

# แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนบริหารภาวะวิกฤต โรคโควิด-19



ภาควิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
คณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร



สมาคมอาชีวอนามัย  
และความปลอดภัย  
มหาวิทยาลัยศิลปากร



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

ภาควิชาอาชีพอนามัยและความปลอดภัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สมาคมศิษย์เก่าอาชีพอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยมหิดล (สอม.) และสมาคมอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (สอป.) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญโดยตรงด้านอาชีพอนามัย 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 ในพื้นที่ที่เกิดเหตุตามแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ นอกเหนือจากผู้บริหารระดับสูงในทีมทั้งสอง อาจประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ

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



# 3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

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

การดำเนินการวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จะช่วยให้องค์กรมีรายละเอียดของกลยุทธ์เพื่อจัดการทรัพยากรรองรับที่จำเป็นในระหว่างภาวะวิกฤต เพื่อป้องกันไม่ให้อุปการะหยุดชะงัก สามารถส่งมอบการบริการและฟื้นฟูธุรกิจให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ

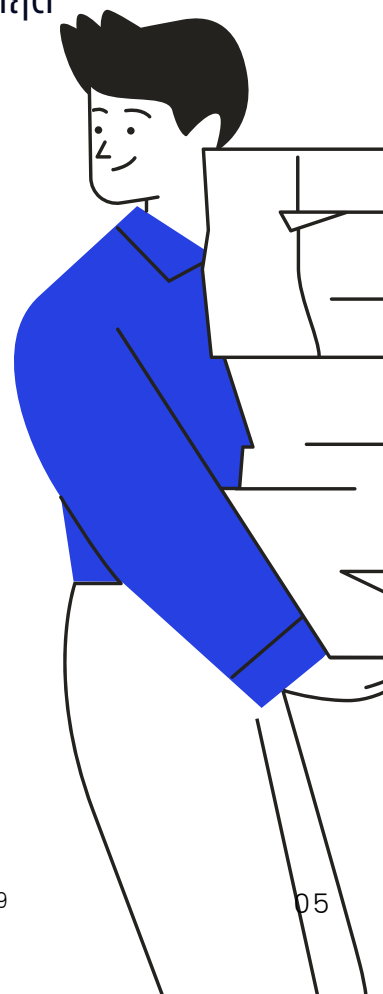
ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถประยุกต์ใช้ตามการดำเนินงานดังต่อไปนี้

## 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 ระยะเวลาและข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลกระทบธุรกิจ

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 ปิดป้องกันการไอ 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

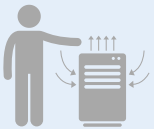
## อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล

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 เจ้าหน้าที่อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 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 หรือ เป็นเหตุการณ์ที่อยู่ในระดับที่เตรียมความพร้อม

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 ในห้องที่ ปิดกั้นจากผู้อื่น และหากเป็นไปได้ให้พูดคุยผ่านโทรศัพท์ และอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ

6) **ส่งตัวผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Transport)** โดยติดต่อ ประสานงานกับ สถานพยาบาลที่กำหนดโดยภาครัฐตามช่องทางการติดต่อสื่อสารไว้ล่วงหน้า เพื่อรับตัวผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค ในการรับการตรวจเชื้อทางห้องปฏิบัติการ หรือจัดเตรียมยานพาหนะ พร้อมผู้ติดตามที่ป้องกันการติดต่อสัมผัสโรค

7) **รักษาผู้ป่วย (Treatment)** และกักกันเพื่อสังเกตอาการเริ่มป่วย (Quarantine) เมื่อผู้สงสัยติดเชื้อที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค ที่มีผลตรวจห้องปฏิบัติการว่าติดเชื้อ ให้แยกตัวเพื่อรักษา เดี่ยวในสถานพยาบาล รักษาจนกว่าจะไม่พบเชื้อ และกักกันต่อที่บ้านอีก 14 วัน จึงทำการรายงานตัวเพื่อกลับเข้าทำงาน สำหรับพนักงานที่ได้รับการคัดกรองเข้าข่ายเป็นผู้ป่วยไม่ติดเชื้อ ให้แยก กักตัวในห้องเดี่ยว 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 ผ้า màn ผ้าห่ม กรณีที่ชักด้วยน้ำร้อน ให้ใช้ผงซักฟอกในน้ำที่อุณหภูมิ 70 องศาเซลเซียสเป็นเวลาอย่างน้อย 25 นาที
- ทำความสะอาดห้องน้ำ รวมถึงสุขภัณฑ์ และพื้นผิวในห้องน้ำโดยการราดน้ำยาฟอกขาวทิ้งไว้ อย่างน้อย 15 นาที
- ระหว่างทำความสะอาด หากถุงมือชำรุดเสียหายหรือมีรอยร้าว ให้ถอดถุงมือออกและสวมถุงมือ คู่ใหม่ทันที
- เมื่อทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วหลีกเลี่ยงการใช้พื้นที่ในวันถัดไปเป็นเวลาอย่างน้อย 1 วัน

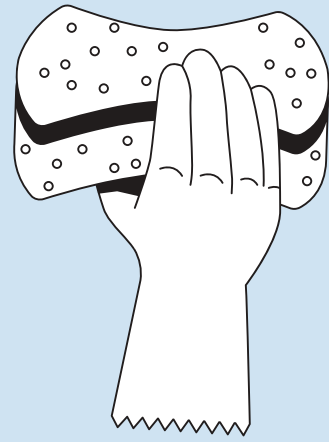
## การจัดการหลังทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค

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

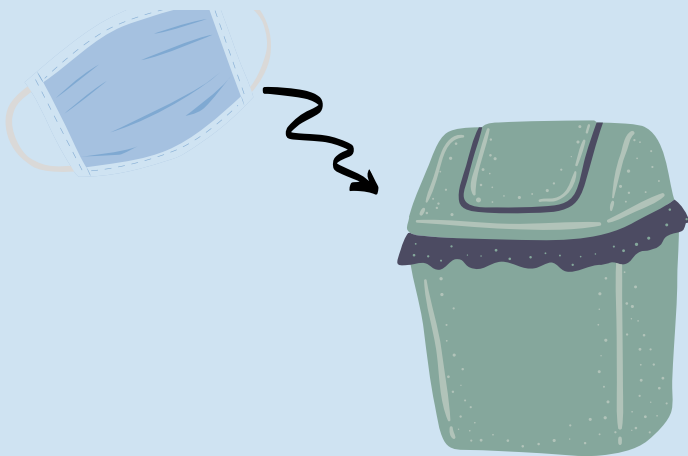
# การทำความสะอาดและทำลายเชื้อโรค



สวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน  
อันตรายส่วนบุคคล



ทำความสะอาดด้วยน้ำยา  
ฟอกขาว หรือ แอลกอฮอล์ 70%  
ตามความเหมาะสมของวัสดุ



ทิ้งอุปกรณ์ทำความสะอาดที่ทำจาก  
ผ้าและวัสดุดูดซับ  
เช่น หน้ากากอนามัย  
ผ้าก๊วยเฟิน 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 ให้รีบรายงานตัว 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 อาจดำเนินการปิดพื้นที่ที่มีผลกระทบบางส่วน หรือทั้งหมด หรืออาจถูกสั่งปิดพื้นที่ปฏิบัติงาน หรือสถานประกอบการ ด้วยคำสั่งจากราชการ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องดำเนินการจัดทำแผนฟื้นฟู ตามข้อมูลการวิเคราะห์ผลกระทบธุรกิจ (Business Impact Analysis) ที่ได้กล่าวไว้ในบทก่อนหน้านี้ โดยอาจประยุกต์ใช้ข้อมูล องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO) ตามหลัก 4 P – People, Process – Profit – Partnership หรือแนวทางอื่นๆ ที่เหมาะสมกับสถานประกอบการ ดังนี้

## People – การบริหารบุคลากร

ผู้บริหารของทุกส่วนงาน ควรแจ้งไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญ เพื่อให้มาปฏิบัติงานภายในพื้นที่ทำงาน หรืออาคาร หรือพื้นที่สำรอง ที่มีการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้ล่วงหน้า ตามผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้ ด้วยเหตุใดก็ตามผู้บริหารหน่วยงานต้องจัดช่องทางให้สามารถติดต่อสื่อสาร เร็ว ประชุมออนไลน์ สั่งการใดๆ ได้ตลอดเวลา

ในกรณีนี้ผู้ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานภายในพื้นที่ แต่ละวันให้จัดจำนวนบุคลากรที่มีความเหมาะสมโดยคำนึงถึงการลดความแออัดภายในสถานที่ทำงานของหน่วยงาน

ให้ผู้บริหารทุกส่วนงาน แจ้งไปยังบุคลากรที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นผู้สนับสนุนบริการหลักให้สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) และมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน โดยอาจกำหนดเป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์ และผู้บริหารทุกส่วนงานมีหน้าที่กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลของงานอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้มีระยะห่างการปฏิบัติงาน (Social and Physical Distancing) ให้ผู้บริหารทุกส่วนงานพิจารณากำหนดเวลาปฏิบัติงานของผู้ที่มาปฏิบัติงานภายในส่วนงานให้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จัดเตรียมไว้โดยให้เหลื่อมเวลา เช่น 07.30 – 15.30 น. เวลา 08.30 – 16.30 น. หรือเวลา 09.30 – 17.30 น. โดยกำหนดเวลาพักกลางวัน 1 ชั่วโมงและกำหนดการผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาปฏิบัติงานภายในส่วนงานตามความเหมาะสมของภาระงานที่ต้องปฏิบัติ

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 และการยืนยันว่ามีผู้ป่วยติดเชื้อภายในสถานประกอบการ 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 ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และหรือ  
ติดต่อธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่ามีสภาพคล่องทางการเงิน
4. Partnership สื่อสาร แจ้งเตือน ผู้บริหาร พนักงาน ผู้รับเหมา ผู้มาติดต่อ  
ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



# การฝึกอบรม และฝึกซ้อมแผน

เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่จัดทำขึ้นสามารถใช้นำไปใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนผู้บริหารและพนักงานที่บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และทีมตอบโต้เหตุฉุกเฉิน รวมทั้งพนักงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐาน ความเข้าใจในภาพรวม และรายละเอียดของแผน

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

การฝึกอบรมและฝึกซ้อมควรดำเนินการประเมินผล และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

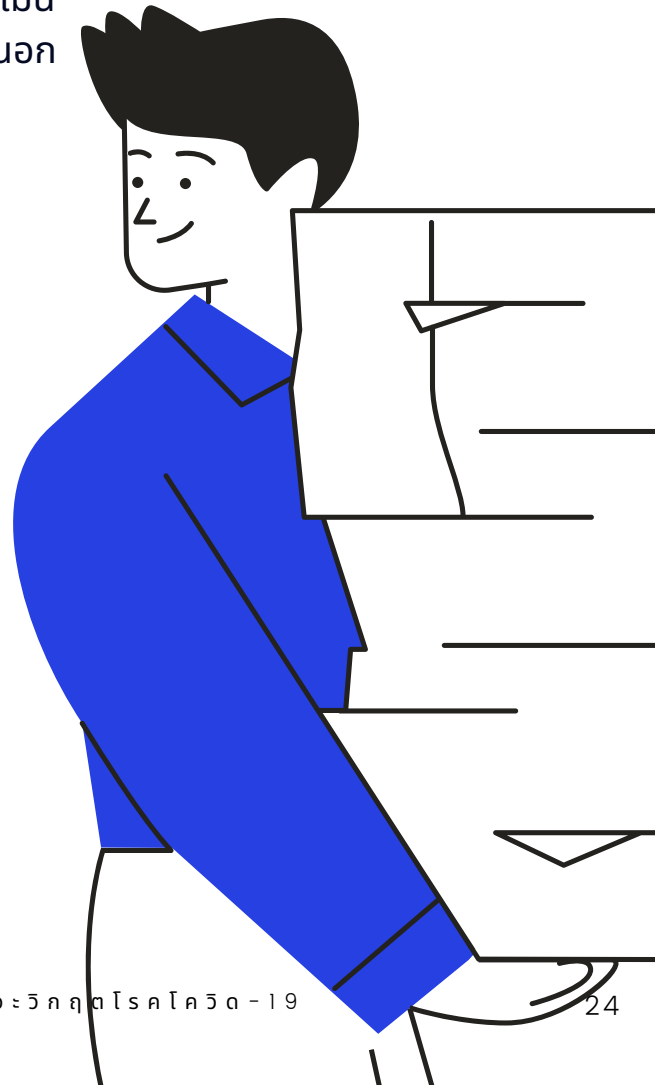


# การตรวจประเมินและพัฒนา แผนอย่างต่อเนื่อง

การตรวจประเมิน และพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะสร้างหลักประกันคุณภาพของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผู้บริหารแต่ละหน่วยงาน ควรมีการดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำ อันเนื่องจากโรคโควิด -19 มีการระบาดส่งผลกระทบต่อผู้คนและธุรกิจทั่วโลก ทำให้มีข้อเสนอแนะ จากองค์การอนามัยโลก กระทรวงสาธารณสุข รัฐบาลไทย หน่วยงานส่วนท้องถิ่น และข้อกำหนดของลูกค้า และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแผนอย่างต่อเนื่อง เพิ่มเติมจากการฝึกอบรม และฝึกซ้อมแผนตามที่กล่าวมาข้างต้น

การตรวจประเมิน เพื่อพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อาจดำเนินการได้ด้วย การจัดตั้งทีมผู้ตรวจประเมิน ภายในหรือมีผู้ตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง อันจะส่งการพัฒนาประสิทธิภาพของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



# 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](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 จันทร
- 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