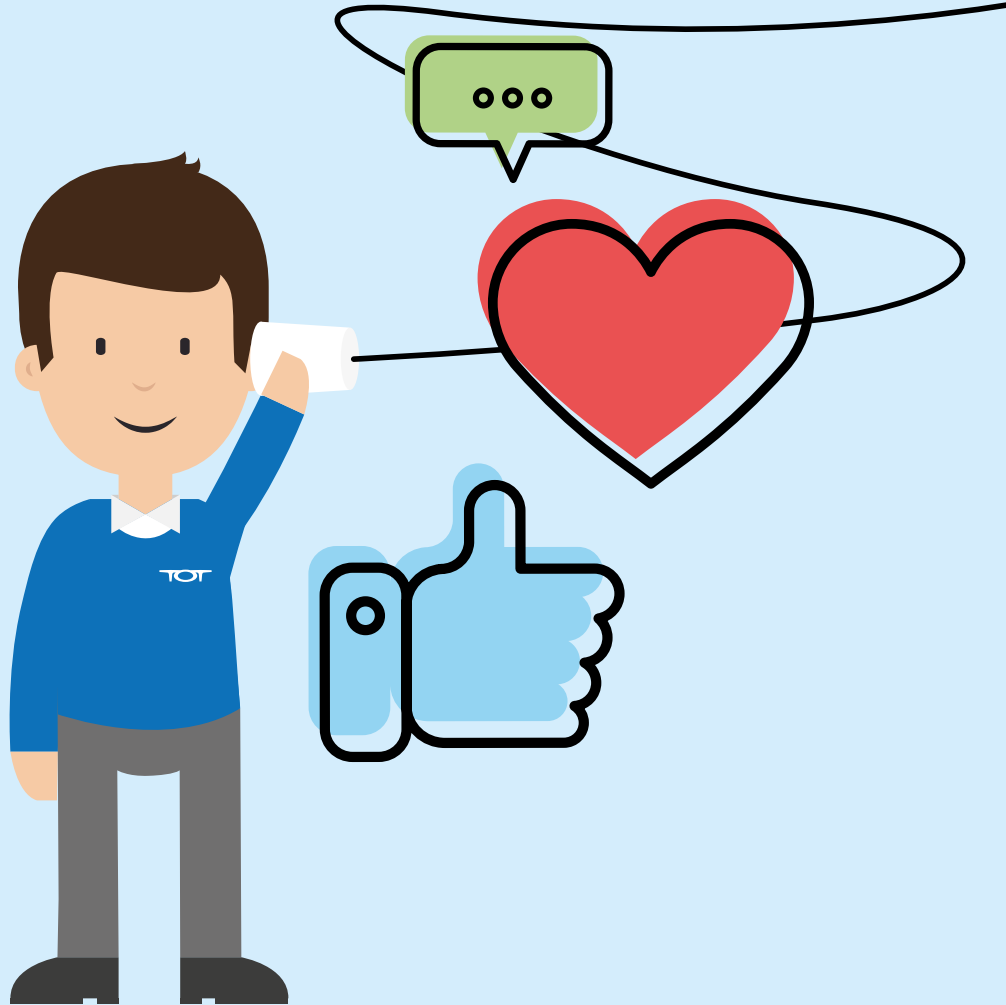
#ลูกค้าของเรา

(Our Customer)

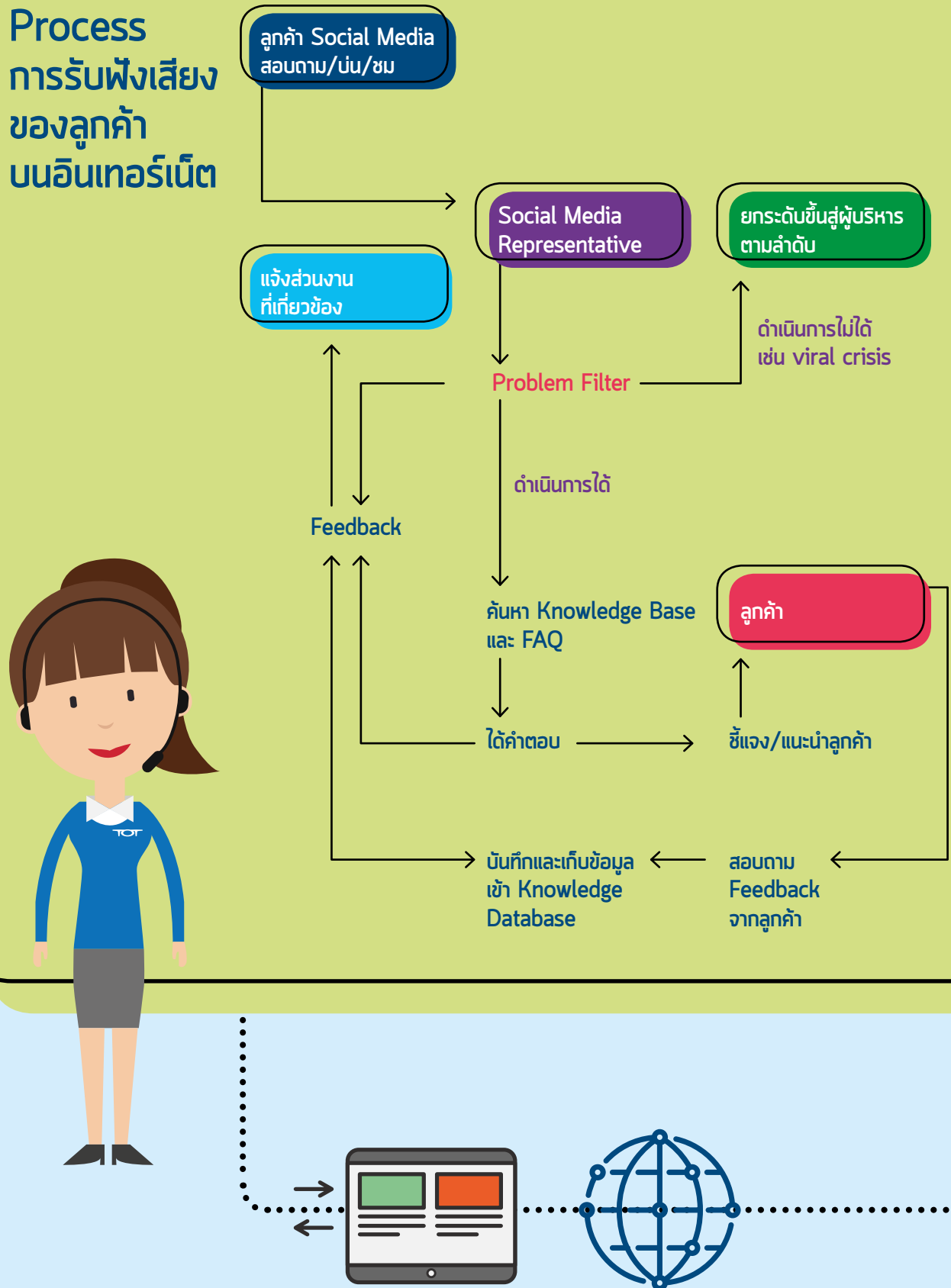
แนวทางการรับฟังเสียง ของลูกค้า

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ล้วนมีบทบาทสำคัญและเป็นช่องทางหนึ่งที่ ทีโอที ใช้สื่อสารข้อมูล แบ่งปันข่าวสาร ได้ตอบแบบตัวต่อตัวกับลูกค้าได้โดยทันที ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ แลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นทั้งแง่บวกและแง่ลบจากประสบการณ์ที่มีต่อสินค้า ผลิตภัณฑ์กับคนอื่น ๆ พร้อมหาข้อมูลเสริมที่สัมพันธ์กับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และคาดหวังว่าจะมีคนมาร่วมแสดงความคิดเห็น จึงนับได้ว่าลูกค้าสังคมออนไลน์เป็นลูกค้าที่มีความสำคัญต่อการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการเสนอสินค้า ผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ ของ ทีโอที บนอินเทอร์เน็ต

ทีโอที ได้นำระบบ Social Media Monitoring มาใช้รวบรวมเสียงของลูกค้าที่พูดถึงผลิตภัณฑ์และบริการของ ทีโอที ใน เว็บไซต์ Facebook Twitter Instagram Pantip และสื่อสังคมออนไลน์ Web Broad ข้อมูลเหล่านั้นจะเข้าสู่กระบวนการรับฟังลูกค้าในแต่ละช่องทางได้กำหนดผู้รับผิดชอบ กระบวนการบริหารจัดการ และขั้นตอนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเสียงของลูกค้า จัดทำ Feedback Report เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง



Process การรับฟังเสียง ของลูกค้า บนอินเทอร์เน็ต



การรับฟังลูกค้าในลักษณะเชิงรุกและเชิงรับ เชิงรุกโดยการออกพบลูกค้าโดยพนักงานขาย ผ่านช่องทางการสำรวจ วิจัยทางการตลาด ส่วนเชิงรับเป็นการรับฟังลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Contact Center 1100 ศูนย์บริการลูกค้าที่โอที เพื่อรับทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เช่น คุณภาพ ราคา ของผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ กับผู้ให้บริการรายอื่นๆ

กระบวนการบริหารจัดการลูกค้าร้องเรียน



การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรในการให้บริการลูกค้า มุ่งเน้นให้พนักงานมีความเข้าใจเรื่องของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่เป็นผู้รับบริการและลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฝึกอบรมบุคลากรให้ดำเนินการตามคู่มือการให้บริการ และให้มีจิตบริการ (Service Mind) โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่นๆ ในการรวบรวม การวิเคราะห์ และหาสาเหตุของข้อร้องเรียน ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดซ้ำ

เมื่อผู้ร้องเรียนเข้ายื่นเรื่องร้องเรียน ที่โอที จะนำประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียนมาพิจารณาเจรจาเพื่อหาข้อยุติ ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าขั้นตอนจะดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อใด เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ Call Center จะสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนในครั้งนั้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการ และวางกลยุทธ์สำหรับการนำเสนอบริการที่เหมาะสมต่อไป

ขั้นตอน การแก้ไข ข้อร้องเรียน



การจัดการข้อร้องเรียน

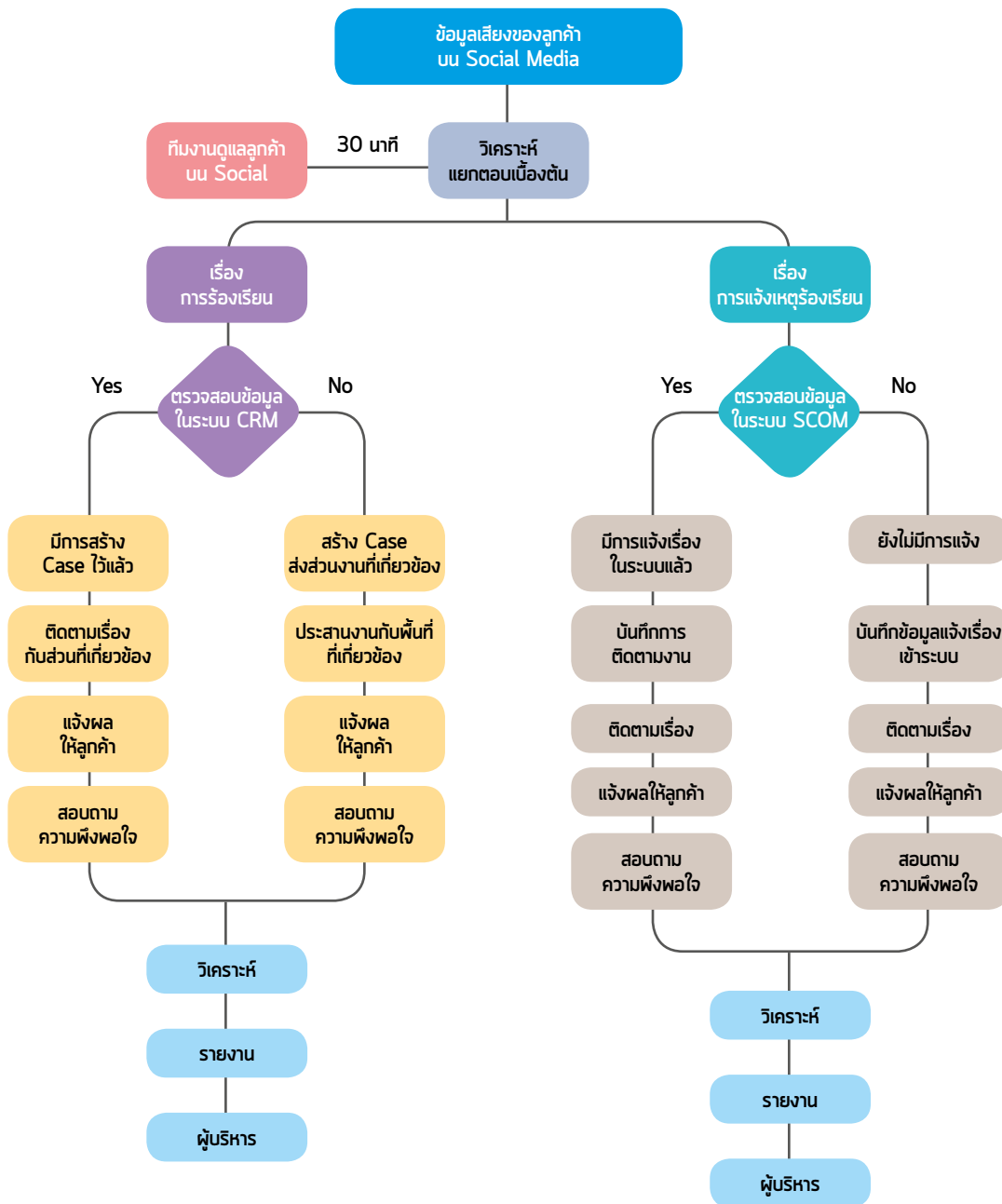
การรับเรื่องร้องเรียน ทีโอที พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในทุกผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการภายหลังการขาย เพื่อให้เป็นไปตามประกาศของสำนักงาน กสทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ

1. การรับเรื่องร้องเรียน ในช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนนอกจากผู้ร้องเรียนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ยังสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อ ทีโอที ได้โดยผ่านศูนย์บริการลูกค้าทีโอทีทั่วประเทศ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ TOT Contact Center 1100 บริการแจ้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตขัดข้อง 1177 Call Center TOT3G 1777 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Website eService และอื่นๆ

2. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะเข้าสู่ระบบงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจำแนกประเภทปัญหา ประเภทของบริการ และพื้นที่การให้บริการ จากนั้นจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อเท็จจริง บันทึกข้อมูลการใช้งาน ข้อมูลทางเทคนิค รวมทั้งตรวจสอบสถานที่ที่ใช้บริการและระบบโทรคมนาคมประสานงานติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อตรวจสอบ ชี้แจง และทดสอบระบบโทรคมนาคมด้วย (กรณีมีปัญหาทางเทคนิค) จนสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นผลสำเร็จ ในบางเรื่องร้องเรียนอาจต้องประสานงานกับผู้ให้บริการรายอื่น เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนแก้ไขข้อมูลเทคนิค

3. การรายงานผลเรื่องร้องเรียน ภายหลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นผลสำเร็จแล้ว จะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากกรณีผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านสำนักงาน กสทช. ทีโอที จะแจ้งผลให้สำนักงาน กสทช. รับทราบผลสำเร็จของเรื่องร้องเรียนต่อไป

4. การติดตามประเมินผลเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนนี้จะมีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้ประเมินผลการดำเนินงาน และวางแผนพัฒนาระบบงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ทีโอที มุ่งเน้นการส่งมอบบริการที่ดีและการตรวจสอบความต้องการให้สอดคล้องกัน ดังนั้น จึงกำหนดการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จ ไว้ดังนี้ 1) การตรวจแก้เหตุเสียเลขหมายที่ใช้บริการ Broadband Internet ADSL ดำเนินการแล้วเสร็จใน 24 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากลูกค้า 2) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับค่าใช้บริการดำเนินการแล้วเสร็จใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน 3) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการดำเนินการแล้วเสร็จใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐานการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มั่นใจในคุณภาพบริการ และศักยภาพของ ทีโอที

ประเภทการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	ปี 2557	ปี 2558	เพิ่ม/ลด (%)
จำนวนเลขหมาย	4,791,502	4,385,878	-8.47
จำนวนเรื่องร้องเรียน	49,776	43,204	-13.20
จำนวนเรื่องร้องเรียนซ้ำ	1,139	947	-16.86

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน ระหว่างปี 2557 กับ 2558 พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ลดลง 13.20 % และจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนซ้ำ ลดลง 16.86%

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทีโอที ให้ความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) โดยดำเนินการภายใต้แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับ BCM ตามมาตรฐานสากล BS25999 และ ISO 22301 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนโยบาย กำกับดูแล และบัญชาการภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน และภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการต่อลูกค้า และการปฏิบัติงานโดยรวม เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้ในเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังได้แต่งตั้งคณะทำงานตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Incident Response Team : IRT) เพื่อดำเนินการสั่งการในการเผชิญเหตุและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินทันที

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ขององค์กร มีการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 1 ครั้ง โดยได้จำลองสถานการณ์เพลิงไหม้ขึ้นที่ อาคาร 1 หุ้มนายกรูม โดยมีการจัดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะทำงาน IRT-Network คณะทำงาน



IRT-IT คณะทำงาน IRT-น.1 คณะทำงาน IRT-Support และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รวม 67 คน ดำเนินการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจร่วมกัน เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 และได้สรุปผลการซ้อม เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ได้ทบทวน และปรับปรุง และซักซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 9 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 4 2) ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 20 3) ระบบ CRM 4) ระบบ SCOMS 5) ระบบ SAP 6) ระบบ GIS 7) ระบบ Intranet 8) ระบบ Mail และ 9) ระบบ e-Document พร้อมทั้งมีการจัดซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปี 2558 จำนวน 9 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 4 2) ระบบการให้บริการ Data Center อาคาร 20 3) ระบบ CRM 4) ระบบ SCOMS 5) ระบบ SAP 6) ระบบ GIS 7) ระบบ Intranet 8) ระบบ Mail และ 9) ระบบ e-Document

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

- ระบบ e-Service มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นจากปี 2557 จำนวน 348,652 ราย คิดเป็น 10.40%
- จำนวนการร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง จำนวน 6,572 ราย คิดเป็น 13.20%
- จำนวนเรื่องร้องเรียนซ้ำมีแนวโน้มลดลง จำนวน 192 เรื่อง คิดเป็น 16.86%

#บุคลากรของเรา

(Our People)



ทีโอที มีความเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกคนคือทรัพยากรอันมีค่าสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคลและจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับการกิจและทันต่อความต้องการของธุรกิจรองรับ Digital Organization บนพื้นฐานของการยึดมั่นในคุณธรรมและการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทีโอที มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมจริยธรรม และการปฏิบัติงานตาม Core Value ปลุกฝังการทำงานที่โปร่งใส สำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร กลุ่มเทให้กับการทำงาน รับผิดชอบในหน้าที่และพัฒนาตนเอง รวมทั้งการทำงานเป็นทีม สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เพื่อสร้างผลการดำเนินการที่ดีให้กับองค์กร



ทิศทางการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของ ทีไอที

วิสัยทัศน์

พนักงานทุกคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ทีไอที อย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. จัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจของธุรกิจ
2. รักษา-สรรหาคนดี คนเก่ง
3. เสริมสร้างให้ยึดมั่นและปฏิบัติตามค่านิยมหลัก (Core Value) ของ ทีไอที

ยุทธศาสตร์

1. การบริหารอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
2. การสร้างความผูกพันและวัฒนธรรมองค์กร
3. การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

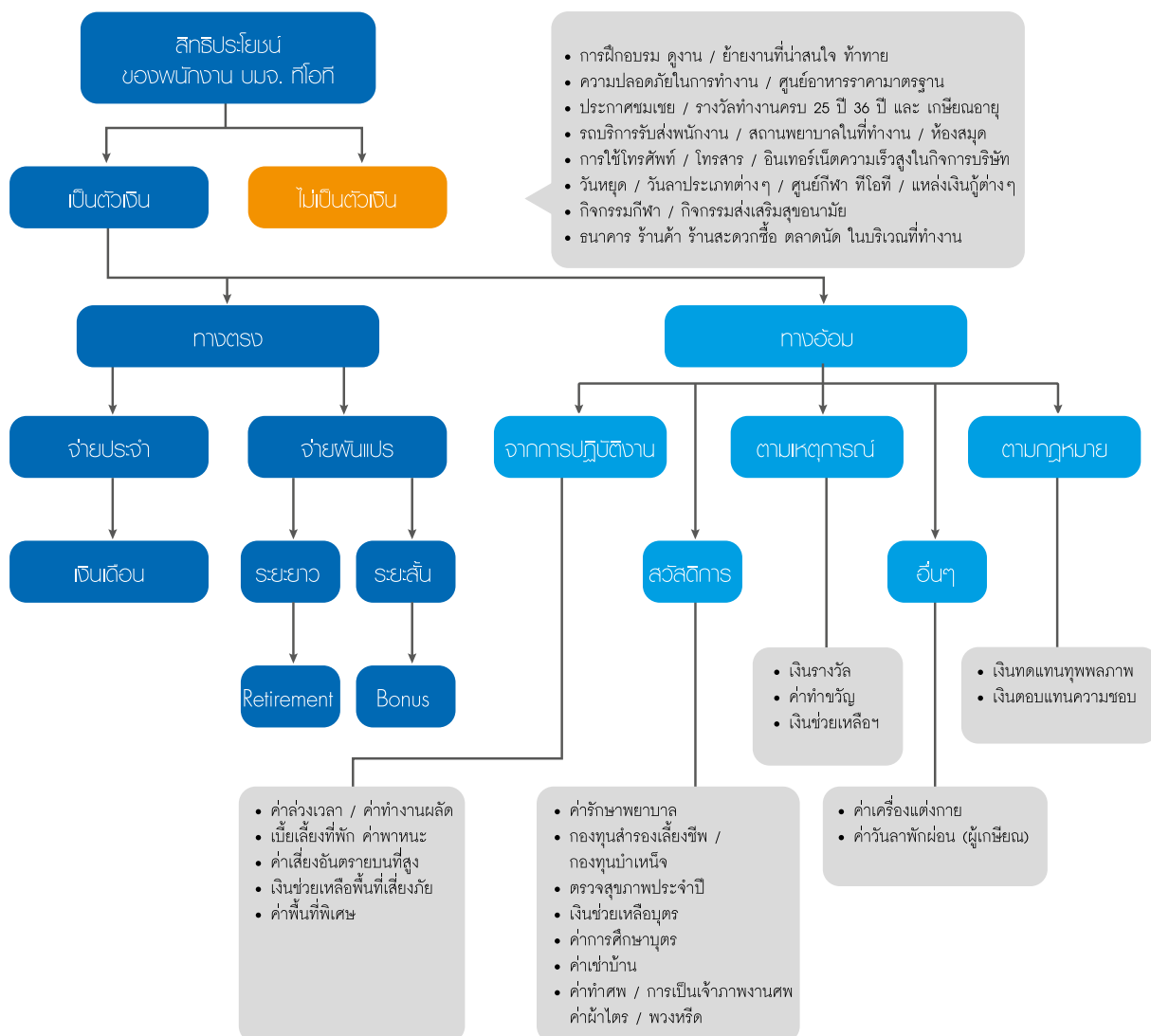
นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์

ทีไอที ยึดหลักการบริหารงานทรัพยากรบุคคล 6 ประการ

1. ความเชื่อมั่นในคุณค่าของบุคคล พนักงานทุกระดับ ทุกหน้าที่ความรับผิดชอบ เมื่อทุกคนทุ่มเทกำลังความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย จะเกิดผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน
2. การดูแลพนักงานให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและบริหารค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม โดยเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำในธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน
3. ให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและศักยภาพในด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการที่เป็นภารกิจหลักขององค์กรให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามทิศทางและความจำเป็นของธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน
4. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามนโยบาย วิธีปฏิบัติ และค่านิยมของ ทีไอที รวมทั้งเป็นผู้ที่สื่อข้อความและรับฟังความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคต่างๆ จากพนักงาน
5. ให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และผลความสำเร็จของหน่วยงานที่ตนสังกัด
6. ให้พนักงานยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณ วัฒนธรรมองค์กร การดูแลและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร และของสังคมตามกรอบกฎหมาย

สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับ

ทีโอที กำหนดสิทธิประโยชน์แก่พนักงานอย่างเป็นธรรมตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และระเบียบประกาศคณะกรรมการทางรัฐวิสาหกิจ เรื่อง มาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2543 ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างและการทำงาน อีกทั้งการเทียบเคียงการจ่ายค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน สนับสนุนให้พนักงานมีสิทธิจัดตั้งสหภาพแรงงาน อีกทั้งมีรูปแบบการให้สิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเปิดโอกาสและจูงใจให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการจ้าง ดังนี้





ข้อมูลบุคลากร

นับเนื่องจากการดำเนินงานมากกว่า 62 ปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 14,948 คน ประกอบด้วย กลุ่มระดับบริหารงาน จำนวน 558 คน กลุ่มระดับปฏิบัติงาน จำนวน 14,390 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานแบบมีกำหนดเวลาจำนวน 469 คน จำแนกตามสังกัด (สายงาน) ให้สอดคล้องกับทิศทางการธุรกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ได้เป็น สายงานพัฒนาองค์กร สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ สายงานการเงินและบริหารทรัพยากรสิน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ สายงานปฏิบัติการ สายงานขายและบริการภาครัฐและภาคเอกชน สายงานขายและบริการลูกค้า โดยมีข้อมูลของการจำแนกตามเพศ และช่วงอายุ เปรียบเทียบ ปี 2556 - 2558 ดังนี้

1. ข้อมูลพนักงานจำแนกตามเพศและช่วงอายุ (อัตราร้อยละ)

กลุ่มอายุตัว/เพศ	ปี 2558			ปี 2557			ปี 2556		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21 - 30 ปี	3.39	1.78	5.17	2.98	1.76	4.74	2.43	1.47	3.90
31 - 40 ปี	4.74	2.73	7.47	4.75	3.69	8.44	5.79	5.25	11.04
41 - 50 ปี	25.85	24.57	50.43	25.87	24.75	50.62	27.31	26.12	53.43
51 ปีขึ้นไป	20.64	16.3	36.93	21.73	14.47	36.20	19.91	11.72	31.63
รวม	54.62	45.38	100.00	55.33	44.67	100.00	55.44	44.56	100.00

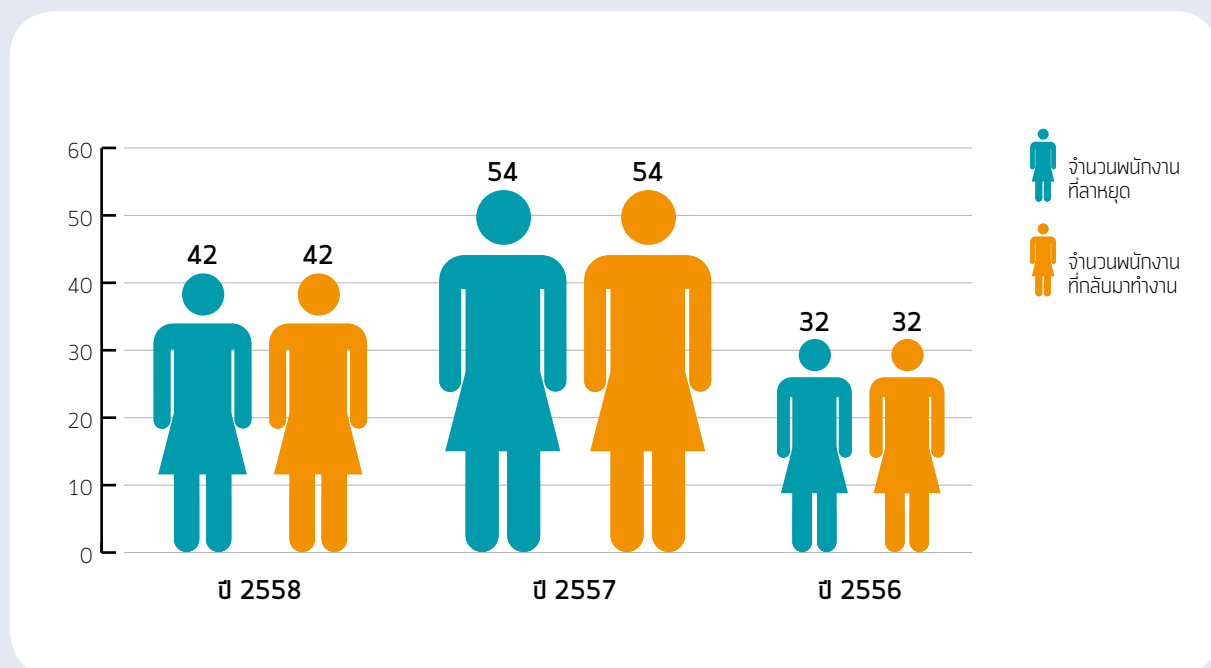
2. จำนวนและอัตรารวมของการจ้างพนักงานใหม่ จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ จาก ส่วนกลาง นครหลวง และภูมิภาค

อายุตัว/ ส่วนงาน/ เพศ	ปี 2558							ปี 2557							ปี 2556						
	ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม	ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม	ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		รวม
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	49	23	24	-	43	4	143	63	75	19	11	83	10	261	30	36	11	1	7	9	94
31 - 40 ปี	3	1	6	-	22	-	32	3	8	7	1	18	2	39	4	7	2	1	3	4	21
41 - 50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	52	24	30	-	65	4	175	67	84	26	12	101	13	303	34	43	13	2	10	13	115

3. จำนวนและอัตรารวมของการลาออกของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ จากส่วนกลางนครหลวง และภูมิภาค

อายุตัว/ ส่วนงาน/ เพศ	ปี 2558						รวม	ปี 2557						รวม	ปี 2556						รวม
	ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค			ส่วนกลาง		นครหลวง		ภูมิภาค		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
21 - 30 ปี	4	3	1	2	3	2	15	14	18	2	2	3	1	40	13	6	1	2	2	4	28
31 - 40 ปี	4	-	1	-	2	-	7	1	3	2	1	2	3	12	2	2	-	1	2	1	8
41 - 50 ปี	-	3	-	1	3	1	8	5	6	3	5	2	3	24	4	4	4	-	5	1	18
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	1	-	-	1	3	4	1	-	2	-	10	2	2	-	-	-	-	4
รวม	8	6	2	4	8	3	31	23	31	8	8	9	7	86	21	14	5	3	9	6	58

4. อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานหลังจากการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร คิดเป็น 100%



5. การจำแนกบุคลากรตามระดับบริหารจัดการ จำนวน 558 คน จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 14,390 คน และจำแนกตามเพศ (อัตราร้อยละ)

กลุ่มบุคลากร	ปี 2558			ปี 2557			ปี 2556		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับสูง	0.17	0.08	0.25	0.16	0.06	0.22	0.17	0.05	0.22
ผู้บริหารระดับกลาง	0.35	0.19	0.54	0.27	0.16	0.43	0.28	0.17	0.45
ผู้บริหารระดับต้น	2.08	1.10	3.18	1.89	0.95	2.84	1.95	0.96	2.91
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	52.01	44.02	96.03	53.00	43.51	96.51	53.04	43.38	96.42
รวม	54.61	45.39	100	55.32	44.68	100	55.44	44.56	100



การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ

ทีโอที ตระหนักถึงนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ ตามที่กระทรวงแรงงานกำหนด โดยจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับต่างๆ ด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งกำหนดบทบาทของบุคลากรในองค์กร ดังนี้

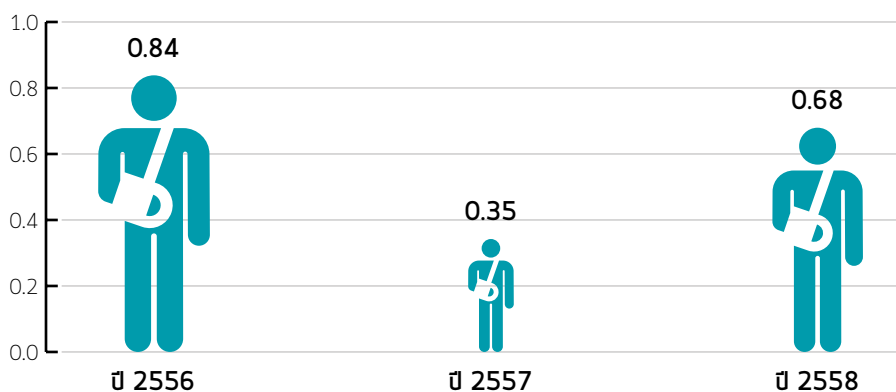
ผู้บริหาร มีวิสัยทัศน์ในเรื่องสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ร่วมผลักดันให้เกิดนโยบาย กฎ ระเบียบ แผนงาน กิจกรรมต่างๆ ที่สร้างเสริมสุขภาพและสวัสดิภาพด้านความปลอดภัย

พนักงาน เห็นคุณค่าของการมีสุขภาพที่ดี พร้อมเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในการสร้างเสริมสุขภาพที่จัดขึ้น ตามโอกาสของแต่ละบุคคล

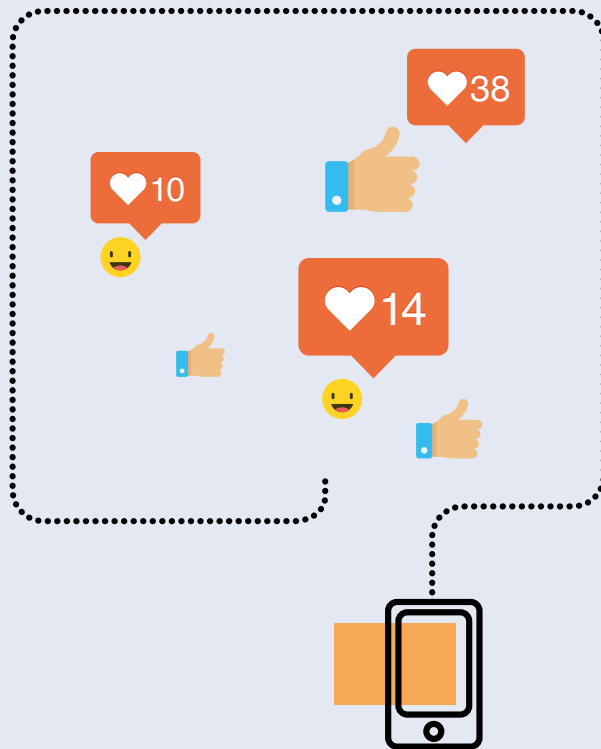
บุคลากรด้านความปลอดภัยและด้านการแพทย์ ศึกษาหาข้อมูล รูปแบบ และวิธีการที่ช่วยสนับสนุน ให้คำปรึกษา แนะนำกิจกรรมใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ มาเผยแพร่ ให้พนักงานทุกคนทราบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีของพนักงาน โดยการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ

ต่างๆ ในการป้องกัน และจัดทำคู่มือ/มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน จัดทำแผนภัยพิบัติ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ และส่งเสริมความปลอดภัย เฝ้าระวังการเกิดโรคจากการทำงาน จัดสถานที่ปฏิบัติงานด้วยกิจกรรม 5 ส เพื่อให้การทำงานดีขึ้น

จากการเสริมสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงานสามารถลดอุบัติเหตุ อัตราการลาป่วย และผลกระทบจากการลาป่วย ตลอดจนค่ารักษาพยาบาล ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรให้มีความรักดีต่อกันมากยิ่งขึ้น ทีโอที ได้จัดทำโครงการ Zero Accident เพื่อลดการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน เมื่อรวบรวมสถิติการประสบอันตรายบาดเจ็บและเจ็บป่วยเนื่องมาจากการทำงานในปี 2557 ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านช่างทั่วประเทศ มาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินการ พบว่าอัตราการประสบอันตรายเนื่องมาจากการทำงานในปี 2558 กรณีเกิดอุบัติเหตุบาดเจ็บได้รับการรักษาจึงลดลงมากกว่า 10% เทียบจากรายงานการประสบอันตรายและอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงาน (IFR : Injury Frequency Rate)



อัตราการบาดเจ็บ
เนื่องจากการทำงาน
(ร้อยละ)



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

การยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ทีโอที ได้สร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อปลูกฝังค่านิยม “ลูกค้าสำคัญที่สุด คุณภาพบริการระดับสากล และตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการ” ไปสู่พนักงานทุกระดับทุกสายงานทั่วประเทศ ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยการ

1. จัดการแข่งขัน “สุดยอดทักษะฝีมือ ทีโอที ประจำปี 2558” เพื่อยกระดับมาตรฐานฝีมือช่างโทรคมนาคม เป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานช่างได้เพิ่มความรู้ ฝึกฝนฝีมือให้ก้าวหน้าทันต่อเทคโนโลยี รวมทั้งพัฒนาทักษะในการติดตั้ง การวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา เพื่อการบริการในด้านต่างๆ ให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด
2. จัดการประกวด “ผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ดีเด่น ประจำปี 2558” เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาตนเอง ส่งเสริมให้เกิดงานวิจัย พัฒนางานนวัตกรรม และพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อส่งต่อบริการที่ดีที่สุดไปยังลูกค้า
3. จัดการมอบ “รางวัล TOT Service Quality Excellence Awards 2016” ให้กับหน่วยงานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ และให้บริการลูกค้า ครอบคลุมทั้งงานขายและงานหลังการขาย ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
4. จัดโครงการ “TOT Power Up” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่อยู่ในสายงานสนับสนุนซึ่งไม่ได้ให้บริการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง ได้มีประสบการณ์ตรงในการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก

การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร

ทีโอที ให้ความสำคัญกับกระบวนการและปัจจัยในการส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญ โดยการนำผลประเมินจากปี 2557 มาสู่การพัฒนาแผนการเสริมสร้างความผูกพันด้านต่างๆ โดยทำการประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันพนักงานผ่าน Intranet ในปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 85.41 จำแนกเป็นความพึงพอใจ = 3.86 (ระดับคะแนน 5) ความผูกพัน = 4.39 (ระดับคะแนน 5) พบว่า 3 ลำดับแรกที่พนักงานพึงพอใจคือ 1) การได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ 2) การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ 3) สมาชิกในทีมมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน นอกจากนี้ พฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพัน 3 ลำดับแรก คือ 1) การยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้า 2) รักและต้องการทำงานกับองค์กรต่อไป 3) มีความกระตือรือร้นในงาน

สำนักทรัพยากรบุคคลมีการวางแผนการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และริเริ่มดำเนินการโครงการ Power up ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานในส่วนงานสนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ จังหวัดนะ ร่วมกันพลิกฟื้นองค์กรในการร่วมกันหารายได้อย่างเต็มกำลัง พนักงานจะรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองในการสร้างผลงานให้กับองค์กร นอกจากนั้นได้จัดกิจกรรม Surprise 2015 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานในส่วนงานสนับสนุนของสายงานขายและบริการลูกค้า ร่วมกับพนักงานในส่วนงานปฏิบัติการ ทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์ และกระตุ้นการขาย ด้วยการออกบูธทั่วประเทศ เน้นขยายฐานลูกค้า FTTx และ ADSL รายใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น



Team Work



การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จนอกจากการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรมุ่งความเป็นเลิศ ทีโอที ยังสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการเปิดกว้าง สนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Intranet และให้เป็นอิสระในการจัดตั้งกลุ่มและชมรมต่างๆ อาทิ ชมรมพุทธศาสนา ชมรมมุสลิม ชมรมวิชาการและเทคโนโลยี ทีโอที ชมรมกีฬาต่างๆ ชมรมผู้เกษียณอายุ ทีโอที รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัท ภายใต้โครงการ TOT CSR ซึ่งแนวทางของโครงการจะสอดคล้องกับผลการประเมินความผูกพันของพนักงานในปัจจุบันที่เป็นจุดแข็ง มีวัตถุประสงค์ในการรักษาลูกค้า สร้างรายได้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังได้เสริมสร้างพนักงานให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญๆ ขององค์กร อาทิ

- โครงการสู่เพื่อความยั่งยืน เป็นการเสวนาเพื่อให้พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงร่วมสู่ไปกับองค์กรเกี่ยวกับนโยบายพลิกฟื้น ทีโอที ปี 2558 และการรับรู้สถานการณ์การเงินขององค์กร ให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อ ทีโอที
- โครงการ TOT Power Up เพื่อให้พนักงานในส่วนงานสนับสนุน มีส่วนร่วมในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร โดยเชิญชวนลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ ทีโอที การรับใบแจ้งหนี้ทาง e-Mail (e-Billing) การชำระค่าสินค้าและบริการของ ทีโอที โดยหักผ่านบัญชี หรือผ่านบัตรเครดิต การชำระบิลค่าสินค้าและบริการต่างๆ ผ่าน TOT Just Pay รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานใช้สินค้า ผลิตภัณฑ์ที่ระลึก สิ่งพิมพ์ และบริการต่างๆ ของ ทีโอที
- โครงการลดรายจ่ายสร้างรายได้ (Health for TOT) รณรงค์ให้พนักงานร่วมกันใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปี กับ ทีโอที เป็นการลดรายจ่ายด้านการพนักงาน กระตุ้นจิตสำนึกในการรู้จักสามัคคี รักและทุ่มเทสนับสนุนองค์กร
- โครงการสัมมนาการสร้างจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริต เรื่อง “เวลาการทำงาน การให้และรับของขวัญของกำนัล” กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ.ทีโอที แถลงนโยบาย “การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทีโอที และแสดงจุดยืนการต่อต้านทุจริต ร่วมกับ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารทุกสายงาน และพนักงาน ทีโอที
- แผนส่งเสริมมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อสื่อสาร รณรงค์ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการร่วมสร้างองค์กรโปร่งใส ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงการต่อต้านคอร์รัปชัน ร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากลร่วมกับหน่วยงานภายนอกในวาระโอกาสต่างๆ
- แผนประชาสัมพันธ์ Internal Social Media : แนะนำโครงการ TOT Family เพื่อเปิดช่องทางการสื่อสารภายในให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ระหว่างกันทั่วประเทศ เพื่อพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงาน ในยุค Digital Economy ผ่านทางเว็บไซต์ TOT Family
- กระดานข่าว ถาม—ตอบคำถาม (Web Board TOT) ในระบบ Intranet เป็นช่องทางให้พนักงาน รวมถึงผู้บริหาร เข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ ถาม—ตอบปัญหา ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ประกอบด้วย หลายๆ Forum อาทิ สายตรงบอร์ดและผู้บริหาร เพื่อนถึงเพื่อน ฯลฯ

การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

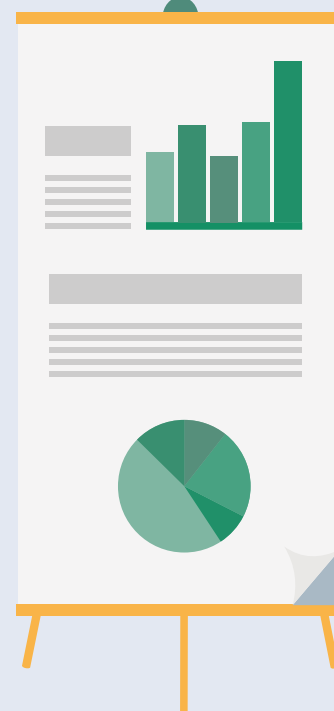
ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าสูงสุดในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทีโอที มีแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายและสภาพการณ์แข่งขันในปัจจุบัน ด้วยการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่เกินความคาดหวังให้กับลูกค้า สร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร และรองรับการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน

การฝึกอบรมบุคลากรและการจัดการองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากร สถาบันวิชาการ ทีโอที มีหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณเฉลี่ยปีละ 35 ล้านบาท ในการพัฒนาบุคลากรและการจัดการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะตามสมรรถนะที่กำหนดทุกกลุ่มบุคลากร โดยมีแนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม ดังนี้

- การพัฒนาบุคลากรตาม Training Roadmap

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

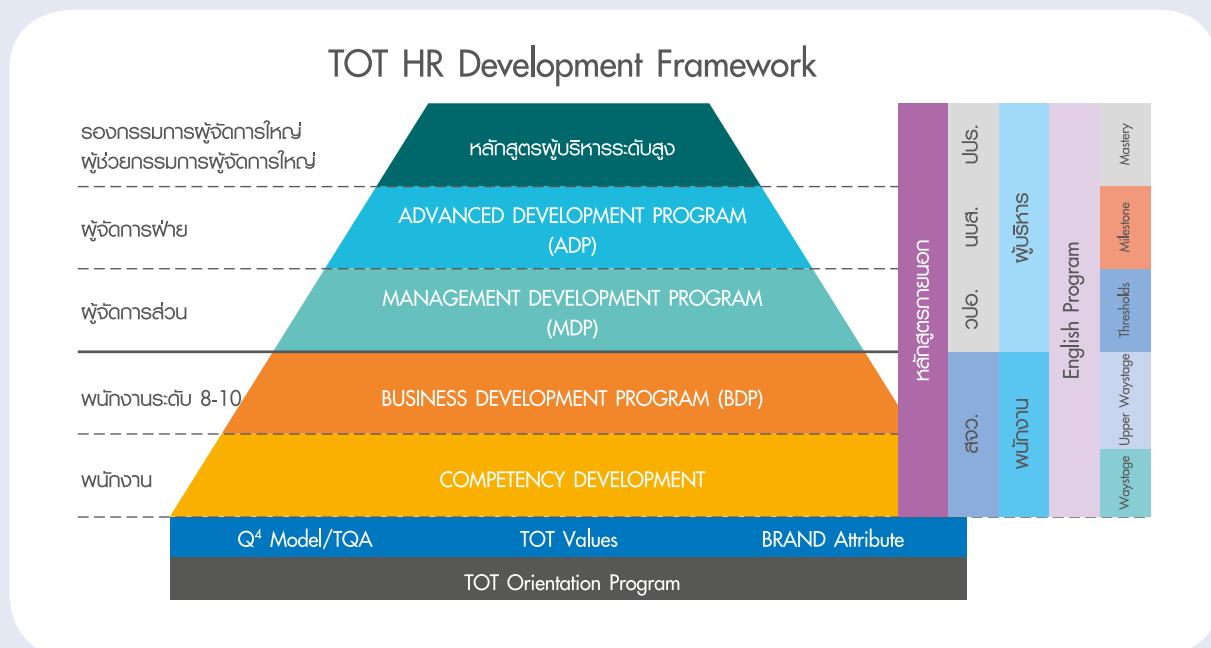
1. กลุ่มหลักสูตรปฐมนิเทศ (Orientation Program) สำหรับบุคลากรที่รับเข้ามาใหม่
2. กลุ่มหลักสูตรพื้นฐานหลัก (Core Program) ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามช่วงระดับ (Band Level) ของบุคลากร ได้แก่ ระดับ 1-5 ระดับ 6-7 ระดับ 8-10 และระดับ 11-13
3. กลุ่มหลักสูตรตามหน้าที่ (Functional Program) ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มงานและกลุ่มอาชีพของบุคลากร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



- การพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหาร

การพัฒนาผู้บริหารกลุ่มผู้มีศักยภาพสูง (High Potential Development) ทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการบริหารจัดการ ตลอดจนเสริมสร้างภาวะผู้นำ เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงตำแหน่งในการบริหาร และรองรับแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดยจัดให้มีหลักสูตร ดังนี้

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



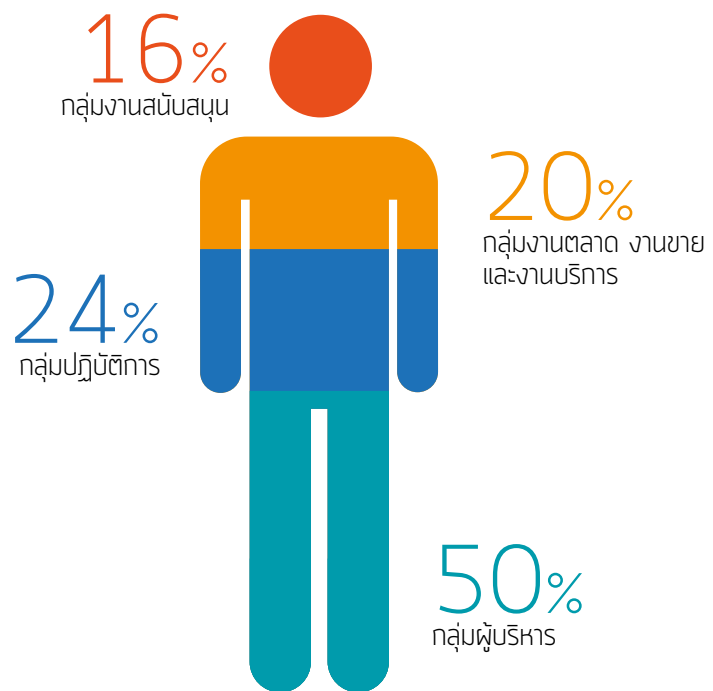
- กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา เช่น ชุมชนนักปฏิบัติ Community of Practices : COPs การแข่งขันสุดยอดทักษะฝีมือ ทีโอที ประจำปี เป็นต้น

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานต่อปีจำแนกตามเพศ และตามกลุ่มบุคลากร

หน่วย : ชั่วโมงต่อคนต่อปี

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม		2558	2557	2556
จำแนกตามเพศ	หญิง	19	24	24
	ชาย	24	19	21
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	50	45	76
	กลุ่มปฏิบัติการ	22	17	17
	กลุ่มงานตลาด งานขาย และงานบริการ	24	22	22
	กลุ่มงานสนับสนุน	16	23	21

สัดส่วนบุคลากร ที่ได้รับการฝึกอบรม



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) ได้มอบหมายให้ สถาบันวิชาการ ทีโอที เป็นศูนย์กลางให้ ความร่วมมือในระดับนานาชาติ ตามโครงการจัดตั้ง Center of Excellence Network Project for the Asia and Pacific Region ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) โดยทำหน้าที่เป็น Center of Excellence (CoE) ในสาขา Broadband Access and Policy and Regulation ระยะเวลาตั้งแต่ปี 2558-2561 เพื่อดำเนินการพัฒนาศักยภาพให้กับประเทศสมาชิกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และยังได้รับความไว้วางใจจากองค์กร โทรคมนาคมแห่งเอเชียแปซิฟิก (Asia Pacific Telecommunity : APT) ให้ดำเนินการจัดหลักสูตรให้กับบุคลากรของประเทศ สมาชิกอีกด้วย

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

- จำนวนพนักงาน จำแนกตามงานหลัก 72.44 : งานสนับสนุน 27.56
- ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานในองค์กร = 3.82 (ระดับคะแนน 5)
- ความผูกพันของพนักงานในการร่วมงานกับองค์กร = 4.39 (ระดับคะแนน 5)
- จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาเฉลี่ยต่อคนต่อปีจำแนกตามกลุ่มบุคลากร
กลุ่มผู้บริหาร 50 ชั่วโมง กลุ่มผู้ปฏิบัติการ 62 ชั่วโมง

การคำนึงถึง สิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Committee) และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) ซึ่งมีหน้าที่กำหนดแนวทาง ทบทวนหลักการ และวางนโยบายเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ที่ชัดเจน โดยให้องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดำเนินการให้เกิดผลและเป็นรูปธรรม เหมาะสมกับประเภทการประกอบธุรกิจ และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล

การดำเนินงานก่อสร้างโครงการระบบเคเบิลใต้น้ำระหว่างประเทศ (AAE-1) ฝั่งอ่าวไทย และฝั่งอันดามัน โดยมีเส้นทางจากประเทศฝรั่งเศสถึงปลายทาง ที่เขตปกครองพิเศษฮ่องกง นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบปฏิบัติในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และกฎหมายกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแล้ว ทีโอที ตระหนักและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยเตรียมมาตรการรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานอันส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนทั้งด้านบวกและลบ กรณีในเส้นทางที่ผ่านเขตอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา อุทยานแห่งชาติตะรุเตา จ.สตูล ทีโอที ได้จัดทำประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ โดยเชิญอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับอุทยาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม ข้าราชการปกครองท้องถิ่น





สำรวจน้ำ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในทุกพื้นที่โดยรอบที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมชี้แจงแนะนำโครงการเคเบิลใต้น้ำ และโครงการร่วมสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับส่วนงานในพื้นที่ พร้อมจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หลักเกณฑ์ วิธีการ นำเสนอ เป็นระยะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

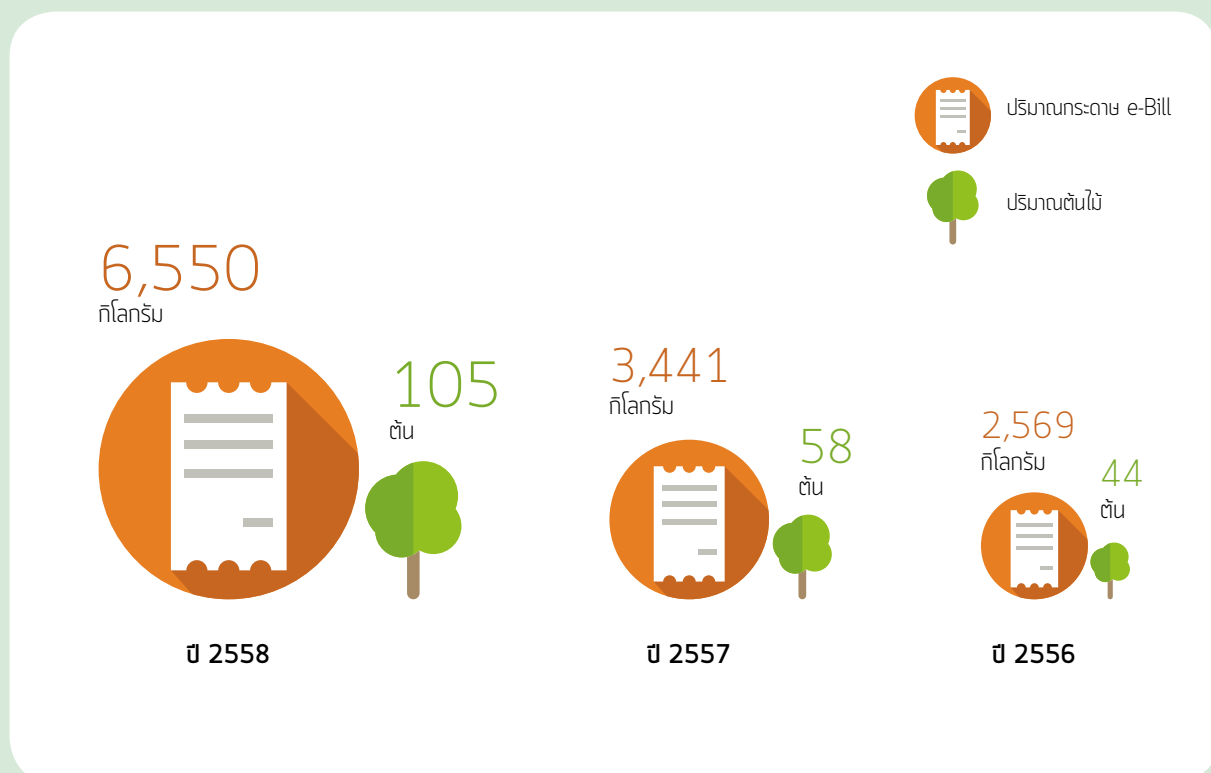
ทีโอที มีการวางแผนบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็น มาตรฐานสากลและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ด้วยมาตรฐานการบริการ แนะนำการเลือกใช้งานอุปกรณ์และการจัดทำข้อกำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศใน องค์การให้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ โดยจัดทำ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อจัดหาอุปกรณ์ด้าน IT ในโครงการ ต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เรื่องการประหยัดพลังงาน (Energy Star) การรักษาสีสิ่งแวดล้อม (EPEAT) และ เรื่องสารพิษที่เป็นอันตราย (RoHS : Restriction of Hazardous Substances) ด้วยการลด/เลิกใช้วัสดุที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อปัญหาการใช้ มลพิษและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

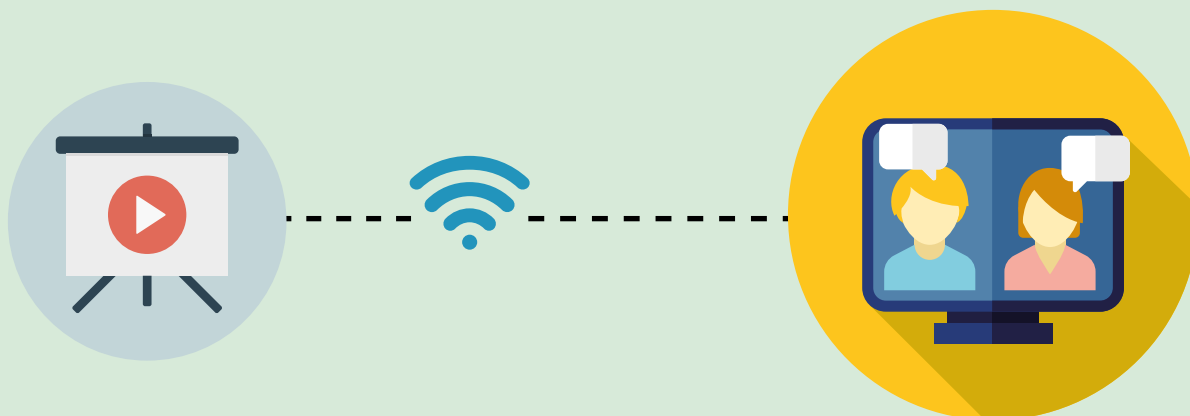
1. ผลกระทบโดยรวมต่อสิ่งแวดล้อมตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ก่อนการผลิต ระหว่างการผลิต การใช้งาน และการทิ้งเศษซาก
2. การใช้ทรัพยากรด้าน IT อย่างมีประสิทธิภาพ และลดหรือก่อให้เกิด มลพิษน้อยที่สุด
3. กำหนดทางเลือกในการจัดซื้อหรือมีอุปกรณ์ทดแทนที่มีคุณภาพ ในระดับใกล้เคียงกัน
4. กำหนดให้มีการจัดหาอุปกรณ์ด้าน IT ครั้งเดียวในปริมาณมาก โดยในปี 2558 มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อร่วม ทั้งหมด จำนวน 1,105 เครื่อง

นอกจากนี้ รวมถึงข้อบังคับระเบียบ คำสั่งประกาศ รวมทั้งกฎหมายต่างๆ ที่มีผลบังคับเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามสัญญา โดยรวมเรื่องของกฎหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย

การนำ ICT มาใช้ (Use of ICT)

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ ทีโอที ยังคงมุ่งเน้นไปที่สนับสนุนการนำ ICT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ICT ด้วยจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงาน ได้จัดทำชุมชน Green ICT เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ซึ่งจะหมุนเวียนกันนำเสนอบทความและความรู้ด้าน Green ICT และการนำ ICT มาใช้ในองค์กร กล่าวคือ Green ICT คือการสร้างองค์กร ICT ให้เป็นองค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำอุปกรณ์ด้าน IT ที่ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าอีกทั้งเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ และ ICT for Green คือการนำระบบ IT มาสนับสนุนกระบวนการธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยนำระบบ IT มาใช้เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 และลดงบประมาณในการจัดซื้อ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) สามารถลดการใช้กระดาษได้มากถึง จำนวน 111.40 ตันต่อปี ระบบการลา ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ลดกระดาษได้จำนวน 1 ตันต่อปี ระบบตรวจสอบสุขภาพประจำปี ลดกระดาษได้จำนวน 0.10 ตันต่อปี ระบบใบแจ้งเงินเดือน (PaySlip) ลดกระดาษได้จำนวน 1 ตันต่อปี และระบบการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้าแทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (e-Bill) มาบริการลูกค้า ลดกระดาษได้จำนวน 6.55 ตันต่อปี สรุปได้ว่าสามารถลดการใช้กระดาษในกระบวนการดำเนินงานขององค์กรได้มากกว่าปี 2557 ถึง 90% นับว่าเป็นการใช้งานระบบ IT ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้การให้บริการโดยระบบ e-Service ซึ่งมีลูกค้าสมัครใจใช้บริการ จำนวน 348,652 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2557 ถึง 10.40 %





การนำระบบ e-learning มาใช้ในการอบรมจำนวน 80 หลักสูตร ร่วมกับระบบการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอเทกซ์ (Teleconference) จำนวน 232 ครั้ง มีพนักงานสมัครเข้ารับการอบรมผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 10,461 คน ซึ่งมีผลทางตรงต่อการลดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง และผลทางอ้อมคือได้ลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขับขียานพาหนะ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการเกิดภาวะโลกร้อน นอกจากนี้ ได้นำระบบ GIS มาใช้ทำให้ลดการใช้พลังงาน สามารถลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ถึง 1,524 ลิตร

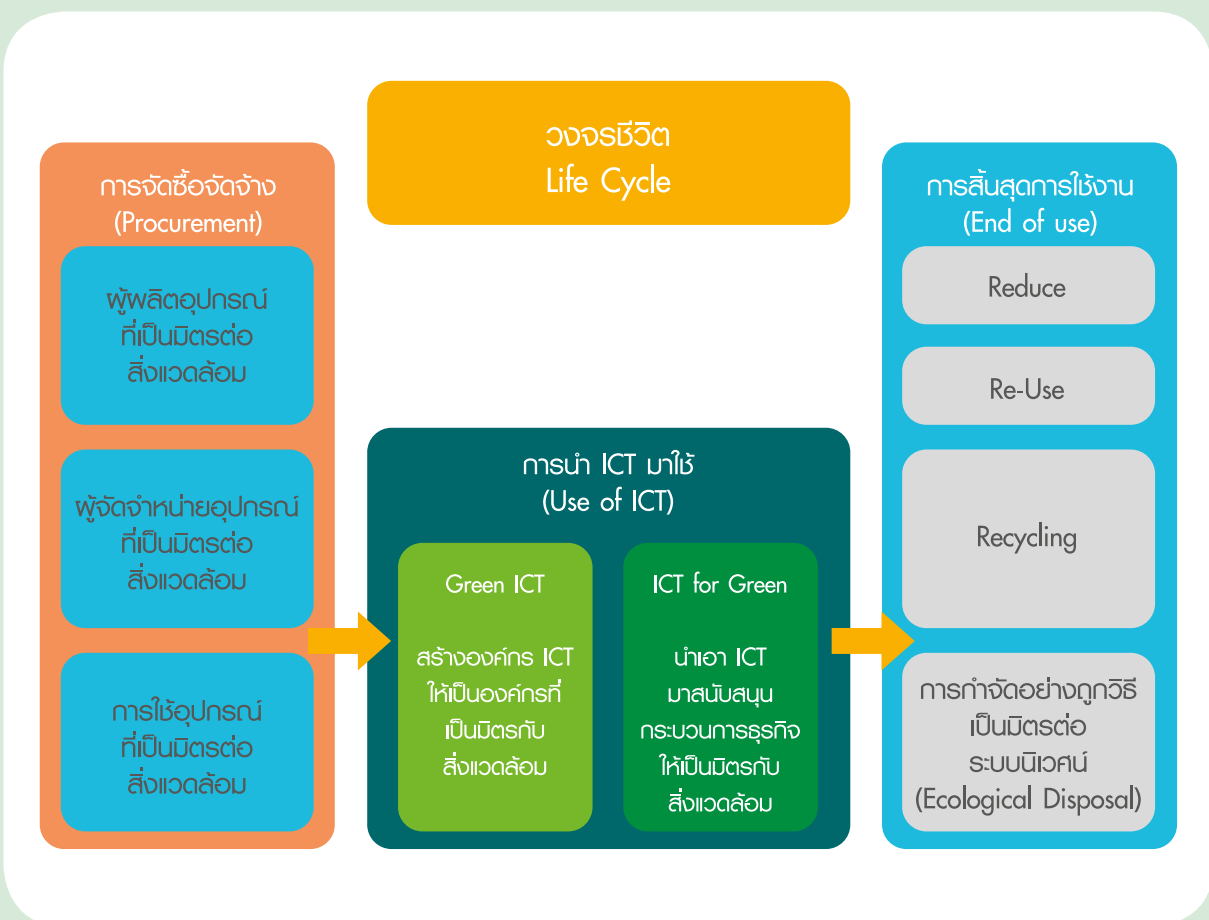
จำนวนและประเภทการใช้งานระบบการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอเทกซ์ (Teleconference)

เดือน/การใช้งาน	ภูมิภาค 1 - 5	นครหลวง 1 - 4	งานระบบ MCU	อื่นๆ	งานมูลนิธิฯ	งานเตือนภัยพิบัติ	รวม จำนวน
มกราคม	4	2	2	1	0	0	9
กุมภาพันธ์	5	3	3	1	1	0	13
มีนาคม	5	2	3	0	0	0	10
เมษายน	12	5	7	0	1	0	25
พฤษภาคม	8	3	5	0	1	0	17
มิถุนายน	4	2	3	0	1	0	10
กรกฎาคม	13	7	5	0	1	0	26
สิงหาคม	10	6	7	0	4	0	27
กันยายน	12	5	5	1	2	0	25
ตุลาคม	14	4	7	1	1	0	27
พฤศจิกายน	11	3	5	1	1	0	21
ธันวาคม	10	6	5	0	1	0	22
รวมจำนวน	108	48	57	5	14	0	232

การสิ้นสุดการใช้งาน (End of use)

ทีโอที ผนวกจัดทำโครงการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ICT ที่ไม่ใช้แล้วแต่มีสภาพดี เพื่อนำไปมอบให้กับหน่วยงานภายใน ทีโอที ที่แจ้งความประสงค์รับการสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์นำไปใช้งานต่อ หรือนำขึ้นส่วนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยังใช้งานได้มาใช้งานใหม่ และเมื่อสิ้นสุดโครงการดังกล่าว ได้ส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์และจอภาพจำนวน 29 ชุด NOTEBOOK จำนวน 20 เครื่อง เป็นการประหยัดงบประมาณการสั่งซื้อใหม่ได้เป็นเงินจำนวน 470,000 บาท

นอกจากนี้ มีแนวคิดที่จะลดการใช้กระดาษถ่ายเอกสารให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยทำให้เกิดเป็นแบบแผนที่พนักงาน ทีโอที ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติกล่าวคือเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยการรณรงค์ให้ใช้กระดาษพิมพ์ปัลลายนม้วนที่เหลือจากการพิมพ์ใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการมาตัดเป็นกระดาษขนาด A4 แจกจ่ายให้กับหน่วยงานภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ นำไปใช้ถ่ายเอกสาร (Reuse) ได้จำนวน 301 รีม หรือคิดเป็น 752 กิโลกรัม ทดแทนการสั่งซื้อกระดาษถ่ายเอกสาร จากข้อมูลการใช้กระดาษถ่ายเอกสาร (Reuse) จากกระดาษพิมพ์ปัลลายนม้วนนั้นมีปริมาณลดลงจากปี 2557 เนื่องมาจาก ทีโอที ได้นำระบบการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลของลูกค้าแทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (e-Bill) มาทดแทนการพิมพ์ใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย อีกทั้งจำนวนการใช้งานเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานลดลง



การบริหารจัดการน้ำ

เนื่องจากน้ำเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของโลก ทีโอที ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการน้ำทั้งทางปริมาณและคุณภาพอย่างเหมาะสม โดยการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือประหยัดและตระหนักถึงคุณค่าของน้ำ โดยการลดหรือการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม ได้ออกแบบให้ทุกอาคารสำนักงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ มีการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียตามเทศบัญญัติการบริหารจัดการน้ำ โดยการจัดการน้ำเสียจากอาคารสำนักงานไปยังเครื่องบำบัดน้ำเสียของอาคารนั้นๆ ก่อนนำน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดกลับไปใช้ประโยชน์อีกครั้ง น้ำในบ่อพักที่ผ่านกระบวนการบำบัดแล้วสามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพทดแทนการใช้น้ำประปา ในการรดน้ำต้นไม้ สนามหญ้า ดูแลภูมิทัศน์ภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ ปริมาณการใช้น้ำประปาจึงลดลงจากปี 2557 ในปริมาณ 37,386.48 ลูกบาศก์เมตร คิดเป็น 4% กระบวนการบำบัดน้ำเสียภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ แบ่งได้เป็น

1. การบำบัดน้ำโดยนำน้ำเสียจากอาคารสำนักงาน ณ อาคาร 5 อาคาร 9 และ อาคาร 20 มาเข้ากระบวนการบำบัดน้ำเสียทางชีวภาพแบบใช้อากาศออกซิเจน (กระบวนการเอเอส (Activated Sludge Process : AS) เมื่อผ่านกระบวนการแล้วน้ำที่ได้จะใส สะอาด และไม่มีกลิ่น จากนั้นจะไหลเวียนอยู่ในบ่อพักน้ำในพื้นที่ที่กำหนดเพื่อนำไปสู่การใช้งาน
2. การบำบัดน้ำเสียขั้นต้นผ่านกระบวนการการบำบัดทางกายภาพ โดยใช้ ตะแกรงดักขยะ ดักกรวดทราย ดักดักไขมันและน้ำมัน และดักตะกอน แยกเอาสิ่งเจือปนต่างๆ เช่น ของแข็ง กระดาษ พลาสติก เศษอาหาร กรวดทราย สารลอยน้ำ ไขมัน และน้ำมันออกจากน้ำเสีย ณ พื้นที่ด้านหลัง อาคาร 5 นอกจากนี้ระยะทางทุกๆ 4 เมตร ได้ติดตั้งฝาท่อระบายน้ำแบบ เปิด—ปิด เพื่อความสะดวกในการนำขยะตะกอน ของเสีย ไขมัน และน้ำมันแยกออกและนำไปทิ้งทุกวัน ซึ่งจะเป็นการช่วยลดปริมาณของเสียทั้งหมดที่ปนเปื้อนอยู่ในน้ำเสียในขั้นต้น

ปริมาณการใช้น้ำประปา

(หน่วย : ลูกบาศก์เมตร)

เดือน	ปี 2558	ปี 2557
มกราคม	69,907.15	64,818.49
กุมภาพันธ์	70,410.63	81,696.34
มีนาคม	88,017.65	78,315.26
เมษายน	70,964.33	80,077.23
พฤษภาคม	99,216.64	93,284.45
มิถุนายน	65,144.02	73,616.51
กรกฎาคม	84,357.87	83,867.08
สิงหาคม	80,740.86	74,328.27
กันยายน	73,105.00	76,770.11
ตุลาคม	75,203.42	84,242.80
พฤศจิกายน	73,007.91	81,779.51
ธันวาคม	86,338.58	101,004.47
รวม	936,414.04	973,800.52

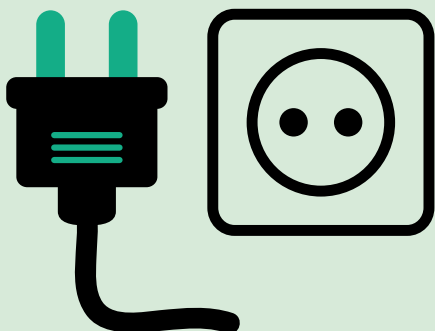
การบริหารจัดการพลังงาน

ทีโอที ยังคงตระหนักถึงการลดใช้พลังงานซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2555 คือการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ ทีโอที สำนักงานใหญ่ ให้พนักงานตระหนักและมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมการใช้งานระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศ ระบบลิฟต์โดยสาร อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ และน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่

1. ควบคุมการเปิด/ปิดไฟฟ้าส่องสว่างภายในอาคารสำนักงาน เวลา 07.45-17.00 น. และช่วงพักเวลา 12.00-13.00 น. และแยกสวิตช์ควบคุมการเปิด/ปิดเฉพาะบริเวณ
2. ควบคุมการเปิด/ปิดเครื่องปรับอากาศในเวลาทำการ โดยปรับเวลาการเปิด/ปิด เป็น 07.30-16.30 น. ปรับตั้งอุณหภูมิที่ 26°C และปิดระบบทำความเย็นก่อนเวลาเลิกงานตั้งแต่เวลา 16.00 น.
3. รณรงค์การใช้น้ำดื่มที่ขึ้นลงชั้นเดียวแทนการใช้ลิฟต์โดยสาร และปิดให้บริการลิฟต์โดยสารในแต่ละอาคารเป็นบางตัวตามความเหมาะสมของการใช้งาน
4. รณรงค์ให้พนักงานปิดจอคอมพิวเตอร์ในเวลาพักเที่ยงและถอดปลั๊กทุกครั้งหลังเลิกงาน และเลือกเครื่องใช้สำนักงานที่มี Energy Star
5. จัดกิจกรรมประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง โดยให้บริการ Car pool ใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ รวมทั้งควบคุมการใช้การเบิกจ่ายน้ำมันโดยรถยนต์ของส่วนบริการยานพาหนะใช้บัตรเติมน้ำมันของธนาคาร และการเปลี่ยนใช้น้ำมันก๊าซโซฮอลล์ E20 แทนน้ำมันเบนซิน
6. การรณรงค์เชิญชวนให้พนักงานในสำนักงานใหญ่ใช้รถบริการรับ-ส่งพนักงานแทนการใช้รถยนต์ส่วนตัว โดย ทีโอที มีการจัดรถบริการรับ-ส่งพนักงาน จำนวน 20 คัน 20 เส้นทาง และพนักงานที่สมัครใจใช้รถบริการเป็นจำนวน 543 คน เป็นผลให้ลดการปล่อย Carbon Footprint ได้ถึง 16,333.24 kgCO₂eq
7. บำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ จัดตารางทำความสะอาด ตรวจสอบรอยรั่วตามขอบผนังกระจกและผนังทึบของอาคาร ทุก 6 เดือน

ในปี 2558 ทีโอที ได้ริเริ่มโครงการเปลี่ยนไปใช้หลอด LED แทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ จำนวน 800 หลอด ภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ เพื่อสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ลดค่าใช้จ่าย โดยในระยะแรกเปลี่ยนหลอดไฟที่ติดตั้งภายนอกอาคาร และเปิดในช่วงเวลาเลิกงานและกลางคืน ซึ่งเป็นช่วงที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสูงสุด

สำหรับศูนย์กลางการให้บริการรับฝากข้อมูล (Internet Data Center) อาคาร 20 ได้มีการสำรวจ และวัดค่าการใช้พลังงานเพื่อหาค่าการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (PUE) ซึ่งมีเป้าหมายว่าภายในปี 2560 จะมีค่าการใช้พลังงาน ณ ศูนย์กลางการให้บริการรับฝากข้อมูล (Internet Data Center) ต่ำกว่า 2.0 และจากการวัดค่าการใช้พลังงานไฟฟ้า ได้ค่าการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (PUE) อยู่ที่ 1.69



ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ณ ศูนย์กลางการให้บริการรับฝากข้อมูล (Internet Data Center)

(หน่วย : Kwh)

เดือน	ปี 2558	ปี 2557	ปี 2556
มกราคม	2,785,000	2,586,000	3,150,000
กุมภาพันธ์	2,786,000	2,728,000	2,983,000
มีนาคม	3,280,000	3,286,000	3,367,998
เมษายน	3,061,000	3,169,000	3,020,000
พฤษภาคม	3,136,000	3,270,000	3,260,999
มิถุนายน	3,260,000	3,284,000	3,015,000
กรกฎาคม	3,270,000	3,290,000	3,146,000
สิงหาคม	3,168,000	3,124,000	3,184,001
กันยายน	3,151,000	3,215,000	3,064,000
ตุลาคม	3,063,000	3,185,000	3,159,276
พฤศจิกายน	3,125,000	3,034,000	3,067,000
ธันวาคม	2,996,000	2,900,000	2,620,000
รวม	37,081,000	37,071,000	37,037,274
เพิ่มขึ้น/ลดลง	เพิ่มขึ้น 0.03%	เพิ่มขึ้น 0.91%	ลดลง 3.80%

ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

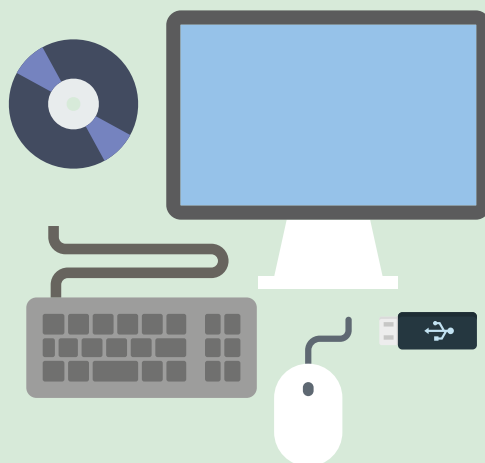
ประเภทของพลังงาน	ปริมาณที่ใช้ (ลิตร)	ปริมาณการปล่อย Carbon Footprint (kgCO ₂ eq)
น้ำมัน E85	10,563	7,466.98
น้ำมัน E20	115,170	81,413.67
น้ำมันเบนซิน 91	832	588.14
น้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล์ 91	184,936	130,731.26
น้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล์ 95	31,735	22,433.47
น้ำมันดีเซล	7,991,592	2,622,840.49
น้ำมันไบโอดีเซล	263,591	86,510.57
แก๊ส LPG	974	401.48
รวม	8,599,393	2,952,386.06

การบริหารจัดการขยะ

ทีโอที รับผิดชอบทำให้เกิดความร่วมมือปฏิบัติ มีการตั้งจุดวางภาชนะรองรับขยะมูลฝอย (Station) ตามอาคารสำนักงาน ภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ สำหรับขยะทั่วไปได้แบ่งแยกประเภทของภาชนะรองรับขยะมูลฝอยเป็นสีต่างๆ รองรับขยะแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะย่อยสลายได้ และขยะทั่วไปย่อยสลายไม่ได้ มีถุงบรรจุภายในถึงเพื่อความสะดวกต่อการจัดเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปนเปื้อนของขยะมูลฝอยที่มีศักยภาพในการนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ ทั้งนี้ ในสถานพยาบาล ทีโอที จัดให้มีถังขยะมูลฝอยติดเชื้อ แยกประเภทการเก็บกากบรรจุและการขนย้าย เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อต่อสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ภายในศูนย์อาหาร ทีโอที กำหนดจุดรองรับขยะย่อยสลาย (เปียก) ของร้านอาหาร และในกรณีบำรุงรักษาภูมิทัศน์จะมีการแยกขยะที่เป็นกิ่งไม้ใบไม้จากขยะประเภทอื่นๆ

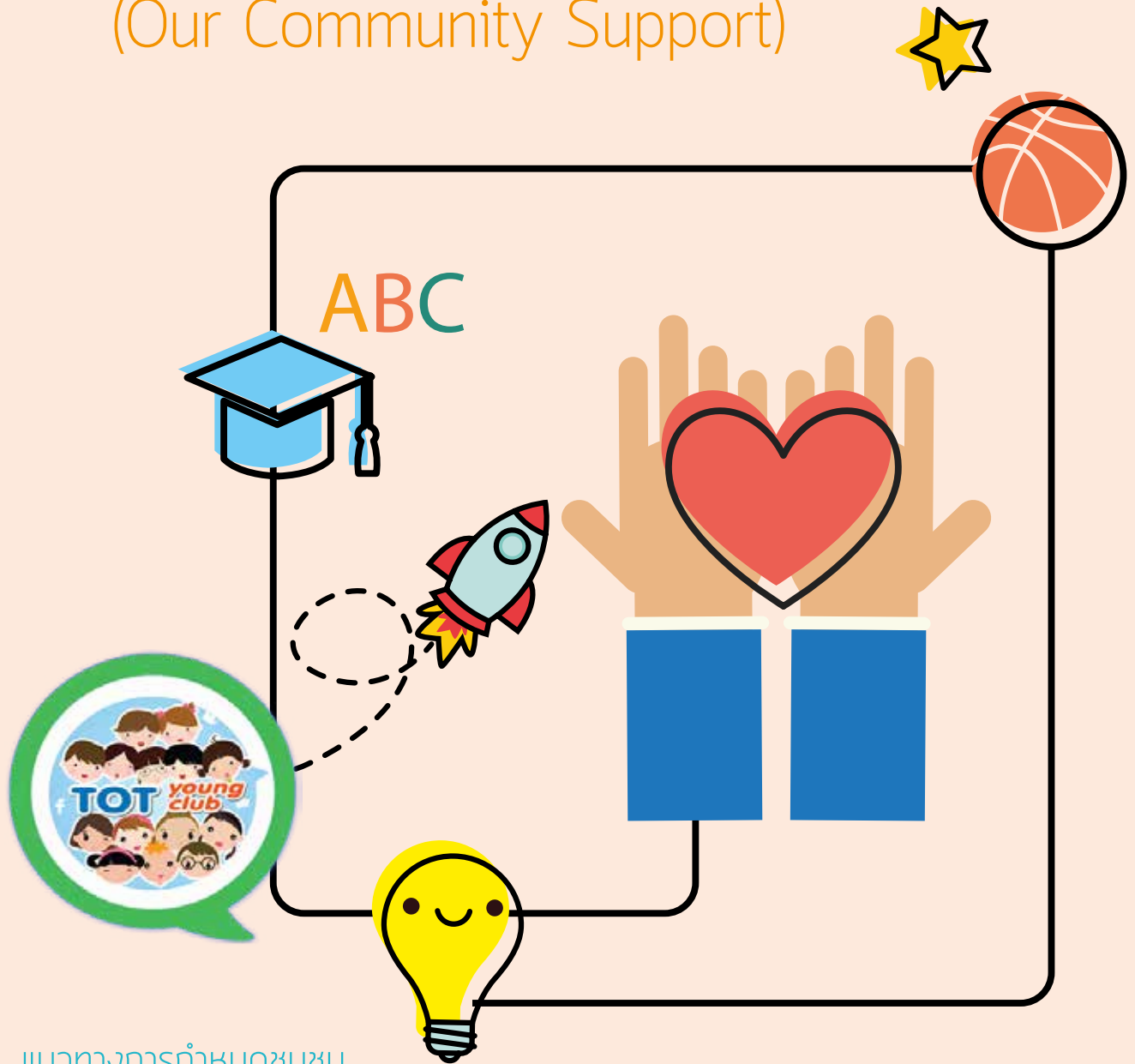
การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)

สิ่งแวดล้อม เป็นเรื่องที่ทุกคนควรตระหนักและใส่ใจดูแล คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีนโยบายให้จัดทำภาชนะรองรับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเชิญชวนให้ประชาชนนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในภาชนะรองรับที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชาการกฎหมาย และไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม ทีโอที ได้ออกแบบภาชนะรองรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าและกำหนดพื้นที่ในการจัดวางภาชนะ จำนวน 80 ถัง โดยจำแนกเป็นบริเวณ ทีโอที สำนักงานใหญ่ 20 ถัง ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์กร และสื่อสารการตลาด 2 ถัง สถาบันวิชาการ ทีโอที 4 ถัง สถาบันนวัตกรรม ทีโอที 2 ถัง สายงานขายและบริการลูกค้า (นครหลวงที่ 1 - 4) 52 ถัง เมื่อขยะอิเล็กทรอนิกส์เต็มถึงสำนักงานเขต กทม. จะดำเนินการเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์นำไปเข้ากระบวนการทำลาย ณ โรงงานกำจัดขยะท่าแร่ จังหวัดบึงกาฬ ต่อไป



การสนับสนุนชุมชนของเรา

(Our Community Support)



แนวทางการกำหนดชุมชน

ทีโอที ได้กำหนดวิธีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญ โดยระบุอยู่ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) ของ ทีโอที ส่วนหนึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคมอย่างทั่วถึง ตอบสนองนโยบายรัฐบาลและรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับการกำหนดชุมชนที่สำคัญของ 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

- 1) ชุมชนโรงเรียนและเยาวชนที่อยู่ห่างไกล
- 2) ชุมชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมหรืออยู่ห่างไกลความเจริญ

โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

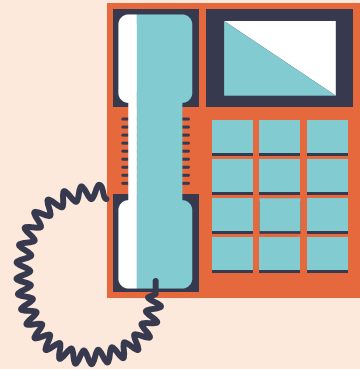
เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ทีโอที ได้จัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยสำนึกขององค์กรที่มุ่งหวังส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนอย่างจริงจัง

โครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation : USO)

บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีบทบาทอย่างสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และผลักดันการพัฒนาประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และถือเป็นบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่รัฐพึงจัดให้บริการกับประชาชนทั่วประเทศได้เข้าถึงตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555-2559 ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ของรัฐบาล

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในปี 2558 การดำเนินงานพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานของประเทศตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555-2559 จะมีการชะลอการดำเนินโครงการจัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างทั่วถึงใน 2 จังหวัดน่าน ร่อง จังหวัดพิษณุโลก และ จังหวัดหนองคาย และไม่ได้จัดประกวดราคาโครงการจัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างทั่วถึงทั่วประเทศ ในปี 2559 รัฐบาลได้กำหนดแผนงานดำเนินโครงการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้เข้าถึงทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ เพื่อเร่งยกระดับการพัฒนาโครงสร้างโทรคมนาคมพื้นฐานรองรับการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดผลเป็นจริง เนื่องจากยังมีหมู่บ้านอีกกว่า 30,000 แห่ง (จำนวนหมู่บ้านทั่วประเทศมีกว่า 70,000 แห่ง) ยังไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตเข้าถึง

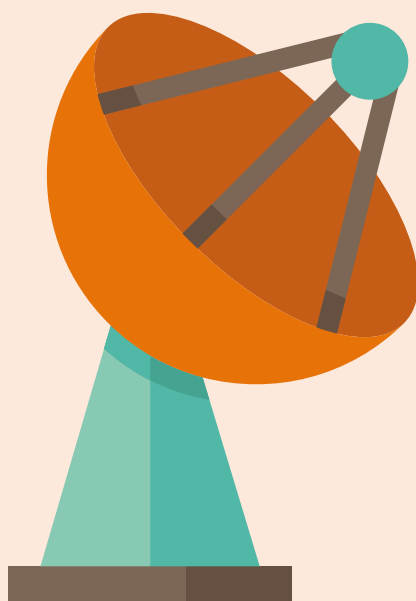
ทีโอที ยังคงให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วถึงตามแผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคม ระยะที่ 2 พ.ศ. 2553-2556 ตามเงื่อนไขดูแลบำรุงรักษาการให้บริการเป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่เปิดให้บริการ โดยได้ดำเนินการ



การดำเนินงานโครงการ	จำนวนเลขหมาย/แห่ง	ระยะเวลา
1. ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้าน	302 เลขหมาย	สิ้นสุดเดือนมกราคม 2558
2. ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และโทรศัพท์สาธารณะที่ศูนย์อินเทอร์เน็ต โรงเรียน	206 แห่ง	- 130 แห่ง สิ้นสุดเดือนเมษายน 2558 - 76 แห่ง สิ้นสุดในปี 2559
3. ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน อื่นๆ มีศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน 1 แห่ง ได้ยุติการ ให้บริการในเดือนธันวาคม 2556 เนื่องจาก อาคารถูกไฟไหม้	133 แห่ง	- 118 แห่ง สิ้นสุดในปี 2559 - 14 แห่ง สิ้นสุดในปี 2560
4. ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม (คนพิการ)	25 แห่ง	- สิ้นสุดในปี 2559

โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

กว่า 20 ปี ที่ ทีโอที ได้รับใช้เบื้องพระยุคลบาทพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม นับตั้งแต่ ปี 2538 พระองค์ท่านได้พระราชทานทุนประเดิม 50 ล้านบาท ที่ ทีโอที ทุ่มเกล้าฯ ถวายเพื่อเฉลิมพระเกียรติในโอกาสทรงครองสิริราชสมบัติ ครบ 50 ปี เนื่องในปีกาญจนาภิเษก พ.ศ. 2539 ในการก่อตั้งมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นการพระราชทานการศึกษาไปสู่ประชาชนแก้ไขปัญหาครูขาดแคลนในพื้นที่ห่างไกลยกระดับการศึกษาการเรียนการสอนให้มีความเท่าเทียมกัน โดยนำศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการสนับสนุนให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงความเร็วสูงเป็นเส้นทางหลัก และโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำเป็นโครงข่ายสำรอง ไปยังสถานีดาวเทียม อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี เพื่อสนับสนุนการศึกษาของชาติ โดยจัดการถ่ายทอดออกอากาศการเรียนการสอนไปยังโรงเรียนต่างๆ ที่ขาดแคลนครู โดยเฉพาะครูประจำวิชา ให้สามารถดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนได้เท่าเทียมกัน



นับจากปี 2546 มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ได้ขยายการอบรมและพัฒนาครูประจำวิชาที่ยังมีไม่เพียงพอ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาคณิตศาสตร์ และวิชาวิทยาศาสตร์ และมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ เวลา การเดินทางเข้ารับการอบรมพัฒนาตนเอง โดยจัดการอบรมครูด้วยวิธีการประชุมทางไกลระบบวิดีโอเทกซ์ (Videoconference) จากรัฐโอเรกอน รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มายังห้องฝึกอบรม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ พร้อมถ่ายทอดสัญญาณไปยังสถานีโทรทัศน์ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อแพร่ภาพออกอากาศการอบรมครูได้พร้อมกันทั่วประเทศ

กระบวนการสนับสนุน

ทีโอที ดำเนินการกิจกรรมถ่ายทอดสดการอบรมและพัฒนาครูในหลักสูตรต่างๆ ให้แก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมตามที่แจ้งขอความร่วมมือ แจ้งระยะเวลา ชื่อหลักสูตร และจำนวนครูที่เข้ารับการฝึกอบรม ทีโอทีดำเนินการสนับสนุน ดังนี้

1. จัดเตรียมห้องประชุมฯ และจำนวนที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม
2. จัดเตรียมวงจรเพื่อถ่ายทอดสดและออกอากาศ พร้อมจัดทำวงจรสำรองสำหรับใช้งานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
3. จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับถ่ายทอดสดเพื่อออกอากาศ เช่น กล้องวิดีโอ หัวกล้อง MCU ระบบเสียงและระบบแสงสว่างให้มีความพร้อมใช้งาน
4. ประสานงานไปยังโรงเรียนปลายทางพร้อมทั้งทดสอบการออกอากาศสำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมการถ่ายทอดสดให้มีความพร้อมใช้งานทั้งระบบภาพและเสียง
5. ดำเนินการถ่ายทอดสดเพื่อออกอากาศตามระยะเวลาที่มูลนิธิฯ ร้องขอ
6. บันทึกภาพและเสียง เพื่อใช้สำหรับการออกอากาศย้อนหลัง

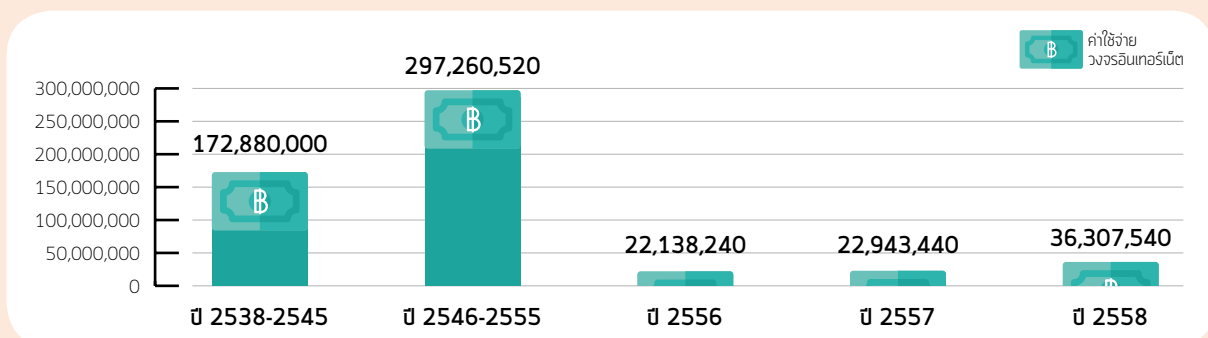
ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. มอบเงินรายได้จากการจำหน่ายเสื้อยืด CSR จำนวน 150,000 บาท สมทบทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ให้กับคุณขวัญแก้ว วัชรโรทัย ประธานมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
2. ครูที่เข้ารับการอบรมด้วยวิธีการประชุมทางไกลระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Videoconference) สามารถชมรายการถ่ายทอดสด (Live Broadcast) และรายการย้อนหลัง (On Demand) ได้ ช่วยลดปัญหาการขาดแคลนครูในพื้นที่ชนบททางไกล จำนวน 750,000 คน
3. จำนวนผู้เข้าชมเพื่อดูการถ่ายทอดสดและดูรายการย้อนหลังผ่านเว็บไซต์ www.dlf.ac.th โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ มากกว่า 2 ล้านคนต่อปี



การสนับสนุนวงจรรีโมทเน็ต

ทีโอที ให้การสนับสนุนวงจรรีโมทเน็ตแก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ตั้งแต่ปี 2538-2558 คิดเป็นจำนวน 551,529,740 บาท



การสนับสนุนการถ่ายทอดแก่นุโลมติการศึกษากทางไกลผ่านดาวเทียม

ที่	ชื่อหน่วยงานผู้ใช้งาน/ ชื่อบริการ	เส้นทาง/สถานที่ติดตั้งปลายทาง	ประเภทวงจร	ความเร็ว (Mbps)	เลขวงจร	ค่าใช้จ่าย (บาท/ปี)	หมายเหตุ
1	www.dlf.ac.th	อาคาร 4 ชั้น 5 บมจ.ทีโอที	Leased Line Internet	100/4	2574L0011	597,600	อินเทอร์เน็ต
2	www.dlfeschool.in.th	อาคาร 4 ชั้น 5 บมจ.ทีโอที	Leased Line Internet	20/4	2574L0012	445,920	อินเทอร์เน็ต
3	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต โรงเรียนวังไกลกังวล ป.1- ป.6	โรงเรียนวังไกลกังวล	Leased Line Internet	100/4	3251L0029	597,600	อินเทอร์เน็ต
4	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต โรงเรียนวังไกลกังวล ม.1- ม.6	โรงเรียนวังไกลกังวล	Leased Line Internet	100/4	3251L0028	597,600	อินเทอร์เน็ต
5	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 39	จังหวัดนครราชสีมา	IP-VPN	4	7367X0013	207,600	10.252.18.123
6	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 8	จังหวัดนครราชสีมา	IP-VPN	4	7552X0010	207,600	10.3252.18.129
7	ค่าวงจรถ่ายทอดสัญญาณ Videoconference	สถานี DLTV วังไกลกังวล หัวหิน	IP-VPN	4	-	207,600	10.252.19.90
8	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต สถานีวังไกลกังวล หัวหิน	สถานี DLTV วังไกลกังวล หัวหิน	Leased Line Internet	100/4	-	597,600	VLAN 613
9	การถ่ายทอดสัญญาณ Videoconference	แจ้งวัฒนะ - โรงเรียนวังไกลกังวล	DDN	2	-	504,000	วงจรร
10	ค่าวงจรถ่ายทอดสัญญาณ ผ่านดาวเทียมไทยคม	โรงเรียนวังไกลกังวล - ลาดหลุมแก้ว	DDN	155	-	15,642,000	วงจรร
11	ค่าวงจรถ่ายทอดสัญญาณ ผ่านดาวเทียมไทยคม	มสอ. (หลักสี่) - หัวหิน (วังไกลกังวล)	DDN	34	-	6,804,000	วงจรร
12	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต DLTV	มูลนิธิฯ ชั้น 2 กระทรวงศึกษาธิการ	Leased Line Internet	20/4	-	445,920	อินเทอร์เน็ต
13	ค่าวงจรอินเทอร์เน็ต โรงเรียนวังไกลกังวล	หัวหิน	Leased Line Internet	1,000 Mbps	-	7,095,600	อินเทอร์เน็ต
14	ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน โรงเรียนวังไกลกังวล	หัวหิน	-	4 เลขหมาย	-	72,000	
15	ค่าโทรศัพท์ ISDN โรงเรียนวังไกลกังวล	หัวหิน	-	5 เลขหมาย	-	90,000	
16	ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน มูลนิธิการศึกษาทางไกลฯ	มูลนิธิฯ กระทรวงศึกษาธิการ	-	7 เลขหมาย	-	94,500	
17	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 1 บมจ.ทีโอที	-	27 ตร.ม.	-	237,600	
18	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 2 บมจ.ทีโอที	-	18 ตร.ม.	-	182,400	
19	ค่าเช่าสถานที่	อาคาร 4 ชั้น 6 ห้อง 1 บมจ.ทีโอที	-	38.5 ตร.ม.	-	386,800	
20	ค่าใช้ห้องประชุมฯ และค่าใช้งาน อุปกรณ์การถ่ายทอดการอบรม ครูภาษาอังกฤษฯ	อาคาร 3 ชั้น 8 ห้อง 4 บมจ.ทีโอที	-	-	-	1,293,600	
รวมค่าใช้จ่ายที่ ทีโอที สนับสนุนให้แก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม						36,307,540	

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. ระดับความสามารถในการให้บริการถ่ายทอดสดการอบรมครูฯ เพื่อออกอากาศให้กับมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ได้ครบตามจำนวนครั้งที่มีการร้องขอจำนวน 12 ครั้งอยู่ในระดับดีมาก
2. ร้อยละความสำเร็จในการใช้งานของวงจรเชื่อมต่อโยง ที่ใช้สำหรับถ่ายทอดสดเพื่อออกอากาศได้ตามจำนวนร้อยละที่กำหนดมี Network Availability อยู่ที่ระดับ 100 %

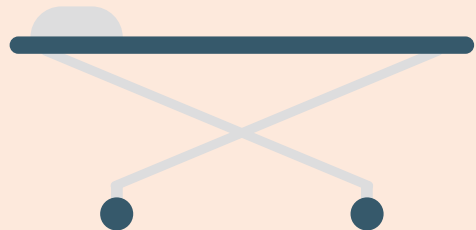
โครงการสุขภาพพระราชทาน

ทีโอที ได้ร่วมสืบสานพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมุ่งหวังให้พลนิกรผู้ยากไร้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และได้ทรงมีพระราชดำริที่จะพัฒนาหน่วยพยาบาลที่มีอยู่ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในพื้นที่ห่างไกลให้เป็น “สุศาลาพระราชทาน” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา โดยดำเนินการติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อช่วยในการติดต่อและประสานงานในการรักษาหรือส่งต่อผู้ป่วยจากสุศาลาฯ ไปยังโรงพยาบาล พร้อมทั้งสนับสนุนระบบการให้คำปรึกษาและรักษาพยาบาลด้วยการสื่อสารทางไกลด้วยภาพและเสียง (Telemedicine) ซึ่งเป็นรูปแบบในการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมเนื่องจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่สุศาลาพระราชทาน มีครูพยาบาล เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครดูแลสุขภาพหมู่บ้าน (อสม.) แต่ขาดแคลนบุคลากรด้านสาธารณสุขและแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย

การสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทีโอที ในระยะแรก เมื่อปี พ.ศ. 2551 ให้การสนับสนุนทั้งสิ้น 7 แห่ง โดยดำเนินการติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

1. ติดตั้งระบบและอุปกรณ์สื่อสารผ่านดาวเทียม IP-Star (KU-Band) เพื่อให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ 2/2 Mb หรือระบบสื่อสารอื่นๆ ที่สามารถใช้งานในพื้นที่ได้ (เช่นระบบ Wi-Net ที่มีความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ 10/512 Mb)
2. โทรศัพท์จำนวน 1 เลขหมาย
3. อุปกรณ์แพร่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานในการรักษาหรือส่งต่อผู้ป่วยจากสุศาลาฯ ไปยังโรงพยาบาลที่ดีขึ้น
4. ระบบการให้คำปรึกษาและรักษาพยาบาลด้วยการสื่อสารทางไกลด้วยภาพและเสียง (Telemedicine)

สำหรับในปี 2558 ทีโอที ได้ให้การสนับสนุนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เพิ่มเติมอีกจำนวน 7 แห่ง รวมเป็น 14 แห่ง นอกจากนี้ ทีโอที ได้ดูแลบำรุงรักษาและหาแนวทางในการพัฒนาระบบและอุปกรณ์ที่ใช้งานทั้งหมดในโครงการสุศาลาพระราชทาน ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พร้อมทั้งช่วยตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในการใช้งานของระบบโดยรวม



เนื่องจากหลายพื้นที่อยู่ตามแนวชายแดน ซึ่งเป็นขอบปริมหรือจุดที่สัญญาณดาวเทียมอ่อน ทีโอที ได้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียม โดยเปลี่ยนจานดาวเทียมให้มีขนาดใหญ่ขึ้นจากเดิม 1.2 เมตร เป็น 1.8 เมตร และเพิ่ม BUC (Block Up Converter/อุปกรณ์ส่งสัญญาณดาวเทียม) เป็น 2 W (วัตต์) จำนวน 3 แห่ง และการใช้งานระบบ Telemedicine ได้จัดหาระบบ MCU (Multi Conference Unit) ที่มีประสิทธิภาพของภาพและเสียงที่คมชัดในระดับ HD โดยสามารถใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook หรือ Smart Phone และ Tablet (รองรับทั้ง iOS และ Android) เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สุขภาพฯ หรือแพทย์ในการให้คำปรึกษาหรือรักษาคนป่วยได้สะดวกยิ่งขึ้น



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ทีโอที สนับสนุนระบบและอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณโทรคมนาคม ในโครงการสุขภาพพระราชทาน ให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยจัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ รวมถึงพัฒนาระบบสัญญาณต่างๆ เป็นจำนวน 6,203,560 บาท

ปี 2557	ปี 2558
1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแสนคำลือ ต.ถ้ำลอด อ.ปางมะผ้า จ.แม่ฮ่องสอน	1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปิล็อกคี ต.ปิล็อก อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี
2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแม่จันทะ ต.แม่จัน อ.อุ้มผาง จ.ตาก	2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านป่าหมาก ต.ศาลาล้อย อ.สามร้อยยอด จ. ประจวบคีรีขันธ์
3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเลตองคุ ต.แม่จัน อ.อุ้มผาง จ.ตาก	3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ท่านผู้หญิงประไพ ศิริโกเศศ ต.สบโขง อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่
4. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านโป่งลึก ต.ห้วยแม่เพรียง อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี	4. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนรางวัลอินทรา คานธี ต.แม่ต๋น อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่
5. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านทีไ่ป่า ต.ไล่โว่ อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี	5. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ม.ร.ว.เฉลิมลักษณ์ จันทร์เสน ต.แม่ต๋น อ.แม่ระมาด จ.ตาก
6. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไอร์ปือแด ต.ช้างเผือก อ.จะนะ จ.นราธิวาส	6. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านลิ้นนันท ต.สุคีริน อ.สุคีริน จ.นราธิวาส
7. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านละโอ ต.ศรีบรรพต อ.ศรีสาคร จ.นราธิวาส	7. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านห้วยกู่ ต.ปอ อ.เวียงแก่น จ.เชียงราย

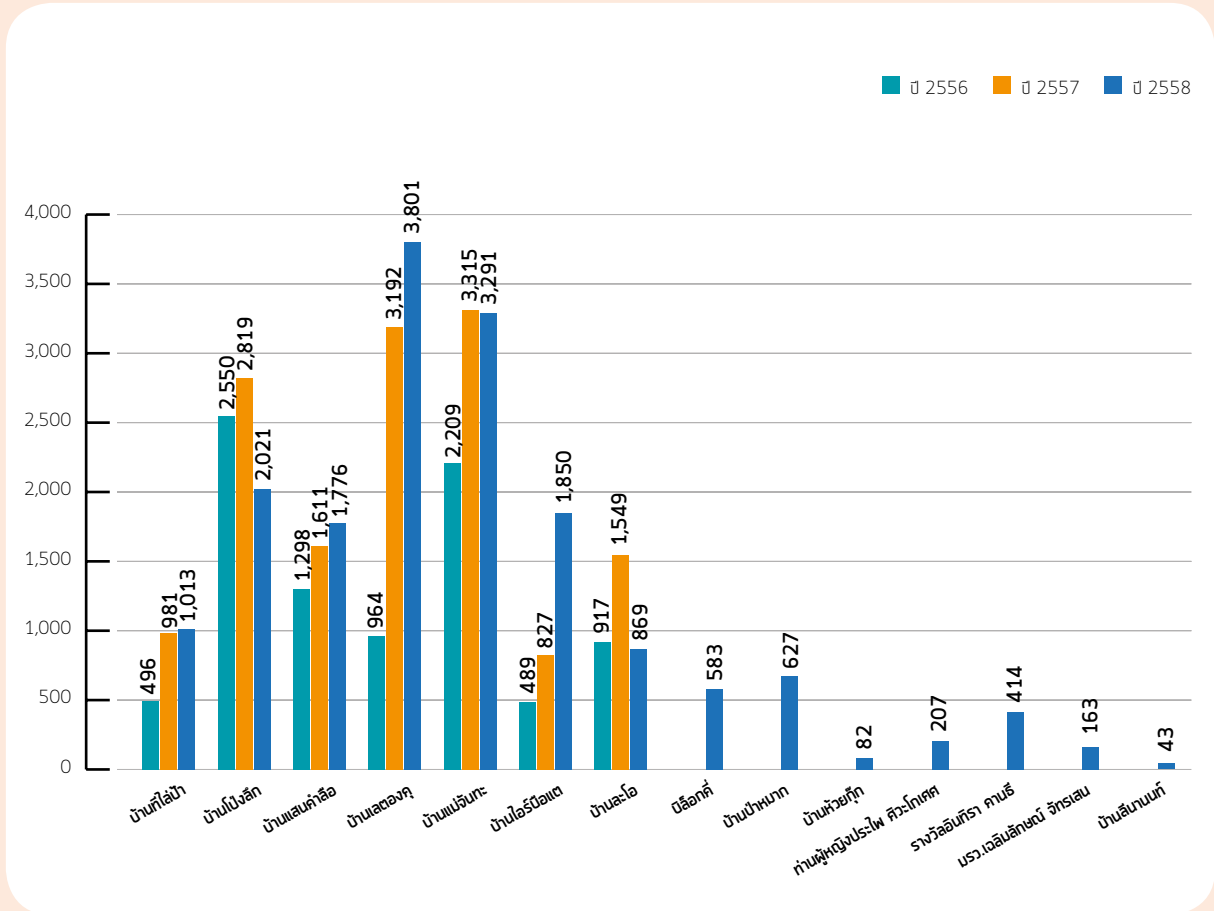
ประโยชน์โดยรวมที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ

สถิติการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลในสุขศาลาพระราชทานฯ ทั้ง 14 แห่ง ตั้งแต่ปี 2553-2558 มีประชาชนที่ได้รับการรักษาพยาบาลผ่านโครงการ ทั้งสิ้น 73,018 ราย โดยในปี 2558 (1 ต.ค.57 - 30 ก.ย.58) การให้บริการ ณ สุขศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเลตองคุ มีผู้มารับบริการมากที่สุดจำนวน 3,801 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านแม่จันทะ จำนวน 3,291 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านโป่งลึก จำนวน 2,021 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านไอร์ปือแต จำนวน 1,850 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านแสนคำลือ จำนวน 1,776 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านทีโล่ป่า จำนวน 1,013 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านละโอ จำนวน 869 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านป่าหมาก จำนวน 672 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ ปีลือกคี จำนวน 583 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ รางวัลอินทรี คานธี จำนวน 414 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ ท่านผู้หญิงประไพ ศิวะโกเศศ จำนวน 207 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ ม.ร.ว.เฉลิมลักษณ์ จันทรเสน จำนวน 163 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านห้วยกูก จำนวน 82 ราย สุขศาลาพระราชทานฯ บ้านลิ้นนนท์ จำนวน 43 ราย รวมประชาชนที่ได้รับการรักษาพยาบาลผ่านโครงการ ในปี 2558 รวมทั้งสิ้น 16,785 ราย

การดำเนินงานด้านการรักษาพยาบาล

จำนวนผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในสุขศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ทั้ง 14 แห่ง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556-2558

สุขศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	ปี 2558	ปี 2557	ปี 2556
บ้านทีโล่ป่า	1,013	981	496
บ้านโป่งลึก	2,021	2,819	2,550
บ้านแสนคำลือ	1,776	1,611	1,298
บ้านเลตองคุ	3,801	3,192	964
บ้านแม่จันทะ	3,291	3,315	2,209
บ้านไอร์ปือแต	1,850	827	489
บ้านละโอ	869	1,549	917
บ้านปิลือกคี	583	-	-
บ้านป่าหมาก	672	-	-
บ้านห้วยกูก	82	-	-
ท่านผู้หญิงประไพ ศิวะโกเศศ	207	-	-
รางวัลอินทรี คานธี	414	-	-
ม.ร.ว.เฉลิมลักษณ์ จันทรเสน	163	-	-
บ้านลิ้นนนท์	43	-	-
รวม	16,785	14,294	8,923



โครงการ TOT Young Club

การดำเนินงานโครงการ TOT Young Club เริ่มตั้งแต่ปี 2549 โดยมีแนวทางในการดำเนินงานที่มุ่งให้เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง และปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยระบบ Social Media เข้ามามีบทบาทต่อเด็กและเยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานที่ไม่สร้างสรรค์ ประกอบกับการขยายบริการอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมมากขึ้น และอุปกรณ์ที่รองรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกลง เด็กและเยาวชนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลาซึ่งเป็นจุดเสี่ยงต่อปัญหาต่างๆ ของสังคม

เพื่อให้เด็กและเยาวชนใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างสร้างสรรค์และมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนชุมชนของตนเองได้ ทีโอที ได้พัฒนาโครงการในการสนับสนุนให้เยาวชนได้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและ Social Media อย่างรู้คุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้วยโครงการ “TYC เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน” โดยคัดเลือกชุมชนที่มีความพร้อมด้านสินค้าชุมชน มีพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อีกทั้งโรงเรียนมีความสนใจในการพัฒนาชุมชนร่วมกัน และชุมชนที่มีผู้ใช้ IT ในการนำเสนอสินค้าของชุมชน โดยให้เยาวชนที่อยู่ในชุมชนเป็นตัวขับเคลื่อนโครงการและสร้างเครือข่ายเยาวชนทั่วประเทศ ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในชุมชนของตนเองเพื่อให้ชุมชนมีความยั่งยืน

โดยในปี 2558 ทีไอที สร้างชุมชนในโครงการ TOT Young Club รวมทั้งสิ้น 25 ชุมชน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. ชุมชนรางไม้แดง | จังหวัดราชบุรี |
| 2. ชุมชนบ้านโพ | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา |
| 3. ชุมชนบ้านสำราญ | จังหวัดขอนแก่น |
| 4. ชุมชนบ้านกุดชุมแสง | จังหวัดชัยภูมิ |
| 5. ชุมชนบ้านบอม | จังหวัดลำปาง |
| 6. ชุมชนบ้านกว้าง | จังหวัดพิษณุโลก |
| 7. ชุมชนบ้านเกาะบุโหลน | จังหวัดสตูล |
| 8. ชุมชนบ้านศิรีวัง | จังหวัดนครศรีธรรมราช |
| 9. ชุมชนบ้านดง | จังหวัดนครนายก |
| 10. ชุมชนบ้านช่องแสมสาร | จังหวัดชลบุรี |
| 11. ชุมชนบ้านบางเพรียง | จังหวัดสมุทรปราการ |
| 12. ชุมชนสามชุก | จังหวัดสุพรรณบุรี |
| 13. ชุมชนบ้านทรายขาว | จังหวัดปัตตานี |
| 14. ชุมชนบ้านตะโปเยะ | จังหวัดนราธิวาส |
| 15. ชุมชนคลองลัดมะยม | จังหวัดกรุงเทพมหานคร |
| 16. ชุมชนแม่กลอง | จังหวัดสมุทรสงคราม |
| 17. ชุมชนโคกเมือง | จังหวัดบุรีรัมย์ |
| 18. ชุมชนอ่างศิลา | จังหวัดชลบุรี |
| 19. ชุมชนลำพะยา | จังหวัดยะลา |
| 20. ชุมชนตำบลดอนสัก | จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| 21. ชุมชนเขาพระงาม | จังหวัดลพบุรี |
| 22. ชุมชนสันโค้งน้อย | จังหวัดเชียงราย |
| 23. ชุมชนเกาะลอย | จังหวัดเชียงราย |
| 24. ชุมชนตลาดบ้านใหม่ | จังหวัดฉะเชิงเทรา |
| 25. ชุมชนสามโคก | จังหวัดปทุมธานี |



ปัจจุบันมีเยาวชนเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการ TOT Young Club จำนวน 721 คน จำแนกเป็นชุมชนเดิม 369 คน และชุมชนใหม่ 352 คน มีเยาวชนและประชาชนที่สนใจเข้าชม Facebook ของชุมชน โดยมียอดกด Like จำนวน 40,466 ครั้ง โดยมีเป้าหมายให้เยาวชนในท้องถิ่นสามารถนำความรู้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรมสามารถแสดงศักยภาพของตัวเองในการใช้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และวัฒนธรรม โดยสร้างเครือข่ายเยาวชนทั่วประเทศให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและชุมชนของตนเอง เพื่อให้ชุมชนมีความยั่งยืน ซึ่งสามารถสร้างรายได้ด้านการค้า เป็นเงิน 9,620,602 บาท และรายได้ TYC e-Commerce เป็นเงิน 116,440 บาท



กระบวนการทำงานที่สำคัญ

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

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ความสามารถของเด็กและเยาวชนที่ได้ร่วมโครงการ TOT Young Club มีผลงานออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ได้แก่ ข้อมูลของชุมชนใน Facebook โดยมีคนเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของชุมชนจำนวนกว่า 40,466 ราย มีคลิปวิดีโอบน Youtube ที่แนะนำแหล่งท่องเที่ยว สินค้าหัตถกรรมของท้องถิ่น และวัฒนธรรมของชุมชน และมี Website ที่รวบรวมข้อมูลของชุมชนทั้งสิ้น 25 เว็บไซต์

ความตั้งใจของ ทีโอที ที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนายั่งยืน

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



ผลงาน 25 ชุมชน ในโครงการ TYC เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน

ชื่อชุมชน	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
 คีรีวง	นครศรีธรรมราช	http://www.facebook.com/tyckiritiwong http://www.youtube.com/tyckiritiwong http://www.totyoungclub.com/keereewong
 บ้านกร่าง	พิษณุโลก	http://www.facebook.com/tycbankrang http://www.youtube.com/tycbankrang http://www.totyoungclub.com/tycbankrang
 สาขามะตอง	ราชบุรี	http://www.facebook.com/tycrangmaidang http://www.youtube.com/tycrangmaidang http://www.totyoungclub.com/tycrangmaidang
 บ้านโพ	พระนครศรีอยุธยา	http://www.facebook.com/tycbanpo http://www.youtube.com/tycbanpo http://www.totyoungclub.com/tycbanpo
 บ้านบอม	ลำปาง	http://www.facebook.com/tycbanbom http://www.youtube.com/tycbanbom http://www.totyoungclub.com/tycbanbom
 หินด้อง บ้านดอง	นครนายก	http://www.facebook.com/tycbandong http://www.youtube.com/tycbandong http://www.totyoungclub.com/tycbandong
 บ้านดอนทราย	ชลบุรี	http://www.facebook.com/tycchongsamae http://www.youtube.com/tycchongsamae http://www.totyoungclub.com/tycchongsamae
 บ้านโพธิ์เรียง	สมุทรปราการ	http://www.facebook.com/tycbangpreang http://www.youtube.com/tycbangpreang http://www.totyoungclub.com/tyc/bangpreang

ชื่อชุมชน	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
	สตูล	http://www.facebook.com/tycbulon http://www.youtube.com/tycbulon http://www.totyoungclub.com/tycbulon
	ขอนแก่น	http://www.facebook.com/tycbansumran http://www.youtube.com/tycbansumran http://www.totyoungclub.com/tycbansumran
	ชัยภูมิ	http://www.facebook.com/tyckoodchumsang http://www.youtube.com/tyckoodchumsang http://www.totyoungclub.com/tyckoodchumsang
	สุพรรณบุรี	http://www.facebook.com/tycsamchuk http://www.youtube.com/tycsamchuk http://www.totyoungclub.com/tycsamchuk
	ปัตตานี	http://www.facebook.com/tycsaikhao http://www.youtube.com/tycsaikhao http://www.totyoungclub.com/tycsaikhao
	นราธิวาส	http://www.facebook.com/tyctaporyor http://www.youtube.com/tyctaporyor http://www.totyoungclub.com/tyctaporyor

ผลงานของเยาวชน 11 ชุมชนใหม่ ปี 2558 ในโครงการ TYC เด็กไทยมีดี ใช้ไอที เพื่อชุมชน

ชื่อชุมชน	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
	กรุงเทพมหานคร	https://www.facebook.com/tyckhlonglatmayom https://www.youtube.com/tyckhlonglatmayom https://www.totyoungclub.com/tyckhlonglatmayom
	สมุทรสงคราม	https://www.facebook.com/tyckmaeklong https://www.youtube.com/tyckmaeklong https://www.totyoungclub.com/tyckmaeklong
	บุรีรัมย์	https://www.facebook.com/tyckhokmuang https://www.youtube.com/tyckhokmuang https://www.totyoungclub.com/tyckhokmuang
	ชลบุรี	https://www.facebook.com/tyckangasila https://www.youtube.com/tyckangasila https://www.totyoungclub.com/tyckangasila

ชื่อชุมชน	จังหวัดที่ดำเนินการ	ผลงานสื่อออนไลน์ที่ได้จากการดำเนินงานโครงการ
	ยะลา	https://www.facebook.com/tyclampaya https://www.youtube.com/tyclampaya https://www.totyoungclub.com/tyclampaya
	สุราษฎร์ธานี	https://www.facebook.com/tycdonsak https://www.youtube.com/tycdonsak https://www.totyoungclub.com/tycdonsak
	ลพบุรี	https://www.facebook.com/tyckhaoprangam https://www.youtube.com/tyckhaoprangam https://www.totyoungclub.com/tyckhaoprangam
	เชียงราย	https://www.facebook.com/tycชุมชนสันโค้งน้อย-957874527604282 https://www.youtube.com/tyc-ชุมชนสันโค้งน้อย-957874527604282 https://www.totyoungclub.com/tyc-ชุมชนสันโค้งน้อย-957874527604282
	เชียงราย	https://www.facebook.com/tyckohloi1 https://www.youtube.com/tycdkohloi1 https://www.totyoungclub.com/tycdkohloi1
	ฉะเชิงเทรา	https://www.facebook.com/tyctaladbanmai https://www.youtube.com/tyctaladbanmai https://www.totyoungclub.com/tyctaladbanmai
	ปทุมธานี	https://www.facebook.com/tycsamkhok https://www.youtube.com/tycsamkhok https://www.totyoungclub.com/tycsamkhok



โครงการตู้หนังสือ ทีโอที วชิรเมธี

ทีโอที ได้จัดกิจกรรมมอบตู้หนังสือ ทีโอที วชิรเมธี ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้รับความเมตตาจากพระคุณเจ้าพระมหาภูติชัย วชิระเมธี (ว.วชิรเมธี) ให้ดำเนินโครงการและให้ความไว้วางใจให้นำชื่อท่านมากำหนดเป็นชื่อโครงการ เพื่อเป็นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอันเป็นกลไกขับเคลื่อนการส่งเสริมการอ่านให้เกิดเป็นรูปธรรม ซึ่งเยาวชนและประชาชนในชุมชนจะได้รับการพัฒนาความสามารถในการอ่านและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้กับเยาวชนและประชาชนทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

ปัจจุบันตู้โทรศัพท์สาธารณะมีให้บริการกับประชาชนในการติดต่อสื่อสารกว่า 160,000 ตู้ทั่วประเทศ ซึ่งการดำเนินโครงการ ทีโอที ได้นำตู้โทรศัพท์สาธารณะมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประโยชน์ให้กับชุมชน ประชาชน ในพื้นที่จังหวัดต่างๆ และโครงการ TOT Young Club ด้วยการออกแบบและจัดทำชั้นวางหนังสือและเพิ่มระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ภายในตู้ประกอบด้วยหนังสือธรรมะของท่าน ว.วชิรเมธี รวมถึงหนังสืออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์กับชุมชน ซึ่งโครงการมอบตู้หนังสือ ทีโอที วชิรเมธี นี้เป็นการต่อยอดโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการ TOT Young Club ซึ่ง ทีโอที ได้สนับสนุนระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม อบรมเยาวชนที่เป็นสมาชิกให้มีความรู้ทักษะด้าน ICT ส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องระบบตลาดออนไลน์ พร้อมกับการสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้ยั่งยืน ทั้งนี้ การจัดโครงการดังกล่าว มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานและผลที่คาดหวัง ดังนี้

1. เพื่อแสดงภาพลักษณ์ที่ดีของ ทีโอที ในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อส่งเสริมด้านจริยธรรมและคุณธรรมให้กับเยาวชนและคนในชุมชนทั่วประเทศ
3. เพื่อพัฒนาจิตใจและปลูกฝังให้กับเยาวชนได้สืบทอดคำสั่งสอนของพระพุทธศาสนา
4. เพื่อร่วมสร้างสังคมเป็นสุขโดยอาศัยธรรมะเป็นตัวเชื่อมโยง
5. เพื่อก่อให้เกิดเป็นสาธารณประโยชน์ให้กับชุมชน

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

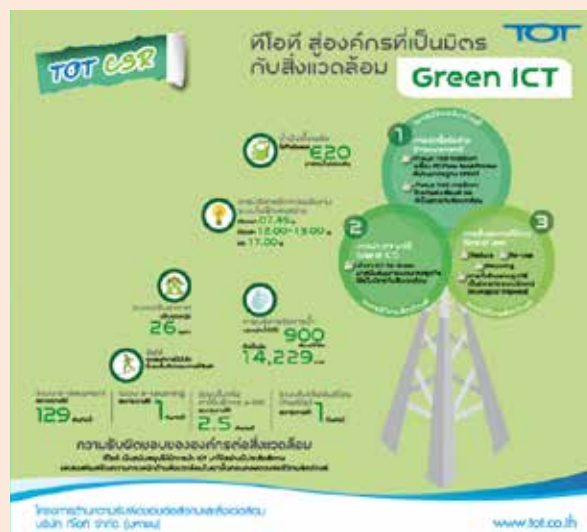
ทีโอที ได้ทำการส่งมอบตู้หนังสือ ทีโอที วชิรเมธี ให้กับโรงเรียน และชุมชน จำนวน 100 แห่ง ทั่วประเทศ ซึ่งเยาวชนและประชาชนในชุมชน สามารถใช้ประโยชน์หาความรู้และนำหลักธรรมจากหนังสือในตู้หนังสือ ทีโอที วชิรเมธี มาใช้ประโยชน์เป็นหลักในการดำเนินชีวิตได้อย่างเต็มที่



โครงการ TOT Green ICT

การดำเนินงานด้านสนับสนุนชุมชนของ ทีโอที ได้จัดทำชุมชน TOT Green ICT เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ซึ่งจะมีสมาชิกหมุนเวียนกันนำบทความด้าน Green ICT มาเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเผยแพร่ 53 บทความที่สนับสนุนการจัดทำ Green ICT และมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายสร้างการรับรู้ในอาคารสำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ

ทีโอที ได้มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมมาบรรยายให้ความรู้เรื่องผลกระทบด้าน ICT ต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมไทย โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมฟังบรรยายรวมจำนวน 200 คน พร้อมได้จัดเผยแพร่ผ่าน Video Streaming ให้กับพนักงาน ทีโอที ที่อยู่นอกสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้และมุมมองใหม่ๆ ในการคำนึงถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและผลกระทบในด้านต่างๆ



การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

ทีโอที ได้มอบเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคมและสนับสนุนการพัฒนาทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา ด้านสังคม ชุมชน และด้านกีฬา ดังนี้

ด้านสาธารณสุข

- สนับสนุนงานถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ทีโอที ณ วัดแก้วพิจิตร (พระอารามหลวง) อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี จำนวน 1,000,000 บาท
- สนับสนุนบำรุงสภากาชาดไทย โดยนำรายได้จากการจำหน่ายสลากกาชาด ทีโอที และเงินสนับสนุนของ ทีโอที จำนวน 2,000,000 บาท มอบเพื่อบำรุงสภากาชาดไทย
- ให้การสนับสนุนแก่มูลนิธิธรรมรักษ์ วัดพระบาทน้ำพุ อ.เมือง จ.ลพบุรี เพื่อสงเคราะห์แก่ผู้ป่วยโรคเอดส์และเด็กกำพร้า จำนวน 782,485.70 บาท
- สนับสนุนมูลนิธิโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 250,000 บาท



ด้านการศึกษา

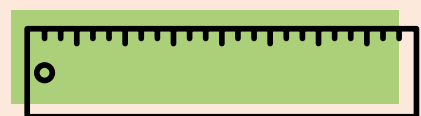
- สนับสนุนมูลนิธิทุนการศึกษาพระราชทานในโครงการทุนการศึกษาของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร จำนวน 500,000 บาท
- งานถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ที่โอที ประจำปี 2558 ณ วัดแก้วพิจิตร (พระอารามหลวง) อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี ที่โอที ได้มอบทุนการศึกษาในโครงการ “ชุดนี้ ที่โอที จัดให้” ให้แก่โรงเรียนในเขตพื้นที่ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 5 จำนวน 12 โรงเรียนๆ ละ 10,000 บาท และมอบทุนการศึกษาให้นักเรียนจำนวน 60 คนๆ ละ 5,000 บาท รวมเป็นเงินสนับสนุนการศึกษาทั้งสิ้น 420,000 บาท
- สนับสนุนการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะวิชาชีพและสนับสนุนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การศึกษาของโครงการโรงเรียนจิตรลดา (สายวิชาชีพ) จำนวน 41,824.50 บาท



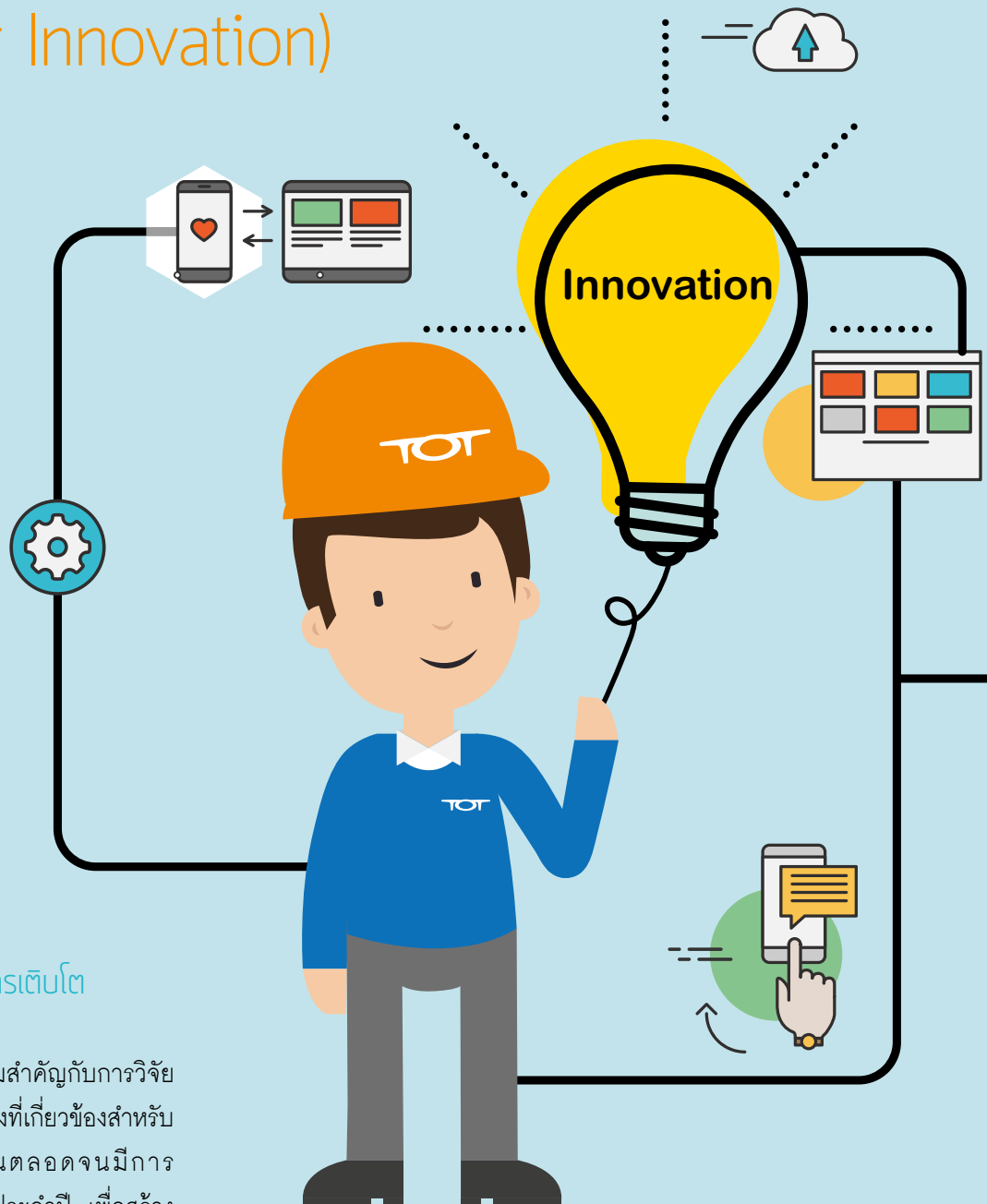
ด้านอื่นๆ

- สนับสนุนเพื่อสมทบทุนในการจัดสร้างอุทยานราชภักดิ์ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 100,000 บาท
- สนับสนุนการจัดรายการพิเศษเนื่องในวันสลายใจไทย ประจำปี 2558 จำนวน 50,000 บาท
- สนับสนุนการเฉลิมฉลองในโอกาสครบรอบ 75 ปี ของโรงเรียนประทีปศาสน์ ปอเนาะบ้านตาล จ.นครศรีธรรมราช จำนวน 50,000 บาท
- สนับสนุนการจัดแสดงคอนเสิร์ตการกุศลของมูลนิธิรักเมืองไทย จำนวน 20,000 บาท

ABC



#นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)



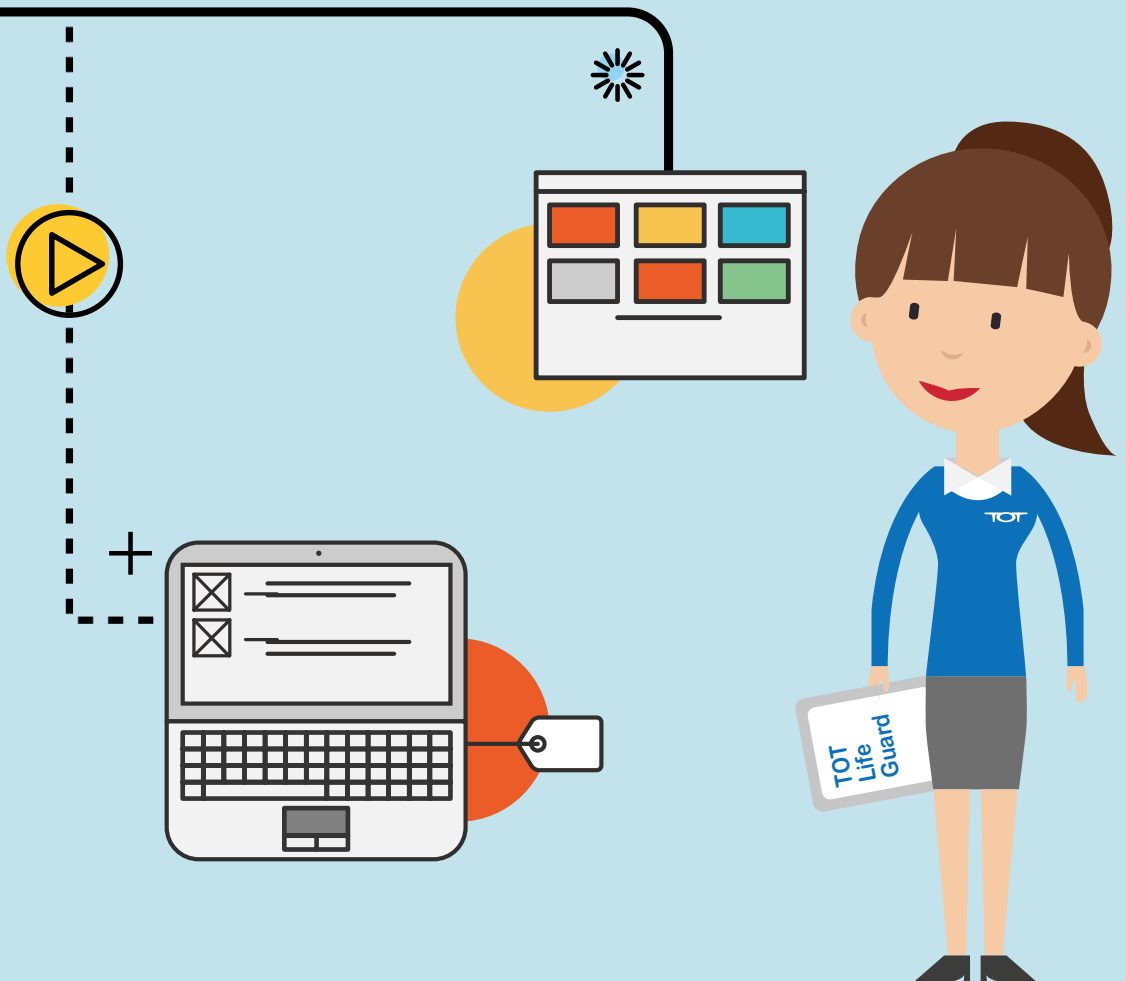
แนวทางการสร้างการเติบโต ด้วยนวัตกรรม

ทีโอที ให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนา โดยมีคำสั่งที่เกี่ยวข้องสำหรับดำเนินการที่ชัดเจนตลอดจนมีการสนับสนุนงบประมาณประจำปี เพื่อสร้าง

ผลงานวิจัย นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้ในการสนับสนุนกิจการของ ทีโอที โดยกำหนดให้ สถาบันนวัตกรรม ทีโอที ซึ่งตั้งอยู่ ณ จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานหลักในการวิจัยและพัฒนา พร้อมยกระดับคุณภาพงานการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการพัฒนาต้นแบบ มีการทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพลักษณะของผลงานวิจัยที่เป็นรูปแบบการบริหารจัดการระบบการทำงาน Quality Management ระบบ ISO และผลงานทางวิชาการประเภทงานวิจัยและพัฒนาคุณค่าของงานคือ “สิ่งประดิษฐ์/ผลงานเป็นชิ้นเป็นอันที่สร้างขึ้น” แล้วจึงต่อยอดด้วยการนำทักษะที่มีมาพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมที่สร้างสรรค์พร้อมใช้งานจริง เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม

นอกจากดำเนินการวิจัยและพัฒนาเป็นหลักแล้วยังดำเนินการสนับสนุนเงินทุนเพื่อส่งเสริมพนักงานของ ทีโอที ที่ขาดเงินทุน แต่มีความสนใจที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ด้วยการจัดเวทีประกวดโดยนำผลงานที่จัดทำขึ้นส่งเข้าประกวดเพื่อชิงรางวัล จากนั้นจึงรวบรวมผลงานวิจัยที่ได้จากการประกาศเกียรติคุณรางวัลต่างๆ ที่ส่งประกวดสิ่งประดิษฐ์และรางวัล รางวัลนักวิจัยทั้งภายในและภายนอก ทีโอที ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันฯ เพื่อเป็นฐานข้อมูลงานวิจัย อีกทั้งยังให้คำปรึกษาทางเทคนิค และการเป็นศูนย์กลางในด้านทรัพย์สินทางปัญญาของ ทีโอที เพื่อสร้างเสริมความมั่นใจในบริการสื่อสารโทรคมนาคม

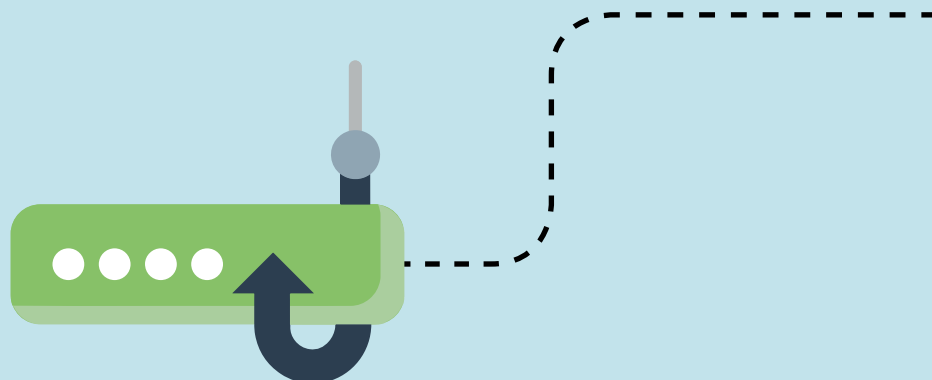
สถาบันนวัตกรรม ทีโอที มีการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องมือ และงานบริการทดสอบ ตรวจสอบทางเทคนิคของอุปกรณ์โทรคมนาคมมากมาย อาทิ ห้องปฏิบัติการสำหรับบริการงานสอบเทียบด้วยห้องปฏิบัติการสอบเทียบที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005 การให้บริการทดสอบเครื่องส่งของสถานีวิทยุทธศาสตร์ด้วยห้องปฏิบัติการทดสอบ Radio-Testing@TOT ซึ่งได้รับการรับรองจาก สำนักงาน กสทช. และการให้บริการตรวจสอบทดสอบทางเทคนิคของอุปกรณ์ด้านโทรคมนาคม ตลอดจนดูแลตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวัดต่างๆ เปิดบริการแก่หน่วยงาน และบริษัทอื่นๆ



นวัตกรรมเพื่อสังคมที่สำคัญ

ผลงานวิจัยและนวัตกรรม

1. Power Supply AC/DC UPS เป็นชุดแหล่งจ่ายไฟฟ้า DC พร้อมชุดป้องกัน Surge และแหล่งจ่ายไฟ DC สำหรับ Base Wi-net ที่ติดตั้งภายนอกอาคารชุมสาย ซึ่งสามารถรองรับการให้บริการ 8 พอร์ต
2. TOT Optical Level Meter เป็นเครื่องมือวัดทดสอบสัญญาณแสงแบบพกพาสำหรับงานบำรุงรักษา/จ่ายสายใยแก้วนำแสง เป็นเครื่องมือที่มีฟังก์ชันจับสัญญาณแสงที่ระดับกำลังต่ำ ที่แสดงผลในลักษณะของความสว่างของหลอด LED
3. TOT Life Guard เป็นนวัตกรรมเพื่อสร้างบริการรูปแบบใหม่บนโครงข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้เทคโนโลยี Internet of things (IoT) ใน 6 ด้าน คือ 1) บ้านและที่อยู่อาศัย 2) โรงเรียน 3) สิ่งแวดล้อม 4) ยานพาหนะ 5) พื้นที่สาธารณะ 6) สุขภาพ ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ ทีโอที รวมถึงเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้คนในสังคมไทย
4. เครื่องมือสนับสนุนการให้บริการบรอดแบนด์ เป็นเครื่องมือวัดและทดสอบประสิทธิภาพโครงข่ายและคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีเครื่องมือที่รองรับการให้บริการผ่านโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสง (FTTx) เช่น เครื่องมือ PON Power Meter, Optical Power Meter และ Visual Fault Locator เป็นต้น และบริการผ่านโครงข่ายสายทองแดง (ADSL, VDSL) ด้วยเครื่องมือ TOT ADSL Tester และ TOT xDSL Tester
5. ระบบ Customer Premise Equipment : CPE เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอุปกรณ์เชื่อมต่อบริการ ADSL หรือ FTTx สำหรับช่วย Monitoring เพื่อแจ้งเตือนก่อนเลขหมายลูกค้าเสีย



6. งานซ่อมและสอบเทียบ บริการงานสอบเทียบด้วยห้องปฏิบัติการสอบเทียบที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005 งานตรวจรับ งานซ่อมเกี่ยวกับเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องด้านไฟฟ้าและด้าน Fiber Optic แก่ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ทีโอที เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการเครือข่าย ตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือวัด ผู้รับจ้างดูแลระบบเครือข่าย เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นเครือข่ายของสำนักงาน กสทช. ให้บริการทดสอบมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงแก่สถานวิทยุชุมชน
7. งานทดสอบและพัฒนา ให้บริการตรวจสอบ/ทดสอบทางเทคนิคของอุปกรณ์ด้านโทรคมนาคม ซึ่งประกอบไปด้วยอุปกรณ์โทรคมนาคม และการสื่อสาร อุปกรณ์ปลายทาง อุปกรณ์ตอนนอก อุปกรณ์ทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ป้องกัน อาทิ ทดสอบอุปกรณ์ FTTx ตามมาตรฐาน BBF TR-247, BBF TR-255 เป็นต้น อีกทั้งยังต้องนำมาใช้กับโครงข่ายการให้บริการของ ทีโอที ให้มีคุณภาพและเป็นไปตามความต้องการ นอกจากนี้ยังให้บริการการตรวจสอบ/ทดสอบอุปกรณ์ด้านเทคนิคให้กับหน่วยงานภายนอก เป็นการยกระดับและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้มีคุณภาพและสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ตามข้อกำหนดของประเทศหรือมาตรฐานสากล



รางวัลความสำเร็จด้านนวัตกรรม

1. การประกวดรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2558 ในด้านรางวัลนวัตกรรมดีเด่น ทีโอที ได้รับรางวัลชมเชยระดับองค์กร จากอุปกรณ์ป้องกันลျี่รสำหรับระบบไฟฟ้ากระแสลับ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจดีเด่น (สคร.) กระทรวงการคลัง



2. รางวัลเหรียญทองแดง ชื่อผลงาน "AC Line Surge Protector" จากการแข่งขันงานสิ่งประดิษฐ์และการแสดงสินค้านานาชาติ 2015 ณ กรุงไทเป ประเทศไต้หวัน Taipei International Invention Show & Technomart Invention Contest (INST 2015)



3. รางวัล Special Award ชื่อผลงาน "AC Line Surge Protector" จากงานประกวดนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์นานาชาติ ณ กรุงไทเป ประเทศไต้หวัน Taiwan Invention & Innovation Industry Association





4. รางวัล Special Award ชื่อผลงาน “AC Line Surge Protector” จากงานประกวดนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์นานาชาติ ณ กรุงไทเป ประเทศไต้หวัน Taiwan Invention & Innovation Industry Association

5. รางวัลสภาวิจัยแห่งชาติระดับดี ผลงานประดิษฐ์คิดค้น ชื่อผลงาน อุปกรณ์สนับสนุนงานติดตั้งและตรวจแก้อินเทอร์เน็ต (TOT xDSL Tools) จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (สช.)



6. รางวัลรองชนะเลิศ ประกวดผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ ประจำปี 2558 ชื่อผลงาน “TOT Life Guard” โดย ทีไอที



GRI Content Index

GRI Report Self-Declaration:

TOT 2015 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	○
Labour/Management relations		
LA4	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	○
LA5	Minimum notice period(s) regarding significant operational changes	○

Indicator	Description	Reporting Status
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	○
Equal remuneration for men and women		
LA14	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category	●

Indicator	Description	Reporting Status
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	○
Security practices		
HR8	Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations	●

Indicator	Description	Reporting Status
Indigenous rights		
HR9	Incidents of violations involving rights of indigenous people & actions taken	○
Assessment		
HR10	Percentage of total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessment	○
Remediation		
HR11	Number of grievances related to human rights files, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	○
Social : Society		
Local Communities		
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.	○
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	○

Indicator	Description	Reporting Status
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	○
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	○

Indicator	Description	Reporting Status
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	☐
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	☐

Indicator	Description	Reporting Status
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.	○
Customer Relations		
PA8	Policies and practices to publicly communicate on EMF related issues. Include information provides at points of sales material	○
PA9	Total amount invested in programs and activities in electromagnetic field research. Include description of programs currently contributed to and funded by the reporting organization.	○
PA10	Initiatives to ensure clarity of charges and tariffs.	○
PA11	Initiatives to inform customers about product features and applications that will promote responsible, efficient, cost effective, and environmentally preferable use.	○

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



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

www.tot.co.th

TOT Caontact Center 1100