

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนบริหารภาวะวิกฤต โรคโควิด-19



ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล



สมาคมศิษย์เก่าอาชีวอนามัย
และความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยมหิดล



สมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
ในการทำงาน

สารบัญ

คำนำ	01
อะไรคือโรคโควิด-19	02
1.ขอบเขตและวัตถุประสงค์	03
2.การจัดตั้งทีมงาน	04
3.การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	05
4.แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	07
4.1 แผนป้องกัน	08
4.2 แผนการตอบโต้เหตุฉุกเฉิน	13
4.3 แผนฟื้นฟู	18
5. การจัดฝึกอบรม และฝึกซ้อมแผน	23
6. การตรวจประเมิน และพัฒนาแผนอย่างต่อเนื่อง	24
ภาคผนวก : ระดับการแจ้งเหตุและ มาตรการป้องกันและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน	25
7.เอกสารอ้างอิง และผู้จัดทำ	27

คำนำ



การวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง การจัดทำแผนการบริหารธุรกิจให้ยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงักเมื่อเกิดภาวะวิกฤต สำหรับคู่มือนี้มุ่งเน้นเฉพาะในภาวะที่ธุรกิจต้องประสบกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 อันจะเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการ ที่จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สมาคมศิษย์เก่าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยมหิดล (สอม.) และสมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (สอป.) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญโดยตรงด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย เล็งเห็นความสำคัญในการดูแลความปลอดภัย และสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงได้จัดทำเอกสารชุดนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง ในการปฏิบัติภายในองค์กรต่อไป

อะไรคือโรคโควิด-19?

ตามข้อมูลองค์การอนามัยโลก โรคไวรัสติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือที่เรียกว่า โควิด-19 เป็นไวรัสที่จัดอยู่ในวงศ์ใหญ่ที่สุดในบรรดาไวรัสที่พบในทั้งสัตว์และคน ไวรัสโคโรนายังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเจ็บป่วยต่าง ๆ ตั้งแต่โรคหวัดธรรมดา จนถึงโรคที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยอย่างรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจ ตะวันออกกลาง (MERS) และ โรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) ผู้ที่ติดต่อจะมีอาการแสดงเล็กน้อยถึงรุนแรง และทำให้ถึงแก่เสียชีวิตได้ โดยทั่วไปผู้ติดเชื้อจะเริ่มต้นด้วยมีไข้สูงเกินกว่า 37.5 องศาเซลเซียส เหนื่อยล้า และ ไอแห้งๆ ผู้ป่วยบางรายอาจมีอาการปวดเมื่อย คัดจมูก น้ำมูกไหล เจ็บคอและท้องเสียด้วย อาการเหล่านี้มักจะไม่มีรุนแรงนักและค่อยๆเริ่มมีอาการทีละน้อย บางราย ติดเชื้อแต่ไม่แสดงอาการและไม่ได้รู้สึกว่าเป็นตัวเองไม่สบาย



ขอบเขต และวัตถุประสงค์

เอกสารนี้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิง มีวัตถุประสงค์โดยเฉพาะในการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการกลับมาดำเนินธุรกิจเมื่อประสบภาวะวิกฤต และการตอบโต้เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการให้สอดคล้องตามเอกสารนี้ สถานประกอบการจำเป็นที่จะต้องจัดลำดับความสำคัญของสินค้าหรือบริการหลักๆ ขององค์กร และวางกลยุทธ์การวางแผนบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรม และทำการประเมินระดับความเสียหายและช่วงเวลาที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูและกับระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูลบคืนสภาพ ที่มีการอธิบายให้ข้อมูลประกอบการดำเนินการ

ทั้งนี้ผู้บริหารขององค์กร จำเป็นต้องให้การสนับสนุนทั้งทรัพยากรบุคคล เวลา และงบประมาณที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการป้องกัน ดูแลความปลอดภัย และสุขภาพอนามัยของพนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย



การจัดตั้งทีมงาน

ส่วนสำคัญของการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการบริหารภาวะวิกฤต คือการกำหนดโครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และทีมควบคุมภาวะวิกฤต รวมถึงการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

เพื่อให้มั่นใจว่ามีผู้ดำเนินงานตามแผน หากสมาชิกหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการตัดสินใจ และดำเนินการตามหน้าที่อย่างรวดเร็ว ถ้าเป็นไปได้ให้สถานประกอบการกำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนสำหรับแต่ละตำแหน่ง ทั้งนี้ประกอบด้วย

ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เป็นหน่วยงานในระดับบริหาร ที่ทำหน้าที่ในระดับนโยบาย การตัดสินใจดูแลและควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามแผน กลยุทธ์ และสนับสนุนทรัพยากร เพื่อให้การดำเนินการป้องกัน การตอบสนอง และฟื้นฟู ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

เป็นหน่วยงานในระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการป้องกัน การตอบสนอง และฟื้นฟูภาวะวิกฤต ในพื้นที่เกิดเหตุตามแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ นอกเหนือจากผู้บริหารระดับสูงในทีมทั้งสอง อาจประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ

- ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย
- ด้านสื่อสาร
- ด้านกฎหมาย
- ด้านปฏิบัติการ
- ด้านไอที และเทคโนโลยี
- ด้านการบริหารซัพพลายเชน
- ด้านบัญชีและการเงิน
- ด้านทรัพยากรบุคคล



การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ ซึ่งเป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ถึงผลกระทบในสินค้า บริการ และกิจกรรมหลักที่สำคัญ (critical Business functions) ขององค์กร

การดำเนินการวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จะช่วยให้องค์กรมีรายละเอียดของกลยุทธ์เพื่อจัดการทรัพยากรรองรับที่จำเป็นในระหว่างภาวะวิกฤต เพื่อป้องกันไม่ให้อุปการะหยุดชะงัก สามารถส่งมอบการบริการและฟื้นฟูธุรกิจให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ

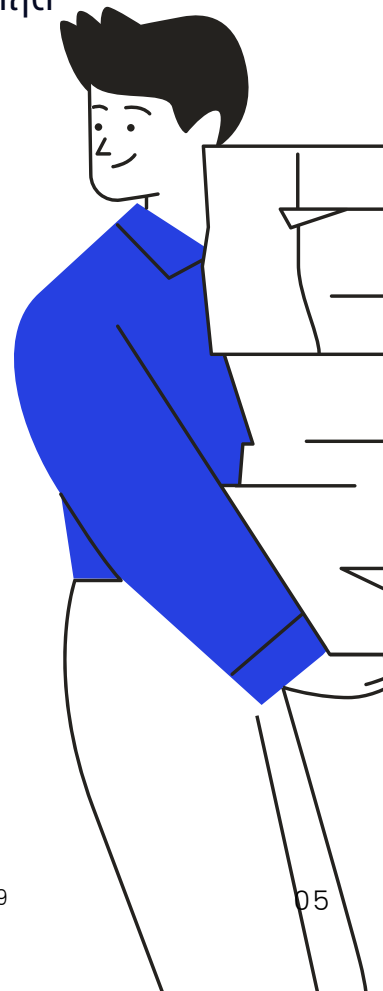
ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถประยุกต์ใช้ตามการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์งานหรือ กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ

เป็นกระบวนการเก็บข้อมูล เพื่อพิจารณาถึงกิจกรรมหลักที่สำคัญ ของแต่ละหน่วยงานที่จะสามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ในภาวะวิกฤต กิจกรรมหลักที่สำคัญเกี่ยวข้องกับเวลา หากกิจกรรมหลักที่จำเป็นหยุดลงไป ก็จะส่งผลกระทบต่อสินค้าและบริการที่จะส่งมอบก็จะหยุดลงตามไปด้วย ซึ่งการประเมินกิจกรรมจะช่วยให้องค์กรสามารถระบุกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการในระหว่างการเกิดภาวะวิกฤต

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินผลกระทบทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก

การพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญ อาจใช้เกณฑ์การตัดสินใจโดยพิจารณาจากผลกระทบที่มาจาก การสูญเสียรายได้ การสูญเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ องค์กร การถูกฟ้องร้องดำเนินคดี และผลกระทบอื่นๆ โดยเฉพาะในระหว่างภาวะวิกฤตจากโรคโควิด-19 บุคลากรจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากวิกฤตินี้หากพนักงานมีการติดต่อโรคระหว่างกันจะส่งผลให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรที่สำคัญไม่สามารถปฏิบัติงานก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจหยุดชะงัก



การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 3 ระยะเวลาและข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

หลังจากที่มีการกำหนดสินค้า การบริการ และกิจกรรมหลักที่สำคัญแล้ว ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องคำนวณตัวเลขในรายละเอียด เพื่อให้ทราบตัวเลข 3 ค่าดังต่อไปนี้

- ช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดของแต่ละกิจกรรม (Maximum Tolerable Period of Disruption - MTPD)
- ช่วงระยะเวลาการดำเนินการในการกู้คืน (Recovery time objective - RTO)
- ข้อมูลที่สูญหายสูงสุดในเวลาที่ยอมรับได้ (Recovery Point Objective - RPO)

ซึ่งค่าต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะช่วยทำให้สถานประกอบการคาดการณ์ระยะเวลาที่สามารถยอมรับได้ที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ จากการหยุดชะงักของธุรกิจ หลังจากเกิดภาวะวิกฤต หรือที่เรียกว่าค่านี้ว่าค่า MTPD

ดังนั้นผู้บริหารแต่ละหน่วยงานจึงจำเป็นต้องกำหนดเป็นเป้าหมายที่เป็นระยะเวลาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ของแต่ละกิจกรรมหลัก หลังจากเกิดภาวะวิกฤต เพื่อไม่ให้เกิดกิจกรรมหลักเหล่านี้หยุดลง อันจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือการบริการต่อลูกค้าได้ ซึ่งค่านี้เรียกว่าค่า RTO ซึ่งหากพิจารณาข้อมูลดังกล่าวก่อนที่ธุรกิจจะหยุดชะงัก ค่า RTO ย่อมต้องมีค่าที่น้อยกว่าค่า MTPD

สำหรับค่า RPO เป็นค่าข้อมูลที่สูญหายสูงสุดในเวลาที่ยอมรับได้ ในกรณีนี้โดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเก็บข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการจัดทำกลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง

หลังจากผู้บริหารหน่วยงานทราบถึงกิจกรรมที่สำคัญ และระยะเวลา และข้อมูลที่ยอมรับได้ดังกล่าวแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะสามารถให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถระบุวิธีการในการบริหารกิจกรรมที่สำคัญ โดยระบุทรัพยากรสำคัญขั้นต่ำที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ป้องกัน ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และการฟื้นฟู กรณีผลกระทบจากโรคโควิด-19 ได้แก่

1. บุคลากร ในการดำเนินกิจกรรมหลักที่สำคัญ และอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน
2. กระบวนการทางธุรกิจ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
3. งบประมาณ เงินทุน รายได้ กำไร สภาพคล่องทางการเงิน
4. คู่ค้า ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถนำไปดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะแสดงรายละเอียดในลำดับถัดไป

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นการนำเอาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) มาใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการป้องกันการติดต่อเชื้อโรค การปฏิบัติการตอบโต้ภาวะเหตุฉุกเฉิน และการฟื้นฟูให้สถานการณ์กลับคืนสู่สภาพการปฏิบัติงานปกติ

โดยแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สามารถแบ่งย่อยออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้แก่

แผนการป้องกัน

ผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการวางแผน ตามมาตรการองค์กร เพื่อการป้องกันและการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ดี คือการวางแผนป้องกันที่ดี ก่อนการเกิดภาวะวิกฤตภายในองค์กร

แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

เป็นการดำเนินการควบคุมสถานการณ์เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากโรคโควิด-19 โดยทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

แผนฟื้นฟู

การดำเนินงานตามกลยุทธ์ หลังการเกิดภาวะวิกฤตจากโรคโควิด -19 โดยทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการตามกระบวนการทางธุรกิจหลักที่สำคัญภายในระยะเวลา และข้อมูลที่ใช้ในการกู้คืนก่อนส่งผลกระทบต่อความเสียหายรุนแรงต่อธุรกิจ



4.1 แผนการป้องกัน

แผนป้องกัน เป็นการนำเอามาตรการป้องกันการติดต่อโรคของบุคลากรนำมาใช้ภายในสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อดูแลบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่มิให้เกิดการติดต่อเชื้อโรคภายในองค์กร อันจะส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของธุรกิจ

การจัดทำแผนควรพิจารณาใส่มาตรการป้องกันในกิจกรรมที่มีความสำคัญ ซึ่งข้อควรพิจารณาให้รวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่อาจมีความเสี่ยงในการสัมผัสกับระหว่าง

- ประชาชนทั่วไป ลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน
- ผู้ป่วยรายบุคคล หรือผู้ที่มีความเสี่ยงสูงเป็นพิเศษต่อการติดต่อเชื้อโรค เช่น ผู้เดินทางระหว่างประเทศ ผู้เดินทางมาจากสถานที่ที่มีการติดต่อของโรคโควิด-19 อย่างกว้างขวาง รวมทั้งพนักงานที่ไม่มีการป้องกัน และสัมผัสกับผู้ติดต่อโรค หรือสงสัยว่าติดต่อโรคโควิด-19
- ปัจจัยเสี่ยงที่ไม่ได้มาจากการทำงาน เช่น ภายในที่พัก และจากชุมชนใกล้เคียง
- ปัจจัยเสี่ยงรายบุคคลของพนักงาน เช่น ผู้สูงอายุ บุคคลที่มีอาการโรคเรื้อรัง ผู้ที่มีภาวะภูมิคุ้มกันบกพร่อง ผู้มีครรภ์

ซึ่งแผนป้องกันควรพิจารณาและนำเสนอขึ้นตอนต่างๆ ที่สามารถลดความเสี่ยงต่อผู้ปฏิบัติงาน จะได้รับจากเชื้อโรคในพื้นที่ปฏิบัติงาน ในรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาจากคู่มือพร้อมหรือไม่ กลับมาปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ที่จัดทำขึ้นด้วยภาควิชา อาชีวอนามัยและความปลอดภัย สมาคมศิษย์คณะอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยมหิดล และสมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

การจัดเตรียมมาตรการเบื้องต้น

สำหรับผู้ประกอบการส่วนใหญ่ การคุ้มครองดูแลผู้ปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญในการจัดเตรียมมาตรการเบื้องต้นในการป้องกันการติดต่อเชื้อโรค หากมีความเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดูแลสุขอนามัยที่ดี และการปฏิบัติเพื่อควบคุมการติดต่อ เช่น

- ส่งเสริมการล้างมือเป็นประจำ โดยจัดสถานที่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อที่สำหรับล้างมือ ซึ่งหากไม่สามารถจัดหาสบู่และน้ำ ได้ ให้จัดน้ำยาล้างมือที่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนผสมอย่างน้อยร้อยละ 70
- หลีกเลี่ยงการสัมผัสตา จมูก และปาก
- ปิดป้องการไอ และจาม โดยใช้ข้อพับ และกระดาษทิชชู
- หลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่แออัด และใกล้ชิดกับผู้ที่มีไข้ หรือไอ จาม
- หากรู้สึกไม่สบาย ให้หยุดอยู่กับบ้าน เพื่อสังเกตอาการ
- เมื่อมีไข้ ไอ และหายใจลำบากให้พบแพทย์ (โดยใช้รถส่วนตัว) ทันที
- รับทราบข้อมูลจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้เท่านั้น



การป้องกันการแพร่กระจาย โรคโควิด-19

- 01 ล้างมือเป็นประจำ
- 02 หลีกเลี่ยงการสัมผัสตา จมูก และปาก
- 03 ปิดป้องการไอ และจามโดยใช้ข้อพับ และกระดาษทิชชู
- 04 หลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่แออัด และใกล้ชิดกับผู้ที่มิใช่ หรือไอจาม
- 05 หากรู้สึกไม่สบาย ให้หยุดอยู่กับบ้าน เพื่อสังเกตอาการ
- 06 เมื่อมีไข้ ไอ และหายใจลำบากให้พบแพทย์ (โดยใช้รถส่วนตัว) ทันที
- 07 รับข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้เท่านั้น



SOURCE: WORLD HEALTH ORGANIZATION

ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ใช้กรอบการทำงานเรียกว่า “ลำดับชั้นของการควบคุม” เพื่อเลือกวิธีการควบคุมอันตรายในสถานที่ทำงาน ซึ่งวิธีที่ดีที่สุดในการควบคุมสิ่งที่เป็นอันตราย คือการกำจัดเชื้อโรคออกจากสถานที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ แทนที่จะพึ่งพาพนักงาน เพื่อลดความเสี่ยงในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 อย่างรุนแรง เมื่อไม่สามารถกำจัดอันตรายได้ มาตรการป้องกันที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เรียงจากประสิทธิภาพมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้มาตรการด้านวิศวกรรม การบริหารจัดการ การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ซึ่งในแต่ละมาตรการมีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยส่วนใหญ่แล้วสถานประกอบการควรจะใช้มาตรการควบคุมร่วมกัน

การควบคุมทางวิศวกรรม

การควบคุมทางวิศวกรรมเกี่ยวข้องกับการแยกพนักงานออกจากอันตรายในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม การควบคุมนี้สามารถลดอันตรายต่อการติดต่อเชื้อ โดยไม่ต้องพึ่งพาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานและเป็นวิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการดำเนินการ ซึ่งการควบคุมทางวิศวกรรมสำหรับโรคโควิด-19 เช่น:

- การติดตั้งแผ่นกรองอากาศประสิทธิภาพสูง
- เพิ่มการระบายอากาศในพื้นที่ปฏิบัติงาน
- ติดตั้งแผงกั้นพลาสติกใส (Plastic sneeze guards) ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
- ให้บริการลูกค้าด้วยการขับรถผ่านช่องให้บริการ
- การติดตั้งระบบระบายอากาศชนิดความดันลบเฉพาะในบางส่วน เช่นในขั้นตอนการสร้างละออง (เช่นภายในห้องแยกเชื้อในสถานพยาบาล)

การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ คือการเปลี่ยนแปลงในนโยบายการทำงาน หรือขั้นตอนเพื่อลดการสัมผัสกับอันตราย ตัวอย่างของการบริหารจัดการโรคโควิด-19 ได้แก่

- การทำงานที่บ้าน (Work from Home)
- การลดการติดต่อระหว่างพนักงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่องาน โดยการใช้ประชุมทางโทรศัพท์ หรือวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ แทนการประชุมระหว่างบุคคลในห้องประชุม
- การกำหนดวันทำงาน สลับกัน หรือการเปลี่ยนแปลงกะทำงาน เพื่อช่วยให้มีพื้นที่สำหรับการรักษาระยะห่าง ในขณะที่ยังคงรักษาจำนวนวันการทำงานต่อสัปดาห์คงเดิม

- ระวังการเดินทางที่ไม่จำเป็น ไปยังสถานที่ที่มีการระบาดของโรคอย่างรุนแรง ตรวจสอบข้อมูลคำเตือน ก่อนการเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีการระบาดของโรคจากกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ให้การฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในปัจจัยเสี่ยงของโรคโควิด-19 และสร้างพฤติกรรมในการป้องกันโรค (เช่น มารยาทในการไอ จาม และการดูแลรักษาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล)
- ฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับผู้จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เช่น การใช้ การสวมใส่ การถอดออก รวมถึงหน้าที่การใช้งาน โดยเอกสารประกอบการฝึกอบรม ต้องเข้าใจง่าย และใช้ในภาษาที่เหมาะสม อยู่ในระดับของผู้ปฏิบัติงานที่จะเข้าใจ
- พัฒนาแผนการสื่อสารฉุกเฉินรวมถึง ช่องทางสื่อสาร สำหรับตอบข้อกังวลของผู้ปฏิบัติงาน และบนหน้าเว็บไซต์
- การจัดกระดาดกั้น การป้องกันการสัมผัสกับสิ่งปนเปื้อน การจัดสวมใส่ถุงมือ แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์อย่างน้อยร้อยละ 70 น้ำยาฆ่าเชื้อ และผ้าเช็ดทำความสะอาด สำหรับใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง สำหรับผู้ปฏิบัติงานในการใช้ทำความสะอาดพื้นที่ของตนเอง
- กำหนดให้ล้างมือเป็นประจำ หรือใช้น้ำยาฆ่าเชื้อที่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องล้างมือเป็นประจำ และหลังจากการถอดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล
- ติดภาพสื่อสารแสดงรูปภาพ แสดงวิธีการล้างมืออย่างถูกต้องในห้องน้ำ

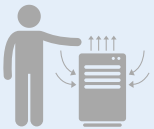
อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล

ขณะที่การควบคุมทางวิศวกรรม และการควบคุมด้านการบริหารจัดการ พิจารณาว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าในการลดการสัมผัสกับโรคโควิด-19 แต่การใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล อาจมีความจำเป็นเพื่อป้องกันการสัมผัสในบางอย่าง ในขณะที่การใช้ อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง สามารถช่วยป้องกันการติดต่อได้ อุปกรณ์ป้องกันอันตรายทุกประเภทจะต้อง

- คัดเลือกตามความเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน
- มีขนาดเหมาะสมกระชับ และตรวจสอบความกระชับอย่างเหมาะสม (เช่น อุปกรณ์ป้องกันทางหายใจ)
- สวมใส่ และถอดออกอย่างถูกต้องเหมาะสม ทำความสะอาด จัดเก็บ และกำจัดด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนต่อตนเอง ผู้อื่น สิ่งแวดล้อม
- นายจ้างมีหน้าที่ ต้องจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ชนิดของอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล จะขึ้นอยู่กับความเสี่ยงที่เกิดจากการสัมผัสโรค

การป้องกันโรคโควิด-19 ในสถานที่ทำงาน

การควบคุมทางวิศวกรรม



การติดตั้งแผ่นกรองอากาศ
ประสิทธิภาพสูง



จัดระบบระบายอากาศที่ดี



ติดตั้งแผ่นพลาสติกกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
(Plastic sneeze guards)



ให้บริการลูกค้าด้วยการขับรถผ่านช่องให้บริการ



การติดตั้งระบบระบายอากาศชนิดลบ

การบริหารจัดการ

ประชุมทางโทรศัพท์ หรือวิดีโอคอน
เฟอเรนซ์ แทนการพบปะประชุม
ระหว่างบุคคลในห้องประชุม

การกำหนดวันทำงาน สลับกัน
หรือการเปลี่ยนแปลงกะทำงาน
ที่จะช่วยลดการทำงานใน เพื่อ
ให้มีพื้นที่ เพื่อรักษาระยะห่าง
จากกัน

ระงับการเดินทาง
ที่ไม่จำเป็น ไปยัง
สถานที่ที่มีการ
ระบาดของโรค
อย่างรุนแรง



อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล

จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลเพื่อให้พนักงานเกิดความปลอดภัย
ในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยเลือกชนิดตามลักษณะความเป็นอันตรายที่มีผลต่อผู้
ปฏิบัติงาน เลือกขนาดที่เหมาะสมและกระชับสำหรับการสวมใส่ และถอดออกให้
กระทำอย่างถูกต้อง ทำความสะอาด จัดเก็บ และกำจัด ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
เพื่อหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนต่อตนเอง และผู้อื่น หรือสิ่งแวดล้อม

SOURCE: CDC.GOV

4.2 แผนการตอบโต้เหตุฉุกเฉิน

เมื่อมีพนักงานผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Patient Under Investigation: PUI) ตามข้อกำหนดของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยมีอาการที่น่าสงสัยติดต่อกับโรคโควิด-19 ต่อไปนี้

- มีอุณหภูมิร่างกายตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียส ขึ้นไป
- มีอาการระบบทางเดินหายใจ อย่างใดอย่างหนึ่ง ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ หายใจเหนื่อย หรือหายใจลำบาก ร่วมกับปัจจัยเสี่ยงมีประวัติเดินทางระหว่างประเทศ จากการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว หรืออยู่อาศัยในพื้นที่เกิดโรคโควิด-19 ไปในสถานที่ชุมนุมชน สถานพยาบาล สัมผัสกับผู้ป่วยยืนยันโรคโควิด-19
- ในกรณีนี้รวมถึงผู้ป่วยโรคปอดอักเสบร่วมกับการหาสาเหตุไม่ได้ หรือรักษาแล้วไม่ดีขึ้นใน 48 ชั่วโมง มีอาการรุนแรง หรือเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ และหรือภาพถ่ายรังสีปอดเข้าได้กับโรคโควิด-19

ผู้บริหารแต่ละหน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาสาสมัครและความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการแจ้งเหตุเบื้องต้นให้สมาชิกภายในทีมระงับเหตุฉุกเฉินได้รับทราบ และสามารถประยุกต์ใช้ตามแนวทาง Major Incident Medical Management and Support ประกอบด้วยขั้นตอน C.S.C.A.T.T.T รวมถึงมาตรการทำความสะอาดและทำลายเชื้อโรค แล้วแต่สถานการณ์และความรุนแรง ในบางกรณีอาจดำเนินการด้วยทีมคัดกรองและผู้ประสานงานเพียงไม่กี่ท่านดังต่อไปนี้

- 1) **ควบคุม และสั่งการ** (Command and control) ในภาวะฉุกเฉินสมาชิกทุกคนในทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินจำเป็นต้องมีผู้ควบคุมและสั่งการ และดำเนินการตามวิธีการปฏิบัติตอบโต้ภาวะฉุกเฉินอย่างเคร่งครัด
- 2) **ดูแลความปลอดภัย** (Safety) ต่อตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสมาชิกภายในทีมต้องผ่านการฝึกอบรม และสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ได้จัดเตรียมพร้อมไว้ล่วงหน้า รวมทั้งดูแลความปลอดภัยต่อบุคคลอื่น โดยปิดกั้นพื้นที่บริเวณที่ได้รับรายงานว่ามีผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค
- 3) **สื่อสาร** (Communication) เมื่อสมาชิกทีมตอบโต้เหตุฉุกเฉินมายังพื้นที่เกิดเหตุ จะต้องรายงานตัวต่อหัวหน้าทีมตอบโต้ภาวะเหตุฉุกเฉินทุกครั้ง (Check-in Procedure) ก่อนการดำเนินการตามบทบาท และหน้าที่ที่กำหนดไว้ในแผน
- 4) **ประเมินความเสี่ยง** (Assessment of risk of scene) ทีมตอบโต้เหตุฉุกเฉินรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความเสี่ยงโดยใช้แนวทาง "M.E.T.H.A.N.E":

M (Major Incident) เป็นเหตุการณ์รุนแรง จำเป็นที่ต้องประกาศเหตุฉุกเฉินระดับสูงสุด หรือเป็นเหตุการณ์ที่อยู่ในระดับที่เตรียมความพร้อม

E (Exact Location) สถานที่แน่ชัดของผู้ที่เข้าเกณฑ์การสอบสวนโรค

T (Type of the incident) ประเภทอุบัติการณ์ ซึ่งกรณีนี้คือโรคโควิด-19

H (Hazard potential) โอกาสของอันตราย ที่ส่งผลกระทบต่อเนื่อง

A (Route to access the site) เส้นทางและพื้นที่ที่จะเข้าไปยังพื้นที่ที่มีการติดต่อ

N (Numbers and severity of casualties) ปริมาณผู้ที่ได้รับผลกระทบ และระดับความรุนแรงของเหตุการณ์

E (Emergency services required) การดำเนินการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

5) คัดแยกผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Triage) ดังนี้

5.1 สำหรับผู้มีอาการป่วย อาจใช้คำถามว่าในช่วง 14 วันที่ผ่านมาว่า

- เริ่มมีอาการตั้งแต่เมื่อใด
- อาการแสดงของโรคเป็นอย่างไร
- พักอาศัยและทำกิจกรรมที่ไหนบ้าง
- ผู้ที่เกี่ยวข้องและอยู่ใกล้ชิด

5.2 สำหรับผู้สัมผัสใกล้ชิดที่มีอาการป่วย อาจใช้คำถาม

- ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ หรือ ช่องทางการติดต่ออื่นๆ
- กิจกรรมที่ทำร่วมกับผู้ที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค
- สถานที่ทำกิจกรรม

ทั้งนี้ มีข้อแนะนำให้รักษาระห่างกับผู้เข้าเกณฑ์การติดเชื้อ แยกเข้าเกณฑ์สงสัยการติดโรค ในห้องที่ปิดกั้นจากผู้อื่น และหากเป็นไปได้ให้พูดคุยผ่านโทรศัพท์ และอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ

6) **ส่งตัวผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Transport)** โดยติดต่อประสานงานกับสถานพยาบาลที่กำหนดโดยภาครัฐตามช่องทางการติดต่อสื่อสารไว้ล่วงหน้า เพื่อรับตัวผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค ในการรับการตรวจเชื้อทางห้องปฏิบัติการ หรือจัดเตรียมยานพาหนะพร้อมผู้ติดตามที่ป้องกันการติดต่อสัมผัสโรค

7) **รักษาผู้ป่วย (Treatment)** และกักกันเพื่อสังเกตอาการเริ่มป่วย (Quarantine) เมื่อผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค ที่มีผลตรวจห้องปฏิบัติการว่าติดเชื้อ ให้แยกตัวเพื่อรักษาเดี่ยวในสถานพยาบาล รักษาจนกว่าจะไม่พบเชื้อ และกักกันต่อที่บ้านอีก 14 วัน จึงทำการรายงานตัวเพื่อกลับเข้าทำงาน สำหรับพนักงานที่ได้รับการคัดกรองเข้าข่ายเป็นผู้ป่วยไม่ติดเชื้อ ให้แยกกักตัวในห้องเดี่ยว เป็นระยะเวลา 14 วัน ในสถานที่รัฐจัดให้

การทำความสะอาดและทำลายเชื้อโรค

ในพื้นที่ที่มีการปนเปื้อนเชื้อโรค เพื่อให้การทำความสะอาดและทำลายเชื้อโรคอย่างปลอดภัย จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เครื่องมือและอุปกรณ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและปลอดภัย ผู้ดำเนินการต้องมีความรู้และผ่านการฝึกอบรม และต้องดำเนินการตาม การสั่งการของหัวหน้าทีมระงับเหตุฉุกเฉิน

ดังนั้นเมื่อมีผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 ให้ทีมตอบโต้เหตุฉุกเฉินหรือผู้เชี่ยวชาญ ทำความสะอาดและทำลายเชื้อที่ปนเปื้อนภายในพื้นที่โดยจะต้อง

- สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือยาง ผ้าเย็บกันเปื้อน รองเท้าพื้นยางหุ้มแข้ง
- เลือกใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดที่มีด้ามจับเพื่อลดการสัมผัสโดยตรงกับพื้นผิวให้น้อยที่สุด
- เปิดประตู/ หน้าต่างเพื่อให้มีการระบายอากาศ
- หากพื้นผิวมีความสกปรก ควรทำความสะอาดเบื้องต้นก่อน เช่น นำผ้าชุบน้ำเช็ดบริเวณที่มีฝุ่นหรือคราบสกปรกก่อนที่จะทำการใช้น้ำยาทำความสะอาดเพื่อฆ่าเชื้อ
- ทำความสะอาดพื้นผิวทั้งหมดที่อาจปนเปื้อนด้วยน้ำยาฟอกขาว (โซเดียมไฮโปคลอไรท์) โดยเจือจาง 1 ส่วนในน้ำ 99 ส่วน หรือ แอลกอฮอล์ 70% ตามความเหมาะสมของวัสดุ
- ทำความสะอาดบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อยๆ เช่น ปุ่มกดลิฟท์ ราวจับ ลูกบิดประตู ที่วางแขน พนักพิงที่นั่ง โต๊ะ รีโมท คีย์บอร์ด
- สำหรับพื้น ใช้ไม้ถูพื้นชุบน้ำยาฆ่าเชื้อที่เตรียมไว้โดยเริ่มถูพื้นจากมุมหนึ่งไปยังอีกมุมหนึ่ง
- ชักทำความสะอาด ผ้าม่าน ผ้าห่ม กรณีที่ชักด้วยน้ำร้อน ให้ใช้ผงซักฟอกในน้ำที่อุณหภูมิ 70 องศาเซลเซียสเป็นเวลาอย่างน้อย 25 นาที
- ทำความสะอาดห้องน้ำ รวมถึงสุขภัณฑ์ และพื้นผิวในห้องน้ำโดยการราดน้ำยาฟอกขาวทิ้งไว้ อย่างน้อย 15 นาที
- ระหว่างทำความสะอาด หากถุงมือชำรุดเสียหายหรือมีรอยร้าว ให้ถอดถุงมือออกและสวมถุงมือ คู่ใหม่ทันที
- เมื่อทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วหลีกเลี่ยงการใช้พื้นที่ในวันถัดไปเป็นเวลาอย่างน้อย 1 วัน

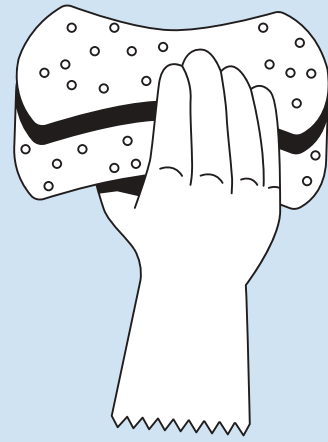
การจัดการหลังทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค

- ทิ้งอุปกรณ์ทำความสะอาดที่ทำจากผ้าและวัสดุดูดซับ เช่น ผ้าถูพื้น ผ้าเช็ด หลังจากทำความสะอาดและฆ่าเชื้อในแต่ละพื้นที่ โดยสวมถุงมือและนำอุปกรณ์ทิ้งใส่ถุงขยะติดเชือรัดปากถุงให้มิดชิด
- ทำการฆ่าเชื้ออุปกรณ์ทำความสะอาดที่ต้องนำกลับมาใช้ใหม่โดยการแช่ในน้ำยาฟอกขาว
- ทำความสะอาดถังถูพื้นโดยแช่ในน้ำยาฟอกขาวหรือล้างในน้ำร้อน
- ควรกำจัดและทิ้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายแบบใช้แล้วทิ้งหลังจากทำความสะอาดเสร็จสิ้น
- ในกรณีที่ใช้แว่นตานิรภัย ควรทำการฆ่าเชื้อหลังการใช้แต่ละครั้ง
- ควรล้างมือด้วยสบู่และน้ำทันทีหลังจากถอด อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลแล้วและหากเป็นไปได้ ควรอาบน้ำและเปลี่ยนเสื้อผ้าทันที
- ผู้ปฏิบัติงานเก็บขยะมูลฝอย ให้ใช้หน้ากากอนามัยถุงมือยาง และใช้ที่คีบด้ามยาวในการเก็บขยะมูลฝอยและใส่ถุงขยะปิดปากถุงให้มิดชิด

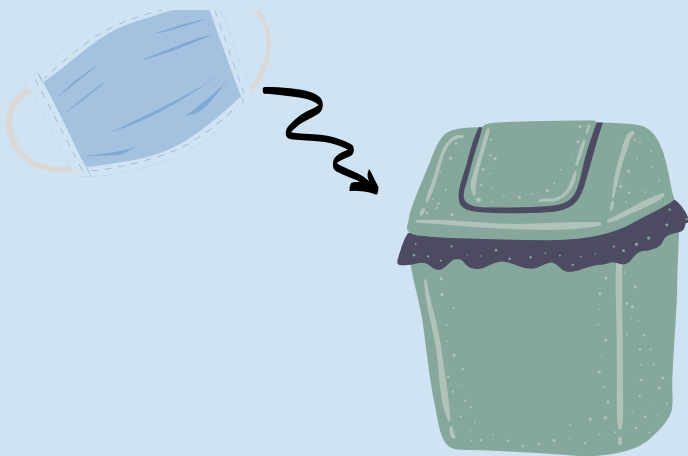
การทำความสะอาดและทำลายเชื้อโรค



สวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน
อันตรายส่วนบุคคล



ทำความสะอาดด้วยน้ำยา
ฟอกขาว หรือ แอลกอฮอล์ 70%
ตามความเหมาะสมของวัสดุ



ทิ้งอุปกรณ์ทำความสะอาดที่ทำจาก
ผ้าและวัสดุดูดซับ
เช่น หน้ากากอนามัย
ผ้าถูพื้น ผ้าเช็ด หลัง
จากทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ
ในแต่ละพื้นที่



ล้างมือด้วยสบู่และน้ำทันทีหลัง
จากถอด อุปกรณ์ป้องกัน
อันตรายส่วนบุคคลแล้วและหาก
เป็นไปได้ ควรอาบน้ำและเปลี่ยน
เสื้อผ้าทันที

4.3 แผนฟื้นฟู

การประกาศภาวะฉุกเฉินขึ้นวิกฤต

เมื่อผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค ที่มีผลตรวจห้องปฏิบัติการว่าติดเชื้อให้ให้หัวหน้าทีมระงับเหตุฉุกเฉิน แจ้งไปยังหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาประกาศ “แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินขึ้นวิกฤต” ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยทันที

ศูนย์บริหารภาวะวิกฤต

เมื่อสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องธุรกิจได้รับการแจ้งเตือน ให้รับรายงานตัว ไปยังศูนย์บริหารภาวะวิกฤต ซึ่งการรายงานต้องทำโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือส่งผู้แทนที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทีมเลขานุการให้จัดตั้งศูนย์บริหารภาวะวิกฤตโดยเร็วที่สุด ซึ่งศูนย์นี้จะต้องมีการเตรียมความพร้อม โดยติดตั้งโทรศัพท์ เครื่องถ่ายสำเนา เครื่องพิมพ์เอกสาร และอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ ข้อมูล และเอกสารที่สำคัญเอาไว้ล่วงหน้า

สถานที่ตั้ง ควรมีอย่างน้อย 2 แห่งซึ่งประกอบด้วย ศูนย์บริหารภาวะวิกฤตหลัก และศูนย์บริหารภาวะวิกฤตสำรอง ที่ตั้งอยู่ภายนอกสถานประกอบการที่อาจมีผลกระทบของโรคโควิด-19

การสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน

หมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์ฯ ควรแจ้งไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น สถานพยาบาลของรัฐที่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้สามารถสื่อสารมายังศูนย์บริหารภาวะวิกฤต ทั้งนี้หัวหน้าทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน หรือผู้รับมอบหมายทำหน้าที่ จะต้องสื่อสารกับหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการให้ข้อมูลเหตุฉุกเฉินอาจใช้ข้อมูลจากการ ดำเนินงาน ตามขั้นตอน C.S.C.A.T.T.T และการทำความสะอาดและทำลายเชื้อโรค ที่กล่าวมาข้างต้น

การดำเนินการตามแผนการกลยุทธ์การบริหาร ความต่อเนื่อง

เมื่อมีการติดต่อของโรค ภายในองค์กร ผู้บริหารระดับสูง อาจดำเนินการปิดพื้นที่ที่มีผลกระทบ บางส่วน หรือทั้งหมด หรืออาจถูกสั่งปิดพื้นที่ปฏิบัติงาน หรือสถานประกอบการ ด้วยคำสั่งจาก ทางการ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องดำเนินการจัดทำแผน ฟื้นฟู ตามข้อมูลการวิเคราะห์ผลกระทบธุรกิจ (Business Impact Analysis) ที่ได้กล่าวไว้ ในบทก่อนหน้านี้ โดยอาจประยุกต์ใช้ข้อมูล องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO) ตามหลัก 4 P – People, Process – Profit – Partnership หรือแนวทางอื่นๆ ที่เหมาะสมกับสถานประกอบการ ดังนี้

People – การบริหารบุคลากร

ผู้บริหารของทุกส่วนงาน ควรแจ้งไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญ เพื่อให้มาปฏิบัติงานภายในพื้นที่ทำงาน หรืออาคาร หรือพื้นที่สำรอง ที่มีการจัดเตรียมเครื่องมือและ อุปกรณ์ไว้ล่วงหน้า ตามผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้ ด้วยเหตุใดก็ตามผู้บริหารหน่วยงานต้องจัดช่องทางให้สามารถติดต่อ สื่อสาร เร็วๆ ประชุมออนไลน์ สั่งการใดๆ ได้ตลอดเวลา

ในกรณีนี้ผู้ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานภายในพื้นที่ แต่ละวันให้จัดจำนวนบุคลากรที่มีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงการลดความแออัดภายในสถานที่ทำงานของหน่วยงาน

ให้ผู้บริหารทุกส่วนงาน แจ้งไปยังบุคลากรที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นผู้สนับสนุนบริการหลักให้สามารถ ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) และมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน โดยอาจ กำหนดเป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์ และผู้บริหารทุกส่วนงานมีหน้าที่กำกับดูแล ติดตาม และ ประเมินผลของงานอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้มีระยะห่างการปฏิบัติงาน (Social and Physical Distancing) ให้ผู้บริหารทุกส่วน งานพิจารณากำหนดเวลาปฏิบัติงานของผู้ที่มาปฏิบัติงานภายในส่วนงานให้เข้าปฏิบัติงานใน พื้นที่จัดเตรียมไว้โดยให้เหลื่อมเวลา เช่น 07.30 – 15.30 น. เวลา 08.30 – 16.30 น. หรือเวลา 09.30 – 17.30 น. โดยกำหนดเวลาพักกลางวัน 1 ชั่วโมงและกำหนดการผลัดเปลี่ยนกันเข้ามา ปฏิบัติงานภายในส่วนงานตามความเหมาะสมของภาระงานที่ต้องปฏิบัติ

ในระหว่างเวลาปฏิบัติงาน ควรห้ามผู้ปฏิบัติงานออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงานภายนอกพื้นที่จังหวัด เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้บริหารส่วนงาน และหากเป็นเวลานอกปฏิบัติงาน ช่วงวันหยุด จำเป็นที่ต้องขอร้องในการงดการเดินทางออกนอกพื้นที่ เพื่อช่วยลดโอกาสการรับหรือแพร่กระจายการติดเชื้อไวรัสโควิด-19

ในกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านต้องสามารถเข้าปฏิบัติงานภายในทดแทน ส่วนงานได้ทันที ยกเว้นบุคลากรที่เดินทางกลับจากพื้นที่ที่มีอัตราการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 สูง

บุคลากรที่สนับสนุนบริการหลัก หากมีประวัติพบปะผู้ติดเชื้อ กลุ่มเสี่ยง หรือไปยังที่มีการชุมนุมแออัดให้ทำงานที่บ้าน 14 วัน และให้ผู้บริหารของหน่วยงานแจ้งให้บุคลากรที่สามารถทำงานแทนได้เข้ามาปฏิบัติงานที่อาคาร พื้นที่สำรอง

ให้บุคลากรทุกคนหลีกเลี่ยงพื้นที่และกิจกรรมที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมถึงหลีกเลี่ยงที่สาธารณะ การพบปะแบบรวมกลุ่มที่ไม่จำเป็น และรักษาสุขภาพร่างกายตนเองให้แข็งแรงอยู่เสมอ ในกรณีที่มีความเสี่ยงเป็นผู้ติดเชื้อโรคดังกล่าว ให้บุคลากรแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็วที่สุด

Process - การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ

นอกเหนือการบริหารบุคลากร และสถานที่ ให้ผู้บริหารหน่วยงาน ดำเนินการกู้คืนกิจกรรมหลักที่สำคัญของธุรกิจ ตามกลยุทธ์ที่ได้มาจากการดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) เพื่อไม่ให้ธุรกิจหยุดชะงัก ส่งผลกระทบต่อสภาพประกอบการ เช่น

- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ให้สามารถรองรับการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงาน
- กำหนดมาตรการป้องกันข้อมูลองค์กรรั่วไหล เช่น เครือข่ายข้อมูลขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเข้ารหัส VPN เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากภายนอกบริษัทได้อย่างปลอดภัย
- ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ประโยชน์จากการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- ส่งเสริมการส่งอีเมล การส่งข้อความด่วน และเครื่องมือการสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- คู่ค้าจัดส่งมอบสินค้า มีแหล่งส่งวัตถุดิบสำรองโดยธุรกิจไม่เกิดการหยุดชะงัก

Profit – การบริหารการเงิน

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลประกอบการ รายได้ งบกำไร ขาดทุน จากการหยุดชะงักของธุรกิจ พิจารณาถึงการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีสภาพคล่องทางการเงิน หากมีความจำเป็น อาจติดต่อสื่อสารกับธนาคาร เพื่อขอการสนับสนุน เยียวยาในกรณีที่มีผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค เพื่อให้มีเงินทุนและสภาพคล่องเพียงพอเพื่อดำเนินธุรกิจ และรักษาการจ้างงาน รวมทั้งบริษัทประกันภัยเพื่อลดความเสี่ยงต่อธุรกิจ

Partnership – การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดทำระบบการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน กับ พนักงาน ผู้รับเหมา ผู้มาติดต่อ ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อมีผู้สงสัยเข้าข่ายเกณฑ์สอบสวนโรค และการยืนยันว่ามีผู้ป่วยติดเชื้อมากในสถานประกอบการ เพื่อป้องกันความเสียหายต่อวงจรห่วงโซ่ทางธุรกิจ ซึ่งหน้าที่นี้อาจดำเนินการโดย ผู้จัดการ ฝ่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการบริหารภาวะวิกฤต กรณีโรคโควิด-19

เฟ้าระวัง

ไม่มีผู้เข้าเกณฑ์
การสอบสวนโรค
หรือไม่มีผล
กระทบโดยตรง

แผนป้องกัน

มาตรการขั้นพื้นฐาน

1. ปฏิบัติตามหลักสุขอนามัยที่ดี (Good Personal Hygiene)
ล้างมือ กินร้อน ใช้ช้อนส่วนตัว
1. เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (Physical Distancing) อย่างน้อย
2 เมตร
2. ใส่หน้ากากผ้า หรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา
3. ทำความสะอาดพื้นที่ และอุปกรณ์สาธารณะ
4. มาตรการรายงานข้อมูล และความเสียหายประจำวัน
5. อื่นๆ

อันตราย

มีผู้เข้าเกณฑ์การ
สอบสวนโรค
หรืออาจมีผลกระทบ
จากการปิดกิจการ

แผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

ดำเนินการ C.S.C.A.T.T.T # Disinfection

1. Command and Control - ควบคุม และสั่งการ ให้ทีมระงับเหตุฉุกเฉิน
ดำเนินงานตามแผน
2. Safety - ดูแลความปลอดภัยของตนเองและผู้อื่น สวมใส่
อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และปิดกั้นพื้นที่อาจปนเปื้อนเชื้อ
3. Communication - สื่อสารภายในทีมฉุกเฉิน พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. Assessment - ประเมินความรุนแรงการเกิดเหตุ
5. Triage - คัดแยกผู้สงสัยที่เข้าเกณฑ์การสอบสวนโรค
6. Transport - ขนส่งผู้เข้าเกณฑ์การสอบสวนโรค ไปยัง
สถานพยาบาลเพื่อตรวจเชื้อทางห้องปฏิบัติการ
7. Treatment - รักษาผู้ป่วย และการกักกันเพื่อสังเกตอาการเริ่มป่วย
8. Disinfection - ทำความสะอาดพื้นที่เพื่อทำลายเชื้อ

วิกฤต

มีผู้ป่วยยืนยัน
การติดต่อโรค
หรือมีผลกระทบโดยตรง
จากการระงับการ
ประกอบกิจการ

แผนฟื้นฟู

เลือก หรือกำหนดกลยุทธ์แผนบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ ยกตัวอย่าง
ตามแนวทาง P.P.P.P

1. Personnel - บริหารบุคลากร แยกผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน
กิจกรรมที่สำคัญ ในพื้นที่ที่จัดเตรียมไว้ และแยกบุคคลกรเพื่อทำงานที่
บ้าน (Work from Home)
2. Process - ดำเนินการกู้คืนกิจกรรมหลักที่สำคัญของธุรกิจ และข้อมูล
ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดำเนินการด้านเทคโนโลยี รองรับการทำงาน
ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมาตรการอื่นๆ ในกระบวนการทางธุรกิจ
3. Profit - ติดตามผลประกอบการ รายได้ งบกำไร ขาดทุนจากการ
หยุดชะงักของธุรกิจ ลดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงาน และหรือ
ติดต่อธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่ามีสภาพคล่องทางการเงิน
4. Partnership สื่อสาร แจ้งเตือน ผู้บริหาร พนักงาน ผู้รับเหมา ผู้มาติดต่อ
ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การฝึกอบรม และฝึกซ้อมแผน

เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่จัดทำขึ้นสามารถใช้นำไปใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนผู้บริหาร และพนักงานที่บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และทีมตอบโต้เหตุฉุกเฉิน รวมทั้งพนักงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐาน ความเข้าใจในภาพรวม และรายละเอียดของแผน

ทั้งนี้การจัดฝึกอบรม สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ การฝึกอบรมในห้องเรียน การฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ (Tabletop Exercise) และการฝึกซ้อมอย่างเต็มรูปแบบที่ฝึกปฏิบัติจริง โดยพิจารณาถึงมาตรการป้องกันการติดต่อเชื้อโรคโควิด-19 ที่เหมาะสม

การฝึกอบรมและฝึกซ้อมควรดำเนินการประเมินผล และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

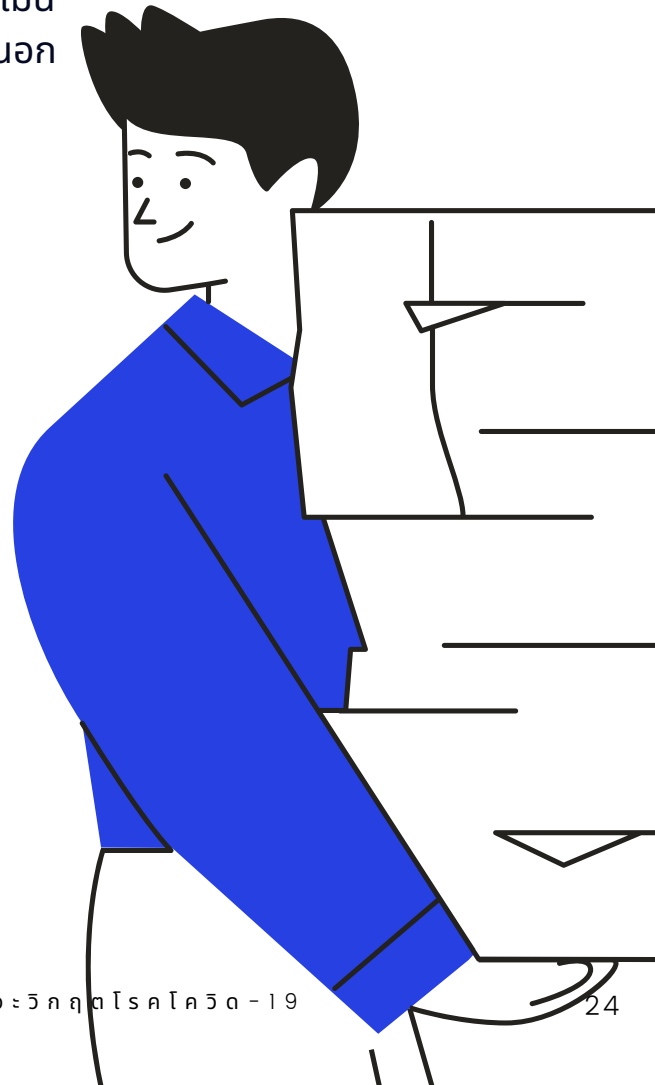


การตรวจประเมินและพัฒนา แผนอย่างต่อเนื่อง

การตรวจประเมิน และพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นส่วน
หนึ่งที่สำคัญที่จะสร้างหลักประกันคุณภาพของการจัดทำแผนบริหารความ
ต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผู้บริหารแต่ละหน่วยงาน ควรมีการดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพ
ของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำ อันเนื่องจาก
โรคโควิด -19 มีการระบาดส่งผลกระทบต่อผู้คนและธุรกิจทั่วโลก ทำให้
มีข้อเสนอแนะ จากองค์การอนามัยโลก กระทรวงสาธารณสุข รัฐบาลไทย
หน่วยงานส่วนท้องถิ่น และข้อกำหนดของลูกค้า และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแผนอย่างต่อเนื่อง
เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม และฝึกซ้อมแผนตามที่กล่าวมาข้างต้น

การตรวจประเมิน เพื่อพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อาจดำเนินการได้ด้วย การจัดตั้งทีมผู้ตรวจประเมิน
ภายในหรือมีผู้ตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก
เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อ
การปรับปรุง อันจะส่งการพัฒนาประสิทธิภาพ
ของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อย่างต่อเนื่อง



ภาคผนวก : ระดับการแจ้งเหตุและ มาตรการป้องกันและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

หัวข้อ	เฝ้าระวัง	เตือนอันตราย	อันตราย	วิกฤต
สถานการณ์	ไม่มีรายงานผู้ติดเชื้อภายในประเทศ	มีรายงานผู้ติดเชื้อภายในประเทศไทยภายในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง	มีรายงานผู้เข้าเกณฑ์การสอบสวนโรคภายในองค์กร	มีผู้ติดเชื้อภายในสถานประกอบการหรือมีผู้เข้าเกณฑ์การติดต่อเชื้อโรค
ผลกระทบ	ไม่มีผลกระทบหรือไม่มีผลกระทบโดยตรง	อาจได้รับผลกระทบจากการปิดกิจการ	อาจได้รับผลกระทบจากการปิดกิจการสูง	ถูกปิดกิจการมีผลกระทบต่อชื่อเสียง / ธุรกิจ
เป้าหมาย	หยุดการติดต่อและป้องกันการระบาด	หยุดการติดต่อและป้องกันการระบาด	หยุดการติดต่อและป้องกันการระบาดในสถานประกอบการ	หยุดการระบาดของเชื้อโรคภายในสถานประกอบการ
การตอบสนองต่อภาวะวิกฤต	เตรียมแผนการบริหารความต่อเนื่อง แผนบริหารภาวะวิกฤต	ยกระดับการบริหารความต่อเนื่อง ธุรกิจ/แผนบริหารภาวะวิกฤต	ประกาศ ดำเนินการตามแผนบริหารภาวะวิกฤต ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินขั้นต้น	ประกาศ ดำเนินการตามแผนบริหารภาวะวิกฤต
การสื่อสารและการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน	ให้ความรู้และสื่อสารความเสี่ยง และการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ให้ความรู้และสื่อสารความเสี่ยง และการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ให้ความรู้และสื่อสารความเสี่ยง และการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ให้ความรู้และสื่อสารความเสี่ยง และการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด

	เฟ้าระวัง	เตือนอันตราย	อันตราย	วิกฤต
การค้นหาโรค การติดตามผู้สัมผัสโรค และการจัดการ	เตรียมความพร้อม	เตรียมความพร้อมขั้นสูงสุด	สอบสวนโรค และกักตัวผู้เข้าเกณฑ์การสอบสวนโรค	รักษาผู้ติดเชื้อ กักตัวผู้เข้าเกณฑ์การสอบสวนโรค ติดตามเฟ้าระวังอย่างใกล้ชิด
การเฟ้าระวังโรค	ดำเนินการในการทดสอบหาโรค	ดำเนินการอย่างเข้มงวดในการทดสอบหาโรค	ดำเนินการอย่างเข้มงวดในการทดสอบหาโรค	ดำเนินการอย่างเข้มงวดในการทดสอบหาโรค
ยุทธศาสตร์ในการบริหารผู้เข้าเกณฑ์การติดเชื้อ	เตรียมความพร้อมจัดตั้งวิธีการคัดกรองส่งต่อผู้ติดเชื้อให้เข้าถึงสถานพยาบาล และเตรียมระบบส่งต่อผู้เข้าเกณฑ์การติดเชื้อ	เตรียมความพร้อมจัดตั้งวิธีการคัดกรองส่งต่อผู้ติดเชื้อให้เข้าถึงสถานพยาบาล และเตรียมระบบส่งต่อผู้เข้าเกณฑ์การติดเชื้อ	จัดตั้งวิธีการคัดกรองพร้อมส่งต่อผู้ติดเชื้อให้เข้าถึงสถานพยาบาล และเตรียมระบบส่งต่อผู้เข้าเกณฑ์การติดเชื้อในขั้นสูงสุด	คัดกรองพร้อมส่งต่อผู้ติดเชื้อให้เข้าถึงสถานพยาบาล และดำเนินการตามขั้นตอนการส่งต่อผู้เข้าเกณฑ์การติดเชื้อโรค

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะสาธารณสุขศาสตร์ ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยมหิดล สมาคมศิษย์เก่าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน. 2563. Covid-19 พร้อมหรือไม่กลับมาปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย?. สืบค้นจาก <https://www.ohswa.or.th/>
- กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรคติดต่อ (2563). โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/>
- World Health Organization (WHO). 2020. Critical preparedness, readiness and response actions for COVID-19 interim guidance, Retrived from . <https://www.who.int/publications-detail/critical-preparedness-readiness-and-response-actions-for-covid-19>
- United State Department of Labour .2020. Guidance on Preparing Workplaces for COVID-19 . Retrived from <https://www.osha.gov/SLTC/covid-19/standards.html>
- International Organization for Standardization. (2012). ISO 22301 :2012 Business Continuity Management. Retrived from <https://www.iso.org/news/2012/06/Ref1602.html>
- Zelinotti Luca. 2016 .Emergency management of biohazard events, outbreak Retrived from https://www.researchgate.net/publication/317329024_Emergency_management_of_biohazard_events_outbreack_on_ship_and_hospital

คณะผู้จัดทำ

- นายชัยรนา ไชยมงคล
- นายชลาริป์ อินทรมาตุต
- นายชวลิต ชีวะเกตุ
- นายธีระพงษ์ รักษาสังข์
- ดร.นิรัญกาญจ จันทรา
- นายยุทธภูมิศักดิ์ บุญธิมา
- นางสาวษมาภรณ์ อินชวนจิว
- นายสืบศักดิ์ ชนะชัยสุวรรณ
- นายสมิทธิ์ สุกิตติวงศ์
- นายสิทธิชัย ริยาพันธ์

จัดทำโดย

ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

สมาคมศิษย์เก่าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยมหิดล

สมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

28 พฤษภาคม 2563

ขอสงวนสิทธิ์ ข้อมูล เนื้อหา บทความ และรูปภาพ (ในส่วนที่ทำขึ้นเอง) ทั้งหมดที่ปรากฏอยู่ในเอกสารชุด
นี้ ห้ามมิให้บุคคลใด คัดลอก หรือ ทำสำเนา หรือ ดัดแปลง ข้อความหรือบทความใดๆ

ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2539