



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 บริษัทได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับมือขอเรื่องดังกล่าวขึ้นโดยเฉพาะ 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 ควบคุมดูแลให้พนักงานในที่มรับทราบ 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 ในส่วนของนักลงทุนสามารถติดต่อส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทได้ตามที่อยู่บริษัท 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 ผู้บริหารของบริษัทจึงมีทบทวนเป้าหมาย
และแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์
และเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงรองรับกับ MSC New Normal
ในอนาคตด้วย