



SUSTAINABILITY DEVELOPMENT REPORT 2023

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
รายงานการพัฒนาความยั่งยืน
ประจำปี 2566



เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัล
และนวัตกรรมเพื่อคนไทยทุกคน





**เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัล
และนวัตกรรมเพื่อคนไทยทุกคน**

สารบัญ

สารประธานกรรมการ

สารกรรมการผู้จัดการใหญ่

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐาน

- 1 • ลักษณะการประกอบธุรกิจ
- 7 • ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาความยั่งยืน
- 9 • ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 2

นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

- 14 • นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน
- 18 • ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
- 18 • การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ส่วนที่ 3

การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ประเด็นพื้นฐานด้านความยั่งยืน

มิติบรรษัทภิบาล

- 20 • นโยบาย โครงสร้าง และระบบกำกับดูแลกิจการ
- 35 • นโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน
- 36 • การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน
- 39 • การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
- 40 • การพัฒนานวัตกรรม
- 46 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล
- 51 • ความมั่นคงของระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



มิติสิ่งแวดล้อม

- 53 • นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- 56 • การจัดการพลังงาน
- 59 • การจัดการน้ำ
- 60 • การจัดการขยะและของเสีย
- 62 • การจัดการก๊าซเรือนกระจก
- 65 • การจัดการพลังงานของศูนย์ข้อมูล
- 66 • การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ

มิติสังคม

- 68 • สิทธิมนุษยชน
- 69 • การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
- 85 • ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- 88 • ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม
- 92 • ความปลอดภัยจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า
ของเสาสัญญาณ

ภาคผนวก

- 93 ตารางสรุปผลการดำเนินงานตาม
SET ESG Metrics
- 100 ตารางตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS
- 110 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



“เอ็นทีพร้อมสร้างการเชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน”

ปี 2566 เศรษฐกิจประเทศไทยเริ่มดีขึ้นจากภาคการท่องเที่ยวและการบริโภค นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริโภคภาคเอกชนขยายตัวโดยเฉพาะหมวดบริการกอบกับนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้ประกาศใช้เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจไทยเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การใช้จ่ายในตลาดสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง และการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจการทำธุรกรรมออนไลน์ ต้องพึ่งพิงบริการสื่อสารข้อมูลมากขึ้น

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีส่วนช่วยรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและต้องดำเนินธุรกิจ ในสถานะตลาดที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน จึงมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจผ่านนโยบายและแนวปฏิบัติให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการให้บริการดิจิทัลแก่ภาครัฐและการบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลของประเทศ ที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สอดรับกับมาตรฐาน ISO เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อส่งเสริม องค์กรก้าวหน้าพัฒนาอย่างยั่งยืนควบคู่กับการดำเนินการตามพันธกิจของ บริษัทให้บรรลุสำเร็จด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างความเชื่อมั่นให้ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้นำหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ คือ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และให้เกิด ความเท่าเทียม (Equitability) ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Transparency) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) แก่กิจการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดี ในการประกอบธุรกิจ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) มาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทเพื่อสร้างความยั่งยืน

ในนามของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ขอขอบคุณ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มอบความเชื่อมั่นไว้วางใจ

และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความแข็งแกร่งมั่นคงให้กับ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์กรในการเป็นองค์กรแห่งชาติที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัล

และนวัตกรรมเพื่อคนไทยทุกคน



(นายณัฐพล ณัฏฐสมบัติ)

ประธานกรรมการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)



บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่ดำเนินธุรกิจประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของประเทศด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลควบคู่ไปพร้อมกับการให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายส่งเสริมหลักการและแนวคิด ESG (Environment, Social, Governance) ที่มีการดำเนินการบนพื้นฐานการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแนวใหม่ BCG (Bio, Circular, Green Economy) ที่ให้ความสำคัญกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและให้บริการด้วยนวัตกรรมที่เพิ่มคุณค่าอีกทั้งเน้นการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าด้วย Reuse, Recycle, Reduce ตลอดจนสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) มาบูรณาการเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยดำเนินการควบคู่กันไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ
ยังคงยึดมั่นในนโยบายและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
ด้วยความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความตั้งใจ และส่งมอบคุณภาพบริการ
เพื่อร่วมสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้กับ
สังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

พันเอก



(สรพชัย หุวนันท์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่





ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

เกี่ยวกับเรา

(GRI 2-1, 2-2, 2-3)

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ) : National Telecom Public Company Limited : NT Plc. จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2564 ตามนโยบายการปรับโครงสร้างองค์กรด้วยการควบรวม บมจ.ทีโอที และ บมจ.กสท โทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการใช้ทรัพยากรด้านการสื่อสารโทรคมนาคมร่วมกันลดการลงทุนซ้ำซ้อนของภาครัฐเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสนับสนุนนโยบายของรัฐในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลความมั่นคงของประเทศ และการบริการ เพื่อสังคมอย่างทั่วถึงเท่าเทียม โดยเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานเดียวที่ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่สามารถเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของประเทศ ด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจและสังคมได้

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นรัฐวิสาหกิจที่ประกอบธุรกิจบริการโทรคมนาคม โดยกระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมด (100%) มีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) เป็นผู้กำกับดูแลในด้านนโยบาย และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เป็นผู้กำกับด้านการพัฒนาและประเมินผลรัฐวิสาหกิจตามนโยบายการพัฒนาของรัฐวิสาหกิจที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ

นอกจากนี้ ในการลงทุนโครงการขนาดใหญ่ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ต้องนำเสนอขอความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) และในฐานะผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ยังต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และประกาศที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการฯ กำหนดด้วย



วิสัยทัศน์

“องค์กรแห่งชาติที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อคนไทยทุกคน”

พันธกิจ

พันธกิจหรือภารกิจที่สำคัญ 5 ประการ เพื่อให้การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ออกมาเป็นรูปธรรมไว้ ดังนี้

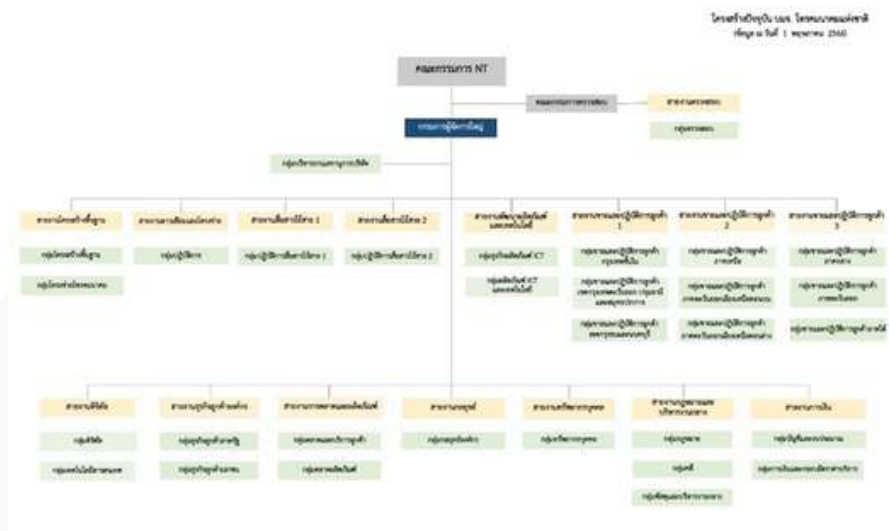
1. ตอบสนองนโยบายภาครัฐด้วยบริการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอย่างทั่วถึง
2. ยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
3. ยกระดับความสามารถทางการแข่งขันและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน
4. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. พัฒนาการจัดการองค์กรและบุคลากร มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล





โครงสร้างบริษัท

Search



ทิศทางการดำเนินธุรกิจ

ทิศทางการดำเนินธุรกิจของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จะดำเนินตามแนวนโยบายลดความซ้ำซ้อน ในด้านการลงทุน เป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและต้องสามารถแข่งขันได้ ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง โดยมีการดำเนินงานเป็น 3 แนวทางหลัก ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานหลักในการผลักดันนโยบาย และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
2. พัฒนา และขยายบริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม และดิจิทัลผ่านสถานะความเป็นกลาง
3. ร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อต่อยอดธุรกิจเดิม และพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน





- กลุ่มธุรกิจโครงสร้างพื้นฐาน (Hard Infrastructure) – ให้บริการสินทรัพย์โครงสร้างพื้นฐานแบบ Passive ที่มีมูลค่าการลงทุนสูง แต่ความต้องการในการบริหารจัดการต่ำ ตอบสนองความต้องการใช้งานภายในองค์กร และในภาคอุตสาหกรรม ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่เป็นกลาง การสร้างสินทรัพย์ที่ผู้ให้บริการรายอื่น สามารถเข้ามาเช่าใช้ในอัตราค่าบริการที่เหมาะสมเป็นการลดการลงทุนซ้ำซ้อนของทั้งอุตสาหกรรม และช่วยยกระดับคุณภาพบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยได้ บริการหลักของกลุ่มธุรกิจนี้ ได้แก่ ท่อร้อยสาย เสาโทรคมนาคม สายใยแก้วนำแสง (Dark Fiber) อาคาร และที่ดิน



- กลุ่มธุรกิจระหว่างประเทศ (International) – ให้บริการเชื่อมต่อระหว่างประเทศ และบริหารจัดการให้กับกลุ่มลูกค้าที่เน้นบริการระหว่างประเทศ ตอบสนองความต้องการใช้งานในภาคอุตสาหกรรม ลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน ด้วยบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเกตเวย์ บริการเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างผู้ให้บริการ (Internet Exchange Point) บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ และบริการวงจรเช่าระหว่างประเทศ



- กลุ่มธุรกิจบรอดแบนด์ (Fixed Line & Broadband) – ให้บริการด้านโครงข่าย โทรศัพท์ประจำที่ บริการบรอดแบนด์ วงจรเช่า และบริการสื่อสารผ่านดาวเทียม

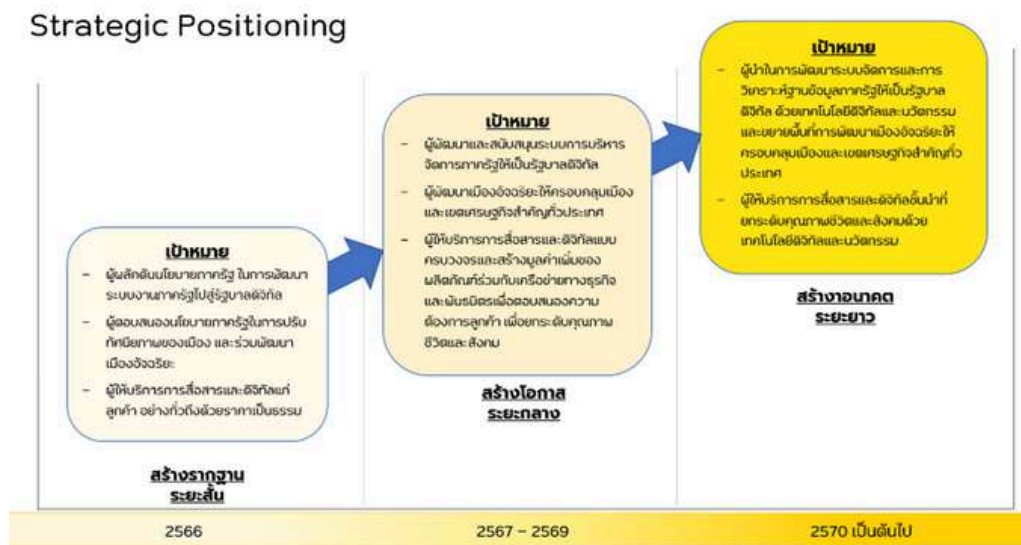


- กลุ่มธุรกิจสื่อสารไร้สาย (Mobile) – ให้บริการด้านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการที่ใช้คลื่นความถี่ มีบริการหลักคือ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการ Trunk radio บริการให้เช่าโครงข่าย อุปกรณ์และระบบสื่อสารสัญญาณ



- กลุ่มธุรกิจดิจิทัล (Digital) – จัดเป็นธุรกิจที่เป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรและประเทศ ในการผลักดันการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชาชนตามนโยบายรัฐ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ในฐานะรัฐวิสาหกิจมีความพร้อมในการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัล และดิจิทัลโซลูชันทั้งต่อยอดจากกลุ่มธุรกิจอื่น และต่อยอดธุรกิจดิจิทัล โดยมีบริการหลัก ได้แก่ บริการศูนย์ข้อมูลและคลาวด์ บริการความปลอดภัยทางไซเบอร์ บริการโซลูชันและแพลตฟอร์ม บริการ Digital Platform IoT และ บริการ Big Data

» ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)



» วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives: SO) และเป้าประสงค์ (Goal)

SO1 : ตอบสนองนโยบายภาครัฐในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยมุ่งตอบสนองการดำเนินงานตามนโยบายของภาครัฐในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ประกอบกับเสริมสร้างรายได้ให้กับองค์กรผ่านนโยบายดังกล่าว

Goal : - รายได้จากการให้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม ไม่น้อยกว่า 6,695 ล้านบาท ภายในปี 2570 (ไม่รวมค่าติดตั้ง One-time Charge)

SO2 : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศผ่านสถานะความเป็นกลาง โดยมุ่งเน้นในด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแก่ผู้ประกอบการด้านโทรคมนาคมรายอื่น ในสถานะความเป็นกลาง เพื่อไม่ให้เกิดการเข้าซื้อในการลงทุน

Goal : - รายได้โครงสร้างพื้นฐานจากโครงการไม่น้อยกว่า 678 ล้านบาท ภายในปี 2570

SO3 : สร้างนวัตกรรมและพัฒนาธุรกิจใหม่ที่มีศักยภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจเดิมที่ดำเนินการอยู่ให้มีมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น และพัฒนาธุรกิจใหม่ที่มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากยิ่งขึ้น และรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นในอนาคต

Goal : - รายได้จากการให้บริการนวัตกรรมและธุรกิจใหม่ไม่น้อยกว่า 6,200 ล้านบาท ภายในปี 2570 (ไม่รวมค่าติดตั้ง One-time Charge)

SO4 : พัฒนาการดำเนินงานสู่ระดับสากลตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG) และการพัฒนาเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG) โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่ใช้หลักคิดเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบเศรษฐกิจสามารถเติบโตไปควบคู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

Goal : - สัดส่วนจำนวนรถ EV ต่อรถทั้งหมด ไม่น้อยกว่า 10% ภายในปี 2570

SO5 : บริหารต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ โดยเน้นด้านการลดค่าใช้จ่ายที่มีสัดส่วน ที่สูงในการดำเนินธุรกิจ

Goal : - ค่าใช้จ่ายพนักงานไม่เกิน 8,471 ล้านบาท ภายในปี 2570 (ไม่รวม ค่าใช้จ่ายสวัสดิการ)

SO6 : บริหารองค์กรและทรัพยากรบุคคล อย่างมีธรรมาภิบาลเพื่อรองรับการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการจัดการองค์กรให้มีความคล่องตัว พร้อมทั้งการบริหารจัดการบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน

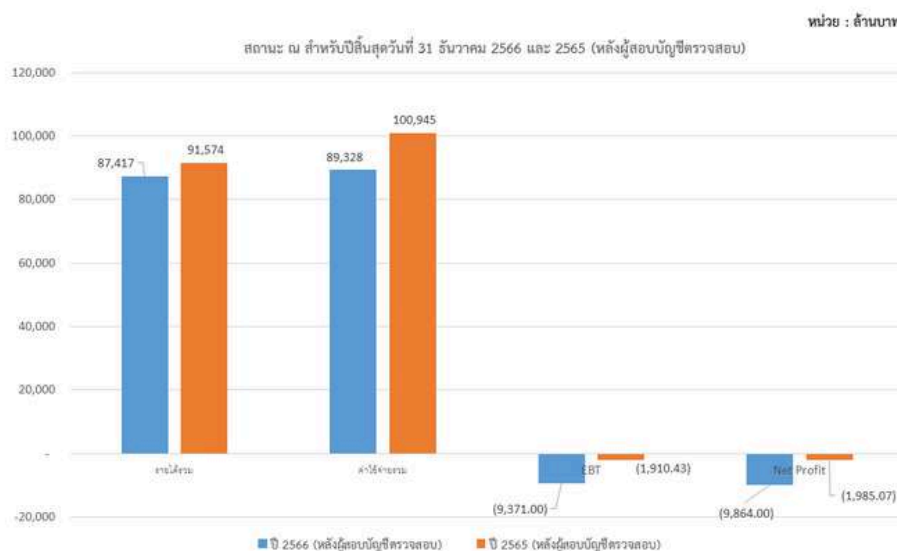
Goal : 1) มีระบบดิจิทัลสำหรับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ภายในปี 2570

2) สัดส่วนบุคลากรด้านดิจิทัลต่อพนักงานทั้งหมด ไม่น้อยกว่า 30% ภายในปี 2569



ผลการดำเนินงานของบริษัท

(รายได้จากการให้บริการหลักและบริการอื่น รายได้รวม)



ผลประกอบการของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ณ 31 ธันวาคม 2566

รายได้ 85,559.73 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายรวม (รวมต้นทุนทางการเงิน) 89,327.60 ล้านบาท

กำไร (ขาดทุนสุทธิ) ก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล (EBT) -2,637.29 ล้านบาท

กำไรสุทธิ (Net Profit) -1,985.07 ล้านบาท



ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาความยั่งยืน



แผนการพัฒนา Solution สำหรับเมืองอัจฉริยะและเมืองน่าอยู่

เพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยจัดทำ Smart Solution สำหรับการให้บริการหน่วยงานรัฐ ด้านการท่องเที่ยว การสาธารณสุข และการบริหารจัดการเมือง สอดรับกับชีวิตของประชาชนโดยได้ดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่

- Smart Health Solution เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านสาธารณสุข ว่ามีเครื่องมือพร้อมที่จะส่งข้อความ ขอความช่วยเหลือ หรือส่งข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นให้กับหน่วยงานสาธารณสุข โดยนำร่องในพื้นที่ เทศบาลหาดใหญ่ และชุมพร
- Smart City Platform เป็นระบบศูนย์รวมข้อมูลของเมือง เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์เฝ้าระวัง ควบคุม และสั่งการได้ ในรูปแบบการเป็น City Data Platform (CDP) โดยได้นำเสนอให้กับเทศบาลเมืองกระบี่ และลำปาง และเตรียมขยายผลไปยังหน่วยงานในพื้นที่อื่น ๆ ในอนาคต

แผนการให้บริการดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันกับหน่วยงานท้องถิ่น

เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาชุมชนเมืองระดับท้องถิ่น เช่น หน่วยงานท้องถิ่น โรงเรียน ส่วนงานราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ มุ่งเน้นการให้บริการในรูปแบบ Smart City Smart Education และ Smart Government ให้สอดคล้องกับความต้องการของบริการในกลุ่มนี้ ได้แก่ บริการ Internet และ Digital Service อาทิเช่น บริการ Smart CCTV, Smart Pole, Smart Help Call Center, ระบบ LAN & WiFi FTTx, ICT Solution, Cyber Security, Cloud Business Service และ Application

แผนพัฒนา Digital Platform

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและธุรกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงตามวิถีการทำงานในยุคดิจิทัลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างรายได้ใหม่จากการให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ ได้มีการลงนามในสัญญาให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มกับกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว

แผนการให้บริการ Data Analytics

เพื่อวางแผน และออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ต่อยอดธุรกิจ Big Data ที่องค์กรดำเนินการในปัจจุบันและเพิ่มบุคลากรที่มีทักษะความสามารถด้านดิจิทัล มีพันธมิตรทางธุรกิจ 1 ราย โดยได้ทำสัญญาพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทดิจิทัล ไดอะล็อก จำกัด ที่เป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ Big Data Platform เพื่อสนับสนุนการทำ Data Analytics และพนักงาน ที่ได้เข้าอบรมผ่าน GCP Kick Start Program ผ่านการสอบและได้รับ Associate Cloud Engineer จำนวน 2 คน

แผนพัฒนานวัตกรรมเชิงพาณิชย์ (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ)

เพื่อปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อใช้ต่อยอดผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ในอนาคต ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น พัฒนาระบบงาน/Platform นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ระบบ Operation Information Service (OIS) และระบบ Interim ITEMS และได้ลงนามสัญญาโครงการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดทำข้อมูลพื้นฐาน และการรองรับการนำเข้าข้อมูลด้านการแพทย์ฉุกเฉินของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (Interim ITEMS) เมื่อเดือนสิงหาคม 2566



แผนพัฒนานวัตกรรมเชิงพาณิชย์

เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้า นำเสนอสินค้า และบริการใหม่ ๆ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างนวัตกรรมพัฒนาระบบธุรกรรมล้ำสมัยระบบปัญญาประดิษฐ์ สำหรับ Digital Touch Point เพื่อบูรณาการข้อมูลลูกค้าทั้งแบบเชิงเดี่ยวและแบบเชิงกลุ่มให้สะท้อนถึงความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการ NT โดยพัฒนาปรับปรุงศูนย์บริการ NT ให้มีความล้ำสมัย ได้แก่ พัฒนาระบบบัตรคิวให้เป็น AI, จัดสร้างเทคโนโลยีสังคมเสมือนจริง และจัดสร้างเทคโนโลยีโซน (บริเวณจัดแสดงสินค้าและบริการของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ด้าน Digital) โดยเปิดให้บริการแล้วที่ศูนย์บริการ NT Future Park รังสิต ศูนย์บริการ NT แจ้งวัฒนะ 1 และ ศูนย์บริการ NT แจ้งวัฒนะ

แผนทบทวน/ปรับปรุงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

เพื่อป้องกันความสูญเสียจากเหตุความมั่นคงปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ และเพิ่มการปกป้องระบบสารสนเทศ ที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรปรับปรุงนโยบาย มาตรฐาน ขั้นตอนปฏิบัติแนวทางปฏิบัติ ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับระเบียบและกฎหมายที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC27001:2022

แผนบริหารจัดการสายสื่อสารและท่อร้อยสายใต้ดิน

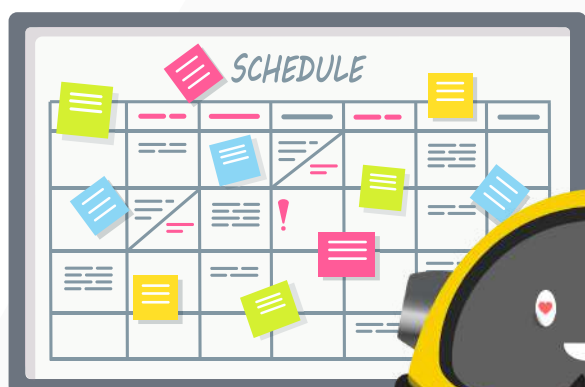
บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีโครงข่ายท่อร้อยสายที่ครอบคลุมพื้นที่ทุกเมืองใหญ่ทั่วทั้งภูมิภาค และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล จึงดำเนินการเตรียมความพร้อม ด้านท่อร้อยสาย

แผนปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

เพื่อให้มีการบริหารจัดการองค์กรแบบองค์รวม ทำให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านกระบวนการทำงานข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กรตรงตามความต้องการของธุรกิจอันเป็นการเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรดิจิทัลในอนาคต

แผนพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

เพื่อการจัดเก็บข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ทั่วประเทศที่จำเป็นครบถ้วนใช้ในการบริหารจัดการพื้นที่และหาประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนงานบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ และจัดทำแผนการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์



ปี 2566



แผนพัฒนาความยั่งยืน
ดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
100%

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท

การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคาดหวัง และการตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(GRI 2-23, 2-29, 3-3)



บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุลผนวกกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ โดยการประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วมที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทว่าจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการในทุกระดับ สร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์เพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินการระบุและประเมินความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิเคราะห์จากผลกระทบของกิจกรรมทางธุรกิจ หรือมีอิทธิพลต่อกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพื่อกำหนดวิธีและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10 กลุ่ม ดังนี้

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1) ผู้ถือหุ้นภาครัฐ | 6) คู่ค้า/Supplier |
| 2) คณะกรรมการบริษัท | 7) สังคม/ชุมชน |
| 3) หน่วยงานกำกับ | 8) ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ |
| 4) พนักงาน | 9) หน่วยงานภาครัฐ |
| 5) พันธมิตร | 10) คู่แข่ง |



การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10 กลุ่ม



1. ผู้ถือหุ้นภาครัฐ



2. คณะกรรมการบริษัท



3. หน่วยงานกำกับ



4. พนักงาน



5. พันธมิตร



6. คู่ค้า/Supplier



7. สังคม/ชุมชน



8. ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ



9. หน่วยงานภาครัฐ



10. คู่แข่ง

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยรวบรวมข้อมูล ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านแบบสอบถามและช่องทางออนไลน์ และนำ ข้อมูลที่ได้รับไปพิจารณาจัดลำดับประเด็นสำคัญเพื่อให้มีการดำเนินการที่ตอบสนองประเด็นสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
 ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	- การตอบสนองนโยบายรัฐ - สร้างมูลค่าเพิ่มจากสินทรัพย์ที่มีอยู่	- การประชุมร่วมกับผ่านช่องทางต่างๆ - การเยี่ยมชมกิจการ - การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี	- มีแผนการขยายธุรกิจไปสู่ธุรกิจใหม่ - ลงทุนในบริษัทที่มีผลประโยชน์ที่ดี บั่นทอน มีการเติบโตและได้รับผลตอบแทนดี - มีแผนการลงทุนที่เหมาะสมและเติบโตในอนาคต - มีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน	- ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์องค์กร (ผย.) - ฝ่ายวางแผนการเงินงบประมาณและวิเคราะห์การลงทุน (วช.)
 คณะกรรมการบริษัท	- การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ - ปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ - การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐ	- การประชุมระหว่างคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการ เพื่อรับฟังนโยบายและแนวทางกำกับดูแล - สื่อสาร เผยแพร่ สร้างความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ภายในบริษัท ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	- บริหารจัดการ กำกับ และติดตาม การดำเนินงานตามนโยบาย เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณค่าแก่องค์กร - มีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน	ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริษัท (กจ.)
 หน่วยงานกำกับ	- การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การประกอบกิจการโทรคมนาคม	- จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในประเด็นปัญหา - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ - จัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน/ ติดต่อประสานงานเป็นระยะ	- ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ - พัฒนากระบวนการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	- ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์องค์กร (ผย.) - ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ (ฐย.)



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
พนักงาน 	•สมรรถนะ โอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ค่าตอบแทน สวัสดิการ •ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และสนับสนุนการสร้างผลงานที่มีคุณค่าให้กับองค์กร	•สร้างความรับรู้ความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจขององค์กรตามหลัก GRC (Governance, Risk Management and Compliance) •สร้างความเข้าใจในปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารค่าใช้จ่ายบุคลากร	•ประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล (กบก.) นำเสนอรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับ บริบทองค์กร และนโยบายต่อการออกแบบ ค่าตอบแทน การออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนขององค์กร แนวทาง การปรับใช้ และการบริหารโครงสร้างค่าตอบแทน	•ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (บก.)
พันธมิตร 	•ทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน สร้างความร่วมมือระหว่างกันเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน •ร่วมสร้างนวัตกรรมและรูปแบบธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่และพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ	•จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในประเด็นปัญหา •การกำหนดแบบสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงในประเด็น •ศึกษา ค้นคว้าและแลกเปลี่ยนมุมมอง และความคิดเห็น มุ่งให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน	•เตรียมความพร้อมรองรับการดำเนินธุรกิจร่วมกับลูกค้า •จัดทำมาตรฐานในการแก้ไขปัญหาและการประสานงาน •พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับการปฏิบัติงานและการเชื่อมโยงข้อมูล	•ฝ่ายธุรกิจความปลอดภัยไซเบอร์ (กค.) •ฝ่ายธุรกิจบริการดิจิทัล (จค.) •ฝ่ายปฏิบัติการศูนย์ข้อมูล (ปค.) •ฝ่ายธุรกิจแลกเปลี่ยนข้อมูล (มค.) •ฝ่ายธุรกิจคลาวด์และบิ๊กดาต้า (บค.)
คู่ค้า / Supplier 	•การจัดซื้อจัดจ้างที่มี ธรรมาภิบาล เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ •การเบิกจ่ายที่รวดเร็ว ถูกต้อง ลดระยะเวลา/ขั้นตอนในการเบิกจ่าย	•การเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะในเว็บไซด์ https://procurement.ntplc.co.th	•กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	•ฝ่ายพัสดุ (พพ.)
สังคม / ชุมชน 	•นวัตกรรมเทคโนโลยีที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคม •บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ •การดำเนินงานขององค์กรไม่สร้างผลกระทบเชิงลบแก่สังคม	•จัดกิจกรรม/โครงการ CSR in Process •สร้างความรู้ความเข้าใจและความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ ขององค์กรด้วยการปฏิบัติตามหลัก GRC (Government Risk and Compliance) ให้นับใจในการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านผลิตภัณฑ์และด้านการตลาด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อสังคม / ชุมชน	•จัดกิจกรรมด้าน โครงการ CSR ปี 2566 จำนวน 109 กิจกรรม •สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม	•ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร (ปส.)
ลูกค้า / ผู้ใช้บริษ 	•ผลิตภัณฑ์/บริการที่มีคุณภาพ ทำการตลาดอย่างเป็นธรรม •รักษาข้อมูลส่วนบุคคล และมีระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์ •พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	•จัดทำแผนส่งมอบงานโครงการตามกำหนดระยะเวลาของสัญญา และตรงตามมาตรฐานการให้บริการ •จัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ •ประชุมร่วมกับหน่วยงานเทคนิคและลูกค้า ในการติดตามคุณภาพการให้บริการเป็นประจำ รายเดือน รายไตรมาส •ติดตามและส่งมอบงานให้ถูกต้องตรงตามกำหนด	•มุ่งเน้นการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้า •พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า •พัฒนาระบบเทคโนโลยี	•ฝ่ายธุรกิจลูกค้าภาครัฐ 1 (ฐก.1) •ฝ่ายธุรกิจลูกค้าภาครัฐ 2 (ฐก.2) •ฝ่ายธุรกิจลูกค้าเอกชน 1 (ออ.1) •ฝ่ายธุรกิจลูกค้าเอกชน 2 (ออ.2) •ฝ่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ (ปอ.)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงานภาครัฐ 	• การให้ข้อมูลที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ • การปฏิบัติตามข้อตกลงที่มีต่อกัน	• การสื่อสาร 2 ทาง มุ่งให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและใช้เวลาที่เหมาะสม • ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในประเด็นปัญหา	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ • พัฒนาระบบการตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	• ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคเหนือตอนบน (กน.1.1) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคเหนือตอนล่าง (กน.1.2) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ 1 (กน.2.1) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ 2 (กน.2.2) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคกลางตอนบน (ภก.1.1) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคกลางตอนบน (ภก.1.1) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคตะวันออกตอนบน (ภก.2.1) • ฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคตะวันออกตอนล่าง (ภก.2.2)
คู่แข่ง 	• การดำเนินการด้านการตลาดเพื่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม	• ดำเนินธุรกิจโดยสุจริต ไม่โจมตี ใส่ร้าย กลั่นแกล้ง ผู้ประกอบธุรกิจในลักษณะเดียวกัน • สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบริษัทคู่แข่ง	• ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ • การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีอาจนำไปสู่การร่วมมือทางการค้า เพื่อลดต้นทุนได้	• ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์องค์กร (ผย.) • ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร (ปส.)



ส่วนที่ 2 นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

(GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-22, 2-23, 2-24, 3-3)



นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน



การกำกับดูแลและบริหารจัดการด้านความยั่งยืน ของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดทิศทางการพัฒนาความยั่งยืน โดยคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน มุ่งเน้นนำหลักการและแนวคิด ESG (Environment, Social , Governance) ที่มีการดำเนินการบนพื้นฐานการคำนึงถึง ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจแนวใหม่ BCG (Bio, Circular, Green Economy) ที่ให้ความสำคัญกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและให้บริการด้วยนวัตกรรมที่เพิ่มคุณค่า

อีกทั้งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าด้วย Reuse, Recycle, Reduce ตลอดจนสนับสนุน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) มาบูรณาการ เพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ ให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม โดยดำเนินการควบคู่กันไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนให้ผู้บริหารและ พนักงานถือปฏิบัติ



นโยบายการพัฒนาความยั่งยืน



➔ โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนางค์กรอย่างยั่งยืน



บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีโครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อนำพาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยคณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนางค์กรอย่างยั่งยืนมี หน้าที่รับผิดชอบให้นโยบาย/แนวทางการดำเนินงาน กำกับด้านนโยบาย ผลักดัน และสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีผู้บริหารระดับสูงของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีบทบาท และหน้าที่ ให้คำปรึกษา กำหนดวิธีการดำเนินการตามนโยบาย สนับสนุน และผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

โดยมีส่วนบริหารความยั่งยืนซึ่งเป็นส่วนงานในกำกับของ ฝ่ายพัฒนางค์กรและประเมินผล กลุ่มกลยุทธ์องค์กร สายงานกลยุทธ์ เป็นส่วนงานรับผิดชอบหลักในการประสานงาน และติดตามการดำเนินการตามนโยบายและวิธีการที่ฝ่ายบริหารกำหนดในภาพรวม โดยส่วนงานที่มีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญด้าน ความยั่งยืนขององค์กร มีบทบาท และหน้าที่ในการดำเนินการตามแนวทางกรอบการพัฒนาความยั่งยืนจัดทำแผนงานด้านความยั่งยืน และดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่กำกับดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ





กลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการศึกษาทบทวนบริบท ทั้งบริบทภายใน บริบทภายนอก และบริบทด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโดยการเปิดโอกาสให้บุคคลากรในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจได้ร่วมมือกันเพื่อกำหนดทิศทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อค้นพบที่สำคัญไปประเมินสถานการณ์การจัดการด้านความยั่งยืนของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ในปัจจุบัน และกำหนดแนวทาง การพัฒนา รวมถึงการบ่งชี้ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลนำเข้า (Input)

สำหรับการจัดทำแผนการพัฒนาความยั่งยืนของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้มีการเชื่อมโยง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับฟังแนวคิด มุมมอง ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนไม่ว่าจะเป็นในมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เข้าใจความหมายของความยั่งยืนในบริบทกว้าง ๆ ความยั่งยืนในบริบทของบริษัทปัจจัยสำคัญ และความท้าทายต่อความสำเร็จในการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนและความคาดหวังต่อความยั่งยืนของบริษัท ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ และได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ หรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันไป เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืน รวมทั้งแปลงกลยุทธ์นั้นไปสู่การปฏิบัติเป็นแผนปฏิบัติการ ด้านความยั่งยืนต่าง ๆ



ทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร

องค์กรยั่งยืน		สังคมยั่งยืน	โลกยั่งยืน
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ด้านเศรษฐกิจ		ด้านสิ่งแวดล้อม
สร้างรากฐานความยั่งยืน (Solid Foundation)	สร้างนวัตกรรมบริการใหม่ (Innovations)	เพิ่มมูลค่าองค์กร (Value Added)	ชดเชยภาระต่อส่วนรวม (Net 0)
การดำเนินการตามหลักการและแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี	1. การดำเนินโครงการที่ได้รับมอบหมายจากภาครัฐ 2. พัฒนาบริการใหม่ที่คาดว่าจะสร้างผลตอบแทนสูง	1. นำสินทรัพย์มาใช้ประโยชน์	1. ลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ
		2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. การบริหารและพัฒนาบุคลากร	

➡ แนวคิดการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

“องค์กรยั่งยืน”

ประกอบไปด้วย

1) มิติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นรากฐานสำคัญในการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน ซึ่ง NT ได้กำหนดนโยบายและแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ปี 2566 ไว้ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ

2) มิติด้านเศรษฐกิจ

ตามความหมายที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระบุไว้ว่า “การพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน” หมายถึง การพัฒนาธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ ควบคู่กับการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม มิติทางเศรษฐกิจจึงเป็นมิติแรกที่ต้องให้ความสำคัญ โดย NT ให้ความสำคัญใน 2 ประเด็น ได้แก่...

2.1) การสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ (Innovations) อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและดิจิทัลในปัจจุบันที่มีการพัฒนา และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งในเรื่องบริการ ระบบ อุปกรณ์ด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างมาก ประกอบกับ NT มีการกำหนดพันธกิจสำคัญในการตอบสนองนโยบายภาครัฐ รวมทั้งแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ จึงเป็นโอกาสในการดำเนินโครงการสนับสนุนโครงการภาครัฐ และการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่คาดว่าจะสร้างผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่คุ้มค่า รวมทั้งผลักดันการเติบโตของบริการในตลาดใหม่ ๆ

2.2) การเพิ่มมูลค่าองค์กร (Value Added)

2.2.1) การนำสินทรัพย์มาใช้ประโยชน์ ในปี 2565 NT มีทรัพย์สินกว่า 260,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นโอกาสในการนำมาบริหารจัดการเพื่อแสวงหารายได้ให้เพิ่มได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเร่งเสริมฐานะขององค์กรที่ประสบปัญหาผลการดำเนินงานขาดทุน เนื่องจากแนวทางการสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ในข้อ 2.1 อาจจะใช้ระยะเวลานานในการพัฒนา/เปิดให้บริการ และสร้างรายได้ทดแทนไม่ทันการลดลงของรายได้สัมปทานจากคลื่น 850 MHz 2100 MHz และ 2300 MHz ที่ทยอยหมดอายุตั้งแต่ปี 2568 การสิ้นสุดสัญญาพันธมิตรธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบคลื่นความถี่ 850 MHz 2100 MHz และ 2300 MHz ในปี 2568 เนื่องจากสิ้นสุดระยะเวลาใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่

2.2.2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กระบวนการตามห่วงโซ่คุณค่าของ NT ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การผลิตสินค้า/บริการ การขาย การให้บริการหลังการขายสินค้า/บริการ ต้องมีการพัฒนาให้รวดเร็ว มีต้นทุนที่เหมาะสม สร้างสินค้า/บริการมีคุณภาพที่ดีเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้รายได้จากบริการในปัจจุบันเพิ่มขึ้นต่อเนื่องหรือไม่ลดลงอย่างรวดเร็ว

2.2.3) การบริหาร และพัฒนาบุคลากร บุคลากรเป็นส่วนประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมและดิจิทัล จึงมีแนวทางในการบริหารและพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพเหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีแรงจูงใจในการสร้างผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

“สังคมยั่งยืน”

3) มิติด้านสังคม

“โลกยั่งยืน”

4) มิติด้านสิ่งแวดล้อม

โดยการการชดเชยภาระต่อส่วนรวม (Net O)

3.1) การลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ จัดทำโครงการหรือกิจกรรมในการสนับสนุนให้มีการลดการใช้พลังงานหรือทรัพยากรธรรมชาติ

3.2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม NT มีแนวทางทบทวนกระบวนการทำงานตามห่วงโซ่คุณค่าของ NT ในทุกกระบวนการย่อย และจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดการใช้คาร์บอนลดการใช้พลังงาน และทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งลดผลกระทบทางลบ ของบริการของ NT ที่มีต่อผู้ใช้บริการ

3.3) การบริหารและพัฒนาบุคลากร บุคลากรถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมที่มีความสำคัญ ซึ่งต้องมีการดำเนินการด้านสวัสดิการ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืน

องค์กรยั่งยืน		สังคมยั่งยืน	โลกยั่งยืน
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ด้านเศรษฐกิจ		ด้านสิ่งแวดล้อม
สร้างรากฐานความยั่งยืน (Solid Foundation)	สร้างนวัตกรรมบริการใหม่ (Innovations)	เพิ่มมูลค่าองค์กร (Value Added)	ชดเชยภาระต่อส่วนรวม (Net O)
การดำเนินการตามหลัก การและแผนการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี	1. การดำเนินโครงการที่ได้รับมอบ หมาย จากภาครัฐ 2. พัฒนาระบบบริการใหม่ที่ดีกว่าจะสร้าง ผล ต่อแกบสูง ตัวชี้วัดผลสำเร็จ : รายได้บริการใหม่ 300.32 ล้านบาท	1. ปกป้องลิขสิทธิ์มาใช้ประโยชน์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จ : - มีฐานข้อมูลทรัพย์สิน อสังหาริมทรัพย์ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ 2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดผลสำเร็จ : (ปี 2567) - จำนวนกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายดำเนินงานที่ลดลงหรือ สร้างรายได้เพิ่มขึ้น - จำนวนกระบวนการที่ปรับให้สอดคล้องกับมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	1. การลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ ตัวชี้วัดผลสำเร็จ : - ประสิทธิภาพการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) - ลดการให้พลังงานรถยนต์สันดาปได้ร้อยละ 25

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

(GRI 3-1, 3-2, 3-3)



บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ประเมิน/ทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี โดยการระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้จากการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอก/ภายในในบริบทองค์กร ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร ความท้าทายและโอกาสทางธุรกิจ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามหลัก BCG Economy Model มาตรฐานการพัฒนาความยั่งยืน ความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) นโยบายการพัฒนาความยั่งยืน และประเด็นความคาดหวัง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประเมิน และระบุประเด็นสำคัญด้านยั่งยืนที่มีต่อ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดังนี้

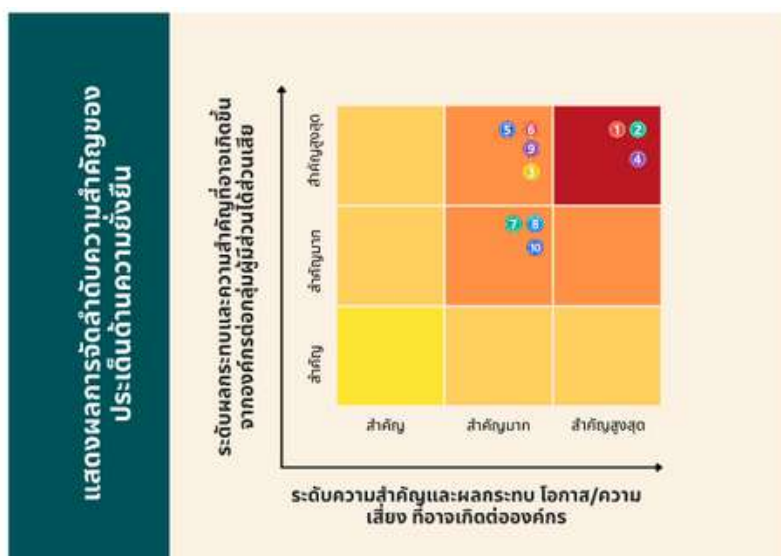
ฝ่ายของข้อมูล	จัดทำแบบสำรวจ	ประมวลผล	ผลสำรวจ
- ข้อมูลประเด็นความฉ้อโกง/ความคาดหวังของคู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ข้อมูลเชิงองค์กร ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา - ข้อมูลอุตสาหกรรมและผู้เกี่ยวข้อง - มาตรฐานการมีสมนาความยั่งยืน	กลุ่มสำรวจ - คณะกรรมการ NT - ผู้บริหาร NT (ระดับ ๓๓๓๓๓๓)	จัดลำดับคะแนนจากค่าเฉลี่ย โดยพิจารณาเป็นระดับผลกระทบของประเด็นความยั่งยืนที่มีต่อ NT และ ผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งระดับ 1-5 (Rating Scale)	จัดลำดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 5-10 ลำดับแรก เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้า (Input) สำหรับการจัดทำแบบสำรวจ O 2567-2571 และแผนมีสมนาความยั่งยืน

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ นำประเด็นสำคัญทั้ง 4 มิติ มาประเมินเพื่อจัดระดับความสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กร และระดับนัยสำคัญที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ Materiality Matrix เป็นเครื่องมือในการจัดลำดับประเด็นสำคัญ เพื่อระบุตำแหน่งความสำคัญของแต่ละประเด็น

แกนตั้ง :

เป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจใด ๆ ต่อองค์กร โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบ และความสำคัญที่อาจเกิดขึ้นจากองค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แกนนอน :

เป็นประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร พิจารณาผล กระทบ โอกาส/ความเสี่ยง ที่อาจเกิดต่อองค์กรในระยะสั้น และระยะยาวที่องค์กรให้ความสำคัญ



ในแต่ละแผนจะแบ่งตามความสำคัญเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสำคัญสูงสุด ระดับสำคัญมาก และระดับสำคัญ โดยเลือกหัวข้อดำเนินการครอบคลุม และเน้นประเด็นในระดับสำคัญสูงสุด และสำคัญมาก เพื่อกำหนดกรอบการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร และจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

➔ ด้านเศรษฐกิจ



1. มุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
2. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (การปกป้องระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)
3. การผลิตสินค้าและบริการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและส่งเสริมสังคมยั่งยืน

➔ ด้านสังคม



4. พัฒนาและรักษาสุขภาพทรัพยากรสำคัญขององค์กร
5. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน สังคม ยกกระดับคุณภาพชีวิต ได้รับโอกาสทางการศึกษา และส่งเสริมนวัตกรรมเพื่อสังคม
6. ส่งเสริมความเหมาะสมและความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์

➔ ด้านสิ่งแวดล้อม



7. ผลิตภัณฑ์บริการการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
8. สร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัล เพื่อลดการใช้พลังงาน (ลดก๊าซเรือนกระจก)

➔ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี



9. ธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์โปร่งใส
10. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 3 การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ประเด็นพื้นฐานด้านความยั่งยืนของบริษัท

(GRI 2-1, 2-2, 2-23)



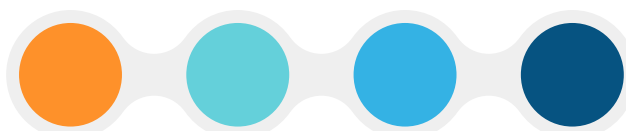
มีติบรรษัทภิบาล

นโยบาย โครงสร้าง และระบบกำกับดูแลกิจการ

องค์ประกอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการ จำนวน 11 คน แบ่งเป็นเพศชาย 10 คน และเพศหญิง 1 คน มีกรรมการอิสระจำนวน 3 คน กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร 10 คน ประธานกรรมการไม่ใช่กรรมการอิสระและไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ การแต่งตั้งกรรมการอิสระ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินการตามกรอบ ดังนี้

- ข้อบังคับของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ข้อ 13 กำหนดให้คณะกรรมการของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 5 คน แต่ไม่เกิน 15 คน ในจำนวนนี้ จะต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 3 คน
- หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2562 และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กำหนดโครงสร้างให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวน กรรมการทั้งหมด
- ให้มีผู้แทนกระทรวงการคลังซึ่งเป็นข้าราชการประจำ เป็นกรรมการอย่างน้อย 1 คน (ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2548 ข้อ 17 และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2560)
- มีบุคคลในบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจ (Director Pool – DP) ที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้นไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการอื่น (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2557 ข้อ 12 วรรค 3 และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2560)
- มีผู้แทนกระทรวงเจ้าสังกัดเป็นกรรมการ อย่างน้อย 1 คน (มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2560)



บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. กำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางและกลยุทธ์ของบริษัท และกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญ รวมถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายทางการเงิน และแผนงานต่าง ๆ ของบริษัท
3. ควบคุมการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์และระมัดระวังผลประโยชน์ของบริษัท และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม
4. กำหนดให้มีการเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญ ทั้งที่เป็นสารสนเทศทางการเงินและมีใช้ทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และทันเวลา ผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ

การประชุมคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง กำหนดวันประชุม และวาระการประชุมล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกรรมการมีหน้าที่ต้องเข้าประชุมคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ทุกครั้ง และอุทิศเวลา ทูมเทความสนใจให้แก่บริษัท ทั้งนี้ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม โดยมีเลขานุการคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ทำหน้าที่สนับสนุนการประชุม โดยจัดส่งหนังสือเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุมและเอกสารล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม และจัดบันทึกการประชุมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยในปี 2566 มีการประชุมของคณะกรรมการทั้งสิ้น 29 ครั้ง และการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวน 4 ครั้ง (รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี)

คณะกรรมการชุดย่อย/อำนาจหน้าที่

คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของกรรมการแต่ละคน เพื่อกลั่นกรองงานตามที่ได้รับมอบหมายซึ่งคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะมีกรรมการบริษัทเข้าร่วมเป็นประธานในทุกคณะ โดยออกเป็นคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ พร้อมระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละชุด เพื่อกำกับ ติดตาม การดำเนินงาน เสนอแนะให้เห็น และกลั่นกรองงานก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนองค์กรอย่างยั่งยืน ทำหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลการดำเนินกิจการและการปฏิบัติงานของบริษัท ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นมาตรฐานสากล กำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร และนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท (รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี)

คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดคำตอบแทน เพื่อทำหน้าที่พิจารณานโยบายและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคำตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (คำตอบแทนรายเดือน ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ โบนัส และสิทธิประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน ตามมติคณะรัฐมนตรี และหลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลัง) ของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กรรมการสรรหา และพิจารณาคำตอบแทน กรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการชด้อย่อย รวมถึงคณะอนุกรรมการและคณะทำงานที่คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชด้อย่อยแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่ง ตามข้อบังคับของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อเสนอขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น (รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี)

การพัฒนากรรมการ

คณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการได้รับการอบรมและพัฒนาศักยภาพ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานของบริษัท โดย บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี 2565 สมรรถนะ (Skill Matrix) ของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ และการดำรงตำแหน่งของกรรมการในคณะกรรมการชด้อย่อยมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ปี 2566 โดยกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ในการบริหารงาน ได้แก่

- แผนพัฒนาโดยใช้ดิจิทัลในการประชุม : จัดทำแผนการประชุมประจำปี เป้าหมายเพื่อให้คณะกรรมการเข้าร่วมประชุมมากกว่า 80% ของคณะกรรมการทั้งหมดต่อครั้งการประชุมและได้รับเอกสารการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อการพิจารณาข้อมูลด้วยความรอบคอบ เพียงพอต่อการตัดสินใจ
- แผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการ : จัดอบรมคณะกรรมการโดยพิจารณาจาก Skill Matrix และการได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คณะกรรมการชด้อย่อย อาทิเช่น จัดอบรมให้คณะกรรมการ เข้าร่วมอบรมหลักสูตรจากสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทยและหลักสูตรต่าง ๆ ฐานต่างประเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านบริหารหรือด้านเทคโนโลยี สัมมนาเชิงปฏิบัติการในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการ
- แผนการทบทวน Skill Matrix ของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ : ทบทวน Skill Matrix ของคณะกรรมการสอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยในรูปแบบรายบุคคลและทั้งคณะ โดยคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินการประเมินตนเองตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2562 แนวทางปฏิบัติและหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติการ และการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2566) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง โดยในรอบปี 2566 ได้ดำเนินการประเมินตนเอง 1 ครั้ง จำนวน 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบประเมินทั้งคณะและแบบประเมินรายบุคคล (ประเมินตนเอง) สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม (ระดับคะแนน 4.70 และ 4.68) ทั้งนี้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้นำความเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการไปดำเนินการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ต่อไป

การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยถ่ายทอดตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระหว่าง บริษัท และ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ) การดำเนินงานตามนโยบายสำคัญ และตัวชี้วัดตามแผนวิสาหกิจ แผนธุรกิจ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

จรรยาบรรณธุรกิจ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดมั่นกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นในความเป็นเลิศ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานในการบริหารจัดการตามแนวทางมาตรฐานสากล ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยบริการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึง และการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีรวมถึงผลักดันให้เกิดความโปร่งใสและสร้างคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอยู่เสมอ

2. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

การบริหารงาน การบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน และการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานสากล รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายและน่าเชื่อถือ

3. การจัดให้มีคุณธรรมและจริยธรรมในทุกระดับขององค์กร

คุณธรรมและจริยธรรมเป็นปัจจัยสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นธรรมเนียมปฏิบัติในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่กรรมการจนถึงพนักงาน เนื่องจากคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักดีว่าองค์กรที่ปราศจากคุณธรรมและจริยธรรมไม่สามารถดำรงความยั่งยืนได้

4. การต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และปฏิบัติตามประกาศ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง นโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัดรวมถึงจัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมสุจริตในองค์กรให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ถูกต้อง และชอบธรรม

5. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญ และยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งบังคับใช้กับการดำเนินธุรกิจในทุกประเทศ โดยผู้ปฏิบัติงานให้ความเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ตลอดจนชนบธรรมเนียม จารีตประเพณีและวัฒนธรรมแต่ละท้องถิ่น เคารพหลักสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายและมาตรฐานสากล

6. ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม โดยคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ส่วนรวม มุ่งมั่นปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ให้สอดคล้องกับความต้องการแต่ละกลุ่มอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส รวมถึงทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองดี วางตัวเป็น กลางทางการเมือง ไม่ฝักใฝ่พรรคการเมืองหรือผู้มีอำนาจทางการเมือง



นโยบายและแนวปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้เห็นชอบนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันที่ได้จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรโดยให้มีผลบังคับใช้กับกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร และพนักงานมีหน้าที่ต้องศึกษาทำความเข้าใจ นำไปเป็นแนวทางในการกำหนดความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงานรวมถึงการควบคุม การกำกับดูแล เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดการคอร์รัปชัน ปลุกฝังให้เกิดวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส (Organization of Integrity) ประกอบด้วย

- นโยบายที่ 1 ต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- นโยบายที่ 2 ปกป้อง คุ่มครอง และให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับคอร์รัปชัน
- นโยบายที่ 3 ปลุกฝังจิตสำนึกแก่ผู้บริหารและพนักงานให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง สุจริต โปร่งใสพร้อมรับการตรวจสอบ และร่วมมือต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน (Accountability and Transparency)
- นโยบายที่ 4 พัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้มีความเป็นอิสระและเข้มแข็งสามารถต่อต้านการทุจริตได้
- นโยบายที่ 5 กำกับดูแลให้ผู้กระทำผิดได้รับการพิจารณาลงโทษทางวินัย ทางแพ่ง และอาญาอย่างจริงจัง



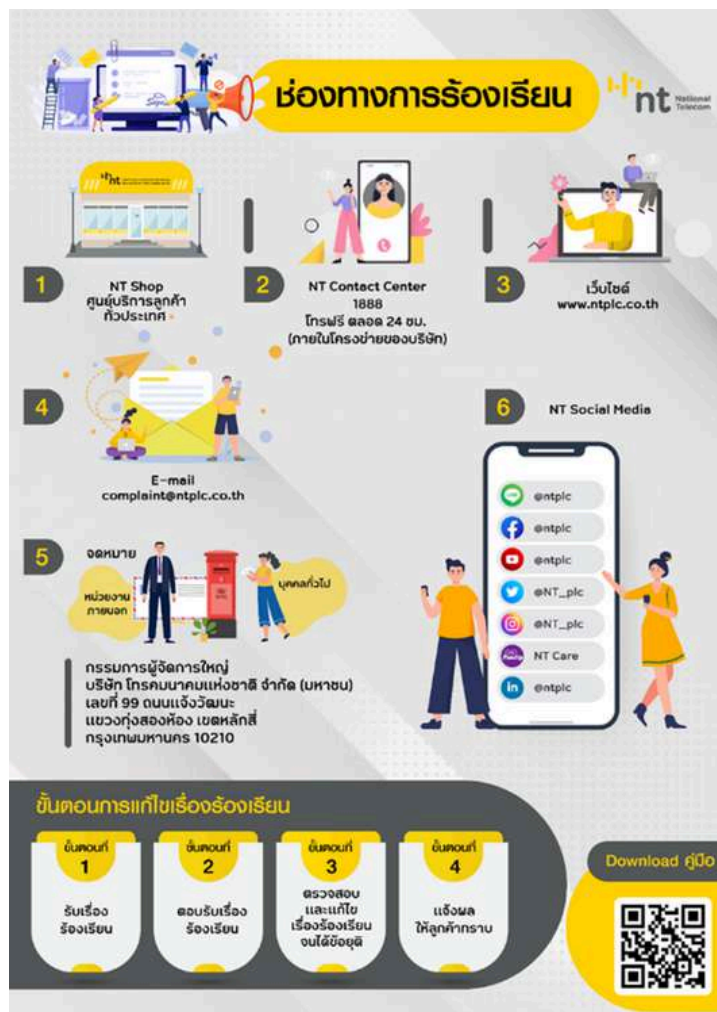
นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการโทรคมนาคมและดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีนโยบาย และวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการหรือผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว บนพื้นฐานของความเป็นธรรมมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ และติดตามผลได้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

ข้อมูลเพิ่มเติม



นอกจากนี้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้กำหนดช่องทางการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้เปิดเผยกระบวนการและช่องทางการรับ และจัดการเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์/รายงานประจำปี รวมถึงมีกลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และมีมาตรการชดเชยในกรณีที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเสียหายจากการที่องค์กร ละเมิดสิทธิตามกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่าน 6 ช่องทาง

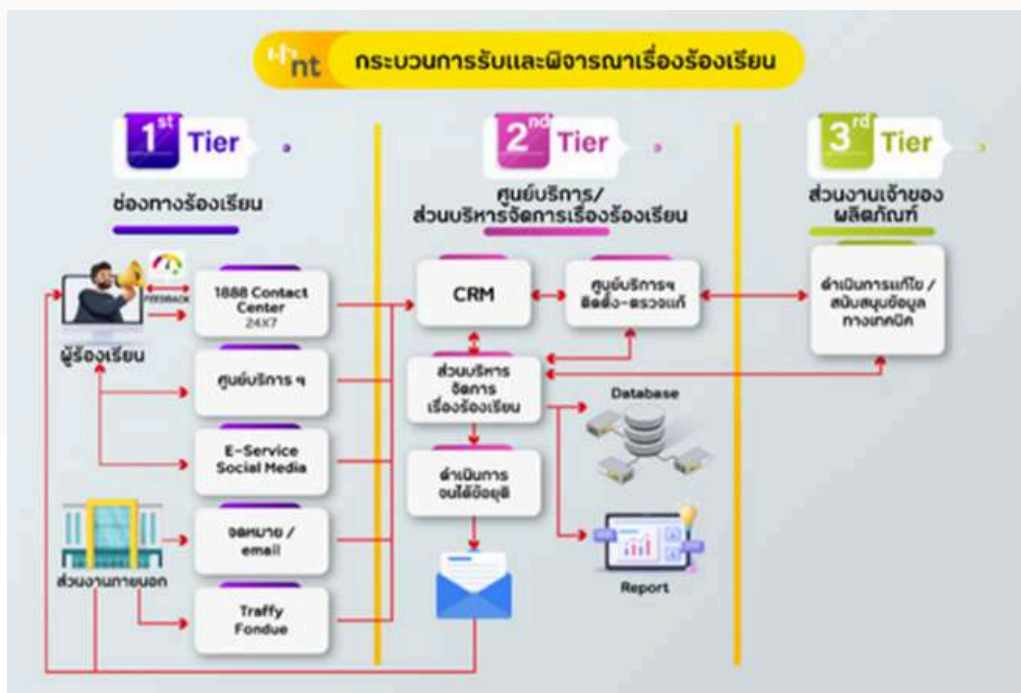




การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จัดให้มีการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยจัดให้มีช่องทางร้องเรียนไว้หลายช่องทาง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย อาทิเลขหมาย NT Contact Center 1888 สำหรับลูกค้าในโครงข่ายของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

ทั้งนี้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ โดยตรงเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไข และตอบข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้กับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตาม และทบทวนการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแต่ละประเภท สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนามาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ลดข้อร้องเรียนจากการเกิดปัญหาซ้ำอีก ทั้งดำเนินการสรุปรายงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนตามวิธีปฏิบัติ และรายงานต่อ กสทช. ตามประกาศฯ





ผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

กรรมการผู้จัดการใหญ่ แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรมและเสริมสร้างจริยธรรมในองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 มาตรา 19 มีการถ่ายทอดมาตรฐานทางจริยธรรมโดยจัดอบรมผู้บริหารทุกระดับให้มีความเข้าใจในหลักการกำกับกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรม และการต่อต้านทุจริต โดยมีระดับการรับรู้ร้อยละ 96 และเผยแพร่สื่อสารภายในให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้และถือปฏิบัติ

- 1) มาตรฐานจริยธรรมหลัก บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ 7 ประการ
- 2) พฤติกรรมพึงประสงค์ (Do) พฤติกรรมที่ควรละเว้น/ไม่ควรปฏิบัติ (Don't) ตามมาตรฐานจริยธรรมหลัก
- 3) ขั้นตอน กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาด้านจริยธรรม

รวมถึงจัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศคุณธรรมจริยธรรม 2 ครั้ง

- ครั้งที่ 1 เดือนเมษายน กิจกรรมแสดงพลังต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อนำ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ สู่องค์กรคุณธรรมและโปร่งใส
- ครั้งที่ 2 เดือนตุลาคม กิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดีในงาน “วันนวัตกรรมหาราช”

ปี 2566



ไม่มี เรื่องร้องเรียนการไม่ประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณ และไม่มีเรื่องฝ่าฝืนทางจริยธรรม



มาตรฐาน จริยธรรมหลัก NT ๗ ประการ

๑

ยึดมั่น

ในสถาบัน
หลักของประเทศ



จงรักภักดีต่อประเทศชาติ ศาสนา
แสดงออกถึงความเคารพ เกิดคุณ
และรักษาไว้ ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์

๒

ซื่อสัตย์
สุจริต



ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง สุจริต
พร้อมรับการตรวจสอบ

๓

กล้า
ตัดสินใจ



มีความกล้าในการแจ้งเหตุหรือเบาะแส
การทุจริต หรือ การกระทำผิด
อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

๔

คิดถึง
ประโยชน์ส่วนรวม



มีความมุ่งมั่น เสียสละ มีจิตสาธารณะ
ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์
ของบริษัทและประเทศชาติ

๕

มุ่งผล
สัมฤทธิ์ของงาน



ปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์
รักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน
และใช้ทรัพยากรและงบประมาณ
ของบริษัทอย่างคุ้มค่า

๖

ปฏิบัติหน้าที่
อย่างเป็นธรรม
และไม่เลือกปฏิบัติ



ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียม
และเป็นธรรม
โดยละเว้นจากการใช้อคติ

๗

ดำรงตน
เป็นแบบอย่างที่ดี



รักษาวินัยขนบธรรมเนียม
ประเพณีอันดีงาม
และยึดถือประโยชน์ส่วนรวม
มากกว่าประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง

พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒



พฤติกรรมพึงประสงค์ Do

พฤติกรรมที่ควรละเว้น/ไม่ควรปฏิบัติ Don't

ตามมาตรฐานจริยธรรมหลักของ NT

มาตรฐาน จริยธรรมหลัก	✓ Do's	✗ Don'ts
๑ ยึดมั่นใน  สถาบันหลัก ของประเทศ	จงรักภักดีต่อประเทศชาติ รักษา ความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติ	แสดงออกในลักษณะที่ส่อไปในทาง ดูหมิ่น ด้อยค่าหรือกระทบกระเทือน ต่อความมั่นคงของชาติ
๒ ซื่อสัตย์สุจริต	นำหลักธรรมตามศาสนาที่เคารพ นับถือ มาเป็นแนวทางปฏิบัติงาน แสดงออกถึงความเคารพ เกิดคุณและ รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์	ใช้วาจาหรือกริยาหลอกลวงหรือขัดขวาง การดำเนินงานด้านศาสนา
๓ กล้าตัดสินใจ 	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง สุจริต รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมรับการตรวจสอบ	หาช่องว่างทางกฎหมายเพื่อเอื้อต่อ การกระทำผิดระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของอธิบดีปฏิบัติเสรีความรับผิดชอบ หรือกระทำการมิชอบใด ๆ ที่ก่อให้เกิด ความขัดแย้งในบริษัท
๔ คิดถึงประโยชน์ ส่วนรวม	มีความกล้าในการแจ้งเหตุหรือเบาะแส การทุจริต หรือการกระทำผิดอันอาจ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท	ปล่อยปละละเลยปัญหาหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นว่ามี การกระทำที่ขัด ความรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ลำช้าหรือไม่โปร่งใส
๕ ทุ่มเทผลสัมฤทธิ์ ของงาน 	มีความมุ่งมั่น เสียสละ มีจิต สำนึก ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์ของ บริษัทและประเทศชาติ	หากทางปฏิบัติ บำเหน็จในการร่วมมือ ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย หรือกระทำการอื่นเข้าข่ายมี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
๖ ปฏิบัติหน้าที่ อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	ใช้ทรัพยากรและงบประมาณของ บริษัทอย่างคุ้มค่ารวมทั้งปฏิบัติตาม ให้ทันต่อสถานการณ์ รักษามาตรฐาน การปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยี มาใช้ อย่างเหมาะสมและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	ปล่อยปละละเลย หรือเพิกเฉยให้งาน ล่าช้า ปฏิบัติงานตามความเคยชินหรือ ตามความพึงพอใจส่วนตัวหรือ วิธีการเดิมที่เคยปฏิบัติโดยไม่ยอม พัฒนาตนเอง ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น ในการสนับสนุนภารกิจของบริษัท/ ส่วนรวม
๗ ดำรงตน  เป็นแบบอย่าง ที่ดี	ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมและ เป็นธรรม โดยละเว้นจากการใช้อคติ	เลือกปฏิบัติตามสถานะทางสังคม หรือความรัก ความชอบ ความเกลียดชัง ความแค้นส่วนตัว/พวกพ้อง
	ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย รักษาวินัย ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง	ยกย่องสิ่งของ ผลตอบแทนอื่นใดที่ตน จะได้รับมากกว่าการเคารพให้เกียรติคนดี หรือกระทำการมิชอบใด ๆ ที่อาจกระทบ ในทางลบต่อภาพลักษณ์บริษัท

**๑ ช่องทาง
ส่งปัญหาทาง
จริยธรรม**
หรือเรื่องร้องเรียน
การฝ่าฝืนจริยธรรมของ
ผู้ปฏิบัติงาน NT

 **ethics
@ntplc.co.th**

 **0-2575-5073**

**ช่องทาง
ให้คำปรึกษาปัญหา
ทางจริยธรรม**
และรับเรื่องร้องเรียน
การฝ่าฝืนจริยธรรมของ
ผู้ปฏิบัติงาน NT

๒ เลขานุการ
คณะทำงานขับเคลื่อน
องค์กรคุณธรรมและ
เสริมสร้าง
จริยธรรมในองค์กร



กลั่นกรอง
เรื่องร้องเรียน/
ปัญหาจริยธรรม

✗ ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนจริยธรรม *

✗ ไม่ใช่ปัญหาจริยธรรม **

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน **3 วัน**

บันทึกเข้าระบบ

* อาจเป็นเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์/
บริการ NT หรือ
** พฤติกรรมการให้บริการ Charter
ของ NT การทุจริต/ ความขัดแย้งทาง
ผลประโยชน์/ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย

ช่วยกัน
เป็นหูเป็นตา
ให้องค์กรเรา
นะคะ



✓ เรื่องร้องเรียนจริยธรรม

ภายใน 3 วัน

ฝ่ายกิจการสัมพันธ์และวินัย
ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG)
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
• พิจารณา/ ให้ความเห็น

✓ ปัญหาจริยธรรม

ภายใน 3 วัน

ศูนย์ป้องกันและปราบปราม
การทุจริต (ศปท.)
ให้ความเห็นประเด็นการทุจริต/
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี(CG)
พิจารณา
• เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ
• การไม่ปฏิบัติตามนโยบายการ
กำกับดูแลกิจการที่ดี/นโยบาย
ต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

ภายใน 3 วัน

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร
คุณธรรมและเสริมสร้างจริยธรรมในองค์กร
พิจารณา/สรุป/นำเสนอผลการดำเนินงาน

ภายใน 2 วัน

กรรมการผู้จัดการใหญ่

- พิจารณา/สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสืบสวน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
- การลงโทษทางวินัย

แจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบโดยเร็ว

กิจกรรมแสดงผลงานต่อต้นทุเรียนและคอร์รัปชัน

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน
วันศุกร์ที่ 7 เมษายน 2566 เวลา 13.00 น. - 13.30 น.

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.1
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.2
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.3
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.3
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.3
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

nt PR NEWS ภาพ 1.3
ภาพข่าวและปฏิบัติการรุกค้ากัญชาผิดกฎหมาย

nt รวมพลัง ต่อต้าน คอร์รัปชัน

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2566 (ITA)



และในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมกับ CAC
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

nt โทรคมนาคมแห่งชาติ | CAC COLLECTIVE ACTION CENTER

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
ขอประกาศว่า บริษัทมีความตั้งใจที่จะเข้าร่วม
เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย
ในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของความพยายามในการแก้ไขปัญหาการทุจริต
คอร์รัปชันโดยภาคธุรกิจของประเทศไทย

พัฒนา 
(สรพชัยย์ หุวะนันทน์)
กรรมการผู้จัดการใหญ่
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

นโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มุ่งมั่นเพื่อเป็นองค์กรแห่งชาติที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อคนไทยทุกคน ตอบสนองนโยบายภาครัฐด้วยบริการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอย่างทั่วถึง รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิต ชุมชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับมาตรฐานสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) หลักชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Right : UNGPs) และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ (Value Chain) ภายใต้หลักการดำเนินงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเหมาะสมตามบริบท ความท้าทาย (Challenges) ที่เป็นทั้ง ความเสี่ยง (Risks) และ โอกาส (Opportunities) อย่างสมดุลครอบคลุม และเป็นการผลักดันให้เกิดการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ (Economic) ดำเนินธุรกิจด้วยการยกระดับความสามารถทางการแข่งขัน และพัฒนาธุรกิจใหม่ ที่มีศักยภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เสริมสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคง ด้านการสื่อสารและดิจิทัลอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ปรับตัว และพัฒนาตนเอง เพื่อความอยู่รอด และเติบโตในระยะยาวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด จัดให้มีระบบ การบริหารจัดการด้านการใช้ทรัพยากร การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มลพิษ และของเสียที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านสังคม (Social) ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ปกป้องสิทธิแรงงาน ความปลอดภัย สุขอนามัย และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ควบคู่กับการบริหาร และพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ที่จำเป็นของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอาศัยความเชี่ยวชาญขององค์กรเพื่อสร้างคุณค่าร่วม และยกระดับคุณภาพชีวิต ของชุมชน สังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืน
4. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance) บริหารงานและดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียม (Equitability) ความโปร่งใส ในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Transparency) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) แก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบ ธุรกิจ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการบริหารความเสี่ยง

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ นำมาตรฐานสากล The Committee of Sponsoring Organization of Tread Way Commission Enterprise Risk Management (COSO – ERM) ปี 2017 และ ISO 31000 มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าการดำเนินงานของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล คุ่มค่า ลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ รวมทั้งสร้างคุณค่าเพิ่มให้องค์กรในการตัดสินใจเชิงรุกคว้าโอกาสทางธุรกิจ โดยผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (Risk Management Committee : RMC) ทำหน้าที่กำกับดูแลให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงและรายงานต่อคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนในการดำเนินงาน บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้นำแนวโน้ม และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่คาดว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น นโยบายภาครัฐ พฤติกรรมผู้บริโภค การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และปัญญาประดิษฐ์ การเปลี่ยนแปลงด้านพลังงาน สภาพแวดล้อม และสภาพภูมิอากาศ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาร่วมในการวิเคราะห์ผลกระทบ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ควบคู่ไปกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร





ปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสจากประเด็นด้านความยั่งยืน (ESG Risk)

มิติด้านความยั่งยืน	ประเด็นความยั่งยืน	ความเสี่ยง	โอกาส	แนวทางการบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อม	ผลิตภัณฑ์บริการ ปฏิบัติงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัล เพื่อลดการใช้พลังงาน (ลดก๊าซเรือนกระจก)	การปฏิบัติตามเกณฑ์ใหม่อาจไม่ครบถ้วน	สร้างโอกาสในการขยายได้จากนวัตกรรมใหม่	- ลดสัดส่วนการใช้รถยนต์ส่วนตัว เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาด - มีระบบจัดเก็บข้อมูล Carbon Footprint เพื่อวางแผนบริหารจัดการการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	สร้างทัศนียภาพเมืองและความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	ความเสี่ยงจากลักษณะทางกายภาพในการพาดสายสื่อสาร บนเสาไฟฟ้าที่พื้นที่กันกรงรั้ง อาจก่อให้เกิดอันตราย	สร้างรายได้จากผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายอื่น	- ก่อสร้างท่อร้อยสายใต้ดิน รองรับการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เพื่อปรับทัศนียภาพเมืองและ - ความปลอดภัยของโครงข่ายจากการเกิดอุบัติเหตุ
	มีระบบสารสนเทศที่ปลอดภัย เพื่อรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและผู้ใช้ส่วนใดส่วน	- ถูกบุกรุกจากผู้ประสงค์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การปฏิบัติตามกฎหมายและวิธีปฏิบัติใหม่ๆ - การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนมากขึ้น - ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยหากเกิดความไม่ปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สร้างรายได้จากธุรกิจรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ - ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นผลดีต่อการเพิ่ม/ขยายฐานลูกค้า	- จัดทำนโยบาย มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย พร้อมสื่อสาร ให้ความรู้และสร้างความตระหนัก แก่ผู้บริหารและพนักงาน - สร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมไปถึงลูกค้าและผู้รับเหมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง - ยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และเข้าร่วมรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานกำกับดูแล
	สินค้าและบริการมีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า	อาจไม่สามารถปรับปรุงรูปแบบธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป	สร้างมูลค่าเพิ่มจากโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่มาพัฒนาเป็นบริการใหม่ๆ และใช้พื้นที่หลากหลาย	- ร่วมกับพันธมิตรในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อสร้างรายได้ - พัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ด้านสังคม	พัฒนาและรักษาบุคลากรทรัพยากรสำคัญขององค์กร	การสรรหาและรักษาบุคลากรที่ทำงานด้านดิจิทัล อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากตลาดแรงงานด้านดิจิทัลมีความต้องการบุคลากรทักษะสูงในจำนวนมากที่สุด	สามารถสร้างรายได้เพิ่มจากธุรกิจดิจิทัล	- จัดทำรูปแบบการสรรหาและบริหารบุคลากรสาขาที่ขาดแคลนสอดคล้องกับภาคอุตสาหกรรม - พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลให้มีทักษะที่สูงขึ้น
	การดำเนินงานตามหลักการและการแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี	การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติใหม่ๆ	ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ	- รณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่อง CGจริยธรรม จรรยาบรรณ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างโปร่งใส - แนวปฏิบัติตามนโยบายการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy)

ปัจจัยความเสี่ยงใหม่ (Emerging Risks)

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและภูมิอากาศ ที่ทำให้อุณหภูมิโลกสูงขึ้น รวมทั้งภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม พายุที่รุนแรงเกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์โทรคมนาคม การปฏิบัติงานของบริษัทฯ และก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ผลกระทบ

โครงข่ายของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศทั้งภาคพื้นดิน ทะเล และอวกาศ อาจขัดข้อง และค่าใช้จ่ายอาจเพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าประกันภัย

แนวทางการจัดการ

ปรับปรุงการก่อสร้างสถานีและเครือข่าย เพื่อลดผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม และจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรองรับการบริหารภายในภาวะวิกฤติ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ใช้มาตรฐาน ISO 22301 มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการความต่อเนื่อง และรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่เป็นเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์บริการ และกระบวนการที่สำคัญในภาพรวม ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ว่าองค์กรจะสามารถปฏิบัติงาน หรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งสามารถลดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้

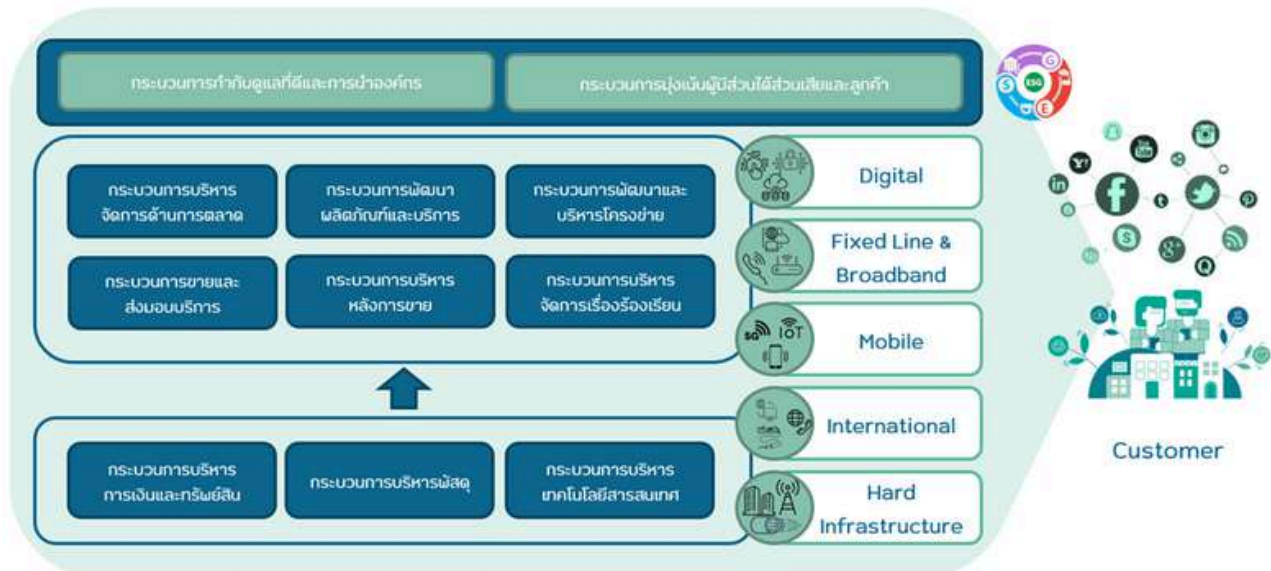
การสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ส่งเสริมและสร้างความตระหนักรู้ให้พนักงานในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง การควบคุมภายในที่ดี การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการอบรมให้กับพนักงานเป็นประจำสม่ำเสมอรวมทั้งประชาสัมพันธ์ความรู้ผ่านสื่อภายในอย่างต่อเนื่อง



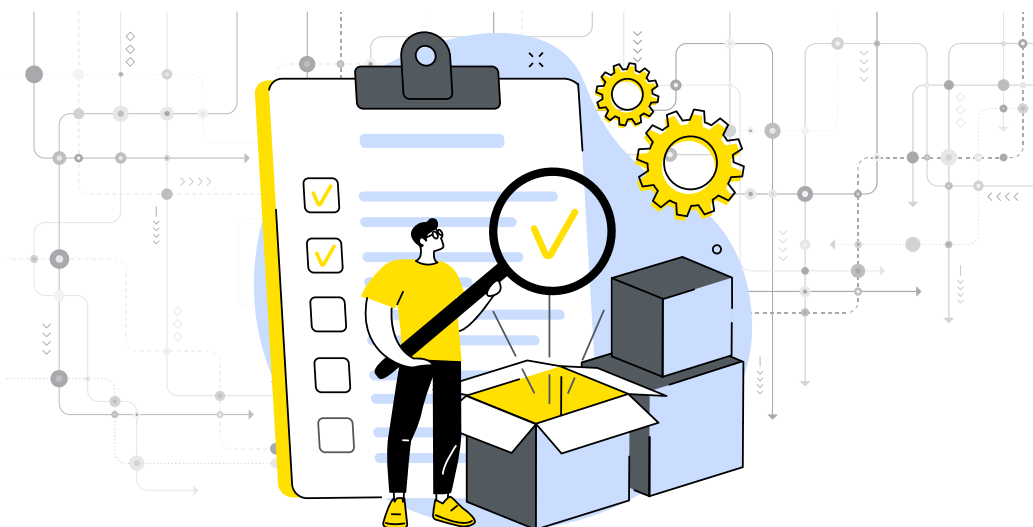
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (GRI 308, GRI 414)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจและพัฒนาบริการที่พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้าโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท



จรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนคู่ค้า ให้สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการบริษัท และคำสั่งบริษัท (เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง) เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์โดยตรง ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยยึดหลักการความคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบได้ ช่วยลดขั้นตอนการทดสอบอุปกรณ์ และระยะเวลาการจัดหารวมถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคู่ค้า การออกหนังสือรับรองการจดทะเบียนคู่ค้า หลักเกณฑ์การตัดสิทธิการขอขึ้นทะเบียนและการเพิกถอนชื่อออกจากทะเบียนคู่ค้า หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพคู่ค้า



การพัฒนานวัตกรรม

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กร ประกอบด้วย

1. มุ่งบริหารจัดการนวัตกรรมขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และขีดความสามารถขององค์กรให้พร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนการสร้างความสามารถด้านการแข่งขันขององค์กร
2. สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงาน เพื่อให้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และลดต้นทุนของสินค้าและบริการโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
3. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันองค์ความรู้ภายในองค์กร เพื่อร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำองค์ความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานผ่านระบบบริหารจัดการนวัตกรรม เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่เติบโตอย่างยั่งยืน
1. พัฒนาศักยภาพสนับสนุนทรัพยากร และสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้พนักงานสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรม ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการทำงานหรือแนวคิดธุรกิจใหม่เพื่อรองรับการเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และดิจิทัลของประเทศชาติ
2. ดูแลทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กรไม่ให้ถูกละเมิด เปิดเผย ทำซ้ำ ดัดแปลง หรือกระทำการใด ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทรวมทั้งการเคารพสิทธิทางกฎหมายในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
3. จัดสรรสิทธิประโยชน์ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานผู้คิดค้น และสรรสร้างนวัตกรรมที่สามารถผลักดัน และขยายผลนำไปให้บริการเชิงพาณิชย์ได้ รวมทั้งกำหนดให้นวัตกรรมของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นตัวเลือกอันดับหนึ่งในการนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง
4. กำหนดให้ คณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้บริหาร และพนักงาน มีส่วนร่วมสนับสนุน และผลักดันการจัดการนวัตกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์แห่งนโยบายนี้ และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อย่างเป็นรูปธรรม



กระบวนการพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมขององค์กร

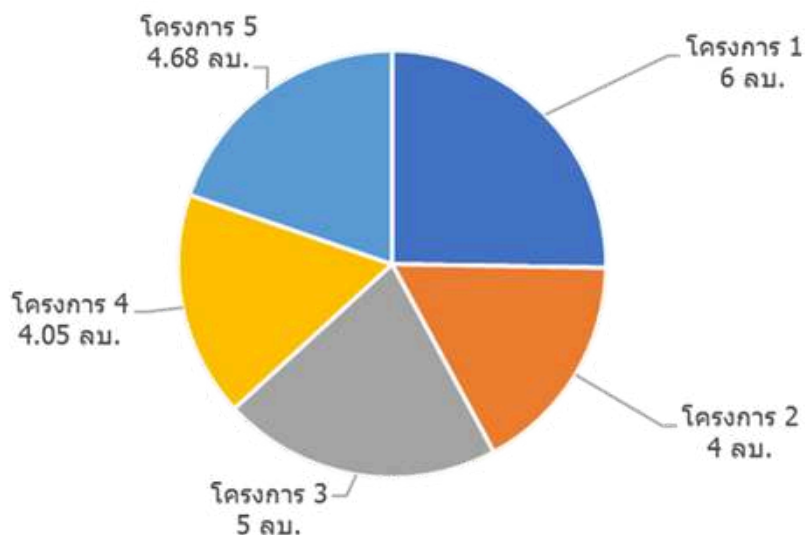


ค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

ปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีโครงการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจำนวน 5 โครงการ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 23.741 ล้านบาท

1. พัฒนาสนามทดลองด้านแพลตฟอร์มปัญญาประดิษฐ์ (NT Sandbox: AI) วงเงิน 6 ล้านบาท
2. จัดพัฒนาระบบเฝ้าระวังและบำรุงรักษาข่ายสายเส้นใยแก้วนำแสงส่วนปลายทาง วงเงิน 4 ล้านบาท
3. จัดพัฒนาระบบธุรกรรมล้ำสมัยระบบปัญญาประดิษฐ์สำหรับ Digital Touch Point วงเงิน 5 ล้านบาท
4. งานพัฒนานวัตกรรมป้องกันภัยพิบัติ เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ วงเงิน 4.055 ล้านบาท
5. งานพัฒนา Energy Management System (EMS) ด้วยเทคโนโลยี IOT และ AI วงเงิน 4.686 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยและพัฒนานวัตกรรม



ประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้า นำเสนอสินค้า และบริการใหม่ๆ เป็นการสร้างรายได้ ลดรายจ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) การบูรณาการข้อมูลลูกค้าด้วย Big Data เป็นต้น

การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

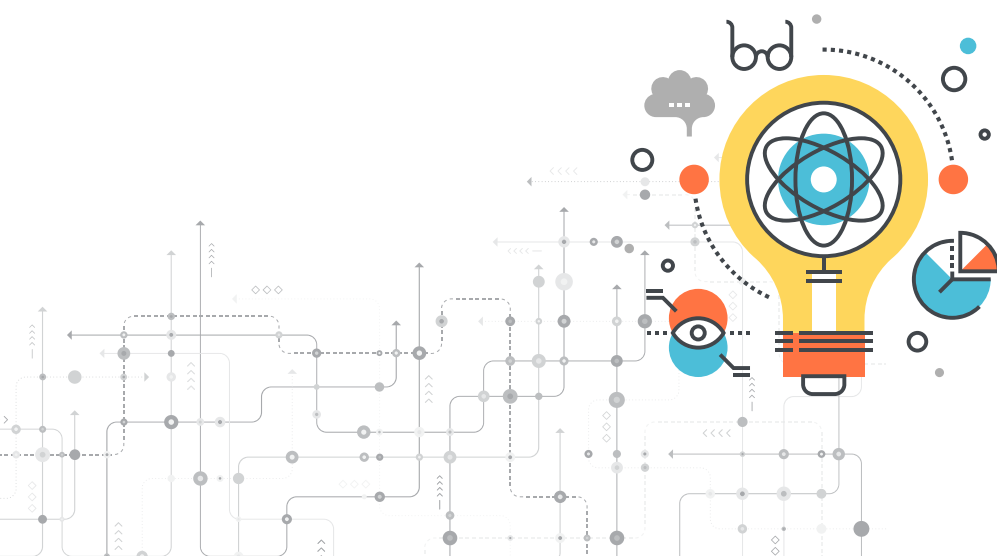
บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ร่วมมือด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมกับหน่วยงานภายนอก และการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนี้

การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก

ดำเนินการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญากับหน่วยงานภายนอก และร่วมดำเนินงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมกับหน่วยงานภายนอกในโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โดยมีฝ่ายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ร่วมดำเนินการ เพื่อนำโครงการไปต่อยอดดำเนินธุรกิจต่อไป

ในปี 2566 มีข้อตกลง/สัญญากับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อตกลงความร่วมมือโครงการบริหารจัดการแผนงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีด้านดิจิทัล บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ (NRCT-INT) ระยะเวลา 3 ปี (4 สิงหาคม 2565 – 3 สิงหาคม 2568) เพื่อตอบสนองนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมดิจิทัลของประเทศผ่านการทำงานด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเน้นการร่วมทุนวิจัยกับภาคอุตสาหกรรมภาคเอกชนและภาครัฐอื่นจะก่อให้เกิดการทำงานวิจัยเพิ่มมากขึ้นและมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่ หรือการใช้และพัฒนาวัตถุดิบใหม่ๆ ผ่านระบบกระบวนการผลิตที่เหมาะสมและเกิดการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใต้กรอบการวิจัยและนวัตกรรม 3 ด้าน คือ
 - 1) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber security)
 - 2) แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital platform) และดิจิทัลแอปพลิเคชัน (Digital application)
 - 3) Cloud service platform, Big Data platform



โครงการวิจัยตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ NRCT - NT จำนวน 9 โครงการ ดังนี้

1. การพัฒนาต้นแบบเทคโนโลยีเสมือนจริง เพื่อพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาต่างประเทศ
 2. การออกแบบและพัฒนาระบบระบุตำแหน่งด้วยเทคโนโลยี UWB เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต
 3. แพลตฟอร์มเมตาเวิร์สในการนำเสนอบริการสำหรับ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ
 4. แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการปลูกกระดูกในทางทันตกรรม
 5. IIOT Edge Computing สำหรับวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลางสู่โรงงานอัจฉริยะ
 6. พัฒนาและสร้างเว็บแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มสำหรับการวินิจฉัยโรคทางตาด้วยปัญญาประดิษฐ์
 7. การพัฒนาแพลตฟอร์มเทคโนโลยีดิจิทัลพร้อมระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อการดูแลสุขภาพทางไกล และสามารถรับส่งคำสั่งจากเตียงผู้ป่วยผ่านทางแอปพลิเคชันสำหรับกลุ่มผู้ป่วยเปราะบางในชุมชน
 8. แพลตฟอร์ม LIVE ขายออนไลน์ผ่านตัวละคร 3 มิติ ที่ขับเคลื่อนโดย AI และผู้พิการ
 9. ประปาโก : แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการจัดการค่าน้ำประปาสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ข้อตกลงความร่วมมือ สำนักงานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) โดยหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) และ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ระยะเวลา 3 ปี (16 กรกฎาคม 2566 – 15 กรกฎาคม 2569) สนับสนุนทุนวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อตอบสนองนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมดิจิทัล การบริหารจัดการภาครัฐ และเอกชน สาธารณสุข การท่องเที่ยว การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ ความมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนกิจการอื่น ๆ ที่ครอบคลุมเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ “Digital Technology” ระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับเป้าหมายการนำไปใช้งานตามกิจกรรมแขนงต่าง ๆ ดังนี้

Cloud & Big Data โดยจะมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงพัฒนารูปแบบการให้บริการในลักษณะ Green Data Center เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Digital Platform, Application & Solution เพื่อรองรับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- ด้านสาธารณสุข อาทิ Health Monitoring/Sensor/IoTs/Big Data และ Block Chain Technology
- การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (Work Collaboration) อาทิ การทำงานผ่าน Tool/Application Platforms ต่าง ๆ Chatbot และ Hybrid Workforce
- การบริหารจัดการเมือง (City Management) เพื่อตอบสนอง Smart City Solutions ต่าง ๆ อาทิ Smart Government/Living/people/Energy และ Environment
- ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาทิ Smart Data Management/Big Data Analysis/Smart Map/AI/VI และ Data Digitizing & Sharing เป็นต้น

Cyber Security การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อส่งเสริมและตอบสนองการให้บริการระบบความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้าน Cyber Security ที่ครอบคลุมทั้ง การออกแบบ การตรวจสอบ และการเฝ้าระวังภัยคุกคาม เพื่อปกป้องดูแลและบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบ IT ขององค์กร ให้พร้อมรับมือกับปัญหาด้าน Cyber Security ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร



การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กร

ศูนย์นวัตกรรมดิจิทัล ดำเนินงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกับส่วนงานภายใน รวมถึงให้ทุนสนับสนุนการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กรแก่ทั้งบุคคลหรือหน่วยงานภายใน เพื่อการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ สนับสนุนการทำงาน หรือการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อการแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ประกาศเปิดรับข้อเสนอการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและนวัตกรรม ภายใต้วงเงินงบประมาณ 4,500,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนวิจัยและนวัตกรรมแก่นักวิจัย หน่วยงานในระบบวิจัย และนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และใช้งานได้จริง เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างความสามารถในการแข่งขัน และต่อยอดไปสู่การสร้างธุรกิจใหม่รวมทั้งยกระดับคุณภาพบริการ เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยโครงการหรือกิจกรรมขอรับการส่งเสริม สนับสนุน หรือ ทุนอุดหนุนการวิจัยและนวัตกรรมต้องอยู่ภายใต้กรอบนโยบาย ดังนี้

ด้านที่ 1 การวิจัยพัฒนาเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ประกอบด้วยหัวข้อทุนวิจัยฯ อาทิ

- Digital Solutions รองรับ Smart City & Intelligent Solutions and Management Digital Transformation สำหรับหน่วยงานท้องถิ่น
- Digital Platforms & Government Data Analytics, Government Secure Shortened URL (GSSU)
- Medical Solutions & Applications (เพื่อรองรับการพัฒนาไปสู่การให้บริการในเชิงพาณิชย์)
- Digital Platform for Traveling & Hostel Management

ด้านที่ 2 การวิจัยพัฒนาเพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ รองรับการค้าบริการดิจิทัลที่มีศักยภาพ (Digital Flagship Solutions)

ในเชิงพาณิชย์ อาทิ

- 5G Digital Solutions for Corporate & Retail Customers, Data Digitizing & Sharing
- Internet Satellite Services
- Cloud Computing, Big Data & Data Analytics
- AI Capabilities, Deep Learning Platform, LLM-Chat Bot, Block Chain
- Virtual Reality (VR) & Augmented Reality (AR)
- Cyber Security, CCTV Solution, LW Open Data, Keyword Analysis



ด้านที่ 3 การวิจัยพัฒนาเพื่อรองรับการดำเนินงานสู่ระดับสากลตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG) และพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG) รวมถึงเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ

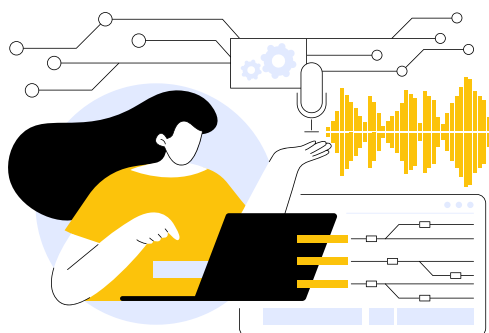
- Electrical Vehicle (EV) & Solar Energy Society
- Digital Solutions for Green Energy
- Digital Solutions for Environment Development & Sustainability
- Digital Solutions for Bio Circular and Green Technologies
- Green Internet Data Center

ด้านที่ 4 การวิจัยพัฒนาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร รองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรนวัตกรรมดิจิทัล ทั้งในส่วนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน บัญชีการเงิน บุคลากร ฯลฯ ภายใต้หัวข้อทุนวิจัยฯ อาทิ (สงวนสิทธิ์ให้ทุนเฉพาะพนักงานบริษัท)

- Digital Innovation Development for Business Transformation
- Digital Solutions for “New S-curve” Business Disruption
- Optical Character Recognition (OCR) & Intelligent Character Recognition (ICR)
- Smart HRD & Digital HR 5.0

เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566 คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้พิจารณาตัดสิน และประกาศผลการพิจารณาข้อเสนอการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ดังนี้

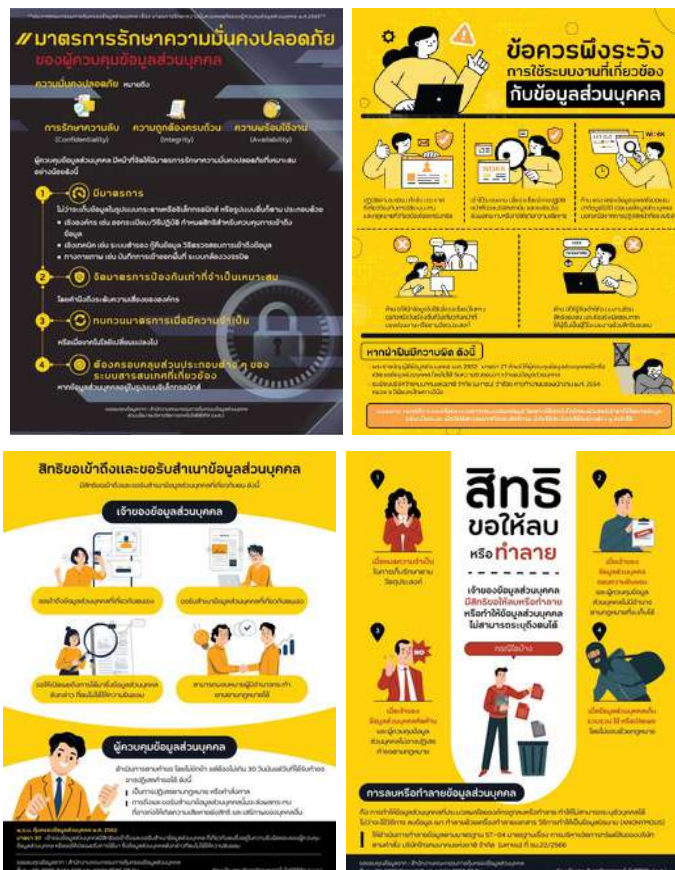
1. ชื่อเว็บแบบสั้นที่มีความปลอดภัย
2. ระบบเฝ้าระวังอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์
3. ระบบบริหารจัดการสื่อสัญญาณและโครงข่ายใยแก้วนำแสง
4. ระบบแจ้งเตือนไฟฟ้าดับและตรวจจับผู้บุกรุกผ่านโปรแกรม Line
5. ระบบบริหารจัดการสัญญาณไฟแจ้งเตือนทางอากาศ เสาโทรคมนาคม
6. แพลตฟอร์มเมตาเวิร์สในการนำเสนอบริการ สำหรับ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เฟส 2
7. การพัฒนาโครงข่ายส่วนบุคคล 5G เชิงพาณิชย์สำหรับอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง
8. การสร้างเมตาเวิร์สของหอกลองเพื่อสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ในการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกอย่างยั่งยืน



ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (ICT-G1)

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (ICT-G1)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จัดทำนโยบาย มาตรฐาน ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 และมาตรฐานสากล ISO/IEC 27002 ที่เป็นแนวทางการควบคุมระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงครอบคลุมสาระสำคัญในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พรบ.รักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 พรบ.ระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ.2549 พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงให้ความสำคัญในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยยกระดับมาตรการในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีการจับเก็บ การใช้การเผยแพร่ข้อมูลโดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และคู่ค้าในมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายดังกล่าวควบคุมการใช้งานข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรควบคู่ไปกับการให้ความรู้ที่ถูกต้องสร้างความตระหนักต่อภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นแก่พนักงานและองค์กร



โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (ICT-G1.2)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ดังนี้

1. บริการ NT CLOUD และ NT DATA CENTER ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน
 - INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM- ISO 27001:2013
 - Cloud Security Management System-CSA STAR Certification 2021
 - PRIVACY INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM- ISO27701:2019 มาตรฐานเพิ่มความเชื่อมั่นด้านการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมตอบโต้ภัย พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
2. NT CYFENCE ผู้ให้บริการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านการรับรองได้มาตรฐาน ISO27001 สำหรับศูนย์ปฏิบัติการ Cybersecurity Operation Center
3. Chaengwattana Branch Office and Power House (NTPLC)
 - Certificate of Conformance Constructed Facilities ANSI/TIA-942-B:2017 Rated-3
4. Co-location service and cloud computing service
 - ISO 22301:2019
 - ISO 27001:2013
 - ISO 20000-1:2018
 - CSA STAR CERTIFICATION 2021
5. NT Data Service
 - ISO 22301:2019 (Covered super nodes and related supporting equipment)
 - ISO 27001:2022 (Covered super core of NT MPLS)

ตัวอย่าง ภาพการรับรองใบรับรองมาตรฐานฯ



มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

แนวทางการบริหารจัดการ

ในการดำเนินการด้านการกำกับดูแลข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จัดให้มีการกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จัดทำขั้นตอนการดำเนินการ กรณีละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลรั่วไหล (Data Breach Process Flow) หนังสือแจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Breach Notification) และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งวัตถุประสงค์การเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัทสามารถนำเสนอข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รายการส่งเสริมการขายและบริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงเนื้อหาของผลิตภัณฑ์และบริการบนเว็บไซต์ www.ntplc.co.th ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



- การจัดทำนโยบายคุกกีบนเว็บไซต์ www.ntplc.co.th จะจัดเก็บข้อมูลการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จากผู้เข้าเยี่ยมชมทุกรายผ่านคุกกี หรือนโยบายที่ใกล้เคียง จะใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการของบริษัทให้สามารถสร้างความพึงพอใจ โดยลูกค้าสามารถตั้งค่าคุกกี ลบ หรือปฏิเสธการเก็บได้ผ่าน Web Browser ที่ใช้งาน
- จัดทำแนวปฏิบัติการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกล้องวงจรปิด (CCTV) ขั้นตอนการขอรูปภาพ/ขอสำเนาภาพจากกล้องวงจรปิด (CCTV) และแบบฟอร์มการขอรูปภาพ/ขอสำเนาภาพจากกล้องวงจรปิด (CCTV) ตามคำสั่งบริษัท ที่ รบ.21/2566 เรื่อง การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกล้องวงจรปิด (CCTV)
- จัดทำแนวปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 สำหรับศูนย์บริการลูกค้า
- ประกาศช่องทางการติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กร
https://www.ntplc.co.th/policy/privacy_policy



ผลการดำเนินงาน ปี 2566



เหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล
(ICT- G1.6)

ไม่มี



การอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และ การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้พนักงาน

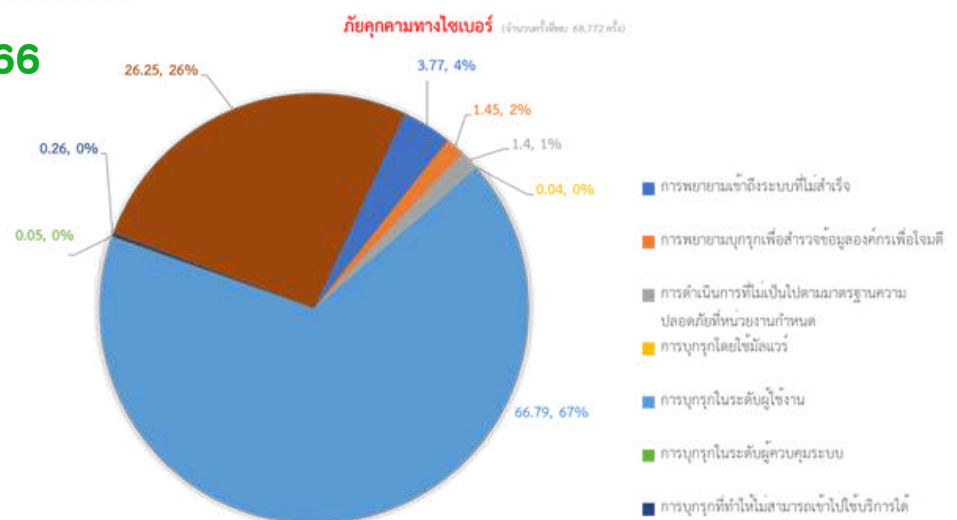
พนักงานได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

หลักสูตร	จำนวนผู้อบรม (คน)				จำนวน รวม (คน)
	2563	2564	2565	2566	
Data Protection (E- Learning)	175	152	-	-	327
Data Governance (E-Learning)	171	151	-	-	322
Digital Law	139	119	-	-	258
ผลกระทบองค์กรกับกฎหมาย PDPA	-	314	728	1,475	2,517
Cyber Security Awareness	76	73	7	61	217
Security and Privacy awareness	-	20	-	-	20
Security and Privacy by Design	-	16	32	3,637	3,685
กฎหมาย PDPA สำหรับเจ้าหน้าที่ประเมินความเสี่ยง	-	-	-	91	91
PDPA FOR GOVERNMENT OFFICER	15	19	14	15	63
DIGITALGOV BOOST PROGRAM_PDPA	-	-	-	18	18
รวมทั้งหมด	576	864	781	5,297	7,518

จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่บริษัทถูกโจมตีทางไซเบอร์ (ICT- G1.5) พร้อมมาตรการแก้ไข

ตรวจพบเหตุการณ์ที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์หรือภัยคุกคามทั้งสิ้น 68,772 ครั้ง ซึ่งสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายได้ทั้งหมด โดย บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดมาตรการแก้ไขภัยคุกคามทางไซเบอร์ดำเนินการตามมาตรฐาน NIST Cybersecurity Framework โดยออกประกาศคำสั่ง บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ เพื่อความปลอดภัยอย่างสูงสุด

ผลการดำเนินงาน ปี 2566



(ICT- G1.5)
ตรวจพบเหตุการณ์ที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์หรือภัยคุกคาม
68,772 ครั้ง สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายได้ทั้งหมด



ความมั่นคงของระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT-G2)

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงของระบบคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT-G2)

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จภายใต้การบริหารจัดการที่ดี เป็นการกำหนดทิศทาง หลักการ ตลอดจนขอบเขต และวิธีการในการดำเนินการที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมถึงการป้องกันสารสนเทศให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และความพร้อมใช้ (Availability)

จึงจัดทำนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ โดยอ้างอิง ISO/IEC 27001:2022 (Annex A) และมาตรฐานสากล ISO/IEC 27002:2022 เป็นแนวทางในการควบคุมระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมทั้งครอบคลุมสาระสำคัญในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ.2549 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

การกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ซึ่งนำเสนอขออนุมัติต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ และออกเป็น คำสั่ง บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ ประกอบด้วยการควบคุม 4 ด้าน ดังนี้

- 1) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยด้านองค์กร (Organization controls)
- 2) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยด้านบุคลากร (People controls)
- 3) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยด้านกายภาพ (Physical controls)
- 4) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยี (Technological controls)

รวมทั้งมี คำสั่ง เรื่อง มาตรฐาน ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ เพื่อประกาศใช้และถือปฏิบัติทั่วทั้งบริษัท โดยให้มีผลบังคับใช้กับ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างนิติบุคคล นักศึกษาฝึกงาน ลูกค้า หน่วยงานภายนอก บุคลากรของหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานให้บริษัทรวมถึงผู้ใช้งานสารสนเทศของบริษัท ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัท ทั้งนี้ ได้มีการนำ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นเครื่องมือที่ใช้ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ในการจัดทำทบทวน และปรับปรุงนโยบาย มาตรฐาน ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ โดยมีจุดประสงค์ เพื่อแก้ไขปัญหา และทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้กระบวนการทำงาน มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement – CI) และทำซ้ำแบบนี้ไปเรื่อย ๆ จนเป็นวงจร (cycle)





ผลการดำเนินงาน ปี 2566



ทดสอบระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน

จำนวน 1 ครั้ง



กรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ล้มเหลวและส่งผลกระทบต่อธุรกิจ
(ICT- G2.2, G2.3)

ไม่มี





นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ประกาศ บริษัท ไทคอมเนคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (set-E1)

นโยบายด้านการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT Management) บมจ.ไทคอมเนคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทางแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานและบริหารจัดการผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างมีความรับผิดชอบต่อครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือมิติเศรษฐกิจผลผลิต และบริการ (Economic) มิติสังคม (Social) มิติสิ่งแวดล้อม (Environment) จึงได้กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการใช้พลังงาน ลดปริมาณการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการสร้างขยะรวมถึงการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ใหม่
2. สร้างกระบวนการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและแนวปฏิบัติที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ ประกอบด้วย
 - วงจรชีวิตของอุปกรณ์ (Equipment Lifecycle) ประกอบด้วย การจัดซื้อ (Procurement) การรีไซเคิล และการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Recycle & Reuse) การกำจัด (Disposal)
 - การใช้ไอทีของผู้ใช้งาน (End User Computing) ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computing) คอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน (Department Computing) การพิมพ์และวัสดุสิ้นเปลือง (Printing and Consumables)
 - ระบบประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ (Enterprise Computing)
 - การนำ ICT มาใช้ในการลดการปล่อยคาร์บอน (ICT as a Low - Carbon Enabler)



3. กำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) ของกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และนำผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการเข้าสู่กระบวนการทบทวน กำกับดูแลด้านการบริหารจัดการดิจิทัล และจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร
4. พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การใช้เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของบริษัท ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีหน้าที่ให้ความร่วมมือดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อกำหนดและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้
5. สื่อสารนโยบายหรือมาตรการด้านการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินการ รวมถึงเป้าหมายด้านเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อมให้บุคลากรรับทราบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
6. สนับสนุนทรัพยากร ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ และการฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป



มาตรฐานการใช้พลังงาน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในกระบวนการผลิต การบริการ การส่งเสริมการใช้วัสดุหรืออุปกรณ์เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของทุกสายงานในองค์กรตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีสอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึง การขยาย และส่งเสริมแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นการแสดงความมุ่งมั่นพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม





แนวทางการบริหารจัดการ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ กฎกระทรวงกำหนดประเภท หรือขนาดของอาคาร และมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการในการออกแบบอาคาร เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2552, ประกาศกระทรวงพลังงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ.2552 และคู่มือพัฒนาระบบการจัดการพลังงาน สำหรับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม ฉบับ วันที่ 23 กันยายน 2552 โดยได้จัดทำแผนการดำเนินงานและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงาน พร้อมทั้งสนับสนุนด้านทรัพยากรบุคคล งบประมาณ การฝึกอบรม และแผนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน



ทั้งนี้ ได้ทำการประเมินศักยภาพ การอนุรักษ์พลังงานทั้งระดับองค์กร ระดับการบริการและระดับเครื่องจักร/อุปกรณ์ ตลอดจนการทบทวน วิเคราะห์ข้อบกพร่องของการจัดการพลังงานประจำปีเพื่อนำมาปรับปรุงนโยบาย และแผนงานด้านสิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพมาก

นอกจากนี้ ได้มีการดำเนินงานเพื่อสังคมในกระบวนการทำงานขององค์กร (CSR in Process) ภายใต้แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2565 - 2569 ที่มุ่งเน้นการประหยัดพลังงานผ่านการดำเนินงานในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการหรือการดำเนินงานตามภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการลดมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการใช้พลังงาน และพัฒนาแนวทางการใช้ทรัพยากรและสินทรัพย์ให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการให้บริการ



■ การจัดการพลังงาน (set-E2)

➔ แผนการจัดการพลังงาน ปริมาณการใช้พลังงานทดแทน (GRI-302)

แผนการใช้พลังงานสะอาด (Green Energy) เพื่อลดต้นทุนค่าไฟฟ้าอาคารด้วยการใช้เทคโนโลยีพลังงานสะอาดรูปแบบต่าง ๆ ผ่าน Business Model ของการทำงานร่วมกับพันธมิตร ในโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา ขนาดกำลังการติดตั้ง 204.24 kWp ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 สถานที่ ได้แก่

1. อาคารศูนย์บริการลาดพร้าว
2. อาคารสำนักงานนครหลวง 2 งามคำแหง
3. ชุมสายโทรศัพท์บางขุน
4. ชุมสายโทรศัพท์ลาดหญ้า
5. ชุมสายโทรศัพท์สาธิตประดิษฐ์

สำหรับภูมิภาคมีแผนติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าแสงอาทิตย์บนหลังคาเช่นกัน โดยมีการศึกษารูปแบบการลงทุน และแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมสูงสุด คาดว่าจะสามารถดำเนินการติดตั้งได้ในปี 2567

นอกจากนี้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการพลังงาน เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีพลังงานทดแทนรวมถึงระบบบริหารจัดการพลังงานมาใช้สนับสนุนการอนุรักษ์ และบริหารจัดการพลังงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ปี 2566

**ประหยัดค่าการใช้พลังงาน
ลดลง 10%**



- ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ของการใช้และการบริหารจัดการพลังงาน เพื่อนำมากำหนดนโยบาย เป้าหมายและจัดทำแผนการอนุรักษ์และบริหารจัดการพลังงานของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้สอดคล้อง กับนโยบาย และยุทธศาสตร์ขององค์กร
- กำหนดกระบวนการ แนวทางการควบคุมดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ และกำหนดมาตรการด้านการอนุรักษ์ และบริหารจัดการพลังงานของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ รวมถึงให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด
- ศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีพลังงานทดแทน รวมถึงระบบบริหารจัดการพลังงาน มาใช้สนับสนุนการอนุรักษ์และบริหารจัดการพลังงานให้เป็นแนวทางเดียวกันและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งแนวทางการจัดสร้าง/จัดหา เทคโนโลยีพลังงานทดแทน และระบบสนับสนุน การบริหารจัดการพลังงาน มาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของบริษัท
- นโยบาย อนุรักษ์และบริหารจัดการพลังงาน
- ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เป้าหมาย มาตรการด้านอนุรักษ์และบริหารจัดการพลังงาน พร้อมกิจกรรม
- รณรงค์ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงการประสานงานจัดให้มีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง



ภาพรวมงานสนับสนุนของ คณะทำงานฯ ต.152/2566

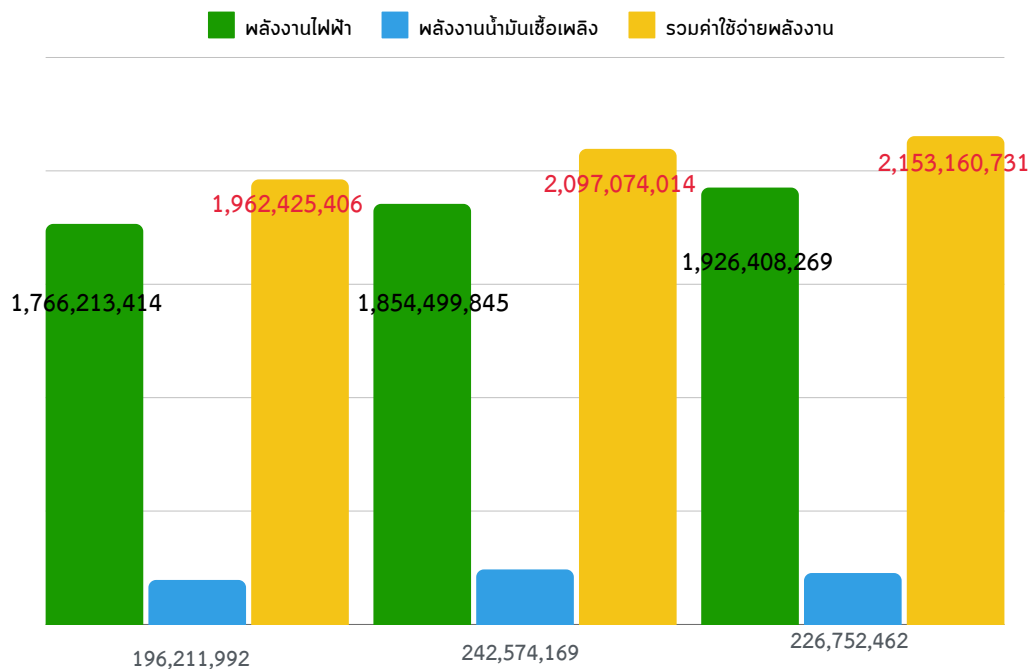


คณะทำงานบริหารจัดการพลังงาน





ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ปี 2564 - 2566 (วันที่ 7 มกราคม 64 - 31 ธันวาคม 2566)



■ การจัดการน้ำ

➔ แผนการจัดการน้ำ

(GRI-303)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการน้ำทั้งทางปริมาณและคุณภาพ โดยการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือกันดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านการอนุรักษ์และการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความสมดุลของแหล่งน้ำธรรมชาติ และความยั่งยืนของระบบนิเวศด้วยวิธีการลดและการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม โดยออกแบบให้ทุกอาคารสำนักงานมีการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียตามเทศบัญญัติการบริหารจัดการน้ำ และจัดการน้ำเสียจากอาคารสำนักงานไปยังเครื่องบำบัดน้ำเสียของอาคารก่อนนำน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดกลับไปใช้ประโยชน์อีกครั้งน้ำในบ่อพักที่ผ่านกระบวนการบำบัดสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการรดน้ำต้นไม้ สนามหญ้า ภูมิทัศน์ภายในบริเวณสถานที่ทำงานทดแทนการใช้น้ำประปา และปริมาณการใช้น้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ ซึ่งกำหนดให้มีกระบวนการบำบัดน้ำเสียตามมาตรฐานน้ำทิ้ง และปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัย โดยการรวบรวมน้ำเสียสู่กระบวนการบำบัดและนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ดังนี้

การบำบัดน้ำเสีย



โดยนำน้ำเสียจากอาคารสำนักงานเข้ากระบวนการบำบัดน้ำเสียทางชีวภาพแบบใช้อากาศออกซิเจน เพื่อนำน้ำเสียคุณภาพดีไปใช้รดน้ำต้นไม้ สวน และภูมิทัศน์โดยรอบอาคารสำนักงาน

- การบำบัดน้ำเสียผ่านกระบวนการการบำบัดทางกายภาพ โดยใช้ตะแกรงดักขยะ ถังดักกรวดทราย ไขมัน น้ำมัน และถังตกตะกอน แยกเอาสิ่งเจือปนออกจากน้ำเสีย พร้อมติดตั้งฝาท่อระบายน้ำแบบเปิด-ปิด เพื่อนำขยะตะกอนของเสียไขมันทิ้งเป็นการช่วยลดปริมาณของเสียทั้งหมดที่ปนเปื้อน

➔ ปริมาณการใช้น้ำ

(GRI-303)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการน้ำทั้งทางปริมาณและคุณภาพ โดยการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือกันดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านการอนุรักษ์และการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความสมดุลของแหล่งน้ำธรรมชาติ และความยั่งยืนของระบบนิเวศด้วยวิธีการลดและการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม ภายใน บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ค่าน้ำประปา ประจำปี 2566 มีปริมาณการใช้ต่อเดือน 11,715.42 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งปริมาณการใช้น้ำต่อหน่วย (water intensity) 100 ลิตร/คน/วัน

ปริมาณการใช้น้ำ

(GRI-303)



100 ลิตร/คน/วัน

11,715.42 ลูกบาศก์เมตร/เดือน

สามารถกักจัดน้ำเสียที่ได้รับ
การบำบัดก่อนทิ้ง 100%



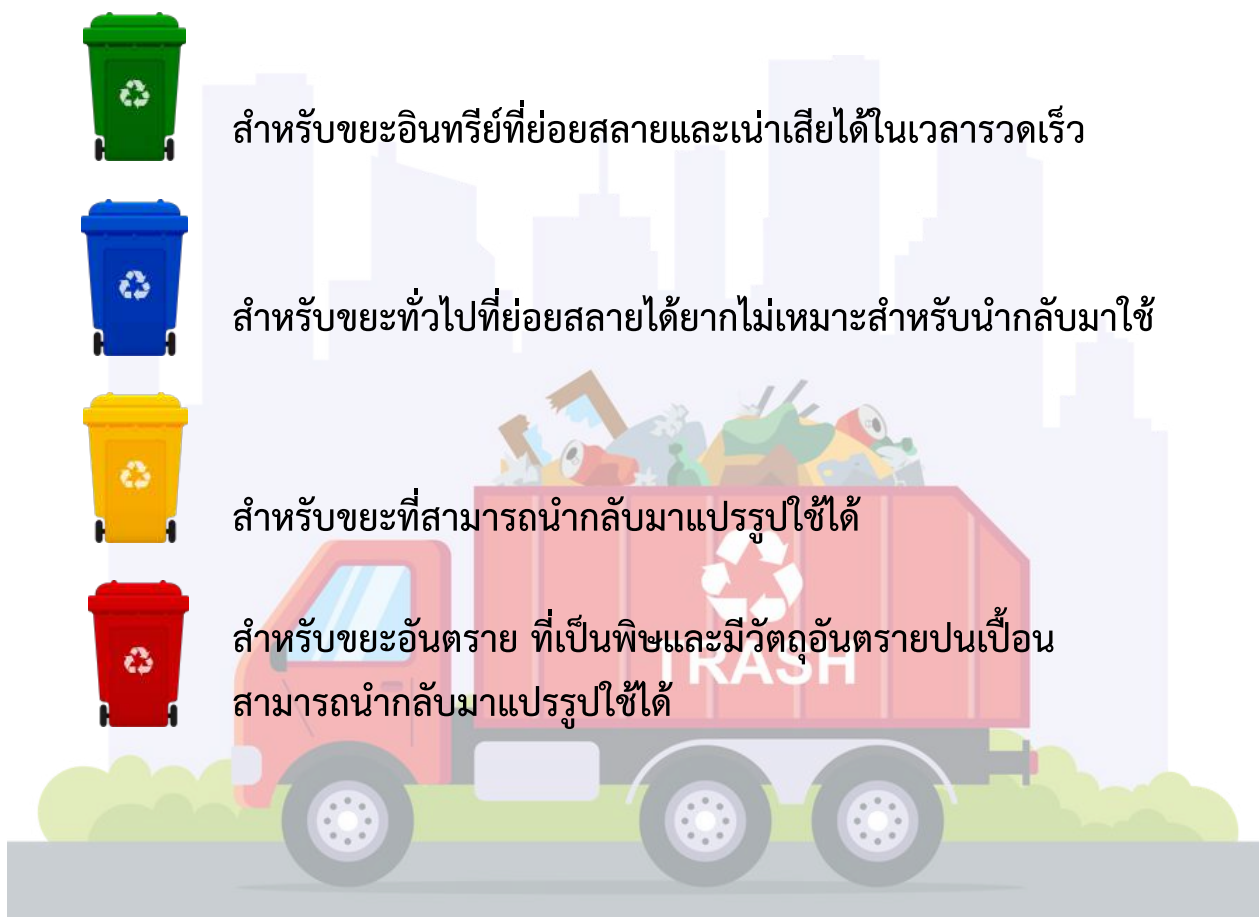


■ การจัดการขยะและของเสีย

➔ แผนการจัดการขยะและของเสีย (GRI-306)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ สำนักงานแจ้งวัฒนะ อาคารโทรคมนาคมบางรัก และศูนย์โทรคมนาคมนนทบุรี ได้มีการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารสำนักงานพร้อมรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยลดขยะมูลฝอยตามหลักการจัดการของเสียด้วยการลดปริมาณการใช้สร้างความตระหนักถึงปัญหามลพิษ อันเนื่องจากการจัดการสิ่งแวดล้อม มลพิษทางอากาศ ต่อสุขภาพอนามัยจากสารพิษ และสารอินทรีย์ระเหยจากการกำจัดขยะ สาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน โดยมีมาตรการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย

- ขยะมูลฝอยทั่วไป ได้จัดแยกประเภทสีถังรองรับขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสมพร้อมสัญลักษณ์และถุงพลาสติกบรรจุในถังเพื่อความสะดวกต่อการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยลดการปนเปื้อน สะดวกต่อการคัดแยก และการนำสิ่งของในขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ใหม่ โดยตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยตามจุดต่าง ๆ ในอาคารสำนักงานใหญ่ และสำนักงานแจ้งวัฒนะ



- ขยะมูลฝอยจากสถานพยาบาลในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานจังหวัดมี การคัดแยกขยะติดเชื้อของเสียปนเปื้อนที่สามารถแพร่เชื้อโรคออกจากกัน ขยะติดเชื้อจะรวบรวมทิ้งในถังสีแดงทึบแสง และประสานงานรถยนต์เก็บขยะมูลฝอยติดเชื้อนำส่งโรงงานกำจัดมูลฝอยอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร กำจัดทำลายโดยการเผาในเตาเผามูลฝอยติดเชื้อตามแบบมาตรฐานของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
- ขยะใบไม้วัชพืชเศษดินได้แยกออกจากขยะมูลฝอยประเภทอื่น ๆ ก่อนนำส่งสำนักงานเขตหลักสี่เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการสับย่อยใบไม้กิ่งไม้นำไปใช้ในการทำปุ๋ยหมัก การทำวัสดุเครื่องใช้รีไซเคิล และทำประโยชน์ด้านอื่นต่อไป

(GRI-306)

➔ ปริมาณขยะและของเสีย

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ มีปริมาณขยะและของเสีย จำนวน 450,670 กิโลกรัม ในปี 2566 โดยนำมารวบรวมจัดเก็บในสถานที่สำหรับจัดเก็บขยะของเสีย และดำเนินการจัดส่งให้สำนักงานเขตหลักสี่นำไปกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitary Landfill) ต่อไป

ปริมาณขยะและของเสีย

(GRI-306)

ปี 2566

จำนวน 450,670 กิโลกรัม

ตัวอย่าง ภาพกิจกรรมส่งเสริมการทิ้งขยะอย่างถูกวิธี





การจัดการก๊าซเรือนกระจก



แผนการจัดการก๊าซเรือนกระจก

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมของขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2

การทวนสอบข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยหน่วยงานภายนอก

(GRI-305)

แผนบริหารจัดการ CO2 Footprint เป็นการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ถูกปล่อยจากการดำเนินกิจกรรมในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อน ซึ่ง บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ มีการเก็บบันทึกข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ พร้อมคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการประเมินเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกให้เป็นมาตรฐาน เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เข้าร่วม “โครงการขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศระยะที่ 10” กับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.)

กำหนดพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานแจ้งวัฒนะ เป็นพื้นที่นำร่อง โดยเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้รับรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในพื้นที่ต้นแบบและได้รับมอบ Carbon Offset Certificate ชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 2,400 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (scope 1+2) จากโครงการ BSE-BPI Grid Connected Solar PV รวมถึงได้รับใบประกาศขึ้นทะเบียนรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก อบก. เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ยังได้จัดทำต้นแบบในเก็บข้อมูลและคำนวณการปล่อยคาร์บอน เพื่อใช้ในการประเมิน carbon footprint ขององค์กรต่อไป

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านความยั่งยืน บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกและภาวะโลกรวน (global warming) ซึ่งมีสาเหตุหลักจากกิจกรรมของมนุษย์และการดำเนินธุรกิจ การปรับเปลี่ยนระบบอุตสาหกรรม การคมนาคม-ขนส่ง และพัฒนาสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดภาวะโลกรวนดังกล่าว

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรม “โครงการคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร” ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อส่งเสริมการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยจากการประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาและหาแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้รับการทวนสอบในกิจกรรมขององค์กร Scope 1-3 จากหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก มหาวิทยาลัยพะเยา พร้อมทั้งขึ้นทะเบียนรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร กับ องค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน) (อบก.) เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2566

การประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บมจ.โทรคมนาคม ร่วมกับศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (VGREEN) ประเมิน และจัดทำรายงานเพื่อการสอบทานข้อมูล โดยใช้สูตรการคำนวณมาตรฐานจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

$$\text{ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO}_2\text{e)} = \text{ข้อมูลการใช้พลังงานและวัตถุดิบ} \times \text{emission factor}$$

ตัวอย่าง

การใช้พลังงานไฟฟ้า = 43,119,302 kWh
 ค่า Emission Factor = 0.4999
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก = 21,555.34 Ton CO₂e

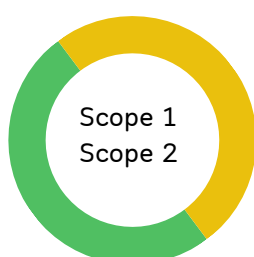
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยจากองค์กร ปี 2565 (สนง.ใหญ่ และ สนง.จังหวัดนะ)



ผลรวม (Scope 1+2) = 23,972 TonCO₂e
 ผลรวม (Scope 1+2+3) = 28,228 TonCO₂e



ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GRI-305)



ปี 2566

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการชดเชยปริมาณการปลดปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกอย่างน้อย 10%
จากผลรวม Scope 1 และ 2
รวม 2,400 TonCO₂e



การจัดการพลังงานของศูนย์ข้อมูล (ICT-E1)



การจัดการพลังงานของศูนย์ข้อมูล

(GRI 302-1) (ICT-E1.1)

ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล

(Power Usage Effectiveness : PUE)

(ICT-E1.2)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ดำเนินการปรับปรุง Data Center เดิม ให้ใช้พลังงานน้อยลง เพื่อลดต้นทุนขององค์กร และพัฒนา Data Center ใหม่ ให้ เป็น“ศูนย์ข้อมูลสีเขียว” (Green Data Center) ในอนาคต

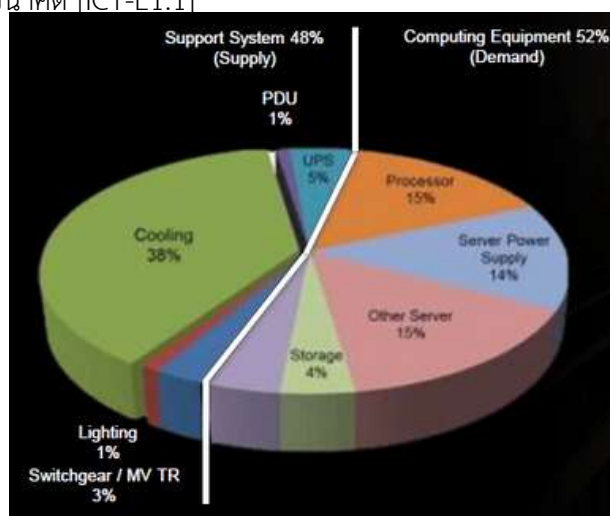
จากการศึกษาการใช้พลังงานในศูนย์ข้อมูล (Data Center) พบว่ามีการใช้พลังงาน 2 ส่วน คือ 1. IT Load (52%) และ 2. Facility Load (48%) การใช้พลังงานของระบบปรับอากาศในศูนย์ข้อมูลคิดเป็น 38% ของการใช้พลังงานทั้งหมด หรือคิดเป็น 79.17% ของ Facility Load

ดังนั้นเพื่อให้ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล (PUE) [ICT-E1.2] มีค่าเข้าใกล้ 1.8

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จึงจัดทำมาตรการปรับปรุงอุณหภูมิการทำงานของระบบปรับอากาศ และติดตั้ง Blanking Panel ใน Rack พร้อมมาตรการ ดังนี้

1. ปรับอุณหภูมิจาก 22 °C เป็น 24 °C ของระบบเครื่องปรับอากาศควบคุมอุณหภูมิและความชื้นอัตโนมัติ
2. ติดตั้ง Blanking Panel ใน Rack เพื่อป้องกันลมร้อนที่ออกมาด้านหลัง Rack ผ่านเข้ามาทางช่องว่างที่ไม่ได้ใส่ เซิร์ฟเวอร์เพราะจะทำให้อุณหภูมิหน้า rack สูงขึ้น

เนื่องด้วยมาตรการดังกล่าว ใช้ค่าใช้จ่ายน้อยและประหยัดเวลา รวมทั้งสามารถทำได้ทันที พร้อมติดตาม และ ศึกษาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติจากผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นระยะเวลา 1 เดือน เพื่อนำมาจัดทำแผนการจัดการพลังงานของศูนย์ข้อมูลในอนาคต [ICT-E1.1]



ที่มา : Phetkaewna, P., 2566, “A Framework for Data Center Efficiency: Power Usage Effectiveness (PUE)”, SE Conference





การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ

(ICT-E2)

→ นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ

(GRI 306-1) (ICT-E2.1)

ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดโดยจำแนกตามวิธีการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ

(GRI 306-3, 306-4, 306-5) (ICT-E2.2)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักและรับรู้ถึงพิษภัยที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ตลอดจนกระบวนการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี

ในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถรวบรวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ เป็นจำนวน 147 กิโลกรัม ส่งมอบให้สำนักงานเขตหลักสี่ไปดำเนินการส่งมอบให้กับโรงงานรับกำจัดขยะเพื่อคัดแยกประเภทขยะอิเล็กทรอนิกส์ สกัดแยกโลหะมีค่าสำหรับการรีไซเคิล และนำเศษซากขยะอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่กระบวนการทำลายอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพต่อไป

และในปี 2567 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดให้มีการรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มเครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่ หูฟัง สายชาร์จ พาวเวอร์แบงก์ แท็บเล็ต เครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอื่นๆ ที่หมดอายุการใช้งาน ล้างสมัยจากทั่วประเทศ เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ด้วยมุ่งหวังจะช่วยลดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ลดปัญหาของชุมชนและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ภายใต้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

(GRI-305)

ปี 2566

จำนวน 147 กิโลกรัม

แยกทิ้ง!
ให้ถูกต้อง
กันนะครับ





สิทธิมนุษยชน

(S1.1C S1.2R S1.3R)

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

(GRI 412)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษยชน จึงดำเนินงานและกำหนดแนวทางตามกฎหมาย และหลักสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองมนุษยชนตามกฎหมายของประเทศไทยและระหว่างประเทศไม่มีการเลือกปฏิบัติทั้งการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สิทธิทางการเมือง โดยมีการบริหารจัดการต่อพนักงานในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพของพนักงาน การให้หลักประกันและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจที่พอเพียง และมีเสรีภาพในการดำเนินชีวิตตามวิถีแห่งครอบครัวและชุมชน อาทิ ให้การสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาความรู้ความสามารถ การให้หลักประกันด้านสุขภาพ การได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม สิทธิในการพักผ่อนและจำกัดเวลาการทำงานที่เหมาะสม สิทธิในการมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย รวมทั้งการให้เสรีภาพในการเชื่อหรือนับถือศาสนา การปฏิบัติตามความเชื่อทางศาสนา การใช้ภาษา การแต่งกาย หรือปฏิบัติตามวัฒนธรรม หรือประเพณีท้องถิ่น ทั้งนี้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งจะนำเสนอคณะกรรมการ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความเห็นชอบก่อนประกาศใช้ในปี 2567

การประเมินความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ในการดำเนินธุรกิจ (HRDD) พร้อมมาตรการป้องกัน

การประเมินระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยใช้เกณฑ์ความเป็นไปได้ (Likelihood) และผลกระทบ (Impact Level) ที่จะเกิดขึ้นเพื่อจัดลำดับความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชน ตารางการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เกณฑ์ระดับผลกระทบและความเป็นไปได้ คือ 1) สูงมาก 2) สูง 3) ปานกลาง 4) ต่ำ 5) ต่ำมาก

1. ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า โดยคัดเลือกสินค้าและบริการขององค์กรที่มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานราคาเป็นธรรม และคำนึงถึงสุขภาพ รวมถึงความปลอดภัยของลูกค้าระหว่างการใช้บริการ
2. รักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ไม่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และมีแนวทางการบริหารจัดการ ป้องกัน เรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
3. ไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า มีแนวทางการบริหารจัดการ ป้องกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อลูกค้า สิทธิคู่ค้า
4. จรรยาบรรณของคู่ค้า โดยการดำเนินงานขององค์กรต้องเป็นไปตามจรรยาบรรณที่ดี การปฏิบัติทางการค้าเป็นธรรม โปร่งใส อยู่บนพื้นฐานการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย
5. จำนวนเหตุการณ์เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมมาตรการป้องกันในปี 2566 ไม่มีกรณีหรือคดีที่ละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งครอบคลุมถึงการต่อต้านการค้ามนุษย์ แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก การเลือกปฏิบัติและการคุกคามหรือล่วงละเมิดทางเพศทุกรูปแบบ เสรีภาพในการรวมกลุ่ม สิทธิในการเจรจาต่อรองร่วมกัน ความเท่าเทียมด้านค่าตอบแทน และด้านสิทธิมนุษยชนอื่น ๆ เกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดมาตรการการบรรเทาผลกระทบเพื่อแก้ไขและลดความเป็นไปได้ของการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจขององค์กร หากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน องค์กรมีกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม และมีมาตรการในการดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรผู้ก่อให้เกิดการละเมิดขึ้น

ปี 2566



ไม่มี เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง
การละเมิด สิทธิมนุษยชน



■ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม (S2)

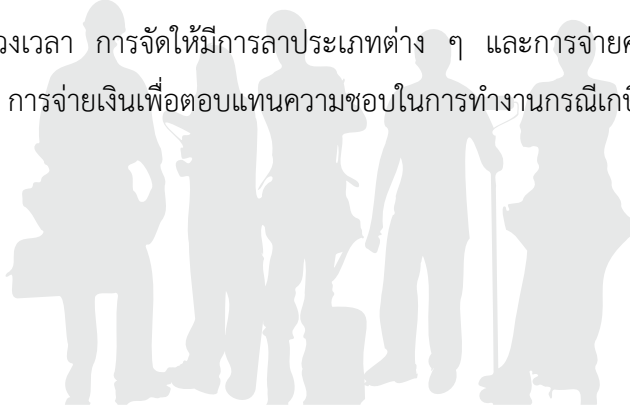


การจ้างงาน (S2.1C)

และการปฏิบัติด้านแรงงาน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.2543 และไม่ต่ำกว่ากฎหมายกำหนดตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ (ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2549) รวมถึงสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการหลาย ๆ เรื่องที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ในฐานะนายจ้างกำหนดให้สูงกว่ากฎหมาย อาทิ ค่ารักษาพยาบาล

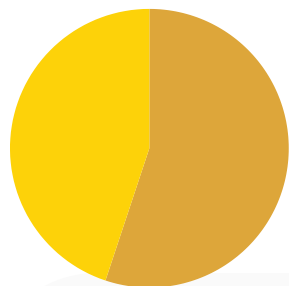
- ไม่ใช่ ไม่ว่าจ้างหรือสนับสนุนให้มีการว่าจ้างแรงงานเด็ก และแรงงานที่ถูกบังคับในการจ้างงาน
- การกำหนดค่าจ้าง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์รูปแบบต่าง ๆ เป็นธรรมและสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน การสรรหาและคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานพิจารณาจากคุณสมบัติที่ต้องการตามตำแหน่งงานที่รับสมัครโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- การพัฒนาพนักงานอย่างทั่วถึงและเสมอภาคคำนึงถึงความเหมาะสมของตำแหน่งและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- กำหนดและเปิดเผยหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของตำแหน่งงานและเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- การโอนย้ายเพื่อโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพภายใต้ความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุปัจจัยด้านความหลากหลาย
- การให้ออกจากงานด้วยสาเหตุอื่นที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ และเหตุปัจจัยด้านความหลากหลาย โดยมีสาเหตุจากผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน ไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตามตำแหน่งงาน การกระทำผิดทางวินัยจนต้องโทษให้ออกจากงาน หรือสาเหตุด้านสุขภาพที่วินิจฉัยโดยแพทย์
- ปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงาน กำหนดระเบียบ ข้อบังคับการทำงานให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น ชั่วโมงการทำงานต่อวันและต่อสัปดาห์ ชั่วโมงพักระหว่างการทำงาน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดพักผ่อนประจำปี การจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด การจำกัดจำนวนชั่วโมงในการทำงานล่วงเวลา การจัดให้มีการลาประเภทต่าง ๆ และการจ่ายค่าจ้างระหว่างลา การจ่ายค่าชดเชยในกรณีเลิกจ้าง การจ่ายเงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงานกรณีเกษียณอายุ



จำนวนพนักงาน

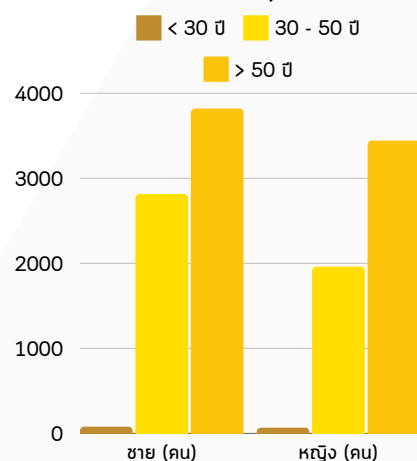
(GRI 401)

หญิง (คน)
5471



ชาย (คน)
6714

จำนวนพนักงาน - ตามช่วงอายุ



จำนวนพนักงาน - ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

(GRI 405)

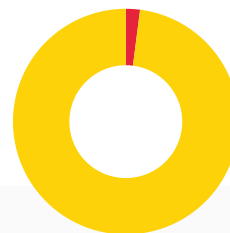
24 คน



กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

(GRI 405)

ไม่เป็นสมาชิก
2%



สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
98%

การลาออก

(GRI 407)



สมัครใจลาออก
0.25 %



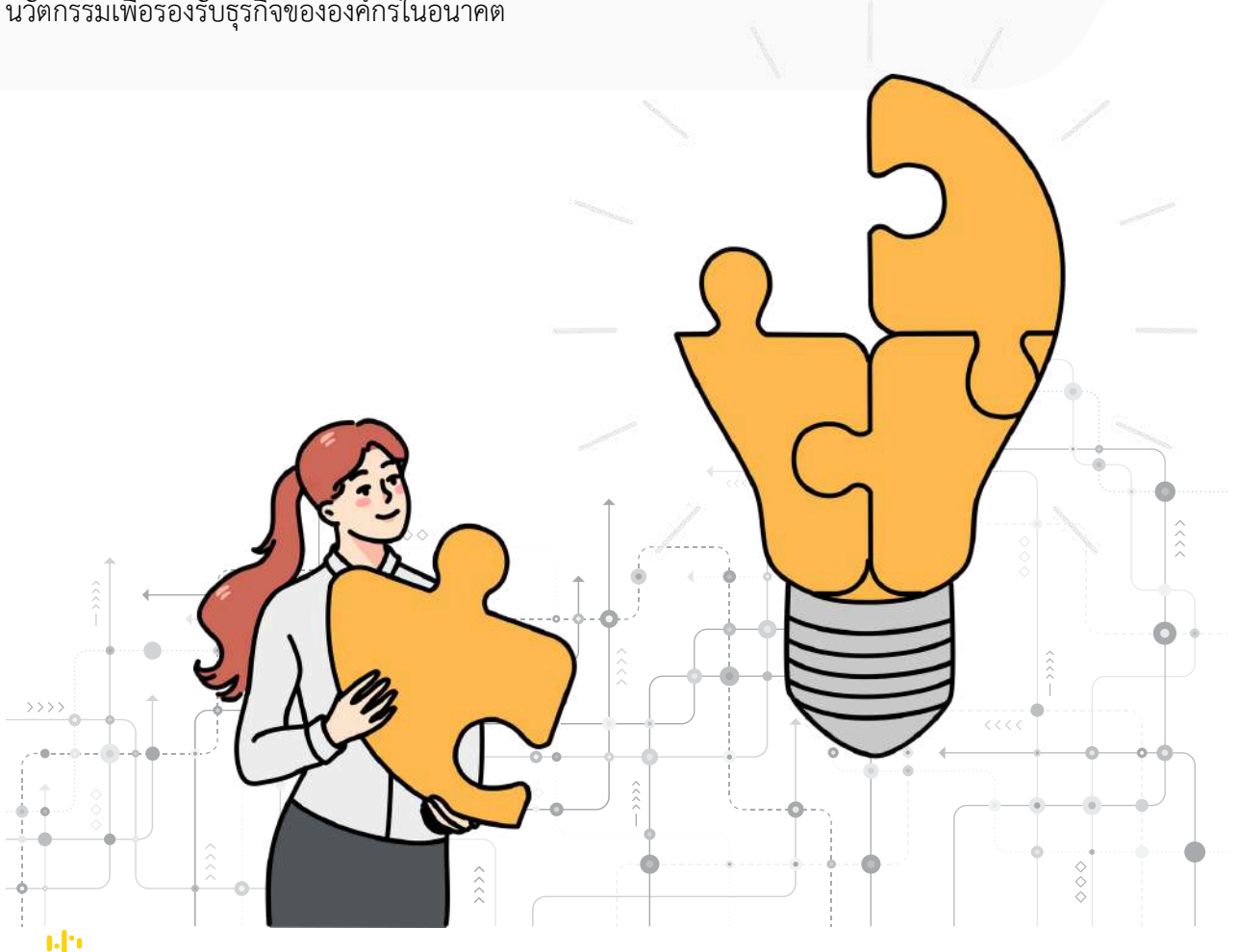
การสรรหาบุคลากร (GRI 401)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการสรรหาบุคลากรทั้งการสรรหาจากภายในบริษัทและการสรรหาจากภายนอกบริษัท โดยส่วนงานที่มีความจำเป็นด้านอัตราากำลังจะแจ้งความประสงค์ให้ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ทราบความต้องการด้าน อัตรากำลัง พร้อมด้วยรายละเอียดของคุณสมบัติ ลักษณะงาน ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะทำการวิเคราะห์จัดสรร อัตรากำลัง โดยพิจารณาจากแผนวิสาหกิจ แผนธุรกิจ โครงสร้างบุคลากร ประกอบกับความต้องการของส่วนงานก่อน ดำเนินการสรรหา ซึ่งจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมจากภายในเป็นอันดับแรก เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้สับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน และพัฒนาการทำงาน

การสรรหาคัดเลือกบุคคลภายนอกจะเน้นให้ได้ผู้มีสมรรถนะตรงตามที่ต้องการ และดำเนินการสรรหาคัดเลือกตามวิธี ที่บริษัทกำหนด โดยกระบวนการสรรหาคัดเลือกจะดำเนินการด้วยความโปร่งใสและยึดหลักธรรมาภิบาล

ปี 2566 ได้เปิดรับสมัครคัดเลือกพนักงานภายใน เพื่อปฏิบัติงานประจำฝ่ายต่าง ๆ ในสังกัดสายงานดิจิทัล และ สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี จำนวน 104 อัตรา และเปิดรับสมัครบุคคลภายนอก เพื่อคัดเลือกเป็น พนักงานปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวน 174 อัตรา

และตั้งเป้าหมายในการสรรหาบุคลากรในสาขาที่ขาดแคลน โดยกำหนดให้มีจำนวนบุคลากรที่ทำงานด้านดิจิทัล เพิ่มขึ้นจากปี 2565 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 หรือคิดเป็น 220 คน เพื่อให้มีอัตรากำลังและบุคลากรด้านดิจิทัล และ นวัตกรรมเพื่อรองรับธุรกิจขององค์กรในอนาคต



การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน

สวัสดิการและค่าตอบแทน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.2543 และระเบียบประกาศคณะกรรมการการรัฐวิสาหกิจ เรื่อง มาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ในรัฐวิสาหกิจ โดยมีนโยบายการบริหาร ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และการดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่พนักงานและครอบครัว สิทธิประโยชน์ที่ควรพึงได้รับอย่างเหมาะสมชัดเจน โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสถานะทางธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน ดังนี้

- จัดให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ค่าทดแทนการขาดรายได้กรณีทุพพลภาพ ค่าทำศพ ค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน และสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการคลอดบุตร เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัย ธรรมชาติและประสบอัคคีภัย ค่าพวงหรีดกรณีเสียชีวิต การช่วยเหลือพนักงานในพื้นที่พิเศษ กองทุนเงินกู้เพื่อ สวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันอุบัติเหตุ การประกันภัย วันลาพักผ่อนโดยได้รับค่าจ้าง และการ จัดการดูแลตามกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ปรับปรุงสิทธิประโยชน์สวัสดิการให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาล และการ คุ้มครองการติดเชื้อ การให้ความช่วยเหลือ และค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงานกรณีการติดเชื้อโควิด-19 ตาม ประกาศของคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (ครรส.)
- ดำเนินการขออนุญาตในการกำหนดขอบเขตสภาพการจ้างเกี่ยวกับการเงินได้เองเมื่อคณะกรรมการบริษัท เห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเพื่อให้การปรับปรุงสวัสดิการและค่าตอบแทนมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ทนต่อการแข่งขันทางธุรกิจ



การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

(GRI 404) (S2.6-7C S2.8-11R)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับตำแหน่ง ให้ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานตอบสนองภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ มีศักยภาพรองรับการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต และมีทัศนคติที่ดี

โดยแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปี 2566 ยังคงมุ่งเน้นการยกระดับทักษะ และพัฒนาทักษะใหม่ๆ (Upskill, Reskill, New skill) ในการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบนโยบาย/กลยุทธ์ขององค์กรและธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม และการสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Teamwork and Synergy) มีการการออกแบบเส้นทางเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Development Roadmap) บนพื้นฐานของระบบสมรรถนะ (Competency) เพื่อเตรียมการสำหรับการนำระบบสมรรถนะใหม่มาใช้ ในการบริหารและพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ จะมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการอบรม โดยบูรณาการจากระบบเดิมเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการดำเนินการด้านฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- การพัฒนาทักษะเพื่อตอบสนองนโยบาย/กลยุทธ์องค์กรและธุรกิจ โดยเน้นพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานสนองตอบนโยบาย/กลยุทธ์ขององค์กรและธุรกิจ และแผนงานสำคัญ รวมถึงแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับปี 2566 ยังคงให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะหรือเพิ่มทักษะใหม่ ๆ (Upskill, Reskill, New skill) ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ อาทิ บุคลากรด้าน Digital, Solution Design และ Data Analytics
- การเตรียมความพร้อมผู้บริหารและพัฒนาภาวะผู้นำ โดยเน้นพัฒนา Leadership Competency หรือ ภาวะผู้นำ และความรู้ด้านการบริหารจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานกลุ่มเป้าหมายและผู้บริหารขึ้นสู่ตำแหน่งบริหารที่สูงขึ้น ตาม Leadership Development Program สำหรับปี 2566 มุ่งเน้นการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม หรือ Team Synergy เพื่อให้เกิดความสัมพันธที่ดี และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และระดับสายงานสอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงาน “I AM NT”



- การพัฒนาทักษะรองรับการเติบโตตามเส้นทางอาชีพ โดยเน้นพัฒนา Competency ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ Functional Competency ซึ่งแตกต่างกันตามตำแหน่งงานหรือลักษณะงาน โดยวางแผนทางการเรียนรู้และพัฒนาที่สนับสนุนการใช้เครื่องมือพัฒนาบุคลากรทั้งการอบรมและเครื่องมือพัฒนาอื่น ๆ เพื่อรองรับแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาระบบ Career Path การจัดทำระบบสมรรถนะใหม่ การบริหารกลุ่ม Successor/Talent รวมถึงการจัดทำ Individual Development Plan เป็นต้น
- การพัฒนาบุคลากรตามแนวทางการจัดการความรู้ เป็นการพัฒนาบุคลากรผ่านโครงการ/กิจกรรมตามหลักการ KM โดยนำเครื่องมือของ KM รวมถึงแพลตฟอร์มสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการองค์ความรู้ มาใช้ในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ โดยแนวทางการดำเนินงานเป็นไปตามแผนแม่บท KM และแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้

ตัวอย่าง กิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
“โครงการ NT KM2IM AWARD 2023”



จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน

(GRI 404)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จัดหลักสูตรฝึกอบรมภายในให้กับบุคลากร รวมถึงจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนากับสถาบันภายนอก โดยในปี 2566 มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมและพัฒนาทั้งสิ้น 257,622 ชั่วโมง คิดเป็นจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของกลุ่มผู้บริหาร เฉลี่ย 12.37 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของกลุ่มพนักงานเฉลี่ย 19.37 ชั่วโมงต่อคนต่อปี รวมทั้งสัดส่วนการพัฒนาพนักงานแบบ Classroom คิดเป็นร้อยละ 85.39 และ แบบ non-Classroom คิดเป็นร้อยละ 14.61 โดยค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เฉลี่ย 1,883 บาท/คน/ปี

ในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตั้งเป้าหมายของแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร ดังนี้

- ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับความก้าวหน้าในสายอาชีพ ร้อยละ 50 ((พัฒนาตาม L&D Roadmap 4 กลุ่มอาชีพ : Data Analytic, Solution Design, Sales & Marketing, R & D)“

การดำเนินการ พนักงานในกลุ่มอาชีพ Data Analytic, Solution Design (IT, Data & Digital), Sales & Marketing, R & D) ได้รับการพัฒนา ร้อยละ 63.14

- ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล* (ร้อยละ 10 ของกลุ่มเป้าหมายกลุ่มอาชีพด้านดิจิทัล : Data Analytic, Solution Design)

การดำเนินการ พัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลได้ ร้อยละ 63.71

- ความสำเร็จในการพัฒนากลุ่มเป้าหมายตามแผน reskill-upskill (MSP) (ร้อยละ 70 ตามกลุ่มเป้าหมายในแผน MSP)

การดำเนินการ พัฒนากลุ่มเป้าหมายตามแผน reskill-upskill (MSP) ร้อยละ 87.7

จากการดำเนินการตามแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปี 2566 บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมกันสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่กำหนด อีกทั้งผู้บริหารทุกระดับมีศักยภาพในการนำองค์กร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย นอกจากนี้ บุคลากรมีแนวทางพัฒนาเพื่อรองรับการวางแผนเติบโตตามเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ และมีความพร้อมในการขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมและพัฒนา

(GRI 404)

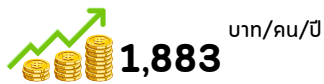
non-Classroom
14.6%



Classroom
85.4%

รวม 257,622 ชั่วโมง

ค่าใช้จ่ายการพัฒนาทรัพยากร



การอบรมความรู้



เป้าหมายของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

พัฒนาตาม L&D Roadmap 4 กลุ่มอาชีพ

50 %

63.14 %

พัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล

10* %

63.71 %

การพัฒนากลุ่มเป้าหมายตามแผน reskill-upskill (MSP)

70 %

87.7 %



ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(S2.12-13C S2.14-15R) (GRI 403-1 และ 9)

นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(GRI 403-1)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักและให้ความสำคัญถึงการทำงานที่มีความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างทุกคน ตลอดจนบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงาน หรือเข้ามาใช้บริการ โดยคำนึงถึงสำคัญด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชน ควบคู่ไปกับการดำเนินงานของพนักงานและลูกจ้าง เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับกฎหมาย จึงได้ออกประกาศ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ณ วันที่ 11 เมษายน 2566 ลงนามโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

GRI 403

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



เป้าหมาย ปี 2569

**การประสบอันตรายจากการทำงานจนถึงขั้น
หยุดงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์**



ผลการดำเนินงาน ปี 2566

จำนวน เหตุการณ์ หรือบาดเจ็บ จากการดำเนินงานถึงขั้นหยุดงาน

รวม **2 ครั้ง**

อัตราการบาดเจ็บจากการดำเนินงานถึงขั้นหยุดงาน

รวม **0.2 ครั้ง/ 200,000 ชั่วโมง**



**แผนงาน กิจกรรม พร้อมเป้าหมาย
ของแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร**

(มี)



แผนงาน หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัย สุวีตติภาพ อาชีวอนามัย และ สิ่งแวดล้อม (Safety Security Health and Environment) ทั้งแผนงานระยะสั้น (แผนงานด้านความปลอดภัยฯ ประจำปี 2566) และระยะยาว (แผนยุทธศาสตร์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี 2565-2569)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย และโรคจากการทำงาน โดยมีการกำหนด ผู้รับผิดชอบงานด้านความปลอดภัยฯ กรอบระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจน

แนวทางของการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัยฯ จะสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนโยบายความปลอดภัยฯ ที่ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูงสุด โดยแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ประจำปี จะมีการกำหนดกิจกรรมเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน โดยจำแนกตามปัจจัยลักษณะงานและความเสี่ยงที่ได้รับ แต่ในทุกแผนงานจะครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยง โอกาสในการปรับปรุง การเตรียมความพร้อมและการตอบสนองในกรณีฉุกเฉิน และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ความปลอดภัยฯ

อีกทั้งยังกำหนดให้มีตัวชี้วัดประสิทธิผลที่แตกต่างกันตามบริบทการปฏิบัติงาน และเป้าหมายการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ประจำปีที่เป็นแผนปฏิบัติการของศูนย์มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยให้ส่วนงานภายในสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินการโดยตรง ประกอบด้วยกิจกรรมที่รองรับยุทธศาสตร์ของแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ระยะยาว ดังนี้

(1) ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านความปลอดภัยฯ

- แผน 1.1 ส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย และ อาชีวอนามัยให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน
- แผน 1.2 แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยกับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน

(2) ยุทธศาสตร์การส่งเสริม กำกับ และดูแลพัฒนามาตรการเชิงป้องกันด้านความปลอดภัย

- แผน 2.1 ส่งเสริมและกำกับให้ทุกภาคส่วนปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและ อาชีวอนามัย
- แผน 2.2 พัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน



(3) ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความร่วมมือและพัฒนาภาคีเครือข่ายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

- แผน 3.1 สร้างเครือข่ายในด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน
- แผน 3.2 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง สนับสนุนงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

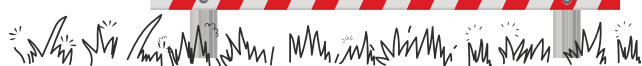
(4) ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ

- แผน 4.1 สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีบทบาทร่วมในการบริหารจัดการงานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- แผน 4.2 สร้าง พัฒนา บุคลากร และเชื่อมโยงฐานข้อมูล/สารสนเทศด้านความปลอดภัยทั้งองค์ความรู้ การให้บริการและการประชาสัมพันธ์

เมื่อจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ที่ครอบคลุมทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ และผ่านการอนุมัติแล้ว จะมีการสื่อสารและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานความปลอดภัยฯ ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ และกำหนดให้ต้องปฏิบัติตามแผนงานความปลอดภัยฯ และรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์มาตรฐานความปลอดภัยฯ รับทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มีการติดตามผลการดำเนินงาน นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สำหรับองค์ประกอบของแผนงานด้านความปลอดภัยฯ ทั้งแผนงานระยะสั้น (แผนงานด้านความปลอดภัยฯ ประจำปี) และแผนงานระยะยาว (แผนยุทธศาสตร์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี 2565-2569) จะประกอบไปด้วยกิจกรรมที่รองรับยุทธศาสตร์ตามแผนงานระยะยาว ดังนี้

- กิจกรรมที่รองรับยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยฯ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยฯ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบและความเสี่ยงอันตราย เช่น หลักสูตรการเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานด้านความปลอดภัยฯ, หลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ ซึ่งมีความเสี่ยงต่อร่างกายและชีวิต และที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านโทรคมนาคมกับลูกค้า, หลักสูตรด้านความปลอดภัยในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนด และหลักสูตรนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการพัฒนาการบริหารจัดการงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เกิดความรู้ ทักษะ จนนำไปสู่พฤติกรรมด้านความปลอดภัย



- กิจกรรมที่รองรับยุทธศาสตร์การส่งเสริม กำกับ และดูแลพัฒนามาตรการเชิงป้องกันด้านความปลอดภัย โดยการจัดทำ/ปรับปรุง/ทบทวนข้อกำหนด วิธีปฏิบัติ คู่มือมาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ แผนเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประกาศใช้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป, จัดให้มีการตรวจการทำงานเพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานที่มีกลุ่มเสี่ยงทั้งในนครหลวง ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค, จัดซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านโทรคมนาคม ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานพาดสายฯ, ดำเนินการสำรวจถึงระดับเพลิงที่ใช้ภายในองค์กรทั่วประเทศเพื่อให้มั่นใจได้ว่าถึงระดับเพลิงที่ใช้งานได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจและทดสอบลิฟต์ ระบบไฟฟ้า และรถปั่นจั่นชนิดเคลื่อนที่ เพื่อสร้างความตระหนัก เห็นถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง
- กิจกรรมที่รองรับยุทธศาสตร์เสริมสร้างร่วมมือและพัฒนาภาคีเครือข่ายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ (คปอ.) จำนวนทั้งสิ้น 110 คณะ ครอบคลุมอาคารสำนักงาน NT ทั่วประเทศ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยฯ ทุกระดับ ปฏิบัติงานประจำในทุกส่วนงาน เพื่อให้เครือข่ายความปลอดภัยฯ มีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ
- กิจกรรมที่รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ ประกอบด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยฯ โดยในปี 2566 สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพได้จำนวนทั้งสิ้น 12 ครั้ง เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหลอดเลือดสมอง, โรคมะเร็ง, การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการฝึกปฏิบัติการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน (CPR), การรักษาถอนอมดวงตา เป็นต้น ตลอดจนเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ความรู้ บทความ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยฯ ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน (HR News) เป็นประจำทุกเดือน รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยฯ เช่น โครงการลดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์, กิจกรรมสถานที่น่าอยู่ น่าทำงาน, โครงการการยศาสตร์ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยฯ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยและการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน



อัตราการบาดเจ็บ (IFR) จากการทำงานและอัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (ISR) จากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน*

(GRI 403-9)

- จากข้อมูลสถิติการประสบอันตรายของผู้ปฏิบัติงาน ในปี 2566 พบว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ประสบอันตรายจากการทำงานในทุกกรณี ลดลง 16.7% เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยปี 2564-2565 (จาก 6 รายลดลงเหลือ 5 ราย) โดยไม่มีผู้ปฏิบัติงานประสบอันตรายจากการทำงานถึงขั้นสูญเสียชีวิต
- อัตราความถี่ของการประสบอันตราย (IFR) ในปี 2566 ลดลง 16.7% เมื่อเทียบกับ IFR ของค่าเฉลี่ยการเกิดอุบัติเหตุปี 2564-2565 (จาก 0.24 ลดลงเหลือ 0.2)
- อัตราความร้ายแรงของการประสบอันตราย (ISR) ของปี 2566 ลดลง 25% เมื่อเทียบกับ ISR ของค่าเฉลี่ยจำนวนวันที่หยุดงานปี 2564-2565 (จาก 4.4 ลดลงเหลือ 3.3)



ตารางสถิติอัตราการบาดเจ็บ และอัตราความรุนแรงการบาดเจ็บของผู้ปฏิบัติงาน
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2564 - 2566

* หมายเหตุ IFR และ ISR คำนวณเทียบจากจำนวนชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง

*IFR ของค่าเฉลี่ยการเกิดอุบัติเหตุปี 2564 - 2565

*ISR ของค่าเฉลี่ยจำนวนวันที่หยุดงานปี 2564 - 2565

ถึงแม้ว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่จะทำให้จำนวนการประสบอันตรายจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์ ภายในปี 2566 จะไม่สามารถบรรลุผล แต่พบว่าแนวโน้มของการประสบอันตรายจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของบริษัทฯ มีแนวโน้มลดลง เมื่อเทียบกับข้อมูลในอดีต ซึ่งสะท้อนถึงการผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยบริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อทำให้การประสบอันตรายจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์ ภายในปี 2569



การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน

(S2.16–18C S2.19–21R)

(GRI 402 และ 407)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดให้ “I AM NT” เป็นค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างพฤติกรรมร่วมที่ดีของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย

I	=	Innovation	ส่งเสริมนวัตกรรมนำสมัย
A	=	Agility	ปรับตัวไวไม่ยึดติด
M	=	Momentum	คิดใหญ่ ก้าวไปข้างหน้า
N	=	Nation-oriented	สร้างคุณค่าให้ประเทศ
T	=	Trust	พึ่งพา วางใจได้

และเพื่อให้พนักงานมีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งหวัง องค์กรได้จัดทำแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และประสบการณ์ที่ดีแก่พนักงาน โดยมีกิจกรรมสื่อสารพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do) ไม่พึงประสงค์ (Don't) ตามวัฒนธรรมองค์กร I AM NT จัดกิจกรรมกระตุ้นและส่งเสริมตามแผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และเสริมสร้างความผูกพัน และประสบการณ์ที่ดีของพนักงาน ซึ่งมีเป้าหมายระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80



ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ในปี 2566 เพื่อให้พนักงานมีค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งหวัง และส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่

- กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร I AM NT มุ่งเน้นให้พนักงานมีพฤติกรรม Do Don't ของแต่ละพฤติกรรม I AM NT ผ่านการมีส่วนร่วมของตัวแทนผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ และครอบคลุมทุกสายงานภายในองค์กร เช่น โครงการ NT Creative Squad เป็นโครงการเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานร่วมสร้างแนวคิดที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายในองค์กร โดยได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานส่งพนักงานเข้าร่วมโครงการจำนวน 103 ท่าน ทั้งหมด 12 ทีม และได้แนวคิดจำนวน 12 แนวคิด มาดำเนินการในปี 2566 - 2567

ภาพบรรยายภาพ กิจกรรม โครงการ NT Creative Squad



- กิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน และประสบการณ์ที่ดีของพนักงานและยกระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กร เช่น กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน เปิดช่องทางให้พนักงานส่งคำถามตรงถึง CEO เกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การพิจารณาการเลื่อนระดับ การประเมินผลและเลื่อนเงินเดือน ค่าวิชาชีพ แผนงานและโครงการด้านการบริหารจัดการบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้าย กรอบอัตรากำลัง และลูกจ้าง เพื่อสร้างความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กร นอกจากนี้ยังมีโครงการ NT Happily ที่มุ่งเน้น การให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างมีความสุข ทั้งร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งสร้างความสามัคคีภายในองค์กร เช่น กิจกรรมบำบัดออฟฟิศซินโดรม กิจกรรมชมรมสัมพันธ์ชาว NT และในช่วงปลายปี 2566 ได้เริ่มส่งเสริมดูแลสุขภาพจิตให้แก่พนักงาน โดยจัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพจิตของบุคลากร (Mental Health)

ในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยมีระดับความผูกพันที่ร้อยละ 86.8 สอดคล้องกับสัดส่วนของพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจที่อยู่ในระดับต่ำคิดเป็น ร้อยละ 0.25

ภาพกิจกรรมสร้างความผูกพัน



แผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร



เป้าหมาย ปี 2566

ระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 86.8



■ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (S3)

(S3.1-3C S3.4-7R) (GRI 102-43 GRI 418)

สิทธิผู้บริโภค

การตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ (S3.8-9R) (GRI 417)

การสื่อสารและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มุ่งมั่นดำเนินการตามพันธกิจ “การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า” จึงให้ความสำคัญและกำหนดแผนการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า และแนวปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้ให้บริการ

ในปี 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ Social Media เนื่องจากพบการเปิดบัญชีผู้ใช้งาน Social Media เกี่ยวกับสินค้าและบริการของ NT บน Online มากขึ้น เป็นเหตุให้เกิดความเสี่ยงหากไม่มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ อาจเกิดความสับสนของผู้ใช้บริการ หรือได้รับข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง รวมถึงอาจเป็นช่องทางของภัยคุกคามทางไซเบอร์ ดังนั้น บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ Social Media ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือการสร้างแบรนด์ NT บนสื่อดิจิทัล เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ Social Media อีกทั้ง ยังได้มีการมอบหมาย ฝ่ายสื่อดิจิทัลและช่องทางจำหน่าย ทำหน้าที่ควบคุมบัญชีผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ Social Media อย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดเสี่ยงต่อการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด จนเกิดความเสียหาย

นอกจากนี้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ นำมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นการบูรณาการการบริการด้วยความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ และสามัคคีขององค์กรในการพัฒนา และรักษาคุณภาพบริการมาใช้กับศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์ของศูนย์บริการ โดยจะมุ่งมั่นพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐานการให้บริการตามมาตรฐาน GECC อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีศูนย์บริการที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 6 ศูนย์ ได้แก่ พะเยา ลำปาง ลำพูน คลองเตย ชิดลม เถิน



แนวปฏิบัติการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบ ของสินค้าและบริการแก่ ลูกค้า/ผู้บริโภค

ปัจจุบัน บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่สุด การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการจาก Contact Center และนำเสียงเหล่านั้น วิเคราะห์ถึงสาเหตุ พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มโอกาสและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการร้องเรียนในช่วงเวลาที่มีการระงับสัญญาณของบริการ Broadband ในแต่ละเดือนจำนวนมาก จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการรายอื่นคู่สายไม่ว่าง/ใช้เวลานาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดภารกิจในการให้บริการตรวจสอบยอดค้างชำระ และเปิดบริการจากการระงับสัญญาณ จากเหตุการณ์ดังกล่าว มีประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงช่องทางการชำระค่าบริการและการเปิดสัญญาณที่ถูกระงับการให้บริการใช้กลับมาใช้งานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ปี 2566 ได้มีการจัดทำแผนการรับฟังเสียงของ Facebook กลุ่มปิด ตามเทรนด์ของผู้บริโภคปัจจุบัน มักใช้กลุ่ม Communities แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความเข้าใจและการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น และนำข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากกลุ่มดังกล่าว ซึ่งเป็น Insight ที่สำคัญมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

แนวปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่าง รับผิดชอบ

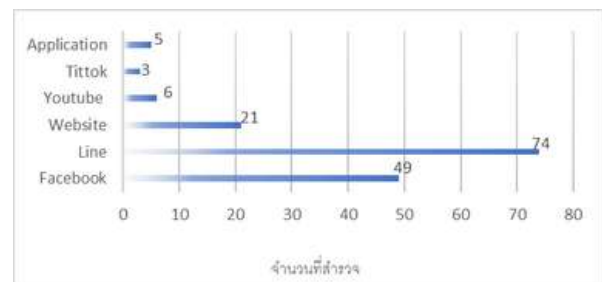
• การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx) และบริการ NT Mobile โดยผลสำรวจส่วนใหญ่ของทั้ง 2 บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อเสนอแนะที่ลูกค้าต้องการให้ปรับปรุง เช่น ควรปรับปรุงคุณภาพสัญญาณให้ดีขึ้นและครอบคลุมยิ่งขึ้น ควรมี Promotion แพคเกจราคาถูกให้ตรงกับความต้องการของทุกกลุ่ม

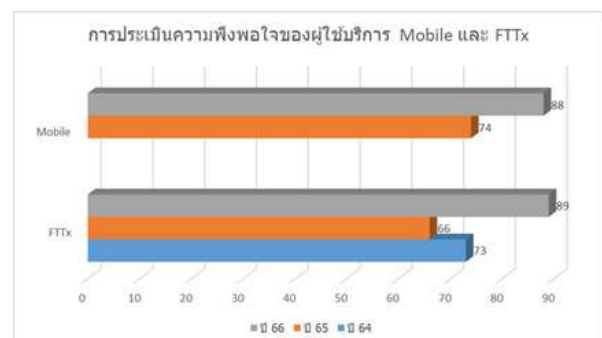
ควรเพิ่มช่องทางเติมเงิน/ช่องทางชำระค่าบริการและมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบข่าวสาร รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการของ Call Center 1777/1888

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ยินดีรับข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด พร้อมนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจการให้บริการจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมาจัดทำแผนในการพัฒนาสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลสรุปการสำรวจข้อมูลช่องทาง Online



ผลการสำรวจ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx) และบริการ NT Mobile



- จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พร้อมมาตรการแก้ไข

ประเภท/สาเหตุ	จำนวน	มาตรการแก้ไข
คุณภาพสัญญาณการให้บริการ	607	ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน (ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการ)
เรียกเก็บค่าบริการผิดพลาด	391	เพิ่มการตรวจสอบคุณภาพการจัดทำบิลและตรวจสอบการใช้งานผิดปกติ (Fraud) เพื่อป้องกันการออกไป แจ้งหนี้ผิดพลาด
มีการเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ/ สัญญาณ	62	เพิ่มการตรวจสอบการดำเนินการตามคำขอ (Order)
การให้บริการของ call center หรือ เจ้าหน้าที่	49	เพิ่มให้มีการอบรมและให้ความรู้ด้านการบริการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ
มีการเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่ได้ใช้/สมัครหรือไม่ทราบสาเหตุ	27	เพิ่มการตรวจสอบการดำเนินการตามคำขอ (Order)
เรื่องร้องเรียน ท่อ เส้า สายโทรศัพท์	28	กำหนดแผนรื้อถอน/ติดตั้งและแจ้งผู้ใช้บริการ ในบริเวณนั้น ให้ทราบล่วงหน้า
รวม	1,164	

- ช่องทาง สถานที่ และวันเวลาในการร้องเรียน

NT Shop



ศูนย์บริการลูกค้า บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติทั่วประเทศ
(<https://www.ntplc.co.th/Office/ServiceOffice>)

NT Contact Center



เลขหมาย 1888

Website



www.ntplc.co.th/complaintform

Social Media



Facebook fanpage : NTPLC
twitter : @NT_plc (X) Instagram : nt_plc LINE :
@ntplc Youtube : NTplc LinkedIn : NTPLC
Pantip : NTPLC

E-mail



complaint@ntplc.co.th

จดหมาย



ประธานกรรมการบริษัท / กรรมการผู้จัดการใหญ่
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

(S4) (GRI 413)



ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมดิจิทัล บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการโทรคมนาคมและดิจิทัลเพื่อสังคมอย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ พัฒนาสังคมและชุมชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จึงได้จัดทำโครงการเพาะพันธุ์ดี NT Youth Club นับตั้งแต่ปี 2556 มีชุมชนเข้าร่วมโครงการ 78 แห่ง สำหรับในปี 2566 มีแผนงานขยายชุมชนใหม่เพิ่มเติมจำนวน 5 แห่ง (5 จังหวัด) และแผนการดำเนินงานชุมชนเดิมจำนวน 78 แห่งใน 72 จังหวัด



โครงการเพาะพันธุ์ดี NT Youth Club เป็นหนึ่งในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (CSR) ตามแผนงานหลักขององค์กรที่ดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายนำความสามารถพิเศษหลักขององค์กร (Core Competency) มาสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ส่งเสริมต่อยอด และพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลพร้อมสนับสนุน สินค้า ผลิตภัณฑ์ แหล่งท่องเที่ยว และวัฒนธรรมของชุมชนที่มุ่งเน้น “การเติบโตเชิงคุณภาพ” ส่งผลให้เกิดการสร้าง ความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของชุมชนสำคัญที่สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพแวดล้อม ของชุมชน และขยายผลการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่มุ่ง พัฒนาโดยเพิ่มโอกาสให้ทุกคนโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป้าหมาย ในการขยายชุมชนให้ครบทุกจังหวัด กิจกรรมการ ดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 กิจกรรมหลัก

ชุมชนใหม่ 5 แห่ง

- 1) ชุมชนคนรักขบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จัดกิจกรรมวันที่ 14-15 มิถุนายน 2566
- 2) ชุมชนนครเขื่อนขันธ์ กาบแก้วบัวบาน จังหวัดหนองบัวลำภู จัดกิจกรรมวันที่ 19-20 กรกฎาคม 2566
- 3) ชุมชนเทศบาลเมืองตาก จังหวัดตาก จัดกิจกรรมวันที่ 9-10 สิงหาคม 2566
- 4) ชุมชนอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ จัดกิจกรรมวันที่ 30-31 สิงหาคม 2566
- 5) ชุมชนบ้านรักไทย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จัดกิจกรรมวันที่ 28-29 กันยายน 2566



ชุมชนเดิม 78 แห่ง

- จัดอบรมเพิ่มเติมสำหรับสมาชิกชุมชนเดิม ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- จัดทำคลิปแนะนำวิสาหกิจชุมชน/พัฒนาสร้าง Content บน Social Media ชุมชน/กิจกรรมพิเศษ
- เข้าร่วมกิจกรรมประจำจังหวัดหรือท้องถิ่น เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการเพาะพันธุ์ดี NT Youth Club ให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชนหรือจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์/กิจกรรมจิตอาสาเพื่อพัฒนาชุมชน



กิจกรรม Showcase

กิจกรรม Showcase เส้นทางท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกษม อุบลราชธานี “มีดี..ให้เที่ยว กับ 5 จุดเช็คอิน ฟินส์ไม่ลื” ณ ชุมชนบ้านเกษม จังหวัดอุบลราชธานี ชุมชนเดิมในโครงการเพาะพันธุ์ดี NT Youth Club ปี 2566 ในวันที่ 31 ตุลาคม 2566 โดยมีผู้บริหาร พนักงาน NT เยาวชนจากโรงเรียนบ้านเกษม และหน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี อาทิ ผู้ว่าราชการจังหวัดฯ พัฒนาการจังหวัดฯ ประชาสัมพันธ์จังหวัดฯ และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในชุมชนบ้านเกษม เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100-150 คน โดยเยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมจะเป็นตัวแทนภาคเอกชนน้อยในการนำเสนอ และประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยั่งยืน เยาวชนในชุมชนจะได้รับการส่งเสริมพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัล เพื่อนำมาใช้ขับเคลื่อนชุมชนในด้านการท่องเที่ยว และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในชุมชน และยังสามารถสร้างภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้โครงการเพาะพันธุ์ดี NT Youth Club เป็นที่รู้จักของสาธารณชนในวงกว้างนำรายได้เข้าสู่ชุมชนได้มากยิ่งขึ้น



การประเมินผลโครงการ

- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฯ เพิ่มขึ้นจากปี 2565 จำนวน 3,320 คน
- ชุมชนที่มีส่วนร่วมในโครงการฯ ทั่วประเทศ จำนวน 83 ชุมชน ทั่วประเทศ
- จำนวน Facebook ของชุมชน 83 ชุมชน มียอด Facebook Like Page จำนวน 113,914 Like
- มูลค่าทางเศรษฐกิจของชุมชน/วิสาหกิจชุมชนมียอดรายได้สะสมจากการจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน (online/offline) รวมทั้งสิ้น 4,871,361 บาท

ผลการดำเนินงาน ปี 2566



83 ชุมชน
(ทั่วประเทศ)



ผู้เข้าร่วมโครงการฯ เพิ่มขึ้น
+ 3,320 คน



113,914 Like



มูลค่าทางเศรษฐกิจ
4,871,361 บาท

เพาะพันธุ์ดี 
NT Youth Club



การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

กรณี เหตุอุทกภัย

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ร่วมแสดงความห่วงใย และดูแลสังคมเสมอมา



ช่วงเดือน กันยายน 2566 ร่วมแสดงความห่วงใย พร้อมเปิดบริการโทรฟรีไปยังพื้นที่ดังกล่าวด้วย

- เหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ - เชื้อนแตก ณ ประเทศลิเบีย
- เหตุแผ่นดินไหว เมืองมาร์ราเกช พร้อมอำนวยความสะดวกโทรฟรีไปประเทศโมร็อกโก



ช่วงเดือน ตุลาคม 2566 ร่วมแสดงความห่วงใย พร้อมเปิดบริการโทรฟรีไปยังพื้นที่ดังกล่าวด้วย

- เหตุการณ์ความไม่สงบ ณ ประเทศอิสราเอล



ช่วงเดือน ธันวาคม 2566 บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ แสดงความห่วงใย และขอส่งกำลังใจแก่ผู้ประสบทุกข์ภัยในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา พร้อมเผื่อระงับดูแลโครงข่ายสื่อสาร และอำนวยความสะดวกลูกค้าในพื้นที่ประสบภัย ตลอด 24 ชั่วโมง





ความปลอดภัยจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของเสาสัญญาณ (ICT-S2)

การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยจาก คลื่นแม่เหล็กของเสาสัญญาณ (ICT-S2.1)

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากคลื่นแม่เหล็กของเสาสัญญาณโดยมีขั้นตอนของ การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักวิศวกรรม และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐาน ของความปลอดภัยต่อสุขภาพที่ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่ทาง สำนักงาน กสทช. กำหนด

และได้ให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนและทุกกระบวนการ ตั้งแต่การออกแบบ การประเมินความเสี่ยง และการยื่นขออนุญาตตั้งสถานีของเสาสัญญาณ โดยจะต้องได้รับการตรวจสอบและการประเมินความเสี่ยง ด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากคลื่นแม่เหล็กของเสาสัญญาณ จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. อย่างเคร่งครัด

การปฏิบัติที่เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ 12.1 ผู้ประกอบการจะต้องจัดทำรายงานข้อมูลการประเมินระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคมส่งให้สำนักงาน กสทช. เพื่อใช้ประกอบการ พิจารณานุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุคมนาคม โดยสถานีวิทยุคมนาคมที่ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ยื่นขออนุญาตตั้งสถานี จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด

- จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นแม่เหล็กของเสาสัญญาณ พร้อมระบุมาตรการแก้ไขและเยียวยา

ปี	เรื่อง	การแก้ไขข้อร้องเรียน	เอกสารแนบ	มาตรการแก้ไข/เยียวยา
ม.ค.-ธ.ค. 2566	สทช. 2204/15498 ทว. 27 เม.ย. 2566 เรื่อง ประสิทธิภาพติดตั้งเสา สัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดย ไม่ได้รับความยินยอม จาก ประชาชนในพื้นที่ และกังวลว่าจะ กระทบต่อสุขภาพ	- จากการตรวจสอบ สัญญาณมีสถานะ OFF Service และได้พิจารณาให้รีดอป	บันทึกเลขที่ เป็นที่ รทช./503 ทว. 15 พ.ค. 2566	รีดอปเสาสัญญาณ/อุปกรณ์



ตารางสรุปผลการดำเนินงานตาม SET ESG Metrics

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
	มิติบริษัทภิบาลและเศรษฐกิจ		
	G1 นโยบาย โครงสร้าง และระบบกำกับดูแลกิจการ		
	องค์ประกอบของคณะกรรมการ		
GRI 102-18	ประวัติของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล	มี/ไม่มี	รายงานประจำปี
	จำนวนกรรมการทั้งคณะ	คน	11 คน
	จำนวนกรรมการอิสระ	คน	3 คน
	จำนวนกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร	คน	10 คน
	จำนวนกรรมการหญิง	คน	1 คน
	ประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ	ใช่/ไม่ใช่	ไม่ใช่
	ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการไม่เป็นบุคคลเดียวกัน	ใช่/ไม่ใช่	ใช่
	จำนวนกรรมการอิสระในคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด	คน	รายงานประจำปี
	ประธานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุดเป็นกรรมการอิสระ	ใช่/ไม่ใช่	ไม่ใช่
	จำนวนปีการดำรงตำแหน่งของกรรมการรายบุคคล	ปี	รายงานประจำปี
	บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ		
GRI102-26	จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการ	ครั้ง	29 ครั้ง
	ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัท	มี/ไม่มี	รายงานประจำปี
	จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	ครั้ง	4 ครั้ง
	ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ	มี/ไม่มี	รายงานประจำปี
	จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด	ครั้ง	รายงานประจำปี
	ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด	มี/ไม่มี	รายงานประจำปี
	ผลการปฏิบัติตามแผนการสืบทอดตำแหน่ง	มี/ไม่มี	N/A
	การสรรหากรรมการ		
GRI	นโยบายและหลักเกณฑ์การสรรหากรรมการที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร	มี/ไม่มี	มี

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
102-24	การวิเคราะห์ทักษะและประสบการณ์ของกรรมการตามลักษณะของธุรกิจ (board skill matrix)	มี/ไม่มี	มี
	ประวัติของกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่	มี/ไม่มี	รายงานประจำปี
	คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง		
GRI 102-38	นโยบายและหลักเกณฑ์การจ่ายคำตอบแทนของกรรมการ	มี/ไม่มี	รายงานประจำปี
	จำนวนคำตอบแทนของกรรมการรายบุคคล	บาท	รายงานประจำปี
	คำตอบแทนอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินของกรรมการ	มี/ไม่มี	มี
	นโยบายและหลักเกณฑ์การจ่ายคำตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนคำตอบแทนรวมของผู้บริหารระดับสูง	บาท	รายงานประจำปี
	คำตอบแทนอื่นและผลประโยชน์ระยะยาวของผู้บริหารระดับสูง	มี/ไม่มี	มี
	การพัฒนากรรมการ		
GRI 102-27	นโยบายเกี่ยวกับแผนพัฒนากรรมการ	มี/ไม่มี	มี
	ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนากรรมการรายบุคคล	มี/ไม่มี	มี
	การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง		
GRI 102-28	หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ	มี/ไม่มี	มี
	ผลประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการแบบรายคณะ	มี/ไม่มี	มี
	ผลประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด	มี/ไม่มี	มี
	ผลประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการแบบรายบุคคล	มี/ไม่มี	มี
	หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ	มี/ไม่มี	มี
	จรรยาบรรณธุรกิจ		
GRI 102-17	จรรยาบรรณธุรกิจ (code of conduct)	มี/ไม่มี	มี
	นโยบายและแนวปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	0

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
	นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (whistle blowing)	มี/ไม่มี	มี
	มาตรการป้องกันการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ	มี/ไม่มี	N/A
	G2 นโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน		
GRI 102-55	นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนระดับองค์กร	มี/ไม่มี	มี
	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร (material topics)	มี/ไม่มี	มี
	รายงานความยั่งยืน	มี/ไม่มี	มี
	มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เช่น GRI Standards เป็นต้น	มี/ไม่มี	มี
	G3 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน		
GRI 102-15	นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน	มี/ไม่มี	มี
	ปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสจากประเด็นด้านความยั่งยืน (ESG risks)	มี/ไม่มี	มี
	ปัจจัยความเสี่ยงใหม่ (emerging risks) ที่อาจมีผลกระทบต่อธุรกิจในอนาคตอันใกล้	มี/ไม่มี	มี
	แผนบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจ เช่น Business Continuity Plan (BCP) เป็นต้น	มี/ไม่มี	มี
	G4 การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน		
GRI 308 GRI 414	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน	มี/ไม่มี	มี
	แผนบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน	มี/ไม่มี	มี
	ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน	%	N/A
	จรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ (supplier code of conduct)	มี/ไม่มี	มี
	ร้อยละของคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	%	N/A
	G5 การพัฒนานวัตกรรม		
	นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กร	มี/ไม่มี	มี
	กระบวนการพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมขององค์กร	มี/ไม่มี	มี
	ค่าใช้จ่ายการวิจัยและพัฒนาวัตกรรม	บาท	23.741
	ประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม	มี/ไม่มี	มี

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
ICT-G1 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล			
Disclosure 418-1	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 418-1	ร้อยละของจำนวนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น ISO 27001 หรือ มาตรฐานอื่น ๆ เป็นต้น	%	N/A
Disclosure 418-1	มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 418-1	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	%	7,518 คน
Disclosure 418-1	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่บริษัทถูกโจมตีทางไซเบอร์ พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี	0
Disclosure 418-1	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี	0
Disclosure 418-1	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 418-1	แนวทางการบริหารจัดการ	มี/ไม่มี	มี
ICT-G2 ความมั่นคงของระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ			
Disclosure 403-7 G3-PA6	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงของระบบคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 403-7 G3-PA6	จำนวนครั้งของการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน	ครั้ง	1
Disclosure 403-7 G3-PA6	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ล้มเหลว และส่งผลกระทบต่อธุรกิจพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	0

หมายเหตุ : มีติบริษัทยักษ์และเศรษฐกิจ

N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้

ตารางสรุปผลการดำเนินงานตาม SET ESG Metrics

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีรายงาน 2566
	มิติลิ่งแวดล้อม		
	E1 นโยบายและการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม		
GRI 103	นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ละเมิด กฎหมาย หรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมพร้อมอธิบายมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	N/A
	มูลค่าความเสียหายหรือค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมาย หรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	N/A
	การปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการจัดการพลังงาน	มี/ไม่มี	มี
	การปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการจัดการน้ำ	มี/ไม่มี	มี
	การปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการจัดการขยะและของเสีย	มี/ไม่มี	มี
	การปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการจัดการก๊าซเรือนกระจกหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	มี/ไม่มี	มี
	E2 การจัดการพลังงาน		
GRI 302	แผนการจัดการพลังงาน	มี/ไม่มี	มี
	ปริมาณการใช้พลังงาน (ไฟฟ้า/เชื้อเพลิง)	kWh	407.83
	ปริมาณการใช้พลังงานทดแทน	kWh	93 แห่ง
	เป้าหมายการจัดการพลังงาน	kWh	10 %
	ปริมาณการใช้พลังงานต่อหน่วย (energy intensity)	kWh/ หน่วย	N/A
	E3 การจัดการน้ำ		
GRI 303	แผนการจัดการน้ำ	มี/ไม่มี	ไม่มี
	ปริมาณการใช้น้ำ	ลูกบาศก์ เมตร	11,715.42
	เป้าหมายการใช้น้ำ	ลูกบาศก์ เมตร	11,000



ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีรายงาน 2566
	ปริมาณการใช้น้ำต่อหน่วย (water intensity)	ลูกบาศก์ เมตร/ หน่วย	100ลิตร/ คน/วัน
	ร้อยละของน้ำเสียที่ได้รับการบำบัดก่อนทิ้ง	%	100%
E4 การจัดการขยะและของเสีย			
GRI 306	แผนการจัดการขยะและของเสีย	มี/ไม่มี	มี
	ปริมาณขยะและของเสีย	กิโลกรัม	450,670
	เป้าหมายการจัดการขยะและของเสีย	กิโลกรัม	N/A
	ปริมาณขยะและของเสียที่ผ่านกระบวนการ reuse และ/หรือ recycle	กิโลกรัม	N/A
E5 การจัดการก๊าซเรือนกระจก			
GRI 305	แผนการจัดการก๊าซเรือนกระจก	มี/ไม่มี	มี
	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมของขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2	tCO ₂ e	2,416
	การทวนสอบข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยหน่วยงานภายนอก	มี/ไม่มี	มี
	เป้าหมายการจัดการก๊าซเรือนกระจก	tCO ₂ e	ไม่มี
	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมของ ขอบเขตที่ 1 ขอบเขตที่ 2 และขอบเขตที่ 3	tCO ₂ e	28,228
	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ต่อหน่วย (carbon intensity)	tCO ₂ e /หน่วย	0.2803
ICT-E1 การจัดการพลังงานของศูนย์ข้อมูล			
Disclosure 302-1	แผนการจัดการพลังงานของศูนย์ข้อมูล	มี/ไม่มี	มี
	ค่าประสิทธิภาพการใช้พลังงานของศูนย์ข้อมูล (Power Usage Effectiveness: PUE)		N/A

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีรายงาน 2566
ICT-E2 การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ			
Disclosure 306-1	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดการผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 306-3 306-4 306-5	น้ำหนักขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด	กิโลกรัม	147
	- แปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ (recycle)	กิโลกรัม	N/A
	- นำกลับมาใช้ใหม่ (reuse)	กิโลกรัม	N/A
	- สกัดส่วนประกอบจากขยะ กลับมาใช้ใหม่ (recovery)	กิโลกรัม	N/A
	- ผังกสบ (landfill)	กิโลกรัม	147
	- อื่น ๆ	กิโลกรัม	N/A
Disclosure 417-1	ร้อยละของจำนวนผลิตภัณฑ์ที่มีการแสดงฉลากแนะนำวิธีการกำจัด ผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ	%	N/A

หมายเหตุ: มิติสิ่งแวดล้อม

* ปริมาณการใช้พลังงาน (ไฟฟ้า/เชื้อเพลิง) ล้านkWh*

** ปริมาณการผลิตทั้งปี บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ไม่มีจึงคิดรายได้ทั้งปีแทน (tCO₂e/ ล้านบาท)

- N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้

ตารางสรุปผลการดำเนินงานตาม SET ESG Metrics

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
	มิตีสังคม		
	S1 สิทธิมนุษยชน		
GRI 412	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน	มี/ไม่มี	มี
	การประเมินความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ในการดำเนินธุรกิจ (Human Rights Due Diligence: HRDD) พร้อมมาตรการป้องกัน	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	จำนวน กรณี	0
	S2การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม		
	การจ้างงาน		
GRI 401	จำนวนพนักงานทั้งหมด	12,185	
	สถิติพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ	ชาย	หญิง
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	79	67
	อายุ 30-50 ปี	2,815	1,961
	อายุมากกว่า 50 ปี	3,820	3,443
	สถิติพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง	ชาย	หญิง
	ระดับปฏิบัติการ	6,195	5,201
	ระดับบริหาร *	490	261
	ผู้บริหารระดับสูง **	29	9
	สถิติพนักงานจำแนกตามภูมิภาค ***	ชาย	หญิง
	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	2,538	2,800
	ภาคเหนือ	480	306
	ภาคกลาง	1,270	946



ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,028	535
	ภาคใต้	951	595
	ภาคตะวันออก	447	289
GRI 405	จำนวนพนักงานผู้พิการและ/หรือผู้สูงอายุ	24	
	การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน		
GRI 405	จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน	บาท	12,449.82
	ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	%	97.98
	ความแตกต่างของค่าตอบแทน ระหว่างเพศ	หญิง: ชาย	ไม่แตกต่าง
	การพัฒนาพนักงาน		
GRI 404	แผนงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน	ชม./ คน/ปี	19.37
	แผนการพัฒนาพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล	มี/ไม่มี	ไม่มี
	การปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	เป้าหมายการพัฒนาพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาพนักงาน	บาท	22.97
	ประโยชน์ที่พนักงานและ/หรือองค์กร ได้รับจากการพัฒนาพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
GRI 403	แผนงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	ครั้ง	2
	เป้าหมายการพัฒนาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	มี/ไม่มี	มี
	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate: LTIFR)	ครั้ง/ 200,000 ชม.	0.2

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่ย่างงาน 2566
	การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน		
GRI 402 GRI 407	แผนการพัฒนาความผูกพันและการรักษาพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	ร้อยละของพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	%	0.25
	จำนวนข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	0
	เป้าหมายการพัฒนาความผูกพันและการรักษาพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	ผลประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	มี/ไม่มี	มี
	การรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อเจรจาหรือกับบริษัทเกี่ยวกับผลประโยชน์และสวัสดิการของพนักงาน	มี/ไม่มี	มี
	S3 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้บริโภค		
	สิทธิผู้บริโภค		
GRI 102-43	นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหลพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	0
	จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	1,164
	ช่องทางที่บริษัทรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้บริโภค	มี/ไม่มี	มี
GRI 418	แผนการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า	มี/ไม่มี	มี
	เป้าหมายการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า	มี/ไม่มี	มี
	ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	มี/ไม่มี	มี
	การตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ		
GRI 417	แนวปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ	มี/ไม่มี	มี
	แนวปฏิบัติการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า/ผู้บริโภค	มี/ไม่มี	มี
	S4 ความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม		
GRI 413	นโยบายการพัฒนาและมีส่วนร่วมกับชุมชน/สังคมที่อาจได้รับผลกระทบจากธุรกิจ	มี/ไม่มี	มี

ลำดับ	ESG Indicators (ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน)	Unit (หน่วย)	ปีที่รายงาน 2566
	แผนส่งเสริมการพัฒนาและมีส่วนร่วมกับชุมชน/สังคมที่อาจได้รับผลกระทบจากธุรกิจ	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคม พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	N/A
	เป้าหมายการพัฒนาและมีส่วนร่วมกับชุมชน/สังคมที่อาจได้รับผลกระทบจากธุรกิจ	มี/ไม่มี	มี
	ประโยชน์จากโครงการหรือกิจกรรม เพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	มี/ไม่มี	มี
	จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	บาท	N/A
ICT-S1 การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล			
Disclosure 413-1	นโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 413-1	โครงการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล	จำนวน โครงการ	1
ICT-S2 ความปลอดภัยจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของเสาสัญญาณ			
Disclosure 413-2	การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของเสาสัญญาณ	มี/ไม่มี	มี
Disclosure 413-2	จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของเสาสัญญาณ พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	จำนวน กรณี	1

หมายเหตุ: มิติสังคม

- * พนักงานระดับบริหาร คือ พนักงานที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการส่วน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการฝ่าย
- ** พนักงานระดับบริหารระดับสูง คือ พนักงานที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป
- *** กรณีที่ไม่มีข้อมูลภูมิฐานะของพนักงาน จะใช้ที่อยู่ปัจจุบันหรือที่อยู่ตามทะเบียนบ้านในการจำแนก
- N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้

ตารางตามตัวชี้วัด GRI STANDARDS

GRI content index	
Statement of use	National Telecom Public Company Limited has reported the information cited in this GRI content index for the period from January 1, 2023, to December 31, 2023 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	1 - 6
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	14
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	111
	2-4 Restatements of information	
	2-5 External assurance	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	39
	2-7 Employees	67 - 76
	2-8 Workers who are not employees	
	2-9 Governance structure and composition	20
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	22
	2-11 Chair of the highest governance body	Annual Report 2023
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	14, 21
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	14
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	14, 14 - 21
	2-15 Conflicts of interest	Annual Report 2023
	2-16 Communication of critical concerns	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	23

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	24
	2-19 Remuneration policies	23 , 69
	2-20 Process to determine remuneration	23 , 69
	2-21 Annual total compensation ratio	23
	2-22 Statement on sustainable development strategy	13 - 19
	2-23 Policy commitments	1 , 13 - 19
	2-24 Embedding policy commitments	14 - 19
	2-25 Processes to remediate negative impacts	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	24 - 25
	2-27 Compliance with laws and regulations	26
	2-28 Membership associations	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	9 - 12
	2-30 Collective bargaining agreements	
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	
	3-2 List of material topics	
	3-3 Management of material topics	18 - 19
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	
	201-4 Financial assistance received from government	
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	
	203-2 Significant indirect economic impacts	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	37
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	29 - 33
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	
	207-2 Tax governance, control, and risk management	
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	
	207-4 Country-by-country reporting	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	
	301-2 Recycled input materials used	
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	54 - 58
	302-2 Energy consumption outside of the organization	65
	302-3 Energy intensity	
	302-4 Reduction of energy consumption	56
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	59
	303-3 Water withdrawal	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
	303-4 Water discharge	
	303-5 Water consumption	59
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	
	304-3 Habitats protected or restored	
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	62 - 64
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	62 - 64
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	
	305-4 GHG emissions intensity	64
	305-5 Reduction of GHG emissions	64
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	66
	306-3 Waste generated	60 - 61
	306-4 Waste diverted from disposal	60 - 61
	306-5 Waste directed to disposal	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	70
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	73 - 74
	401-3 Parental leave	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	77
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	
	403-3 Occupational health services	77
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	77
	403-5 Worker training on occupational health and safety	77
	403-6 Promotion of worker health	82 - 84
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	77 - 80
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	77
	403-9 Work-related injuries	81
	403-10 Work-related ill health	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	75 - 76
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	75 - 76
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	73 - 74
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	88 - 90
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	86
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	87
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	

หมายเหตุ : สำหรับตัวชี้วัดเฉพาะและตัวชี้วัดของธุรกิจโทรคมนาคม มีการรายงานเฉพาะหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเท่านั้น

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

(2-3)

ที่มาของรายงาน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารสิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม และนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป็นนโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่บริษัทมุ่งเน้น และตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

(2-2)

ขอบเขตของรายงาน

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2566 ตามมาตรฐาน GRI Standard ในระดับตามตัวชี้วัดหลัก (Core Option) และตัวชี้วัดเฉพาะภาคโทรคมนาคม (Telecommunication Sector Specific Indicators) เพิ่มเติมในหมวดการดำเนินงานภายใน (Internal Operations) ด้านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) โดยอ้างอิงจากคู่มือการรายงานความยั่งยืน ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แนวทางการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืนที่ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ฝ่ายพัฒนาองค์กรและประเมินผล เป็นส่วนกลางในการรวบรวมข้อมูลการจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืน โดยคณะกรรมการฯ และผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ พร้อมให้ความเห็นต่อข้อมูลที่สำคัญที่ถูกเปิดเผยในรายงานฉบับนี้ ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ และสร้างคุณค่าร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2-14)

การยกระดับคุณภาพของการรายงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาความยั่งยืน ประจำปี 2566 ผ่านแบบสอบถามความความคิดเห็นของผู้อ่าน โดยความคิดเห็นดังกล่าว บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ จะนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา และยกระดับการจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนต่อไปในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือคำแนะนำเพิ่มเติม
สามารถติดต่อส่วนบริหารความยั่งยืน
ฝ่ายพัฒนาองค์กรและประเมินผล
สำนักงานแจ้งวัฒนะ อาคาร 9

ที่อยู่



บริษัท ไตรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

E-mail



NT_SD@ntplc.co.th



แบบสำรวจ
แสดงความคิดเห็น
ต่อรายงานฉบับนี้



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited

เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

โทร 0 2104 1999: Contact Center 1888

www.ntplc.co.th