

ต้นฉบับ

๕๖๐๘๕๔๖/๑ เม.ย.๖๖ (๐๙,๖๖)

เลขที่เอกสารในระบบ E ที่ไอทีรช./262

ฝ่ายบริหารทั่วไป (สลก. รับเอกสารจากภายนอก) รัปที่ ขป 4433

วันที่ 8 เม.ย. 2563

พ.ร.บ. 206๐

เรื่อง การให้บริการของ บมจ.ทีไอที ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

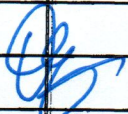
เรียน ผู้บริหารกรม		วันที่กำหนด
<input type="checkbox"/> เพื่อโปรดพิจารณา <input type="checkbox"/> เพื่อโปรดดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> เพื่อโปรดทราบ		
ทั้งนี้ สลก. ได้ส่งหนังสือดังกล่าวให้ ผอ.ทส. ด้วยแล้ว		
		หมายเหตุ

๐๑.

สิทธิพงษ์

(นางสาวอรุณี พงษ์พรประเสริฐ)
 ผบท.ลก. ปฏิบัติราชการแทน ลนก.
 - ๘ เมย. ๒๕๖๓

เรียน ผอ.ส่วน, ผอ.ทสท กแ๑-๓, ผอ. และ ผบท.มอ.
 เพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่
 กิ่งกวดทททททท



(นายธีระพล ตั้งสมบูรณ์)
 ผส.บอ.
 ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๓

[Handwritten mark]

กรมชลประทาน	
รับจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	
เลขรับ	๕๑) 4433/63
วันที่

เลขที่ ทีโอที รข./262

๓1 มีนาคม 2563

เรื่อง การให้บริการของ บมจ.ทีโอที ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

เรียน อธิบดีกรมชลประทาน
กรมชลประทาน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ำองค์กร เพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานงานในแต่ละระดับ (Escalation Contact)

ตามที่ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมีแนวโน้มเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) ใคร่ขอเรียนให้ลูกค้ำผู้มีอุปการคุณทราบว่า บมจ.ทีโอที ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ำองค์กร ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 โดยได้มีการดำเนินมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เข้มงวดตามแนวทางป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งได้จัดเตรียมอุปกรณ์ ระบบงาน และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้อย่างต่อเนื่อง และทันท่วงที รวมถึงการปฏิบัติงานจากบ้านหรือ Work From Home

บมจ.ทีโอที ขอให้ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่องเช่นเดียวกับการให้บริการในสถานการณ์ปกติ ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายให้บริการหน่วยงานของท่าน (Key Account Officer : KAO) ได้ตามปกติ นอกจากนี้ บมจ.ทีโอที ขอแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน แจ้งปัญหาอุปสรรคและขอคำแนะนำในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางวรรณพร ลิ้นหาชีวะ)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

ทำการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่

ฝ่ายขายราชการ

โทรศัพท์ 0 2575 5384

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้าองค์กร เพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) ได้ตระหนักถึงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 โดยได้กำหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ยกระดับความเข้มข้นตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อพนักงาน ผู้มาติดต่อ คู่ค้า ผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน และลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค รวมถึงสามารถดำเนินการธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดย บมจ.ทีโอที ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และคณะทำงานตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Incident Responses Team : IRT) ที่ครอบคลุมบริการและพื้นที่ทั่วประเทศ รวมถึงกำหนดมาตรการต่างๆ รองรับบริการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

มาตรการภายใน ทีโอที

1. คัดกรองผู้ใช้สถานที่หรือผู้มาติดต่อด้วยการกำหนดจุดในการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย จัดบริการแอลกอฮอล์หรือเจลล้างมือ
2. เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสสาธารณะต่างๆ และฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อภายในอาคาร
3. ควบคุม/ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน ป้องกันการติดเชื้อแบบเท่าทวีคูณ ด้วยการมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัย (Work from Home) โดยต้องสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา

มาตรการในการติดต่อลูกค้า

1. ลูกค้ายังคงสามารถติดต่อพนักงานขาย (KAO) ได้ตามปกติ โดยพนักงานจะสวมใส่หน้ากากทุกครั้งที่เข้าพบ และรักษาระยะห่างระหว่างกันอย่างน้อย 1 เมตร
2. กรณีที่องค์กรของลูกค้ามีนโยบายการดำเนินงานเฉพาะรองรับสถานการณ์ดังกล่าว ลูกค้าสามารถประสานงาน/ติดต่อกับพนักงานขาย (KAO) ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการฝ่าย ตามลำดับผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตามปกติ เช่น โทรศัพท์มือถือ e-mail Line เป็นต้น
3. จัดให้มีการประชุมผ่านระบบ Conference ระหว่างทีมขายกับลูกค้าได้ตามความจำเป็น

มาตรการในการให้บริการลูกค้า

1. จัดให้มีทีมขายและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงทีมงานหลังการขายที่สามารถรองรับการให้บริการและรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยการให้บริการจะยังคงเป็นไปตาม SLA ที่ตกลงไว้กับลูกค้า (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
2. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำรอง (Alternative Site) พร้อมระบบสนับสนุน เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้ในกรณีที่ศูนย์ปฏิบัติการหลักได้รับผลกระทบ

ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact)
 รองรับการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

ด้านงานขาย/ให้บริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	e-mail
1	พนักงานขาย (KAO)	นายพศวีร์ ชัยโชติจินดา	0919282693	posawee.c@tot.co.th
2	ผู้จัดการศูนย์ขายราชการที่ 5.1	นางดารุณี ไทยแขก	0893011526	daruneeh@tot.co.th
3	ผู้จัดการส่วนขายราชการที่ 5	นางบุปผา ศรีวิวัฒน์	0893886268	bubphas@tot.co.th
4	ผู้จัดการฝ่ายขายราชการ	นางสาววรรณิศา มีสายญาติ	0893015355	wannisam@tot.co.th
5	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายภาครัฐ	นางรังสิมา ประดิษฐพงษ์	0818120357	rungsima@tot.co.th
6	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นางวรรณพร ลิ้มหาชีวะ	0893007878	wannapol@tot.co.th

ด้านงานเทคนิค/แจ้งเหตุขัดข้อง

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	e-mail
1	ศูนย์บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง TOT CSOC	-	021599555	tot.csoc@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนบริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	นายภูสิต พฤกษณ	0894581425	phusit@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาและบริการลูกค้าภาครัฐ	นายเทวินทร์ พวงสวัสดิ์	0919287947	taywinp@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักพัฒนาและบริการลูกค้าองค์กร	นายชินนทร์ สีหะโชติ	0893023456	chanins@tot.co.th