



- สร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกระดับมีธรรมาภิบาลและความเป็นเจ้าขององค์กร
- การปฏิบัติงานยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นไปตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการและผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการกำกับดูแลและการทำงานขององค์กรทั้งหมด ตามเกณฑ์ SE-AM ลุ่ส่งการปฏิบัติจริง (Deploy)
- การกำหนดยุทธศาสตร์องค์กรควรมีทิศทางและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ควบคู่กับการบริหารความเสี่ยง
- บทบาทของผู้นำในการสื่อสารทิศทางและเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างชัดเจน
- มุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองนโยบายภาครัฐและลูกค้าภาครัฐ
- บทบาทของผู้นำในการสร้างความสามัคคีและวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นหนึ่งเดียว เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย
- เร่งสร้างนวัตกรรมและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร

ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

- พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- เพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
- พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ
- บูรณาการระบบบริหารงานและกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวทั้งองค์กร
- สวัสดิการ ผลประโยชน์ การประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรม
- จัดให้มีเวทีเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น
- ยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน (ลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคม) ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเทคโนโลยีโทรคมนาคมและดิจิทัลเพื่อนำไปประกอบอาชีพ
- สร้างโอกาสให้ชุมชนชายขอบสามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และโอกาสทางการศึกษา
- คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขาย

วัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ (Why)	ขอบเขตการดำเนินการ (What)
ลูกค้าผู้ใช้บริการ	เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย	พัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์/บริการที่ตอบสนอง lifestyle และมีความปลอดภัยในการใช้งาน รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
บุคลากร	เพื่อสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ในการทำงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	สื่อสารสร้างความตระหนักรู้ทิศทาง เป้าหมายองค์กร ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงการพัฒนาธรรมาภิบาลของระบบบริหารจัดการบุคลากร (HR Governance)
สังคม/ชุมชน	เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศ	เสริมสร้างการมีส่วนร่วม และสร้างความเท่าเทียมแก่ประชาชนทุกภาคส่วนในการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสาร และขยายโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา และการสาธารณสุข
พันธมิตร	เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจ	พัฒนากรอบ Strategic Partner (แต่ระบุแบบ) และการสื่อสารอย่างชัดเจนถึงเป้าหมายที่ต้องการ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	เพื่อสร้างเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ในการดำเนินงาน)	สร้างการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นกลไกผลักดันการรับรู้และเข้าใจขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติ กฎข้อบังคับ เพื่อนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
คู่ค้า/Supplier	เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบาย การแข่งขันที่เป็นธรรม และธรรมาภิบาลของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	บทบาทและพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 2560 นำหลัก ISO26000 มาประยุกต์ และเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างต่อสาธารณชน
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรตอบสนองนโยบายภาครัฐและผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	พัฒนาประสิทธิภาพการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันกาล เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย
หน่วยงานกำกับ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจของแต่ละผลิตภัณฑ์	เพื่อการดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	สร้างการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นกลไกผลักดันการรับรู้และเข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

พันธกิจ

เป็นองค์กรแห่งชาติที่ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรตอบสนองประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อยกระดับความเชื่อมั่น การยอมรับ และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

01

02

03

SO

บริหารจัดการและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร

พัฒนาระบบบริหารจัดการและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

พัฒนากรอบกำกับดูแลและเสริมสร้างความรู้ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการ AA1000 SES

เป้าหมายระดับ

เพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ไม่มีข้อขัดแย้งหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงาน

เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SE-AM

เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับหลักการ AA1000 SES โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในองค์กรอย่างทั่วถึง

เป้าหมายตัววัด

รักษาระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 85

ระดับคะแนน SE-AM 4.1 คะแนน 2.6884

ระดับคะแนน SE-AM 4.1 คะแนน 2.6884

แผนปฏิบัติการ ปี 2568

- AP1.1 แผนบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรของโครงการ Cloud First
- AP1.2 แผนบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรของโครงการ Digipolis
- AP1.3 แผนบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรของโครงการ Secure Space
- AP1.4 แผนบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรของโครงการ National Single Windows (NSW)
- AP1.5 แผนการสื่อสารยุทธศาสตร์องค์กรแก่บุคลากร(เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม)
- AP1.6 แผนส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลเพื่อสร้างอาชีพให้ชุมชน

AP2.1 แผนพัฒนา Stakeholder Profile

- AP3.1 แผนพัฒนาทักษะความรู้และเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อเนื่องจากปี 67 ที่ขอรับแผนใหม่)
- AP3.2 แผนงานพัฒนากระบวนการการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย