



DTAC

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://www.dtac.co.th>

ธุรกิจหลัก

ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรคมนาคม
และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการของธุรกิจเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบทั้งระยะสั้นและระยะยาวจากสถานการณ์ COVID-19 ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ลูกค้า และพนักงาน บริษัทมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อร่วมกันกำหนดกระบวนการจัดการในการเตรียมพร้อมให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดในครั้งนี้ บริษัทได้มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและประเมินสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในทุกระยะ โดยเริ่มจัดตั้ง**คณะทำงานเพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Working Team)** เพื่อประเมินผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 และได้ออกมาตราการระงับการเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยงและมาตรการดูแลรักษาสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานในเบื้องต้น



นอกจากนี้ บริษัทมีความห่วงใยต่อสุขภาพของพนักงานทุกคน และได้ออกมาตราการต่าง ๆ อย่างเข้มงวดเพื่อรักษาสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้า เช่น มีการคัดกรองและดูแลด้านสุขอนามัยขั้นสูงสุด แบ่งพนักงานเป็นทีม A และทีม B เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและลดความแออัดในสำนักงาน แบ่งทีมให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน เตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ IT Application เพื่อใช้ในการทำงานและการประชุมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

พร้อมกันนี้บริษัทได้มีการสื่อสารไปยังบริษัทคู่ค้าทุกราย โดยเฉพาะรายหลักที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยี (Network) เพื่อให้ทราบสถานการณ์และเตรียมวางแผนบริหารจัดการ ในกรณีที่คู่ค้ารายใดได้รับผลกระทบจากสถานการณ์จนไม่สามารถส่งสินค้าหรือบริการได้ตามเงื่อนไข

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทได้จัดตั้ง**คณะกรรมาธิการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team)** ประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มงานต่าง ๆ โดยมีการประชุมร่วมกันทุกวันเพื่อรับทราบรายงานสถานการณ์ COVID-19 และดำเนินการตัดสินใจเพื่อจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งที่ โดยพิจารณาจากเหตุการณ์หรือสัญญาณ (Trigger Points) ที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานหรือกระทบต่อชีวนามัยและความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งในช่วงที่สถานการณ์ COVID-19 เริ่มรุนแรง มีจำนวนผู้ติดเชื้อภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น บริษัทได้มีการประเมินสถานการณ์ว่าอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน จึงได้จัดทำ**แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan)** โดยแบ่งระดับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ สีเขียว สีเหลือง สีส้ม และสีแดง เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานให้ตอบสนองกับระดับผลกระทบของสถานการณ์ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

- **ธุรกิจ** ความต่อเนื่องต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่งผลต่อผลประกอบการและภาพลักษณ์ของแบรนด์
- **ลูกค้า** การส่งมอบสินค้าและให้บริการลูกค้า
- **พนักงาน** สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

โดยคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Working Team) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนพนักงานจากกลุ่มงานต่างๆ เพื่อประชุมรายงานสถานการณ์ COVID-19 เป็นรายวัน โดยคณะทำงานฯ ได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและร่วมกับกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ในภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) ได้แก่ กลุ่มงานขายและให้บริการลูกค้า (Customer-Facing) กลุ่มงานโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานของสารสนเทศ (Network and IT Infrastructure) กลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ (Business Support) กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล (People) และคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team)

นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลบริษัทคู่ค้า (Supply Chain Sustainability) ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการกำกับดูแลบริษัทคู่ค้าและผู้รับเหมารายย่อย จากวิธีการเดินทางไปตรวจประเมินที่หน้าไซต์งานหรือที่พื้นที่ดำเนินการของบริษัทคู่ค้าเป็นการกำกับดูแลผ่าน Line Application เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทคู่ค้าและผู้รับเหมารายย่อยยังคงมีการดำเนินการและปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของผู้จัดหาของดีแทค (Dtac Supplier Conduct Principles) รวมถึงในส่วนของ การจัดอบรมในเรื่องหลักปฏิบัติของผู้จัดหา (Supplier Conduct Principles) และหลักเกณฑ์ในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานนั้น หน่วยงานกำกับดูแลบริษัทคู่ค้าได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมโดยเน้นไปที่หลักสูตรอบรมผ่านทางออนไลน์ เช่น People First: Raising Standards เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดโรคจากการจัดอบรมแบบ Classroom

บริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานทราบถึงทิศทางของบริษัทและให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งวางกลยุทธ์ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและเข้าถึงพนักงานในแต่ละกลุ่มงานได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งทางอีเมลและการจัดประชุม Town Hall แบบทางไกล (Virtual) เช่น

- จัดประชุมพนักงานผ่านออนไลน์ ทุก ๆ 2 สัปดาห์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทาง การปรับตัวขององค์กรในรูปแบบต่างๆ ให้พนักงานทราบและนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อตนเองและลูกค้าต่อไป
- ส่งอีเมลถึงพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงาน Outsource ทั่วประเทศกว่า 6,500 คน เพื่อให้รับทราบแนวทางปฏิบัติ
- จัดประชุมในระดับสายงานภายใต้ความรับผิดชอบผู้บังคับบัญชา เพื่อรับฟังและตอบข้อซักถาม Open Talk แพลตฟอร์มสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูงโดยไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อรับคำถามพนักงาน โดยจะเป็นคำถามหรือข้อเสนอแนะในการทำงาน ในแต่ละ Function ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงวิกฤต บริษัทได้รับคำถามเกี่ยวกับเรื่องความชัดเจนเป็นปริมาณมากพอสมควรในแต่ละเดือน และได้รับคำตอบจากผู้บริหารระดับรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารทุกคำถาม
- จัดทำ Dtac Blog เพื่อลดการแถลงข่าวที่จัดขึ้นเป็นประจำ และเป็นแหล่งรวมเรื่องราวและข่าวสารที่น่าสนใจเกี่ยวกับดีแทคและโลกเทคโนโลยี

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

พนักงาน: เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาให้กับพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงาน Outsource บริษัทได้มีมาตรการช่วยเหลือนอกเหนือจากการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย เช่น

- จัดทำประกันสุขภาพ COVID-19 เพิ่มเติมให้แก่พนักงานทุกคนทั้งพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงาน Outsource
- ร่วมมือกับโรงพยาบาลในคู่สัญญาประกันสุขภาพในการตรวจเชื้อ COVID-19 สำหรับพนักงานที่มีความเสี่ยงโดยบริษัทดูแลค่าใช้จ่ายให้กับพนักงาน
- ให้เงินช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงานทั้งพนักงานประจำและสัญญาจ้าง เพื่อบรรเทาภาระทางการเงินที่เกิดขึ้นจากผลกระทบของสถานการณ์ COVID-19

ลูกค้า: บริษัทเน้นดูแลผลกระทบด้วยการให้บริการต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยดูแลโครงข่ายและขยายสัญญาณมือถือ บริษัทได้เตรียมแผนรองรับการใช้ Internet ที่บ้านที่มีการเติบโตสูงขึ้น โดยได้วางทีมงานในสายงานดูแลโครงข่ายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นและเตรียมพร้อมกับการทำงาน 24 ชั่วโมงในทุกวัน เพื่อให้ลูกค้าได้มั่นใจในการใช้งานมือถือที่เพิ่มขึ้นจากที่พักอาศัยตามนโยบายทำงานจากที่บ้านขององค์กรต่าง ๆ บริษัทมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

- **แผนระยะสั้น:** ขยายขีดความสามารถรับส่งสัญญาณ โดยวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานที่เกิดจากความหนาแน่น ซึ่งจะตรวจสอบและใช้โซลูชัน การเพิ่มบริการ Massive MIMO เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่ง 3 เท่า ช่วยแก้ปัญหาการใช้งานเพิ่มขึ้น
- **แผนระยะยาว:** เพิ่มเสถียรสัญญาณและอุปกรณ์ โดยการเข้าประเมินในพื้นที่ และนำข้อมูลการใช้งานมาวิเคราะห์เพื่อใช้โซลูชันที่จะออกแบบรองรับได้ตรงจุด โดยจะมีการใช้ทั้งการเพิ่มอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ (Sector) เพื่อให้รองรับการเติบโตการใช้งานหรือปริมาณผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการเพิ่มเสถียรสัญญาณโดยการเข้าประเมินในพื้นที่เพื่อหาโซลูชันที่ดีที่สุดซึ่งแต่ละพื้นที่จะแตกต่างกัน
- **จัดทีมวิศวกรโครงข่ายดูแล 24 ชั่วโมง:** เพื่อดูแลสัญญาณตลอด 24 ชั่วโมง ให้ลูกค้าได้มั่นใจในการใช้งานมือถืออย่างต่อเนื่องในช่วงที่องค์กรส่วนใหญ่ให้พนักงาน Work From Home เพื่อลดการระบาด COVID-19 โดยบริหารจัดการสัญญาณมือถือให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานรูปแบบปัจจุบันที่เน้นการเติบโตตามแหล่งพักอาศัย

อีกทั้งบริษัทได้วางเป้าหมาย **“Connect You to What Matters Most”** โดยได้เพิ่มการบริการที่หลากหลายขึ้นผ่าน Dtac Application ที่เป็นแพลตฟอร์มหลักที่ใช้ติดต่อกับลูกค้า ซึ่งทีมงานของบริษัทได้พัฒนาการใช้งานให้ดีขึ้น ด้วยการเพิ่ม Capacity และ Load Balancing เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานอย่างไม่สะดุดและเหมาะสมกับสไตล์ของคนในสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้ บริษัทได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้ง 20.6 ล้านราย ทั้งดีแทครายเดือนและเติมเงิน ภายใต้แคมเปญ Happy@Home เช่น

- ให้ฟรีอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูงสุด เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือประชุมวิดีโอ จาก Application Office 365 และ Zoom นาน 90 วัน
- จัดแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตให้ตรงความต้องการของนักศึกษาที่ต้องเรียนทางไกลออนไลน์ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายในมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาทั่วประเทศ และร่วมกับพันธมิตรในอุตสาหกรรมให้แพ็คเกจอินเทอร์เน็ตความเร็ว 4 Mbps ในราคา 400 บาท นาน 3 เดือน
- ให้ฟรีประกันภัย COVID-19 คู่คุ้มครองสูงสุด 255,000 บาท สำหรับลูกค้ารายเดือนและเติมเงิน เมื่อซื้อแพ็คเกจเสริมเน็ต
- โทรฟรีไปยังสถานการแพทย์ 1669 และกรมควบคุมโรค 1422 ตลอด 24 ชั่วโมง

บริษัทได้ให้ความช่วยเหลือธุรกิจขนาดกลางและ SMEs ให้ประหยัดต้นทุนและยังสามารถดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่อง จากผลสำรวจความกังวลลูกค้าองค์กรและ SMEs กว่า 700 คน กว่า 50 องค์กรถึงความต้องการในช่วงวิกฤต COVID-19 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กไม่มีโซลูชันที่พร้อมรองรับการทำงานที่บ้าน บริษัทจึงได้ตอบสนองความต้องการในเวลานี้ด้วยการให้อินเทอร์เน็ตที่เสถียรและมากพอที่จะทำงานได้จากที่บ้าน เช่น การประชุมทางวิดีโอ เป็นต้น

ลูกค้า: บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหาร Supply Chain ด้วยการทบทวนและปรับกระบวนการในการผลิต และจัดส่ง SIM Card ไปยังร้านค้าของดีแทคทั่วประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าถึงมือลูกค้าอย่างปลอดภัย ซึ่งในการบริหารจัดการ Supply Chain ของบริษัทเริ่มตั้งแต่ติดตามและ

ประเมินสถานการณ์ในการ Supply ชิมการ์ด และบัตรเติมเงินที่มีความต้องการนับสิบล้านใบต่อเดือน ซึ่งบริษัทได้ติดต่อโรงงานในประเทศที่อยู่ในทะเบียนรายชื่อลูกค้า (Vendor List) ทันที เพื่อเตรียมรับกำลังการผลิตที่จะย้ายจากต่างประเทศสู่ประเทศไทยตามแผน Business Continuity Plan (BCP) ที่กำหนดไว้ โดยโรงงานเหล่านี้สามารถเดินหน้าสายการผลิตเพื่อทดแทนกำลังการผลิตที่หายไปได้ภายใน 3 วัน อีกทั้งบริษัทได้มีการบริหารจัดการเพื่อหาวิธีการกระจายสินค้าให้ถึงมือลูกค้าทุกวัน อาทิ ร้านสะดวกซื้อหรือร้านลูกตู้ตามต่างจังหวัด เปิดบริการเลขหมายผ่าน www.dtac.co.th พร้อมเจ้าหน้าที่ส่งชิมการ์ดให้ถึงมือลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง

ทั้งนี้ ในช่วงเหตุการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นทำให้องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ได้รับผลกระทบ ซึ่งรวมถึงสถานประกอบการที่มีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่บริษัทคู่ค้าและผู้รับเหมารายย่อยที่ปฏิบัติงานให้กับดีแทคต้องเข้ารับการอบรม ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานและกฎหมายความปลอดภัยฯ บริษัทจึงได้มีมาตรการผ่อนปรนโดยการอนุโลมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีใบอนุญาตต่าง ๆ ที่หมดอายุตั้งแต่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2563 ยังคงสามารถปฏิบัติงานให้กับดีแทคได้ โดยจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากสถาบันที่ได้รับการรับรองทันทีหลังจากที่สถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อช่วยเหลือให้พนักงานของบริษัทคู่ค้าและบริษัทผู้รับเหมารายย่อยยังคงทำงานและมีรายได้ต่อไปได้ในช่วงการแพร่ระบาด

ผู้ถือหุ้น: บริษัทได้เลื่อนประชุมผู้ถือหุ้นซึ่งเดิมกำหนดให้มีขึ้นในเดือนมีนาคม 2563 และบริษัทให้มีการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจากกำไรของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

ชุมชนและสังคม: บริษัทนำเอาความเชี่ยวชาญที่มีและทรัพยากรในเรื่องการเชื่อมต่อและบริการทางด้านดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับมือกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น

- สนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช ในโครงการ “ดีแทค ร่วมแรงใจ Fight COVID-19” โดยนำทีม Call Center เข้าร่วมดูแลจัดการระบบเชื่อมต่อดิจิทัลกับผู้ป่วยต่อเนื่องของโรงพยาบาลให้รักษาผ่านทาง Application Siriraj Connect ด้วยการระดมส่ง SMS และ MMS พร้อมเพิ่มระบบ IVR หรือระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติในขณะเดียวกันได้จัดสรรเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ทีมงาน Call Center ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร โทรติดต่อผู้ป่วยตามทีส่ง SMS เพื่อช่วยอธิบาย แนะนำผู้ป่วยที่อาจไม่มีความถนัดในการใช้ Application ช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย รวมถึงรับสายและอธิบายให้ผู้ที่ใช้ Application ไม่เป็น
- สนับสนุนเบอร์โทรสายด่วน เรียงหมายเลข 4 หลัก สุดท้ายให้จดจำได้ง่ายขึ้น 063-474-0061 ถึง 0065 พร้อมค่าโทรฟรีให้กับสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทยที่กำลังรับมือการโทรเข้ามาปรึกษาปัญหาด้านสุขภาพจิตที่มากขึ้น อันเนื่องมาจากผลกระทบจากการแพร่ระบาด COVID-19
- มอบ Sim เน็ตที่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่จำกัดนาน 14 วัน ให้คนไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ ได้ใช้ติดต่อสื่อสารถึงครอบครัว ในช่วงที่ต้องอยู่ในพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ เพื่อสังเกตอาการในช่วง 14 วัน ภายใต้การดูแลของภาครัฐ
- จัด “ตู้ใจดีปันสุข” ให้ชุมชนสามย่านที่ได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนรายได้ช่วง COVID-19
- #Saveสตรีทฟู้ด โครงการช่วยร้านค้าร้านอาหารในชุมชนแถวสามย่านผ่านการเล่าเรื่องและแนะนำอาหารอร่อยดีเด็ดผ่าน Dtac Blog
- ให้การสนับสนุนการขยายโครงข่ายและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน เช่น โรงพยาบาล ศูนย์ช่วยเหลือ สถานีตำรวจ หน่วยงานราชการสำคัญ และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น

- แนะนำเรื่องที่ต้องรู้ที่จะทำให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมไซเบอร์ โดยเฉพาะในช่วงที่ทุกคนตื่นตระหนกกับ COVID-19

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

สถานการณ์ COVID-19 ครั้งนี้ ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในแง่ของการใช้ข้อมูลและการใช้ช่องทางดิจิทัล บริษัทให้ความสำคัญในการเชื่อมโยงผู้คนผ่านเครือข่ายที่เชื่อถือได้ของบริษัทและมอบข้อเสนอที่สอดคล้องกับความต้องการในชีวิตวิถีใหม่ พร้อมทั้งช่วยเหลือและสนับสนุนสังคมผ่านโครงการบรรเทาทุกข์ต่าง ๆ ซึ่งบริษัทยังคงดำเนินงานได้ตลอดช่วงวิกฤตที่เกิดขึ้นและบริษัทยังคงมุ่งมั่นในจุดยืนที่จะเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ขณะเดียวกันบริษัทวางแผนระยะยาวเพื่อรับมือกับ **New Normal** เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว บริษัทได้เปิดตัวพฤติกรรมใหม่ 4 ข้อ เป็นแนวทางการปฏิบัติตนใน New Normal และรับมือกับความไม่แน่นอน รวมถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากการระบาดของ COVID-19 อันส่งผลกระทบต่อชีวิตของทุกคน นี้ไม่ใช่ช่วงเวลาที่จะยอมแพ้ เลิกล้ม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือทำงานอย่างโดดเดี่ยว แต่เป็นช่วงเวลาแห่ง**การเรียนรู้ (Always Explore) การสร้างสรรค์ร่วมกัน (Create Together) การรักษาสัญญา (Keep Promises) และการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (Be Respectful)**

บริษัทเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมทั้ง 4 ข้อนี้ จะยังคงเป็นประโยชน์ทั้งในอนาคตอันใกล้และไกล และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพอันแข็งแกร่งให้กับสังคมไทย และเชื่อมต่อลูกค้าของเราสู่ทุกสิ่งที่สำคัญ