

รายงานการพัฒนา ความยั่งยืน ประจำปี 2561



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



สารบัญ

4

สารกรรมการผู้จัดการใหญ่

6

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

8

ภาพรวมของบริษัท
(Company Overview)

10 ข้อมูลที่รวมอยู่ในรายงาน

12

การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา
(Sustainability Development)

- 13 ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที
- 14 องค์กรสมรรถนะสูง
- 15 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 18 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 20 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 21 โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที
- 22 การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญของ ทีโอที ปี 2561
- 23 ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2561

TOT CSR

รายงานการพัฒนาความยั่งยืน
ประจำปี 2561

24

ธุรกิจของเรา (Our Business)

24 บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง
และบริการเพื่อสังคม (USO)

28

ลูกค้าของเรา (Our Customers)

28 แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า
30 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
33 การจัดการข้อร้องเรียน
34 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

36

บุคลากรของเรา (Our People)

36 นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์
40 ข้อมูลบุคลากร
41 การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย
และสวัสดิภาพ
42 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า
43 การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร
43 การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม
ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร
45 การเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

48

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)

48 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
52 การบริหารจัดการน้ำ
53 การบริหารจัดการพลังงาน
54 การบริหารจัดการขยะ

56

การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)

56 แนวทางการกำหนดชุมชน
57 โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม
70 การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

74

นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)

74 แนวทางการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม
76 ผลงานวิจัยและนวัตกรรมการดำเนินงานรับผิดชอบต่อสังคม
77 รางวัลนวัตกรรม
78 นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม
80 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI
(GRI Content Index)
95 แบบสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้หนังสือรายงาน
การพัฒนาความยั่งยืน ประจำปี 2561

รายงานประจำปี 2561
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



สารกรรมการผู้จัดการใหญ่

“ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจสื่อสาร โครงข่ายและบริการดิจิทัล อย่างมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะพัฒนาองค์กรให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนในทุกมิติ เพื่อดอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคสมัยที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทุกคนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ”

นอกเหนือไปจากการให้บริการสื่อสารดิจิทัล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรที่มุ่งเน้นการดำเนินงานที่มีส่วนร่วมสนับสนุนสังคม เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ขณะเดียวกันยังให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อต่อยอดความยั่งยืนขององค์กร การสร้างสรรค์และเสริมสร้างโอกาสให้กับชุมชนและสังคม โดยการใช้เทคโนโลยีและโครงข่ายสื่อสารดิจิทัลที่ครอบคลุม สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนให้ได้เป็นที่รับรู้ของสังคมโลก สอดคล้องกับพันธกิจของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คือ สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า ให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อชีวิตที่ดีของคนไทยและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทย สู่อุตสาหกรรม อันนำมาสู่การเกิดผลในการพัฒนาชุมชน อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถเติบโตขึ้นได้อย่างยั่งยืน ควบคู่กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในการพัฒนา การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักสากล ตามแนวทาง Sustainable Development Goals (SDGs) เพื่อต้องการเห็นสังคมโลกก้าวเดินไปพร้อมๆ กัน โดยไม่ทิ้งใคร ไว้เบื้องหลัง สำหรับนโยบายการดำเนินงานด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมของ ทีโอที ดำเนินการโดยมีแนวทาง การดำเนินโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (TOT CSR) โดยนำ Core competency หลักขององค์กรด้านการเป็น ผู้ให้บริการโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ มาสนับสนุน การดำเนินงานด้าน Corporate Social Responsibility (CSR) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนตามหลักการ Sustainable

Development Goals (SDGs) ที่ใช้เทคโนโลยีหลักขององค์กร มาส่งเสริมและพัฒนาประเทศ โดยอาศัยความร่วมมือ จากพันธมิตร ในการร่วมกันทำให้ประเทศมีการพัฒนา ด้าน การศึกษา สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจที่ดีขึ้น

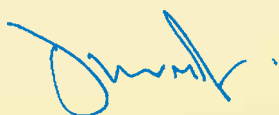
นอกจากหลัก Sustainable Development Goals (SDGs) ที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยึดหลักในการ ดำเนินงาน Corporate Social Responsibility (CSR) แล้ว เป้าหมายสำคัญของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญ ไม่น้อยไปกว่ากันนั้นก็คือการให้ความสำคัญกับ Public/Private และ Partnership ที่จะเข้ามามีส่วนร่วม โดยทุกภาคส่วน ร่วมดำเนินการโดยอาศัยกรอบแนวคิดตามหลักเศรษฐกิจ พอเพียง 3 ห่วง 2 เงื่อนไข คือ พอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ภายใต้ 2 เงื่อนไข คือ ความรู้ และ คุณธรรม

นอกจากนี้ ภาครัฐได้ประกาศใช้ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ด้านความมั่นคง 2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ด้านพัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6) ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐ ซึ่ง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินงานด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุน ยุทธศาสตร์ชาติ โดยมุ่งเน้น 3 ด้านหลัก คือ ยุทธศาสตร์ การสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

“ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยึดมั่น
ในทิศทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักสากลและตามแนวทาง
Sustainable Development Goals (SDGs)
เพื่อต้องการเห็นสังคมโลกเดินไปโดยไม่ทิ้งใคร
ไว้เบื้องหลัง ”

ขณะเดียวกันการดำเนินงานในทุกแผนงาน
เพื่อให้สามารถบรรลุผลการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
ในหลายโครงการ อาทิ โครงการบริการอินเทอร์เน็ต
สาธารณะสู่ชุมชน โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน
โทรคมนาคมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
(เน็ตประชารัฐ) นอกจากนี้การสนับสนุนด้านการศึกษา
ซึ่งถือเป็นอีกแนวทางหลักในการดำเนินกิจกรรม
เพื่อสังคมของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผ่าน
หลายโครงการ อาทิ โครงการ TOT YOUNG CLUB
โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียน
ที่ด้อยโอกาส และโครงการการศึกษาทางไกลผ่าน
ดาวเทียม

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ของบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ
ด้วยความตั้งใจ เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
และประสิทธิภาพตามความต้องการของลูกค้า
พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพ
บุคลากรขององค์กรและร่วมสร้างความเข้มแข็ง ยั่งยืน
แก่สังคมไทยไปพร้อมๆ กันด้วย



(ดร. มนต์ชัย หนูสง)

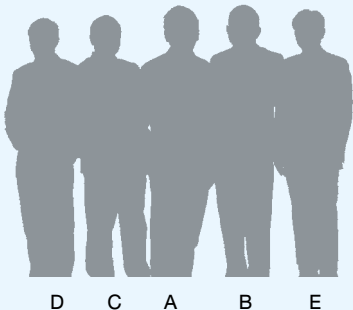
กรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)





คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อองค์กร ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



- A นายพงษ์สิทธิ์ ชัยฉัตรพรสุข
ประธานกรรมการ
- B นางสาวอากาศเอก สมศักดิ์ งามสุวรรณ
กรรมการ
- C นายพรชัย หาญยืนยงสกุล
กรรมการ
- D นายเกียรติคุณรงค์ วงศ์น้อย
กรรมการ
- E นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร
กรรมการ

อำนาจหน้าที่

1. กำหนดและทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีนโยบายเป้าหมายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีชัดเจน กำหนดรูปแบบการบริหารและควบคุมบริษัท สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และใช้เป็นแนวปฏิบัติของผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
2. กำกับดูแลการดำเนินกิจการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการเฉพาะเรื่องชุดต่างๆ รวมถึงผู้บริหารและพนักงานให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทีโอที และหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่กำกับดูแลกำหนดขึ้น โดยให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล
3. กำหนดแนวทางและวางนโยบายดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและเหมาะสมกับธุรกิจบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล
4. ให้มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อช่วยเหลือและหรือสนับสนุนการทำงานได้ตามความเหมาะสม
5. ให้พนักงานและเชิญบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลและหรือส่งเอกสารข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
6. รายงานผลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งเสนอแนะเพื่อการพัฒนาตามความเหมาะสมต่อคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมถึงการกำกับดูแลการเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน
7. รายงานผลการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)





ภาพรวมของบริษัท (Company Overview)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและดิจิทัลภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นเพียงรายเดียว ทีโอที เป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมายาวนานกว่า 65 ปี รวมถึงมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ Digital Economy โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในทุกๆ ด้าน ทีโอทีตระหนักถึงบทบาทขององค์กรในการเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะผลักดันประเทศสู่ Digital Economy เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ ได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง แม้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

ทีโอที ดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยนำ Core Competency หลักขององค์กรด้านการเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมชั้นนำของประเทศ มาสนับสนุนการดำเนินงาน

ด้าน CSR เพื่อส่งเสริมด้านสาธารณสุข การศึกษา และสิ่งแวดล้อม ด้วยหลัก Sustainable Development Goals (SDGs) เพื่อต้องการเห็นสังคมโลกก้าวเดินไปพร้อมๆ กัน โดยไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานโดยคำนึงถึงการส่งเสริมให้สังคมมีสุขภาพสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจที่ดี ทั้งนี้ ทีโอที ให้ความสำคัญในการนำ Public/Private และ Partnership เข้ามามีส่วนร่วม โดยทุก P ร่วมดำเนินการโดยอาศัยกรอบแนวคิดตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง 3 ห่วง 2 เงื่อนไข คือ พอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ภายใต้ 2 เงื่อนไข คือ ความรู้ และคุณธรรม เป็นกลไกที่ทำให้การดำเนินงานด้าน CSR มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปี 2561 ทีโอที มีเป้าหมายและโครงการสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและประเทศสู่ความยั่งยืน เช่น การสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงพื้นที่ชายขอบ (โครงการเน็ตชายขอบ Zone C+) และมีเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานด้านโทรคมนาคมในเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) และเป็นผู้ให้บริการโครงข่าย 5G รวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรและพัฒนากระบวนการทำงานด้วย Digital Transformation

นอกจากนี้ ทีโอที ยังมีเป้าหมายในการเพิ่ม Digital Channel เพื่อยกระดับการให้บริการและประสบการณ์ลูกค้า โดยมุ่งหวังให้ประชาชนทุกกลุ่มทุกวัย ได้รับการบริการด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลที่มีคุณภาพตลอดจนครอบคลุมการใช้งานทุกพื้นที่ และเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมและดิจิทัลชั้นนำของประเทศต่อไป

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำการให้บริการโทรคมนาคมและบริการดิจิทัล
ที่มุ่งตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ

พันธกิจ

1. เป็นรัฐวิสาหกิจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทยสู่ยุคดิจิทัล
2. ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและดิจิทัล อย่างมีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมความมั่นคงของรัฐ
3. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมายกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย

คำนิยาม

- A = Acceleration & Agility รวดเร็วและคล่องตัว
I = Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรม
O = Operation Excellence ทำงานมุ่งความเป็นเลิศ
T = Transparency & Integrity ซื่อสัตย์และโปร่งใส

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

แผนยุทธศาสตร์ได้กำหนดบทบาทการดำเนินธุรกิจของ ทีโอที เป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจโทรคมนาคม (Core Business) และธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจโทรคมนาคม (Non-Core Business) โดยกำหนดบทบาทดังนี้

1. การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแบบครบวงจร ประกอบด้วยหน่วยธุรกิจ 5 หลัก คือ ธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่ ธุรกิจบรอดแบนด์ ธุรกิจมัลติมีเดีย ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจข้อมูล โดยดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งนำเสนอบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบแพ็คเกจแบบครบวงจร ด้วยแบบควมรวมบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน
2. การเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ทีโอที โดยใช้ทรัพยากรโครงข่ายที่มีอยู่ และสินทรัพย์ที่รับคืนจากคู่สัญญา ร่วมการทำงานหลังสิ้นสุดสัญญา อาทิ เสาส่งสัญญาณโทรคมนาคม ไปพัฒนาให้เป็นแหล่งรายได้ใหม่ โดยนำสินทรัพย์มาให้บริการกับผู้ประกอบการรายอื่น รวมถึงการให้บริการในส่วนของการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น และการนำวงจรอินเทอร์เน็ตมาให้บริการธุรกิจโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่า 30 ประเทศทั่วโลก



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์



ข้อมูลที่อยู่รวมอยู่ในรายงาน

รายงานฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวทางและการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนที่ ทีโอที ได้กระทำมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีขอบเขตครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ถึง 31 ธันวาคม 2561 ซึ่งเป็นรอบเวลาเดียวกับการจัดทำรายงานประจำปีของบริษัท โดยรายงานฉบับนี้กำหนดให้ คำว่า “ทีโอที” และ “บริษัท” หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งในปี 2561 นี้ ทีโอที ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Report) เป็นปีที่ 6 ซึ่งมุ่งเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ ทีโอที ได้ดำเนินการ

เนื้อหาของรายงาน

ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ทีโอที ได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งจากรายงานผลการดำเนินงาน (Organization Performance Report : OPR) ปี 2561 ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มานำเสนอ ซึ่งในการจัดทำ OPR ทุกปี ได้มีการทบทวนและกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ ทีโอที เห็นว่ามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ ทีโอที และจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานและบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงานภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ทีโอที

กลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนที่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้มีพื้นฐานมาจากการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งเป็น Sustainability Highlights ของ ทีโอที ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในแต่ละด้านนั้น ได้ตั้งเป้าหมายเป็นภาพรวมในการกำหนดจุดยืนเพื่อสร้างคุณค่าในอนาคตระยะยาว

กรอบการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามกรอบขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) เวอร์ชัน 4.0 ตามมาตรฐานการรายงานระดับ C โดยมุ่งให้เกิดกระบวนการรายงาน (Reporting Process) ที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ รวมทั้งเชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์การดำเนินงาน และทิศทางที่จะนำองค์กรไปสู่ความเติบโตอย่างยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ พร้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 7 ด้าน คือ

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

ทั้งนี้ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI นี้ จะถูกใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการดำเนินงานของ ทีโอที เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้สามารถยกระดับการดำเนินการสู่ระดับสากลได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปบูรณาการกับผลลัพธ์และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) ตามเกณฑ์การประเมินภายใต้ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจหรือ SEPA ต่อไป

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ :

ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์กร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

e-Mail : prt@tot.co.th

โทรศัพท์ : 0 2575 7137





การพัฒนาอย่างยั่งยืนของเรา (Sustainability Development)

แนวคิดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืน ของ ทีโอที ปี 2561 (Sustainability Priorities 2018)

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยทั้งลูกค้าและคู่ค้า เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ด้วยความราบรื่นและมีความยั่งยืน ซึ่งธุรกิจที่จะยั่งยืนได้นั้น ลูกค้าต้องมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการของ ทีโอที และคู่ค้าที่เต็มใจพร้อมที่จะให้การสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักปรัชญา 3 ประการ

1. **ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ** ต้องให้ความสำคัญต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป เพราะการบริการลูกค้าที่ดี การสร้างความแตกต่างและทางเลือกให้กับลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ

2. **คู่ค้าต้องพอใจ** คู่ค้าทั้งที่เป็นผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ผู้ผลิตสินค้า ผู้จำหน่ายสินค้า ล้วนมีความคาดหวังว่า จะไม่ดำเนินธุรกิจที่เอาเปรียบ ดังนั้นต้องทำความเข้าใจในข้อตกลงทางการค้า ข้อจำกัดระหว่างคู่ค้าและ ทีโอที ให้ชัดเจน ซึ่งเป็นข้อตกลงที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อหาหนทางร่วมกันในการที่จะสนับสนุนและพัฒนาให้สินค้าและบริการมีคุณภาพส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่

3. **ตัวเราพอใจ** หากลูกค้าพึงพอใจในคุณค่าของสินค้าและบริการ และคู่ค้าพึงพอใจที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกับ ทีโอที ย่อมได้รับผลประโยชน์และส่งผลกระทบต่อภาพรวมการพัฒนาในด้านอื่นๆ ได้ในระยะยาว และเพื่อกำจุดจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจที่ยั่งยืนของ ทีโอที

ทีโอที ตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วยนวัตกรรมภายใต้จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินงานดังกล่าวควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งคำนึงถึง “ความยั่งยืน” (Sustainability) โดยการขับเคลื่อนและพัฒนาธุรกิจขององค์กรไปสู่ความยั่งยืนปฏิบัติตามแนวความคิดหลัก 3 ประการ คือ การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) การเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) และการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)



องค์กรสมรรถนะสูง

ทีโอที มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีแผนรองรับกับความเสี่ยงและสถานการณ์ต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน จากรอบด้านทุกมุมมอง ซึ่งในบริบทของ ทีโอที มุ่งเน้นการนำองค์กรขับเคลื่อนด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการสร้างการเติบโตด้วยนวัตกรรม

สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน และการถือปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ต่างๆ ที่ภาครัฐหรือองค์กรกำกับดูแลกำหนด ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการบรรลุผลตามแนวความคิดหลักข้างต้นที่สำคัญ ได้แก่

1. ความเสี่ยงในเรื่องสภาพคล่องทางการเงิน
2. ความเสี่ยงในเรื่องรายได้บริการโทรคมนาคมอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงิน
3. ความเสี่ยงในเรื่องการสรรหาพันธมิตรเพื่อรองรับการขับเคลื่อนด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร
4. ความเสี่ยงในเรื่องคุณภาพโครงข่าย ผลิตภัณฑ์และบริการ
5. ความเสี่ยงในเรื่องกลยุทธ์การตลาดและการสื่อสารการตลาด เพื่อรองรับการให้บริการต่างๆ ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ และสามารถกระจายความเจริญสู่สังคมและชุมชนได้ทั่วถึงมากขึ้น
6. ความเสี่ยงในเรื่องบุคลากรจากการขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับ Digital Transformation ขององค์กร

ทีโอที จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ

ที่เกิดขึ้นให้มีมาตรฐานสากล โดยใช้กรอบของ COSO - ERM

(The Committee of Sponsoring of the Treadway

Commission - Enterprise Risk Management) และ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่ง

ทีโอที ได้พัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริม

ให้เกิดระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นกลไกสำคัญ

ประการหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งหวังให้

สามารถลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่

ยอมรับได้ และได้รับความร่วมมือจากทุกคน รวมทั้ง

สามารถบูรณาการงานภายในองค์กรได้มากขึ้น นอกจากนี้

จัดให้มีการรายงานผลต่อฝ่ายบริหารระดับสูงในแต่ละ

รายงาน ตลอดจนมีการประชุมหารือกับคณะกรรมการ

บริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

และความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

และคณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

อย่างสม่ำเสมอ



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทีโอที เชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ และการบริหารจัดการที่เสริมสร้างให้องค์กร เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงต้อง ให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนางาน ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อกำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงาน ให้เป็นไปตาม หลักการกำกับดูแลที่ดี และมีองค์ประกอบด้าน

การกำกับดูแลที่ดีครบถ้วน รวมถึงจัดให้มีระบบบริหารจัดการที่เพียงพอและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน การจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล



คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นกรรมการ รับผิดชอบกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานพัฒนาองค์กร เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. คณะอนุกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธาน รับผิดชอบการบูรณาการการดำเนินงานและกำกับดูแลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดนโยบายให้การบริหารงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้อำนาจการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดแนวทางและวางนโยบายการดำเนินธุรกิจของ ทีโอที ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและเหมาะสมกับธุรกิจ โดยมอบหมายให้คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคณะอนุกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ผู้บริหารทุกระดับและพนักงานได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุน สังคม ชุมชน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อให้การกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับและดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ทีโอที

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทิโอที

ทิโอที ยึดถือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) 8 ประการ ตามหลักสากล เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรมสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเห็นชอบการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และทบทวนแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของทีโอที โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ตามกรอบแนวคิดของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึง ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) และระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นแนวทางการดำเนินงาน ได้แก่ การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจ การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยได้จัดทำเป็นแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทีโอที ระยะยาว 3 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งจะต้องมีการทบทวนทุกปี

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

1. การทบทวน ปรับปรุงนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจัดสัมมนาเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันให้กับผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับผู้บริหารและพนักงานในการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในงานวันครบรอบการก่อตั้งองค์กรปีที่ 64 โดยมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานและฝ่ายบริหารมีส่วนร่วมในการปลูกฝังให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ และแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการร่วมมือในการต่อต้านคอร์รัปชันภายในองค์กร การประกาศเจตจำนงของฝ่ายบริหาร กิจกรรม Integrity & Transparency Assessment (ITA) ที่เกี่ยวข้องกับการนำองค์กรและการป้องกันการทุจริต
3. การเผยแพร่ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน บมจ. ทีโอที อย่างต่อเนื่อง ผ่านหลายช่องทาง อาทิ เสียงตามสาย อินทราเน็ต และเว็บไซต์ www.tot.co.th และหลักสูตรอบรมสำหรับฝ่ายบริหารและพนักงาน
4. การเผยแพร่ สื่อสาร นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคู่ค้าและลูกค้าให้รับทราบ และถือปฏิบัติ
5. การเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) (International Anti-Corruption Day 2018) ณ อิมแพ็คเอ็กซิบิชั่น ฮอลล์ ศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ ทีโอที ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้น : กระทรวงการคลัง	การประชุม สัมมนา พบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ รายงานประจำปี การประชุมสามัญประจำปี สื่อสิ่งพิมพ์ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ผลการดำเนินงานตอบสนองนโยบายของรัฐและผู้ถือหุ้น ผลการดำเนินงานมีกำไรและผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้น
ผู้กำกับดูแลการดำเนินงาน : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	การประชุม สัมมนา การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ดำเนินงานสนับสนุนแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ตอบสนองนโยบายของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
ผู้กำกับดูแลอุตสาหกรรม : กสทช.	การประชุม สัมมนา การพบปะ เข้าเยี่ยมในวาระสำคัญ สื่อสิ่งพิมพ์ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	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 ได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกล
พนักงาน	การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และความผูกพัน จัดหมายเวียน อินทราเน็ต รายงานการประชุม เสียงตามสาย	สวัสดิการ ผลตอบแทน และสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
ลูกค้า	โฆษณา/ประชาสัมพันธ์ สำนักงานบริการ ทีโอที สื่อสังคมออนไลน์ การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เว็บไซต์ www.tot.co.th Call Center 1100	คุณภาพบริการ ประสิทธิภาพของเครือข่ายสินค้า/บริการที่ทันสมัย หลากหลาย ความรวดเร็วในการติดตามแก้ปัญหา ราคาที่คุ้มค่า

นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

คณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เห็นชอบนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและให้มีผลบังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทีโอที โดยการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท. ทีโอที) เพื่อขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสีย ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงควบคุมการกำกับดูแลการยึดถือปฏิบัติ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดคอร์รัปชัน กำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันเนื่องจากการปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ตลอดจนกำกับดูแลแผนปฏิบัติการ ITA และสนับสนุนการทำข้อตกลงรวมถึงสร้างคุณธรรม (IP) ในโครงการที่สำคัญของ ทีโอที รวมถึงเครือข่ายการทำงานกับภาครัฐ เอกชน และองค์กรอิสระ เพื่อปลูกฝังให้เกิดวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจที่สามารถพัฒนาไปสู่องค์กรโปร่งใส



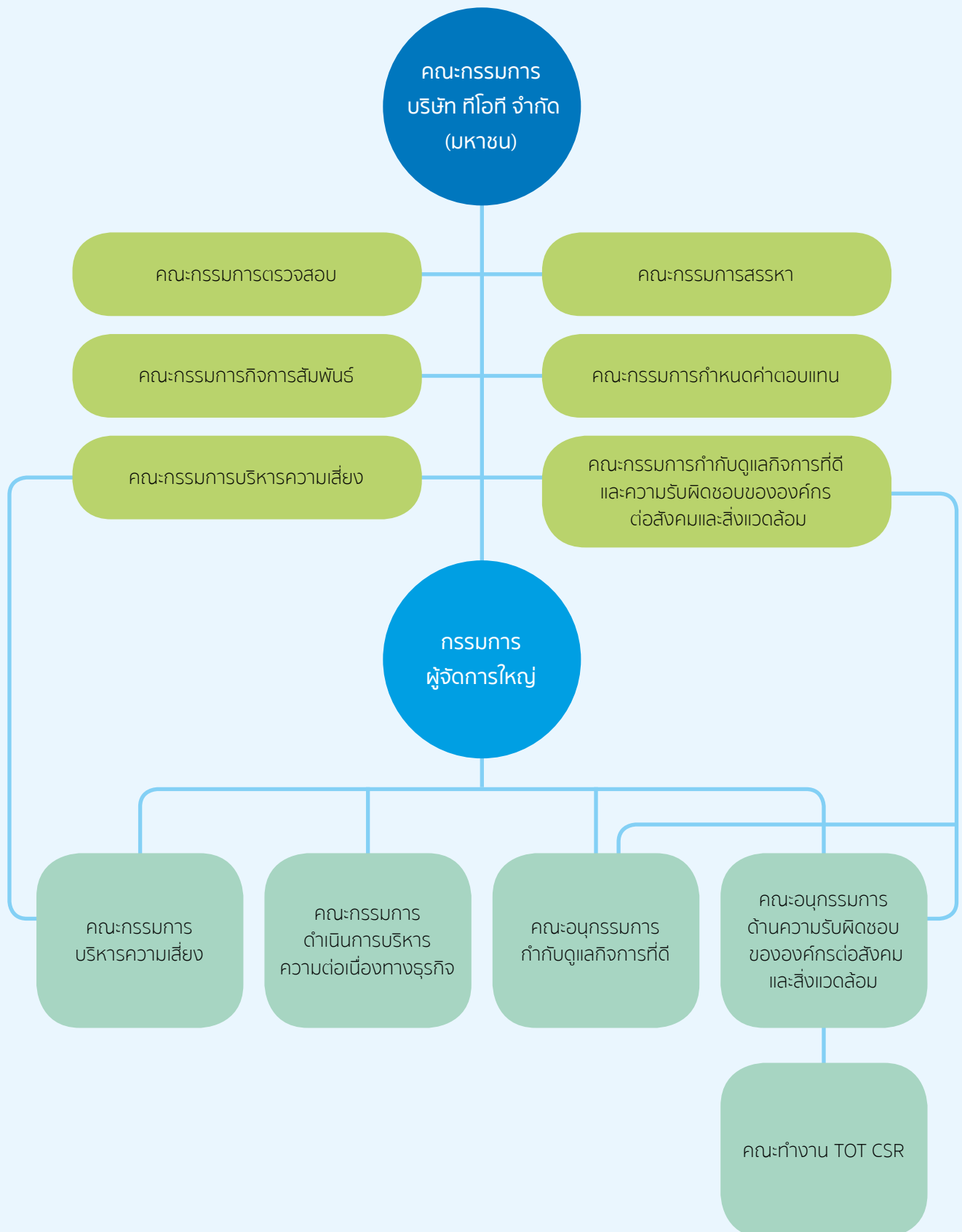
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทีโอที กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ “ความสามารถพิเศษ” (Core Competency) ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในการออกแบบและจัดการระบบเทคโนโลยีโครงข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร และการสร้างพลังร่วมของบุคลากรในองค์กรทั้งคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหาร พนักงาน ในการสร้างคุณค่าร่วมกันกับชุมชน สังคม บุรณาการการดำเนินธุรกิจและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

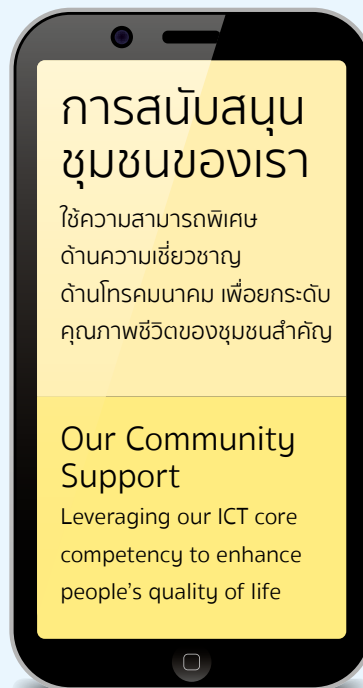
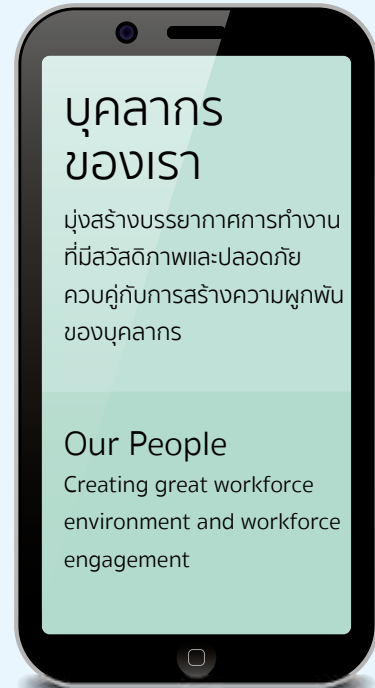
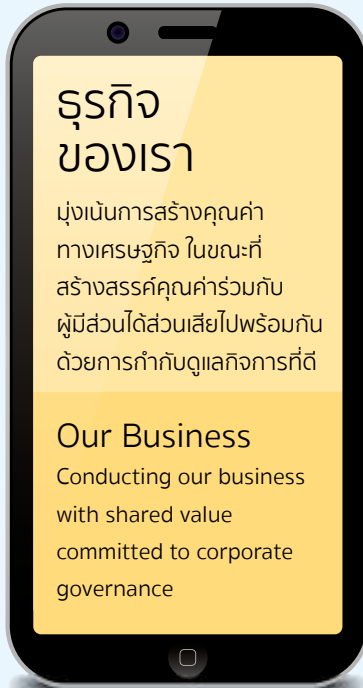
โดยจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บมจ. ทีโอที พ.ศ. 2561 - 2565 ระยะเวลา 5 ปี ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งนำมาตราฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก./ISO 26000 Social Responsibility) เป็นกรอบกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้าน CSR (Corporate Social Responsibility) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนตามหลักการ Sustainable Development Goals (SDGs) ที่ใช้เทคโนโลยีหลักขององค์กรมาส่งเสริมและพัฒนาประเทศเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ตอบสนองนโยบายของประเทศ โดยขยายการให้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลอย่างทั่วถึง ขยายโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ในด้านต่างๆ และใช้ประโยชน์จาก ICT พร้อมพัฒนา ICT ไปสู่การลดใช้พลังงาน และรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นเป้าหมายสำคัญไปสู่การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ



โครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที



การพัฒนาความยั่งยืนที่สำคัญของ ทีโอที ปี 2561 (Sustainability Highlights 2018)



ตัวชี้วัดหลักด้านการพัฒนาความยั่งยืนของ ทีโอที ปี 2561

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามนโยบายรัฐบาล และ กสทช. ¹	4,800 ล้านบาท	6,486.40 ล้านบาท	13,000 ล้านบาท	441.60 ล้านบาท
ความครอบคลุมของการให้บริการบรอดแบนด์ของจำนวนหมู่บ้านทั่วประเทศ	100%	90%	100%	57.14%
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ทั่วประเทศ ²	90%	85%	84%	77%
ระดับความพึงพอใจด้านการรับฟังเสียงของลูกค้า ³ (Voice of Customers)	4.10	4.07	4.13	3.75 (ระดับคะแนน 5)
ระดับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานเพื่อสู่ผลสัมฤทธิ์ในการพลิกฟื้นองค์กร การรับรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร	3.80	3.74	3.77	4.39 (ระดับคะแนน 5)
จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนาด้านบริการและเทคโนโลยี	99%	99.20%	23.66%	24.50%
จำนวนของอาคารสถานที่ ที่มีระบบบำบัดน้ำเสีย	100%	100%	100%	100%
การลดใช้กระดาษ (e-Bill) ณ สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ	18.27 ตัน	14.25 ตัน	9.85 ตัน	15.17 ตัน
ระดับความพึงพอใจความเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม	4.50	4.04	4.04	4.05 (ระดับคะแนน 5)
จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ⁴	31,615 แห่ง	31,601 แห่ง	31,587 แห่ง	31,573 แห่ง
จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาด้าน ICT ⁵	111 ชุมชน	97 ชุมชน	83 ชุมชน	69 ชุมชน

- หมายเหตุ**
1. การให้บริการโครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามนโยบายรัฐบาล และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้แก่ โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสื่อสัญญาณเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) (เน็ตประชารัฐ) 24,700 หมู่บ้านทั่วประเทศ และโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงตามพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) โครงการในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั่วประเทศ
 2. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย และกลุ่มลูกค้าองค์กร แยกตามพื้นที่บริการนครหลวงและภูมิภาค
 3. การประเมินการรับฟังเสียงของลูกค้าได้รับความพึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนสำหรับคุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายบริการผ่านช่องทาง e-Service
 4. โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ผ่านโครงการ TOT Young Club และโครงการสุซศาลาพระราชทาน
 5. ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ทางด้าน ICT ในโครงการ TOT Young Club ในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจผ่านระบบการซื้อขายออนไลน์ TYC e-Commerce และชุมชนในโครงการสุซศาลาพระราชทานสนับสนุนให้ใช้บริการ Telemedicine ในการพัฒนาระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนานวัตกรรมและยกระดับคุณภาพชีวิตด้านการสาธารณสุข



ธุรกิจของเรา (Our Business)

บทบาทการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO)

ทีโอที ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation : USO) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการและได้รับข้อมูลข่าวสารจากการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมอย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ทีโอที จึงมุ่งมั่นดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยทั่วถึงตามแผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2553 - 2556 (ระยะที่ 2) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้มอบหมายส่วนขยายเพิ่มเติมให้ ทีโอที ดำเนินการติดตั้งและดูแลบำรุงรักษาการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ศูนย์ USO Net เป็นระยะเวลา 3 ปี ในปี 2561 ทีโอที ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงพร้อมดูแลบำรุงรักษาการให้บริการแก่ศูนย์ USO Net ประจําชุมชน จำนวน 14 แห่ง และครบตามระยะเวลา 3 ปี ในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 โดยมีผลดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ Service Level Agreement (SLA)

คุณภาพบริการ

1. การตรวจแก้ไขคืนดีเหตุเสีย

2. การปรับปรุงคุณภาพบริการ

ผลการดำเนินงาน

- เหตุเสียรวม 6 ครั้ง
 - เหตุเสียจากสื่อสัญญาณ จำนวน 1 ครั้ง
 - เหตุเสียจากอุปกรณ์ภายในศูนย์ USO Net จำนวน 5 ครั้ง
- ตรวจแก้ไขคืนดีเหตุเสีย ภายในระยะเวลาตาม SLA ทุกครั้ง

- ปรับปรุงคุณภาพระดับความเร็ว 1 ครั้ง

2. โครงการเน็ตประชารัฐ ทีโอที ดำเนินงานตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) ของสำนักงาน กสทช. เป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนนโยบายการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น ทีโอที ถือเป็นการกิจสำคัญและมุ่งมั่นดำเนินการตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมอบหมายในการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสื่อสัญญาณสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTx) ให้ครอบคลุมหมู่บ้านในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 24,700 หมู่บ้าน และจัดให้มีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ให้บริการอย่างน้อยหมู่บ้านละ 1 จุดให้บริการ ที่ระดับความเร็วไม่ต่ำกว่า 30/10 Mbps ดังนี้

จำแนกตามพื้นที่	จำนวนหมู่บ้าน
ภาคเหนือ	4,416
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	13,468
ภาคกลาง	2,084
ภาคตะวันออก	1,554
ภาคใต้	3,097
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	81
รวม	24,700



ทีโอที ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและดูแลบำรุงรักษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ SLA โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ช่วงเวลา	เกณฑ์ SLA	จำนวน วงจร	เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นและการตรวจแก้ไข				
			จำนวนเหตุ ขัดข้อง (ครั้ง)	แก้ไขตาม SLA (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	แก้ไขไม่ได้ ตาม SLA (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ
ม.ค. - ก.ย.	ภายใน 36 ชม.	2,344	863	633	73.30	230	26.70
2561	ภายใน 72 ชม.	21,571	9,460	7,760	82	1,700	18
	ภายใน 120 ชม.	785	450	398	88.40	52	11.60
รวม		24,700	10,773	8,791	81.60	1,982	18.40
ต.ค. - ธ.ค.	ภายใน 24 ชม.	2,344	316	273	86.40	43	13.60
2561	ภายใน 48 ชม.	21,571	3,291	3,017	91.70	274	8.30
	ภายใน 120 ชม.	785	221	213	96.40	8	3.60
รวม		24,700	3,828	3,503	91.50	325	8.50

หมายเหตุ : เกณฑ์ SLA ใช้ในช่วงเดือนมกราคม - กันยายน 2561 และปรับ SLA ใหม่ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561

การตรวจแก้ไขเหตุขัดข้องเทียบกับเกณฑ์ SLA พบว่าในช่วงเวลาที่ใช้เกณฑ์ SLA เดิม (มกราคม - กันยายน 2561) ดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องตาม SLA คิดเป็นร้อยละ 81.60 และในช่วงเวลาที่ปรับเป็นเกณฑ์ SLA ใหม่ (ตุลาคม - ธันวาคม 2561) สามารถดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องตาม SLA คิดเป็นร้อยละ 91.50 ซึ่งเป็นการพัฒนาการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

3. การดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านชายขอบ (Zone C+) เพื่อให้บริการกับสำนักงาน กสทช. จำนวน 3 โครงการ โดยดำเนินการจัดหา และติดตั้ง อุปกรณ์การให้บริการ แล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญา (วันที่ 28 กันยายน 2560) และพร้อมให้บริการ ดูแลบำรุงรักษาต่อเนื่องนาน 5 ปี โครงการต่างๆ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านชายขอบ (Zone C+) กลุ่มที่ 1 (ภาคเหนือ 1) ส่วนที่ 2 การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Service)

ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายจุดติดตั้ง Cellular Station - ภาคเหนือ 1

จังหวัด	จุดติดตั้ง Cellular Station (แห่ง)		
	เป้าหมาย	ส่งมอบ	คงเหลือ
เชียงราย	152	54	98
เชียงใหม่	527	98	429
น่าน	139	43	96
พะเยา	74	22	52
แพร่	95	36	59
แม่ฮ่องสอน	512	56	456
ลำปาง	223	92	131
ลำพูน	106	26	80
รวม	1,828	427	1,401

3.2 โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านชายขอบ (Zone C+) กลุ่มที่ 2 (ภาคเหนือ) ส่วนที่ 1 การจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service)

ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายจุดติดตั้ง Wi-Fi สาธารณะ

และการก่อสร้างอาคารศูนย์ USO Net - ภาคเหนือ 2

จังหวัด	Wi-Fi สาธารณะ (แห่ง)			ศูนย์ USO Net (แห่ง)		
	เป้าหมาย	แล้วเสร็จ	คงเหลือ	เป้าหมาย	แล้วเสร็จ	คงเหลือ
กำแพงเพชร	236	90	146	37	2	35
ตาก	176	39	137	23	1	22
นครสวรรค์	259	117	142	22	-	22
พิจิตร	28	14	14	2	-	2
พิษณุโลก	171	48	123	26	-	26
เพชรบูรณ์	162	74	88	18	-	18
สุโขทัย	95	38	57	18	2	16
อุดรดิตถ์	41	14	27	10	-	10
อุทัยธานี	10	5	5	4	-	4
รวม	1,178	439	739	160	5	155

3.3 โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านชายขอบ (Zone C+) กลุ่มที่ 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ส่วนที่ 1 การจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service)



ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายจุดติดตั้ง Wi-Fi สาธารณะ
และการก่อสร้างอาคารศูนย์ USO Net - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จังหวัด	Wi-Fi สาธารณะ (แห่ง)			ศูนย์ USO Net (แห่ง)		
	เป้าหมาย	แล้วเสร็จ	คงเหลือ	เป้าหมาย	แล้วเสร็จ	คงเหลือ
กาฬสินธุ์	74	33	41	21	-	21
ขอนแก่น	187	83	104	31	4	27
ชัยภูมิ	325	141	184	58	6	52
นครพนม	12	5	7	1	-	1
นครราชสีมา	88	45	43	14	-	14
บึงกาฬ	1	-	1	-	-	-
บุรีรัมย์	14	9	5	6	-	6
มหาสารคาม	3	3	-	-	-	-
มุกดาหาร	49	21	28	14	-	14
ยโสธร	3	3	-	1	-	1
ร้อยเอ็ด	43	29	14	10	-	10
เลย	185	55	130	31	3	28
ศรีสะเกษ	2	1	1	-	-	-
สกลนคร	30	15	15	7	-	7
สุรินทร์	71	56	15	12	-	12
หนองบัวลำภู	26	8	18	4	-	4
อุดรธานี	38	11	27	13	-	13
อุบลราชธานี	25	12	13	8	-	8
รวม	1,176	530	646	231	13	218

การดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ หมู่บ้านชายขอบ (Zone C+) จำนวน 3 โครงการล่าช้ากว่าเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ กฎระเบียบ อีกทั้งการควบคุมการก่อสร้างอาคารและการเข้าติดตั้งอุปกรณ์ในพื้นที่ป่าไม้และเขตอุทยานนั้นประสบปัญหาภัยพิบัติธรรมชาติ ซึ่ง ทีโอที ได้เร่งแก้ไขปัญหามาเพื่อให้สามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จสามารถเปิดให้บริการได้โดยเร็ว



TOT Contact Center 1100

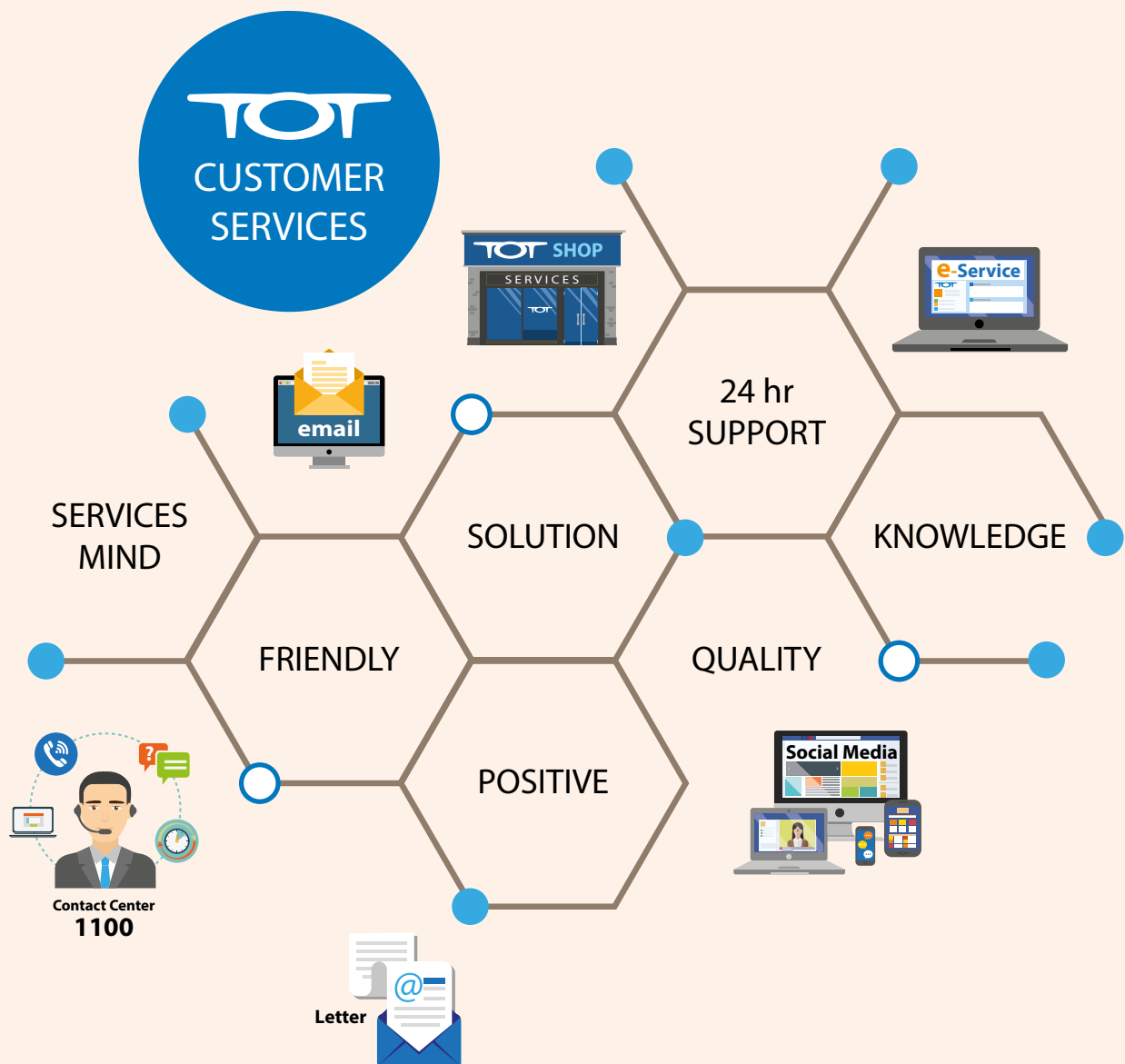
ลูกค้าของเรา (Our Customers)

เนื่องด้วยการดำเนินธุรกิจบริการด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีของ ทีโอที มิได้มุ่งหวังเพียงการแสวงหาผลกำไรและความอยู่รอดขององค์กรเป็นหลักเท่านั้น ทีโอที ยังมีพันธกิจสำคัญที่มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีให้กับลูกค้า รวมทั้งการเน้นให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนไทย ดังนั้นลูกค้าจึงเป็นส่วนสำคัญและเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ ทีโอที จะส่งเสริมบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าให้มากที่สุด

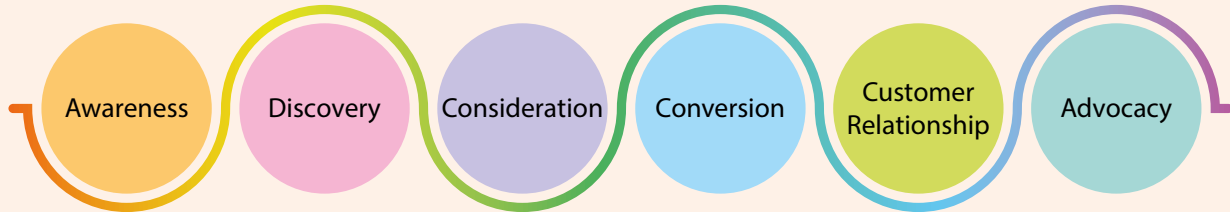
แนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า

ในปัจจุบันการดำเนินงานของ ทีโอที นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีความเจริญก้าวหน้ามีความสามารถในการทำกำไร สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความมั่นคงขององค์กร หลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นๆ ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พนักงานในองค์กร ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และที่สำคัญที่สุดก็คือ การดูแลความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพราะลูกค้าคือผู้ที่ให้การสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ลูกค้านอกจากจะซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการขององค์กรแล้วยังสามารถสะท้อนความรู้สึกที่มีในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ความรู้สึกที่มีต่อแบรนด์ ความรู้สึกที่มีต่อพนักงาน รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อองค์กรอีกด้วย

ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของเสียงสะท้อนจากลูกค้า ทีโอที ในฐานะของผู้ให้บริการโทรคมนาคมและเทคโนโลยีของประเทศ จึงกำหนดแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในหลากหลายช่องทางที่มีจุดสัมผัสกับลูกค้า (Touch Point) ผ่านศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ทั่วประเทศ ทีมขายลูกค้าองค์กร TOT Contact Center 1100 แบบสำรวจและวิจัยทางการตลาด การรับแจ้งเหตุเสีย ปัญหาและข้อร้องเรียนจากลูกค้า นอกจากนี้ได้เพิ่มช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่มีวิถีชีวิตแบบดิจิทัลให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อติชม และข้อเสนอแนะต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์หลัก (Official Website) Facebook Twitter Instagram และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ โดยนำเอาเสียงของลูกค้ามาแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ วางกลยุทธ์ทางด้านการตลาด และจัดทำรายการส่งเสริมการขายที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการของลูกค้าในอนาคต



การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

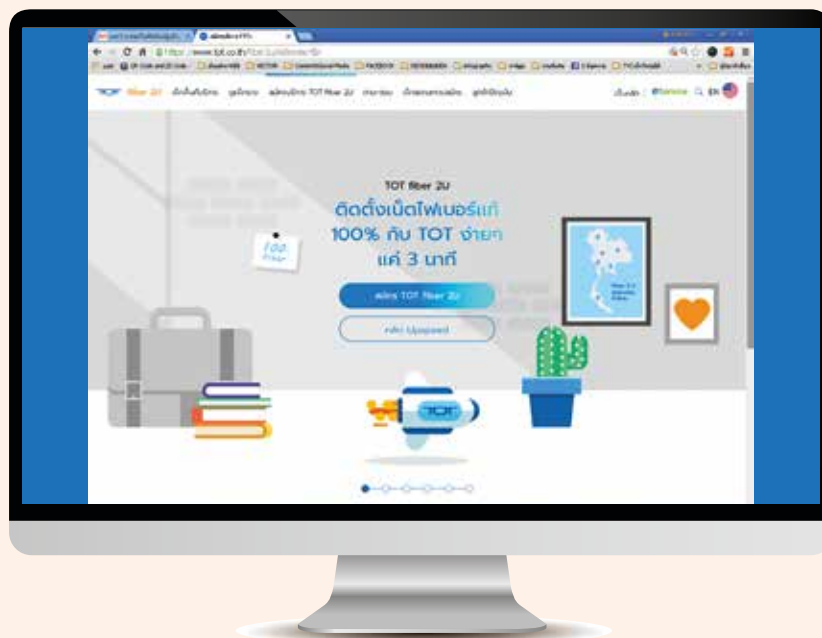


การเริ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับ ทีโอที ไม่ได้เริ่มเมื่อลูกค้าค้นหาข้อมูลในเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าต้องการ การรับรู้ (Awareness) ที่มีต่อแบรนด์ของผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจ การค้นหาข้อมูลเชิงลึกของแบรนด์ ประสบการณ์การใช้ของลูกค้าปัจจุบันที่มีต่อแบรนด์ การเปรียบเทียบคุณสมบัติและคุณภาพระหว่างแบรนด์ การตัดสินใจเลือกซื้อเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของแบรนด์นั้นๆ ไปจนถึงการรับประสบการณ์จากการใช้และบริการหลังการขายของแบรนด์ การสั่งสมประสบการณ์จากแบรนด์ที่ใช้ ที่สุดท้ายจะนำไปสู่ทางเลือกระหว่างการเลิกใช้และการใช้ซ้ำพร้อมทั้งการแนะนำต่อ

ในปัจจุบันลักษณะการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของคนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ผู้คนมีความคุ้นชินกับการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ด้วยเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ การใช้เครื่องมือการสื่อสารโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีโปรแกรมและแอปพลิเคชันช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม การซื้อขายออนไลน์ การค้นหาข้อมูล การสมัครใช้บริการต่างๆ ที่สะดวกแค่ปลายนิ้วสัมผัสจากอุปกรณ์ Smart device ที่เสมือนเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิต



ทีโอที ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสมรรถนะที่ดีในการให้บริการของลูกค้า จึงได้มีกระบวนการในการพัฒนาและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอนแรกที่ลูกค้าสนใจและค้นหาข้อมูลไปจนถึงการเลือกใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่องทางออนไลน์ ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th ให้สอดคล้องกับพฤติกรรม การดำเนินชีวิตของลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้วยการออกแบบ User Experience Design (UX) และ User Interface (UI) รองรับการใช้งานจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Responsive) ให้ลูกค้าที่มีความสนใจผลิตภัณฑ์และบริการของ ทีโอที สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็วและครบถ้วน นอกจากนี้ได้ออกแบบหน้าการสมัครใช้บริการ TOT fiber 2U : On-line Self Service เพื่อให้การสมัครใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านสายไฟเบอร์ใยแก้วนำแสงสามารถสมัครใช้บริการได้ด้วยตนเอง ลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีที่มีต่อการให้บริการของ ทีโอที



จากการมุ่งมั่นพัฒนาออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ www.tot.co.th เพื่อให้เข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากยิ่งขึ้น เป็นผลให้ ทีโอที ได้รับ 3 รางวัล จากงานประกาศผลรางวัลชั้นนำระดับนานาชาติ ประจำปี 2561





รางวัล Government Standard of Excellence จากงาน WEBAWARD 2018 (webaward.org)



รางวัล Silver Winner จากงาน W³ AWARD 2018 (w3award.com)



รางวัล Best Telecommunication Mobile Website จากงาน MOBILE WEBAWARD 2018
(mobile-webaward.org)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่นำมาเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของ ทีโอที ก็คือจำนวนลูกค้าที่ขอสมัครใช้บริการ และทำธุรกรรมทางช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ทีโอที ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและรองรับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยมีจำนวน Transaction ร้อยละ 93.51 ของเป้าหมายซึ่งสะท้อนแนวโน้มการเติบโตของพฤติกรรมลูกค้าที่หันมาใช้ Digital Service ในการติดต่อและทำธุรกรรมด้วยตนเองผ่าน Platform ที่องค์กรได้นำมาให้บริการลูกค้าให้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าได้เลือกใช้บริการจากหลายๆ ช่องทางที่เปิดให้บริการ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น

การจัดการข้อร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมต่อผู้ร้องเรียน ทีโอที ได้ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

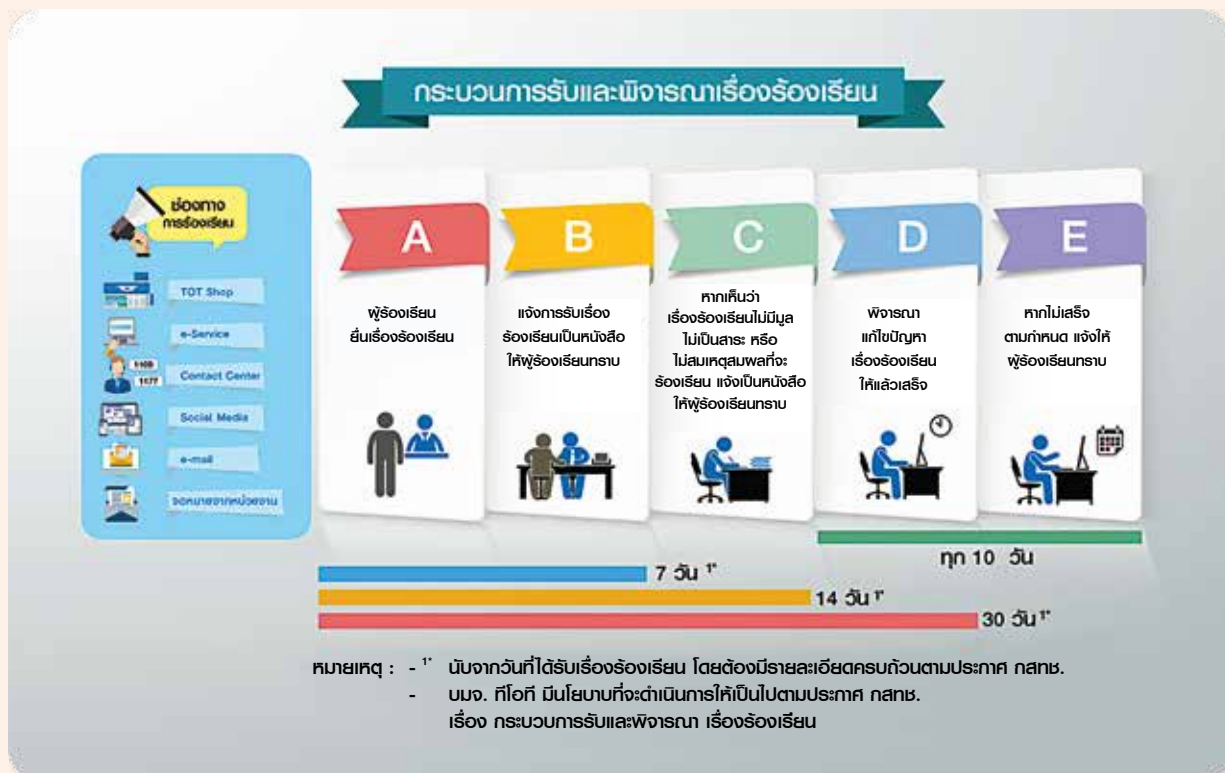
1. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนนอกจากผู้ร้องเรียนจะสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. แล้วยังสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อ ทีโอที ได้โดยผ่าน TOT Contact Center 1100 ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ทั่วประเทศ และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ
2. ทีโอที จะพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ทีโอที จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน
3. การรายงานผลเรื่องร้องเรียนหลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ทีโอที จะดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านสำนักงาน กสทช. นั้น ทีโอที จะดำเนินการแจ้งผลให้สำนักงาน กสทช. ทราบต่อไป
4. การติดตามประเมินผลเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนนี้จะมีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน และวางแผนพัฒนาระบบงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ทีโอที ได้จัดแผนเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและเผยแพร่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โดยพัฒนากระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันที่ และเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ส่งผลให้ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนค่าใช้บริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ระดับความพึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน

ประเภทร้องเรียน	เป้าหมาย	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
คุณภาพบริการ (คะแนน)	3.50	4.30	4.31	4.30
ค่าใช้จ่ายบริการ (คะแนน)	3.50	3.88	3.81	3.75
รวมคุณภาพบริการ/ค่าใช้จ่ายบริการ	3.50	4.11	4.13	4.08



การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทีโอที ยังคงให้ความสำคัญและยึดแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ขององค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยยังคงยึดแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตามมาตรฐานสากล BS25999 และ ISO 22301 : 2012 โดยนำมาเป็นกรอบในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักการ PDCA (Plan do Check Act)

ทีโอที ได้ทบทวน/ปรับปรุง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้ข้อมูลทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยให้หน่วยธุรกิจ/สำนัก ผลิตภัณฑ์ บริการ และสำนัก/ฝ่ายที่สนับสนุนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ จัดทำแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) และนำไปปฏิบัติกรณีเกิดอุบัติเหตุในสภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีการซ้อมแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องหลายหน่วยงานในนครหลวงและภูมิภาค และระบบงานสำคัญด้าน IT เพื่อเป็นการฝึกซ้อม และทดสอบการใช้งานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องที่มีอยู่ ทั้งนี้ได้สร้างความตระหนักเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรโดยจัดอบรม/สัมมนา หลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐาน ISO 22301 : 2012 และการนำมาตรฐาน ISO 22301 : 2012 มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพให้กับหน่วยธุรกิจโครงสร้างพื้นฐาน หน่วยธุรกิจสื่อสารไร้สาย หน่วยธุรกิจคลาวด์และดิจิทัล และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีการประเมินระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 22301 : 2012 ซึ่งมีการรายงานผลการประเมินและแผนปรับปรุงไปยังผู้บริหารระดับสูง



นอกจากนี้ได้จัดอบรม/สัมมนาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) การจัดทำและการซ้อมแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ให้กับผู้บริหาร และพนักงานในเขตนครหลวง และหน่วยธุรกิจสื่อสารไร้สาย



บุคลากรของเรา

(Our People)

นโยบายด้านบุคลากรและสิทธิประโยชน์

ทีโอที มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งหวังให้พนักงานได้รับการพัฒนาตนเอง และใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาของ ทีโอที ให้เติบโตอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์กร โดยให้

ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และร่วมกันทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์กร โดยมีระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นกลไกในการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนให้นโยบายได้นำไปสู่การปฏิบัติและยึดแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ

1. การวางแผนและบริหารอัตรากำลังพนักงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์องค์กร โดยใช้และจัดจ้างพนักงานประจำที่มีคุณภาพสมรรถนะและว่าจ้างนิติบุคคลในการดำเนินงาน การทดลองงานพิจารณาพนักงานที่เหมาะสม โดยยึดถือ ประโยชน์ ผลสำเร็จ หลักคุณธรรม หลักความสามารถ เมื่อมีตำแหน่งว่างลงตามที่ได้รับอนุมัติอัตรากำลังสำหรับการสรรหาคัดเลือกบุคคลภายนอกเน้นบุคคลที่มีสมรรถนะตรงตามที่ต้องการ และดำเนินการสรรหาตามขั้นตอนยึดหลักมีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยมีการทดลองปฏิบัติงาน อีกทั้งให้มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อจะได้เรียนรู้ลักษณะการทำงาน และเข้าใจวัฒนธรรมของ ทีโอที
2. กำหนดโครงสร้างระดับตำแหน่งที่คำนึงถึงหน้าที่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร และการเลื่อนตำแหน่งที่สัมพันธ์กับหน้าที่ ภารกิจ โดยมุ่งส่งเสริมพนักงานที่มีผลงาน สมรรถนะ ศักยภาพ และมีการพิจารณาดำเนินการอย่างยุติธรรมโปร่งใส



3. การบริหารสายอาชีพที่กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าทั้งในแนวดิ่งและแนวนอนมุ่งเน้นให้ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานมีบทบาทในการบริหารจัดการสายอาชีพ รวมทั้งมีการจัดทำ Succession Plan ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานมีการย้ายงานเพื่อให้มีการเรียนรู้งานที่หลากหลาย เพิ่มพูนสมรรถนะในแนวกว้าง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. การพัฒนาฝึกอบรมและระบบการจัดการองค์ความรู้ ที่สร้างเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีแผนการพัฒนาที่ทำขึ้นเฉพาะรายบุคคลเพื่อเพิ่มสมรรถนะในงานและมีการฝึกอบรมตามแผนเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง
5. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการยกระดับความสามารถและศักยภาพของพนักงาน การกำหนดค่าตอบแทน การพิจารณาความก้าวหน้า การโยกย้ายอย่างเหมาะสม การพัฒนา และการวางแผนอาชีพของพนักงานไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร
6. การบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ค่านึงถึงปัจจัยด้านสถานะธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน มีการทบทวนและปรับค่าตอบแทนโดยเข้าร่วมทำ Salary Survey กับองค์กรที่เชื่อถือได้ สำหรับการปรับเงินเดือนนั้นอิงตามผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก นอกจากนี้จัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความมั่นคงทางการเงิน (Financial Security) ทั้งในขณะที่ทำงานอยู่ และภายหลังเมื่อสิ้นสุดการเป็นพนักงาน
7. การแรงงานสัมพันธ์เพื่อลดช่องว่างระหว่างตัวแทนฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายสหภาพแรงงานโดยการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงบวก คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก เคารพในสิทธิและบทบาทหน้าที่ของพนักงาน และส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยพนักงานต้องรักษาวินัย และจรรยาบรรณตามที่กำหนด



ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ

ทีโอที ถือเสมอว่าบุคลากรทุกคนเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และได้ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 และระเบียบประกาศคณะกรรมการทางรัฐวิสาหกิจเรื่องมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ภาครัฐวิสาหกิจ เป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยมีนโยบายการบริหารค่าจ้างและผลตอบแทนด้วยหลักความเป็นธรรม เหมาะสมกับบทบาทภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม ให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดี รวมทั้งมีการปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนให้สามารถแข่งขันได้ เพื่อรักษาและจูงใจให้พนักงานพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และยังมีนโยบายการดูแลพนักงานแบบคนในครอบครัวทั้งด้านสุขภาพ ครอบครัว และสังคม เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงาน โดยมีสิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังนี้



ข้อมูลบุคลากร

ทีโอที เป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่จัดตั้งมานานกว่า 65 ปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีพนักงานในระดับบริหาร และปฏิบัติการจำนวน 13,154 คน โดยจัดทำข้อมูลการจำแนกตามเพศ และช่วงอายุ ดังนี้

1. ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และช่วงอายุ (อัตราร้อยละ)

กลุ่มอายุตัว	ปี 2561			ปี 2560			ปี 2559		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21 - 30 ปี	2.18	1.40	3.58	2.49	1.45	3.94	3.15	1.80	4.95
31 - 40 ปี	5.65	2.33	7.98	5.56	2.27	7.83	5.18	2.25	7.44
41 - 50 ปี	22.96	20.40	43.36	24.91	22.60	47.51	25.55	23.69	49.23
51 ปีขึ้นไป	22.39	22.69	45.08	20.43	20.29	40.72	19.98	18.40	38.38
รวม	53.18	46.82	100	53.39	46.61	100	53.86	46.14	100

2. จำนวนและอัตรารวมของการจ้างพนักงานใหม่ และการลาออก จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ และที่ตั้งส่วนงานจาก ส่วนกลาง นครหลวง และภูมิภาค

อายุตัว/ ส่วนงาน	ปี 2561							ปี 2560							ปี 2559						
	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	50	45	-	-	5	8	108	2	5	-	-	4	1	12	13	13	10	1	24	8	69
31 - 40 ปี	10	8	-	1	1	6	26	-	-	-	-	-	-	-	6	2	8	1	9	3	29
41 - 50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	60	53	-	1	6	14	134	2	5	-	-	4	1	12	19	15	18	2	33	11	98

3. จำนวนและอัตราของการลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ จากส่วนกลางและภูมิภาค

อายุตัว/ ส่วนงาน	ปี 2561							ปี 2560							ปี 2559						
	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	21	21	3	-	5	-	50	18	42	3	-	2	1	66	27	18	4	1	5	-	55
31 - 40 ปี	16	11	2	1	7	1	38	10	12	4	-	1	3	30	6	4	1	-	2	1	14
41 - 50 ปี	2	4	1	-	4	1	12	6	6	3	-	2	-	17	1	1	-	1	3	1	7
51 ปีขึ้นไป	-	2	-	4	7	-	13	8	2	-	-	1	-	11	-	1	-	1	-	-	2
รวม	39	38	6	5	23	2	113	42	62	10	-	6	4	124	34	24	5	3	10	2	78

4. การจำแนกบุคลากรตามระดับบริหารจัดการ จนถึงระดับปฏิบัติงาน และจำแนกตามเพศ

กลุ่มบุคลากร	ปี 2561			ปี 2560			ปี 2559		
	ช	ญ	รวม	ช	ญ	รวม	ช	ญ	รวม
ผู้บริหารระดับสูง	0.08	0.02	0.10	0.16	0.10	0.26	0.18	0.08	0.26
ผู้บริหารระดับกลาง	0.43	0.26	0.69	0.32	0.18	0.50	0.30	0.18	0.48
ผู้บริหารระดับต้น	5.23	1.25	6.48	2.20	1.22	3.42	2.15	1.17	3.32
ระดับปฏิบัติงาน	47.43	45.30	92.73	50.71	45.11	95.82	51.23	44.71	95.94
รวม	53.17	46.83	100	53.39	46.61	100	53.86	46.14	100

การเสริมสร้างสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพ

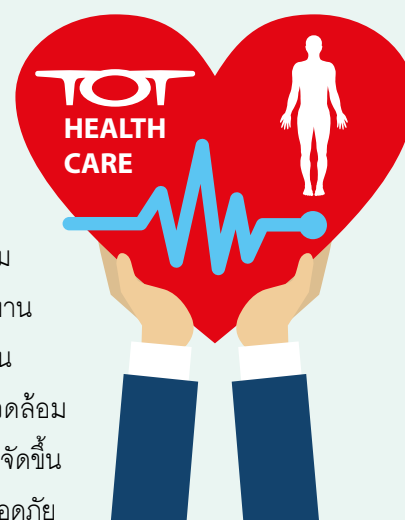
ทีโอที ตระหนักถึงการสร้างเสริมสุขภาพในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิภาพของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ จึงกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับอัตราเสี่ยงและเป็นไปตามกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตามที่กระทรวงแรงงานกำหนด คือกฎหมายแรงงาน ว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน และ พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม พ.ศ. 2554 ได้แก่ 1) การส่งเสริม รักษาสุขภาพ และความสามารถในการทำงานของพนักงานทุกระดับ 2) การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ 3) การพัฒนาองค์กรและวัฒนธรรมขององค์กร

โดยได้จัดทำโครงการลดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ (Zero Accident) ระยะเวลา 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561 มีการอบรมความปลอดภัยในการทำงานก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน การฝึกซ้อมการระงับเหตุ (Safety day) การฝึกอบรมข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในและภายนอกพื้นที่/พนักงานช่าง/ลูกจ้าง (TOT OS) จึงไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน และอุบัติเหตุที่เกิดจากอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ หรือบุคคลอื่นทำให้เกิด ซึ่ง ทีโอที กำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ ดังนี้

ผู้บริหาร ถือเป็นนโยบายสำคัญ ดังนั้นจึงมีกฎ ระเบียบ และแผนดำเนินงานที่สนับสนุนทรัพยากรและกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรด้านความปลอดภัยที่แสดงเจตจำนงค์ในการปกป้อง คุ้มครอง สร้างเสริมสุขภาพ และสวัสดิภาพในด้านความปลอดภัย เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานปฏิบัติการทุกระดับ

บุคลากรด้านความปลอดภัย รับนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดทำมาตรการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน พร้อมจัดทำคู่มือ/มาตรฐานความปลอดภัยป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน จัดทำแผนภัยพิบัติ กำหนดมาตรการป้องกันอัคคีภัยในสถานที่ทำงาน จัดทำโครงการ Zero Accident เพื่อลดการประสพอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงาน จัดฝึกอบรมให้ความรู้และส่งเสริมความปลอดภัย จัดกิจกรรม 5 ส. ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานเพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่พนักงาน

พนักงาน ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมตามที่บริษัทกำหนด และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโครงการสร้างเสริมสุขภาพที่จัดขึ้น และเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัยตามกฎหมายเพื่อสร้างจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้อื่น



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ทีโอที ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อปลูกฝังค่านิยมไปสู่พนักงานทุกระดับ ทุกสายงานทั่วประเทศ ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดย

1. สถาบันนวัตกรรม ทีโอที เข้าร่วมนำเสนอผลงานสิ่งประดิษฐ์ในงาน “The 10th International Exhibition of Inventions & The 3rd World Invention and Innovation Forum (IEI & WIIF 2018)” ที่จัดเมื่อวันที่ 13 - 15 กันยายน 2561 ณ เมืองฝอซาน สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้รับรางวัลเหรียญทองชื่อผลงาน : Optical Fiber Termination Kit (OFTK) ชุดอุปกรณ์บนโครงข่าย FTTx สำหรับการติดตั้งและให้บริการลูกค้า และรางวัลเหรียญเงินชื่อผลงาน ชุดเพิ่มลูกค้าด้วยอุปกรณ์รวมแสง (Passive Mux Services) ซึ่งเป็นการพัฒนางานนวัตกรรมกระบวนการทำงาน เพื่อส่งต่อบริการที่ดีที่สุดไปยังลูกค้า
2. จัดโครงการ TOT Service Quality Excellence Awards 2019 ซึ่งเป็นโครงการที่จัดต่อเนื่องเพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพงาน กระตุ้นให้เกิดการรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน ครอบคลุมทั้งงานขายและงานบริการหลังการขาย ได้แก่ รางวัลศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที รางวัลส่วนงานบริการด้านช่าง คุณภาพงานติดตั้งและตรวจแก้งานบำรุงรักษาเชิงป้องกันเรื่อง Node Availability และเรื่อง PON Quality รางวัลศูนย์บริหารข้อมูลและติดตามหนี้และรางวัล Zero Accident



การส่งเสริมความผูกพันพนักงานในองค์กร

เป็นปีที่มุ่งเน้นการส่งเสริมความผูกพันผ่านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ของ ทีโอที TOT4Ds : กล้าคิด กล้าทำ กล้าผลักดันสู่ธุรกิจที่ยั่งยืน และการสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อปลูกฝังค่านิยม IOT “I : Innovation สรรค์สร้างนวัตกรรม O : Operation Excellence ทำงานมุ่งความเป็นเลิศ T : Transparency & Integrity : ซื่อสัตย์ โปร่งใส” จึงมีแนวทางส่งเสริมความผูกพันพนักงานให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีการริเริ่มพัฒนาตนเองโดยเริ่มจากการพัฒนากระบวนการทำงานในทุกขั้นตอนของการทำงานเพื่อให้พนักงานได้ร่วมมือร่วมใจกันพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประกวดโครงการปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร แบ่งเป็นงานสนับสนุน งานบริการและความพึงพอใจลูกค้า และงานด้านช่าง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานพัฒนางานและกระบวนการทำงานของตนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน ทีมงาน และส่วนงาน ผ่านโครงการปรับปรุงที่สามารถต่อยอดและขยายผลไปสู่ความสำเร็จได้ ในปี 2561 เป็นปีแรกที่มีการจัดประกวด TOT4Ds และมีพนักงานให้ความสนใจเข้าร่วมประกวดมากกว่า 500 โครงการ



การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่าง ๆ

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จนอกจากการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรมุ่งความเป็นเลิศแล้ว ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง โดยการเปิดกว้างสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และให้ความเป็นอิสระในการจัดตั้งกลุ่มและชมรมต่างๆ อาทิ ชมรมพุทธศาสนา ชมรมมุสลิม ชมรมวิชาการ

การส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จนอกจากการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรมุ่งความเป็นเลิศแล้ว ทีโอที ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการเปิดกว้างสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และให้ความเป็นอิสระในการจัดตั้งกลุ่มและชมรมต่าง ๆ อาทิ ชมรมพุทธศาสนา ชมรมมุสลิม ชมรมวิชาการและเทคโนโลยี ทีโอที ชมรมกีฬาต่าง ๆ ชมรมผู้เกษียณอายุ ทีโอที นอกจากนี้ยังได้เสริมสร้างพนักงานให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ ๆ ขององค์กร อาทิ

- ผู้บริหารและพนักงานร่วมพิธีงานบุญใหญ่วิสาขบูชาและสวดมนต์ อิติปิโส เจริญสิริมงคล ทีโอที วันที่ 25 พฤษภาคม 2561 พิธีสักการะศาลท้าวมหาพรหม ศาลเจ้าที่ ตักบาตรข้าวสวย ทำบุญข้าวสารอาหารแห้ง ถวายภัตตาหารเช้าแด่พระกรรมฐาน และพิธีสวดมนต์อิติปิโส (บทสรรเสริญพระพุทธคุณ) จำนวน 65 จบ เพื่อเจริญสิริมงคลแก่ ทีโอที ในโอกาสก้าวสู่ปีที่ 65
- ผู้บริหารและพนักงานร่วมพิธีสมโภชท้าวมหาพรหมและศาลเจ้าที่ ภายหลังดำเนินการบูรณะศาลท้าวมหาพรหม และศาลเจ้าที่ เนื่องในวาระครบรอบ 65 ปี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
 - พระกรรมฐานอธิษฐานจิตมวลสารและจัดทำน้ำพระพุทธรณ์ เพื่อรวมเป็นมวลสารอันเป็นมงคลในการจัดสร้าง “พระผงบูตท้าวมหาพรหม”
 - พิธีสมโภชท้าวมหาพรหมและศาลเจ้าที่ ภายหลังการบูรณะปรับปรุงเสร็จสมบูรณ์โดยพระมหาราชครูพิธีศรีวิสุทธิคุณ เป็นผู้ประกอบพิธีเพื่อเป็นสิริมงคลแก่องค์กรและเป็นที่เคารพสักการบูชาของผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนประชาชนผู้มีจิตศรัทธา
- กระดานข่าวถาม-ตอบคำถาม Web Board ทีโอที ในระบบ อินทราเน็ต เป็นช่องทางให้พนักงาน รวมถึงผู้บริหารเข้ามา แลกเปลี่ยนความรู้ ถาม-ตอบปัญหา ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อาทิ สายตรงบอร์ดและผู้บริหาร เพื่อนถึงเพื่อน HR News กิจกรรม ทีโอที ฯลฯ

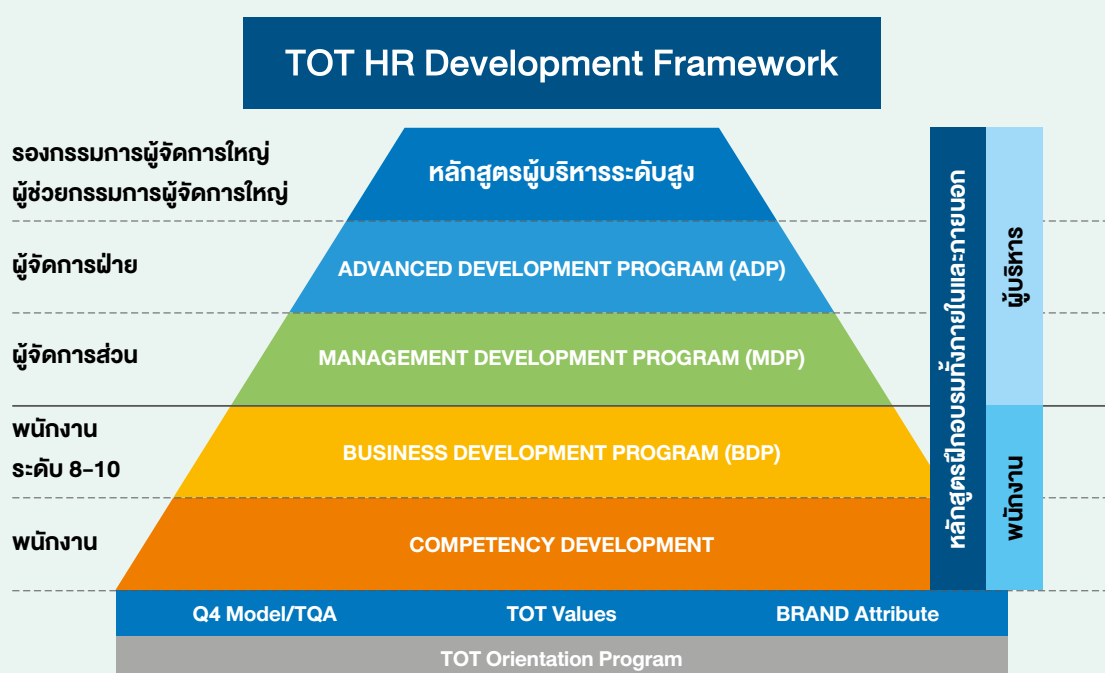


การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เรียกว่า Disruptive world ซึ่งส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน ทีโอที จึงปรับนโยบายและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคคลที่ถือเป็นตัวจักรสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ด้วยการเสริมสร้างสมรรถนะความสามารถทางด้าน Digital รวมถึงด้านการสนับสนุนอื่นๆ ให้เกิดการทำงานยุคใหม่สอดคล้องกับทิศทางขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต โดยสถาบันวิชาการ ทีโอที รับภารกิจหลักในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้จัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แก่บุคลากรให้มีสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ในการร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

สถาบันวิชาการ ทีโอที มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนทางด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Culture Change) เพื่อนำไปสู่ TOT Digital Transformation อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานในกลุ่มงานต่างๆ ทุกทั้งองค์กรเกิดความตระหนักและความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลง (Digital Skill Development for Users) รวมถึงมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานในกลุ่มอาชีพผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่สำคัญ ด้วยการออกแบบ Skill Development Roadmap เพื่อสร้างสมรรถนะและสร้างโอกาสในการพัฒนางานให้รองรับการแข่งขันทางธุรกิจได้

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงแผนการพัฒนาเตรียมความพร้อมสำหรับผู้นำในทุกระดับอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ตั้งแต่การพัฒนาระดับผู้นำสำหรับหัวหน้างานในระดับผู้จัดการศูนย์ การเสริมสร้างศักยภาพของโทรศัพท์จังหวัด และยังมีการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยจัดให้มีการอบรมในหลักสูตร Leadership Development Program (LDP) สำหรับผู้จัดการศูนย์ CEO น้อยกับ Big Data และระบบการใช้ IT เพื่อสนับสนุนการบริหารงานแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด Business Development Program (BDP) หลักสูตร Management Development Program (MDP) และหลักสูตร Advanced Development Program (ADP) ตามลำดับ

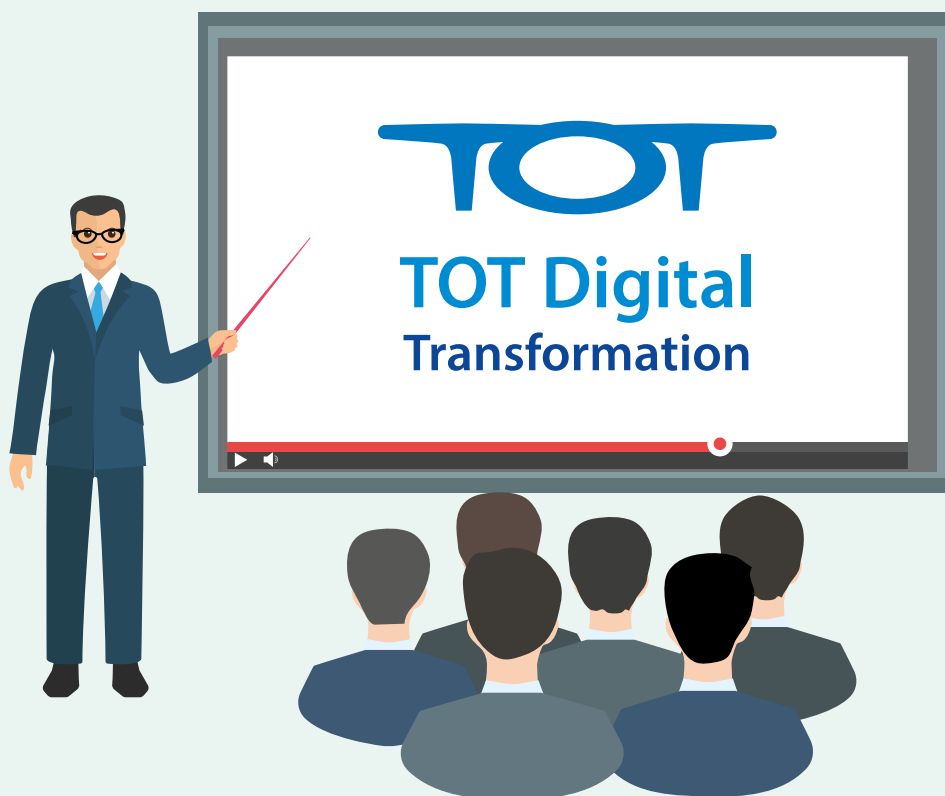


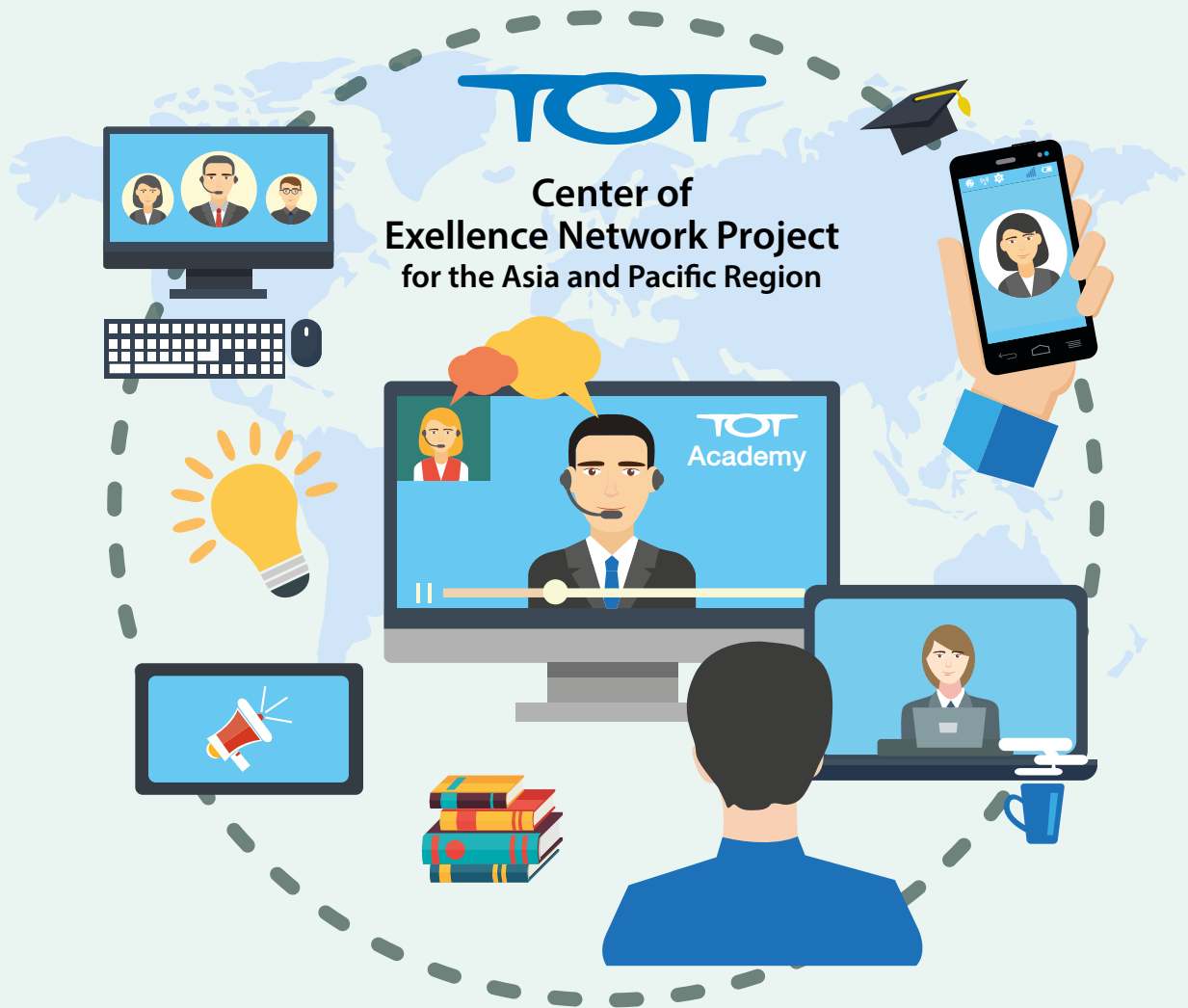
สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้ดำเนินการจัดการอบรมพัฒนารวมถึงได้จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาร่วมกับสถาบันภายนอกโดยมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยประมาณ 22.24 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ซึ่งได้แก่ กลุ่มบริหาร กลุ่มปฏิบัติการ กลุ่มวิศวกรรม กลุ่ม IT กลุ่มขายและการตลาด และกลุ่มผู้สนับสนุน ดังนี้

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี

หน่วย : ชั่วโมงต่อคนต่อปี

		ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
จำแนกตามเพศ	หญิง	25.58	24.61	27.48
	ชาย	20.17	21.66	24.27
จำแนกตามกลุ่มบุคลากร	กลุ่มผู้บริหาร	71.49	62.37	54.24
	กลุ่มปฏิบัติการ	13.20	12.83	18.77
	กลุ่มวิศวกรรม	24.62	29.81	25.95
	กลุ่ม IT	39.43	42.84	36.62
	กลุ่มตลาด ขาย และบริการ	24.11	24.59	31.79
	กลุ่มสนับสนุน	22.31	26.09	23.05
รวม		22.24	23.02	25.73





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

สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้เร่งสร้างความร่วมมือทางวิชาการเป็นองค์กรในหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยในปี 2561 ได้ยื่นขอรับการสนับสนุนจาก DEPA Digital Manpower Fund ในโครงการ Thailand Digital Young Talent Development Project ซึ่งความร่วมมือในการดำเนินโครงการจะมาจากองค์กรภาครัฐ มหาวิทยาลัย รวมถึงสถานประกอบการต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีบุคลากรคุณภาพในกลุ่มอาชีพเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์



การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของเรา (Our Environmental Concern)

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานของ ทีโอที ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Governance and Corporate Social Responsibility Committee) เพื่อทำหน้าที่กำหนดและทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท กำหนดนโยบายเป้าหมายการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแนวทางและวางนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมกับธุรกิจ และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นมาตรฐานสากล โดยมียุทธศาสตร์พัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ ทีโอที สนับสนุนการนำ ICT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างองค์ความรู้และความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยจัดบรรยาย “ทีโอที เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 4” มีจุดมุ่งหมายให้ทราบถึงการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การเผยแพร่องค์ความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมของสมาชิกอย่างต่อเนื่องผ่านชุมชน Green ICT นอกจากนี้ผู้บริหารและพนักงานได้เยี่ยมชมระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคา (Solar Rooftop) อาคารศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญในการติดตั้ง และบริหารจัดการระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคารศูนย์ราชการ เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2561 เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกใช้พลังงาน และดำเนินการด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ ทีโอที



การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

ทีโอที มีการวางแผนบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากล และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรด้วยมาตรฐานการบริการ แนะนำการเลือกใช้งานอุปกรณ์ และการจัดทำข้อกำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ โดยจัดทำข้อกำหนดและเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อจัดหาอุปกรณ์ด้าน IT ในโครงการต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เรื่องการประหยัดพลังงาน (Energy Star) การรักษาสิ่งแวดล้อม (EPEAT) และเรื่องสารพิษที่เป็นอันตราย (Restriction of Hazardous Substances : RoHS) ด้วยการลด/เลิกใช้วัสดุที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อปัญหาการใช้มลพิษและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ มีการกำหนดข้อความที่สื่อความหมายเกี่ยวกับ Green Technology ในการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตและรายละเอียดของงานจัดซื้อจัดจ้าง (TOR) ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา คิดเป็น 100% ด้วยข้อความ “คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อร่วม และอุปกรณ์เครือข่ายที่เสนอ หากมีคุณสมบัติหรือใช้แนวคิด Green Technology ให้ผู้เสนอราคาเสนอเอกสารรับรองจากบริษัทผู้ผลิตยื่นพร้อมเอกสารเสนอราคา” โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1. การใช้ทรัพยากรด้าน IT อย่างมีประสิทธิภาพ และลดหรือก่อให้เกิดมลพิษน้อยที่สุด
2. กำหนดทางเลือกในการจัดซื้อหรือมีอุปกรณ์ทดแทนที่มีคุณภาพในระดับใกล้เคียงกัน

การนำ ICT มาใช้ (Use of ICT)

ทีโอที กำหนดเป้าหมายสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาดำเนินการในด้านการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานและด้านการจัดเก็บเอกสาร สร้างความเข้าใจแก่พนักงานให้ร่วมมือใช้กระดาษอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ณ ทีโอที สำนักงานใหญ่ สถาบันวิชาการ ทีโอที จังหวัดนนทบุรี สถาบันนวัตกรรม ทีโอที จังหวัดปทุมธานี ครอบคลุมถึงสำนักงานบริการลูกค้า ทีโอที ในเขตนครหลวงและภูมิภาค เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม ลดค่าใช้จ่ายและงบประมาณโดยรวมและเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงานภายในองค์กร ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ระบบใบแจ้งเงินเดือน (Pay slip) ระบบจัดการด้านเวลา (Time Management) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ระบบการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) ระบบแจ้งเหตุขัดข้องด้าน IT (Help Desk & Service IT Center)

ฯลฯ พร้อมกับรณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกและร่วมมือกันใช้กระดาษให้คุ้มค่ามากกว่า 1 หน้า (Reused) โดยคัดแยกกระดาษที่ใช้เพียงหน้าเดียวกลับไปใช้ซ้ำใหม่เป็นกระดาษหน้าสอง การพิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบ และการใช้เป็นกระดาษโน้ต

นอกจากนี้ ได้เชิญชวนลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ร่วมกิจกรรม “ร่วมรักษาสีเขียวด้วย ทีโอที” ด้วยการสมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) ผ่าน e-mail ของลูกค้าแทนการจัดส่งทางไปรษณีย์ (Paper Bill) พร้อมรับของที่ระลึก เพียงสมัครก็สามารถทราบค่าใช้บริการรายเดือนได้สะดวกรวดเร็ว ตรงเวลายิ่งขึ้น โดยลงทะเบียนสมัครขอใช้บริการผ่าน www.toteservice.com และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ทุกสาขาทั่วประเทศ หรือ TOT Contact Center โทร. 1100 เพื่อเป็นการร่วมรักษาสีเขียว ลดโลกร้อน ลดการใช้กระดาษ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

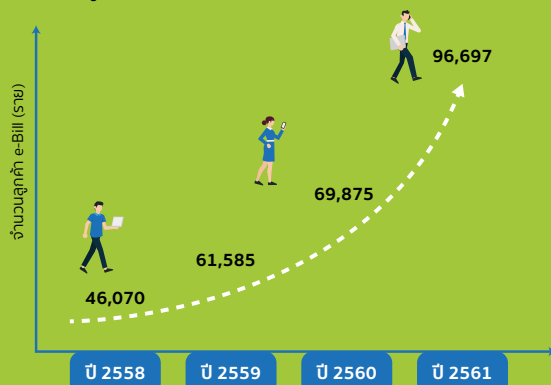




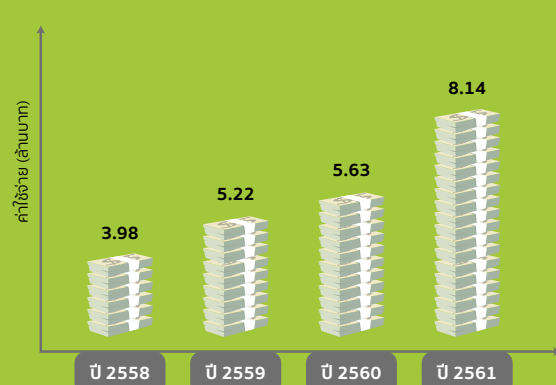
ปริมาณใบแจ้งหนี้ค่าบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill) ที่ประหยัดได้



จำนวนลูกค้าที่รับใบแจ้งค่าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bill)

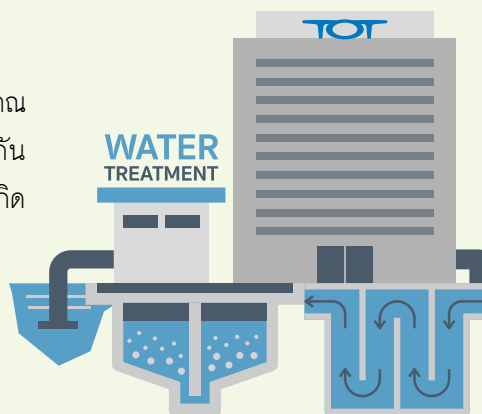


ประมาณการค่าใช้จ่าย e-Bill ที่ประหยัดได้



การบริหารจัดการน้ำ

ทีโอที ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการน้ำทั้งทางปริมาณ และคุณภาพ โดยการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือกัน ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านการอนุรักษ์และการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อความสมดุลของแหล่งน้ำธรรมชาติและความยั่งยืนของ ระบบนิเวศด้วยวิธีการลดและการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม โดยออกแบบให้ทุกอาคารสำนักงานภายในสำนักงานใหญ่ มีการจัดสร้าง ระบบบำบัดน้ำเสียตามเทศบัญญัติการบริหารจัดการน้ำ และจัดการ น้ำเสียจากอาคารสำนักงานไปยังเครื่องบำบัดน้ำเสียของอาคาร ก่อนนำน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดกลับไปใช้ประโยชน์อีกครั้ง น้ำในบ่อพักที่ผ่านกระบวนการบำบัดสามารถนำมาใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพในการรดน้ำต้นไม้ สนามหญ้า ภูมิทัศน์ภายในบริเวณสถานที่ทำงาน ทดแทนการใช้น้ำประปาและปริมาณ การใช้น้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ ทั้งนี้ เนื่องจากมีหน่วยงานที่ก่อตั้งใหม่พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในอาคารสำนักงานใหญ่ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ประกอบกับเปิดให้บุคคลภายนอกร่วมใช้สถานที่ภายในสำนักงานใหญ่ ปริมาณการใช้น้ำประปาจึงเพิ่มสูงขึ้น จากปี 2560 คิดเป็นปริมาณ 4,766 ลูกบาศก์เมตร



กระบวนการบำบัดน้ำเสียภายใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ ตามมาตรฐานน้ำทิ้ง และปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อนามัย โดยการรวบรวมน้ำเสียสู่กระบวนการบำบัดและนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่แบ่งเป็น

1. การบำบัดน้ำโดยนำน้ำเสียจากอาคารสำนักงานเข้ากระบวนการบำบัดน้ำเสียทางชีวภาพแบบใช้อากาศออกซิเจน เพื่อนำน้ำเสียคุณภาพดีไปใช้รดน้ำต้นไม้ สวน และภูมิทัศน์โดยรอบ ทีโอที สำนักงานใหญ่
2. การบำบัดน้ำเสียผ่านกระบวนการการบำบัดทางกายภาพโดยใช้ตะแกรงดักขยะ ถังดักกรวดทราย ไขมันและน้ำมัน และถังตกตะกอน แยกเอาสิ่งเจือปนต่างๆ ออกจากน้ำเสีย นอกจากนี้ได้ติดตั้งฝาท่อระบายน้ำแบบเปิด-ปิด เพื่อนำขยะตะกอน ของเสีย ไขมัน ไปทิ้งเป็นการช่วยลดปริมาณของเสียทั้งหมดที่ปนเปื้อนอยู่ในน้ำเสีย

ปริมาณการใช้น้ำประปา ณ ทีโอที สำนักงานใหญ่

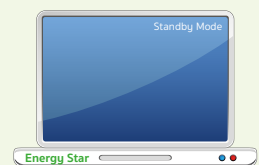
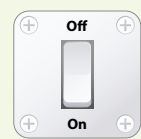
(หน่วย : ลูกบาศก์เมตร)

เดือน	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
มกราคม	13,730	14,318	15,045
กุมภาพันธ์	14,056	15,310	17,186
มีนาคม	13,488	14,382	16,726
เมษายน	14,430	15,089	17,345
พฤษภาคม	13,277	12,576	14,844
มิถุนายน	13,386	12,011	14,637
กรกฎาคม	14,618	13,081	13,576
สิงหาคม	13,920	14,048	14,267
กันยายน	14,369	12,971	14,469
ตุลาคม	14,865	13,003	13,167
พฤศจิกายน	13,889	12,904	13,141
ธันวาคม	14,824	14,393	13,959
รวม	168,852	164,086	178,362

การบริหารจัดการพลังงาน

ทีโอที เสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้พลังงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพภายในองค์กรโดยจัดให้มีคณะทำงานดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงาน สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 เพื่อควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินการจัดการพลังงานตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด โดยประสานงานกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กำหนดมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานและจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับจัดอบรมพนักงานให้ตระหนักเข้าใจและร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายการอนุรักษ์พลังงานภายในองค์กร ลดการใช้พลังงานและใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านไฟฟ้าแสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์โดยสาร อุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงาน และน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นการช่วยลดต้นทุนในการใช้พลังงานอีกด้วย ได้แก่

1. การเปิด/ปิดไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคารสำนักงาน เวลา 07.45 - 17.00 น. และช่วงพักเวลา 12.00 - 13.00 น. และแยกสวิตช์ควบคุมการเปิด/ปิดเฉพาะบริเวณที่จำเป็นต่อการใช้งาน
2. การเปลี่ยนใช้หลอดไฟ LED แทนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ จำนวน 59,622 หลอด ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศได้เท่ากับ 910 tCO₂e
3. การปรับเวลาเปิด/ปิดเครื่องปรับอากาศภายในอาคารสำนักงานในเวลาก่อนเวลาเลิกงาน 07.30 - 16.30 น. ปรับตั้งอุณหภูมิที่ 27°C และการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาเพื่อให้ทำงานอย่างเต็มที่ ช่วยลดการใช้กระแสไฟฟ้าจากเครื่องปรับอากาศ
4. การรณรงค์ให้พนักงานภายในอาคารสำนักงานใช้บันไดขึ้นลงชั้นเดียวแทนการใช้ลิฟท์โดยสาร หยุดรอผู้ใช้ลิฟท์ที่ต้องการขึ้น-ลงด้วยลิฟท์พร้อมกัน และปิดให้บริการลิฟท์โดยสารในช่วงเวลาที่มีการใช้น้อยและไม่เร่งด่วน
5. การใช้โปรแกรมประหยัดพลังงานไฟฟ้าแบบอัตโนมัติสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊กภายในอาคารสำนักงาน โดยตั้งให้ปิดจอภาพเมื่อไม่มีการใช้งาน (Standby Mode) เลือกเครื่องใช้สำนักงานที่มีค่าการประหยัดพลังงาน (Energy Star) และการรักษาสิ่งแวดล้อม (EPEAT) รวมถึงถอดปลั๊กอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานทุกครั้งเมื่อไม่ได้ใช้งาน
6. การควบคุมการใช้รถยนต์โดยใช้บัตรเติมน้ำมันของธนาคาร (Fleet Card) และขอความร่วมมือเปลี่ยนใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 แทนการใช้น้ำมันเบนซิน 95 ตลอดจนเปลี่ยนรถยนต์เข้าประเภทรถยนต์ขนาด 1,500 ซีซี เป็นขนาด 1,200 ซีซี ในรุ่นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
7. การเชิญชวนให้พนักงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ ใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานแทนการใช้รถยนต์ส่วนตัวในการมาปฏิบัติงาน ช่วยลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยจัดรถบริการจำนวน 20 คัน รับ-ส่งพนักงานในช่วงเวลาทำการ



การบริหารจัดการขยะ

ทีโอที รับผิดชอบให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการขยะ โดยกำหนดเป้าหมายในการลดขยะมูลฝอยและวิธีการจัดการขยะมูลฝอยแต่ละประเภทอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกับการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการลดปริมาณขยะและการใช้ซ้ำเพื่อไม่เพิ่มปริมาณขยะ การตั้งจุดวางภาชนะรองรับขยะมูลฝอย (Station) ภายใน

และภายนอกอาคารสำนักงานใน ทีโอที สำนักงานใหญ่ โดยการแบ่งแยกประเภทภาชนะรองรับและจำนวนของภาชนะแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม เช่น ขยะมูลฝอยย่อยสลายได้ ขยะมูลฝอยที่ยังใช้ได้ (รีไซเคิล) ขยะมูลฝอยอันตราย และขยะมูลฝอยทั่วไป พร้อมถุงพลาสติกบรรจุภายในถังเพื่อความสะดวกต่อการจัดเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย ลดการปนเปื้อน ลดการคัดแยก และการจัดการนำวัสดุในขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่

ในสถานพยาบาล จัดให้มีถังรองรับขยะมูลฝอยมีคม ขยะมูลฝอยอันตราย (เคมีของเสีย) ขยะมูลฝอยติดเชื้อ แยกประเภทการเก็บบรรจุและการขนย้ายไปทิ้ง และมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันอันตรายและความปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ลดการแพร่กระจายต่อสิ่งแวดล้อม ภายในศูนย์อาหาร ทีโอที ได้กำหนดจุดรองรับขยะเศษอาหาร ขยะย่อยสลาย (ขยะเปียก) และขยะนำกลับมาใช้ไม่ได้ของร้านอาหารต่างๆ ตลอดจนการคัดแยกขยะกิ่งไม้ใบไม้จากการบำรุงรักษาต้นไม้ สวน และภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบ ทีโอที สำนักงานใหญ่ ออกจากขยะมูลฝอยประเภทอื่นๆ นำส่งสำนักงานเขตหลักสี่เข้าสู่กระบวนการสับย่อยใบไม้ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการขนทิ้ง ลดปริมาณขยะ และสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์อื่นได้



การบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste)

ทีโอที มุ่งสร้างการตระหนักรู้ถึงพิษภัยและกระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ซึ่งจะส่งผลดีต่อสุขภาพอนามัยและไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม โดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีนโยบายให้จัดทำภาชนะรองรับขยะอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มมือถือ อุปกรณ์ IT เครื่องใช้ไฟฟ้า โดยกำหนดพื้นที่ในการจัดวางภาชนะรองรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ และจุดรับทิ้งซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Drop off) ณ ทีโอที สำนักงานใหญ่ สถาบันวิชาการ ทีโอที จังหวัดนนทบุรี สถาบันนวัตกรรม ทีโอที จังหวัดปทุมธานี

ครอบคลุมถึงสำนักงานบริการลูกค้า ทีโอที ในนครหลวง รวมกว่า 200 จุด เพื่อความสะดวกและผลักดันในการแยกขยะอันตรายออกจากขยะมูลฝอย พร้อมเชิญชวนให้พนักงาน ประชาชนทั่วไป นำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาทิ้งในภาชนะรองรับที่ถูกต้องและเหมาะสม

การนำส่งขยะอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่กระบวนการรีไซเคิลและการกำจัดอย่างถูกวิธีได้ประสานความร่วมมือกับสำนักงานเขตหลักสี่ และบริษัทเอกชน ดำเนินการเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่รวบรวมได้ ณ ทีโอที สำนักงานใหญ่ นำไปกำจัดและรีไซเคิลตามแนวทางปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมอย่างถูกวิธี ไม่ก่อให้เกิดสารพิษที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและระบบนิเวศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีขยะอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ได้แก่ หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย/แบตเตอรี่ ซากผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์มือถือ แบตเตอรี่



กิจกรรมรณรงค์ลดใช้ถุงพลาสติก ลดโลกร้อน

ตุลาคม 2561
แจกจ่ายถุงผ้าลดโลกร้อน (TOT CSR)
ไปตามส่วนงานนครหลวง 1,300 ใบ และ
ภูมิภาค จำนวน 5,000 ใบ

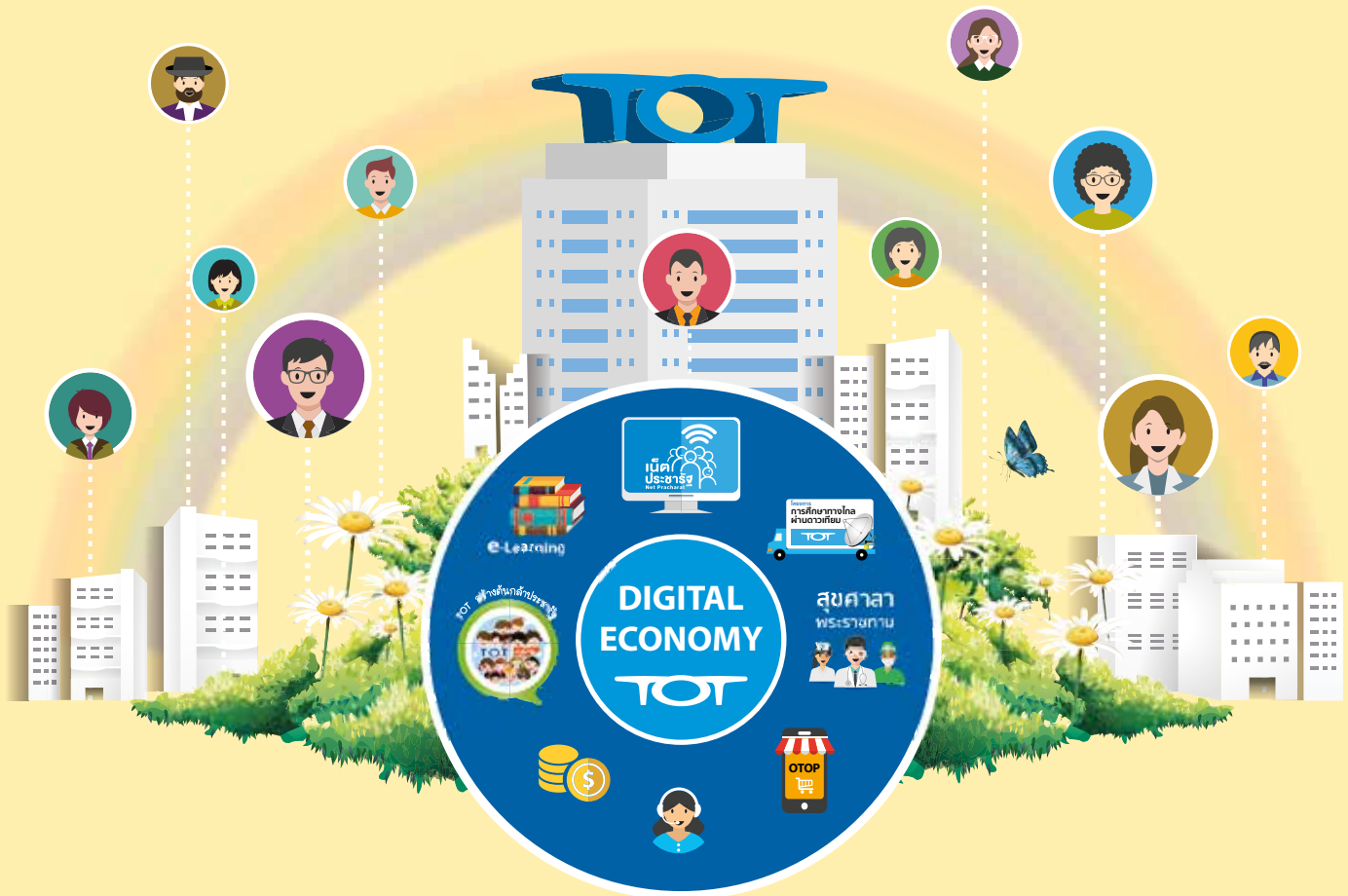


1 ตุลาคม 2561 ทีโอที รณรงค์ทำความดี
TOT CSR ลดใช้ถุงพลาสติก... ลดขยะให้โลก
ในงาน ITPC Sport Day & Cyber Night
Party ของชมรมนักข่าวสายเทคโนโลยี
สารสนเทศ ณ สมาคมนายทหาร
กองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์



4 ธันวาคม 2561 งานวันสิ่งแวดล้อมไทย
จัดนิทรรศการด้านสิ่งแวดล้อม และจัดกิจกรรมเชิญชวนให้พนักงาน
ร่วมลดโลกร้อน ด้วยการแจกถุงผ้า TOT CSR ให้กับพนักงาน
ที่เข้ากิจกรรม ณ ห้องสัมมนา อาคาร 3 ชั้น 8
และบริเวณโรงอาหาร อาคาร 5 ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ





การสนับสนุนชุมชนของเรา (Our Community Support)

แนวทางการกำหนดชุมชน

ทีโอที สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับความสามารถของชุมชนทั้งในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และการสาธารณสุข เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนยั่งยืนด้วยโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพรองรับบริการต่างๆ ของภาครัฐ ตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยจิตสำนึกว่าธุรกิจกับสังคมควรอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลซึ่งกันและกัน จึงวางแผนเชิงกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บนความสามารถพิเศษขององค์กรนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงนำ Attacking strategy ซึ่งประกอบด้วย (1) การขยายการให้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลอย่างทั่วถึงสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ (2) ขยายโอกาสด้านการศึกษาและการเรียนรู้ในด้านต่างๆ โดยใช้ประโยชน์จาก ICT (3) พัฒนาบริการ ICT ที่นำไปสู่การลดใช้พลังงานและรักษาสีสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนทางด้านโทรคมนาคมควบคู่ไปกับการสร้างทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีในการรับผิดชอบต่อสังคม ทีโอที ได้กำหนดชุมชนที่สำคัญเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ชุมชน โรงเรียน และเยาวชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล
- 2) ชุมชนผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

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

โครงการด้านบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล



โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

การดำเนินงานให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการและได้รับข้อมูลข่าวสารจากการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นแล้ว ทีโอทียังมีความมุ่งมั่นดำเนินบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยสำนึกที่มุ่งหวังสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม

บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการเน็ตประชารัฐ

1. การดำเนินการสร้างการรับรู้การใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐ ภายใต้โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในการขยายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่ง ทีโอที ได้ดำเนินกิจกรรมดังกล่าวในช่วงปลายปี 2560 ถึงต้นปี 2561 ดังนี้

1.1 การสร้างการรับรู้ในการใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐในชุมชน

- จัดอบรมพัฒนาศาลาการทางการศึกษา ครู กศน. เพื่อเป็นวิทยากรแกนนำการใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐ จำนวน 5 รุ่น รวม 1,033 คน

- จัดกิจกรรมสร้างการรับรู้และส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐในชุมชน โดยวิทยากรแกนนำที่ผ่านการอบรมไปดำเนินการสร้างการรับรู้และถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐให้กับผู้นำชุมชนและสมาชิกในชุมชนที่ได้รับการติดตั้งเน็ตประชารัฐทั้ง 24,700 หมู่บ้าน โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดรวม 99,413 คน

1.2 การสร้างการรับรู้ในการใช้ประโยชน์โครงข่ายและส่งเสริมการใช้งานแก่ประชาชน

- จัดอบรมวิทยากรแกนนำหลักสูตร “การพัฒนาวิทยากรแกนนำเน็ตประชารัฐเพื่อการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล” ณ สถาบันวิชาการ ทีโอที จังหวัดนนทบุรี รวม 197 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สถิติจังหวัด 74 คน และพนักงานทีโอที 123 คน

- จัดกิจกรรมการพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลระดับชุมชนให้แก่เจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยมีผู้เข้ารับการอบรมรวม 7,382 คน

- จัดเตรียมระบบลงทะเบียนและทรัพยากรสนับสนุนรองรับการดำเนินกิจกรรมจัดอบรมการใช้งานเน็ตประชารัฐ สำหรับขยายผลการสร้างการรับรู้การใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐไปสู่ประชาชน 1 ล้านคนใน 24,700 หมู่บ้านที่ติดตั้งเน็ตประชารัฐ โดยกรมการปกครองเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมสร้างการรับรู้จากการใช้ประโยชน์จากเน็ตประชารัฐ ซึ่งมีผู้เข้าร่วม 888,909 คน

1.3 การพัฒนาเครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐภายใต้โครงการเน็ตอาสาประชารัฐ

- อบรมวิทยากรแกนนำเครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐให้แก่เจ้าหน้าที่ภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวม 46 คน เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องหลักของการเป็นวิทยากรที่ดี เทคนิคและวิธีการสอนเพื่อดึงดูดใจ และรู้เท่าทันภัยไซเบอร์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้สำหรับการให้ความรู้แก่ตัวแทนหมู่บ้านเน็ตประชารัฐเพื่อเป็นเครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐ รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน “เครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐ”

- จัดอบรมหลักสูตร “พัฒนาเครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐ” ให้วิทยากรแกนนำเครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐที่ผ่านการอบรมการเป็นวิทยากรแกนนำไปถ่ายทอดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเน็ตอาสาประชารัฐ การใช้งานแอปพลิเคชัน “เครือข่ายเน็ตอาสาประชารัฐ” ในการเป็นช่องทางสำหรับแจ้งข่าวสาร กิจกรรม และปัญหาในการใช้งานเน็ตประชารัฐ โดยมีผู้แทนจากหมู่บ้านที่ได้รับการติดตั้งเน็ตประชารัฐเข้ารับการอบรมหมู่บ้านละ 1 คน รวม 24,700 คน



2. การจัดแคมเปญใหญ่ “ของขวัญจาก ทีโอที ปี 2562” ตามนโยบายรัฐบาลผ่านกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อคืนความสุขให้คนไทยมอบเป็นของขวัญปีใหม่ส่งท้ายปีคืนกำหนดและขอบคุณสำหรับลูกค้าโทรศัพท์ประจำที่และลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT Mobile และจัดของขวัญปีใหม่มอบให้กับลูกค้าใหม่ที่สมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ ทีโอที ในพื้นที่โครงการเน็ตประชารัฐ โดยในส่วนของลูกค้าใหม่ในพื้นที่โครงการเน็ตประชารัฐ เมื่อสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ ทีโอที ในแพ็คเกจ “เน็ตได้ใจ” และแพ็คเกจ “SMEs แรงอย่างใจ ไทยแลนด์ 4.0” ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2561 - 15 มกราคม 2562 รับสิทธิพิเศษใช้งานอินเทอร์เน็ตฟรี 3 รอบบิลแรกที่สมัครใช้บริการ

โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทีโอที ให้บริการโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงความเร็วสูง และโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำเป็นโครงข่ายสำรองไปยังสถานีดาวเทียม อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี ด้วยศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการศึกษาของชาติ ในการถ่ายทอดสด (Live Broadcast) กระบวนการเรียนรู้ของครูผู้สอนไปยังห้องเรียนในโรงเรียนต่างๆ โรงเรียนในสังกัด สพฐ. โรงเรียนที่ได้รับการจัดสรรเป็นกรณีพิเศษ เช่น โรงเรียนปอเนาะ โรงเรียนพระปริยัติธรรมศึกษาสงเคราะห์ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เทศบาล อบต. อบจ. และโรงเรียนเอกชนที่ขาดแคลนครูโดยเฉพาะครูประจำวิชา ให้สามารถดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนได้เท่าเทียมกันเพื่อพัฒนาคุณภาพและเพิ่มทักษะความรู้ของนักเรียน ลดปัญหาการขาดแคลนครูในพื้นที่ชนบทห่างไกล

การถ่ายทอดออกอากาศการอบรมและพัฒนาครูประจำวิชาในหลักสูตรต่างๆ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาคณิตศาสตร์ และ วิชาวิทยาศาสตร์ พร้อมกันทั่วประเทศให้แก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ด้วยวิธีการประชุมทางไกลระบบวิดีโอทัศน์ (Video Conference) เพื่อออกอากาศตามระยะเวลา พร้อมบันทึกภาพและเสียงเพื่อใช้สำหรับการออกอากาศย้อนหลัง (On demand) ผ่านเว็บไซต์ www.dlf.ac.th

การสนับสนุนมูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทีโอที ได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในการถ่ายทอดสื่อสัญญาณ ด้วยวิธีใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยให้การสนับสนุนอุปกรณ์ Server วงจรเชื่อมโยงเส้นทาง หัวหิน-ลาดหลุมแก้ว/เส้นทางแจ้งวัฒนะ-หัวหิน วงจร DDN วงจร IP-VPN วงจร Leased Line Internet บริการ ISDN บริการอินเทอร์เน็ต บริการโทรศัพท์พื้นฐาน อุปกรณ์ MCU Conference ตลอดจนสถานที่ประชุมถ่ายทอดการอบรมแก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม นับเนื่องจากปี พ.ศ. 2538 - 2560 คิดเป็นการสนับสนุนจำนวน 627,443,920 บาท (หกร้อยยี่สิบเจ็ดล้านสี่แสนสี่หมื่นสามพันเก้าร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

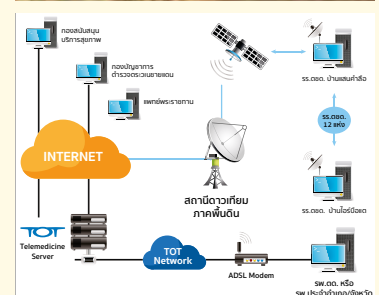
1. ครูที่ได้รับการอบรมสามารถชมรายการถ่ายทอดสด และรายการย้อนหลัง โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ได้มากถึง 800,000 คน
2. ความสำเร็จในการใช้งานของวงจรเชื่อมโยง ที่ใช้สำหรับถ่ายทอดสดเพื่อออกอากาศได้ตามจำนวนร้อยละที่กำหนดมี Network Availability อยู่ในระดับ 100%



โครงการสุขศาลาพระราชทาน

ทีโอที ร่วมสนองพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มุ่งหวังที่จะพัฒนาหน่วยพยาบาลในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อเป็นที่พึ่งทางด้านสุขภาพของนักเรียนและประชาชนในถิ่นทุรกันดารทั้งในยามปกติและฉุกเฉิน โดยการให้คำปรึกษาและรักษาพยาบาลด้วยการสื่อสารทางไกลด้วยภาพและเสียง (Telemedicine) เป็นรูปแบบในการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับโครงการสุศาลาพระราชทาน เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่ให้บริการสื่อสารการเรียนรู้ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน ทีโอที ให้การสนับสนุนด้านระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับสุศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยดำเนินการในรูปแบบการติดตั้งและปรับปรุงระบบ การซ่อมบำรุง การจัดซื้อ หรือจัดหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

1. ติดตั้งระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม IP-Star (ความเร็วสูงสุด 4/2 Mbps) Wi-Net (ความเร็วสูงสุด 15/1 Mbps) หรือ Fiber Optic (ความเร็วสูงสุด 100/30 Mbps) พร้อมโทรศัพท์ประจำที่ 1 เลขหมาย อุปกรณ์แพร่สัญญาณอินเทอร์เน็ตรั้วสาย (Wireless Access Point) เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมไมโครโฟน ลำโพง และกล้อง Web Conference ผ่าน MCU ที่มีความคมชัดทั้งภาพและเสียงแบบ HD เพื่อใช้งาน Telemedicine กับสุศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน
2. ปรับปรุงคุณภาพในการรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียม IP-Star โดยการเปลี่ยนจานรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียมขนาด 1.8 เมตร (แทนขนาดเดิม 1.2 เมตร) และ Block up Converter (BUC) ขนาด 2 watt (แทนแบบ 1 watt) ในพื้นที่ที่มีการรับ-ส่งสัญญาณไม่ดี (ขอบบิมของสัญญาณ)
3. ติดตั้งโปรแกรมควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Team Viewer) โปรแกรม Anti-Virus เพื่อช่วยแก้ไขเหตุเสีย และลดระยะเวลาในการแก้ไขเหตุเสียของระบบและอุปกรณ์
4. ติดตั้งโปรแกรม/Application การใช้งานระบบการให้คำปรึกษาและรักษาด้วยการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) โดยใช้งานบน TOT MCU (Multi Conference Unit) ที่สามารถใช้งานบน Tablet/Smart Phone (รองรับการใช้งานทั้ง iOS และ Android) ให้แก่แพทย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ในโครงการสุศาลาพระราชทาน
5. ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ (ทั้งของสุศาลาฯ และของโรงเรียนให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ)
6. ซื้อหรือจัดหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นให้ใช้งานในสุศาลาฯ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แบบ All in one กล้อง Logitech เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) จำนวน 6 ชุด/6 สุศาลาฯ
7. ติดตั้งใช้งาน Application Scopia Mobile (ใช้ Telemedicine บน Smartphone) ได้ดำเนินการติดตั้งลงบนเครื่องโทรศัพท์ของครู ตชด./เจ้าหน้าที่สุศาลาฯ ขณะลงพื้นที่หรือในช่วงอบรมพัฒนาศักยภาพ ประจำปี (ร่วม กรม สบส.) และทดลองใช้งาน สามารถอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ในการทำงานและใช้ Telemedicine ได้เป็นอย่างดีในการขอรับการปรึกษา/รักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ





ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เฉลิมฉลองครบรอบ 100 ปี (บ้านสะไถ) ต.บ่อเกลือเหนือ อ.บ่อเกลือ จ.น่าน	1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปิล็อกคี ต.ปิล็อก อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี	1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านโป่ง ต.บุติ อ.เมืองยะลา จ.ยะลา	1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแพกตะคร้อ ต.บึงนคร อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์
2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนท่านผู้หญิงมนิรัตน์ ต.ไผ่หวี อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี	2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านป่าหมาก ต.ศาลาลัย อ.สามร้อยยอด จ.ประจวบคีรีขันธ์	2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแพกตะคร้อ ต.บึงนคร อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์	2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปอหม้อ ต.แม่คง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน
3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านโกแปะ ต.แม่คง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน	3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนท่านผู้หญิงประไพ ศิวะโกเศศ ต.สบโขง อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่	3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านปอหม้อ ต.แม่คง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน	
	4. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนรางวัลอินทราคนธิ ต.แม่ต๋น อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่		
	5. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ม.ร.ว. เฉลิมลักษณ์ จันทรเสน ต.แม่ต๋น อ.แม่ระมาด จ.ตาก		
	6. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านลิ้นนันท ต.สุคีริน อ.สุคีริน จ.นราธิวาส		
	7. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านห้วยกู่ก ต.ปอ อ.เวียงแก่น จ.เชียงราย		

การดำเนินงานด้านการรักษาพยาบาล

สุศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน เป็นสถานพยาบาลสาธารณสุขที่ตั้งในท้องถิ่นทุรกันดาร ซึ่งขาดโอกาสในการเข้าถึงการแพทย์พื้นฐาน ได้รับการติดตั้งระบบและอุปกรณ์พร้อมทั้งติดตั้งโปรแกรมใช้งานและอุปกรณ์ IT อื่นๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานตามพื้นที่ให้บริการ บรรเทาความเดือดร้อนของนักเรียนและประชาชนที่มีฐานะยากจนในพื้นที่ตามแนวชายแดน ซึ่งการเดินทางยากลำบากเนื่องจากอยู่ห่างไกลการคมนาคมและมีการค่าใช้จ่ายในการรับบริการสาธารณสุขจากภาครัฐช่วยให้ประชาชนเข้าใจปัญหาการเจ็บป่วยดีขึ้น ลดอาการรุนแรงแทรกซ้อนของโรค

ในปี 2561 ได้จัดให้มีบริการสาธารณสุขเพิ่มอีก 3 แห่ง ณ สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. เฉลิมฉลอง 100 ปีฯ (บ้านสะไ) จ.น่าน สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด.บ้านโกแประ จ.แม่ฮ่องสอน และสุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด.ท่าด่านผู้หญิงมณีรัตน์ จ.กาญจนบุรี เพื่อดูแลสุขภาพประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการพยาบาลฉุกเฉิน/ปฐมพยาบาล โดยมีประชาชนเข้ารับการรักษายาบาลเบื้องต้นในสุศาลาพระราชทานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน รวม 20 แห่ง ดังนี้

สุศาลาพระราชทาน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
1. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านทิล่ป่า จ.กาญจนบุรี	1,058	815	729	1,102
2. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านโป่งลึก จ.เพชรบุรี	2,737	2,398	2,211	3,003
3. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านแสนคำลือ จ.แม่ฮ่องสอน	2,009	1,719	2,429	2,465
4. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านเลตองคุ จ.ตาก	3,139	2,999	3,241	4,769
5. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านแม่จันทะ จ.ตาก	4,087	3,297	3,993	4,472
6. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านไอร์บือแต จ.นราธิวาส	984	945	1,419	2,182
7. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านละโอ จ.นราธิวาส	549	679	1,220	1,094
8. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านปิล็อกคี จ.กาญจนบุรี	2,093	1,404	1,197	731
9. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านป่าหมาก จ.ประจวบคีรีขันธ์	1,203	1,476	1,517	1,004
10. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านห้วยกู่ จ.เชียงราย	1,007	465	391	149
11. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. ท่าด่านผู้หญิงประไพ ศิระโกเศศ จ.เชียงใหม่	1,117	735	611	316
12. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. รางวัลอินทรา คานธี จ.เชียงใหม่	810	889	1,537	986
13. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. ม.ร.ว. เฉลิมลักษณ์ จันทระเสน จ.ตาก	2,530	2,575	2,291	568
14. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านลิ้นนันท จ.นราธิวาส	710	658	930	114
15. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านแพรกตะคร้อ จ.ประจวบคีรีขันธ์	867	588	605	-
16. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านไบก์ จ.ยะลา	809	496	945	-
17. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านปอหม้อ จ.แม่ฮ่องสอน	498	393	-	-
18. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. เฉลิมฉลอง 100 ปีฯ (บ้านสะไ) จ.น่าน	774	-	-	-
19. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. บ้านโกแประ จ.แม่ฮ่องสอน	69	-	-	-
20. สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. ท่าด่านผู้หญิงมณีรัตน์ จ.กาญจนบุรี*	-	-	-	-
รวม	27,050	22,531	25,266	22,955

หมายเหตุ * สุศาลาพระราชทาน ร.ร.ตชด. ลำดับที่ 20 อยู่ระหว่างดำเนินการเปิดให้บริการ

โครงการด้านการศึกษา

โครงการ TOT Young Club



โครงการ TOT Young Club เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2549 โดยมีมุ่งให้เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง โดยใช้ Social Media เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนโครงการพร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ปัจจุบัน Social Media เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ซึ่งส่วนใหญ่นำมาใช้งานที่ไม่สร้างสรรค์ ประกอบกับการขยายบริการอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมมากขึ้นและอุปกรณ์ที่รองรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกลง เด็กและเยาวชนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลาซึ่งเป็นจุดเสี่ยงต่อปัญหาต่างๆ ของสังคม

ทีโอที ได้ดำเนินโครงการ TOT Young Club ต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 13 มีวัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ ประกอบด้วย

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

ในปี 2561 โครงการ TOT Young Club ได้ร่วมผลักดันยุทธศาสตร์เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ให้เกิดเป็นรูปธรรม มุ่งให้เยาวชนได้นำเทคโนโลยีไปใช้พัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งยั่งยืน สนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเชื่อมโยงให้เยาวชนในโครงการ ได้นำเทคโนโลยีไปพัฒนาให้กับท้องถิ่นในพื้นที่โครงการเน็ตประชารัฐของรัฐบาล ทั้งนี้ ยังคงอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ผู้บริหาร พันธมิตรที่ร่วมดำเนินงาน อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล มหาวิทยาลัย โรงเรียน และชุมชน ร่วมมือกันผลักดันให้การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างแหล่งเรียนรู้ให้ชุมชนสามารถประยุกต์ใช้ ICT ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองและชุมชน โดยมีทักษะในการประกอบอาชีพ นำผลผลิตของชุมชนสู่ระบบการซื้อขายออนไลน์ e-Commerce เป็นพื้นฐาน การรู้จักนำดิจิทัลมาใช้ในการผลิตสื่อและเนื้อหา (Content) เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สินค้าชุมชนและวัฒนธรรมชุมชน รวมถึงการปูพื้นฐานคนรุ่นใหม่ เพื่อให้ชุมชนสามารถรวมกลุ่มการพัฒนาศักยภาพของชุมชน โดยใช้ ICT เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การท่องเที่ยว และการเรียนรู้ของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- กิจกรรม SHOWCASE ชุมชนในพื้นที่ภาคใต้ ได้จัดกิจกรรมปั่นจักรยานเขาสก จ.สุราษฎร์ธานี โดยนำรายได้จากการจัดกิจกรรมปั่นจักรยานเขาสก จ.สุราษฎร์ธานี นำมาจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มอบให้กับโรงเรียนในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 32 เครื่อง



- กิจกรรม “นั่งเรือ ชมวัด เทียบตลาด ดูควาย สร้างสรรค์ ICT” ณ ชุมชนตลาดสามชุก จ.สุพรรณบุรี เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว วิถีชุมชน ให้เกิดความยั่งยืน



• กิจกรรม “One Day Trip ปะ...มาแอ่วลำปางกันเน้อ” จ.ลำปาง กิจกรรมแนะนำแหล่งท่องเที่ยวใน จ.ลำปาง ด้วยการชวนกันมานั่งรถราง ชมเมืองเก่า วัดนครธรรมล้านนา ให้อาหารพระธาตุและพระวิหารวัดวา อิมกาดมั่ว ผ่อละอ่อน ฟ้อนรำ-ตีกลองปฐา แล้วนั่งรถม้าชมเมือง เพื่อส่งเสริมศักยภาพของเยาวชนและชุมชนในการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมและการสร้างสรรค์มาพัฒนาเศรษฐกิจขยายฐานตลาดสร้างรายได้ให้กับชุมชนผ่าน e-Commerce เป็นพลังประชารัฐเพื่อไปสู่เป้าหมายนโยบายประเทศไทย 4.0



ทีโอที มุ่งหวังให้เด็กและเยาวชนใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างสร้างสรรค์และสนับสนุน/สร้างชุมชนให้ยั่งยืน ซึ่ง ทีโอที ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของปี 2561 ดังนี้

1. เพื่อดำเนินงานต่อยอดและรักษาชุมชนเดิม จำนวน 48 ชุมชน ให้ยั่งยืน
2. เพื่อขยายผลการดำเนินงานโครงการ โดยเพิ่มชุมชน จำนวน 11 ชุมชน
3. เพื่อนำ Core Competency หลักขององค์กรมาเชื่อมต่อการดำเนินงานโครงการ TOT Young Club เพื่อให้เยาวชนและชุมชน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้าน ICT และสื่อออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและชุมชน
4. เพื่อยกระดับชุมชนในโครงการ TOT Young Club สู่การเป็นชุมชน ICT ด้วยการให้บริการ TYC e-Commerce ซึ่งชุมชนสามารถนำข้อมูลสินค้าจัดทำให้เป็นระบบ เพื่อเป็นเครื่องมือสร้างรายได้ให้กับชุมชน และสร้างชุมชนให้แข็งแรง
5. เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ Social Commerce สร้างรายได้ให้เกิดแก่ชุมชน TOT Young Club ผ่านระบบ TYC e-Commerce
6. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทีโอที ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. เพื่อดำเนินงานโครงการ TOT Young Club ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ทีโอที ได้ดำเนินกิจกรรมในโครงการ TOT Young Club พร้อมผลงานของชุมชนในโครงการทั้ง 59 ชุมชน ทั่วประเทศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 - 2561 ประกอบด้วย

ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
 ชุมชนบ้านบางเพรียง จ.สมุทรปราการ	 ชุมชนสามชุก จ.สุพรรณบุรี	 ชุมชนคลองลัดมะยม จ.กรุงเทพมหานคร	 ชุมชนถนนคนเดิน ปากแพรก จ.กาญจนบุรี	 ชุมชนบางน้ำผึ้ง จ.สมุทรปราการ	 ชุมชนสองฝั่งคลอง หนองบัว-เสม็ดงาม จ.จันทบุรี
 ชุมชนบ้านรางไม้แดง- สวนผึ้ง จ.ราชบุรี	 ชุมชนบ้านทรายขาว จ.ปัตตานี	 ชุมชนสามโคก จ.ปทุมธานี	 ชุมชนตลาดต้ำน้ำ โบราณ จ.สระบุรี	 ชุมชนถ้ำรงค์ จ.เพชรบุรี	 ชุมชนหนองมะเขว จ.ร้อยเอ็ด
 ชุมชนบ้านโพ จ.พระนครศรีอยุธยา	 ชุมชนตะปอเยาะ จ.นราธิวาส	 ชุมชนแม่กลอง จ.สมุทรสงคราม	 ชุมชนบ้านม่วง จ.หนองคาย	 ชุมชนวิทยาลัยอาชีวะ สิงห์บุรี จ.สิงห์บุรี	 ชุมชนบ้านน้ำเขียว จ.ตราด
 ชุมชนบ้านสำราญ จ.ขอนแก่น		 ชุมชนเขาพระงาม จ.ลพบุรี	 ชุมชนตรำดม จ.สุรินทร์	 ชุมชนเทศบาล เรณูนคร จ.นครพนม	 ชุมชนบางเจ้าฉ่า จ.อ่างทอง
 ชุมชนกุดชุมแสง จ.ชัยภูมิ		 ชุมชนโคกเมือง จ.บุรีรัมย์	 ชุมเทศบาลตำบล อุโมงค์ จ.ลำพูน	 ชุมชนน้ำเกลี้ยง จ.ศรีสะเกษ	 ชุมชนราชภรณ์นิม จ.นนทบุรี
 ชุมชนเทศบาล 4 เทศบาล จ.ลำปาง		 ชุมชนสันโค้งน้อย จ.เชียงราย	 ชุมชนบ้านนาต้นจัน จ.สุโขทัย	 ชุมชนเทศบาลตำบล ป่าบึง จ.เชียงใหม่	 ชุมชนโรงเรียน เมืองแพร่ จ.แพร่
 ชุมชนบ้านกร่าง จ.พิษณุโลก		 ชุมชนเกาะลอย จ.เชียงราย	 ชุมชนบ้านป่าพน จ.สตูล	 ชุมชนอำเภอลับแล จ.อุตรดิตถ์	 ชุมชนบ้านกะไหล จ.พังงา
 ชุมชนเกาะบุญโหล่น จ.สตูล		 ชุมชนลำพะยา จ.ยะลา	 ชุมชนนาโยงเหนือ จ.ตรัง	 ชุมชนพนางตุง- ทะเลน้อย จ.พัทลุง	 ชุมชนเกาะยอ จ.สงขลา

ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
 ชุมชนบ้านศิริวง จ.นครศรีธรรมราช		 ชุมชนสุราษฎร์ จ.สุราษฎร์ธานี	 ชุมชนบ้านชุมโค จ.ชุมพร	 ชุมชนกะเปอร์ จ.ระนอง	 ชุมชนบ้านห้วยมงคล จ.ประจวบคีรีขันธ์
 ชุมชนหินตั้ง-บ้านดง จ.นครนายก		 ชุมชนตลาดบ้านใหม่ จ.ฉะเชิงเทรา	 ชุมชนบ้านสำราญ จ.ขอนแก่น	 ชุมชนบ้านดงกระทัง ยวม จ.ปราจีนบุรี	 ชุมชนเขาค้อ จ.เพชรบูรณ์
 ชุมชนบ้านช่อง แสมสาร จ.ชลบุรี		 ชุมชนอ่างศิลา จ.ชลบุรี	 ชุมชนเกาะสีชัง จ.ชลบุรี	 ชุมชนบ้านเกาะหวาย จ.นครนายก	 ชุมชนบ้านเกษม จ.อุบลราชธานี
				 ชุมชนมาบตาพุด จ.ระยอง	

เยาวชนเข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการ TOT Young Club จำนวน 3,657 คน มีเยาวชนและประชาชนที่สนใจเข้าชม Facebook ของชุมชน ทั้ง 59 แห่ง โดยมียอดกด Like จำนวน 66,983 Like การดำเนินโครงการ TOT Young Club มีเป้าหมายให้เยาวชนในท้องถิ่นสามารถนำความรู้ด้าน ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรม สามารถแสดงศักยภาพของตนเองในการใช้ ICT และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และวัฒนธรรม โดยสร้างเครือข่ายเยาวชนทั่วประเทศให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและชุมชนของตนเอง เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และยั่งยืน

กระบวนการทำงานที่สำคัญ

1. กิจกรรมอบรมให้ความรู้โดย ทีโอที ร่วมกับโรงเรียน มหาวิทยาลัยในท้องถิ่นจัดการอบรมการใช้ ICT เพื่อช่วยเหลือชุมชน โดยอบรมให้ความรู้เรื่องการถ่ายภาพ การตกแต่งภาพ การถ่ายทำและตัดต่อวิดีโอ การทำสื่อออนไลน์ การใช้ Social Media เช่น Facebook Youtube และ TOT e-Commerce โดยใช้เครื่องมือเหล่านี้เพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ชุมชนอย่างเป็นระบบ
2. กิจกรรมนำไปปฏิบัติ จัดตั้งทีมสมาชิก TOT Young Club นำความรู้ IT ช่วยเหลือชุมชน การจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนเพื่อรับผิดชอบงานจัดทำข้อมูลสินค้าชุมชนนำเสนอผ่าน Social Media ผ่านระบบร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป (TOT e-Commerce) Facebook Youtube และ Website
3. สร้างความยั่งยืนให้ชุมชน โดยการให้เยาวชนนำเสนอผลงานโครงการให้กับส่วนราชการในท้องถิ่นได้รับทราบ และให้ความร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการอบรมศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในการขับเคลื่อน 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 66,983 Like มีคลิปวิดีโอบน Youtube ที่แนะนำแหล่งท่องเที่ยว สินค้าหัตถกรรมของท้องถิ่นและวัฒนธรรมของชุมชน และเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลของชุมชนทั้งสิ้น 59 เว็บไซต์ รายได้ด้านการค้าผ่านระบบ TYC e-Commerce เป็นเงิน 2,333,680 บาท

ความตั้งใจของ ทีโอที ที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนอย่างยั่งยืน

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

โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส

ทีโอที ได้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาสมาตั้งแต่ปี 2559 โดยการริเริ่มของสำนักงาน พลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ที่มุ่งเน้นการปฏิรูปการศึกษา โดยให้องค์กรภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนทั่วไป ได้มีโอกาสร่วมจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและทั่วถึง เพื่อให้เยาวชนไทยได้รับโอกาสและมีความพร้อมในการเข้าสู่สังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง และมีความท้าทายในทุกมิติ โดย ทีโอที ได้เข้าร่วมโครงการ โดยดำเนินการตามวัตถุประสงค์หลัก ประกอบด้วย

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

การดำเนินงานโครงการ แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การพัฒนา/ปรับปรุงโรงเรียน อาทิ การทาสีอาคารเรียน การปรับปรุงผ้าเพดานอาคารเรียน การจัดปรับปรุงห้องสมุด การปรับปรุงห้องเรียนคอมพิวเตอร์ การจัดหาซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ และระบบอินเทอร์เน็ตให้กับโรงเรียน การปรับปรุงโรงอาหาร จัดทำจุดล้างมือ ล้างภาชนะ และจัดทำรั้วกันรอบโรงอาหาร รวมถึงการสร้างแหล่งอาหารที่ยั่งยืนให้กับโรงเรียน โดยการจัดหาแม่พันธุ์ไก่ไข่ สุกร ปลา พร้อมทั้งจัดทำโรงเรียนเลี้ยงสัตว์ จัดทำแปลงผัก สวนเกษตร พืชผักสวนครัว เพื่อเป็นแหล่งอาหารกลางวันให้กับเยาวชนในโรงเรียนได้มีสุขอนามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง

ส่วนที่ 2 การจัดพิธีส่งมอบโครงการ โดย พลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีส่งมอบโครงการ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารส่วนราชการ โรงเรียน พร้อมผู้บริหาร ทีโอที ผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชน เข้าร่วมงาน โดยมีกิจกรรมสันตนาการ การจัดเลี้ยงอาหารกลางวัน อาหารว่าง แก่ครูและนักเรียน ในโรงเรียน พร้อมมอบอุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา และของใช้ที่จำเป็น อาทิ จักรยาน ที่นอนสำหรับเด็กอนุบาล การมอบทุนการศึกษา พร้อมทั้งนำชมสถานที่ที่ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

ผลการดำเนินโครงการที่ผ่านมา

ปี 2559

โรงเรียนบ้านห้วยขม ตำบลแม่ยาว
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ปี 2560

โรงเรียนบ้านดงวิทยาคาร ตำบลนาหมื่น
อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

การดำเนินงานในปี 2561

ทีโอที ได้ดำเนินโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยรับผิดชอบโรงเรียนในจังหวัดนครราชสีมา พิจารณาคัดเลือกโรงเรียนบ้านปากกล้วย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โรงเรียนเปิดทำการเรียนการสอนระดับชั้นอนุบาลถึงประถมศึกษาปีที่ 6 มีนักเรียนและครูรวมทั้งสิ้น 148 คน เด็กนักเรียนมีฐานะยากจน ทีโอที ได้ดำเนินการปรับปรุงห้องเรียนคอมพิวเตอร์ โดยการปรับผ้าเพดาน ทาสี ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ จำนวน 16 ชุด พร้อมติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต เดินสายไฟ ปรับปรุงห้องสมุด ปรับปรุงโรงอาหาร โดยการจัดทำรั้วกันรอบโรงอาหาร จัดสร้างจุดล้างมือ จุดล้างจาน ให้กับนักเรียน การปรับปรุงอาคารเรียนโดยจัดทำที่กันแดด กันฝน จัดทำที่นั่งพักสำหรับนักเรียน จัดหาที่นอนสำหรับเด็กอนุบาล ปรับปรุงรถรับส่งนักเรียน เนื่องจากที่พักของนักเรียนและโรงเรียนอยู่ห่างไกล ปรับปรุงภูมิทัศน์ และจัดทำโรงเรือนเลี้ยงไก่ไข่ และจัดทำสวนเกษตร เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านโภชนาการที่ดีให้กับนักเรียนได้มีผักไว้รับประทาน สำหรับในวันจัดพิธีส่งมอบโครงการ ทีโอที ได้มอบจักรยาน ที่นอนสำหรับเด็กอนุบาล เสื้อผ้าไทย (ชุดม่อฮ่อม) สำหรับให้นักเรียนใส่เพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมไทย อุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา อาทิ โต๊ะปิงปอง ลูกฟุตบอล เพื่อให้เยาวชนได้ออกกำลังกายเพื่อร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง



นอกจากนี้ ทีโอที ยังได้สนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ต ให้กับโรงเรียนวัดเขาฝา จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งโรงเรียนในโครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส ประจำปี 2561 เพิ่มเติมอีก 1 แห่ง ด้วย



โครงการสนับสนุนระบบเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย (Wi-Fi) ให้กับห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ในปี 2561 ทีโอที สนับสนุนการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต Wi-Fi ให้กับโรงเรียนในโครงการห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งกระทรวงยุติธรรมได้ดำเนินการจัดทำห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 77 แห่งทั่วประเทศ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้ขอความอนุเคราะห์จาก ทีโอที ในการสนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ตให้กับห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ในโรงเรียน จำนวน 24 แห่ง ซึ่งไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตใช้ในห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ

ทีโอที ซึ่งดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนด้านการศึกษา โดยหนึ่งในภารกิจหลักของการดำเนินงานด้าน CSR มุ่งเน้นการดำเนินงานสนับสนุนด้านการศึกษา ทีโอที จึงร่วมสนับสนุนติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต Wi-Fi โดยยกเว้นค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 12 รอบปี ให้กับห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 24 แห่ง ทั้งนี้เพื่อเปิดโลกทัศน์ด้านการศึกษาให้กับนักเรียนในพื้นที่ทั่วประเทศ ได้มีโอกาสได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อต่อยอดให้ได้มีโอกาสค้นคว้าผ่านเทคโนโลยีอันทันสมัยเพื่อประโยชน์ด้านการศึกษาของเยาวชน

โรงเรียนที่ ทีโอที สนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 24 แห่ง

โรงเรียนวัดหนองคัน จ.จันทบุรี	โรงเรียนบ้านยางขาม จ.พะเยา	โรงเรียน ตชด. เฉลิมพระเกียรติ จ.ยะลา	โรงเรียนบ้านน้ำหมัน จ.อุดรดิตถ์
โรงเรียนศูนย์ กศน.ต. บ้านเป้า จ.ชัยภูมิ	โรงเรียนบ้านหนองกะท้าว จ.พิษณุโลก	โรงเรียนบ้านนา จ.ระยอง	โรงเรียนหนองขาหย่างวิทยา จ.อุทัยธานี
โรงเรียนเฉลิมราชประชาอุทิศ จ.นครศรีธรรมราช	โรงเรียนวัดทุ่งธงไชย จ.เพชรบูรณ์	โรงเรียนบ้านหนองบัว จ.สุโขทัย	โรงเรียน ตชด. บ้านตาเฒ่า จ.อุบลราชธานี
โรงเรียนแม่จรม จ.น่าน	โรงเรียนบ้านท่าเรือ จ.ภูเก็ต	โรงเรียนเคียนซาพิทยาคม จ.สุราษฎร์ธานี	โรงเรียนนครหลวง จ.อยุธยา
วิทยาลัยเทคนิคปราจีนบุรี จ.ปราจีนบุรี	โรงเรียนมิตรภาพ จ.มหาสารคาม	โรงเรียนโคกม่วงประชา สวรรค์ จ.หนองบัวลำภู	โรงเรียนทองสอนศึกษา จ.แม่ฮ่องสอน
โรงเรียน ตชด. พระยา นุเคราะห์ 4 จ.ปัตตานี	โรงเรียนบ้านสามขา มิตรภาพ 3 จ.มุกดาหาร	โรงเรียนชุมชนวัดศีล ขันธาราม จ.อ่างทอง	โรงเรียนอนุบาลบ้านพลี มิตรภาพที่ 138 จ.อุดรธานี



การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม

ทีโอที ให้การสนับสนุนการพัฒนาและมอบเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคมทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุข และด้านศาสนา ดังนี้

ด้านการศึกษา

- สนับสนุนโครงการทุนการศึกษาให้แก่โครงการทุนการศึกษาภายใต้มูลนิธิการศึกษาพระราชทานสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร แก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน (ศ.ท.ม.) จำนวน 300,000 บาท
- สนับสนุนโครงการ ชุดนี้ ทีโอที จัดให้ เนื่องในพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน โดย ทีโอที จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมเดินสายระบบอินเทอร์เน็ตให้แก่ โรงเรียนวัดบางคนทีใน (ววมโกประชานุกุล) จ.สมุทรสงคราม พร้อมมอบทุนอาหารกลางวัน จำนวน 10,000 บาท



- สนับสนุนโครงการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาระบบทางไกลฯ สำหรับผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ตามนโยบายภาครัฐ ที่ต้องการให้ผู้ที่อยู่อาศัยชายขอบประเทศและถิ่นทุรกันดารได้มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาโดยทั่วถึง จำนวน 4,000 บาท
- สนับสนุนและช่วยเหลือหมู่บ้าน โรงเรียนในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) จ.แม่ฮ่องสอน ในโอกาสที่ตรวจติดตามงาน โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 30,000 บาท

ด้านการสาธารณสุข

- สนับสนุน “เข็มนานันท์มหิดล” ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 3,000 บาท
- สนับสนุนสมทบมูลนิธิธรรมรักษ์ วัดพระบาทน้ำพุ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อสงเคราะห์แก่ผู้ป่วยโรคเอดส์ และเด็กกำพร้า จำนวน 100,000 บาท
- บริจาคการกุศลให้แก่โรงพยาบาลศิริราช เนื่องในวันมหิดล จำนวน 250,000 บาท
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมวิ่งการกุศล ให้กับโรงพยาบาลค่ายภานุรักษ์ จำนวน 30,000 บาท

ด้านศาสนา

- สนับสนุนทุนทอดผ้าป่าวัดวชิรธรรมมาวาส (วัดเฉลิมพระเกียรติ ร.4) จำนวน 200,000 บาท
- สมทบทุนวัดรายทาง ณ วัดจุฬามณี อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องในพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ที่ไอที ประจำปี จำนวน 1,872,285 บาท
- สมทบงานการกุศลถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปี 2561 จำนวน 79,100 บาท

การสนับสนุนการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ดังนี้

▼ ส่งมอบของขวัญเพื่อให้เด็กและเยาวชน จากโรงเรียน ชุมชน ชมรม และส่วนงานต่างๆ ที่จัดกิจกรรมให้กับเยาวชน



▼ จัดกิจกรรมสันทนาการและจัดเลี้ยงอาหารว่าง เบอร์เกอร์ โดนัท เครื่องดื่ม ให้กับเยาวชนจำนวน 150 คน จากสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหึง (บ้านราชวาทิหึง) อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



▼ นำเยาวชนจากสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านปากเกร็ด รวม 90 คน ไปทัศนศึกษาเพื่อเสริมสร้างความรู้ ประสบการณ์ มุ่งเน้นให้เด็กได้รับประสบการณ์เรียนรู้ผ่านการเล่น โดยมีสถานการณ์จำลองด้วยการทดลองทำอาชีพต่างๆ เพื่อให้เยาวชน มีจินตนาการเกี่ยวกับอาชีพในอนาคต ณ คัดส์ชาเนีย ศูนย์การค้าสยามพารากอน กรุงเทพฯ

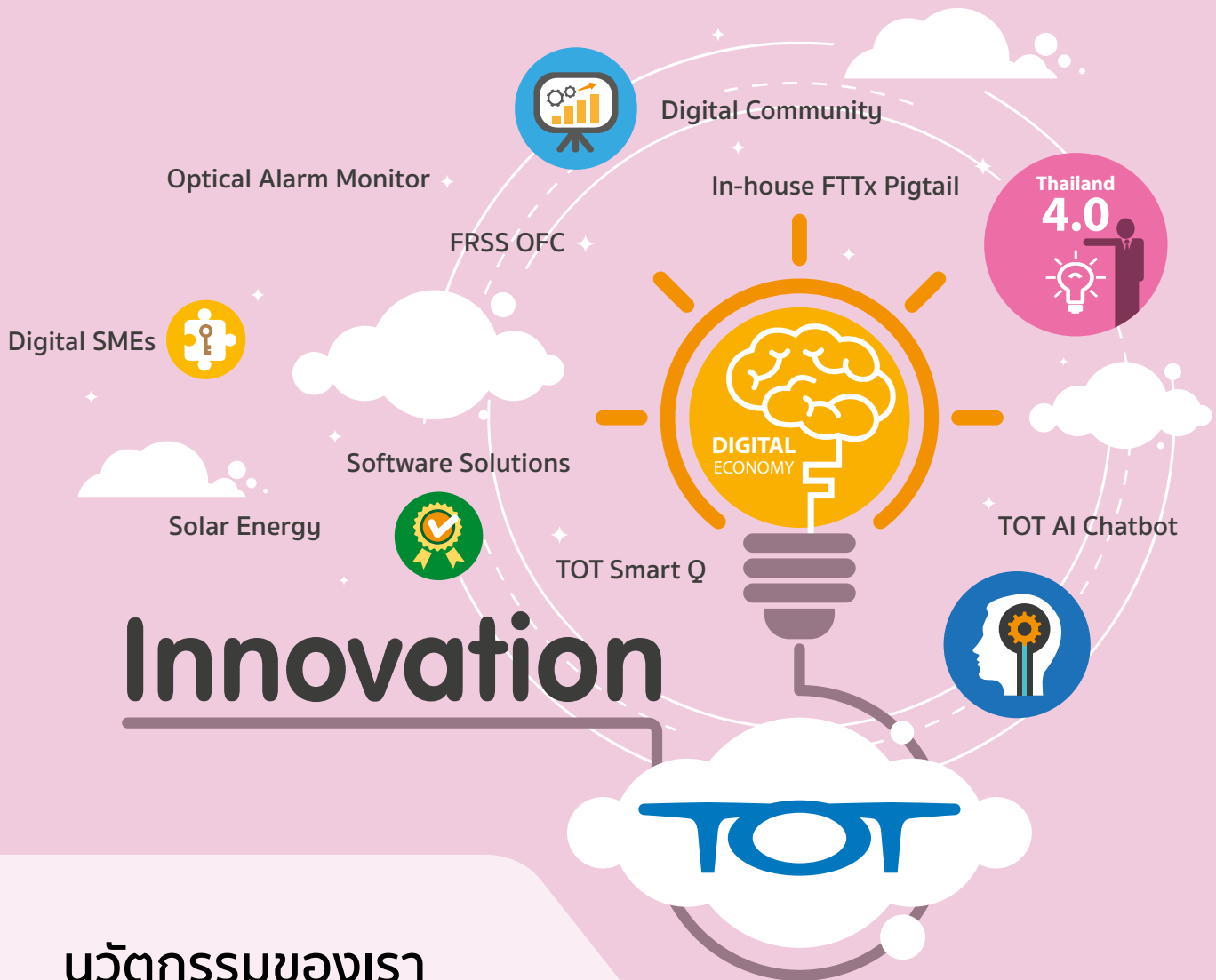


▼ จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ร่วมกับ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ณ ลานเอนกประสงค์ ชั้น 2 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ



▼ จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ณ ทำเนียบรัฐบาล





นวัตกรรมของเรา (Our Innovation)

แนวทางการสร้างการเติบโต ด้วยนวัตกรรม

ทีโอที เน้นการพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ได้จัดตั้งหน่วยงานวิจัยและพัฒนาภายใต้ชื่อ “สถาบันนวัตกรรม ทีโอที” เพื่อตอบสนองภาครัฐที่ให้บริการประชาชนอย่างพอเพียงนำสู่ความเสมอภาคความยั่งยืนด้วยการให้บริการจริงใจของ ทีโอที ตามนโยบายรัฐบาลที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ในการยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย คุณภาพสังคม และขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม

สถาบันนวัตกรรม ทีโอที ให้บริการงานสอบเทียบเครื่องมือและงานบริการทดสอบ ตรวจสอบทางเทคนิคของอุปกรณ์โทรคมนาคมมากมาย อาทิ ห้องปฏิบัติการสำหรับบริการงานสอบเทียบด้วยห้องปฏิบัติการสอบเทียบที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 : 2005 และการให้บริการตรวจสอบทดสอบทางเทคนิคของอุปกรณ์ด้านโทรคมนาคม ตลอดจนดูแลตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวัดต่างๆ ซึ่งเปิดบริการแก่หน่วยงานและบริษัทอื่นๆ

การดำเนินงานด้านการวิจัยและพัฒนา ในปี 2561 แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย

1. นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนกิจการของ ทีโอที
2. นวัตกรรมเพื่อเชิงพาณิชย์
3. นวัตกรรมเพื่อความมั่นคง
4. นวัตกรรมเพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

การส่งเสริมและสนับสนุน การวิจัย พัฒนา และ นวัตกรรม

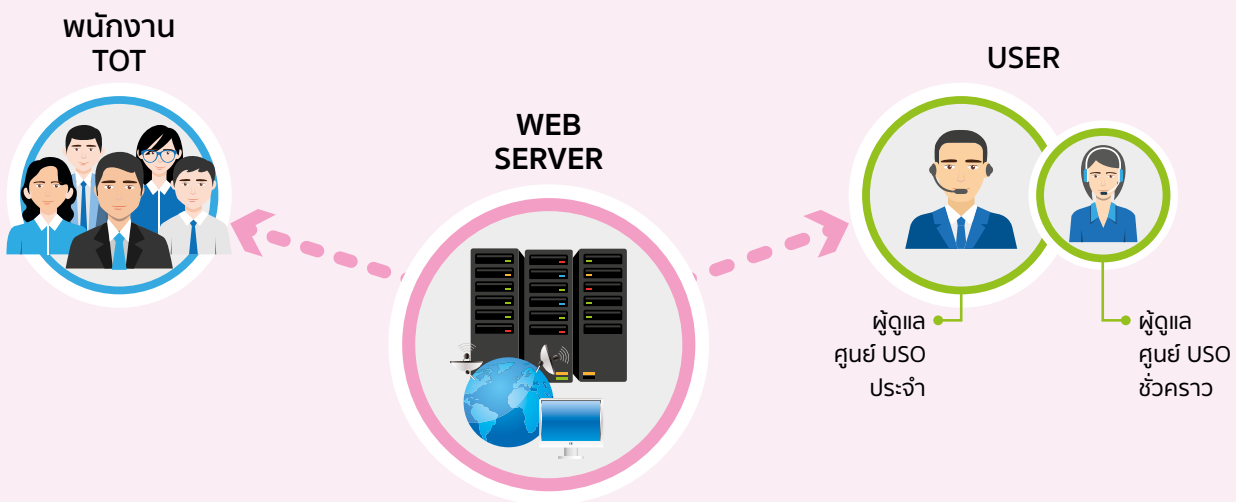
1. การให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและพัฒนา เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้มีโอกาสสร้างประโยชน์ให้เป็นรูปธรรมอย่างเต็มที่
2. การดำเนินยื่นคำขอเป็นผู้รับทำการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ตามมาตราการยกเว้นภาษีจากกรมสรรพากร และได้รับการประกาศรายชื่อเป็นผู้รับทำการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม (ฉบับที่ 1) ลงวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2559 ลำดับที่ "516 สถาบันนวัตกรรม ทีโอที" ประกาศ ณ วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2561
3. การขอรับความคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา โดยเป็นศูนย์กลางดำเนินการยื่นจดสิทธิบัตร การจดแจ้งลิขสิทธิ์ และอนุสิทธิบัตร
4. การส่งเสริมสนับสนุนการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม และการร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขยายผลในเชิงพาณิชย์



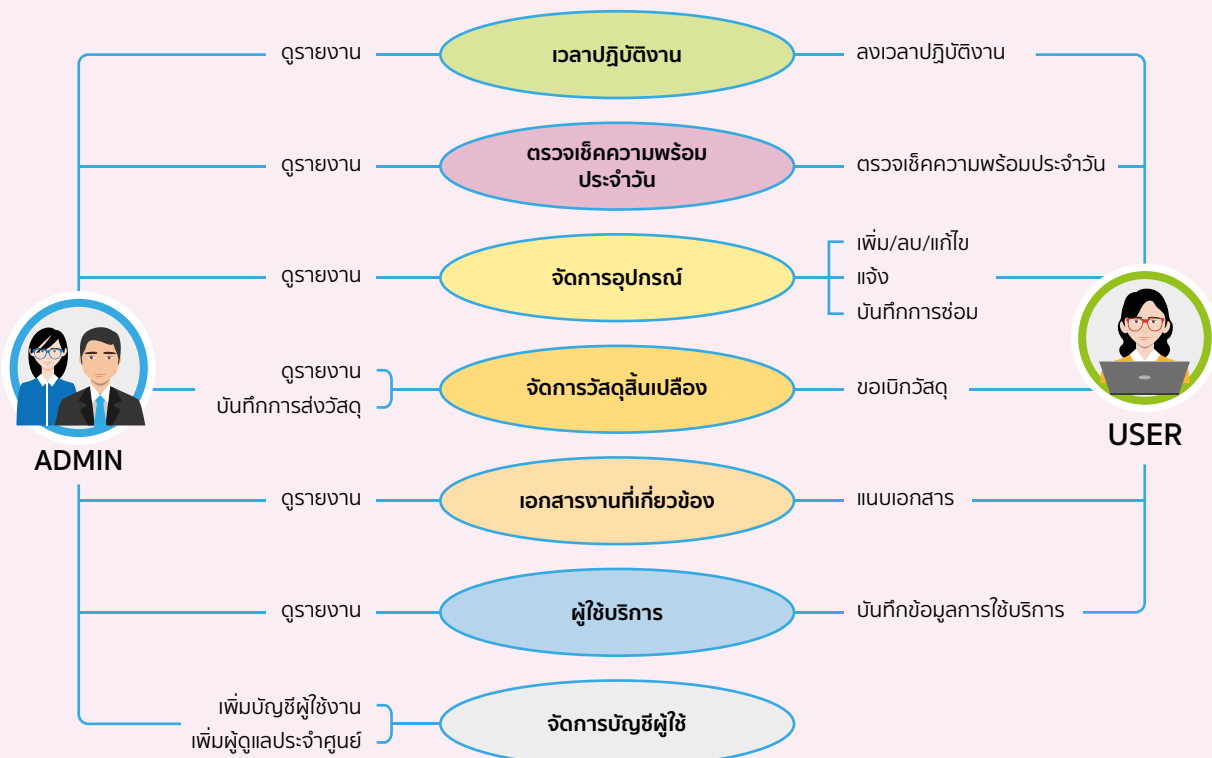
ผลงานวิจัยและนวัตกรรมการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

ระบบ USO Project Management

ระบบ USO Project Management ระบบบริหารงานโครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชายขอบ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับติดตาม ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของผู้ดูแลศูนย์ รวมไปถึงการบริหารจัดการอุปกรณ์ และทรัพย์สินของศูนย์ USO Net โดยพัฒนาแล้วเสร็จในส่วนของการใช้งานระบบของผู้ดูแลศูนย์ USO Net ตามความต้องการของเจ้าของงาน



ภาพแสดง องค์ประกอบของระบบ Flow การทำงานของระบบ USO Project Management ดังนี้



รางวัลนวัตกรรม

1. รางวัลการประกวดรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award) ประจำปี 2561 ประเภทรางวัลนวัตกรรมดีเด่น จากผลงาน “อุปกรณ์ขยายสายใยแก้วนำแสงส่วนปลายทางรองรับบริการบรอดแบนด์” โดย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
2. รางวัลผลงานประดิษฐ์คิดค้น ประจำปี 2561 รางวัลประกาศเกียรติคุณ ผลงาน “ระบบสารสนเทศ ทีโอที กับ โรงเรียนไอที” โดย สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ (วช.)
3. รางวัลเหรียญทอง จากการประกวดของ China Association of Inventions “The 10th International Exhibition of Inventions & 3rd World Invention and Innovation Forum เรื่อง แก้ปัญหาโครงข่าย ODN ปลายทางของระบบ FTTx ด้วยอุปกรณ์ OFTK (Optical Fiber Termination Kit) และรางวัล Outstanding Award จาก Citizen Innovation from Singapore
4. รางวัลเหรียญเงิน จากการประกวดของ China Association of Inventions “The 10th International Exhibition of Inventions & 3rd World Invention and Innovation Forum เรื่อง “Passive Mux Services”



นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม

พลังงานแสงอาทิตย์เปรียบดังแหล่งพลังงานที่ไม่มีวันหมด และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะใดๆ จึงถือได้ว่าเป็นพลังงานสะอาด และยั่งยืนอย่างแท้จริง และเป็นหนึ่งในพลังงานทดแทนที่สามารถนำมาผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้าได้ ทีโอที ซึ่งมีงานวิจัย และพัฒนานวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Eco Innovation) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานไฟฟ้า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการใช้พลังงานไฟฟ้าของหน่วยงาน อีกทั้งสนับสนุนต่อนโยบายภาครัฐ ในการส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตด้านพลังงานของประเทศ ก่อนขยายผลไปสู่หน่วยงานต่างๆ ภายใน ทีโอที ต่อไป จึงได้ริเริ่มจัดทำโครงการงานวิจัยเพิ่มประสิทธิภาพ Solar Energy ด้วยการนำนวัตกรรมอุปกรณ์ระบบป้องกันผสมผสานกับเทคโนโลยีในการผลิตพลังงานทางเลือก ติดตั้งร่วมกับระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาอาคารแบบชนิด Grid connect solar rooftop คือการนำแสงอาทิตย์มาผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้า โดยมีแผงเซลล์แสงอาทิตย์ (Solar cell) เป็นตัวรับแสงแดด แล้วเปลี่ยนให้เป็นไฟฟ้ากระแสตรง (DC) ผ่านอุปกรณ์แปลงกระแสไฟฟ้า (Inverter) ให้เป็นไฟฟ้ากระแสสลับ (AC) แล้วจึงนำไปใช้งาน โดยการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมนี้ ใช้วัสดุ/อุปกรณ์ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายดังนี้

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



ระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์ อาคาร 1 และ 3 สถาบันนวัตกรรม ทีโอที

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ/ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานด้านนวัตกรรม จะมีตัวชี้วัดเพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรม นำไปสนับสนุนการให้บริการ ในการลดค่าใช้จ่าย/ลดต้นทุน การสร้างรายได้ เพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรรวมถึงการสร้าง ชื่อเสียงองค์กรแห่งนวัตกรรม และเป็นตัวบ่งชี้ถึงการเป็นองค์กรที่มีความก้าวหน้าทางนวัตกรรมของ ทีโอที

1. แผนงานวิจัย พัฒนาสร้างนวัตกรรมที่สนับสนุนการบริการ ทีโอที

เป็นการวัดความสามารถในการสร้างแผนงานวิจัย สร้างนวัตกรรม สร้างโซลูชัน สร้างรูปแบบการบริการ (Platform) โดยวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนของแผน ทั้งนี้ในปี 2561 สามารถดำเนินการสำเร็จตามแผนงาน 100% ทั้ง 4 แผนงานคือ

- แผนงานวิจัยและพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านโครงข่ายอุปกรณ์ปลายทาง
- แผนงานวิจัยและพัฒนาเครื่องมือ/อุปกรณ์โทรคมนาคม
- แผนงานวิจัยและพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านอุปกรณ์ตอนนอก
- แผนงานวิจัยและพัฒนาระบบด้านโครงข่ายอุปกรณ์ปลายทาง



2. ความสำเร็จในการผลักดันนวัตกรรมจากผลงานวิจัยไปใช้งานจริง ขยายผล และต่อยอด

เป็นการวัดความสามารถในการผลักดันนวัตกรรมวิจัยจากผลงานของ ทีโอที ไปใช้งานจริง หรือใช้ในเชิงพาณิชย์ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ จำนวน 6 ผลงาน ดังนี้

- เครื่องมือสนับสนุนการติดตั้งและตรวจแก้บริการ FTTx
- เครื่องจัดระบบคิวอัตโนมัติ
- อุปกรณ์ Passive Mux Service
- อุปกรณ์ Reporting Power Alarm System (RPAS)
- ระบบแสดงบัญชีกำกับใบแจ้งหนี้พิเศษผ่านทาง Web e-Special Bill
- ระบบ TOT Young Club

3. จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้ยื่นคำขอรับความคุ้มครอง

เป็นการวัดความสามารถในการดำเนินการจัดทำเอกสารเพื่อขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา โดยนำองค์ความรู้ในการวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรม ซึ่งสามารถดำเนินงานตามเป้าหมาย จำนวน 10 ผลงาน ดังนี้

- สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ “ตู้รับชำระ TOT MA-Pay”
- สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ “ตู้กดจ่ายบัตรคิวอัตโนมัติ”
- สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ “อุปกรณ์ Outdoor Enclosure ระบบปิด”
- สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ “อุปกรณ์รวมแสงแบบไม่ต้องใช้แหล่งจ่ายพลังงาน”
- สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ “อุปกรณ์ป้องกันเสิร์จสำหรับใช้งานกับ UPS คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์สื่อสาร”
- ลิขสิทธิ์วรรณกรรม “โปรแกรมเชื่อมต่อระหว่างหน้าจอแสดงผลสัมผัสแบบอ่านค่าประจักษ์กับผู้ใช้สำหรับตู้รับชำระ TOT MA-Pay”
- ลิขสิทธิ์วรรณกรรม “โปรแกรมฝั่งตัว ระบบจัดลำดับคิวอัตโนมัติ ด้านฟรอน-เอนด์ (TOT Smart Queue Front-end)”
- ลิขสิทธิ์วรรณกรรม “โปรแกรมระบบซอฟต์แวร์ Consolidate Bill TT&T”
- ลิขสิทธิ์วรรณกรรม “โปรแกรมระบบซอฟต์แวร์ TYC e-Commerce”
- ลิขสิทธิ์วรรณกรรม “โปรแกรมระบบซอฟต์แวร์ iService Excellent”

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

GRI Content Index

รายงาน GRI ด้วยตนเอง :

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทีโอที พ.ศ. 2561 จัดทำขึ้นโดยใช้หลักเกณฑ์ GRI G4.0 รายงานนี้เป็นรายงานระดับ C ที่ประกาศด้วยตนเองตามการตรวจสอบระดับโปรแกรม GRI

GRI Report Self-Declaration :

TOT 2018 Sustainability Report was prepared based on the GRI G4.0 Guidelines. This report is a self-declared C level report according TOT the GRI application level check.

Fully reported



Partially reported



รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
1. กลยุทธ์และการวิเคราะห์ Strategy and Analysis				
1.1 ถ้อยแถลงจากผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดขององค์กร Statement from the most senior decision-maker of the Organization		●	14 - 17	1 - 2 3 - 5
1.2 รายละเอียดที่สำคัญและผลกระทบความเสี่ยง และโอกาส Description of key impacts, risks, and opportunities		●		5 - 19

รายละเอียด		บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
2. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร Organizational Profile					
2.1	ชื่อบริษัท Name of the organization		●	21	5
2.2	ตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการหลัก Primary brands, products, and/or services.		●	22 - 25, 28 - 29	8
2.3	โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร Operational structure of the organization		●	45 - 59	16
2.4	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ Location of organization's headquarters.		●	21	ปกหลัง Back cover
2.5	ประเทศที่องค์กรดำเนินงาน Countries where the organization operates		●	21	
2.6	ลักษณะความเป็นเจ้าของและสภาพทางกฎหมาย Nature of ownership and legal form.		●		5 - 7
2.7	ตลาดที่ให้บริการ Markets served		●	28 - 37	13 - 14
2.8	ขนาดขององค์กรที่จัดทำรายงาน Scale of the reporting organization		●	21	35
2.9	การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเรื่องขนาดโครงสร้าง หรือความเป็นเจ้าของในช่วงเวลาของการรายงาน Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.		●		20 - 23
2.10	รางวัลที่ได้รับในช่วงเวลาของการรายงาน Awards received in the reporting period.		●	26 - 27	27 - 28 74

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
3. ข้อพิจารณาประกอบตัวรายงาน Report Parameters				
3.1 ช่วงเวลาของการรายงาน Reporting period (e.g. fiscal/calendar year) for information provided		●		7
3.2 วันที่ของรายงานฉบับที่แล้ว Date of most recent previous report (if any)		●		10
3.3 ขอบเขตของการรายงาน Reporting cycle (annual, biennial, etc.)		●		7
3.4 ช่องทางการติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับ รายงานหรือเนื้อหาของรายงาน Contact point for questions.		●		8
3.5 กระบวนการกำหนดเนื้อหาของรายงาน Process for defining report content		●		7 - 8
3.6 กรอบของรายงาน Boundary of the report		●		7 - 8
3.7 การระบุถึงข้อจำกัดของกรอบหรือขอบเขตรายงาน Any specific limitations on the scope or boundary of the report		●		7 - 8
3.8 หลักการที่ใช้ในการรายงานสำหรับกิจการร่วมค้า สาขา สถานประกอบการเข้าหน่วยงานภายนอก ที่ทำงานให้ และหน่วยงานอื่นของกิจการที่มี ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถ ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาและ/หรือ ระหว่างองค์กร Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, etc.		●	45 - 47	16 - 20
3.9 เทคนิคการวัดค่าและฐานในการคำนวณ Data measurement techniques and the bases of calculations		●		16 - 20

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
3.10 คำอธิบายถึงเหตุและผลของการปรับเปลี่ยนข้อมูล จากที่ได้ชี้แจงไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า Explanation of effect of re-statements of information provided previously		●		ไม่มีการ ปรับเปลี่ยน ข้อมูล
3.11 การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในกรอบและ ขอบเขตการรายงานหรือวิธีการวัดผล Significant changes in scope, boundary, or measurement methods		●		16 - 20
3.12 ตารางระบุหน้าของเนื้อหาในรายงานที่มีการ เปิดเผยตามมาตรฐาน Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report		●		79 - 90
3.13 นโยบายและข้อปฏิบัติด้านการรับประกัน แบบรายงานจากหน่วยงานภายนอก Policy and current practice on seeking external assurance for the report		●		ไม่มีนโยบาย การรับประกัน แบบรายงาน จากหน่วยงาน ภายนอก

4. ธรรมาภิบาล ข้อยึดมั่น และข้อผูกพันร่วม

Governance, Commitments, and Engagement

4.1 โครงสร้างการกำกับดูแลขององค์กร Governance structure of the organization	●	49	3 - 5
4.2 ระบุว่าประธานกรรมการผู้มีอำนาจสูงสุดของ องค์กรดำรงตำแหน่งผู้บริหารขององค์กร Indicate if Chair of the board is also an executive officer	●	50 - 51	3 - 5
4.3 ระบุจำนวนของกรรมการอิสระและ/หรือมิได้เป็น กรรมการบริหาร The board members that are independent and/or non-executive members	●	51 - 58	3 - 5

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
4.4 ช่องทางสำหรับผู้ถือหุ้นและพนักงานในการเสนอคำแนะนำ Ways for shareholders and employees to provide recommendations or direction		●		8
4.5 กระบวนการที่คณะกรรมการสูงสุดใช้กำกับดูแลเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีผลประโยชน์ทับซ้อน Processes in place for the board to ensure conflicts of interest are avoided		●		4 - 5 10 - 12
4.6 กระบวนการกำหนดองค์ประกอบคุณสมบัติและความรู้ ความชำนาญของกรรมการในส่วนงานบริหารสูงสุด Process for determining the qualifications and expertise of the board		●		11 - 12
4.7 การปรับปรุงพันธกิจ หรือค่านิยม จรรยาบรรณ และหลักการที่มาจากการพัฒนาภายในองค์กรอันเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงาน Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, & principles		●		6
4.8 ขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการสูงสุดในการกำกับดูแลตามเจตนารมณ์ที่องค์กรระบุไว้ Procedures of the board for overseeing identification and management of performance		●		10 - 11
4.9 กระบวนการประเมินผลงานการบริหารของคณะกรรมการสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม Processes for evaluating the boards own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.		●		14 - 17

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
4.10 การอธิบายถึงการนำหลักการหรือแนวทางการ ระแวดระวังด้านสิ่งแวดล้อม Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed		●		48
4.12 กฎบัตร หลักการ หรือความริเริ่มอื่นๆ ที่จัดทำขึ้น จากภายนอกในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม Externally developed economic, environmental, and social charters, principles		●		8 - 9
4.13 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรมีข้อมูลร่วมกัน List of stakeholder groups engaged by the organization		●		18
4.14 พื้นฐานในการระบุและเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับใครที่จะมีส่วนร่วม Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage		●		18
4.15 แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Approaches to stakeholder engagements		●		16 - 18
4.16 หัวข้อหลักและข้อกังวลที่ได้รับการเลี้ยงดูผ่านการ มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement		●		18 - 20

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
ด้านเศรษฐกิจ Economic				
หมวด ผลการดำเนินงานเชิงเศรษฐกิจ Aspects : Economic performance				
EC1 มูลค่าทางเศรษฐกิจโดยตรงที่ได้สร้างขึ้นและแจกจ่าย รวมถึงรายได้ค่าดำเนินงาน เงินชดเชยสำหรับพนักงาน เงินบริจาค และเงินลงทุนในชุมชนอื่นๆ กำไรสะสม และเงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุนและรัฐบาล Direct economic value generated and distributed		●		38 - 39
หมวด ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจทางอ้อม Aspects : Indirect economic impacts				
EC8 การพัฒนาและผลกระทบของการลงทุนในโครงการ พื้นฐาน และบริการ ที่จัดสรรขึ้นเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นหลัก โดยผ่านการปฏิบัติงานแบบมีผลตอบแทน เป็นเงิน เป็นของต่างตอบแทนอื่นๆ หรือไม่หวัง ผลตอบแทน Development and impact of infrastructure provided primarily for public benefit		●		24 - 27

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
ด้านสิ่งแวดล้อม Environmental				
หมวดพลังงาน Energy				
EN3 การบริโภคพลังงานทางตรง ผ่านทางแหล่งพลังงาน ปฐมภูมิ Direct energy consumption by primary energy source		●		52 - 54
EN4 การบริโภคพลังงานทางอ้อมโดยแหล่งปฐมภูมิ Indirect energy consumption by primary source		●		52 - 54
EN5 พลังงานที่สามารถเก็บรักษาได้ เนื่องจากการปรับปรุง ให้เกิดการอนุรักษ์และเพิ่มประสิทธิภาพ Energy saved due to conservation and efficiency improvements		●		52 - 54
หมวดน้ำ Water				
EN10 ร้อยละและปริมาณน้ำทั้งหมด ที่ถูกนำไปรีไซเคิล และนำกลับไปใช้ใหม่ Percentage and total volume of water recycled and reused		⊗		52
หมวดสินค้าและบริการ Products and services				
EN26 แผนงานริเริ่มการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของ สินค้าและบริการรวมถึงขอบเขตของการลดผลกระทบ Initiatives and extent of environmental impacts of products and services mitigation		⊗		50 - 54

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

เกณฑ์วิธีตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน และงานที่มีคุณค่า Social : Labour Practices and Decent Work

หมวด การจ้างงาน Employment

LA1	กำลังแรงงานรวม ตามประเภทการจ้างงาน สัญญาการจ้างงาน และภูมิภาค โดยแบ่งตามเพศ Total workforce by employment type, employment contract, and region broken down by gender	●		40
LA3	สวัสดิการสำหรับพนักงานประจำ ซึ่งพนักงานชั่วคราว ไม่ได้รับ โดยแบ่งตามพื้นที่การปฏิบัติงานที่สำคัญ Benefits for full-time employees not provided to temporary or part-time	●		40
LA15	อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน หลังจากการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร โดยแบ่งตามเพศ Return to work and retention rates after parental leave, by gender	●		40

หมวด อาชีวอนามัยและความปลอดภัย Occupational health and safety

LA7	อัตราการบาดเจ็บ โรคที่เกิดจากการทำงาน วันขาดงาน และการขาดงาน รวมถึงจำนวนผู้เสียชีวิต จากการปฏิบัติงาน โดยแบ่งตามภูมิภาคและเพศ Rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, & number of work-related fatalities by region and by gender	⊗		41
-----	---	---	--	----

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
หมวด การฝึกอบรมและการให้ความรู้ Training and education				
LA10 จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อปี ต่อพนักงานหนึ่งคน ตามเพศและประเภทของพนักงาน Average hours of training per year per employee by gender and by employee category		●		46
หมวด การให้ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างชายและหญิง Equal remuneration for men and women				
LA14 อัตราส่วนของเงินเดือนพื้นฐาน และค่าตอบแทนของ ผู้หญิงต่อผู้ชาย ตามประเภทพนักงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่สำคัญ Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category		●		39
หมวด แรงงานเด็ก Child labor				
HR6 การดำเนินงานและตัวแทนจำหน่ายที่สำคัญ ที่ถูกระบุว่า อยู่ในกลุ่มเสี่ยงอย่างมากต่อกรณีใช้แรงงานเด็ก และ มาตรการที่ใช้ เพื่อก่อให้เกิดการจัดแรงงานเด็กที่มี ประสิทธิภาพ Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor.		●		39

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
หมวด แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย Security practices				
HR8 ร้อยละของบุคลากรฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องนโยบาย หรือขั้นตอนเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนด้านต่างๆ ขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations		●		41
เกณฑ์วิธีวัดชีวิตด้านสังคม Social : Society				
หมวด ชุมชนท้องถิ่น Local Communities				
SO1 ร้อยละของการดำเนินงานที่ได้ลงมือทำ และบรรลุผลในชุมชน ท้องถิ่น โดยมีการประเมินผลกระทบและแผนงานพัฒนาท้องถิ่นนั้น Percentage of operations with implemented local community engagement impact assessments, and development programs		●		60 - 61 65 - 67, 70
หมวด การทุจริต Corruption				
SO3 ร้อยละของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการฝึกอบรมในนโยบายและขั้นตอนการต่อต้านการทุจริตขององค์กร Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures		●		19

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

หมวด พฤติกรรมที่กีดกันการแข่งขัน

Anti-Competitive Behavior

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

เกณฑ์วิธีวัดชีวิตความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์

Social : Product Responsibility

หมวด การติดฉลากสินค้าและบริการ

Product and Service Labeling

R5	แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงผลการสำรวจระดับความพอใจของลูกค้า Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction	●		28 - 29
----	---	---	--	---------

หมวด การสื่อสารทางการตลาด

Marketing Communications

PR6	แผนงาน เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และบรรทัดฐาน โดยความสนใจเกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด รวมถึงการโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการให้การสนับสนุน Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship	●		30 - 31
-----	--	---	--	---------

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

การบริหารจัดการภายใน Internal Operations

การลงทุน Investment

IO2	ต้นทุนสิทธิสำหรับผู้ให้บริการภายใต้ข้อกำหนดบริการสากล เมื่อขยายบริการไปยังสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์และกลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งไม่เป็นประโยชน์ อธิบายถึงกลไกด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	⊗		-
	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			

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย Health and Safety

IO3	การปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรภาคสนามที่เกี่ยวข้องในการติดตั้ง การดำเนินงาน และการบำรุงรักษาเสา สถานีฐาน การวางสายเคเบิล และโรงงานภายนอกอื่นๆ ประเด็นด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงการทำงานที่ความสูง ช็อกไฟฟ้าการสัมผัสกับ EMF และคลื่นความถี่วิทยุ และการสัมผัสกับสารเคมีอันตราย	●		41
	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.			

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคม : Access to Telecommunication Products and Services:				
การเชื่อมต่อระบบ Digital Divide Bridging the Digital Divide				
PA1 นโยบายและการปฏิบัติเพื่อให้สามารถใช้งานโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลและความหนาแน่นต่ำ ใส่คำอธิบายรูปแบบธุรกิจที่ใช้ 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.		●		24 - 27 57 - 61
PA2 นโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคม ได้แก่ ภาษาวัฒนธรรมการไม่รู้หนังสือและการขาดการศึกษารายได้คนพิการ และอายุ ใส่คำอธิบายรูปแบบธุรกิจที่ใช้ 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.		●		25 - 26 57 - 59
PA3 นโยบายและการปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่ามีจำหน่ายและความเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคมและหาจำนวนที่เป็นไปได้สำหรับช่วงเวลาและสถานที่ที่กำหนดเวลาที่ใช้ Policies and practices to ensure availability and reliability of telecommunications products and services and quantify, where possible, for specified time periods and locations of down time.		●		25 - 26 57 - 59

รายละเอียด	บางส่วน Partial	ครบถ้วน Fully	AR หน้า AR Page	CSR หน้า SR Page
PA4 กำหนดระดับความพร้อมใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ที่องค์กรดำเนินการ ตัวอย่างได้แก่ : ตัวเลขลูกค้า/ส่วนแบ่งการตลาด ตลาดที่อยู่ เปอร์เซ็นต์ของประชากรที่ครอบคลุมร้อยละของที่ดินที่ครอบคลุม Quantify the level of availability of telecommunications products and services in areas where the organization operates. Examples include : customer numbers/market share, addressable market, percentage of population covered, percentage of land covered.		●		25 - 26 57 - 59
PA5 จำนวนและชนิดของผลิตภัณฑ์และบริการโทรคมนาคมที่มีให้และใช้โดยกลุ่มที่มีรายได้น้อยและไม่มีรายได้ของประชากร ให้คำจำกัดความที่เลือก รวมคำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการกำหนดราคาด้วยตัวอย่าง เช่น ราคาต่อนาทีของบทสนทนา/บิตของการถ่ายโอนข้อมูลในพื้นที่ห่างไกลต่างๆ พื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นต่ำหรือต่ำ Number and types of telecommunication products and services provided to and used by low and no income sectors of the population. Provide definitions selected. Include explanation of approach to pricing, illustrated with examples such as price per minute of dialogue/bit of data transfer in various remote, poor or low population density areas.		●		25 - 26 57 - 59
PA6 โปรแกรมเพื่อจัดหาและดูแลรักษาผลิตภัณฑ์และบริการโทรคมนาคมในสถานการณ์ฉุกเฉินและเพื่อบรรเทาทุกข์การเข้าถึงเนื้อหา Programs to provide and maintain telecommunication products and services in emergency situations and for disaster relief.		●		25 57 - 59

รายงานการพัฒนา
ความยั่งยืน
ประจำปี 2561



TOT

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



แบบสอบถามความพึงพอใจ

หนังสือรายงานการพัฒนาความยั่งยืน (SR Report) ประจำปี 2561



ผู้นำการให้บริการโทรคมนาคมและบริการดิจิทัลของประเทศ



รายงานประจำปี 2561
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



รายงานประจำปี 2561 (ฉบับภาษาไทย)
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง

เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

www.tot.co.th

TOT Contact Center 1100