ประกาศคณะกรรมการบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล ไม่กระทำการใดที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของบริษัทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล ผ่านกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม ให้สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล บริษัทจึงประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติกับผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัท ดังนี้

๑. หลักการและเหตุผล

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นรากฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความเข้าใจในความต้องการ ความคาดหวังความกังวล รวมถึงผลกระทบที่บริษัทมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อช่วยให้บริษัทสามารถลดผลกระทบเชิงลบ และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัทได้ผนวกกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและวิธีการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมต่างๆ จนถึงการทำแบบสำรวจเพื่อประเมินผล และการทำแบบสอบถามเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสร้างให้เกิดการเรียนรู้ คาดการณ์ความต้องการและความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๒ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทว่าจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

๒.๓ เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการในทุกระดับ สร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการบริหารความเสี่ยงและภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนขององค์กร

๓. นิยาม

ในนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฉบับนี้

"บริษัท" หมายถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" (Stakeholder) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่สร้าง และ/หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม หรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลใดที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินงานของบริษัท โดยมีทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ คณะกรมการบริษัท หน่วยงานกำกับ บุคลากร พันธมิตร คู่ค้า/Supplier สังคม/ชุมชน ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐ และคู่แข่ง

"ผู้ถือหุ้น/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ" หมายถึง กระทรวงการคลัง

"คณะกรรมการบริษัท" หมายถึง กรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

"หน่วยงานกำกับ" หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) รวมถึงองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับ ติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การประกอบกิจการโทรคมนาคมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน กสทช.

"หน่วยงานภาครัฐ" หมายถึง หน่วยงานราชการระดับกระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการระดับประเทศ ระดับภาค และระดับจังหวัด รวมถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่เป็นผู้อนุมัติอนุญาต หรือที่ต้องติดต่อประสานงานร่วมดำเนินงานขององค์กรเพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศ

"ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ" หมายถึง บุคคล นิติบุคคลที่ใช้ผลิตภัณฑ์ / บริการของบริษัท ซึ่งหากได้รับใบแจ้งค่าใช้บริการแล้ว แต่ยังมิได้ชำระค่าบริการตามใบแจ้งค่าใช้บริการนั้น จะมีสถานะเป็น "ลูกหนี้ค่าใช้บริการ"

"ผู้บริหารสูงสุด" หมายถึง กรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัท

"บุคลากร" ในที่นี้หมายรวมถึงผู้บริหารและพนักงาน

"ผู้บริหาร" : พนักงานผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารตั้งแต่ระดับส่วนหรือเทียบเท่าขึ้นไป

"พนักงาน" : บุคคลที่บริษัทบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานประจำ รวมถึงบุคคลที่บริษัทจ้างเพื่อทดลองปฏิบัติงานก่อนบรรจุเป็นพนักงาน

"พันธมิตร" หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม หรือร่วมทำงาน หรือมีความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจหรือร่วมดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เป็นการเฉพาะกับบริษัท

"คู่ค้า / Supplier" ในที่นี้หมายรวมถึง

"ผู้จัดหา" : นิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่เป็นผู้จัดหาและส่งมอบสินค้า/บริการให้แก่บริษัท

"ผู้รับเหมา" : นิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ที่ทำหน้าที่รับเหมาหรือรับจ้างให้ทำการงานอย่างหนึ่งอย่างใดแก่บริษัท ตามที่กำหนดในสัญญา

"เจ้าหนี้ทางการค้า" : ผู้จัดหาที่ได้ส่งมอบสินค้า/บริการ หรือ ผู้รับเหมาที่ส่งมอบงานที่รับเหมาหรือรับจ้างให้แก่บริษัทแล้ว แต่บริษัทยังมิได้จ่ายชำระเงินค่าสินค้า/บริการ หรือค่าจ้างนั้น

"สังคม" หมายถึง กลุ่มคนที่อยู่รวมกัน มีความสัมพันธ์กัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีระเบียบกฎเกณฑ์และความเชื่อถือที่สำคัญร่วมกัน ตลอดจนมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกันเอง และระหว่างบุคคลกับกลุ่มสังคม

"ชุมชน" หมายถึง กลุ่มคน ชุมชน กลุ่มอาชีพ ที่อยู่รอบพื้นที่ปฏิบัติงานและให้บริการของบริษัท

"คู่แข่ง" หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถาบันที่ดำเนินกิจการด้านธุรกิจอย่างเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยแข่งขันกันด้านการขาย การผลิต ทั้งปริมาณและคุณภาพ มีสินค้าให้เลือกหลากหลายมากขึ้น (สินค้าทดแทน) มีการพัฒนาสินค้าแปลกใหม่ขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงคู่เทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจโทรคมนาคม ธุรกิจดิจิทัล และธุรกิจเกี่ยวเนื่องของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ

๔. นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรรมการบริษัท ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ตระหนักถึงสิทธิและความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การดูแลและการคำนึงส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มด้วยการสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมเรื่องสร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท มีการระบุและประเมินความสำคัญ รวมถึงการร่วมมือกันเพื่อสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท ซึ่งมีหลักบรรษัทภิบาลที่เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรและมีแนวทางพัฒนาสู่ความยั่งยืน รวมถึงไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๕. แนวทางดำเนินการ

๕.๑ การระบุและประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหาร ดำเนินการร่วมกันเพื่อระบุและประเมินความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิเคราะห์จากผลกระทบของกิจกรรมทางธุรกิจ หรือมีอิทธิพลต่อกิจกรรมตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ประกอบกับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อนำมาประเมินและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้เป็นกลไกสำคัญเพื่อสนับสนุนในการเรียนรู้และทำความเข้าใจความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล เพื่อนำมาวางแนวทางการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้อง เหมาะสม ช่วยป้องกันความเสี่ยง และลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น

๕.๒ กลยุทธ์การสื่อสาร

ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหาร และพนักงาน สื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจ โดยกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบและลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕.๓ การเปิดเผยข้อมูล

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส ไม่คลุมเครือ ทั่วถึง และทันกาล เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอสม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนและเป็นไปตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท

๕.๔ การมีส่วนร่วม

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา รวมถึงข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรับฟัง/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ การหารือและแลกเปลี่ยนความเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็น เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ทัศนคติ ฯลฯ ในขณะเดียวกันบริษัทควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหา อุปสรรคหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

๕.๕ การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พนักงานที่ได้รับมอบหมายในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำเสนอผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยความเสี่ยงต่างๆ ที่ควรถูกนำไปพิจารณา เช่น ความไม่เต็มใจในการเข้าร่วม การมีเจตนาขัดขวางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความขัดแย้งในกลุ่มผู้เข้าร่วม เป็นต้น

๕.๖ การทบทวนและรายงานผล

ผู้บริหารสูงสุดตรวจสอบ ทบทวน และประเมินผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงานสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือและแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับผลกระทบและขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

๖. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ

ผู้ถือหุ้น / ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

นโยบาย : บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ถือหุ้น/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ จึงกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น ดำเนินกิจการตามกรอบทิศทางที่ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนดเป็นแนวนโยบายของรัฐที่มีต่อรัฐวิสาหกิจทั้ง ๓ ระดับ คือ แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในภาพรวม แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจรายสาขา และแนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจรายแห่ง โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อรัฐวิสาหกิจทั้ง ๓ ระดับ โดยนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ ตัดสินใจดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวังรอบคอบ มีจริยธรรม รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีมาตรฐาน โดยอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักจริยธรรม และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- สร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง
- กำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีสถานะทางการเงิน การบริหารและการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อปกป้องและเพิ่มผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
- เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยรายงานสถานะและผลการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ถือหุ้นทราบอย่างสม่ำเสมอ ทันเวลา ถูกต้องและครบถ้วนตามความเป็นจริง
- ไม่ดำเนินการใดๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทโดยมิได้แจ้งให้บริษัทรับทราบ

กลุ่มคณะกรรมการบริษัท

นโยบาย : บริษัทมุ่งมั่นการบริหารจัดการและการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจน มติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และรักษาไว้ ซึ่งผลประโยชน์ของบริษัท
- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด และผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจขององค์กร
- ดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน นโยบายเป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ระยะยาวขององค์กร รวมถึงแผนการดำเนินงานที่สำคัญ

- ส่งเสริมประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการบริษัท โดยกำหนดปฏิทินการประชุมคณะกรรมการบริษัทล่วงหน้าเป็นรายเดือน จัดส่งวาระและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้า รวมถึงการจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และมีประสิทธิผลเพียงพอต่อการบริหารและตัดสินใจ

- จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทอย่างเป็นรูปธรรม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำผลจากการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทมาใช้จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการบริษัท

กลุ่มหน่วยงานกำกับ

นโยบาย : บริษัทปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์มาตรการ และนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ อย่างครบถ้วน โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรการ และนโยบายต่างๆ ของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด

- สนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือในกิจกรรมการดำเนินงานของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ด้วยการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญแก่หน่วยงานกำกับ เพื่อให้ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัท

กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ

นโยบาย : บริษัทให้ความสำคัญกับหน่วยงานภาครัฐ โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้พนักงานดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐทั้งทางด้านวิชาการและการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่นอาจมีเงื่อนไขหรือขั้นตอนวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน

- ไม่กระทำการใดๆ ที่อาจจูงใจให้พนักงานในหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสม

- สนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐตามความเหมาะสม

- ร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น และช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามโอกาสที่เหมาะสม

- เข้ามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและข้อคิดเห็น ที่จะสามารถเตรียมการในเรื่องการวางแผนทรัพยากรบุคคลและด้านการเงิน เพื่อรองรับการดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐได้อย่างบรรลุเป้าหมาย

- รับการตรวจเยี่ยมจากหน่วยงานภาครัฐ พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มลูกค้า / ผู้ใช้บริการ

นโยบาย : มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี มีคุณภาพ ในระดับราคาที่เหมาะสม และยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เพียงพอ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยคุณภาพที่ดีและราคาที่เป็นธรรม และจัดทำใบแจ้งค่าใช้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและทันกาล
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนากระบวนการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยการจัดให้มีกิจกรรม/โครงการต่างๆ เพื่อรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และนำมาปรับปรุงการดำเนินการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- จัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบและปลอดภัย ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปใช้งานในทางที่ไม่ถูกต้อง

กลุ่มบุคลากร

นโยบาย : บริษัทตระหนักถึงความสำคัญว่าบุคลากรทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า นำมาซึ่งความสำเร็จ ความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร จึงมุ่งหวังให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของบุคลากร รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรทุกระดับอย่างเสมอภาค ส่งเสริมการเรียนรู้ เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ดูแลความปลอดภัย ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม เพื่อปกป้องและปฏิบัติต่อบุคลากรบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน บนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน
- ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เคารพและปกป้องเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงานไม่ให้ถูกล่วงละเมิด
- บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์/เป้าหมายขององค์กร และจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในเรื่องการสรรหา การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษ ให้มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม

- ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมกับพนักงาน จัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ตลอดจนจัดการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สวัสดิภาพ และอาชีวอนามัยที่ดี
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน สนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาต่อยอดนวัตกรรม
- ปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม
- รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค โดยมีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางที่ผิดข้อบังคับการทำงาน ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ หรือกฎหมายได้
- จัดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานในธุรกิจต่างๆ ขององค์กร

กลุ่มพันธมิตร

นโยบาย : บริษัทให้ความสำคัญต่อพันธมิตร ซึ่งเป็นผู้เข้ามาร่วมดำเนินการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทบรรลุเป้าหมาย จึงเคารพซึ่งสิทธิและปฏิบัติต่อพันธมิตรด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน รวมถึงการส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถและความรู้ร่วมกันเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับพันธมิตร รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ปฏิบัติต่อพันธมิตรด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย และให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกัน
- จัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกันอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงสำคัญที่อาจทำให้พันธมิตรได้รับความเสียหาย และส่งผลเสียต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของความร่วมมือ
- ไม่ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนบุคคลหรือองค์กรใดที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย มุ่งมั่นในการรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับพันธมิตร หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจร่วมกับพันธมิตรที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- ไม่เรียกรับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่สุจริตในการดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตร
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อพันธมิตรอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขจะต้องรีบแจ้งให้พันธมิตรทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักของความเป็นธรรม

กลุ่มคู่ค้า / Supplier

นโยบาย : ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต คัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินกิจการ ไม่เรียก/ไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับคู่ค้า รักษาผลประโยชน์

ร่วมกับคู่ค้าโดยการปฏิบัติตามกฎหมายและกติกาต่างๆ ที่กำหนดร่วมกันอย่างเคร่งครัดและมีจรรยาบรรณในการดำเนินกิจการ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยการต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า มีระเบียบปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค เท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม
- จัดทำสัญญากับคู่ค้าทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงสำคัญที่อาจทำให้คู่ค้าได้รับความเสียหาย และไม่กระทำการใดๆ อันส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรม การผูกขาด การกีดกันทางการค้า รวมถึงการสมยอมราคา (ฮั้วประมูล)
- ไม่เรียก/ไม่รับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า และถือปฏิบัติตามแนวนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันและนโยบายการรับและให้ของขวัญ ตามประกาศ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
- กำหนดนโยบายการจัดหา โดยสนับสนุนการจัดหาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าจากคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และไม่ทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขจะต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักของความเป็นธรรม
- ปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อผูกพันทั้งหลายตามสัญญาที่มีอยู่กับเจ้าหนี้การค้า ตลอดจนไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอันจะทำให้เจ้าหนี้การค้าเกิดความเสียหาย และหากมีเหตุอันจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญา บริษัทจะแจ้งเจ้าหนี้ล่วงหน้าเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- รักษาความลับของคู่ค้า รวมถึงไม่นำข้อมูลของคู่ค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มสังคม / ชุมชน

นโยบาย : ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชนและสังคม รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานมีจิตอาสาในการมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่ชุมชนและสังคม โดยเฉพาะชุมชนที่มีโอกาสได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท โดยการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่สังคมและชุมชนจะพึงได้รับอย่างยั่งยืน
- ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการกำจัดของเสีย ทั้งจากกระบวนการผลิตและการใช้งานทั่วไป รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่างๆ สู่สภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีการติดตามเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง

- ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะของเยาวชนและประชาชนทั่วไป ทั้งทางด้านการศึกษา เทคโนโลยี ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้เยาวชนเป็นทั้งคนเก่งและคนดี รวมถึงเสริมสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชนและสังคมไทย
- จัดกิจกรรม/โครงการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติ โรคระบาด เป็นต้น
- ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่างๆ สร้างความเข้าใจด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนปัญหาและผลกระทบที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของบริษัท เพื่อจัดการแก้ไขอย่างทันท่วงที อันจะเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กรและชุมชนอย่างราบรื่นและยั่งยืน
- ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีประหยัดพลังงานมาใช้ในองค์กร
- ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงผลักดันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการช่วยรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

กลุ่มคู่แข่ง

นโยบาย : บริษัทดำเนินธุรกิจโดยปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างยุติธรรมภายใต้กรอบจรรยาบรรณทางธุรกิจอย่างสุจริต ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจที่อยู่ในกรอบของกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับ โดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดี :

- การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่ง/คู่เทียบอันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- การต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด
- ปฏิบัติภายใต้กรอบจรรยาบรรณทางธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส รวมทั้งไม่เอาเปรียบคู่แข่งด้วยวิธีอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่ง
- ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากข้อมูลความจริง

๗. การติดตาม ทบทวน และประเมินประสิทธิผลของนโยบาย

คณะทำงานเพื่อยกระดับด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน รวมถึงทำการ

ทบทวนและประเมินประสิทธิผลของนโยบาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้นำเสนอที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณากลั่นกรอง และนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

อนึ่ง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ ระเบียบวาระที่ ๔.๑

จึงประกาศให้ทราบ เพื่อถือเป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

พลเอก

(สุชาติ ผ่องพุฒิ)

ประธานกรรมการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)