



นโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ คาดการณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรว่าจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการในทุกระดับ ดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนขององค์กร

นโยบาย

- คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ตระหนักถึงสิทธิและความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผ่านการกำกับดูแลและการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- รับฟังรวบรวมประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล มากำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานและการปฏิบัติการ ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการและการปฏิบัติการขององค์กร เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และนำพาองค์กรสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 12 กลุ่ม



1. หน่วยงานเชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้นภาครัฐ



2. หน่วยงานกำกับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสื่อสารโทรคมนาคมดิจิทัล



3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



5. พันธมิตร



8. ชุมชน



11. เจ้าหนี้



4. บุคลากร



6. คู่ค้า/Supplier



9. ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ



12. ลูกหนี้



7. สังคม



10. คู่แข่ง/คู่เทียบ

หมายเหตุ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายและแนวปฏิบัติฯ ปี 2567

มาจากการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายและแนวปฏิบัติฯ ปี 2566

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 12 กลุ่ม

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

- ถือปฏิบัติตามนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และมีมาตรฐาน
- กำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่า องค์กรมีสถานะทางการเงิน การบริหาร และการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม
- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรการและนโยบายต่างๆ ของผู้ถือหุ้นภาครัฐและหน่วยงานเชิงนโยบาย
- สนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือในกิจกรรมการดำเนินงานของผู้ถือหุ้นภาครัฐและหน่วยงานเชิงนโยบาย
- ส่งเสริมประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ

2. หน่วยงานกำกับกำกับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสื่อสารโทรคมนาคมดิจิทัล

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และนโยบายต่างๆ อย่างครบถ้วนและเคร่งครัด
- สนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือในกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

- ประชุมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอน หลักเกณฑ์ กฎเกณฑ์ พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามภารกิจ เพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนกิจกรรม ร่วมให้ข้อคิดเห็น และช่วยเหลือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจตามความเหมาะสม และ เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรบุคคลและด้านการเงินกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจได้อย่างบรรลุเป้าหมาย

4. บุคลากร

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร บนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน
- บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์/เป้าหมายขององค์กร
- ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและจัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
- จัดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ให้แก่บุคลากร

5. พันธมิตร

- สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับพันธมิตร รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ปฏิบัติต่อพันธมิตรด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม
- จัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกันอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ไม่ปกปิดข้อมูล/ข้อเท็จจริงสำคัญ
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อพันธมิตรอย่างเคร่งครัด

6. คู่ค้า/Supplier

- ปฏิบัติตามประกาศ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง นโยบายเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม
- มีกระบวนการในการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส จัดทำสัญญากับคู่ค้าทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เป็นธรรม โปร่งใส
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด และรักษาความลับของคู่ค้า

7. สังคม

- วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์/บริการ การดำเนินงาน และการปฏิบัติการขององค์กร และกำหนดแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
- ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีประหยัดพลังงานมาใช้ในองค์กร เพื่อนำองค์กรสู่ความยั่งยืน
- ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงผลักดันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการช่วยรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

8. ชุมชน

- ทบทวนหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกและระบุ “ชุมชนที่สำคัญ” ขององค์กร และพัฒนาโครงการที่สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน
- ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้ชุมชนเป็นผู้นำเสนอแนวคิด/โครงการต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนพร้อมติดตามความสำเร็จ

9. ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ

- สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมส่งมอบและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยคุณภาพที่ดีและราคาที่เป็นธรรม และจัดทำใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและทันกาล
- พัฒนาระบบการทำงานการให้บริการลูกค้า และช่องทางการติดต่อโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- จัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่เป็นระบบและปลอดภัยรวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์

10. คู่แข่ง/คู่แข่ง

- การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมประพฤติปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันที่เป็นธรรม
- ปฏิบัติภายใต้กรอบบรรทัดฐานธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส ไม่เอาเปรียบคู่แข่งด้วยวิธีอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- ส่งเสริมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติระหว่างหน่วยงานนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพกระบวนการปฏิบัติงาน

11. เจ้าหนี้

- จัดทำสัญญากับเจ้าหนี้ทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาค เป็นธรรม และโปร่งใส ไม่เอาเปรียบเจ้าหนี้ แจ้งถึงรอบเวลาการวางบิล และการเบิกจ่าย รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทุกประเภทอย่างครบถ้วนและตรงตามเวลา

12. ลูกหนี้

- จัดให้มีข้อมูลค่าใช้จ่ายบริการที่ถูกต้อง สำหรับการออกใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการ เพื่อให้ลูกค้า/ลูกหนี้ ได้รับแจ้งข้อมูลค่าใช้จ่ายบริการอย่างถูกต้องและทันกำหนดเวลาชำระ
- มีระบบการแจ้งเตือน ติดตาม ทวงถามหนี้ ที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- พัฒนากิจกรรมบุคลากรให้มีทักษะในการเจรจาต่อรองประนีประนอมกับลูกหนี้ให้บรรลุผล และเกิดหนี้สูญน้อยที่สุด