บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
TOT PUBLIC COMPANY LIMITED | 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 89/2 Chaengwattana Rd. Thungsonghong Lake, Bangkok 10210
เลขทะเบียนนิติบุคคล/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (Tax ID NO.) 0107545000161

3.2.1

มหาวิทยาลัยบูรพา
รับที่ 02350
วันที่ - 3 เมย. 2563
เวลา 12.32 น.

เลขที่ ทีโอที รข./320

3/มีนาคม 2563

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

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้าองค์กรเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19)
2. ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact) เพื่องรับการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

ตามที่ ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) และมีแนวโน้มเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) ใคร่ขอเรียนให้ลูกค้าผู้มีอุปการคุณทราบว่า บมจ.ทีโอที ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้าองค์กรตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 โดยมีการดำเนินมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เข้มงวดตามแนวทางป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งได้จัดเตรียมอุปกรณ์ ระบบงาน และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และทันท่วงที รวมถึงการปฏิบัติงานจากบ้านหรือ Work From Home

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางวรรณพร ลีฬหาชีวะ)
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

ส่วนขายองค์กรภาครัฐที่ 3
โทรศัพท์ 08 9301 1518, 09 7096 3513 (จินตนา)

TOT 137 : หัสหัสดุ 10029134 หน่วนนับ BK. (500 แผ่น/BK.)

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร

ด้วย<u>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แจ้งการให้บริการของ บมจ.ทีโอที ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ดังเอกสารแนบ</u>

จึงเรียนมาเพื่อ

๑. เพื่อโปรดทราบ

๒. เห็นควรเผยแพร่ให้ทราบทั่วกันและสามารถดาวน์โหลดหนังสือได้ที่ https://docshare.buu.ac.th

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

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

<u>มาตรการภายใน ทีโอที</u>

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

<u>มาตรการในการติดต่อลูกค้า</u>

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

<u>มาตรการในการให้บริการลูกค้า</u>

1. จัดให้มีทีมขายและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงทีมงานหลังการขายที่สามารถรองรับการให้บริการและรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยการให้บริการจะยังคงเป็นไปตาม SLA ที่ตกลงไว้กับลูกค้า (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2)
2. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำรอง (Alternative Site) พร้อมระบบสนับสนุน เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้ในกรณีที่ศูนย์ปฏิบัติการหลักได้รับผลกระทบ

ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact)
รองรับการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

ด้านงานขาย/ให้บริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	email
1	พนักงานขาย (KAO)	นางสาวจินตนา สุขนิรันดร์	08 9301 1518	jintansu@tot.co.th
		นางสาวพิไลวรรณ อ่อนชาติ	09 7096 3513	pilaiwan.o@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนขาย	น.ส.ปัทมา ทวิชศรี	09 0519 9262	patamat@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายขาย	นางวิไลลักษณ์ เวศย์วิบุล	08 9814 7799	vilailav@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายภาครัฐ	นาง รังสิมา ประดิษฐพงษ์	08 1812 0357	rungsima@tot.co.th
5	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นาง วรรณพร ลีนหาชีวะ	08 1933 7878	wannapol@tot.co.th

ด้านงานเทคนิค/แจ้งเหตุขัดข้อง

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	email
1	ศูนย์ปฏิบัติการบริการหลังการขายลูกค้าองค์กรพิเศษภาครัฐ	CSOC - 2	0 2159 9550	tot_csoc_gov@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนบริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	นาย ภูสิต พฤกภูษณ	08 9458 1425	phusit@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาและบริการลูกค้าภาครัฐ	นาย เทวินทร์ พวงสวัสดิ์	09 1928 7947	taywinp@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักพัฒนาและบริการลูกค้าองค์กร	นาย ชนินทร์ สีทะโชติ	08 9302 3456	chanins@tot.co.th
5	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นาง วรรณพร ลีนหาชีวะ	08 1933 7878	wannapol@tot.co.th