

Sustainable Development Showcases 2020

ข้อมูลการจัดการ
ภาวะวิกฤต COVID-19
กลุ่มอุตสาหกรรม:
เทคโนโลยี

สารบัญ

6

บทสรุปข้อมูลการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19
กลุ่มอุตสาหกรรม:
เทคโนโลยี

10

ADVANC

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

15

DELTA

บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

21

DTAC

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

27

HANA

บริษัท ฮานา โมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

31

ILINK

บริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

37

INTUCH

บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

42

ITEL

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

46

MSC

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

50

PT

บริษัท พรีเมียร์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)



54

SYNEX

บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

58

THCOM

บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)

63

TRUE

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บทสรุปข้อมูลการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19

กลุ่มอุตสาหกรรม: เทคโนโลยี

ผลกระทบ COVID-19 ต่อ กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

การแพร่ระบาดของ COVID-19 ครั้งนี้ เปรียบเสมือนเป็นตัวเร่งให้ทุกภาคอุตสาหกรรมต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรอยู่รอด พร้อมไปกับการสร้างความได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน **เทคโนโลยีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่เข้ามาช่วยปรับรูปแบบการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจอย่างมากในยุคปัจจุบัน และคาดว่าจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในอนาคต** อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ COVID-19 ในครั้งนี้ ธุรกิจส่วนใหญ่ที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีจะได้รับผลกระทบเชิงบวกจากการให้บริการเทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น จากมาตรการ Work From Home ทำให้บริษัทมีความต้องการจัดเก็บข้อมูลในระบบ Cloud มากขึ้น มีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้น มีการทำธุรกิจออนไลน์มากขึ้น รวมถึงสินค้าเทคโนโลยีบางประเภทยอดจำหน่ายที่เพิ่มสูงขึ้นจากปริมาณความต้องการใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่บ้าน ได้แก่ Notebook, iPad, อุปกรณ์ Home Networking และ VDO ที่ซื้อผ่านช่องทางจำหน่ายออนไลน์ เป็นต้น

สำหรับ**ธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์**ได้รับผลกระทบจากปัญหาการขนส่งในช่วงที่ภาครัฐประกาศมาตรการ Lockdown โดยเฉพาะปัญหาขาดแคลนวัตถุดิบนำเข้าที่ใช้ในการผลิต ต้นทุนค่าขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2563 ธุรกิจฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และวัสดุสิ้นเปลือง มีรายได้ลดลงจากมาตรการปิดห้างสรรพสินค้า **ธุรกิจกลุ่มสายสัญญาณ**ก็ได้รับผลกระทบจากงานโครงการภาครัฐที่ชะลอออกไป รวมถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่หน้างานในช่วง COVID-19 ระบาด **ธุรกิจดาวเทียม**ที่เน้นบริการคำสั่งประเภทช่องสัญญาณดาวเทียม (Broadcast) และช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Broadband) ที่ได้รับผลกระทบเล็กน้อยจากลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานโครงการที่มีการเซ็นสัญญาซื้อขายกันล่วงหน้าข้ามปี เป็นต้น

การดำเนินการเพื่อตอบสนองอย่างทันก่วงที่ ต่อสถานการณ์ COVID-19

บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีได้ตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 มีการวิเคราะห์สถานการณ์ การวางแผนและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ ตลอดจนออกมาตรการเพื่อรับมือและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที่ โดยเน้นในเรื่อง Business Continuity เพื่อให้การปฏิบัติงานในทุกส่วนงานทั้งในด้านการดำเนินงานและการบริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพโดยมีการดำเนินการตาม Business Continuity Plan (BCP) ที่ครอบคลุมการดำเนินงานในทุกด้าน

นอกจากนี้ ได้มีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจเพื่อเป็นศูนย์กลาง/หน่วยงานกลางในการทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในครั้งนี โดยได้มีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท เช่น

- ประกาศมาตรการเพื่อดูแลสุขภาพ ความเป็นอยู่ของพนักงาน การกำหนดจำนวนพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานที่บริษัทหรือโรงงาน รวมทั้งมีการพิจารณาและดำเนินการอย่างรวดเร็วที่เป็นการเฉพาะหน้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- ประเมินผลกระทบเป็นระยะและปรับเปลี่ยนมาตรการรับมือต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาขณะนั้น โดยมีการติดต่อและวางแผนร่วมกับ Supplier เป็นระยะ ๆ ทั้งในเรื่องแผนการผลิต ความต้องการใช้วัตถุดิบ กำลังคนการจัดส่ง เป็นต้น

- ตรวจสอบแหล่งที่มาของ Supply Chain ที่อาจอยู่ในแหล่งที่มีการแพร่ระบาด
- ทบทวนสภาพคล่องทางการเงิน ค่าใช้จ่าย และแผนการลงทุนต่าง ๆ
- บริหารจัดการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กร

การบริหารจัดการ ในภาวะวิกฤต COVID-19

แนวทางการรับมือและบริหารจัดการในภาวะวิกฤตของธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี บริษัทได้ดำเนินการตามกรอบการบริหารความเสี่ยงและบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ที่ครอบคลุมเรื่องการค้ากับดูแลและสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง การระบุความเสี่ยงกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ การปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยง การรวบรวมข้อมูลสื่อสารและรายงานผล รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปตัวอย่างของประเด็นที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมนี้ ได้แก่

① พัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับเชื่อมต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย: ออกแบบและสร้าง Application ที่เป็นสื่อกลางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับพนักงานที่ทำงานที่บ้าน เช่น การเชื่อมต่อ VPN จากที่บ้าน ไปยัง Office การใช้งาน Share Drive จากที่บ้าน การสร้างช่องทางให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้จากสถานที่ต่าง ๆ ทันทีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน แต่ยังคงมีความเสถียรและมีระบบการรักษาความปลอดภัยสูงสุดของข้อมูล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤต COVID-19 ให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรเข้าใจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทด้วย

② พิจารณาสภาพคล่องและสถานะทางการเงิน

ของบริษัท: ออกมาตรการเพื่อรักษาเงินสดไว้ภายในบริษัทให้มากที่สุดในช่วงภาวะวิกฤต เช่น ต่อรองกับ Supplier เพื่อขยายรอบการจ่ายเงิน ควบคุม/ลดค่าใช้จ่าย ต่อรองกับสถาบันทางการเงินขอขยายเวลาการชำระหนี้และลดอัตราดอกเบี้ยลง ศึกษาและใช้สิทธิประโยชน์จากมาตรการบรรเทาผลกระทบที่ได้จากภาครัฐทั้งการลดอัตราภาษีบางชนิด และอัตราดอกเบี้ยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

③ ปรับการลงทุนให้เหมาะกับสถานการณ์

ปัจจุบัน: ติดตามสถานการณ์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับเงินลงทุนของบริษัท เช่น พิจารณาอันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้และสถาบันการเงินที่บริษัทนำเงินไปลงทุนเพื่อรักษาเงินต้นจากการลงทุนระยะสั้นและรักษาสภาพคล่องของเงินลงทุนในธุรกิจใหม่ นอกจากนี้ ทบทวนและปรับกลยุทธ์การลงทุนให้เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเน้นการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากภาวะวิกฤติ เช่น กลุ่มธุรกิจดิจิทัล และหลีกเลี่ยงการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ เป็นต้น

④ ปรับด้านการผลิตสินค้าและบริการ รวมถึง

ช่องทางการจัดจำหน่าย: ธุรกิจมีความจำเป็นต้องนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การพัฒนา Application ที่มีความทันสมัยช่วยการสัมผัสเงินสดลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 การเชื่อมต่อบริการตรวจสอบยอดเงินและการจ่ายบิล การนำเสนอฟีเจอร์ใหม่ในการประชุมออนไลน์ ออกแพ็คเกจในรูปแบบที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19

บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีแนวทางในการบรรเทาผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่ม**พนักงาน** บางบริษัทได้มอบกรมธรรม์ประกันชีวิต COVID-19 โดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานทุกคน ไม่มีการเลิกจ้างหรือลดเงินเดือนพนักงาน ตลอดจนพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องด้วยระบบการเรียน Online และจัดกิจกรรม Online ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของกลุ่ม**ลูกค้า** บริษัทในธุรกิจที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีได้ขยายขีดความสามารถรับส่งสัญญาณเพิ่มเสถียรสัญญาณและอุปกรณ์ เพื่อรองรับการเติบโตการใช้งานหรือปริมาณผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น จัดทีมวิศวกรดูแลโครงข่ายสัญญาณตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าได้มั่นใจถึงประสิทธิภาพการทำงาน Work From Home ให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการขยายระยะเวลาการชำระค่าสินค้าและบริการ (Credit Term) ตลอดจนสนับสนุนการใช้ Cloud และเทคโนโลยีความปลอดภัย (Security) สำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในการทำงานที่บ้านรวมถึงจัดให้มีสัมมนาออนไลน์ให้ความรู้แก่ลูกค้าอีกด้วย

สำหรับกลุ่ม**คู่ค้า** บริษัทได้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการขนส่งบางส่วนให้แก่คู่ค้า เนื่องจากคู่ค้าต้องรับภาระต้นทุนค่าขนส่งที่เพิ่มขึ้นในช่วงวิกฤต COVID-19 นอกจากนี้ บริษัทได้คาดการณ์การสั่งซื้อวัตถุดิบร่วมกับคู่ค้า เพื่อให้สามารถวางแผนวัตถุดิบ กำลังการผลิต การส่งมอบวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19

วิกฤต COVID-19 ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีและการสื่อสารผ่านระบบโทรคมนาคมจึงได้เข้ามามีบทบาทและสำคัญมากขึ้น โดยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้มีการวางแผนการฟื้นฟูธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการใหม่ของลูกค้าโดยทบทวนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและสังคม และเน้นกิจกรรมส่งเสริมการขายให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการออนไลน์ได้มากขึ้นจาก Platform ต่าง ๆ Cloud Technology, Software, Social Media, Online Entertainment และ Online Payment รวมถึงศึกษาการลงทุนใหม่ ๆ หรือต่อยอดธุรกิจจากโครงสร้างพื้นฐาน

สำหรับกลุ่มธุรกิจสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ได้เน้นพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมอัตโนมัติ ใช้หุ่นยนต์เข้ามาทำงานแทนคนเพื่อลดสัมผัสจากคนที่อาจทำให้ติดเชื้อ รวมถึงเพิ่มการลงทุนในอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารในระบบต่าง ๆ ที่ทำให้การใช้ชีวิตของผู้คนในยุคดิจิทัลง่ายขึ้น ซึ่งธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีแนวทางในการฟื้นฟู ดังนี้

① สร้างองค์กรให้พร้อมสู่ยุค New Normal ในการทำธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คน บริษัทในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีต้องสร้างองค์กรให้พร้อมรับมือกับ New Normal ในการทำธุรกิจ โดยพัฒนาทักษะคนในองค์กรเพิ่มกำลังคนในส่วนสำคัญ พัฒนาระบบการทำงาน มีแนวทางในการทำตลาดที่ยืดหยุ่น ตอบโจทย์ตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สามารถทำงานแบบ Virtual Work มีความตระหนักเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ และมีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานแบบข้ามสายงานมากขึ้น เป็นต้น

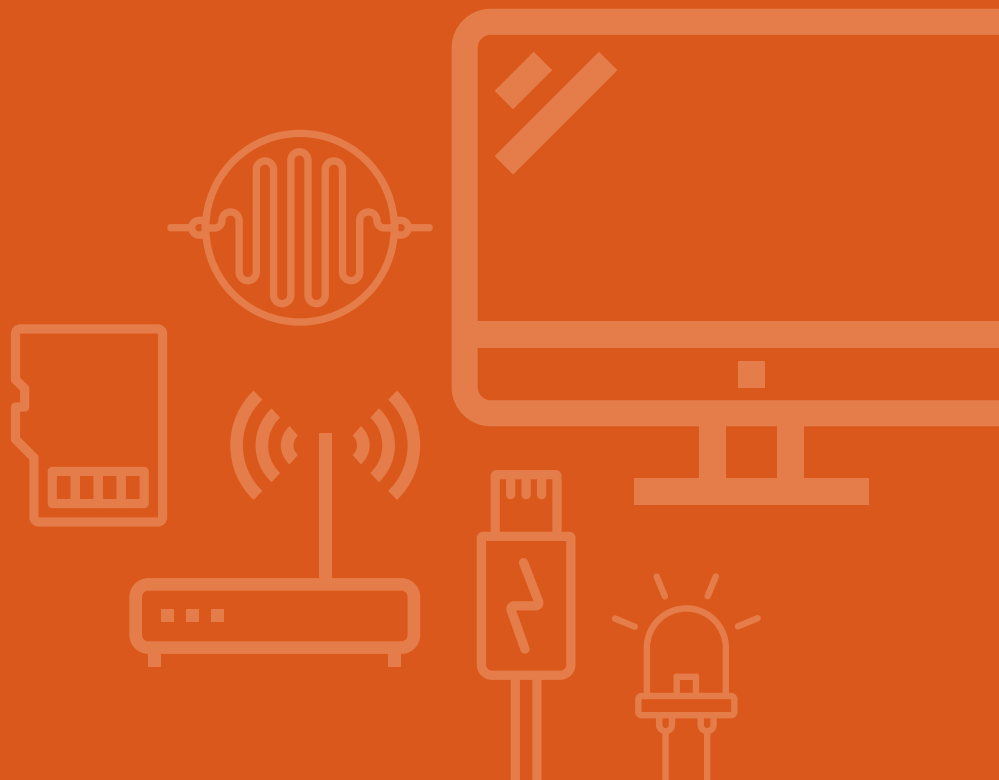
② เพิ่มผลิตภัณฑ์บริการ และขยายการลงทุนเทคโนโลยีรับบริการก้าวสู่วิถีชีวิตดิจิทัล (Digital Lifestyle) ของผู้บริโภค ซึ่งสินค้าและบริการในด้านเทคโนโลยีได้มีบทบาทมากขึ้นจนเกิดวิถีชีวิตดิจิทัล (Digital Lifestyle) ดังนั้น สถานการณ์ปัจจุบันถือเป็นโอกาสที่ดีในการเพิ่มผลิตภัณฑ์บริการด้านเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ของพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป อีกทั้งแนวโน้มจากภาครัฐและภาคเอกชนจะหันมาลงทุนและขยายการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

③ พัฒนาระบบและให้บริการให้สามารถเชื่อมต่อ (Connectivity) ได้หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น บริษัทจะมีการพัฒนาระบบและบริการในการเชื่อมต่อเครือข่ายต่าง ๆ ที่ครอบคลุมการให้บริการต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รวมถึงมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพแบบไร้รอยต่อในการสื่อสารมากขึ้น โดยเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารในระบบอื่น ๆ เพื่อรองรับพฤติกรรมใหม่ “Anywhere Anytime” ของผู้บริโภคในการสั่งซื้อสินค้า บริการ การทำธุรกรรม และการทำงาน รวมถึงพัฒนาระบบสำหรับการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาให้มีฟังก์ชันการทำงานให้มากขึ้นของดาวเทียมเพื่อรองรับเป็นต้น



ข้อมูลการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 รายบริษัท

กลุ่มอุตสาหกรรม: เทคโนโลยี



ADVANC

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://investor.ais.co.th>

ธุรกิจหลัก

ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม
รวมถึงธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
และธุรกิจดิจิทัล เซอร์วิส

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยมีการวิเคราะห์สถานการณ์ วางแผน ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ ตลอดจนออกมาตรการ เพื่อรับมือและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที่ โดยมุ่งเน้นเรื่อง **การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้สึกเข้าใจ** ที่ตรงกันกับผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

บริษัทเน้นเรื่อง **Business Continuity** เพื่อให้ การปฏิบัติงานในทุกส่วนงานทั้งในด้านการดำเนินงานและ การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการดำเนินตาม Business Continuity Plan (BCP) ซึ่งครอบคลุมทั้งแนวปฏิบัติในเรื่อง Crisis Management/ Disaster Recovery Plan และ Crisis Communication Plan

บริษัทได้ประกาศใช้มาตรการรับมือเบื้องต้นที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยของ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ตัวแทนจำหน่าย และพาร์ทเนอร์ ที่ทำงานร่วมกัน



มาตรการรับมือที่ประกาศใช้สำหรับบุคลากรของบริษัทและพาร์ทเนอร์ที่ทำงานร่วมกัน

1 งดการเดินทางต่างประเทศเด็ดขาด ทั้งในการปฏิบัติภารกิจของบริษัทและส่วนตัว หากมีการเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยงก่อนหน้านี้ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านและเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน เมื่อครบกำหนดจะต้องนำใบรับรองแพทย์มาแสดงก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

2 งดการประชุมทางธุรกิจกับบุคคลภายนอก รวมถึงพาร์ทเนอร์ที่เดินทางมาจากต่างประเทศทุกประเทศ โดยให้ใช้การประชุมทางโทรศัพท์หรือออนไลน์แทน พร้อมกำหนดกระบวนการคัดกรองพาร์ทเนอร์ที่ต้องร่วมปฏิบัติงานกับทีมเอไอเอส

3 สำหรับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า รวมไปถึงช่างติดตั้ง AIS Fibre จะต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา พร้อมตรวจวัดไข้วันละ 2 ครั้ง และเพิ่มการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจลก่อนบริการลูกค้า

4 งดพ่นฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ปฏิบัติงานหลักตามตารางที่กำหนด มีการทำความสะอาด ฆ่าเชื้อจุดเสี่ยงตลอดเวลา พร้อมตั้งจุดบริการแอลกอฮอล์เจลล้างมือ เช่น จุดบริการลูกค้า มือจับประตู ลิฟท์ และส่วนที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ เป็นต้น

5 อนุมัติปรับเวลาเข้าปฏิบัติงานตามความเหมาะสม เพื่อลดอัตราเสี่ยงจากการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน

6 จัดการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าอาคารในเครือเอไอเอส โดยหากมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเด็ดขาด

7 งดประชุมหรือจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกอาคาร ที่ทำการของบริษัทที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป โดยใช้เทคโนโลยี LIVE Broadcast เข้ามาทดแทน

8 มอบกรมธรรม์ประกันชีวิต COVID-19 โดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานเอไอเอส ตัวแทนจำหน่ายช่างติดตั้ง AIS Fibre รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้และวิธีการป้องกันเชื้อไวรัส COVID-19 โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทได้ดำเนินงานตาม Business Continuity Plan (BCP) โดยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีบทบาทในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตโดยติดตามสถานการณ์และความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในแต่ละวันอย่างใกล้ชิด

สิ่งสำคัญ คือ **ผู้นำองค์กรหรือ CEO มีบทบาทในการทำหน้าที่สื่อสารและสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง** ตลอดจนทำงานอย่างใกล้ชิดร่วมกับ BCP Committee และ Crisis Communication Team ซึ่งเป็นทีมงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการวางแผนและขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้าต่อไปโดยปฏิบัติตามมาตรการและแนวปฏิบัติในด้าน Crisis Management / Disaster Recovery Plan และ Crisis Communication Plan

บริษัทมีมาตรการในการสนับสนุนการทำงานของพนักงานในทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทจะเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

1) อำนวยความสะดวกในการ Work From Home โดยอนุญาตให้พนักงานสามารถนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์กลับไปใช้งานที่บ้าน และสนับสนุนให้พนักงานมีเครื่องมือและซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างราบรื่น โดยคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตลอดจนมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับ Application ซอฟต์แวร์ และเครื่องมือต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการทำงาน Work From Home ของพนักงานอย่างราบรื่น

2) จัดสรรทรัพยากรบุคคลให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ทันที โดยแบ่งทีมพนักงานออกเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการทำงานจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3) เตรียมพร้อมพื้นที่ทำงานทดแทน โดยจัดเตรียมสถานที่ทำงานในหลาย Site เพื่อกระจายความเสี่ยง รวมถึงมีการเตรียมพื้นที่ทำงานทดแทนในกรณีที่ต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงานชั่วคราว

อย่างไรก็ดี พบว่าผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานจากที่บ้านหรือ Work From Home มีค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้บริหารและพนักงานของบริษัทมีความรู้และความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือทางไอทีในการสนับสนุนการทำงานโดยปกติ

นอกจากนี้ **บริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง** โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การแจ้งหยุดการให้บริการของ AIS Shop พร้อมเสนอช่องทางในการให้บริการที่สะดวกมากขึ้นผ่าน AIS Call Center และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น myAIS, AIS Online Store, Rabbit Line Pay โดยสื่อสารกับลูกค้าอย่างรวดเร็วผ่านทาง SMS และ LINE Application

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

วิกฤต COVID-19 ครั้งนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านโดยมุ่งเน้นเรื่องการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนชุมชนและสังคมในวงกว้าง

พนักงาน: “ทำงานเต็มใจไม่ต้องกังวลเรื่องสุขภาพ”

นอกเหนือจากการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานด้วยการทำความสะอาดพื้นที่การทำงาน การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานทุกระดับแล้ว บริษัทยังได้มอบกรมธรรม์ประกันชีวิต COVID-19 โดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานทุกคน (รวมถึงตัวแทนจำหน่ายและช่างติดตั้ง AIS Fibre) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อพนักงานซึ่งทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร

ลูกค้า: “ใช้ชีวิตอย่างอิสระ กักตัวก็วันก็รอด”

บริษัทได้ออกมาตรการการบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงสถานการณ์วิกฤตให้แก่ลูกค้าทั้งประเภทลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร เช่น การให้ Data Net เพิ่ม การขยายวันหมดอายุในการให้บริการ SIM2FLY การยืดกำหนดการชำระค่าบริการ การขอระงับบริการชั่วคราวได้ หรือการปรับแพ็คเกจเพื่อลดค่าใช้จ่ายได้ เป็นต้น

บริษัทมุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผ่าน**การให้บริการในช่องทางดิจิทัล**ซึ่งมีอยู่หลากหลาย เช่น AIS Call Center, my AIS app, AIS IT Service Desk, AIS online store, Rabbit LINE Pay และ Social Media (Facebook และ LINE Application) ซึ่งช่วยสนับสนุนมาตรการ Social Distancing และลดความจำเป็นในการเดินทาง เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของเชื้อโรค

นอกจากนี้ บริษัทยังได้นำ**เสนอสินค้าและบริการใหม่**เพื่อตอบโจทยความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงที เช่น การออกแพ็คเกจราคาพิเศษสำหรับนักเรียนเพื่อการเรียนออนไลน์ การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าองค์กรให้สามารถใช้ Office 365 แบบ Free Trial การให้บริการด้านความบันเทิงแก่ลูกค้าด้วย Premium content โดยไม่คิดค่าบริการ เป็นต้น

คู่ค้า: ธุรกิจเดินต่อได้ไม่หยุดชะงัก

บริษัทมุ่งเน้น**การทำงานร่วมกับคู่ค้าเพื่อสร้างสิทธิประโยชน์และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า** เช่น ความร่วมมือกับทิพยประกันภัยในการให้บริการสินค้าประเภทประกันแก่ลูกค้า ความร่วมมือกับ Foodpanda และ LINE MAN เพื่อนำเสนอส่วนลดแก่ลูกค้าที่สั่งอาหารออนไลน์ในช่วง Lockdown

ชุมชนและสังคม:

บริษัทยังคำนึงถึงการช่วยเหลือสังคมไปพร้อมกับการสร้างความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร โดยมุ่งลดผลกระทบจาก COVID-19 ที่มีต่อสังคมส่วนรวมด้วย**โครงการอุ้มใจอาสา “ภารกิจคิดเพื่อ” เพื่อสังคม** โดยเชิญชวนให้เพื่อนพนักงานร่วมกันเรียนรู้และแบ่งปันน้ำใจด้วยการทำหน้ากากอนามัยแบบ DIY เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ที่จำเป็นต้องใช้หน้ากากอนามัยต่อไป

นอกจากนี้ บริษัทยังได้มีส่วนสนับสนุนการทำงานของแพทย์และพยาบาลในโรงพยาบาลและสถานบริการทางการแพทย์ต่าง ๆ เช่น บริษัทร่วมกับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในการใช้หุ่นยนต์บริการทางการแพทย์ผ่านเครือข่าย 5G ซึ่งเป็นการใช้ Telemedical เพื่อลดการสัมผัสผู้ป่วย การให้บริการเครือข่าย 4G/5G ในพื้นที่โรงพยาบาลสนามของกรมศาสตร์ การพัฒนาเนื้อหาและระบบออนไลน์ “เคาะประตูบ้านต้าน COVID-19” สำหรับ อสม. เพื่ออำนวยความสะดวกในการรายงานผลการตรวจแต่ละครัวเรือนให้แก่ อสม. ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 รวมถึงเป็นช่องทางในการระดมทุนและการรับบริจาค “เพื่อนกรบเสื้อขาว” เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ผ่านแพทยสมาคม เป็นต้น

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทได้ทบทวนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (New Normal) โดยจะยังคงมุ่งเน้นเรื่องการทำงานอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ และการสร้างโอกาสทางธุรกิจเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น

- **การเตรียมแผนสำหรับการกลับเข้าทำงานของพนักงานจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง** เช่น การรักษาความสะอาดในพื้นที่สำนักงาน การแบ่งทีมงานเพื่อบริหารความเสี่ยง การระบุกลุ่มเสี่ยงและการติดตามเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด การบริหารจัดการด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบ การสื่อสารอย่างมีกลยุทธ์โดยกำหนดให้มีทีมที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

- **การปรับแผนและมาตรการสำคัญเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน** เช่น แผน Business Continuity Plan (BCP) เกี่ยวกับโรคระบาดจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ในเหตุการณ์ครั้งนี้จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับองค์กร
- **การปรับแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค** ซึ่งบริษัทมองว่าธุรกิจ Telecom จะมีบทบาทและความสำคัญมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้คนในสังคมมีความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่รองรับการใช้งานที่เน้นเรื่อง Social Mobility กันมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีแนวโน้มว่าผู้บริโภคจะมีความต้องการใช้บริการจากช่องทางดิจิทัลมากขึ้น เพราะลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์จากวิกฤตการณ์ในครั้งนี้ที่ทำให้มองว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเรื่องที่ไม่ได้ยากอย่างที่คิด บริษัทจึงมองเห็นโอกาสในการส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Mobile Banking, my AIS มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้ายังเล็งเห็นถึงความจำเป็นของการใช้งานอุปกรณ์และระบบ ICT มากขึ้นเพื่อรองรับการทำงานในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งจะช่วยขยายโอกาสในการขายสินค้าและบริการของบริษัทในอนาคต

DELTA

บริษัท เดลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

<http://www.deltathailand.com>

ธุรกิจหลัก

ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้านการจัดการระบบกำลังไฟฟ้า (Power Management Solutions) รวมถึงชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บางประเภท ได้แก่ พัดลมอิเล็กทรอนิกส์ (DC Fan) อีเอ็มไอ ฟิวเตอร์ (EMI) และโซลินอยด์ มีฐานการผลิตอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก ได้แก่ เอเชีย ยุโรป และอเมริกาใต้

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นในระยะแรกและทราบว่าแหล่งระบาดมาจากประเทศจีน ทุกคนในบริษัทมีความตื่นตัวอย่างมาก เนื่องจากบริษัทมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประเทศจีนในหลาย ๆ ด้าน เช่น มีบริษัทในเครืออยู่ในจีน มีวัตถุดิบหลายชนิดที่ต้องนำเข้าจากจีน เป็นต้น ดังนั้นบริษัทจึงได้มีการติดตามข่าวสารโรคระบาดอย่างใกล้ชิด เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในไทย โดยคณะกรรมการบริษัทและทีมผู้บริหารได้มีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดนโยบายและแนวทางการป้องกันความปลอดภัยให้พนักงาน ดังนี้



Industrial Automation and Smart Manufacturing



Building Automation



Data Center

Green Solutions



Telecom Energy



Renewable Energy



EV Charging



Display and Monitoring

กำหนดนโยบายและการป้องกัน

จากการระบาดของ COVID-19 ในระยะเริ่มต้น ผู้บริหารของบริษัทได้จัดตั้ง **หน่วยปฏิบัติการเฉพาะกิจโควิด-19** ขึ้นทันที โดยได้ร่วมมือกับ Delta Electronic, Inc ซึ่งหน่วยปฏิบัติการเฉพาะกิจโควิด-19 นี้ทำงานประสานนโยบายของบริษัทกับหน่วยงานเพื่อร่วมกันออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของ COVID-19 และลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและด้านธุรกิจให้กับพนักงานและลูกค้าของบริษัท

ในการดำเนินการตามมาตรการนี้ ทีมงาน Safety และฝ่ายบริหารได้กำหนดนโยบายเพื่อคัดกรองทุกคนก่อนที่จะเข้าไปในพื้นที่ของบริษัท โดยคนที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงสูงภายในช่วง 14 วัน หรือมีอุณหภูมิร่างกายสูงกว่า 37.2 องศาเซลเซียส จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในพื้นที่โรงงาน โดยฝ่าย Safety and Facilities จะจำกัดการเข้า-ออกพื้นที่ทั้งประตูด้านหน้าและด้านหลัง และติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนความร้อนเพื่อวัดอุณหภูมิของพนักงานและผู้มาติดต่อทุกคน

มาตรการป้องกัน และการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

พนักงาน ผู้มาติดต่อ คนที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและ Supplier จะต้องแสดงประวัติการเดินทางล่าสุดและวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนที่จะผ่านประตูหลักเข้ามาภายในบริษัท ทุกแผนกจะต้องวัดอุณหภูมิของพนักงานทุกคนและต้องส่งรายงานรายวัน นอกจากนี้

บริษัทยังมีเจลล้างมือไว้ให้บริการภายในอาคารหลายจุด เพิ่มการตรวจสุขภาพของพนักงานในโรงอาหารและพนักงานทำความสะอาดและส่งเสริมให้สวมหน้ากากอนามัยตั้งแต่ระยะเริ่มต้น

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทช่วยเหลือเรื่องการสอบถามความพร้อมและการขอทำงานที่บ้าน ขณะที่ฝ่ายสื่อสารองค์กรจะประชาสัมพันธ์นโยบายและได้ออกแคมเปญรณรงค์ถึงการตระหนักรู้ การป้องกัน COVID-19 เช่น “Why not Wai?” ซึ่งสนับสนุนให้ทุกคนทักทายกันด้วยการไหว้แทนการจับมือ มีป้ายและวิดีโอเพื่อส่งเสริมให้หมั่นล้างมือและฆ่าเชื้อโรคด้วยเจลแอลกอฮอล์ทั่วทั้งโรงงาน

สร้างมาตรฐานที่เข้มงวด

ในฐานะที่บริษัทมีฐานการผลิตใหญ่ในประเทศไทย จึงได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของรัฐบาลไทยรวมถึงแนวทางจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยมาตรฐานการป้องกันการระบาดของโรคที่บริษัทนำมาใช้อย่างเข้มงวดได้อ้างอิงข้อมูลจากองค์การอนามัยระหว่างประเทศ และศูนย์ควบคุมโรคไต้หวันซึ่งเป็นประเทศของบริษัทแม่ เพื่อใช้กับบริษัทในเครือทุกแห่ง มีการจำแนกความเสี่ยงของ COVID-19 ขึ้นพื้นฐาน โดยให้รายงานการเดินทางล่าสุดและการควบคุมการเดินทางเข้ามาในบริษัทของทุกคน ซึ่งได้เรียนรู้วิธีการควบคุมและการรายงานที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในประเทศไทยไต้หวัน เพื่อจัดทำขั้นตอนการกักตัวอย่างเข้มงวดสำหรับพนักงานทุกคน

บริษัทถือว่า**การปกป้องทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญอันดับหนึ่ง**ในภาวะวิกฤตนี้ผู้นำองค์กรฝ่ายบริหารและผู้จัดการในแผนกต่าง ๆ ต้องทำงานร่วมกันอย่างรวดเร็วเพื่อตัดสินใจว่าจะทำอะไรและเมื่อใดก่อนที่สิ่งต่าง ๆ จะควบคุมไม่ได้

การปฏิบัติการ

บริษัทได้ปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ เช่น

- การควบคุมทางเข้าโรงงาน ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย โดยใช้เกณฑ์ที่อุณหภูมิ 37.2 องศาเซลเซียส ซึ่งเข้มงวดกว่ามาตรฐานทั่วไป
- ให้นักงานที่เดินทางไปต่างประเทศรายงานการเดินทางล่าสุด และให้กักตัว 14 วันทันทีหากเป็นผู้ที่เดินทางมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยง
- งดการเข้าบริษัทของบุคคลภายนอก งดการจัดกิจกรรมทุกชนิดที่ต้องมีบุคคลภายนอกเข้ามาในบริเวณบริษัท
- จัดจุดบริการเจลทำความสะอาดมือและเครื่องดื่มสมุนไพร (น้ำขิง) ให้บริการที่โรงอาหาร เพื่อให้ทุกคนมีสุขภาพที่ดีและปลอดภัย
- กำหนดตารางเวลาพักและเวลาเข้า-ออกกะของพนักงานไม่ให้หนาแน่น และให้พนักงานสามารถ Work From Home ได้
- เพิ่มมาตรการป้องกันในโรงอาหาร โดยให้แยกโต๊ะออกจากกันและติดตั้งแผงกันเพื่อป้องกันละอองฝอยให้แก่ผู้ที่มารับประทานอาหาร
- ทำความสะอาดโดยทำการฆ่าเชื้อในบริเวณที่มีผู้คนจำนวนมากและมีผู้เชี่ยวชาญได้ทำการฉีดพ่นน้ำยาเพื่อฆ่าเชื้อในช่วงนอกเวลาทำการ

การสื่อสารที่เป็นประโยชน์และกันก้องก็

บริษัทได้มีการตั้งการแจ้งเตือน COVID-19 บนเว็บไซต์ของบริษัท และเริ่มสื่อสารแบบครบวงจรไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกผ่านอีเมลและข้อความบนโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำรายละเอียดการผลิตและการขนส่งให้กับลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากสถานการณ์ที่ต่างกันในแต่ละพื้นที่ขนส่งปลายทาง รวมถึงบริษัทได้เตรียมแผนสำรองสำหรับให้ความรู้และข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอของบริษัทป้ายและประกาศต่าง ๆ แก่พนักงานทั่วโรงงาน

บริษัทได้ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น

1 ด้าน Operation: บริษัทได้วิเคราะห์ในช่วง 4 เดือนแรกของปี โดยในช่วงเดือนกุมภาพันธ์เป็นช่วงที่ได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนวัตถุดิบจากประเทศจีนมากที่สุด เนื่องมาจากการปิดประเทศ ซึ่งต่อมาในเดือนมีนาคมสถานการณ์ดีขึ้น จนปัจจุบันไม่มีปัญหาการขาดแคลนวัตถุดิบแล้ว

ความต้องการสินค้าของลูกค้าในช่วงไตรมาส 1/2563 ยังอยู่ในเกณฑ์ปกติ และด้วยกำลังการผลิตที่บริษัทมีจำกัดในช่วงไตรมาสแรกของปี ทำให้ลูกค้าในยุโรปและอเมริกามียอดคำสั่งซื้อเข้ามามาก เพื่อเตรียมสำรองสินค้าไว้ก่อนที่ประเทศของตนจะถูกปิด

2 ด้าน Supply Chain: หลังจากทราบข่าวการปิดเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และคาดว่าสถานการณ์จะยืดเยื้อจนถึงหลังตรุษจีนซึ่งเป็นช่วงปลายเดือนมกราคมจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ บริษัทได้ให้ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการติดต่อ Supplier ที่จีนเพื่อทราบถึงผลกระทบที่วัตถุดิบจะมาถึงล่าช้าและมีการติดต่อกับ Supplier ทางจีนอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริษัทเป็นผู้ได้รับวัตถุดิบเป็นรายแรกหากเปิดดำเนินการได้ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในจีนเปิดดำเนินการได้ในกลางเดือนมีนาคมในขณะเดียวกันฝ่ายจัดซื้อได้หาแหล่งวัตถุดิบจากที่อื่นเสริมเพิ่มเติมด้วย ทำให้มีผลกระทบด้านวัตถุดิบจำกัดแค่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์เท่านั้น

3 **ด้าน Financial:** ไม่มีผลกระทบต่อเงินของบริษัทมีเงินหมุนเวียนและเงินสดสำรองเพียงพอ

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ในระยะเริ่มต้นการระบาดของ COVID-19 กลุ่มบริษัทเดลต้าได้จัดตั้ง**ศูนย์เฝ้าระวัง COVID-19** ขึ้นภายในองค์กร และผู้บริหารของเดลต้าประเทศไทยได้จัดตั้ง**หน่วยปฏิบัติการเฉพาะกิจโควิด-19** ขึ้นมาด้วย โดยมีนายแจ๊คกี้ จาง ประธานบริหารเป็นประธาน เพื่อให้การสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็วเพื่อความปลอดภัยของพนักงานและควบคุมการระบาดได้อย่างทันที่

หน่วยปฏิบัติการเฉพาะกิจโควิด-19 ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ฝ่าย Safety ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายสื่อสารองค์กร โดยหน่วยปฏิบัติการนี้จะเป็นผู้รับผิดชอบในการออกคำประกาศ แถลงการณ์ หรือมาตรการต่าง ๆ ในช่วงวิกฤตซึ่งได้รวบรวมข้อมูลมาจากรัฐบาลและการประสานงานจากศูนย์เฝ้าระวังภายในของกลุ่มบริษัท เพื่อกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน และการสื่อสารที่ดีที่สุดไปยังพนักงานและทุกบริษัทในเครือ รวมถึงบริษัทยังมีการออกอีเมลแจ้งข่าวสารอัปเดตสถานการณ์การติดเชื้อทั้งภายในและภายนอกประเทศให้พนักงานรับทราบทุก 1-2 วัน โดยมีการจัดการเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานทุกคนสามารถทำงานออนไลน์จากที่บ้านได้ทันที
- ใช้ Skype Meeting ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท หรือบริษัทในเครือที่อยู่ต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือในการประชุม VDO Conference ที่สามารถจัดประชุมได้ทั้งในและต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

- ฝ่าย Safety และฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้จำลองและสร้างสถานการณ์ BCP ที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น หากพนักงานติดเชื้อใครต้องกักตัวบ้าง หรือแผนกไหนต้องหยุดทำงาน ต้องเรียกบริการจากที่ไหนเพื่อเข้ามาทำการฆ่าเชื้อโรค เพื่อซักซ้อมก่อนเกิดสถานการณ์จริง
- ทีมผู้บริหารได้จำลองสถานการณ์เลวร้ายที่สุดในหลาย ๆ สถานการณ์หากเกิดกรณีปิดประเทศแล้วทำให้ไม่สามารถผลิตสินค้าได้ ส่งผลให้ยอดขายตกต่ำหรือมีการประกาศเคอร์ฟิวที่เข้มข้นขึ้น โดยให้มีการเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดการกับปัญหาต่าง ๆ เช่น แผนฉุกเฉินและการจัดการกำลังคน เป็นต้น

ทั้งนี้ หลังการประกาศ พ.ร.ก. ฉุกเฉินและมาตรการ Social Distancing บริษัทยังเปิดดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีการควบคุมอย่างเคร่งครัด แต่บริษัทได้รับผลกระทบในส่วนของการนำเข้าวัตถุดิบที่สูงขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า นับตั้งแต่เริ่มเกิดวิกฤตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งระยะแรกมีปัญหาเนื่องจากกำหนดการส่งวัตถุดิบล่าช้าออกไปทำให้บริษัทต้องนำเข้าวัตถุดิบผ่านทางอากาศ แต่ในระยะหลังสายการบินที่เปิดดำเนินการมีจำกัดทำให้ค่าขนส่งทางอากาศเพิ่มสูงขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายในการส่งออกไม่มีผลกระทบมากนักเพราะยังสามารถใช้การขนส่งทางทะเลได้

ในส่วนของบริษัทได้กลุ่มผลิตภัณฑ์เพาเวอร์ซัพพลายในไตรมาสที่ 2 ยังคงอยู่ในระดับที่ดี แต่ต้องระมัดระวังการระบาดในสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกา ที่อาจทำให้ลูกค้าเลื่อนหรือยกเลิกคำสั่งซื้อ และในส่วนรายได้กลุ่มผลิตภัณฑ์ Automotive คาดว่าจะได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในไตรมาสที่ 2 เนื่องจากโรงงานของลูกค้าในประเทศเยอรมนีและสหรัฐอเมริกาหยุดดำเนินการ

ด้าน**คุณภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน** กว่า 12,000 คนในประเทศไทย บริษัทได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายการผลิตระหว่างประเทศและใช้เครื่องจักรระบบอัตโนมัติสำหรับงานอุตสาหกรรมในการผลิต หน้ากากอนามัยใช้เองทำให้สามารถกระจายหน้ากากอนามัยนับแสนชิ้นต่อเดือน เพื่อให้พนักงานและผู้ที่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานในโรงงาน เช่น เจ้าหน้าที่ขายอาหารข้างรับเหมา หรือผู้มาติดต่องานทุกคน เป็นต้น มีหน้ากากใช้

ในการ**ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง**ครั้งนี้ ที่ระบบอุตสาหกรรมอัตโนมัติทั้งในประเทศไทยและสิงคโปร์ได้จัดโปรแกรมการสัมมนาออนไลน์เพื่อให้ทีมขายสามารถติดต่อกับลูกค้าและเรียนรู้จากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาปรับปรุงใช้แพลตฟอร์มสัมมนาและเครื่องมือออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานและการตอบสนองต่อลูกค้าเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบและจัดการผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่

พนักงาน: บริษัทไม่มีการเลิกจ้างหรือลดเงินเดือนพนักงาน

ลูกค้า: จากผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลให้ค่าขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นสองเท่า แต่บริษัทยังคงรับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่มนี้เองโดยไม่ได้ผลักภาระค่าขนส่งนี้ให้ลูกค้า

3 คู่ค้า: เนื่องจากบริษัทไม่ได้รับผลกระทบในการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า ทำให้การสั่งซื้อสินค้ากับคู่ค้าของบริษัทเป็นไปตามปกติ

ผู้ถือหุ้น: ในช่วงการจัดประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทดำเนินการตามมาตรการเพื่อป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพอนามัยของผู้ร่วมงานเป็นสำคัญ

ชุมชนและสังคม: บริจาคพัดลมระบายอากาศอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10,500 เครื่อง ให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) และรัฐบาลไทย เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการผลิตชุดปลอดเชื้อและหน้ากากป้องกันเชื้อโรคแบบคลุมศีรษะพร้อมอุปกรณ์ป้องกันทางเดินหายใจแบบจ่ายอากาศบริสุทธิ์ (PAPR) และอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE) สำหรับบุคลากรทางการแพทย์ บุคลากรแนวหน้าในการรักษา COVID-19 ของประเทศ นอกจากนี้ บริษัทได้ติดตั้งและให้บริการบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟ (UPS) เพื่อการช่วยเหลือการปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลกว่า 50 แห่งในประเทศ นอกจากนี้ บริษัทบริจาคหน้ากาก Face Shields จำนวน 200 ชิ้นให้กับบุคลากรทางการแพทย์และมอบเงินสนับสนุน 100,000 บาทแก่โรงพยาบาลสมุทรปราการ เพื่อจัดหาอุปกรณ์ป้องกันไวรัส COVID-19 สำหรับแพทย์พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อปกป้องนายแพทย์พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในขณะการทำงานต่อสู้กับโรคระบาด COVID-19 ในประเทศไทย

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ในภาพรวมบริษัทไม่ได้รับผลกระทบทางธุรกิจจากสถานการณ์ COVID-19 มากนัก จึงไม่ได้มีการทำแผนฟื้นฟูใด ๆ แต่ในทางกลับกันบริษัทมองเห็นโอกาสทางธุรกิจในอนาคต จากวิกฤตครั้งนี้ ดังนี้

ทั้งนี้ จากการเข้าร่วมกิจกรรมการรายงานผลการตรวจสุขภาพองค์กรจากสถาบันไทยพัฒนาในการรับมือกับ COVID-19 บริษัทได้คะแนน 4.42 จากคะแนนเต็ม 5 หรือ 88.33% โดยบริษัทได้คะแนน 5/5 ด้านพนักงาน ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐ และผู้ถือหุ้น ในขณะที่เดียวกันได้รับคะแนน 4 และ 2.5 ตามลำดับ ในด้านลูกค้าและชุมชน

อีกทั้งยังถือได้ว่าบริษัทเป็นต้นแบบการดำเนินการตามมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเพื่อรับมือการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เนื่องจากบริษัทมีพนักงานซึ่งมีความหลากหลายด้านเชื้อชาติเป็นจำนวนมาก และมีการใช้ระบบป้องกันที่มีประสิทธิภาพในระยะแรก ๆ ก่อนใคร ซึ่งบริษัทหวังว่าแนวปฏิบัติและมาตรการต่างๆ ที่ภาคเอกชนนำมาใช้เพื่อปกป้องอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานด้านสาธารณสุขเพื่อใช้อ้างอิงในการจัดการภาวะการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 เพื่อคงไว้ซึ่งสุขอนามัยและความปลอดภัยของชุมชนในท้องถิ่นต่อไป

- สถานการณ์ COVID-19 ทำให้องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญการทำงานที่บ้าน ทำให้ความต้องการ Internet Bandwidth และพื้นที่จัดเก็บข้อมูลมีมากขึ้น บริษัทจึงมองว่า “ศูนย์ข้อมูล หรือ Data Center” เป็นเป้าหมายการขยายตัวทางธุรกิจที่สำคัญและจำเป็นสำหรับทุกบริษัท ทุกประเทศ
- ธุรกิจติดตั้งและให้บริการบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟ(UPS) เพื่อการช่วยเหลือการปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลมีความจำเป็น ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้กลุ่มผลิตภัณฑ์ TPS และ UPS ของบริษัท ซึ่งมีโรงงานอยู่ในเมือง Rudrapur เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสำคัญอันดับแรกที่รัฐบาลอินเดียจะอนุญาตให้เปิดทำการก่อน
- ในฐานะที่เป็นผู้ผลิตและโซลูชันหลักในประเทศ ไทย บริษัทได้ร่วมทำงานกับ BOI และลูกค้าไทยอื่น เพื่อพัฒนาธุรกิจภายในประเทศสำหรับจัดหาอุปกรณ์ป้องกันเพื่อต่อสู้กับวิกฤต COVID-19 เช่น พัดลมระบายอากาศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผลิตชุดปลอดเชื้อและหน้ากากป้องกันเชื้อโรคแบบคลุมศีรษะพร้อมอุปกรณ์ป้องกันทางเดินหายใจแบบจ่ายอากาศบริสุทธิ์ (PAPR) และอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE) สำหรับบุคลากรทางการแพทย์

ในปัจจุบัน บริษัทยังได้นำเทคโนโลยีอุตสาหกรรมอัตโนมัติและโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT มาสนับสนุนธุรกิจของประเทศไทยภายใต้วิถีการใช้ชีวิต New Normal เพื่อลดการสัมผัสของบุคคลโดยใช้หุ่นยนต์ทำงานแทนมากขึ้น

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) ที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานหรือกระทบต่อชื่อเสียงและความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 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 ได้ระบุงกลุ่มงานหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและร่วมกับกลุ่มงานต่าง 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 โทรติดต่อผู้ป่วยตามที่ตั้ง SMS เพื่อช่วยอธิบายแนะนำผู้ป่วยที่อาจไม่มีความถนัดในการใช้ Application ช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย รวมถึงรับสายและอธิบายให้ผู้ใช้ Application ไม่เป็น
- สนับสนุนเบอร์โทรสายด่วน เรียงหมายเลข 4 หลักสุดท้ายให้จดจำได้ง่ายขึ้น 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 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติตนใน New Normal และรับมือกับความไม่แน่นอน รวมถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากการระบาดของ COVID-19 อันส่งผลกระทบต่อชีวิตของทุกคน นี้ไม่ใช่ช่วงเวลาที่จะยอมแพ้ เลิกล้มการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือทำงานอย่างโดดเดี่ยว แต่เป็นช่วงเวลาแห่งการเรียนรู้ (Always Explore) การสร้างสรรค์ร่วมกัน (Create Together) การรักษาสัญญา (Keep Promises) และการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (Be Respectful)

บริษัทเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมทั้ง 4 ข้อนี้ จะยังคงเป็นประโยชน์ทั้งในอนาคตอันใกล้และไกล และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพอันแข็งแกร่งให้กับสังคมไทย และเชื่อมต่อลูกค้าของเราสู่ทุกสิ่งที่สำคัญ

HANA

บริษัท ฮานา โมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / ชั้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

<http://www.hanagroup.com>

ธุรกิจหลัก

ผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร
(Electronic Manufacturing Service-EMS)

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทได้มีการประเมินผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศจีน ซึ่งบริษัทได้มีมาตรการรับมือกับสถานการณ์ในครั้งนี้ โดยจัดตั้ง**คณะกรรมาการ COVID-19** เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการผลกระทบที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติ การปรับปรุงมาตรการสื่อสารตลอดจนการตัดสินใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และทีมผู้บริหารจะเป็นผู้รายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อติดตามการดำเนินกิจกรรมของบริษัทเป็นระยะ

บริษัทมีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ได้แก่



1 ด้านพนักงาน บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานและสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานตั้งแต่ช่วงต้นของเหตุการณ์การแพร่ระบาด ด้วยการออกมาตรการที่สำคัญ ๆ เช่น การดูแลสุขภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน การกำหนดจำนวนพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานที่บริษัทหรือโรงงาน มีการสื่อสารกับคนในองค์กรอย่างสม่ำเสมอถึงสถานการณ์และมาตรการต่าง ๆ รวมทั้งมีการพิจารณาและดำเนินการอย่างรวดเร็ว หากมีข้อร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาด

2 ด้าน Supply Chain

• ด้านลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบ หรือ Supplier

เนื่องจากช่วงต้นของการแพร่ระบาดของ COVID-19 เกิดขึ้นที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน บริษัทได้มีการประชุมกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินผลกระทบต่อคำสั่งซื้อวัตถุดิบที่ค้าง (Outstanding Purchase Order) กับ Supplier ซึ่งไม่พบว่า Supplier รายใดอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับเมืองอู่ฮั่น นอกจากนี้ บริษัทได้ประเมินผลกระทบเป็นระยะและปรับเปลี่ยนมาตรการรับมือ

ต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาขณะนั้น พร้อมกับติดต่อสื่อสารกับ Supplier เป็นระยะ ๆ

นอกจากนี้ บริษัทมีการปรับเปลี่ยน Lead Time ในการสั่งซื้อวัตถุดิบให้ยาวขึ้น เพื่อการวางแผนการสั่งซื้อล่วงหน้า รวมทั้งการเปิดคำสั่งซื้อวัตถุดิบให้ยาวขึ้น โดยที่ Supplier ส่งของตามปริมาณที่ต้องการใช้ครั้งต่อครั้ง ซึ่งการเปลี่ยนวิธีการสั่งซื้อช่วยให้ Supplier วางแผนความต้องการใช้วัตถุดิบ การผลิต กำลังคน และการจัดส่งตามลำดับความสำคัญ ทำให้ Supplier ได้รับ Formal Purchase Order จากบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ กรณีที่รัฐบาลของประเทศที่ Supplier หลักบางรายของบริษัทมีมาตรการ Lockdown ให้ปิดกิจการชั่วคราว เพื่อระงับการแพร่ระบาดของโรค บริษัทได้ส่งจดหมายถึง Supplier เพื่อให้ข้อมูลความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องการใช้วัตถุดิบสำหรับผลิตสินค้าทางการแพทย์เพื่อให้ Supplier ไปยื่นเรื่องต่อรัฐบาลให้เปิดโรงงานผลิตบางส่วนหรือชั่วคราวเพื่อรองรับความต้องการสินค้าอย่างเร่งด่วนให้สามารถเปิดสายการผลิตได้ตามที่ร้องขอ

- **ด้านการขนส่ง** บริษัทสื่อสารและประสานงานกับบริษัทขนส่งสินค้า (Forwarders) ที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่และเป็นเจ้าประจำ (Contract Forwarders) โดยจองตารางและ Space ล่วงหน้า รวมถึงมีการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งเพื่อให้ทันต่อการใช้วัตถุดิบตามกำหนด
- **ด้านลูกค้า** บริษัทติดต่อสื่อสารกับลูกค้าให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันเป็นระยะ มีการเสนอลูกค้าเพื่ออนุมัติให้ซื้อวัตถุดิบจาก Supplier แหล่งที่สอง (Second Source) ในกรณีที่ Supplier หลักไม่สามารถส่งสินค้าได้ตามที่ต้องการ มีการแจ้งกำหนดการต่าง ๆ ให้ลูกค้ารับทราบและปรับเปลี่ยนมาตรการต่าง ๆ

3 ด้าน Business Operation บริษัทได้เร่งตรวจสอบแหล่งที่มาของ Supply Chain ที่อาจอยู่ในแหล่งระบาดของ COVID-19 พร้อมจัดการทบทวนการบริหารจัดการสินค้าคงคลังและ Supplier เพื่อให้อุปทานและอุปสงค์สอดคล้องกัน อีกทั้งบริษัทมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคภายในบริษัทเพื่อป้องกันการปิดโรงงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท รวมทั้งการทบทวนการทำประกันภัยเกี่ยวกับโรคระบาด

4 ด้าน Financial Status บริษัทไม่มีหนี้สินที่อาจทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่องทางการเงิน อย่างไรก็ตามผู้บริหารได้มีการทบทวนค่าใช้จ่ายและแผนการลงทุนเพื่อปรับให้เข้ากับภาวะเศรษฐกิจที่ชะงักงัน

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทและบริษัทย่อยกำหนดให้มีทีมจัดการเฉพาะกิจของบริษัทหรือคณะกรรมการ COVID-19 รับผิดชอบโดยตรงในช่วงเหตุการณ์การแพร่ระบาดเพื่อช่วยให้งานดำเนินงานและการตัดสินใจของบริษัทมีประสิทธิภาพ มีการจัดทีมทำงานเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการรายงานต่อผู้บริหารถึงสถานการณ์และวิธีการรับมือเป็นระยะ

บริษัทได้มีการทบทวนแผน Business Contingency Plan ให้ครอบคลุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร มีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงภาวะวิกฤต ทั้งนี้บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

- **ด้านการผลิตสินค้าและบริการ** ให้บริการกับลูกค้าทาง Online เพื่อลดการเดินทางของลูกค้า และเพิ่มการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ มากขึ้น มีการปรับกระบวนการจัดหาวัตถุดิบ การสำรองปริมาณวัตถุดิบคงคลัง การหา Supplier สำรองหรือรายใหม่ ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
- **ด้านการขนส่ง** มีการติดต่อสื่อสารและติดตามวิธีการ เส้นทาง รวมถึงช่วงเวลาในการขนส่ง เพื่อนำมาปรับแผนในการจัดการขนส่งสินค้าและวัตถุดิบของบริษัท
- **ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงิน** มีการทบทวนค่าใช้จ่ายและแผนการลงทุน
- **ด้านการสื่อสาร** เน้นสื่อสารกับพนักงานเพื่อขอความร่วมมือ เช่น ลดการเดินทางไปที่ชุมชนหนาแน่น/พื้นที่เสี่ยงโดยไม่จำเป็น สนับสนุนการประชุมผ่านออนไลน์ เป็นต้น สำหรับด้านการสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก จะมีการกำหนดวิธีการ/ขั้นตอนและช่องทางในการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการของบริษัท

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทได้มีการประเมินและจัดการผลกระทบของการแพร่ระบาด COVID-19 ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่

พนักงานและครอบครัว: บริษัทได้ดำเนินการตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งกำหนดมาตรการและนโยบายในการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานอย่างเคร่งครัด เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อป้องกันสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ มีนโยบายให้พนักงาน Work Form Home และการเหลื่อมเวลาการทำงาน มีระบบการตรวจสอบพนักงานหรือครอบครัวที่มีความเสี่ยงหรือได้รับผลกระทบจาก COVID-19 มีการฉีดวัคซีนให้ทั่วถึงให้พนักงาน การเปลี่ยนวิธีการฝึกอบรมและวัดผลการอบรมในรูปแบบ Online รวมทั้งให้การฝึกอบรมกับพนักงานในเรื่องความเสี่ยงของ COVID-19 และแนวทางการปฏิบัติเพื่อระวังและป้องกันตัวจากโรค เป็นต้น

ลูกค้า: บริษัทมีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้การประมาณการความต้องการสินค้า (Forecast) ที่แม่นยำขึ้น เพื่อบริษัทจะได้ปรับเปลี่ยนการบริหารการจัดการจัดซื้อกับ Supplier การเพื่อประมาณการวัตถุดิบคงคลัง การวางแผนการผลิต การส่งมอบสินค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น

คู่ค้า: บริษัทมีการประเมินผลกระทบและจัดการผลกระทบกับคู่ค้า เช่น มีการให้ Forecast การสั่งซื้อวัตถุดิบกับ Supplier ที่ยาวขึ้น รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนการสั่งซื้อสินค้า เพื่อให้ Supplier สามารถวางแผนวัตถุดิบ กำลังการผลิต การส่งมอบวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทมีการ Update สถานการณ์กับ Supplier ที่อยู่ในประเทศที่มีการแพร่ระบาดในอัตราสูงเป็นประจำ เพื่อประเมินสถานการณ์และปรับมาตรการเป็นระยะ

ผู้ถือหุ้น: บริษัทมีการสื่อสารและชี้แจงเพื่อ Update สถานการณ์ของโรงงานในประเทศจีนซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับทราบผลที่อาจกระทบต่อกำลังการผลิตและการดำเนินงานของบริษัทอย่างเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ บริษัทได้มีการจัดประชุมผู้ถือหุ้นตามมาตรฐานการ Social Distancing อย่างเคร่งครัด และสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นมอบฉันทะให้กรรมการอิสระแทนการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง เป็นต้น

ชุมชนและสังคม: บริษัทมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชนและสังคมจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น การบริจาค Face Shield และชุดป้องกันอันตราย (PPE) ให้โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และโรงพยาบาลรอบ ๆ ชุมชน มีการแจกถุงยังชีพและโครงการอุปถัมภ์ให้ชุมชนใกล้เคียง รวมถึงบริจาคเงินให้แก่มูลนิธิที่ขาดแคลนเนื่องจากการสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นต้น

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทมีการทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานในระยะสั้นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การเสนอลูกค้าให้มีการอนุมัติ Supplier สำรองใหม่ ๆ ที่อยู่ในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง Supplier เจ้าเดิม แต่มีโรงงานการผลิตในหลายประเทศเพื่อกระจายความเสี่ยง

บริษัทมีการวิเคราะห์ **New Normal** ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นภายหลังสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เพื่อเตรียมความพร้อมในการผลิตสินค้าและบริการ โดยจะเน้นที่ **Localize Business Strategy** สำหรับโรงงานในประเทศจีน นอกจากนี้ บริษัทและบริษัทย่อยโดยคณะผู้บริหารได้ทบทวนเป้าหมายการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ผลกระทบ Covid-19 และ New Normal ที่เกิดขึ้น



ILINK

บริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

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

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจของ I LINK และบริษัทย่อย แบ่งออกเป็น 3 ธุรกิจ ดังนี้

- 1 ธุรกิจจัดจำหน่ายสายสัญญาณสื่อสาร คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม (Distribution) เป็นธุรกิจหลักของบริษัท
- 2 ธุรกิจโทรคมนาคม (Telecom) ประกอบด้วย
 - 2.1 การให้บริการโครงข่ายวงจรสื่อสารข้อมูล ความเร็วสูง (Data Service)
 - 2.2 การให้บริการติดตั้งโครงข่ายโทรคมนาคม
 - 2.3 การให้บริการพื้นที่ดาต้าเซ็นเตอร์
- 3 ธุรกิจวิศวกรรมและโครงการพิเศษ (Engineering) เป็นธุรกิจรับออกแบบ/ก่อสร้าง และรับเหมางานโครงการสายเคเบิลใต้น้ำ (Submarine Cable) ร่วมกับใยแก้วนำแสง รวมถึงงานโครงการระบบสายส่งไฟฟ้า (Transmission Line) สายไฟฟ้าใต้ดิน (Under Ground Cable) สถานีไฟฟ้าย่อย (Substation) หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้ากำลัง

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

สถานการณ์ COVID-19 ได้แพร่กระจายเป็นวงกว้างไปหลายพื้นที่ทั่วโลก รวมถึงภายในประเทศไทยอย่างรวดเร็ว บริษัทได้ติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิดและมีความห่วงใยต่อสถานการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรในองค์กร ซึ่ง**พนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน**ของบริษัท ตลอดจนความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เช่น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น/ผู้ลงทุน ผู้ที่ติดต่อประสานงานกับบริษัท เป็นต้น

ในช่วงที่สถานการณ์ COVID-19 เกิดขึ้นในช่วงแรก บริษัทได้ติดตามความคืบหน้าและประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที่ตลอดเวลา โดยคณะกรรมการและฝ่ายบริหารทุกระดับของบริษัทได้มีการประชุมด่วนเพื่อหารือถึงแผนการรับมือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นและเตรียมความพร้อมอย่างมีระบบ โดยแผนการรับมือดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ 1 มาตรการป้องกัน 2 มาตรการรับมือ และ 3 มาตรการเยียวยา ซึ่งในแต่ละมาตรการจะมีการพิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นรายวันถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานของบริษัทและต่อความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน



หลังจากคณะกรรมการและผู้บริหารบริษัทได้ถ่ายทอดมาตรการป้องกัน COVID-19 ในเบื้องต้นไปยังพนักงานทุกระดับชั้นอย่างทันที่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของบริษัทเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน อีกทั้ง บริษัทได้ประกาศมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับขอให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยมีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดการเดินทาง ได้แก่

- **กลุ่มที่ 1:** มาตรการสำหรับพนักงานที่เดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยงหรือมีโอกาสใกล้ชิด ติดต่อกับบุคคลที่เข้าไปประเทศกลุ่มเสี่ยง

- **กลุ่มที่ 2:** มาตรการสำหรับพนักงานที่ยังต้องอยู่ต่างประเทศในระหว่างที่บริษัทออกประกาศ โดยยังไม่อนุญาตให้พนักงานกลุ่มนี้เข้าบริษัทจนกว่าจะครบกำหนด 14 วัน หลังจากกลับมาถึงประเทศไทย

- **กลุ่มที่ 3:** มาตรการสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนเดินทางไปยังกลุ่มประเทศกลุ่มเสี่ยงหลังจากบริษัทมีประกาศออกไปแล้ว

นอกจากยังได้กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด เช่น ขอความร่วมมือให้นัดหมาย จัดประชุมอบรมสัมมนาผ่าน VDO Conference แทน การตั้งจุดคัดกรองเพื่อตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของทุกคนก่อนที่จะอนุญาตให้เข้าเขตพื้นที่ของบริษัท ขอความร่วมมือทุกคนสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ล้างมือสม่ำเสมอ และหลีกเลี่ยงไปในชุมชนแออัด จัดสถานที่ในการรับประทานอาหารเพิ่มให้มีการนั่งเว้นระยะห่างตามหลัก Social Distancing แบ่งเวลารับประทานอาหารกลางวันเป็น 2 ช่วง เพื่อลดความแออัด รณรงค์ให้พนักงานใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์ และจำกัดจำนวนผู้โดยสารภายในลิฟต์ต่อหนึ่งรอบ เป็นต้น ทั้งนี้ มาตรการที่บริษัทได้ประกาศออกมาอย่างต่อเนื่องนั้นมีเป้าหมายที่จะสร้างให้บริษัท คือ **บ้านที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน**

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการและฝ่ายบริหารของบริษัทได้มีการติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างใกล้ชิดและจัดประชุมกันอย่างต่อเนื่องผ่าน VDO Conference โดยมีการ**จัดตั้งทีมเฉพาะกิจของบริษัท** ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ทรัพยากรบุคคล IT เป็นต้น เพื่อรับผิดชอบงานในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างจริงจัง ซึ่งในการประชุมจะมีการอัปเดตสถานการณ์จัดทำแผนการดำเนินการทั้งหมด โดยปรับแผนและการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในปัจจุบันที่มีความไม่แน่นอน ทั้งนี้ บริษัทได้ติดตามสถานการณ์และติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดประชุมผู้บริหารทุกเดือน และหากเกิดสถานการณ์ที่วิกฤตรุนแรงเกิดขึ้นจะมีการเรียกประชุมฝ่ายบริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องในทันที

นอกจากนี้ บริษัทได้มอบหมายให้หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 จัดเตรียมทรัพยากร ดังนี้

1 ด้านทรัพยากรบุคคล ออกประกาศมาตรการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มมีการแพร่ระบาด COVID-19 จนถึงปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นไปที่บุคลากรทั้งภายในและภายนอก เช่น การออกประกาศบริษัทเรื่องมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง จัดหาและแจกหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าให้กับพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ แจกเจลแอลกอฮอล์ให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกพกติดตัว ติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ในทุกจุดของบริษัทที่มีการสัมผัสโดยคนหมู่มาก การฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อและอบโอโซนทั่วทั้งบริษัททุกอาทิตย์ และจัดให้ทีมแม่บ้านทำความสะอาดจุด หรือบริเวณที่มีการใช้งานส่วนรวมทุกชั่วโมง เป็นต้น

2 ด้านเทคโนโลยี (IT) จัดเตรียมอุปกรณ์และ Software ต่าง ๆ สำหรับการ Work From Home หากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้พนักงานเข้าถึงระบบสารสนเทศของบริษัทได้ตามปกติ เช่น Notebook, Printer, Software E-mail, Shared Drive, การต่อ VPN และ Meeting Application เป็นต้น

3 ด้านการผลิตและนำเข้าสินค้า วางแผนสำรองจากความเสี่ยงเกี่ยวกับการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ เช่น การหา Supplier เพิ่ม และกระจายการผลิตไปหลายโรงงานในหลายพื้นที่ในต่างประเทศ นำเข้าสินค้าที่ขายดีมาก ๆ มาสำรองเพิ่มไว้ก่อนในช่วงแรกที่สถานการณ์ยังไม่รุนแรง เมื่อระยะเวลาในการนำเข้าสินค้านานขึ้น วางแผนกับบริษัท Shipping หาแนวทางการนำสินค้าออกมาหากท่าเรือปิด จัดหาสถานที่จัดเก็บสินค้าชั่วคราว ติดตามนโยบายภาครัฐทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

4 ด้านการจำหน่ายสินค้า เพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้าทาง Online มากขึ้น ออกหนังสือรับรองการปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อเป็นหลักฐานให้กับบุคลากรที่ต้องเข้าพบลูกค้าข้ามจังหวัด จัดการอบรมให้ความรู้และกิจกรรมการตลาดทั้งหมดผ่านโปรแกรม Zoom เช่น งาน Road Show งาน Expo เป็นต้น เพิ่มมาตรการดูแลสุขอนามัยของพนักงานทุกคนโดยเฉพาะพนักงานที่ต้องออกไปพบกับลูกค้าภายนอกจะได้รับหน้ากากอนามัยใหม่ทุกวัน พร้อมจัดชุดอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ เช่น หน้ากากผ้า เจลแอลกอฮอล์ ทิชชูเปียก เป็นต้น มอบให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจ

5 ด้านการขนส่งที่ศูนย์กระจายสินค้า ติดตามสถานการณ์ตลอดเวลา และเตรียมรับมือในแต่ละระยะ ดังนี้

ระยะ 1: ภาวะเฝ้าระวัง ตั้งรับ เตรียมความพร้อมและป้องกัน อาทิ แจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ให้กับพนักงานทุกท่าน ตั้งจุดคัดกรองพื้นที่โดยให้เข้า-ออกช่องทางเดียว ฆ่าเชื้ออุปกรณ์และสินค้าทุกชนิดที่มาจากต่างประเทศก่อนเก็บเข้าคลังสินค้า

ระยะ 2: ประกาศภาวะฉุกเฉินหรือมีการปิดพื้นที่บางจังหวัด อาทิ สรรหาบริษัทขนส่งและช่องทางการจัดส่งสินค้าเพิ่มเติม กรณีเข้าพื้นที่ด้วยบริษัทขนส่งเดิมไม่ได้

ระยะ 3: ภาวะฉุกเฉินขั้นสูงสุด ประกาศปิดเมือง ปิดประเทศ หรือคำสั่งหยุดดำเนินกิจการชั่วคราว อาทิ รวบรวมข้อมูลพนักงานทุกคนเพื่อให้สามารถติดตามและแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง กรณีต้องประกาศหยุดดำเนินกิจการชั่วคราว มีเบอร์ Hotline หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ในกรณีฉุกเฉิน

และตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 เป็นต้นมา บริษัทได้ประกาศนโยบาย **“คุณสั่ง เราส่ง”** โดยปรับเปลี่ยนจุดหมายปลายทางของการส่งสินค้า จากเดิมคือ ผู้รับเหมา/ร้านค้าซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทเป็นการส่งสินค้าโดยตรงไปยัง “End Users” ในกรณีที่ลูกค้าของบริษัทไม่สะดวกส่งสินค้าไปยังหน่วยงานก่อสร้างเองหรือร้านค้าจำเป็นต้องปิดทำการ

6 ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท โดยออกมาตราการเพื่อรักษาเงินสดไว้ภายในบริษัทให้มากที่สุดในช่วงภาวะวิกฤต อาทิ ต่อรองกับ Supplier เพื่อให้ได้ต้นทุนสินค้าที่ต่ำลง ควบคุมค่าใช้จ่ายทั้งหมด เช่น ค่าใช้จ่ายทางการตลาดเปลี่ยน Offline เป็น Online มากขึ้น ต่อรองกับสถาบันทางการเงินขอขยายเวลาการชำระหนี้ และลดอัตราดอกเบี้ยลง ศึกษาและใช้สิทธิประโยชน์จากมาตรการบรรเทาผลกระทบที่ได้จากภาครัฐไม่ว่าจะเป็นการลดอัตราภาษีบางชนิด และอัตราดอกเบี้ยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

บริษัทมีการจัดทำ **“คู่มือการวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ**ในสถานการณ์โรคระบาด COVID-19” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของทุกหน่วยงานในการดำเนินการจัดการต่อสถานการณ์โรคระบาด (COVID-19) การเสนอแนะขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการบริหารองค์กรเพื่อลดโอกาสที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านลบที่ทำให้ธุรกิจเสียหาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนหลัก ดังนี้

- ส่วนที่ 1 กรอบการวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ส่วนที่ 2 โครงสร้างการบริหาร/หน้าที่คณะกรรมการบริษัทในภาวะวิกฤต COVID-19
- ส่วนที่ 3 การสื่อสารในภาวะวิกฤต COVID-19
- ส่วนที่ 4 แนวทางจัดการภาวะวิกฤตในแต่ละด้าน อาทิ สถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้า/คู่ค้า สาขา ศูนย์กระจายสินค้า การสั่งซื้อสินค้า เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยมีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ Software การเชื่อมต่อ VPN ฯลฯ ให้กับพนักงานหากจำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ฉุกเฉิน

รวมถึงแนวทางดำเนินการในภาวะฉุกเฉิน COVID-19 แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ไม่รุนแรงและยังควบคุมได้ ระดับที่ 2 มีความรุนแรง ระดับที่ 3 มีความรุนแรงมาก และระดับที่ 4 มีความรุนแรงที่สุด

ในขณะเดียวกัน บริษัทได้มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง อาทิ การ Live สดโดยผู้บริหารสูงสุดเพื่อสื่อสารทิศทาง การดำเนินงานของบริษัทและสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรทุกคน การแถลงผลประกอบการผ่านงาน Opportunity Day โดยใช้ช่องทางออนไลน์ Microsoft Teams และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทได้อย่างเต็มที่ รวมถึงมีการจัด Conference Call กับนักวิเคราะห์ ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนอีกด้วย

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบและจัดการผลกระทบผ่านมาตรการเยียวยาเพื่อบรรเทาและสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียส่วนต่าง ๆ ดังนี้

พนักงานและครอบครัว: บริษัทได้อำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในทุกๆ ด้าน เช่น จัดการด้านเอกสาร ประสานงานกับสถานพยาบาลเกี่ยวกับข้อมูลเรื่องประกันสังคม และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยพนักงานสามารถใช้สิทธิโรงพยาบาลในเครือข่ายบัตรประกันสุขภาพกลุ่มของบริษัทหรือโรงพยาบาลตามสิทธิผู้ประกันตนของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในกรณีที่ต้องเข้ารับการรักษาต่าง ๆ มีการเตรียมความพร้อมในด้านสุขอนามัยของพนักงานและสถานที่ทำงาน โดยจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างครบถ้วน เช่น หน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ น้ำยาทำความสะอาด ถู่มือยาง อุปกรณ์ทำความสะอาด ชุดสำหรับป้องกันเชื้อ เป็นต้น

ลูกค้า: บริษัทจัดโปรโมชั่นสินค้าราคาพิเศษในช่วง COVID-19 รวมทั้งมอบชุดอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ เช่น หน้ากากผ้า เจลแอลกอฮอล์ ทิชชูเปียก เป็นต้น ให้กับลูกค้าเพื่อเป็นของสมนาคุณ และบริษัทออกนโยบาย “**คุณสั่งเราส่ง**” ทำการส่งสินค้าตรงไปยัง End Users เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ไม่สามารถส่งสินค้าเองได้ หรือไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าที่เพียงพอ

คู่ค้า: บริษัทสื่อสารและให้ข้อมูลกับคู่ค้าในต่างประเทศถึงสถานการณ์และข้อกำหนดต่าง ๆ ระหว่างประเทศและภายในประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อ การนำเข้าสินค้า รวมทั้งทำข้อตกลงเงื่อนไขระยะเวลาในการจ่ายเงินอย่างเป็นธรรมกับคู่ค้า

ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน: บริษัทได้จัดผู้ประชุมผู้ถือหุ้น โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเองหรือผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งผู้ถือหุ้นสามารถสอบถาม/แสดงความคิดเห็นได้แบบ Real Time ทั้งนี้ ก่อนเข้าประชุมบริษัทได้แจ้ง “มาตรการและแนวปฏิบัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563 ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19)” ไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุมฯ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้น

ชุมชนและสังคม: บริษัทได้ร่วมช่วยเหลือชุมชนและสังคมผ่าน “มูลนิธิอินเทอร์เน็ตไร้ขีดจำกัด” ดังนี้

- โครงการปันสุขคลายทุกข์ COVID-19 ผ่าน “ตู้ LINK Rack บันน้ำใจ” เพื่อเป็นศูนย์กลางของการให้และการรับอาหาร สิ่งของอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ณ สำนักงานใหญ่
- โครงการสร้างฝันปันสุข ช่วยต่อลมหายใจ มอบถุงยังชีพ โดยได้มอบถุงยังชีพให้กับชุมชนริมคลองบางซื่อลาดพร้าว 42-44 จำนวน 63 ครอบครัว
- โครงการสนับสนุนสินค้า OTOP โดยมูลนิธิฯ เป็นสื่อกลางในการรับผลิตภัณฑ์ OTOP จากผู้ผลิตต้นทางมาใส่บรรจุภัณฑ์ที่สวยงามสำหรับนำไปเป็นของฝากให้กำลังใจ ซึ่งโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยกระจายสินค้าให้กับชุมชน
- มอบตู้อะคริลิกที่สั่งผลิตขึ้นมาพิเศษ เพื่อป้องกันบุคลากรทางการแพทย์ได้รับเชื้อจากคนไข้ โดยมอบให้กับโรงพยาบาลที่ขาดแคลนต่างจังหวัด
- ร่วมรับบริจาคหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ที่เหลือใช้และยังไม่ได้ใช้งาน เพื่อรวบรวมมอบให้กับโรงพยาบาลที่ขาดแคลนทั่วประเทศ

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ได้มีการ **ทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว** เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม จากการประเมินภาพรวมพบว่า **สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทเพียงเล็กน้อย** เช่น Purchasing Power ของลูกค้าที่อาจลดลง การเข้าพื้นที่หน้างานได้ยาก งบประมาณของภาครัฐที่ถูกจำกัด การชะลอการลงทุนในงานโครงการภาครัฐขนาดใหญ่ต่าง ๆ เป็นต้น แต่โดยรวมแล้วบริษัทยังสามารถดำเนินธุรกิจทั้งหมดต่อไปได้

บริษัทมองว่า **ภาพรวมอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม (ICT) ยังจะเติบโตได้ดีและต่อเนื่อง** เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและจากสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นทำให้ภาครัฐและเอกชนมีความตื่นตัวในการลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทได้วิเคราะห์ **New Normal** ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ในครั้งนี้ ทำให้เห็นว่า **ผู้คนต้องการการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น** เพื่อใช้อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต เช่น การทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ การสั่งอาหาร/เครื่องดื่มผ่าน Application ต่าง ๆ การซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ การทำธุรกรรมออนไลน์ เป็นต้น เหล่านี้ถือเป็นโอกาสทางธุรกิจในการขายอุปกรณ์สำหรับโครงข่ายโทรคมนาคม เพิ่มจำนวนโครงข่ายให้ทั่วประเทศและประเทศเพื่อนบ้านมากยิ่งขึ้น ให้การเชื่อมต่อมีเสถียรภาพสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทยังมีแผนที่จะพัฒนาระบบการให้บริการการศึกษาผ่านทางไกลเพื่อรองรับกระแสนิยมในปัจจุบันอีกด้วย

บริษัทเชื่อว่าทุกวิกฤตย่อมมีโอกาสมาด้วยเสมอ และยังคงยึดมั่นที่จะเติบโตต่อเนื่องและยั่งยืน ไปพร้อม ๆ กับลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร สังคม/ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

INTOUCH

บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://www.intouchcompany.com>

ธุรกิจหลัก

ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนในธุรกิจ
โทรคมนาคม สื่อ เทคโนโลยี และดิจิทัล โดยการถือหุ้น
และเข้าไปบริหารงาน (Holding Company)
แบ่งออกเป็น 3 สายธุรกิจหลัก ได้แก่

- 1 ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย
- 2 ธุรกิจดาวเทียมและธุรกิจต่างประเทศ
- 3 ธุรกิจอื่น ๆ เช่น ทิวโฮมช้อปปิ้ง อินเวนท์ เป็นต้น

การดำเนินการของธุรกิจเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ในช่วงต้นของสถานการณ์ COVID-19 คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและทีมผู้บริหารได้มีการประชุมเพื่อประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานของบริษัทในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้าน Business Operation ด้าน Financial Status และด้านสำคัญอื่น ๆ

บริษัทได้กำหนดมาตรการเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์การระบาดที่แตกต่างกัน โดยแบ่งระยะการระบาดเป็น 4 ระยะ อ้างอิงตามประกาศอย่างเป็นทางการขององค์การอนามัยโลก (WHO) และกระทรวงสาธารณสุขของไทย (MOPH) เพื่อใช้เป็น Trigger Points ในการเลือกใช้มาตรการเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์การระบาดที่เปลี่ยนไป



บริษัทมีมาตรการเพื่อรับมือหรือตอบสนองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในทันทีที่เกิดการระบาดในช่วงต้น ได้แก่

- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานให้พนักงานอย่างเพียงพอสำหรับใช้งานระหว่างอยู่ที่สำนักงาน เช่น หน้ากากอนามัย และเจลล้างมือ
- กำหนดให้พนักงานและผู้มาติดต่อทุกคนต้องวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสำนักงาน เพื่อคัดกรองผู้ป่วย
- ส่งเสริมให้พนักงานล้างมือบ่อย ๆ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของพนักงาน
- ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อสำนักงาน เพื่อป้องกันการติดเชื้อในสำนักงาน
- จำกัดการเดินทางต่างประเทศของพนักงาน โดยห้ามพนักงานเดินทางไปยังกลุ่มประเทศเสี่ยง กรณีพนักงานเดินทางกลับจากกลุ่มประเทศเสี่ยง ต้องเฝ้าสังเกตอาการตนเองเป็นเวลา 14 วัน และมีใบรับรองแพทย์ก่อนกลับเข้าทำงานที่สำนักงาน
- กำหนดแนวปฏิบัติ หากพบพนักงานติดเชื้อหรือสงสัยติดเชื้อ เพื่อยับยั้งการระบาด
- เตรียมจัดแบ่งกลุ่มพนักงานให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อสลับกลุ่มกันในการทำงานที่บ้าน (Work Form Home) กรณีสถานการณ์รุนแรงมากขึ้น

บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

- เตรียมความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ เช่น การประชุมผ่านระบบ Conference Call การใช้งานระบบเครือข่ายภายในบริษัทผ่าน VPN การใช้งานข้อมูลผ่าน Cloud เป็นต้น
- ให้พนักงานมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เช่น ให้อยู่ห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร ในระหว่างการประชุมหรือรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น
- เตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกได้รับข่าวสารที่ถูกต้องอย่างทันเวลาโดยกำหนดรูปแบบช่องทาง และบุคคลที่จะทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลไว้ล่วงหน้า
- กำหนดกระบวนการที่ชัดเจนในการประสานกับเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อปฏิบัติตามคำสั่งทางราชการกรณีบริษัทพบพนักงานติดเชื้อ

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ในการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ COVID-19 คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงภาวะวิกฤตดังกล่าว และบริษัทกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงคือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อช่วยให้การดำเนินงานและการตัดสินใจของบริษัทมีประสิทธิภาพ

- **ด้านการลงทุนในธุรกิจใหม่:** บริษัททบทวนและปรับกลยุทธ์การลงทุนให้เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเน้นการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากภาวะวิกฤต เช่น กลุ่มธุรกิจดิจิทัล และหลีกเลี่ยงการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ เป็นต้น
- **ด้านการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม:** บริษัทวิเคราะห์สถานการณ์จากปัจจัยภายในและภายนอกถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจของกลุ่มบริษัท และแนะนำให้บริษัทในกลุ่มระมัดระวังการลงทุนในช่วง 6-12 เดือนข้างหน้า เนื่องจากรายได้อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ประเมินไว้ ดังนั้น บริษัทจึงควรรักษากระแสเงินสดให้มีความแข็งแกร่งอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งศึกษาโอกาสต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้ออกนโยบายช่วยเหลือกระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อลดภาระของบริษัทและเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้

นอกจากนี้ บริษัทได้แนะนำให้บริษัทในกลุ่มทบทวนเป้าหมายในปี 2563 และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น มาตรการ Social Distancing ทำให้องค์กรต่าง ๆ กำหนดนโยบายให้พนักงาน Work From Home จึงเป็นโอกาสของเอไอเอสซึ่งเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน มีโอกาสในการหาลูกค้าใหม่ รวมถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค จึงเป็นโอกาสในการนำเสนอบริการหรือโซลูชันต่าง ๆ ในด้านดิจิทัลที่มีความหลากหลายมากขึ้น

- **ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท:** ติดตามสถานการณ์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับเงินลงทุนของบริษัท เช่น อັดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้และสถาบันการเงินที่บริษัทนำเงินไปลงทุน เพื่อรักษาเงินต้นจากการลงทุนระยะสั้นและรักษาสภาพคล่องของเงินลงทุนในธุรกิจใหม่ เป็นต้น

บริษัทได้ดำเนินการสื่อสารข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้เสีย
ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่

- **พนักงาน:** สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัทระหว่างสถานการณ์วิกฤต เช่น มาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส แนวปฏิบัติสำหรับพนักงานติดเชื้อ และพนักงานสงสัยติดเชื้อ เกณฑ์การปิดสำนักงานและกรกลับมาทำงานที่สำนักงานตามสถานการณ์ เป็นต้น
- **หน่วยงานหรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก:** สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทระหว่างสถานการณ์วิกฤต เช่น การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐกรณีบริษัทพบพนักงานติดเชื้อ การสื่อสารกับผู้ถือหุ้นกรณีเลื่อนการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของการดำเนินงานผ่านการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถมีข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจได้อย่างทันท่วงที

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ได้แก่

พนักงานและครอบครัว: ได้แก่ การดูแลสุขภาพอนามัยโดยจัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง การจัดทำประกันภัยคุ้มครองการติดเชื้อ COVID-19 ให้กับพนักงานและประสานงานให้บริษัทประกันเตรียมโปรแกรมการคุ้มครองสำหรับครอบครัวรวมถึงบุคคลใกล้ชิดเป็นการเพิ่มเติม

ผู้ถือหุ้น: ได้แก่ พิจารณาเลื่อนการประชุมผู้ถือหุ้นช่วงที่มีการระบาดในวงกว้าง และพิจารณาให้มีการถ่ายทอดสดการประชุมผู้ถือหุ้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมเพื่อลดโอกาสการติดเชื้อจากการรวมตัวของคนจำนวนมาก อีกทั้งจัดให้มีช่องทางรับฟังความเห็น/สื่อสารแนวทางการบริหารความเสี่ยงและรับมือในสถานการณ์ COVID-19 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น

ชุมชนและสังคม: ได้แก่ การมอบห้องแยกป้องกันเชื้อความดันลบแบบเคลื่อนที่และห้องตรวจเชื้อความดันลบ/บวกแบบเคลื่อนที่ให้กับ 10 โรงพยาบาล รวมถึงมอบอุปกรณ์จำเป็นทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาล 75 แห่งทั่วประเทศ (ได้แก่ ชุด Personal Protective Equipment (PPE) หน้ากากอนามัย N95 ถุงมือแพทย์) และจัดทำโครงการพนักงานจิตอาสาร่วมประดิษฐ์ Face Shield เพื่อมอบให้บุคลากรทางการแพทย์

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทมีความเห็นว่าสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้มีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจจะมุ่งเน้นด้าน Online มากขึ้น ซึ่งบริษัทประเมินว่าภายหลังการระบาดยุติลง การทำงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีจะเป็น New Normal มากขึ้น เช่น การ Work From Home การประชุมผ่าน Conference Call การเรียนผ่าน E-Learning เป็นต้น

บริษัทมีการทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานในระยะสั้น (ปี 2563-2564) โดยได้ทำการประเมินผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อบริษัทในกลุ่ม และแนะนำให้ปรับกลยุทธ์และการดำเนินงานให้สอดคล้องต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังต้องประเมินผลลัพธ์และพิจารณาประมาณการที่ได้ทำไว้ว่ายังคงมีความเป็นไปได้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามประมาณการที่เคยทำไว้จะต้องปรับประมาณการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

อีกทั้ง บริษัทได้ทำการวิเคราะห์ธุรกิจที่น่าลงทุน หลังจากช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งในด้านความรู้และบริการที่มี รวมทั้งพัฒนาบริการใหม่ให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี

จากการที่บริษัทลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม เทคโนโลยี และดิจิทัล จึงเล็งเห็นโอกาสที่เกิดขึ้น โดยแบ่งการลงทุนออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ธุรกิจใหม่ที่ที่น่าสนใจ และ 2) ธุรกิจที่เป็น Infrastructure ซึ่งสามารถต่อยอดการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันได้ นอกจากนี้ บริษัทยังได้ศึกษาและวิเคราะห์ถึงโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อนของบริษัท เพื่อสร้างโอกาสในการทำธุรกิจในระยะยาวอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดและให้ความสำคัญเรื่องการประชุมผ่านระบบ Conference Call ที่มีความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ต้องศึกษาและเร่งปรับปรุงเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการฟื้นฟูธุรกิจให้กลับมาเป็นปกติได้โดยเร็ว

สำหรับแนวทางในการเตรียมตัวเข้าสู่ “New Normal” ของบริษัท บริษัทได้เตรียมความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ เช่น การประชุมผ่านระบบ Conference Call การใช้งานระบบเครือข่ายภายในบริษัทผ่าน VPN การใช้งานข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Share Drive เป็นต้น



ITEL

บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

mai: เทคโนโลยี

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

ธุรกิจหลัก

ประกอบธุรกิจ

- ① ให้บริการเช่าโครงข่ายใยแก้วนำแสง
- ② ให้บริการออกแบบ ก่อสร้าง และรับเหมา
งานโครงการสายใยแก้วนำแสงและโครงการสื่อ
สัญญาณโทรคมนาคม
- ③ ให้บริการเช่าพื้นที่ดาต้าเซ็นเตอร์

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทได้ตระหนักถึงผลกระทบการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงาน สุขอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริษัทมีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์อย่างทันก่วงที่และต่อเนื่องเพื่อป้องกันและเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น โดยได้จัดการประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการและระหว่างผู้บริหารในทุกระดับเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมด พร้อมทั้งออกมาตรการต่าง ๆ ที่สำคัญ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19

บริษัทได้จัดทำ**แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)** เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน มาตรการรับมือ และมาตรการฟื้นฟูจากสถานการณ์วิกฤตดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทได้ออกมาตรการต่าง ๆ เช่น



- จัดแบ่งพนักงานในแต่ละแผนกที่ต้องทำงานภายในพื้นที่ใกล้เคียงหรือชั้นเดียวกันออกเป็น 2 กลุ่มโดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มนั่งแยกชั้นและนั่งทำงานเว้นระยะห่างตามมาตรการ Social Distancing
- จัดแบ่งช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันออกเป็น 2 ช่วง เพื่อลดความแออัดในห้องอาหารและลดความล่าช้าในการสั่งและรอรับอาหาร
- ปิดการใช้งานลิฟท์โดยสารโดยขอความร่วมมือให้พนักงานใช้บันไดเท่านั้น พร้อมกำหนดให้ขึ้น-ลงชิดเรียงแถวเดียวกัน และเว้นระยะห่างกันอย่างน้อย 3 ชั้นบันได

นอกจากนี้ หากพนักงานมีอาการไข้หรืออาการเกี่ยวกับทางเดินหายใจ จะต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาและฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อทราบและต้องหยุดงานทันที

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทได้ทำหนังสือชี้แจงแผนปฏิบัติการรับมือฉุกเฉิน COVID-19 เพื่อให้การบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ภาวะวิกฤตในครั้งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด โดยได้ดำเนินการดังนี้

1 ดำเนินการตรวจคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัด และห้ามพนักงานเดินทางไปต่างประเทศ พร้อมทั้งออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 พร้อมทั้งกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการเข้าพื้นที่อาคารอินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม

2 เตรียมแผนให้พนักงานหน่วยงานสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัยอื่น ๆ ให้สามารถทำงานได้เสมือนอยู่ในอาคารสำนักงานโดยไม่กระทบการให้บริการแก่ลูกค้า

3 บริษัทได้แยกพนักงาน Network Management Center (NMC) ส่วนหนึ่งให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ในต่างจังหวัด เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่พนักงานในศูนย์ใหญ่ติด COVID-19 เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องผลิตเวียนกะตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดกระทบต่อการให้บริการลูกค้า

4 กรณีมีพนักงานในหน่วยงานใดติดเชื้อ COVID-19 จะให้พนักงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดในสถานที่เดียวกันทั้งหมดเข้าสู่กระบวนการกักตัวเฝ้าระวังที่บ้านของตนเอง และปฏิบัติงานจากที่บ้านจนกว่าจะครบ 14 วัน หรือจนกว่าสถานการณ์จะกลับมามีปกติ รวมทั้งปิดกั้นพื้นที่ทำงานดังกล่าวเพื่อพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ โดยไม่อนุญาตให้ใช้พื้นที่โดยไม่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนเป็นเวลา 14 วัน

5 ทำการตรวจสอบเตรียมความพร้อมของระบบสำรองไฟฟ้าในศูนย์ต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เพียงพอ หากเกิดเหตุไฟฟ้าดับ ในกรณีที่ภาครัฐไม่อนุญาตให้เดินทางหรือต้องมีการขออนุญาตเดินทางก่อน อันเป็นอุปสรรคในการเข้าแก้ไข

6 เตรียมการ Standby Generator และน้ำมัน เพื่อป้องกันระบบชุมสายล่ม หากมีไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน

7 เตรียมทีมงานให้ไปประจำตามจุดต่าง ๆ พร้อมเครื่องมือ เพื่อให้แก้ไขและซ่อมแซมโครงข่ายได้อย่างทันท่วงทีและพร้อมหมุนเวียนทดแทนทีมที่อาจประสบปัญหาผู้ติดเชื้อ

8 ทำความสะอาดอุปกรณ์ชุมสายในจุดที่จะต้องสัมผัสด้วยแอลกอฮอล์ 95% ก่อนและหลังการจับต้องทุกครั้ง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายโรคโดยไม่ตั้งใจ

ด้านการสื่อสาร

บริษัทได้ตั้ง Line กลุ่มระหว่างพนักงานและผู้บริหารเฉพาะกิจ เพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร การแชร์ข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 พร้อมกับมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลการป้องกันตนเองตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขให้แก่พนักงานในบริษัทได้รับทราบและปฏิบัติตามผ่านช่องทาง Official Line ของบริษัท Facebook: ITEL Family บอร์ดประชาสัมพันธ์และอีเมล รวมทั้งได้แจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ให้แก่พนักงานทุกคนทั้งในกรุงเทพฯ และสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศไทย อีกทั้งอำนวยความสะดวกในเรื่องของอุปกรณ์ไอทีที่จำเป็นกับการทำงานให้แก่พนักงานกรณี Work From Home อาทิ Notebook, Router, Access to Shared Drive เป็นต้น รวมถึงทำการสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกบริษัทอีกด้วย

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงบรรเทาผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของบริษัท

ลูกค้า:

- บริษัทได้สร้างความมั่นใจในระบบของบริษัทจะต้องไม่มีเหตุล่มเนื่องจากจะไปกระทบต่อระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บริษัทจึงได้วางแผนและประสานงานไปยังภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตทำงานในช่วงเวลาประกาศห้ามออกจากเคหะสถาน (เคอร์ฟิว) รวมถึงในช่วงที่จำกัดการเข้า-ออกพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทสามารถส่งทีมงานเข้าแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

- บริษัทได้เสนอให้ลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัท ย้ายเข้ามานั่งทำงานที่ศูนย์รับฝากข้อมูลของบริษัท หรือ Data Center เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าได้รับการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง
- บริษัทเลื่อนการเก็บค่าใช้จ่ายในช่วงที่ลูกค้าได้รับผลกระทบ
- บริษัทได้ขยายช่องสัญญาณให้แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติเพื่อรองรับให้ลูกค้าสามารถทำงานแบบ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ถือหุ้น: บริษัทได้ประกาศเลื่อนการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปีที่กำหนดจัดในวันที่ 11 เมษายน 2563 เป็นวันที่ 8 กรกฎาคม 2563 และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น จึงได้จัดการประชุมแบบ 2 รูปแบบ คือ 1) จัดประชุม ณ ห้องประชุมอาคารบริษัท โดยกำหนดมาตรการ Social Distancing มีจุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ทำความสะอาดด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้ทุกคนสวมหน้ากากอนามัย/Face Shield ตลอดระยะเวลาการประชุม และ 2) ถ่ายทอดสดการประชุมผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามผ่านทางออนไลน์ได้แต่ไม่สามารถลงคะแนนเสียงได้

ชุมชนและสังคม: บริษัทมีส่วนร่วมช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยได้จัดทำโครงการปันสุขคลายทุกข์ COVID-19 ผ่าน “ตู้ LINK ปันน้ำใจ” ณ อาคารอินเทอร์ลิ้งค์ (สำนักงานใหญ่) ซึ่งพนักงานและผู้มีจิตศรัทธาสามารถมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบด้วยการนำสิ่งของมาแบ่งปันผ่าน “ตู้ LINK ปันน้ำใจ”

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

แม้ว่าเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แต่บริษัทมองว่า **ภาพรวมของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมยังขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง** เป็นผลมาจากการเติบโตและความต้องการเทคโนโลยีที่มากขึ้นทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น จึงเป็นที่แน่นอนว่า **New Normal** หลังจากสถานการณ์ COVID-19 คือ **ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี** จะเป็นปัจจัยสำคัญที่เข้ามาช่วยให้คนสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถเชื่อมต่อระบบ Network จากที่ไหนก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่อจากสำนักงานเท่านั้น เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลทำให้องค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่างต้องวางแผนลงทุนพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถรองรับแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สำหรับการดำเนินธุรกิจในช่วงครึ่งปีหลังนี้ บริษัทยังดำเนินการแผนเชิงรุกธุรกิจที่แข็งแกร่ง ภายใต้การบริหารธุรกิจ 2 แนวทาง ได้แก่ 1) แผนการพัฒนาโซลูชันใหม่ที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามทุกสถานการณ์ โดยหลังจากนี้บริษัทเตรียมพัฒนาระบบการให้บริการการศึกษาผ่านทางไกลเพื่อรองรับกระแสนิยมในปัจจุบัน และ 2) แผนการบริหารกระแสเงินสดที่แข็งแกร่งให้มีสภาพคล่องที่ดีเพื่อให้มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจในทุกสถานการณ์ รวมถึงสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน คือ **การยืดหยุ่นความเป็นโครงข่ายที่ลูกค้าเชื่อมั่น ดูแลลูกค้าอย่างดีที่สุด และพร้อมช่วยเหลือสังคม** เพื่อก้าวผ่านทุกสถานการณ์ไปด้วยกัน



MSC

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

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

ธุรกิจหลัก

บริษัทและบริษัทย่อยเป็นตัวแทนจำหน่าย
เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์
ฮาร์ดแวร์เปลี่ยน อุปกรณ์สำนักงาน
และการบริการที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทได้มีการติดตามสถานการณ์ COVID-19 ตั้งแต่เริ่มมีการติดเชื้อที่ประเทศจีน และเฝ้าดูสถานการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัท พร้อมรายงานให้ฝ่ายจัดการทราบเป็นระยะ ทั้งนี้ เมื่อรัฐบาลประกาศรายชื่อประเทศที่เป็นพื้นที่เฝ้าระวังและเริ่มมีการระบาดในประเทศมากขึ้น บริษัทได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับมือเรื่องดังกล่าวขึ้นโดยเฉพาะ โดยมีคณะกรรมการบริหารเป็นผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้คณะทำงานนำไปปฏิบัติซึ่งมีโครงสร้างของคณะทำงานของบริษัทประกอบด้วย



- **Executive Sponsor** มีหน้าที่กำหนดนโยบาย และสนับสนุนการทำงานของ Project Team และ Emergency Alert Team
- **Project Team** มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนด มาตรการต่าง ๆ และบริหารจัดการให้เป็นไปตาม มาตรการและนโยบายที่บริษัทกำหนด
- **Emergency Alert Team** มีหน้าที่ประสานงาน สื่อสาร ควบคุมดูแลให้พนักงานในที่รับทราบ นโยบายและมาตรการต่าง ๆ รวมถึงสร้างความ ตระหนักให้ทุกคนในองค์กรเห็นถึงความสำคัญ ในเรื่องดังกล่าว

สำหรับการดูแลสุขภาพอนามัยและชีวอนามัย เป็นหน้าที่ของ Project Team ในการจัดหาหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า แอลกอฮอล์เจลสำหรับล้างมือ น้ำยา/ แอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัส เครื่องตรวจ วัดอุณหภูมิ จัดจุดตรวจคัดกรองทั้งที่สำนักงานใหญ่และ สาขา ถ้าพบว่าพนักงานและผู้มาติดต่อมิใช่จะไม่อนุญาตให้ เข้าพื้นที่สำนักงาน รวมถึงประกาศ Social Distancing เช่น พักทานข้าวเป็นเวลาไม่ให้ตรงกัน จัดอุปกรณ์ทานอาหาร แบบใช้แล้วทิ้ง จัดที่นั่งให้ห่างอย่างน้อย 2 เมตร เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทได้คาดการณ์และประเมินสถานการณ์ COVID-19 ที่จะส่งผลกระทบต่อในด้าน Financial Status การบริหารจัดการ Supply Chain รวมถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดูแลลูกค้าและคู่ค้า อีกทั้งบริษัทมีนโยบายให้ พนักงานสามารถ Work From Home ได้โดยใช้ Criteria “บ้านไกล เดินทางสาธารณะ และอยู่ในบริเวณพื้นที่เสี่ยง” ในการเลือกกลุ่มพนักงานที่จะให้ Work From Home ทั้งนี้ ก่อนบริษัทจะประกาศให้พนักงาน Work From Home บริษัทได้เตรียมระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้า และคู่ค้าสามารถติดต่อบริษัทได้เหมือนสถานการณ์ ปกติ เช่น ประกาศแจ้งให้ลูกค้าและคู่ค้าทราบถึงช่องทาง การติดต่อหรือประชุมกับบริษัทผ่านทาง Collaboration Tools (Microsoft Teams/Cisco) ทีม BCP ได้เตรียม Notebook สำรองและจัดอบรมการทำงานที่บ้านให้พนักงาน การใช้ระบบ VPN และการประชุมออนไลน์ เตรียมระบบ Jabber ในโทรศัพท์มือถือของพนักงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ทีม BCP ได้ตั้งกลุ่ม Emergency Team ที่มีผู้บริหารและตัวแทนผู้บริหารของทุกหน่วยงานเพื่อแจ้ง ข่าวสารและนโยบายต่าง ๆ สำหรับพนักงาน Work From Home ได้มีการติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่ม Microsoft Teams ที่รวมพนักงานทุกคน เพื่อไว้ช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ ความช่วยเหลือ

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ผู้บริหารมีการติดตามสถานการณ์ COVID-19 จากคณะทำงานทุกวัน ในส่วนของ **ทีม Project จะรายงานผลการปฏิบัติงานทุกวัน** เช่น รายงานจุดตรวจคัดกรองทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา พนักงานที่มีความเสี่ยงในการเดินทางไปสถานที่ที่มีการติดเชื้อหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ที่มีความเสี่ยงมาก เป็นต้น รวมถึงพิจารณาอนุมัติให้มีการทำความสะอาดฆ่าเชื้ออาคารสำนักงานกรณีมีพนักงานที่อาจมีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อ ในส่วน **ทีม Emergency Alert จะช่วยตรวจสอบและสร้างความตระหนักในการดูแลตนเองให้ปลอดภัยจากการแพร่ระบาด** เช่น หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง ถ้าจำเป็นต้องไปในพื้นที่เสี่ยงต้องใส่หน้ากากอนามัย เป็นต้น

ในด้านมาตรการดูแลพนักงาน ฝ่าย HR มีการออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดเป็นระยะ รวมถึงกำหนดแนวทางและข้อแนะนำในการทำงานที่บ้าน โดยที่ผ่านมามีบริษัทได้ออกมาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19 จำนวน 10 มาตรการ ซึ่งบริษัทมีการสื่อสารผ่านช่องทาง Portal ช่องทาง E-mail นอกจากนี้ ทีม Emergency Alert มีการจัดทำ Survey ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการสถานการณ์ COVID-19 ของบริษัทในแง่ผลกระทบที่พนักงานได้รับและประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากมาตรการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้

บริษัทได้แบ่งการปฏิบัติงานของพนักงานเป็น 2 กลุ่ม เพื่อลดความเสี่ยงเรื่องการหยุดชะงักในการให้บริการ ดังนี้

- พนักงานที่ต้องออกไป Support ลูกค้า จะแบ่งพนักงานเป็น 2 ทีม โดยทีมที่ 1 เป็นทีมที่ต้องออกไป Support ลูกค้าจะให้พนักงานทำงานที่บ้านและไปพบลูกค้าโดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน สำหรับทีมที่ 2 ให้ทำงานที่สำนักงาน โดยจะไม่ให้ไปพบลูกค้าภายนอก
- พนักงานที่เป็น Back Office จัดสรรให้พนักงานบางส่วนทำงานจากที่บ้าน และอีกส่วนทำงานที่สำนักงาน

ทั้งนี้ บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

- **ด้านการบริการ** เช่น ปรับการให้บริการผ่าน VPN หรือ Online เป็นต้น
- **ด้านการขนส่ง** เช่น การปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือช่วงเวลาในการขนส่ง เป็นต้น
- **ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท** เช่น บริษัทได้มีการขอขยายระยะเวลาการชำระหนี้ที่เป็นเจ้าหนี้การค้าจาก 30 วัน เป็น 60 วัน หรือ 90 วัน หรือตามที่เจ้าหนี้เสนอเงื่อนไข และมาตรการที่ภาครัฐได้ช่วยเหลือการขยายเวลาการชำระภาษีต่าง ๆ ตามที่รัฐบาลแจ้งทุกกรณี เป็นต้น

ในช่วงการสื่อสารช่วงภาวะวิกฤตไปยังผู้ถือหุ้น นักลงทุน หรือบุคคลภายนอก บริษัทได้มีช่องทางการสื่อสารให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน หรือบุคคลภายนอกผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ในส่วนของผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทได้ตามที่อยู่บริษัท เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมลที่ทางบริษัทได้ระบุไว้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริษัท

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการช่วยเหลือและสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสีย
ต่าง ๆ ดังนี้

พนักงาน:

- มีการจัดเตรียมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า
ให้พนักงานอย่างเพียงพอ มีเจลแอลกอฮอล์วาง
ตามจุดต่าง ๆ ทุกชั้น ทุกตึกของอาคารสำนักงาน
- รับผิดชอบค่าตรวจเชื้อ COVID-19 ให้กับ
พนักงานที่มีความเสี่ยง
- ช่วยเจรจาลดดอกเบี้ยสำหรับสวัสดิการเงินกู้ที่
บริษัทจัดให้
- พนักงานที่มีความเสี่ยงให้กักตัว 14 วัน บริษัทให้
หยุดงานโดยไม่ถือเป็นวันลา
- จัดให้มีการพัฒนาทักษะด้วยระบบการเรียน
ออนไลน์ รวมถึงจัดกิจกรรมออนไลน์ให้พนักงาน
ได้มีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น
- จัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ Software ที่ใช้ใน
การติดต่อ ประชุม และติดตามงาน เพื่อสนับสนุน
การทำงานจากที่บ้าน

ลูกค้า: บริษัทได้จัดหาโซลูชันที่มีมาตรฐานเพื่อ
ช่วยเหลือลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รวมถึง
การจัดทำซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
(PDPA) การใช้งานศูนย์ SOC ที่บริษัท และให้ความช่วยเหลือ
ลูกค้าในการขยายระยะเวลาการชำระค่าสินค้าและบริการ
(Credit Term) ให้เช่าเครื่องระยะยาว สนับสนุนการใช้
Cloud และเทคโนโลยีความปลอดภัย (Security) สำหรับ
การใช้ซอฟต์แวร์ในการทำงานที่บ้านรวมถึงจัดให้มีสัมมนา
ออนไลน์ให้ความรู้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ผู้ถือหุ้น: บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้น
จากสถานการณ์ COVID-19 โดยจัดการประชุมผู้ถือหุ้น
ตามมาตรการ Social Distancing เช่น จัดให้มีการตรวจวัด
อุณหภูมิก่อนเข้าห้องประชุม กรอกข้อมูลคัดกรอง
COVID-19 จัดที่นั่งเว้นระยะห่าง 1-2 เมตร และสวมหน้ากาก
อนามัยทุกคน รวมถึงจัดให้มีแบบแสดงความคิดเห็นให้กับ
ผู้ถือหุ้น เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้นในการเข้า
ร่วมประชุม

ชุมชนและสังคม: บริษัทจัดให้มีโครงการรวมพลัง
พนักงานจิตอาสาเพื่อผลิตหน้ากากป้องกันละอองฝอย
(Face Shield) มอบให้กับ 6 โรงพยาบาลที่ขาดแคลน ได้แก่
โรงพยาบาลละงู จ.สตูล โรงพยาบาลแม่ลาน จ.ปัตตานี
โรงพยาบาลกาบัง โรงพยาบาลรามัน จ.ยะลา โรงพยาบาล
ลือเสาะ จ.นราธิวาส และโรงพยาบาลสงฆ์

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์
COVID-19 โดยตรง แต่**ลูกค้าหลักได้รับผลกระทบ**ดังกล่าว
ส่งผลให้ลูกค้าขอยืดหรือยกเลิกโครงการต่าง ๆ ออกไป
**ส่งผลต่อยอดขายของบริษัทที่อาจไม่บรรลุเป้าหมายตามที่
คาดการณ์ไว้** รวมถึงจากการที่บริษัทยังคงดำเนินการ
ตามมาตรการ Social Distancing และให้พนักงาน Work
From Home (ตั้งแต่ปลายเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2563)
เพื่อป้องกันพนักงานมีความเสี่ยงจากการเดินทางมาทำงาน
หรืออยู่ในพื้นที่เสี่ยงติดโรค ซึ่งส่งผลให้บริษัทต้องประเมิน
และปรับเปลี่ยนกระบวนการภายใน โดยเฉพาะกระบวนการ
การเงินและบัญชี การทำงานผ่านระบบ และการพิมพ์
เอกสาร

ดังนั้น ผู้บริหารของบริษัทจึงมีกรอบทบทวนเป้าหมาย
และแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์
และเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงรองรับกับ MSC New Normal
ในอนาคตด้วย

PT

บริษัท พรีเมียร์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

<http://www.premier-technology.co.th/>

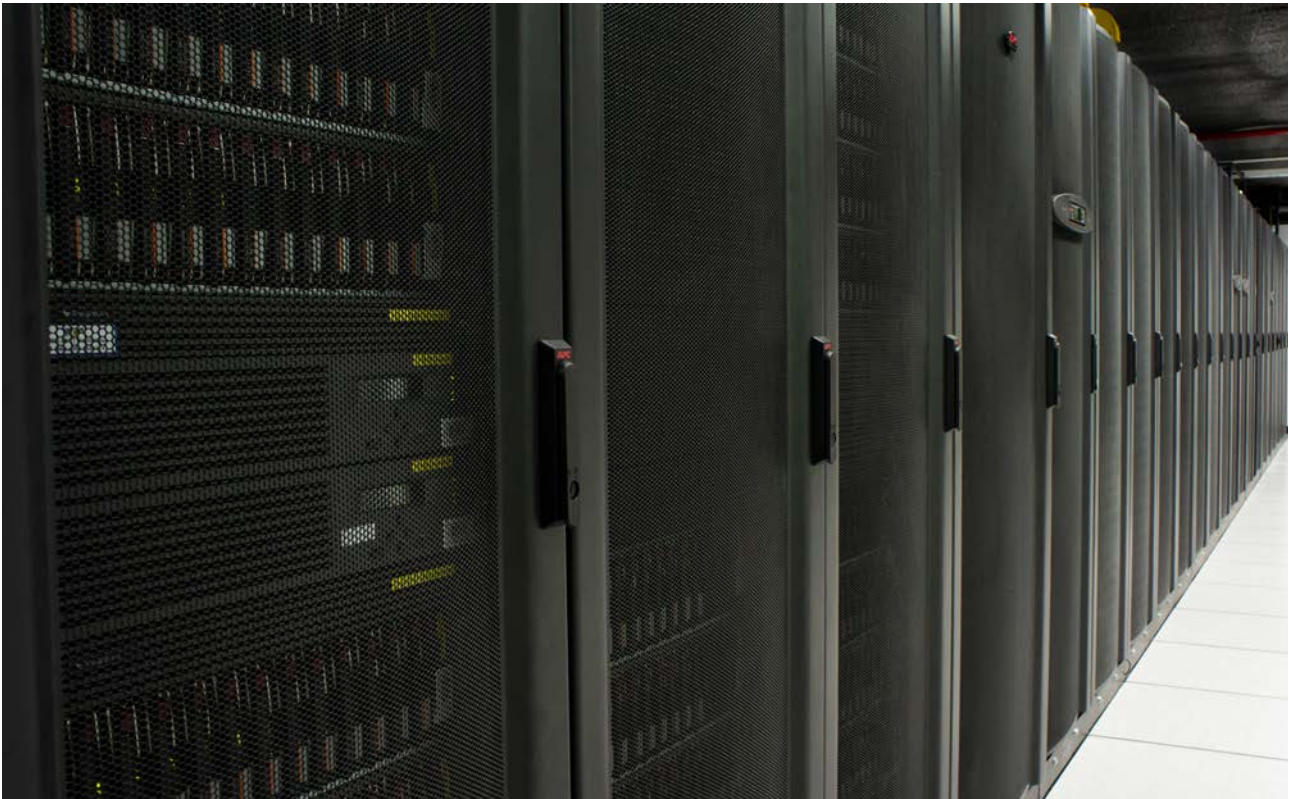
ธุรกิจหลัก

ดำเนินธุรกิจให้เช่าอาคารสำนักงาน และลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีบริษัทย่อย 1 แห่ง คือ บริษัท ดาต้าโปร คอมพิวเตอร์ ซิสเต็มส์ จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจร (Total Enterprise Solution and Service Provider) มีผลิตภัณฑ์ที่บริษัทย่อยพัฒนาขึ้นเองและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนจำหน่ายจากบริษัทชั้นนำของโลก รวมถึงการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

กลุ่มบริษัทพรีเมียร์ตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานและสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน จึงได้ออกมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของ COVID-19 เป็นระยะ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้บริษัทในกลุ่มปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

กลุ่มบริษัทได้ดำเนินการตามแผนต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อภาวะวิกฤตการณ์โรคระบาดในระดับต่าง ๆ มีการจัดตั้ง **คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตสำหรับสถานการณ์ COVID-19** โดยเฉพาะ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อคาดการณ์และประเมินสถานการณ์เป็นรายวัน โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการของบริษัทย่อยและผู้บริหารระดับรองกรรมการผู้จัดการด้านการเงิน งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานสื่อสารองค์กร และงานกฎหมาย



ทั้งนี้ กรณีพบพนักงานหรือผู้ติดเชื้อในสำนักงานหรือภายในอาคารสำนักงาน บริษัทจะดำเนินการตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด โดยได้มีการกำหนด**วิธีการดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)** ที่ได้กำหนดไว้แล้ว ดังนี้

- รายงานสถานการณ์ให้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขทราบ ภายใน 3 ชั่วโมง
- ปิดอาคารสำนักงานในชั้นที่พบผู้ติดเชื้อทันที เพื่อทำความสะอาดฆ่าเชื้อโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขในสำนักงาน และบริเวณที่มีจุดสัมผัสร่วมกับผู้อื่นในอาคาร
- ให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ที่พบการติดเชื้อและมีความเสี่ยงเฝ้าระวังตนเองในที่พักเป็นเวลา 14 วัน พร้อมทั้งรายงานการเฝ้าระวังตนเองเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคลของบริษัทและหัวหน้างานทุกวัน ปฏิบัติตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรค

มาตรการป้องกันการแพร่กระจายของ COVID-19

ที่บริษัทได้ประกาศในช่วงที่ผ่านมา เช่น เตรียมความพร้อม การแยกสถานที่ปฏิบัติงานสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่เดียวกันออกจากกันโดยเด็ดขาด และกำหนดให้ติดต่อสื่อสารผ่านระบบโทรคมนาคมและเครือข่ายเท่านั้น พนักงานทุกคนที่เข้าปฏิบัติงานจะต้องผ่านกระบวนการคัดกรองอย่างเคร่งครัดตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในการปฏิบัติงานทั้งที่สำนักงานทุกแห่ง และเมื่อมีการติดต่อกับบุคคลภายนอก รวมถึงให้พนักงานทุกคนเก็บข้อมูลของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละวันที่อาจมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ทั้งในและนอกเวลางาน รวมถึงการประชุมหรือการเดินทางออกนอกสถานที่เพื่อไปปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการเฝ้าระวังและติดตามความเชื่อมโยงหากเกิดการพบการติดต่อของ COVID-19 ของพนักงาน ปรับวิธีการรับเช็ครางวัลและการรับรางวัลเป็นการนำส่งเอกสารทางระบบเครือข่ายและไปรษณีย์ การเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานแบบ Remote เป็นต้น

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทดำเนินการตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ Business Continuity Management (BCM) เพื่อให้บริษัทสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ทำให้กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ และสามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ โดยบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของบริษัทดำรงตำแหน่งเป็นประธานหรือคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต

คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตมีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยได้จัดทำแผนการตอบสนองต่อสถานการณ์ตามลำดับความรุนแรง และกำหนดคณะทำงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินประกอบด้วยผู้บริหารของบริษัทเพื่อรับผิดชอบในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการประสานงานใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสารกับบุคคลภายนอก ด้านการสื่อสารกับบุคลากรภายในและสวัสดิการพนักงาน ด้านการระงับเหตุฉุกเฉิน ด้านการเงินด้านกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการสื่อสาร (Call Tree) เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ในระดับต่าง ๆ ivo อย่างชัด

บริษัทจัดเตรียมทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งอุปกรณ์ IT ระบบเครือข่าย และ Application ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เช่น พนักงานสามารถทำงานได้จากต่างสำนักงานหรือจากบ้าน เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

บริษัทและบริษัทย่อยได้ประเมินผลกระทบของสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ดังนี้

① **ด้านยอดขาย:** ไม่ส่งผลกระทบต่อยอดขายมากนัก เนื่องจากลูกค้าของบริษัทมากกว่า 60% เป็นลูกค้าในธุรกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวมากนัก

② **ด้านระยะเวลาการรับรู้รายได้:** เกิดผลกระทบเล็กน้อย เนื่องจากการส่งมอบสินค้าและบริการมีข้อจำกัดจากมาตรการของลูกค้า เช่น การงดเว้นการเข้าไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของลูกค้าบางราย เป็นต้น

③ **ด้านต้นทุนทางการเงิน:** เกิดผลกระทบเล็กน้อยต่อต้นทุนทางการเงินที่เพิ่มขึ้น

บริษัทและบริษัทย่อยได้สื่อสารแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤต COVID-19 ให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัท โดยการเผยแพร่มาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดและการดำเนินการของบริษัทและบริษัทย่อยผ่านทาง Website ของบริษัท นอกจากนี้ กรณีที่มีพนักงานของบริษัทย่อยต้องเข้าพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแบบ Remote ได้ บริษัทย่อยได้ออกเอกสารรับรองพนักงานให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงการเป็นผู้ติดเชื้อ COVID-19 อีกทั้งได้ขอความร่วมมือไปยังลูกค้าและคู่ค้า เพื่อขอเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับ-ส่งเอกสารให้สอดคล้องกับมาตรการลดการสัมผัส เช่น การส่งเอกสารในรูปแบบ Digital และการชำระเงินผ่านระบบ Online เป็นต้น

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

กลุ่มบริษัทพรีเมียร์มีการช่วยเหลือและสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ เช่น

พนักงาน: บริษัทได้จัดทำแผนประกันสุขภาพกรณี COVID-19 ให้กับพนักงานทุกคน และให้พนักงานสามารถเลือกปรับเปลี่ยนอัตราสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของกลุ่มบริษัทพรีเมียร์ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ได้จาก 1 ครั้งต่อปี เป็น 2 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ ในส่วนของการดูแลพนักงาน ในกรณีพนักงานที่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงาน กลุ่มบริษัทพรีเมียร์ได้จัดพื้นที่สำหรับการรับประทานอาหารกลางวันที่มีการเว้นระยะห่างระหว่างกันในพื้นที่ต่าง ๆ ของอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน รวมถึงจัดให้มีการเหลื่อมเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน นอกจากนี้ บริษัทได้จัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานแบบ Remote ให้กับพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้จากที่พักอาศัยหรือ

จากสำนักงานสำรอง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

ลูกค้า: บริษัทได้ให้บริการสำนักงานสำรองแก่ลูกค้าเพื่อรองรับกับมาตรการการแยกสถานที่ทำงานของลูกค้าเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องของลูกค้าพร้อมการอำนวยความสะดวกในการใช้พื้นที่ของอาคารพรีเมียร์เพลส ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดอย่างเคร่งครัด

คู่ค้า: บริษัทกำหนดให้บริษัทในกลุ่มเคร่งครัดเรื่องการชำระเงินให้กับเจ้าหน้าที่ทางการค้าตามเงื่อนไข

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทได้คาดการณ์และวิเคราะห์ New Normal ที่เกิดขึ้นหลังสถานการณ์ COVID-19 โดยคาดว่าความต้องการของลูกค้าจะเปลี่ยนแปลงไป บริษัทจึงได้มีการปรับทิศทางการดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังนี้

- **พัฒนาและเพิ่มทางเลือก** เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มความยืดหยุ่นให้ลูกค้าสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจและดำเนินธุรกิจของลูกค้าได้มากขึ้น
- **พัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการทำงานหลากหลายหน้าที่มากขึ้น** ตามความสามารถ/ความเชี่ยวชาญและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- **พัฒนาขั้นตอนในการทำงาน สถานที่ทำงาน และเครื่องมือ** ให้พนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ (Work From Anywhere) ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด

SYNNEX

บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

SET : เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

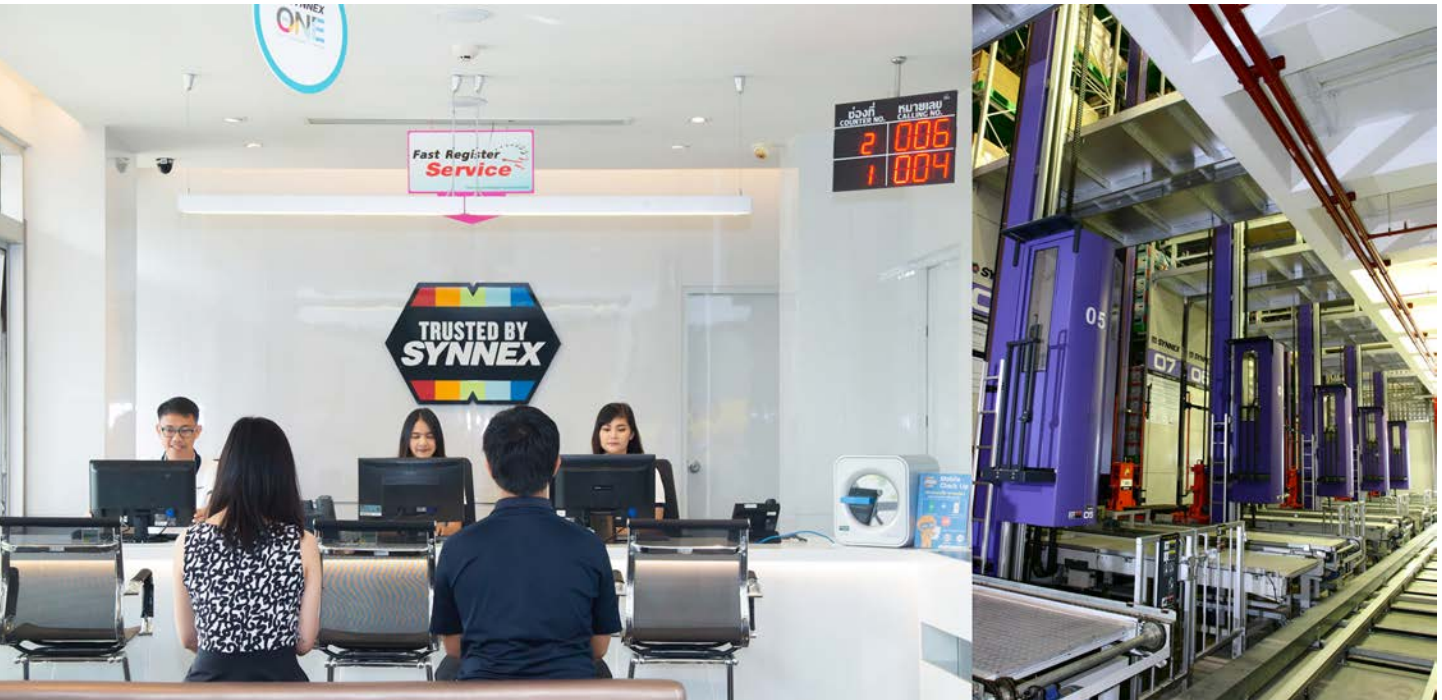
<http://www.synnex.co.th>

ธุรกิจหลัก

จัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศ และ วัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ โดยบริษัท เป็นผู้แทนจำหน่ายสินค้าจากผู้ผลิตชั้นนำระดับโลก และมีฐานลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการคอมพิวเตอร์ ทั้งที่เป็นร้านค้าปลีกและค้าส่งทั่วประเทศ ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ภายใต้เครื่องหมายการค้า ของตัวเอง รวมถึงห้างสรรพสินค้า ห้างค้าปลีก ขนาดใหญ่ และร้านอุปกรณ์ เครื่องเขียน

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทได้มีการประชุมหารือระหว่างผู้บริหารระดับสูงในแต่ละฝ่ายงาน เพื่อหาแนวทางป้องกันและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทอย่างทันก่วงที่ โดยมีการจัดเตรียมทีมงานเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร และเฝ้าระวังเหตุการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมกันนี้บริษัทได้ประกาศมาตรการป้องกัน เฝ้าระวังและการปฏิบัติในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 รวมถึงกำหนดแนวทางการดูแลสุขภาพอนามัยและสภาพแวดล้อมภายในบริษัทเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสุขภาพพนักงาน ได้แก่



- **แนวทางการปฏิบัติต่อพนักงาน** ห้ามบุคคลภายนอกที่มาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าพื้นที่และไม่อนุญาตให้พนักงานเดินทางไปประเทศกลุ่มเสี่ยงด้วย มีกำหนดมาตรการกรณีพนักงานมีอาการป่วยเข้าเกณฑ์กลุ่มเสี่ยงให้พบแพทย์และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งให้พนักงานทำงาน Work From Home เป็นเวลา 14 วัน รวมทั้งในกรณีพนักงานกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงหรือมีบุคคลใกล้ชิดเดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงให้พนักงาน Work From Home 14 วันเช่นกัน
- **มาตรการบริหารจัดการพื้นที่ปฏิบัติงาน** กำหนดจุดเข้า-ออกภายในอาคารและจุดคัดกรองก่อนเข้าอาคาร มีการกำหนดเวลาในการเปิดประตู โดยมีข้อกำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในอาคารต้องปฏิบัติตามมาตรการของบริษัท เช่น ต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาภายในอาคาร ให้กรอกแบบสอบถาม

การเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีการระบาดต่อเนื่อง และหากผู้มาติดต่ออยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อ บริษัทจะไม่อนุญาตให้เข้ามาภายในอาคาร มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคาร ผู้ที่ผ่านจุดคัดกรองจะมีสติ๊กเกอร์ติดเพื่อยืนยันว่าได้รับอนุญาตให้เข้าอาคารได้ เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดมาตรการ Social Distancing ในพื้นที่ต่าง ๆ ของอาคาร เช่น บริเวณศูนย์บริการลูกค้า โถงประชาสัมพันธ์ ลิฟท์โดยสาร ห้องครัว ห้องน้ำ และโรงอาหาร เป็นต้น

- **มาตรการทำความสะอาด** กำหนดมาตรการทำความสะอาดพื้นที่ภายในสำนักงาน โดยครอบคลุมพื้นที่ทำงาน ศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ เช่น บานพับประตู ราวบันได โฟนча ห้องประชุม ห้องอาหาร เป็นต้น
- **ติดตั้งจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค** ครอบคลุมทุกพื้นที่ของบริษัท

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน บริษัทจึงได้มีการจัดตั้ง**คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร** เพื่อเตรียมความพร้อมต่อภาวะวิกฤตและได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) รองรับเหตุฉุกเฉินในช่วงแพร่ระบาดของ COVID-19 ในกรณีที่มีความรุนแรงมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการทำกำไรของบริษัท โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

1 แผนลดความเสี่ยงตามแนวทางป้องกันโรค

ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยบริษัทได้มอบหมายให้ผู้บังคับบัญชา แบ่งจำนวนกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 หรือ 3 กลุ่ม ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน รวมทั้งแยกสถานที่ในการปฏิบัติงานและห้ามพบปะกันเพื่อลดความแออัดในสถานที่ทำงาน ลดความเสี่ยงตามแนวทางป้องกันโรค

2 นโยบายการติดต่อบุคคลภายนอก โดยงดเว้น

การประชุมกับบุคคลภายนอกหรือให้เลื่อนประชุมออกไป รวมถึงงดเว้นการจัดอบรม สัมมนา และจัดกิจกรรมทุกชนิด ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องประชุมให้ประชุมผ่านระบบออนไลน์แทน

3 นโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- กรณีที่พนักงานมีประวัติในการติดต่อ สัมผัสหรือร่วมกิจกรรมใกล้ชิดกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อน บุคคลที่มีประวัติการเดินทาง หรือใกล้ชิดผู้ที่ติดเชื้อและ/หรือกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อจากแหล่งอื่น ๆ พนักงานต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบในทันทีว่ามีการสัมผัสหรือใกล้ชิดบุคคลที่เป็นกลุ่มเสี่ยง และให้พนักงานไปตรวจร่างกายหาเชื้อทันที

- กรณีที่พนักงานมีอาการต้องสงสัยจะเป็นผู้ได้รับเชื้อหรือมีผลตรวจว่าติดเชื้อ บริษัทห้ามให้พนักงานเข้า/ออกสำนักงานและต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบทันที และเดินทางไปตรวจรักษาตามขั้นตอนและคำแนะนำของแพทย์อย่างเคร่งครัด ให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบเส้นทางการติดต่อของพนักงานที่ต้องสงสัยติดเชื้อโดยขยายผลถึงพนักงานที่ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดและพนักงานที่ทำการกรรมากร่วมกัน พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งหน่วยงานสาธารณสุขและฝ่ายงานอาคารเพื่อให้ทำความสะอาดพื้นที่ สำหรับพนักงานที่อยู่ในเงื่อนไข Self - Quarantine ให้ Work From Home และห้ามเข้าอาคารสำนักงาน

บริษัทได้ การจัดเตรียมทรัพยากรและระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เช่น การเตรียมอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการทำงาน Work From Home ให้กับพนักงานด้วย นอกจากนี้ บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น

ด้านสินค้า

บริษัทใช้โอกาสนี้ในการนำเสนอสินค้า/บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น

- สินค้า “Dahua Thermal Solution” ระบบตรวจจับอุณหภูมิอัจฉริยะที่สามารถตรวจจับอุณหภูมิได้อย่างแม่นยำและแจ้งเตือนทันทีเมื่อตรวจพบอุณหภูมิร่างกายเกินกว่าค่ามาตรฐาน สามารถเก็บบันทึกภาพ/วิดีโอสำหรับการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ และมีเครื่องวัดอุณหภูมิ Infrared Thermometer ช่วยคัดกรองผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยโดยไม่ต้องสัมผัส

- สินค้าที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบ New Normal เช่น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์หูฟังและไมโครโฟนต่อยอดกระแสนเกมมิ่งและวงการอีสปอร์ตไทย เป็นต้น
- สินค้าเพื่อการศึกษาและสื่อสารทางธุรกิจ เช่น การเรียนออนไลน์ กลุ่ม Call Center โปรแกรมสามารถประชุมผ่านออนไลน์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการ Work From Home เป็นต้น

ด้านบริการ

บริษัทมีการปรับรูปแบบการให้บริการหลังการขาย โดยเพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าเพื่อลดความแออัด และหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรค โดยจัดบริการเพิ่มเติม เช่น บริการ HOT-SWAP ให้เปลี่ยนสินค้าซ่อมถึงหน้าบ้าน บริการ Pick-Up รับ-ส่งสินค้าซ่อมถึงหน้าบ้าน บริการส่งเคลมสินค้าทางไปรษณีย์ บริการให้คำปรึกษาการใช้งาน “Cisco WEBEX Call Center Support” จัดแคมเปญ “Synnex Double Protection” ให้ความคุ้มครองเมื่อซื้อสินค้าไอที เป็นต้น

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน: จึงได้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลและให้ความเชื่อมั่นกับพนักงาน เช่น การอบรมให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงจาก COVID-19 การเพิ่มความคุ้มครองประกันโรคโควิดให้กับพนักงาน การตรวจไวรัสโควิดให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยง การให้บริการพ่นฆ่าเชื้อในรถยนต์ให้กับพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทร่วมกับธนาคารชั้นนำในการให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 รวมถึงสื่อสารข่าวสารประกันสังคมให้กับพนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง

ชุมชนและสังคม: บริษัทมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชนและสังคมโดยสนับสนุน “Dahua Thermal Solution” ระบบตรวจจับอุณหภูมิอัจฉริยะแก่กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานรัฐมนตรี และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ได้จัดโครงการ Synnex We Care We Share มอบเงินและ Face Shield ช่วยป้องกัน COVID-19 เพื่อมอบให้แก่โรงพยาบาลรามาริบัติจักรีนฤพดินทร์ เพื่อนำไปให้บุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงผู้ที่ทำงานภายใต้ความเสี่ยงไว้ใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ พนักงานของบริษัทได้ร่วมกันจัดทำ Face Shield จำนวน 1,200 ชิ้น มอบหน้ากากอนามัยจำนวน 400 ชิ้น และหนังสือสำหรับผู้ป่วย COVID-19 ที่รักษาตัวในโรงพยาบาล รวมถึงร่วมมอบอาหารและเครื่องดื่มให้กับบุคลากรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ทำให้วิถีการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงานของทุกคนได้เปลี่ยนไปจากเดิม และเป็นตัวผลักดันเทคโนโลยีให้เข้ามามีส่วนสำคัญในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันอย่างมาก จึงเป็นสิ่งที่บริษัทมองว่าเป็น **New Normal** ที่เกิดขึ้น ถือเป็น **โอกาสสำหรับกลุ่มสินค้าไอทีที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง** และได้รับการตอบรับที่ดีมากโดยเฉพาะความต้องการซื้อสินค้าที่รองรับการทำงาน Work From Home

ในวิกฤตครั้งนี้ บริษัทได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและสร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน

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 อัปเดตเป็นคลิปการสอนออนไลน์ให้นักเรียนได้มี 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

บริษัทมองว่าวิกฤตครั้งนี้ เป็นโอกาสในการ พัฒนานวัตกรรมหรือบริการให้ผู้คนสามารถเชื่อมต่อ (Connectivity) กับระบบและเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ออนไลน์ หรือผ่านดาวเทียมให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นต่อการจัดการสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่ อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

TRUE

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

SET: เทคโนโลยี / เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

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

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจหลักของกลุ่มทรู ประกอบด้วย

- 1 ทรูมูฟ เอช: ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สาย
- 2 ทรูออนไลน์: ธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบมีสายและโทรศัพท์พื้นฐาน
- 3 ทรูวิชั่นส์: ธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกและทีวีดิจิทัล รวมถึงธุรกิจออนไลน์ สตรีมมิ่งสื่อเกมออนไลน์ และเครือข่าย Influencer
- 4 ทรู ดิจิทัล กรุ๊ป: สื่อดิจิทัล แพลตฟอร์มที่เชื่อมต่อระหว่างออนไลน์และออฟไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูล Internet of Things และดิจิทัลโซลูชัน รวมถึงสถาบันทรู ดิจิทัล อคาเดมี่

การดำเนินการของธุรกิจเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

กลุ่มทรูได้วางแนวทางรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ตั้งแต่ปลายเดือนมกราคม 2563 โดยบริษัทได้แต่งตั้งคณะทำงาน COVID-19 War Room ซึ่งรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน ลูกค้าผู้มาติดต่อและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ พร้อมสั่งการและอำนวยความสะดวกสนับสนุนการบริการลูกค้าให้เป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงรอบด้านตามมาตรฐาน COSO 2017 และมีการบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (BCMS) ตามมาตรฐาน ISO 22301 พร้อมทั้งได้ระบุประเด็นความเสี่ยง รวมถึงได้วางมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างโอกาสและลดผลกระทบจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น ความเสี่ยงด้านบุคคล ด้านการดำเนินงานด้านเทคโนโลยี ด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ ด้านการเงิน เป็นต้น



บริษัทได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ในช่วงต้นของการระบาด ดังนี้

- **พนักงาน:** บริษัทมีการกำหนดแนวทางมาตรฐานด้านสุขอนามัยสำหรับช่างและพนักงานที่ให้บริการลูกค้า โดยมีนโยบายไม่ให้พนักงานเดินทางไปยังประเทศหรือเขตการปกครองที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัส ทั้งนี้ กรณีที่พนักงานเดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยง พนักงานต้องไปรับการตรวจคัดกรองและนำไปรับรองแพทย์ มาแสดงต่อผู้บังคับบัญชา หากตรวจพบและมีภาวะเสี่ยงที่จะติดเชื้อให้หัวหน้าพิจารณาสั่งให้ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านหรือเฝ้าดูอาการเป็นเวลา 14 วัน รวมถึงมีการตรวจวัดอุณหภูมิ และทำความสะอาดอาคารสำนักงานเป็นประจำ
- **ลูกค้า:** บริษัทจัดเตรียมอุปกรณ์ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือที่ได้มาตรฐาน เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดสัมผัสสาธารณะในทุกข้อป ทุก ๆ 1 ชั่วโมง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้ลูกค้าลดความเสี่ยงในการสัมผัสธนบัตรและเหรียญด้วยการรณรงค์ให้ชำระเงินค่าบริการผ่าน E-Wallet และขอความร่วมมือลูกค้าสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะเข้ารับบริการที่ร้านข้อป
- **ผู้มาติดต่อสำนักงาน:** บริษัทไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาในอาคารสำนักงาน และให้ประชุมกับบุคคลภายนอก รวมถึงชาวต่างชาติผ่าน Conference Call หรือประชุมในพื้นที่ที่บริษัทจัดเตรียมไว้เท่านั้น

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะทำงาน COVID-19 War Room ซึ่งรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลประสานงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน ข้อควรปฏิบัติ และรับมือการแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มาติดต่อ รวมถึงติดตามข่าวสารและคำสั่งจากภาครัฐอย่างใกล้ชิด และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อช่วยลดความเสี่ยงและการแพร่กระจายของเชื้อ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้าเป็นสำคัญ พร้อมสร้างช่องทางให้พนักงานเข้าถึงประกาศและมาตรการของบริษัทได้อย่างทั่วถึงตามกรอบการบริหารความเสี่ยงและบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

บริษัทได้จัดทำกรอบการบริหารความเสี่ยงและบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ที่ครอบคลุมเรื่องการกำกับดูแลและสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง การระบุความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ การบริหารจัดการความเสี่ยง การรวบรวมข้อมูลสื่อสารและรายงานผล ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัทได้นำเทคโนโลยีและดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานสามารถ Work From Home ได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตผ่าน Application “True Connect” ซึ่งเป็นช่องทางแจ้งข่าวสำคัญขององค์กร และมาตรการของบริษัทได้อย่างทั่วถึง สามารถสร้างแบบฟอร์มออนไลน์เช่น คำขออนุมัติใบสั่งงาน การมอบหมาย และติดตามงาน รองรับการส่งข้อความ รวมถึงไฟล์เอกสาร การประชุมออนไลน์ผ่านเสียง (Voice Call) หรือวิดีโอ (Video Call) ใน VROOM ได้ทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งบริษัทให้แพ็คเกจเสริมเพื่อให้พนักงานโทรฟรีในเครือข่าย TrueMove H และใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำกัด

นอกจากนี้ ได้จัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยและอาหารอนามัยให้กับพนักงาน เช่น หน้ากากอนามัย ติดตั้งจุดบริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์ทุกชั้น ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางและจุดสัมผัสสาธารณะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกชั่วโมง เช่น ปุ่มกดลิฟท์ มีการอพยพฆ่าเชื้อในพื้นที่สำนักงานเป็นประจำทุกเดือน เป็นต้น

บริษัทมีการปรับตัวและทบทวนในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

① ด้านการผลิตสินค้าและบริการ: บริษัทตระหนักดีว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นจึงได้จัดทีมวิศวกรรับผิดชอบดูแลระบบโครงข่ายทั้งไฟเบอร์บรอดแบนด์ เคเบิลทีวี และโมบายแบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งขยายแบนด์วิธเพิ่มเป็น 3 เท่า ทั้งแบนด์วิธภายในประเทศ (Domestic Bandwidth) ที่เชื่อมต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดเวทย์ภายในประเทศ และแบนด์วิธไปต่างประเทศ (International Bandwidth) ให้พร้อมรองรับการเชื่อมต่อคอนเทนต์บันเทิง หรือติดตามข่าวสาร การประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

② ด้านการให้บริการ: ทరుซ็อบยังเปิดให้บริการสำหรับลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องมาติดต่อรับบริการที่สาขาและทีมช่างก็ยังดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างเคร่งครัด อีกทั้งบริษัทยังเปิดให้บริการออนไลน์ Application “True iService” ที่ช่วยตรวจสอบยอดเงิน จ่ายบิล เปลี่ยนแพ็คเกจ Application “True ID” เชื่อมต่อบริการต่าง ๆ ของทรูแบบครบวงจร บริการ “มะลิ” เพื่อนารู้ใจ ผู้ช่วยส่วนตัวอัจฉริยะที่ให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง สามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน และ Application “True Money Wallet” E-Wallet ช่วยลดการสัมผัสเงินสด

③ ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท: บริษัทออกนโยบายปรับลดค่าใช้จ่ายทางการตลาดในไตรมาส 2 ของปี และพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณอย่างละเอียดรอบคอบ

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

กลุ่มธุรกิจมีมาตรการบรรเทาผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ดังนี้

พนักงานและครอบครัว: บริษัทได้ประกาศนโยบายไม่เลิกจ้างพนักงานอันเนื่องมาจากผลกระทบวิกฤต COVID-19 เพื่อสร้างความมั่นใจกับพนักงานทุกคน มีการจัดทำประกันคุ้มครอง COVID-19 ให้พนักงาน นอกจากนี้ ในส่วนของการดูแลพนักงานที่ติด COVID-19 บริษัทจะรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลที่จำเป็นเพิ่มเติมจากสวัสดิการรักษายาตามปกติ และจัดให้มีโครงการ COVID-19 Employee Assistant ให้พนักงานที่เดือดร้อนจาก COVID-19 จนไม่สามารถดูแลครอบครัวได้ ลงทะเบียนรับสิทธิผ่าน Application “True Connect” เพื่อรับความช่วยเหลือจากบริษัท มีการจัดเตรียมอาหารมื้อกลางวันให้พนักงานทุกคนทุกวันจันทร์-ศุกร์ที่เดินทางเข้ามาปฏิบัติงาน รวมถึงจัดจุดคัดกรองและวัดอุณหภูมิทุกครั้งก่อนขึ้นอาคาร

ลูกค้า: มอบความคุ้มครองประกันภัย COVID-19 ให้แก่ลูกค้า เพิ่มปริมาณอินเทอร์เน็ตมือถือ โทรฟรีทุกเลขหมายทุกเครือข่ายผ่าน Application “True ID” ขยายอายุการใช้งานซิมโดยอัตโนมัติ เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต True Gigatex Fiber และอินเทอร์เน็ตบ้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และขยายวงเงินให้ลูกค้าที่ไม่สะดวกมาชำระค่าบริการสามารถใช้งานได้

3 ชุมชนและสังคม: จัดทำ โครงการแบ่งกัน ปันอิม แจกอาหารฟรีทุกสี่โมงเย็นหน้าสำนักงานทรู รัชดา และสำนักงานทรู 2 โดยอุดหนุนร้านอาหารในชุมชนที่ขาดรายได้ เพื่อแบ่งเบาภาระและบรรเทาความเดือดร้อนของคนในชุมชน นอกจากนี้ กลุ่มผู้ต้องการความช่วยเหลือและผู้ว่างงาน บริษัทเปิดโอกาสให้มีรายได้เสริม เช่น พนักงานคอลเซ็นเตอร์ โปรแกรมเมอร์ ผู้เชี่ยวชาญงานไอที พนักงานจัดส่งสินค้าของ WeMall และ SENDIT เปิดศูนย์อบรมออนไลน์เพิ่มทักษะอาชีพ เช่น บาริสต้า จากทรูคอฟฟี่ เพื่อต่อยอดสร้างอาชีพในอนาคต ส่งมอบซิมสามัญประจำบ้านและซิมกักตัวไม่กลัวเหงา ไม่จำกัดปริมาณการใช้งาน ไม่ลดความเร็ว และโทรฟรีทุกเครือข่าย 60 นาทีผ่าน Application “True ID”

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ด้วยเชื่อว่าภายหลังสถานการณ์ COVID-19 ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไป กลุ่มทรูได้เตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุค New Normal โดยเร่งพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ได้แก่

- แพลตฟอร์มที่รองรับการทำงาน Work From Home ที่ชื่อ True Virtual World โดยใช้คลาวด์เทคโนโลยีทำให้สามารถประชุมหรือเรียนหนังสือออนไลน์ได้
- **การพัฒนาหุ่นยนต์อัจฉริยะ: True5G Connect & Care Tech** ที่ควบคุมผ่านเครือข่าย True 5G ทำให้บุคลากรทางการแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยผ่านหน้าจอ รวมทั้งใช้ส่งอาหารและเวชภัณฑ์ลดการสัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรง และติดตั้งกล้องตรวจจับความร้อนเพื่อวัดไข้ผู้ป่วยและแจ้งเตือนได้ทันที รวมทั้ง Application “Teleclinic” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแพลตฟอร์มเทคโนโลยีด้านสุขภาพ VHealth ที่เป็นระบบบริหารจัดการด้านการแพทย์ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้ Application เชื่อมโยงเข้าสู่ขั้นตอนการนัดปรึกษาแพทย์ผ่านระบบแชตและวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และรถโมบายล์ซุ่มสายเคลื่อนที่เร็ว (COW) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายรองรับพื้นที่ที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตปริมาณมาก เช่น สถานพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดทีมช่างที่พร้อมเข้าแก้ไขปัญหาอย่างทันทีทั่วทั้งที่ เพื่อให้คนไทยเข้าถึงการสื่อสารตลอดเวลา

ในส่วนของพนักงานได้มีการจัดกำลังพลในการเข้าสำนักงานโดยกำหนดมาตรการ Social Distancing ในพื้นที่อาคารสำนักงานและพื้นที่ส่วนรวมของบริษัท พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ถึงการป้องกันและการปฏิบัติตนเพื่อสุขภาพที่ดี ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ครอบครัว และชุมชนที่พนักงานอยู่ด้วย บริษัทยังคงนโยบายการปฏิบัติงานจากบ้าน พร้อมทั้งจัดหาเทคโนโลยีให้พนักงานใช้ในการทำงานจากบ้านได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้นทั้งการประชุมระยะไกล การดูแลโครงข่ายให้พร้อมใช้งานเพื่อรองรับการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

เหล่านี้คือสิ่งที่กลุ่มทรูได้ปรับเปลี่ยนแนวทางวางแผนการดำเนินธุรกิจ และการลงทุนในอนาคตเพื่อทันกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และเตรียมพร้อมให้พนักงานสามารถปรับตัวและใช้ชีวิตแบบ New Normal ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

