



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- | | | | |
|--|--|--------------------------------------|-------------|
| 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ | 2. หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสื่อสารโทรคมนาคมดิจิทัล | 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ | 4. บุคลากร |
| 5. พันธมิตร | 6. คู่ค้า/Supplier | 7. สังคม | 8. ชุมชน |
| 9. ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ | 10. คู่แข่ง/คู่แข่ง | 11. เจ้าหนี้ | 12. ลูกหนี้ |

ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

- ระบบบริหารจัดการและการปฏิบัติที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)
- การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กระบวนการทำงานที่คำนึงถึง 7 หลักการตาม ISO 26000 และเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมและพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน
- การสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และชุมชน
- HR Governance ในการบริหาร พัฒนา และรักษามูลค่าบุคลากร
- สุขอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
- ประสิทธิภาพการถ่ายทอดสื่อสารภายในองค์กร เพื่อผู้เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตามในทิศทางเดียวกัน
- สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และยกระดับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า
- บริหารความเสี่ยง/ผลกระทบเชิงลบจากผลิตภัณฑ์ การบริการ และการปฏิบัติการขององค์กร และปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมไทย
- การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ดำเนินการทางกาดตลาดอย่างเป็นธรรม และบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
- การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



วัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ (Why)	ขอบเขตการดำเนินการ (What)
บุคลากร	ยกระดับความผูกพันของบุคลากร ด้วยการส่งมอบผลงานที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร	สร้างความตระหนักรู้เป้าหมาย/ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์กร รวมถึงการพัฒนาธรรมาภิบาลของระบบบริหารจัดการบุคลากร (HR Governance)
พันธมิตร	เสริมสร้างความผูกพันกับพันธมิตรทางธุรกิจด้วยการมีส่วนร่วมในการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน	วางแผนและดำเนินงานร่วมกับพันธมิตร สำหรับการให้บริการ :- • บริการ Digital Service • บริการ Data Analytics • บริการ 5G • บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์
ลูกค้า	สร้างความประทับใจด้วยบริการที่ตอบสนองความต้องการ เพื่อการใช้ซ้ำ แนะนำ และกล่าวถึงในทางที่ดี	พัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในการใช้งาน รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ • ผู้ถือหุ้นภาครัฐ • หน่วยงานกำกับนโยบาย และคณะกรรมการบริษัท	เพื่อให้การกำหนดทิศทาง การดำเนินงานขององค์กรตอบสนองและสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ และผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	พัฒนาระบบการกำกับดูแลที่ดี ปฏิบัติตามธรรมาภิบาลในองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน
หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แต่ละผลิตภัณฑ์/บริการ	เพื่อให้ผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กรมีคุณภาพและเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานของแต่ละผลิตภัณฑ์/บริการ	สื่อสารสร้างความเข้าใจข้อมูลกฎเกณฑ์/มาตรฐานแต่ละผลิตภัณฑ์/บริการ ให้บุคลากรถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ
คู่ค้า/Supplier	เพื่อการส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ งานรับเหมา ฯลฯ เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญา ผ่านการถือปฏิบัติตามนโยบายแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่ค้า) อย่างมีประสิทธิภาพ	ทบทวนและพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 2560 และสื่อสารกระบวนการปฏิบัติงานฯ (ขั้นตอน/ระยะเวลาดำเนินการ ฯลฯ) ให้คู่ค้าทราบ และเปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากคู่ค้า
สังคม	สังคมได้รับข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือน ป้องกันการร้องเรียนและต่อต้านการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างให้สังคมเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	ส่งเสริมความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและใช้งานผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร รวมถึงสร้างโอกาสการแสดงความรับผิดชอบในเชิงรุกกรณีเกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมในทุกบริการและการปฏิบัติการ
ชุมชน	เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและดิจิทัล และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้	ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมแก่เยาวชน การให้ความรู้และสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลแก่เยาวชน ในชุมชน เพื่อนำความรู้และทักษะไปพัฒนาอาชีพและสร้างรายได้แก่ครอบครัว



วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรแห่งชาติที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อคนไทยทุกคน โดยดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร ตอบสนองประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน



พันธกิจ

ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อยกระดับความเชื่อมั่น การยอมรับ และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

01

ยกระดับการกำกับดูแลและกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

02

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03

ยกระดับภาพลักษณ์ “องค์กรที่ดำเนินงาน ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม” เพื่อสนับสนุนองค์กรสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

SO

เป้าประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SE-AM

เพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ไม่มีข้อขัดแย้งหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงาน

เพื่อสร้างให้เกิดกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (CRS in Process)

ตัวชี้วัด

ระดับคะแนน SE-AM หมวด 4.1

ระดับคะแนนความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กรร้อยละของส่วนงานระดับฝ่าย (Tier2) ที่บรรลุระดับความสัมพันธ์ (Level) ที่คาดหวัง (วัดผลสำเร็จจากแผน#2)

ระดับคะแนนภาพลักษณ์ “องค์กรที่ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม”

ขอบเขตการดำเนินงาน

บูรณาการแนวทางการกำกับดูแลนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ-ข้อบังคับ รวมถึงการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญของบุคลากรเพื่อให้สามารถดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มครอบคลุมถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การร่วมมือระหว่างกัน รวมถึงการสื่อสารและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

กำหนดแนวทางเพื่อลดโอกาสในการเกิดผลกระทบเชิงลบ และสร้างผลกระทบเชิงบวกกับสังคมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

