



PRUKSA



# PSH

## บริษัท พุกชา โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)

SET: อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง / พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

<https://www.psh.co.th/th>

### ธุรกิจหลัก

ถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company)  
โดยมีบริษัท พุกชา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน)  
ซึ่งประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
เป็นบริษัทแกน

### การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทได้มีการพัฒนาระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อรับมือกับความเสี่ยงด้านการหยุดชะงักของกระบวนการที่สำคัญอ้างอิงโดยตามมาตรฐานสากล ISO 22301:2012 และมีการถ่ายทอดแผนบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ขึ้น บริษัทจึงมีแนวทางในการรับมือเบื้องต้นตามแผน BCP โรคระบาดที่นำมาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ นอกจากนี้ มีการนำหลักทั้ง 7 ประการตามบทวิเคราะห์ของ McKinsey & Company มาปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับตัวของธุรกิจ (COVID-19 Response: Companies can draw on seven sets of immediate actions) โดยมีการคาดการณ์และประเมินครอบคลุมทุกภาคส่วน ดังนี้



### 1 Protect Employee (การปกป้องพนักงาน)

สถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันต่อตัวพนักงานโดยตรง บริษัทจึงได้มีการประเมินผลกระทบที่อาจเกิดกับพนักงาน เช่น ความแออัดในการใช้พื้นที่อาคารสำนักงานต่อชั้นของพนักงานและพื้นที่ส่วนกลางซึ่งไม่สามารถดำเนินการตามมาตรการ Social Distancing ได้ และการขาดแคลนอุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสต่าง ๆ บริษัทมีการนำปัญหาเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เช่น การแจกหน้ากากอนามัย การวัดอุณหภูมิ การสลับเวลาการทำงาน จนไปถึงการให้ทำงานที่บ้าน รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ Hotline เพื่อให้คำปรึกษาและประเมินผลกระทบในการกำหนดแผนการแก้ไขป้องกันเป็นต้น

### 2 Set up Cross-Functional Response Team (การจัดตั้งทีมรับมือ COVID-19)

บริษัทได้มีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ Emergency Response Team COVID-19 ประกอบด้วยฝ่ายบริหารจัดการ มีบทบาทหน้าที่สำคัญ คือ การพิจารณาขอบเขตและลักษณะวิกฤตการณ์ ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและแนวโน้มของสถานการณ์เพื่อกำหนดนโยบาย ทรัพยากรที่จำเป็นในการแก้ไข รวมถึง

พิจารณาตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต เพื่ออนุมัติใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ทั้งทั้งองค์กร และรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบและพิจารณาการตัดสินใจในลำดับสูงต่อไป นอกจากนี้ยังได้มีการจัดตั้งคณะทำงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ (Incident Response Team: IRT) เพื่อตอบโต้และรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินตามนโยบายที่กำหนดให้สามารถนำแนวทางไปปรับใช้ดำเนินการให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

### 3 Develop Financial Stress-testing and Contingency Plan (การบริหารจัดการสภาพคล่องในองค์กร)

บริษัทมีการวิเคราะห์และประเมินสถานะทางการเงินโดยการสร้างแบบจำลองสถานการณ์ (Scenarios) จากความเสี่ยงขั้นสูงสุด แบ่งออกเป็น 3 กรณี คือ 1) Best Case 2) Base Case และ 3) Worst Case เพื่อทำการทดสอบความสามารถในการรับผลกระทบทางการเงินที่หน่วยงานทนรับได้ (Financial Stress Test) นอกจากนี้ ยังสร้างศูนย์รวมข้อมูล (Dashboard) เพื่อใช้ติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญทางการเงิน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมากำหนดแผนเตรียมความพร้อมในการรับมือและบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินให้มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

**4 Optimize Supply Chain Plan (รักษาความมั่นคงของห่วงโซ่อุปทาน)** จากวิกฤตการณ์ดังกล่าวทำให้บริษัทมีการปรับแผนการก่อสร้างตาม Business Plan ที่วิเคราะห์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และกลยุทธ์ที่นำมาปรับใช้ ทำให้ต้องมีการปรับปรุงและวางแผนความต้องการใช้ Raw Material รวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายคู่ค้าผ่านระบบการแชร์ข้อมูลร่วมกัน นอกจากนี้ ยังได้มีการค้นหาคู่ค้ารายใหม่เพื่อให้สามารถรองรับต่อสถานการณ์ในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้

**5 Adjust Marketing Plan and Set up New Sales Channels** สถานการณ์ด้านที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มชะลอตัวตั้งแต่ปลายปี 2562 ทั้งอาคารชุดและบ้านจัดสรรซึ่งภาพรวมมีอัตราการขายเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 31 ต่ำสุดในรอบ 10 ปี\*\* ทั้งกำลังซื้อจากชาวต่างชาติลดลงและกำลังซื้อภายในประเทศยังไม่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ลดการเดินทางของประชาชน ทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะเข้าเยี่ยมชมโครงการและตัดสินใจซื้อลดน้อยลงตามไปด้วย จึงทำให้ต้องปรับแผนการตลาดโดยใช้ Online Marketing มากขึ้น

(ที่มา: \*\*คอลลิเออร์ส อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทย, 2563)

**6 Practice the Plan with Top Team through in-depth Tabletop Exercise** เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อเหตุฉุกเฉิน บริษัทจึงได้มีการประเมินระดับความรุนแรงตามระยะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสเพื่อจำลองสถานการณ์ (Scenarios) ในการฝึกซ้อมตามแผน BCP โดยการย้ายกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Critical Process) ไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ณ โรงงานพรีคาสท์ นวนคร และได้มีการประเมินผลการฝึกซ้อมเพื่อสรุปเป็นข้อมูลในจัดเตรียมแผนการตอบโต้ต่อสถานการณ์ดังกล่าว

**7 Demonstrate Purpose** การช่วยเหลือสังคมรอบด้านเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่บริษัทนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความเชี่ยวชาญและแนวทางในการตอบสนองสังคม ด้วยความเชื่อที่ว่าหากชุมชนแข็งแรงจะส่งผลให้ธุรกิจแข็งแรงตามไปด้วย

โดยในช่วงต้นของการเกิดวิกฤต คณะทำงานเฉพาะกิจ Emergency Response Team COVID-19 ได้มีการประชุมเพื่อหารือร่วมกันทุกสัปดาห์และตั้งไลน์กลุ่มโดยมีผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วม เพื่อติดตามสถานการณ์และกำหนดแนวทางรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์ เช่น การสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมทุกกลุ่มพนักงานถึงขั้นตอนการดำเนินการและแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์ของบริษัท การออกประกาศบริษัทเพื่อแบ่งกลุ่มพนักงานในการ Work From Home การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นให้กับพนักงาน เช่น หน้ากากอนามัย การจัดหาเจลแอลกอฮอล์ไว้ประจำจุดที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ เป็นต้น การกำหนดแผนการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและการฝึกซ้อมแผน ERP ร่วมกับแผน BCP ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง การจัดตั้งศูนย์บัญชาการกลางเพื่อประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลรวมไปถึงการจัดตั้งศูนย์ Hotline โดยมีทีมแพทย์จากโรงพยาบาลวิมุตติให้คำปรึกษา คำแนะนำ กับพนักงานเบื้องต้น และขยายการดำเนินงานครอบคลุมไปถึงลูกบ้าน พนักงานและประชาชนทั่วไป เป็นต้น

## การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทกำหนดให้มี **คณะทำงานเฉพาะกิจ Emergency Response Team COVID-19** และ **คณะทำงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Incident Response Team: IRT)** เป็นคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการสถานการณ์ในภาพรวมของบริษัท จากโครงสร้างดังกล่าวได้มีการแต่งตั้งผู้บริหารและตัวแทนจากหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งมีหน้าที่หลักสำคัญที่ต้องรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจแก่ผู้บริหารระดับสูง ดังนี้

- เสนอข้อมูลให้ผู้บริหารสูงสุด (Top Management Committee) ตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤตในกรณีที่เกิดสถานการณ์มีความรุนแรงและลุกลามจนไม่สามารถควบคุมได้
- ประเมินสถานการณ์และประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) โดยหารือกับผู้บริหารสูงสุด (Top Management Committee)
- สรุปเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นและรายงานสถานการณ์ล่าสุดให้ผู้บริหารสูงสุด (Top Management Committee) ทราบเป็นระยะ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้มีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น โดยแบ่งขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและการกู้คืนการดำเนินการกลับสู่ภาวะปกติ (Crisis Management) เป็น 4 ระยะ ดังนี้

- **การดำเนินการในระยะที่ 1 พบผู้ติดเชื้อจากต่างประเทศ:** เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวยังไม่เกิดการแพร่ระบาดในประเทศ จึงเป็นเพียงการจัดเตรียมทรัพยากรและความพร้อมขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนต่าง ๆ สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงเมื่อเกิดเหตุ โดยมีคณะทำงานเฉพาะกิจ Emergency Response Team COVID-19 ร่วมกับคณะทำงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ (Incident Response Team: IRT) ทำหน้าที่กำกับ/ดูแลและให้นโยบายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตามกรอบการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Framework)
- **การดำเนินการในระยะที่ 2 พบการติดเชื้อไวรัสจากต่างประเทศแพร่เข้าสู่คนไทย:** เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากมาตรการระยะที่ 1 ซึ่งจะมีการจัดตั้งศูนย์บัญชาการกลางเพื่อประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูล รวมไปถึงการจัดการหาเวชภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์เพื่อเตรียมพร้อมการระบาดตามความจำเป็น และเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการประกาศใช้แผน BCP เช่น ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงาน Site สำรอง เพื่อรองรับพนักงานของกระบวนการสำคัญ (Critical Process) ที่จะย้ายไปทำงาน เช่น ระบบ Internet ระบบ Infrastructure ความพร้อมของ Network และ Application ที่ใช้งานต้องมีความพร้อมใช้งานเสมือนกับการปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ (Head Office) เป็นต้น นอกจากนี้มีการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมในส่วนของการอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานที่ต้องไปปฏิบัติงาน เช่น รถรับ-ส่ง และวางแผนเส้นทางเดินทางเพื่อขนย้ายพนักงานไปปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดการที่พักรั่วคราวให้กับพนักงาน ในกรณีที่พนักงานไม่สามารถเดินทางไปปฏิบัติงานได้ตามปกติ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในส่วนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกระบวนการสนับสนุน (Support Process) บริษัทได้มีการเตรียมความพร้อมในรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home โดยจัดเตรียม IT Application เสริม เพื่อสนับสนุนการประชุม Conference Call ผ่านระบบ Google Hangout Meet และระบบ VPN เพื่อรองรับการทำงานนอกสถานที่ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในส่วนของอาคารสำนักงานที่ยังเปิดให้บริการได้มีการกำหนดแผนการคัดกรองพนักงานและผู้ใช้บริการอาคาร และมาตรการทำความสะอาดที่เข้มงวดขึ้นเพื่อความปลอดภัยของพนักงานและผู้ใช้บริการร่วมภายในอาคาร

- **การดำเนินการระยะที่ 3 พบการติดต่อขอซื้อไวรัสจากคนสู่คนแพร่หลายอย่างต่อเนื่อง:** เป็นการดำเนินการบริหารงานและตัดสินใจเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุขัดข้อง โดยมีคณะทำงานเฉพาะกิจ Emergency Response Team COVID-19 ร่วมกับคณะทำงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ (Incident Response Team: IRT) ในการจัดการเหตุ อำนวยการสถานการณ์และตัดสินใจ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการบริหารความต่อเนื่องด้าน IT Support ให้สามารถใช้งานได้เพื่อสนับสนุนกิจกรรมงานสำคัญได้ทันที ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site)
- **การดำเนินการระยะที่ 4 พบการกักตุนกิจกรรมงานสำคัญ และ IT หลังเกิดการระบาดใหญ่ เพื่อกลับสู่ภาวะปกติ:** เป็นการประกาศยุติการใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยคณะทำงานเฉพาะกิจ Emergency Response Team COVID-19 ร่วมกับคณะทำงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ (Incident Response Team: IRT) ในการดำเนินการฟื้นคืนการดำเนินงานให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

ในขณะเดียวกันบริษัทได้พิจารณามาตรการการปรับตัวและการทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

### ด้านการผลิตสินค้าและบริการ

- **การปฏิบัติต่อพนักงานและครอบครัวของพนักงาน** ในกรณีที่อยู่ในภาวะปกติ จะมีการจัดทำประกาศเพื่อสื่อสารและแนะนำพนักงาน/ครอบครัวพนักงานในการป้องกันและปฏิบัติตัวในทุก Stage แจกหน้ากากอนามัย และจัดให้เจลแอลกอฮอล์ติดตั้งตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ การติดต่อศูนย์ Hotline รวมถึงการออกนโยบายเพื่อลดการประชุมร่วมกันในห้องประชุมโดยเปลี่ยนเป็นการประชุมแบบ VDO Conference แทน
- **แผนการก่อสร้าง** เตรียมความพร้อมในส่วนของแผนการก่อสร้างและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ โดยมีการหารือในการปรับแผนการลดการก่อสร้างลง รวมถึงการทบทวน Stock, WIP และ Raw Material รายโครงการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยนแผนการก่อสร้างให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยวางแผนครอบคลุมทุกระยะของการแพร่กระจายของเชื้อโดยคำนึงถึงการป้องกันตนเองและความปลอดภัยของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียเป็นหลัก
- **ภาคธุรกิจ/การเปิดโครงการ** มีการทบทวนค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร (SG&A) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการที่อาจต้องมีการชะลอในการก่อสร้าง รวมถึงทบทวนการเปิดตัวโครงการใหม่ ซึ่งโดยปกติจะต้องมีการจัด Event แต่เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อจึงได้มีการชะลอการดำเนินการ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัด Event ในรูปแบบของ Online Marketing เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการปรับกลยุทธ์ในการเร่งโอนโครงการ รวมถึงแผนการตลาดที่เป็น Digital Marketing

## ด้านการจำหน่ายและการให้บริการ

- **Supplier/Vendor** บริษัทมีการสื่อสารข้อมูลให้ Supplier ทราบถึงมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่บริษัทดำเนินการอยู่ และการวางแผนร่วมกันกับ Supplier เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโดยการกำหนดรอบการวางบิลที่ชัดเจน เช่น การลดรอบการวางบิลจาก 4 ครั้งต่อสัปดาห์ เป็น 2 ครั้งต่อสัปดาห์ รวมถึงกำหนดให้พนักงานส่งของตามจุดที่กำหนดในการรับและตรวจนับสินค้าเพื่อลดความแออัดจากการใช้พื้นที่ส่วนกลาง เช่น ลิฟท์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้มีการทบทวนข้อผูกมัดในสัญญาและเงื่อนไขกับ Supplier กรณีเกิดโรคระบาดและเหตุสุดวิสัย ทั้งในสัญญาปัจจุบันและสัญญาที่จะร่างขึ้นใหม่

**ลูกค้า** บริษัทมีการสื่อสารข้อมูลให้ลูกค้าทราบถึงมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่บริษัทดำเนินการอยู่ การให้บริการศูนย์ Hotline เพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ จากทีมแพทย์โรงพยาบาลวิมุตติ โดยจัดทำแผน Communication ผ่านนิตินบุคคล และ Digital Online Marketing รวมถึงการเปิดการขายโครงการที่อยู่อาศัยทางออนไลน์โดยสามารถจองผ่านเว็บไซต์ รวมไปถึงการพาลูกค้าเยี่ยมชมโครงการผ่าน VDO Call

## ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท

- ทำการทดสอบความสามารถในการรับผลกระทบทางการเงินที่หน่วยงานรับได้ (Financial Stress Test) เพื่อระบุแนวทางในการดำเนินงานและการบริหารการเงินที่รัดกุม รวมถึงการจัดหาแหล่งเงินทุนในรูปแบบต่าง ๆ ในการเตรียมพร้อมต่อการรับมือ

## ในการสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก บริษัทกำหนดผู้มีส่วนได้เสียแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

**1 ผู้มีส่วนได้เสียภายใน** ประกอบด้วยพนักงานและผู้บริหาร จะมีช่องทางในการสื่อสารและดูแลพนักงานดังนี้

- ออกมาตรการต่าง ๆ คุ่มเข้มในการปฏิบัติงาน การประชุม การมาทำงานของพนักงานที่สำนักงานใหญ่ โรงงาน ไซต์ก่อสร้าง และสำนักงานขายที่โครงการ เพื่อความปลอดภัยและป้องกันการแพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัส COVID-19
- สร้างขวัญและกำลังใจพนักงาน ผ่านการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูง
- สื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับ COVID-19 การดูแลและป้องกันตนเองจาก COVID-19 ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- จัดให้มีศูนย์ Hotline ให้คำปรึกษาและคำแนะนำร่วมกับทีมแพทย์โรงพยาบาลวิมุตติ

- 2) ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ประกอบด้วย 1) ลูกค้า 2) คู่ค้า คู่สัญญา 3) เจ้าหนี้ 4) ผู้ถือหุ้น 5) คู่แข่ง และ 6) ชุมชนและสังคม

- จัดทำมาตรการการป้องกันที่สำนักงานขายที่โครงการเพื่อความปลอดภัยของลูกค้ามาเยี่ยมชม
- จัดทำมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้า กรณีที่ลูกค้าติดเชื้อไวรัส COVID-19
- ร่วมกับโรงพยาบาลวิมุตติ จัดตั้งศูนย์ Hotline เฉพาะกิจสำหรับพนักงาน ลูกค้าพหุภาษา และประชาชนทั่วไป
- จัดช่องทางออนไลน์เยี่ยมชมโครงการเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า
- ให้ความรู้วิธีการดูแลตนเอง ดูแลบ้าน การทำงานแบบ Work From Home
- สร้างรายได้ให้คนตกงานโดยการเปิดรับสมัครนายหน้าอสังหาริมทรัพย์
- ให้กำลังใจทีมแพทย์และพยาบาลผ่านแคมเปญ “ปรบมือ” และทุกคนผ่านแคมเปญ “รอยยิ้ม”
- ธารงศ์ชวนให้ทุกคนใส่ใจตนเองและสังคมผ่าน Facebook เปลี่ยนรูป Profile ใน Facebook ของตนเอง
- สร้างรายได้ให้ร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยการเปิดพื้นที่ให้ฝากร้านในโซนต่าง ๆ เช่น บางใหญ่ รังสิต บางนา และสุวรรณภูมิ เป็นต้น

## ด้านสำคัญอื่น ๆ

เนื่องจากสำนักงานใหญ่ของบริษัทเป็นการเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานของตึก Pearl Bangkok ซึ่งรวมสำนักงานของผู้เช่าของบริษัทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน จึงได้มีการหารือเพื่อกำหนดมาตรการและจัดทำแผนการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 (Emergency Response Plan COVID-19) โดยวางแผนปฏิบัติการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อให้ครอบคลุมในทุกระยะการแพร่เชื้อ ตั้งแต่การจัดตั้งศูนย์บัญชาการกลางเพื่อประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูล การจัดหาเวชภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือแผนการคัดกรองผู้ใช้บริการอาคาร แผนการติดตามผู้ติดเชื้อไวรัสไปจนถึงแผนการฟื้นฟูเมื่อการระบาดของเชื้อไวรัสยุติลงร่วมกับบริษัทผู้เช่าร่วมอาคารและฝ่ายอาคาร

## การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและได้กำหนดแนวทางในการจัดการผลกระทบ ดังนี้

### พนักงานและครอบครัว:

#### ด้านบุคลากร

- ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทั้งหมดทั้งที่เป็นบุคลากรหลักที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงดำเนินแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และบุคลากรทั่วไปที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ไปในช่วงวิกฤตโดยผ่านทางหัวหน้าสายงาน
- สรุปจำนวนบุคลากรที่ต้องสรรหาทดแทนเพื่อปฏิบัติงานตามปกติ
- ประเมินสถานการณ์และความจำเป็นด้านสวัสดิการต่อบุคลากรของบริษัทขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน

## ด้านสถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน

- ตรวจสอบและประเมินความพร้อมของอาคารสำนักงานหลักในการที่จะกลับไปปฏิบัติงานตามปกติ โดยพิจารณาถึงความปลอดภัย ความพร้อมของสถานที่และโครงสร้างพื้นฐานที่จะรองรับการปฏิบัติงาน
- ประเมินความปลอดภัยและความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลักตามปกติ

## ด้านระบบงานสารสนเทศ

- ตรวจสอบและวิเคราะห์ความพร้อมให้บริการของระบบงานสารสนเทศต่าง ๆ โดยมีการทดสอบถึงความพร้อมใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานสามารถรองรับการทำงานของกระบวนการทั้งหมดของบริษัทได้
- ในกรณีที่มีการใช้งานระบบงานสำรอง (DR System) มีการประเมินว่าระบบงานหลักสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงสามารถโยกย้ายข้อมูลที่จัดทำในระบบงานสำรองกลับมายังระบบหลักได้อย่างครบถ้วน

## ด้านกระบวนการทางธุรกิจ

- ประเมินว่าสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ (Business as Usual) หรือไม่
- ประเมินความสามารถในการดำเนินธุรกรรมกับลูกค้า/หน่วยงานภายนอกที่สามารถกลับไปดำเนินการตามปกติได้หรือไม่
- กรณีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างถึงหน่วยงานภายนอก มีการประเมินว่าลูกค้าและหน่วยงานภายนอกสามารถกลับมาดำเนินธุรกรรมกับบริษัทได้ตามปกติหรือไม่

**ลูกค้า:** มีมาตรการหรือแนวทางการลงนามความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กับผู้ประกอบการธุรกิจ (MOU) ก่อนที่จะกำหนดมาตรการ หรือแคมเปญจาก สคบ. โดยกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไข คุณสมบัติของผู้บริโภคที่จะได้รับเงินคืน ดังนี้

### 1 กรณีเสียชีวิต

- ผู้เสียชีวิตไม่ใช่คู่สัญญา ต้องพิสูจน์ว่าการเสียชีวิตเกิดขึ้นภายหลังการทำสัญญา
- ไม่รวมถึงคู่สมรส บุตร บิดามารดาของคู่สัญญา

### 2 กรณีเจ็บป่วย หรือสูญเสียความสามารถ

- การเจ็บป่วยต้องเกิดขึ้นหลังทำสัญญา
- ต้องมีเอกสารทางการแพทย์แสดงเพื่อยืนยัน
- พิสูจน์ถึงภาระค่าใช้จ่ายสิ้นพันตัว

### 3 กรณีถูกเลิกจ้าง

- ปฏิบัติงานก่อนทำสัญญา
- มีเอกสารเพื่อพิสูจน์การเลิกจ้างหรือข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับเงินชดเชยตามกฎหมายแรงงาน

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรการช่วยเหลือลูกค้าสำหรับการผ่อนชำระช่วง COVID-19 ดังนี้

## โครงการที่มีแผนโอนและโครงการที่มีการก่อสร้างแล้ว แต่มีแผนชะลอการก่อสร้าง

- ลูกค้าจ่ายเงินผ่อนดาวน์ตามปกติ
- กรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอชะลอการผ่อนชำระ บริษัทจะพิจารณาอนุมัติเป็นกรณีไปเป็นเวลา 3 เดือน
- ลูกค้าที่ผิดนัดชำระ บริษัทจะยังไม่ติดตามทวงถามลูกค้าในช่วง 3 เดือน



- ยกเว้นระบบ Auto Cancel เป็นเวลา 3 เดือน และรอดูสถานการณ์
- พิจารณา Performance ลูกค้าที่ผิวนัดชำระอีกทีเมื่อครบ 3 เดือน

**ผู้ถือหุ้น:** เดิมบริษัทได้กำหนดให้มีการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ในวันที่ 29 เมษายน 2563 เพื่อหลีกเลี่ยงระยะเวลาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสจึงได้ปรับเปลี่ยนระยะเวลาการจัดประชุมเป็นวันที่ 26 มิถุนายน 2563 โดยให้มีการประชุมในรูปแบบ Online Meeting ผ่าน YouTube Live และการประชุมร่วมกันในห้องประชุมซึ่งจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่เกิน 60 คน โดยมีการกำหนดมาตรการในการคัดกรองผู้เข้าร่วมประชุมด้วยการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเริ่มการประชุม ใส่หน้ากากอนามัยและมีการเว้นระยะห่าง พร้อมให้ลงทะเบียนผ่านระบบ QR Code เพื่อให้เกิดความมั่นใจในมาตรการป้องกันที่บริษัทได้กำหนดขึ้น

**ชุมชนและสังคม:** บริษัทใช้เครื่องมือในการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม Digital ของบริษัทช่วยเหลือชุมชนและสังคมที่กำลังประสบปัญหาเรื่องการตกงาน ขาดรายได้ และวิตกกังวลเรื่องสุขภาพ ดังนี้

- สร้างรายได้ให้คนตกงานโดยการเปิดรับสมัครนายหน้าอสังหาริมทรัพย์
- สร้างรายได้ให้ร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยการเปิดพื้นที่ให้ฝากร้านในโซนต่าง ๆ เช่น บางใหญ่ รังสิต บางนา และสุวรรณภูมิ เป็นต้น
- ร่วมกับโรงพยาบาลวิมุตติ จัดตั้งศูนย์ Hotline ให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ และ COVID-19 กับคนทั่วไป โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

## การวางแผนฟื้นฟูกิจ ภายหลังจากการณ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญในการประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาดและมาตรการผ่อนคลายนการบังคับใช้บางมาตรการในการป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลต่อกิจกรรมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัททำการประเมินการฟื้นตัวสถานะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยที่ส่งผลกระทบต่อภาคอสังหาริมทรัพย์ไทยในส่วนของลูกค้าไทยและลูกค้าต่างประเทศ บริษัทดำเนินการปรับแผนธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับการสภาพเศรษฐกิจและสภาวะการแข่งขันในปี 2563 โดยการพิจารณาเปิดโครงการที่ดีมีศักยภาพ รวมถึงการบริหารสภาพคล่องการควบคุมค่าใช้จ่าย และระบบ Supply Chain

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการ**ปรับตัว New Normal ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว** ดังนี้

- ในช่วงที่การแพร่ระบาดของ COVID-19 ยังอยู่ในสถานะเฝ้าระวัง บริษัทได้พัฒนาช่องทาง**การขายใหม่ ผ่านสื่อ Online Digital** ได้แก่ การนำเสนอรูปแบบโครงการผ่าน VDO Live, VDO Clip ให้ลูกค้าได้เยี่ยมชมโครงการและบ้านเสมือนจริง นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบ Prukha Online Booking ที่ให้ลูกค้าสามารถจองซื้อบ้านได้ด้วยตนเอง
- ในช่วงที่การแพร่ระบาดของ COVID-19 เริ่มคลี่คลาย บริษัทเตรียม**แผนรับมือการตอบโจทย New Normal** จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค Consumer Trend เพื่อ**ส่งเสริม HomeBase Activity** ที่สำคัญ ได้แก่ Homelife ในด้าน Function บ้าน สโมสรส่วนกลาง ให้ตอบโจทยการใช้ชีวิตในทุกองศา และ Health Proof ความสะอาดและสุขอนามัย ระบบ Touchless, Face Recognition ระบบระบายอากาศภายในตัวบ้าน