

เลขที่ เอ็นที ขบ.๒/๒๓๓๕

ส.ค. (อ.ร.) 582
วันที่ 5 ก.พ. 64
เวลา 08:52
ผช.ปภค.๑ 235
วันที่ 4 ก.พ. 64
เวลา 14:30 L

กระทรวงคมนาคม
เลขรับ 2610
วันที่ 31.พ. 64
เวลา 11.12

๒๓ มกราคม ๒๕๖๔

ศูนย์แก้ทางด่วน
เลขรับ 0975
วันที่ 10 ก.พ. 64
เวลา 08.40

การให้บริการของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

สำนักงานเลขานุการกรม
รับที่ 1998
วันที่ 6 ก.พ. ๒๕๖๔
เวลา 14.30 น

กรมบัญชี ๒058 ๒058
รับที่ ๖
วันที่ ๖ ก.พ. ๒๕๖๔
เวลา 15.40 L

กองกลาง
เลขรับ 694/43
วันที่ 3 ก.พ. 64
เวลา 11.43/13.46
16.09

(๑) เรียน ปลัดกระทรวงคมนาคม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ายองค์กร เพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)
๒. ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact) รองรับบริการให้บริการลูกค้า ช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-๑๙

ตามที่ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) และมีแนวโน้มเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บมจ.เอ็นที) ขอเรียนให้ลูกค้าผู้มีอุปการคุณทราบว่า บมจ.เอ็นที ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ายองค์กร ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ โดยได้มีการดำเนินมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-๑๙ ที่เข้มงวดตามแนวทางป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งได้จัดเตรียมอุปกรณ์ ระบบงาน และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และทันท่วงที รวมถึงการปฏิบัติงานจากบ้านหรือ Work From Home

บมจ.เอ็นที ขอให้ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่องเช่นเดียวกับการให้บริการในสถานการณ์ปกติ ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อรับบริการได้ที่ผู้ประสานงานและบริการลูกค้า (Key Account Officer) ที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการแก่หน่วยงานของท่าน ได้ตามปกติ นอกจากนี้ บมจ.เอ็นที ขอแจ้งรายชื่อ ผู้ประสานงานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อประสานงาน แจ้งปัญหาอุปสรรคและขอคำแนะนำในการให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(๒) เรียน รปค. (อ.ร.) ผ่าน ผช.ปภค.๑

ขอแสดงความนับถือ (๓) เชิญลง หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด

ด้วยบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) แจ้งการให้บริการของบริษัทฯ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) รายละเอียดตามเอกสารแนบ

(นางรังสิมา ประดิษฐ์พงษ์)
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

เพชร สปด. สรค.
๑๖
เพ็ญอาษา นตฤณ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณามีบัญชา แจ้งหน่วยงานในสังกัด และ สปค. สรค. เพื่อทราบด้วย

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

(นายอานนท์ เจริญบริการ)

(นางสาวชนิษฐา พัวพันธ์พงษ์)

รองปลัดกระทรวงคมนาคม ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงคมนาคม
๕ ก.พ. ๒๕๖๔

ฝ่ายขายราชการ ๒๕ ก.พ. ๖๔
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๔ ๘๓๐๑ (คุณณัฐคนา)

ผช.ปภค.๒ รก. ผช.ปภค.๑
๕ ก.พ. ๖๔

๓๑ ก.พ. ๒๕๖๔ ๓๕ ก.พ. ๖๔
นางสาวชนิษฐา พัวพันธ์พงษ์
ผู้อำนวยการกองกลาง
๕ ก.พ. ๖๔

(นางพิทยา รอดชาติ)

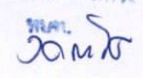
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ๕ ก.พ. ๖๔

๕) ใฝน พอ. (ส่าหนัก, กอง), พจก. ๑-๗, นตท., นพท.
เพื่อไป (ตททท)

(นายสุวิทย์ ดอกคำ)

ตทท.

- ๙ ก.พ. ๒๕๖๕


นาย. 

ใฝน คัดว / ใฝน
↑
๖๓๐๓๓๓

๑.๕

(นายสุชิน รัตนเสถียร)

ตทท.

๑๐ ก.พ. ๖๕

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited TOT CAT

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

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

มาตรการภายใน บมจ.เอ็นที

1. คัดกรองผู้ใช้สถานที่หรือผู้มาติดต่อดำเนินการกำหนดจุดในการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย จัดบริการแอลกอฮอล์หรือเจลล้างมือ
2. เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสสาธารณะต่าง ๆ และฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อภายในอาคาร
3. ควบคุม/ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน ป้องกันการติดเชื้อแบบเท่าหัวคุณ ด้วยการมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัย (Work from Home) โดยต้องสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา

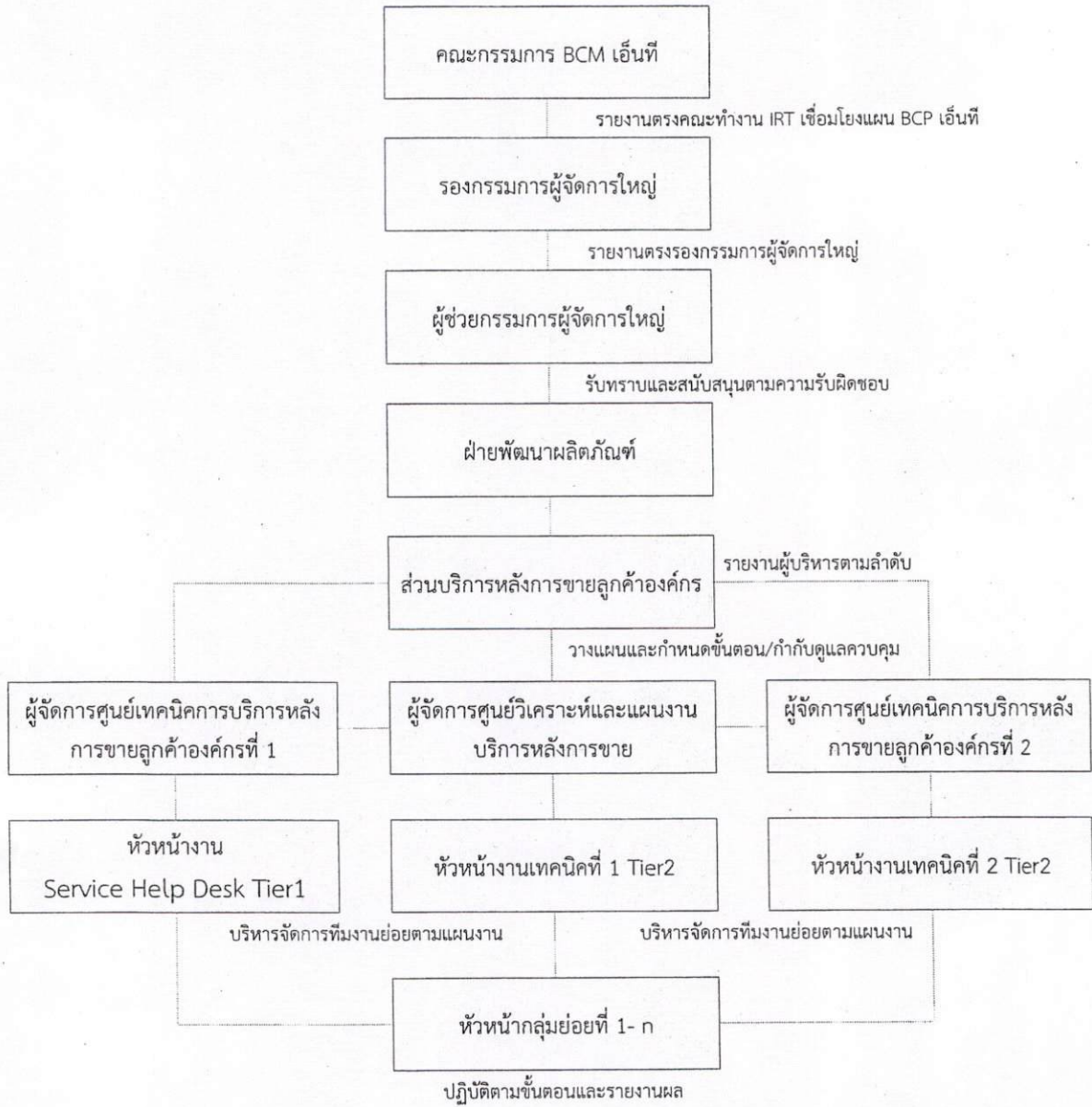
มาตรการในการติดต่อลูกค้า

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

รูปแบบขั้นตอนบริการลูกค้าตามแผนการบริหารจัดการธุรกิจต่อเนื่อง (BCM)



- ผู้บริหารส่วนงาน แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดใกล้ชิด แยกกลุ่มพนักงานที่เดินทางด้วยยานพาหนะสาธารณะและยานพาหนะส่วนตัว
- ผู้บริหารส่วนงานพิจารณาตัดสินใจ ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือปฏิบัติงาน Work from Home 14 วันตามความเหมาะสม โดยการปฏิบัติงานเข้าถึงระบบงานต่าง ๆ ผ่านระบบ VPN Over internet
- หัวหน้างานติดตามรายงานผลการปฏิบัติงานทางช่องสื่อสารทุกช่องทางตามที่กำหนด



ปิดศูนย์ปฏิบัติการ ฯ พนักงานปฏิบัติงาน Work from Home 100%

- แยกพนักงานส่วนที่มีความเสี่ยงให้ปฏิบัติงาน Work from Home และส่วนหนึ่งยังคงปฏิบัติงานที่ศูนย์ ฯ แจ้งข้อมูลผ่านหัวหน้างานถึงผู้บริหารที่รับผิดชอบพิจารณาอนุญาต
- การปฏิบัติงานที่ศูนย์ ฯ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนระหว่างการปฏิบัติงาน ตามที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
- รายงานการเข้าสถานที่ปฏิบัติงาน และสิ่งที่ต้องการตามความจำเป็น ผ่านหัวหน้างานถึงผู้บริหารรับทราบ
- หัวหน้างานติดตามผลการปฏิบัติงานทั้งในสถานที่ปฏิบัติงานและ Work from Home ใกล้ชิด รายงานผลให้ทราบโดยละเอียดทุกวันเมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละผลัด

ระดับที่ 3

- ผู้บริหารส่วนงาน แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บังคับบัญชาแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการทำความสะอาด ฆ่าเชื้อสถานที่ปฏิบัติงาน
- ผู้บริหารส่วนงานพิจารณาตัดสินใจย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน Work from Home 14 วันตามความเหมาะสม
- หัวหน้างานติดตามผลการปฏิบัติงาน Work from Home ใกล้ชิด รายงานผลให้ทราบโดยละเอียดทุกวันเมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละผลัด

- ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดใกล้ชิด
- หากการปฏิบัติงานนอกสถานที่พ้นระยะเวลา 14 วัน สถานการณ์โดยรวมดีขึ้นตามลำดับ สั่งให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยแยกพนักงานที่เดินทางด้วยยานพาหนะส่วนตัวกลับเข้ามาปฏิบัติงานสถานที่ตั้ง และปฏิบัติตามขั้นตอนระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด สำหรับพนักงานที่เดินทางด้วยยานพาหนะสาธารณะยังคงปฏิบัติงาน Work from Home จนกว่าจะได้รับอนุญาตให้กลับมา ปฏิบัติงานตามเดิม
- หัวหน้างานติดตามผลการปฏิบัติงานทั้งในสถานที่ปฏิบัติงานและ Work from Home ใกล้ชิด รายงานผลให้ทราบโดยละเอียดทุกวันเมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละผลัด

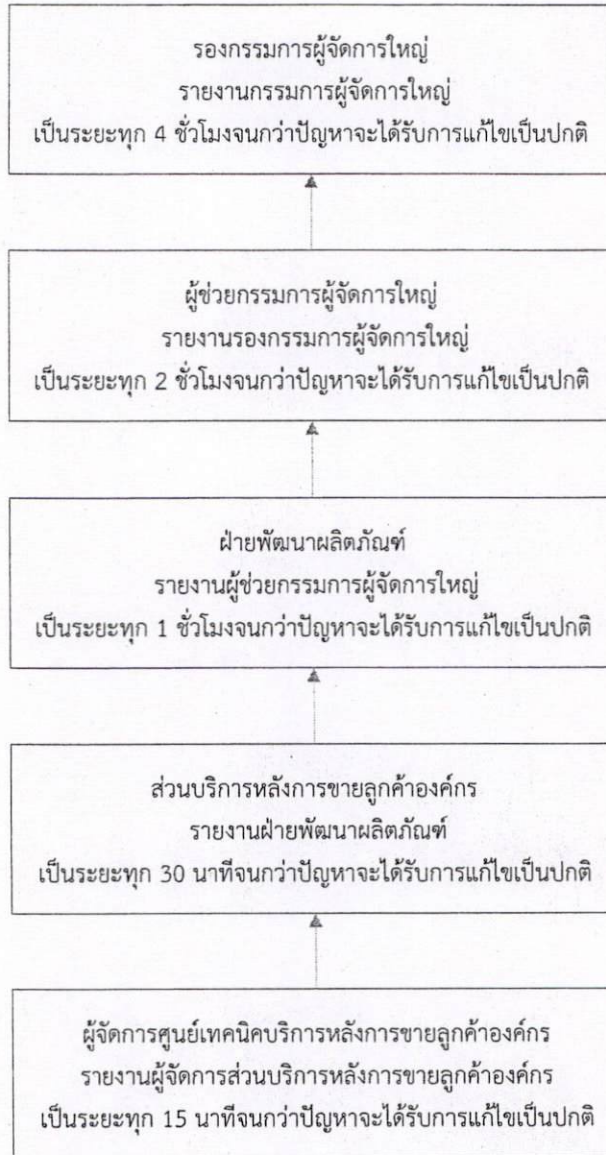
สถานการณ์การแพร่ระบาดกลับเข้าสู่ภาวะปกติ

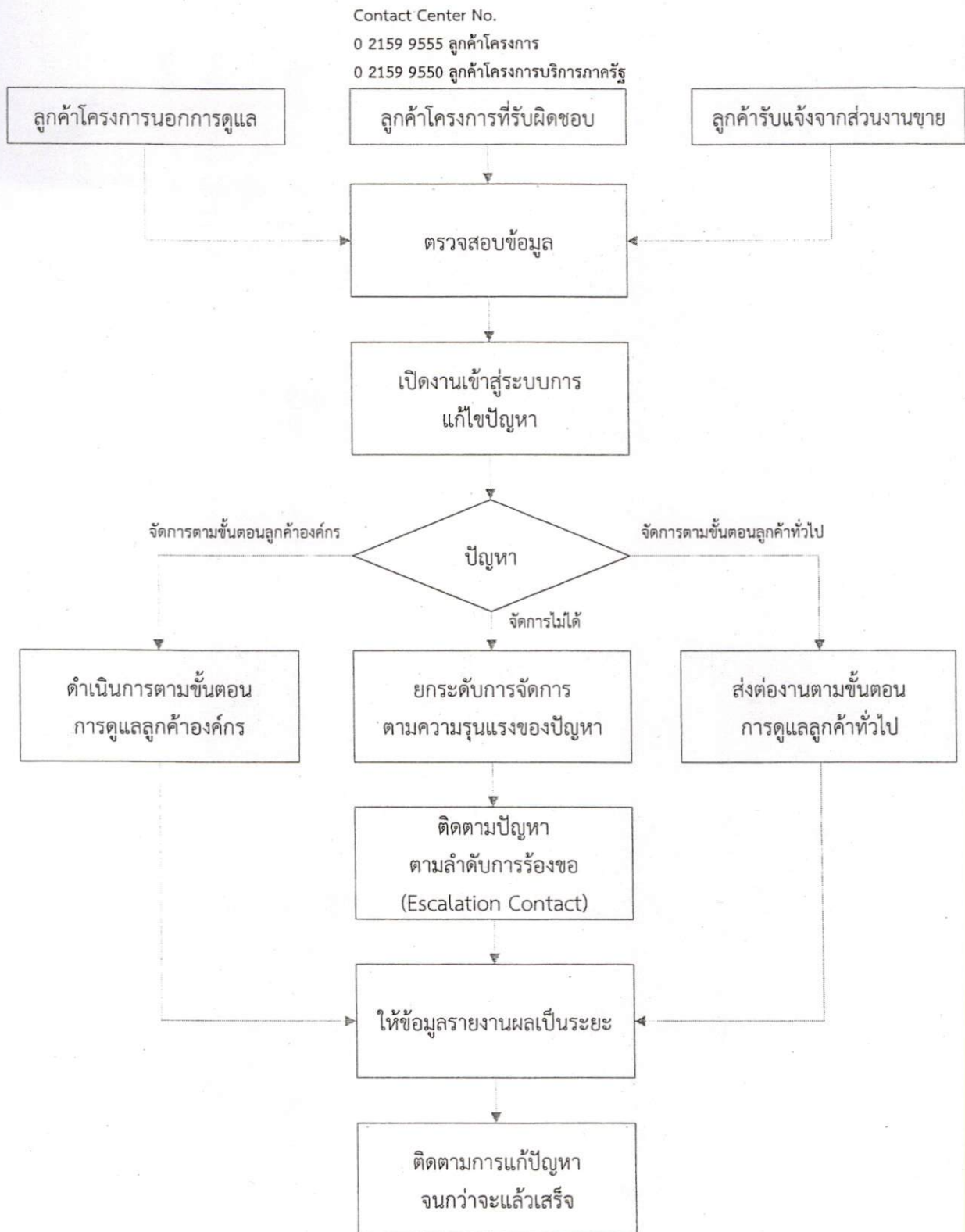
รายงานผู้บังคับบัญชาขอยกเลิกแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP)

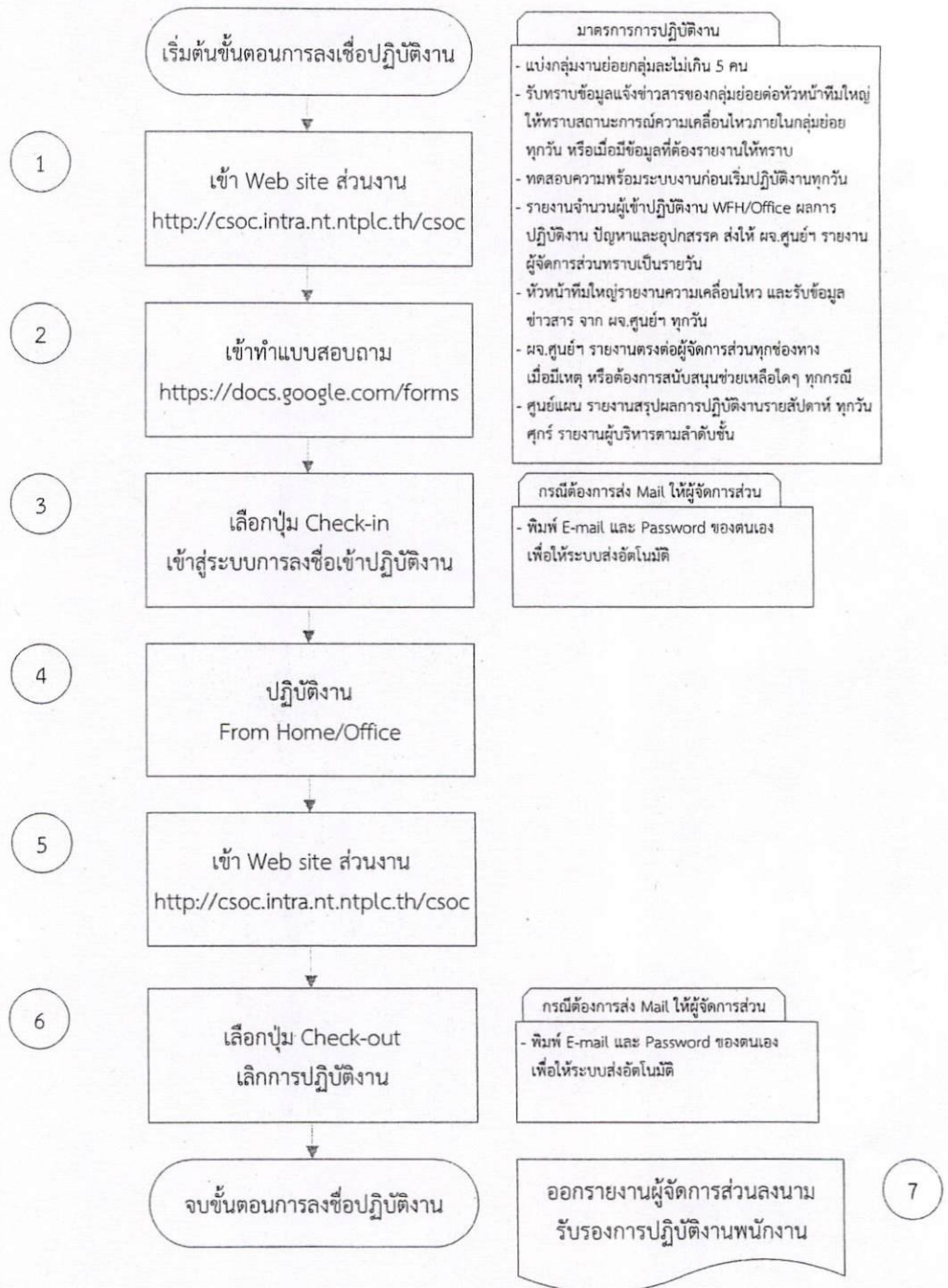
ยกเลิกการใช้แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP)

การปฏิบัติงานกลับคืนสู่สภาพปกติ

รูปแบบ Time Line ส่งต่อปัญหาและการจัดการตามระดับความรุนแรงของปัญหา







ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact)
 รองรับบริการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-๑๙

ด้านงานขาย/ให้บริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	e-mail
๑	ผู้ประสานงานและให้บริการลูกค้า (KAO)	นางสาวณัฐคณา พานิช	๐๙ ๑๙๒๘ ๙๖๕๕	natkana.p@nt.ntplc.co.th
๒	ผู้จัดการส่วนขายราชการที่ ๔	นางสาวสุพัฒนา บุญแย้ม	๐๘ ๙๓๘๘ ๖๔๓๖	spatna@nt.ntplc.co.th
๓	ผู้จัดการฝ่ายขายราชการ ๒	นางสาววรรณิศา มีสายญาติ	๐๘ ๙๓๐๑ ๕๓๕๕	wannisam@nt.ntplc.co.th
๔	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มขายและบริการลูกค้าองค์กร ๒	นางรังสิมา ประดิษฐพงษ์	๐๘ ๑๘๑๒ ๐๓๕๗	rungsima@nt.ntplc.co.th

ด้านงานเทคนิค/แจ้งเหตุขัดข้องทุกบริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	e-mail
๑	ศูนย์บริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	CSOC	๐ ๒๑๕๙ ๙๕๕๕	tot.csoc@nt.ntplc.co.th
๒	ผู้จัดการส่วนบริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	นายภูสิต พฤกษณ	๐๘ ๙๔๕๘ ๑๔๒๕	phusit@nt.ntplc.co.th
๓	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์	นายผดุงกฤษณ์ แพรกทอง	๐๘ ๙๓๐๑ ๑๖๒๗	padungkp@nt.ntplc.co.th
๔	ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคบริการลูกค้าองค์กร	นายเทวินทร์ พวงสวัสดิ์	๐๙ ๑๙๒๘ ๗๙๔๗	taywinp@nt.ntplc.co.th