

กลุ่มงานสุขศึกษาประชาสัมพันธ์
และสุขภาพภาคประชาชน

รับที่..... 156
วันที่..... 15 เม.ย. ๖๓
เวลา..... 15:20



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก
เลขที่..... 2608
วันที่..... ๑๕ เม.ย. ๖๓
เวลา..... น.

ที่ สธ ๐๒๐๑.๐๒/ว ๒๕๖

ถึง กรม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานรัฐมนตรี
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไป สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๓ องค์การเภสัชกรรม

พร้อมนี้ ขอส่งสำเนาหนังสือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขที่ ทีโอที รข./๒๘๖ ลงวันที่ ๓๑
มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การให้บริการของ บมจ.ทีโอที ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา
2019 (COVID-19) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบด้วย จะเป็นพระคุณ



สำนักงานปลัดกระทรวง

กองกลาง

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๑๗๒

โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๑๑๗๔

สุขศึกษา

เลขที่ ทีโอที รข./๔๕๖

ห้องรองปลัดกระทรวงฯ
น.พ.ณรงค์ สายวงศ์
เลขรับ 2552
วันที่ 7/4/๖3
เวลา 11.15

31 มีนาคม 2563

กลุ่มสารบรรณ
เลขรับ 4382
วันที่ 3 เม.ย. ๖๓
เวลา 10.24

กระทรวงสาธารณสุข
เลขรับ 17246
วันที่ ๓ เม.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๑.๕๓ ๗๖.

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

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ายกเครื่อง จำนวน 1 แผ่น
 2. ข้อมูลรายชื่อผู้ประสานในแต่ละระดับ (Escalation Contact) จำนวน 1 แผ่น

ผู้อำนวยการกองกล
เลขรับ 4835
วันที่ 3/4/๖3
เวลา 12.29

ตามที่ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมีแนวโน้มเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) ไคร์ขอเรียนให้ลูกค้ายกผู้มีอุปการคุณทราบว่า บมจ.ทีโอที ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ลูกค้ายกเครื่อง ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 โดยได้มีการดำเนินมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เข้มงวดตามแนวทางป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งได้จัดเตรียมอุปกรณ์ ระบบงาน และเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และทันท่วงที รวมถึงการปฏิบัติงานจากบ้านหรือ Work From Home นั้น


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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

๑) **เขียน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข**
เพื่อโปรดทราบและเห็นความจำเป็น
หน่วยงานในสังกัด สส. ทราบ
จะเป็นพระคุณ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสุทธิมา หุ่นดี)
ผู้อำนวยการกองกล
๓ เม.ย. ๒๕๖๓


(นางวรรณพร ลิ้มหาชีวะ)
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

ทำการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่
๗) สารบรรณ (กลุ่มสารบรรณ)
โปรดดำเนินการ
๒๗ พ.ค.
(นางสาวนิตยา พวงเงิน)
หัวหน้ากลุ่มสารบรรณ

๒) ทราบ
ดำเนินการตามเสนอ



ฝ่ายขายราชการ
โทรศัพท์ 0 2575 9318 - 19 (ปิยพร,ภัทรวดี) ๑ ๐ เม.ย. ๒๕๖๓

(นายณรงค์ สายวงศ์)
รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ร.พ.ณรงค์

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

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) ได้ตระหนักถึงสภาวการณ์การระบาดของ 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	email
1	พนักงานขาย (KAO)	น.ส. ปิยพร วิริยะ	0893011538	piyaponw@tot.co.th
	พนักงานขาย (KAO)	น.ส. ภัทรวดี วิริยะ	0893011541	bhatrawadee.v@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนขาย	น.ส. สุพัฒนา บุญแย้ม	0893886436	spatna@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายขาย	น.ส. วรณิศาสตร์ มีสายญาติ	0893015355	wannisam@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักขายภาครัฐ	นาง รังสิมา ประดิษฐ์พงษ์	0818120357	rungsima@tot.co.th
5	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นาง วรณพร ลีพหาวีระ	0819337878	wannapol@tot.co.th

ด้านงานเทคนิค/แจ้งเหตุขัดข้อง

ที่	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	email
1	ศูนย์ปฏิบัติการบริการหลังการขายลูกค้าองค์กรพิเศษภาครัฐ	CSOC - 2	021599550	tot_csoc_gov@tot.co.th
2	ผู้จัดการส่วนบริการหลังการขายลูกค้าองค์กร	นาย ภูสิต พฤกษุณ	0894581425	phusit@tot.co.th
3	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาและบริการลูกค้าภาครัฐ	นาย เทวินทร์ พวงสวัสดิ์	0919287947	taywinp@tot.co.th
4	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักพัฒนาและบริการลูกค้าองค์กร	นาย ชนินทร์ สีหะโชติ	0893023456	chanins@tot.co.th
5	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจขายและบริการลูกค้าองค์กร	นาง วรณพร ลีพหาวีระ	0819337878	wannapol@tot.co.th