

เลขที่ เอ็นที ขช.๒/๑๓๙

๒๗ มกราคม ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เลขรับ 466.
วันที่ 8 ก.พ. 64.
เวลา 16.23 น.

เรื่อง การให้บริการของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ายกเว้น เพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

๒. ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact) รองรับบริการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

ตามที่ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และมีแนวโน้มเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้น นั้น บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บมจ.เอ็นที) ใคร่ขอเรียนให้ลูกค้า ผู้มีอุปการคุณทราบว่า บมจ.เอ็นที ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ายกเว้น ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ โดยได้มีการดำเนินมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เข้มงวดตามแนวทางป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งได้จัดเตรียมอุปกรณ์ ระบบงาน และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและทันท่วงที รวมถึงการปฏิบัติงานจากบ้านหรือ Work From Home

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางรังสิมา ประดิษฐ์พงษ์)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

National Telecom Public Company Limited **TCF 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 รวมถึงสามารถดำเนินการธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดย บมจ.เอ็นที ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และคณะทำงานตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Incident Responses Team: IRT) ที่ครอบคลุมบริการและพื้นที่ทั่วประเทศ รวมถึงกำหนดมาตรการต่างๆ รองรับบริการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

มาตรการภายใน บมจ.เอ็นที

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

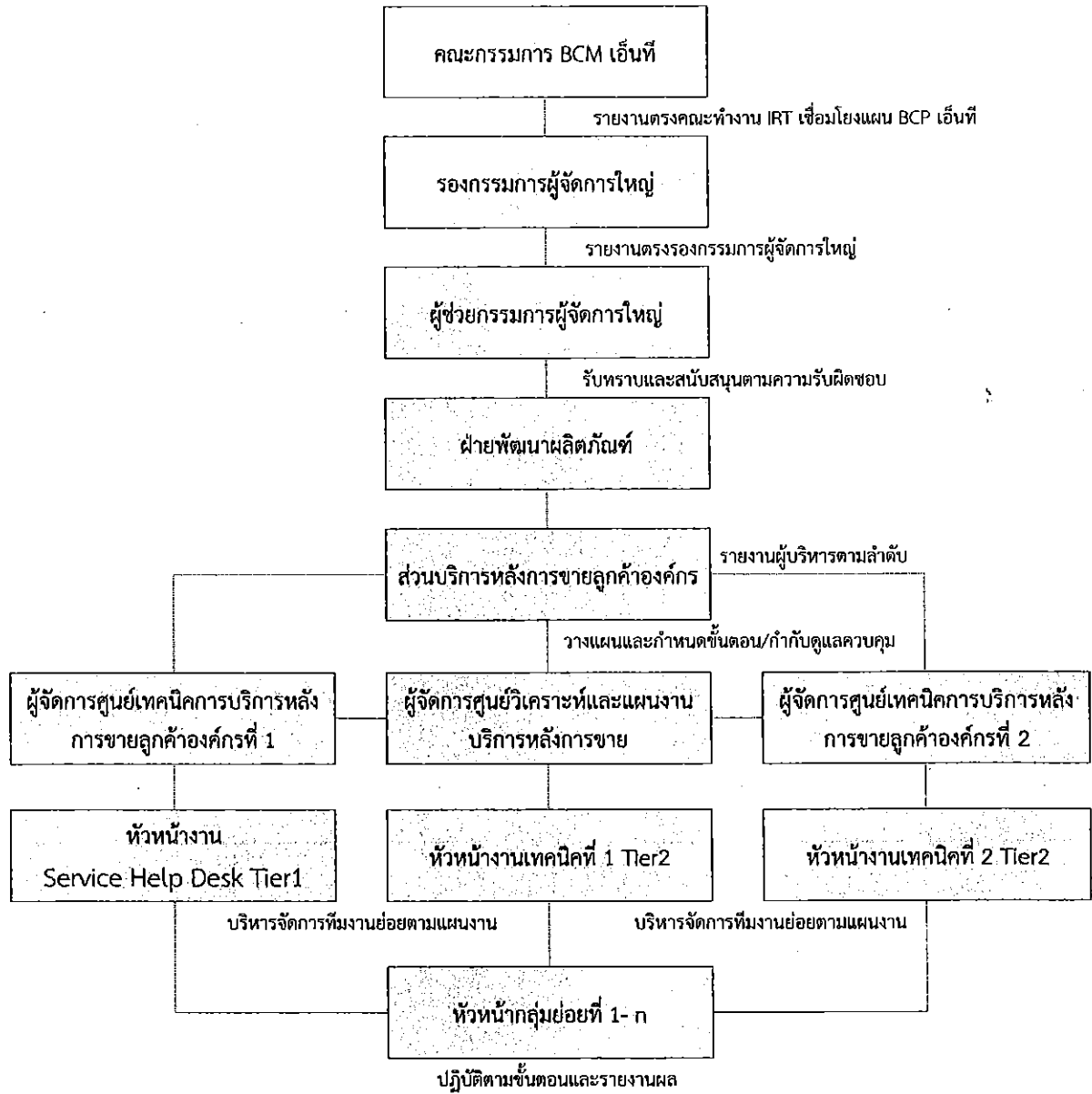
มาตรการในการติดต่อลูกค้า

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

รูปแบบขั้นตอนบริการลูกค้าตามแผนการบริหารจัดการธุรกิจต่อเนื่อง (BCM)



ประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
(BCP)

รูปแบบขั้นตอนการพิจารณาสั่งการ
ตามแผนกระบวนการธุรกิจต่อเนื่อง (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 ให้ปฏิบัติตัวตามขั้นตอนระหว่างการปฏิบัติงาน 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

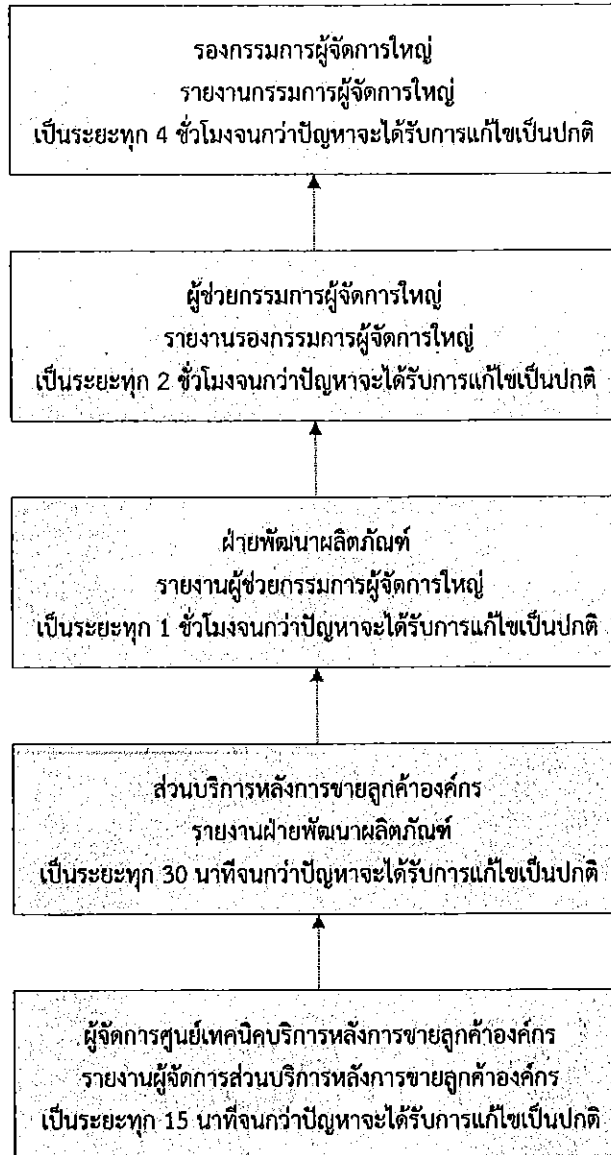
- ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดใกล้ชิด
- หากการปฏิบัติงานนอกสถานที่พื้นระยะเวลา 14 วัน สถานการณ์โดยรวมดีขึ้นตามลำดับ สั่งให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยแยกพนักงานที่เดินทางด้วยยานพาหนะส่วนตัวกลับเข้ามาปฏิบัติงานสถานที่ตั้ง และปฏิบัติตัวตามขั้นตอนระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด สำหรับพนักงานที่เดินทางด้วยยานพาหนะสาธารณะยังคงปฏิบัติงาน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

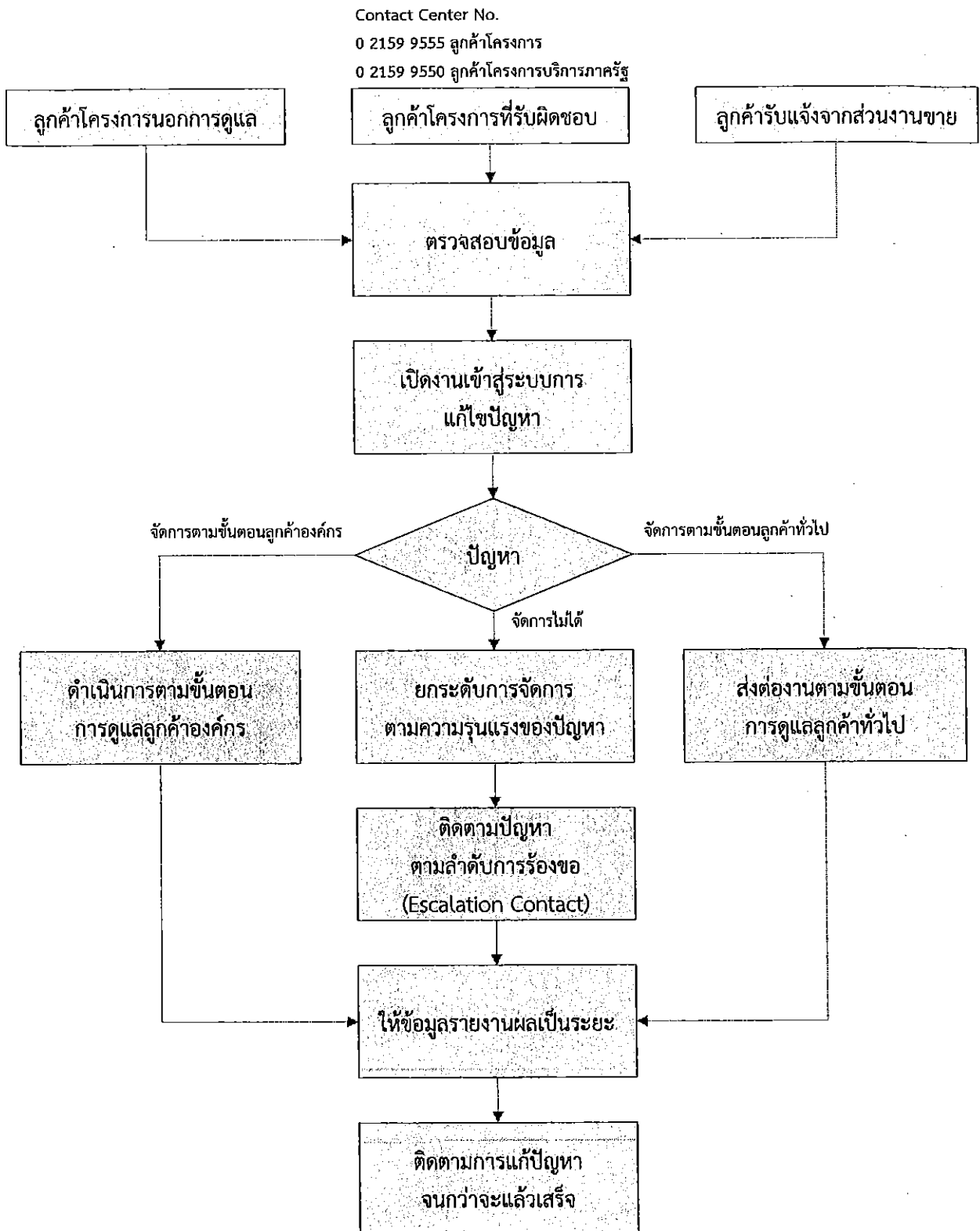
สถานการณ์การแพร่ระบาด
กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

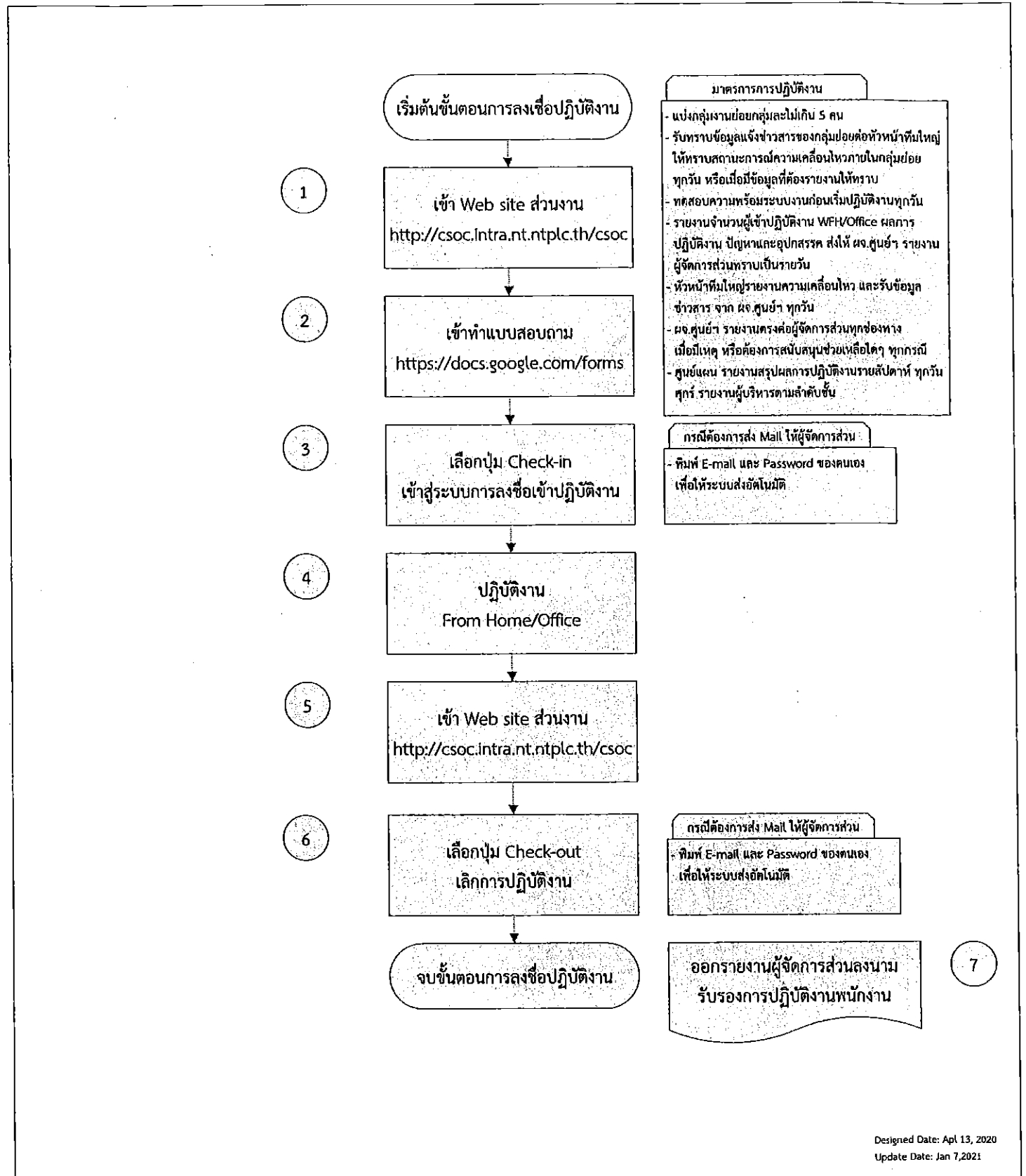
รายงานผู้บังคับบัญชาขอยกเลิกแผน
ดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP)

ยกเลิกการใช้แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
(BCP)

การปฏิบัติงานกลับคืนสู่สภาพปกติ







ข้อมูลรายชื่อประสานงานในแต่ละระดับ (Escalation Contact)
 ร้องรับการให้บริการลูกค้าช่วงวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

ตำแหน่ง/ให้บริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	e-mail
1	ผู้ประสานงานและให้บริการลูกค้า (KAO)	นางสาวจินตนา สุขรินทร์	08 9301 1518	jintansu@nt.ntplc.co.th
2	ผู้จัดการส่วนขายรัฐวิสาหกิจและองค์กรภาครัฐ 2.3	นางสาวปัทมา ทวีขศรี	08 9500 4392	patamat@nt.ntplc.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายขายรัฐวิสาหกิจและองค์กรภาครัฐ 2	นางวิไลลักษณ์ เวศย์วิบูล	08 9814 7799	vilailav@nt.ntplc.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มขายและบริการลูกค้าองค์กร 2	นางรังสิมา ประดิษฐ์พงษ์	08 1812 0357	rungsima@nt.ntplc.co.th

ตำแหน่งเทคนิค/แจ้งเหตุขัดข้องทุกบริการ

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	e-mail
1	ศูนย์บริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	CSOC	0 2159 9555	tot.csoc@nt.ntplc.co.th
2	ผู้จัดการส่วนบริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	นายภูสิต พฤกษณ	08 9458 1425	phusit@nt.ntplc.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์	นายผดุงกฤษณ์ แพรกทอง	08 9301 1627	padlungkp@nt.ntplc.co.th
4	ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคบริการลูกค้าองค์กร	นายเทวินทร์ พวงสวัสดิ์	09 1928 7947	taywinp@nt.ntplc.co.th