

THCOM

บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://www.thaicom.net>

ธุรกิจหลัก

ประกอบธุรกิจในกลุ่มธุรกิจหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1 ธุรกิจดาวเทียมและบริการที่เกี่ยวข้อง
- 2 ธุรกิจอินเทอร์เน็ตและสื่อ
- 3 ธุรกิจโทรศัพท์ในต่างประเทศ

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ โดยบริษัทได้ประกาศแต่งตั้ง **คณะกรรมการ Crisis Management Team เฉพาะกิจสำหรับ “COVID-19”** เพื่อบริหารจัดการและรับมือการแพร่ระบาดของ COVID-19 ตามแผนการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน โดยคณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบริษัท ต่อพนักงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งต่อห่วงโซ่ธุรกิจของบริษัท

คณะกรรมการ Crisis Management Team เฉพาะกิจสำหรับ “COVID-19” มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็น Chairperson มีผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางที่ดูแลหน่วยงานหลักที่สำคัญเป็นคณะกรรมการ เพื่ออำนวยความสะดวกและกำหนดมาตรการที่จำเป็นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอ้างอิงตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาวะวิกฤตและการบริหารจัดการเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management Plan)

SPACE-AIR-GROUND-MARITIME INTEGRATED NETWORK & SOLUTIONS



Copyright © 2019, Thaicom. All Rights Reserved.

มาตรการที่บริษัทประกาศใช้นั้นมีผลบังคับใช้ครอบคลุมตั้งแต่พนักงาน ผู้รับจ้างช่วง (เช่น แม่บ้าน րปค. คนสวน เป็นต้น) รวมทั้งบุคคลและหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาติดต่อกับบริษัท โดยระดับความเข้มข้นของมาตรการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและอ้างอิงตามมาตรการของภาครัฐด้วย เช่น กำหนดให้พนักงานใส่หน้ากากอนามัยในที่ทำงานเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน บันที่กการเข้า-ออกของทุกคน กำหนดมาตรการ Quarantines 19 วัน ในช่วงที่ประเทศไทยยังไม่ Lockdown มาตรการให้งดเดินทางเจรจาธุรกิจที่ต่างประเทศ ดำเนินการตามมาตรการ Social Distancing เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทได้เพิ่มมาตรการสำรองฉุกเฉินและมีข้อกำหนดที่เคร่งครัดโดยเฉพาะผู้ที่เข้าไปในส่วนปฏิบัติการควบคุมดาวเทียมและการออกอากาศโทรทัศน์ซึ่งถือเป็นหัวใจของธุรกิจ เช่น ให้พนักงาน Work From Home เป็นหลัก การแบ่งทีมทำงานให้สามารถทำงานแทน

กันได้ ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาในสถานที่ทำงาน รวมถึงมีการนำระบบเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้ในการสื่อสารระหว่างกันให้มากขึ้นจากเดิมที่มีการใช้งานอยู่แล้ว ซึ่งผลจากปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้บริษัทยังคงสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องตามปกติ ขณะเดียวกันพนักงานมีความปลอดภัยและมีสุขภาพอนามัยที่ดีโดยไม่ได้รับผลกระทบแต่อย่างใด

อีกทั้งบริษัทยังได้**เพิ่มมาตรการและปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารสถานที่ให้รองรับการควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดได้** เช่น ติดตั้งระบบ Access Control ที่ประตูทางเข้า เพื่อให้สามารถตรวจสอบการเข้า-ออกย้อนหลังของพนักงานหรือบุคคลภายนอกได้ จัดเตรียมตู้ Container ติดแอร์ ตั้งสำรองอยู่ภายนอกอาคารสถานีดาวเทียมสำหรับใช้ในกรณีที่พบผู้ติดเชื้อภายในห้องปฏิบัติการ กำหนดให้พนักงานที่ได้รับการอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าพื้นที่สำคัญ ๆ ที่เป็นห้องปฏิบัติการของบริษัทได้ เป็นต้น

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทเป็นผู้ให้บริการด้านดาวเทียมสื่อสารและโครงสร้างโทรคมนาคม ส่วนปฏิบัติการจำเป็นต้องให้บริการลูกค้าให้มีสัญญาณจากดาวเทียมอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง/7 วัน ดังนั้น การดำเนินธุรกิจให้มี **ความต่อเนื่องได้อย่างปกติจึงเป็นหัวใจหลักสำคัญของกระบวนการบริหารจัดการระบบปฏิบัติการภายใน** บริษัทได้ดำเนินการบริหารจัดการภาวะวิกฤตโดยมีระบบ ISO รองรับการให้บริการ มีคณะกรรมการตรวจสอบประเมินเรื่องความเสี่ยง และมีการปฏิบัติงานตาม ISO ที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ให้ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ การจัดเตรียมน้ำมันสำรองสำหรับเครื่องปั่นไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นต้น ที่สำคัญบริษัทมีแผนการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินและแผนการบริหารจัดการเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (BCM) ให้แต่ละฝ่ายเตรียมความพร้อมบริหารจัดการงานที่ตนเองดูแล โดยบริษัทมีการซักซ้อมและตรวจสอบกระบวนการเพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มเติมให้ทันสมัยเป็นประจำอยู่แล้วทุกปี

สำหรับการบริหารจัดการในวิกฤต COVID-19 ครั้งนี้ บริษัทปรับเปลี่ยนให้ยืดหยุ่นไปตามสถานการณ์ความรุนแรง โดยคณะกรรมการ Crisis Management Team เฉพาะกิจ สำหรับ “COVID-19” เป็นผู้กำหนด Direction และมีการประชุมผ่าน VDO Conference ในช่วงแรกทุกสัปดาห์ เพื่อประเมินสถานการณ์และประกาศมาตรการต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการ เช่น

1 การบริหารจัดการส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- เตรียมมาตรการ และ Tools รองรับการทำงาน From Home ล่วงหน้า โดยนำ Zoom Application และ MS Teams มาใช้ในการประชุมออนไลน์ รวมถึงเตรียมความพร้อมและคู่มือต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

- ขยายสัญญาณ Bandwidth ทั้งส่วนของ International and Domestic Link เพื่อรองรับโหลดการใช้งานของพนักงานที่ต้องใช้ผ่าน VPN มากขึ้น โดยคำนึงถึง Data Security เป็นสำคัญ
- การเชื่อมต่อระบบ “Connect to the Office From Anywhere” เช่น การเชื่อมต่อ VPN จากที่บ้านไปยัง Office การใช้งาน Share Drive จากที่บ้าน การใช้ Application รวมถึงมีระบบการจัดการเอกสารแบบออนไลน์ให้เชื่อมต่อกันหมดตั้งแต่ User จนถึงผู้มีอำนาจอนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้จากที่บ้านโดยง่ายและทันทีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน แต่ยังคงมีความเสถียรและมีระบบการรักษาความปลอดภัยสูงสุดของข้อมูล
- บริษัทใช้ “TCWeLink Application” ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นอีกช่องทางที่ให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตของไทยคมได้ง่ายและรวดเร็ว รวมถึงใช้เป็นช่องทางรับข่าวสารต่าง ๆ และใช้เป็นระบบ Call Tree ช่วงที่มีเหตุฉุกเฉินของบริษัท ซึ่งเป็น Application ที่พนักงานของบริษัทได้ออกแบบเมื่อปี 2561 และบริษัทได้พัฒนาข้อมูลที่สามารถดูได้บน Application นี้อย่างต่อเนื่อง
- บริษัทได้ประกาศแนวปฏิบัติในการ Work From Home และแนวปฏิบัติ E-Meeting ตามที่กระทรวงดิจิทัลฯ ประกาศ รวมถึงนโยบายติดตามผู้ที่มีความจำเป็นที่จะเข้ามาในบริษัทและพนักงานของบริษัทที่จะออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ โดยสามารถขออนุมัติดำเนินการและเก็บข้อมูลเพื่อสอบถามผ่านระบบ Visitor Online หรือผ่านระบบ Memo Online ของบริษัท

② บริษัทได้ออกประกาศ “Work From Home”

อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 โดยมีการกำหนด Guidelines and Policy รวมทั้งช่องทางในการสื่อสารต่าง ๆ ระหว่างบริษัทและระหว่างหน่วยงานโดยแจ้งหลักการของการทำ E-meeting ตามข้อกำหนดของกฎหมายผ่านช่องทางการสื่อสารดังกล่าว รวมถึงใช้มาตรการ Work From Home สำหรับสาขาในต่างประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น อินเดีย ออสเตรเลีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เพื่อป้องกันสุขภาวะอนามัยของพนักงานทุกคน

③ การบริหารจัดการระบบ Facilities อื่น ๆ

เช่น จัดสถานที่ตามนโยบาย Social Distancing การทำความสะอาดพื้นที่สำนักงาน การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการตรวจวัดอุณหภูมิ COVID-19 การจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองให้เพียงพอในช่วง Lockdown รวมถึงการป้องกันด้านสุขภาวะอนามัย เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การประกัน COVID-19 ให้พนักงานเพิ่มเติม เป็นต้น

บริษัทมีการสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤต COVID-19 ให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

- สำนักทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสารภายใน โดยเนื้อหาที่สื่อสารต้องผ่านการคัดกรองจากคณะกรรมการ Crisis Management Team
- ฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสารภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเป็นการสื่อสารในเรื่องของธุรกิจ

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน ในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีแนวทางในการบรรเทาผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ดังนี้

พนักงาน:

- มีการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีป้องกันและดูแลตนเอง รวมถึงครอบครัวเกี่ยวกับ COVID-19 ผ่านช่องทางต่าง ๆ และแจกหน้ากากอนามัย/ หน้ากากผ้าให้กับพนักงาน รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง เช่น รถป. และแม่บ้านทำความสะอาด เป็นต้น
- สื่อสารสิทธิประโยชน์ในส่วนของผู้ประกันตนในเรื่องของ COVID-19 ให้พนักงานทุกคนรับทราบ

ลูกค้า:

- บริษัทไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ COVID-19 เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการ Infrastructure ขายแบบ Wholesale ทั้งบริการประเภท Broadcast และ Broadband ไม่ได้ขาย Retail โดยตรง แต่บริษัทยังคงติดตามผลกระทบของ COVID-19 ต่อลูกค้าแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง
- Sales Team ติดต่อกับลูกค้าผ่านทางออนไลน์ โดยงดการเข้าพบลูกค้าโดยตรง

คู่ค้า: บริษัทใช้วิธีติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลเป็นหลัก และในกรณีที่มีการส่งสินค้า การวางบิลหรือรับเช็ค จะต้องมีกรนัดหมายกับฝ่ายจัดซื้อล่วงหน้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่คู่ค้า

ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/ นักวิเคราะห์: บริษัทเลื่อนการ
จัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ออกไปเป็นวันที่ 22
กรกฎาคม 2563 และให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักลงทุนสถาบัน
และนักวิเคราะห์ตามปกติผ่านอีเมลหรือทางโทรศัพท์

ชุมชนและสังคม

- ในช่วงงดการเรียนการสอนของโรงเรียน บริษัท
ได้บริจาคอุปกรณ์และจัดฝึกอบรมวิธีการใช้
อุปกรณ์กับคณะครูเพื่อใช้ในการจัดการเรียน
การสอนให้กับนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยิน
ของ “โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์ฯ”
เนื่องจากนักเรียนกลุ่มนี้จะไม่สามารถเรียนทาง
ช่อง DLTV ที่เป็นช่องการศึกษาทางไกลผ่าน
ดาวเทียมได้ ซึ่งวิธีการเรียนการสอนของนักเรียน
เศรษฐเสถียร คือ คุณครูจะทำการสอนออนไลน์
สำหรับนักเรียนตามคาบเรียนในเวลาปกติและ
อัดเป็นคลิปการสอนออนไลน์ให้นักเรียนได้มี
โอกาสเรียนในช่วง COVID-19 และสำหรับเรียน
ซ้ำย้อนหลังได้เมื่อต้องการทบทวนบทเรียน
ซึ่งอาจจะใช้เป็นต้นแบบเพื่อการขยายโอกาสไป
ยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในช่วงวิกฤต
- บริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือ COVID-19 ในประเทศ
สปป. ลาว ผ่านบริษัทลาวโทรคมนาคม ซึ่งเป็น
บริษัทร่วมทุนกับรัฐบาล สปป.ลาว
- บริษัทร่วมกับคู่ค้าผู้ให้บริการ NAVA ของ
บริษัท โดยเพิ่มปริมาณ Data ให้ใช้ฟรี เพื่อช่วย
ผู้ประกอบการทางทะเลให้สามารถเชื่อมต่อ
สื่อสารถึงกันได้ระหว่างลูกเรือกับครอบครัว และ
สนับสนุนการปฏิบัติงานบนเรือให้มีประสิทธิภาพ
และคงความต่อเนื่องในการให้บริการ

- ผู้บริหารได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์การรับมือ
ในช่วง COVID-19 ร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบการ
ดาวเทียมในภูมิภาค เช่น เรื่องผลกระทบที่มีต่อ
ผู้ประกอบการดาวเทียม การสร้างโอกาสใหม่ ๆ
การเตรียมการเรื่อง New Normal เพื่อเป็น
แนวทางและกรณีศึกษาร่วมกันโดยเป็นการ
สัมมนาผ่านทาง VDO Conference จัดโดย
APSCC

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทมีการทบทวนแผนงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว
รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงตามกระบวนการของ
บริษัทอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของการดำเนินงาน บริษัทมี
แผน**ปรับวิธีการทำงานแบบ New Normal** โดยยังคงใช้
มาตรการ **Social Distancing** พร้อมกับการ**นำเทคโนโลยี
ต่าง ๆ มาใช้เพื่อมาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน
ในการทำงานแบบ Anytime Anywhere** และปรับปรุงให้
มีประสิทธิภาพดีขึ้นอยู่เสมอรองรับการเปลี่ยนแปลงใน
อนาคต

นอกจากนี้ บริษัทจะนำ**บทเรียนจากวิกฤตมาสร้าง
เป็นโอกาสสำหรับการรับมือในอนาคต** เช่น มีแนวคิดที่
จะผลักดันการพัฒนาระบบสำหรับการศึกษาทางไกลผ่าน
ดาวเทียมให้มีฟังก์ชันการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจาก
วิกฤต COVID-19 ทำให้นักเรียนประสบปัญหาการขาด
ชั้นเรียนและการเรียนการสอน ซึ่งช่องการศึกษาทางไกล
ผ่านดาวเทียม คือ “ช่อง DLTV” เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่
สามารถช่วยให้นักเรียนได้เรียนหลักสูตรของกระทรวง
ศึกษาธิการได้อย่างต่อเนื่อง

บริษัทมองว่าวิกฤตครั้งนี้เป็นโอกาสในการ
พัฒนานวัตกรรมหรือบริการให้ผู้คนสามารถเชื่อมต่อ
(Connectivity) กับระบบและเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น
ออนไลน์ หรือผ่านดาวเทียมให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีข้อมูล
ข่าวสารที่จำเป็นต่อการจัดการสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่
อาจขึ้นได้ในอนาคต