

แนวทางปฏิบัติ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

เรื่อง การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

ของนายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ได้แพร่อย่างรวดเร็วและขยายวงกว้างไปในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งอาจทวีความรุนแรงและก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการบริหารจัดการมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวในการดำเนินกิจการตามภารกิจได้โดยปกติอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการระบาดของโรค สำนักงาน คปภ. จึงเห็นควรประกาศกำหนดแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ของนายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหรือทบทวนนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานขององค์กร ตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องขององค์กร ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อันจะช่วยให้องค์กรสามารถเตรียมความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างราบรื่นในสภาวะวิกฤต ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานและจำกัดผลกระทบต่อพนักงาน และการให้บริการประชาชนให้น้อยที่สุด

สำนักงาน คปภ. มุ่งหวังให้นายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล จัดทำและดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจตลอดระยะเวลาของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) โดยอาจนำแนวทางปฏิบัติการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฉบับนี้ไปปรับใช้และกำหนดรายละเอียดให้เหมาะสมกับประเภทและความซับซ้อนของธุรกิจ ทั้งนี้ กรณีธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล และได้จัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดอยู่ก่อนแล้ว ให้ถือว่าได้ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติฉบับนี้แล้ว

๑. การระบุและประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

๑.๑ การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ (Major Operational Disruption)

นายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล ต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยง และโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น (เช่น การหยุดงานของพนักงานจำนวนมาก) รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดังกล่าวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระดับความรุนแรงของสถานการณ์แพร่ระบาด (เช่น การประกาศเข้าสู่ระยะที่ ๓ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เป็นต้น) หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการระบุระบบงานที่สำคัญต่างๆ (Critical Business Function: CBF) นายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องขององค์กร

นอกจากนี้ ควรมีการติดตามสถานการณ์และแนวทางขององค์การอนามัยโลก (WHO) หรือประกาศจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ต่อทุกส่วนงานภายในองค์กร และข้อจำกัดต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery Objective)

นายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล ควรกำหนดระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้สูงสุดและกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ สำหรับแต่ละระบบงานที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงแนวทางการป้องกันการระบาด การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น การปรับลดจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) การอนุญาตให้พนักงานทำงานจากบ้าน เป็นต้น

๒. การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

๒.๑ แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องต้องครอบคลุมทุกงานสำคัญขององค์กร ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Service Provider) และควรกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติให้มีความเหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของธุรกิจ ครอบคลุมการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ และควรสอดคล้องกับระดับความรุนแรงของการแพร่ระบาด โดยการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ควรคำนึงถึงประเด็นเพิ่มเติม ดังนี้

ข้อกำหนดในการจัดทำแผน (Planning Requirement)	ข้อควรพิจารณา	ตัวอย่าง
การกำหนดระบบงานที่สำคัญ	ระบบงานที่สำคัญที่ยังคงต้องเปิดให้บริการ แม้จะมีสถานการณ์การระบาดเกิดขึ้น เนื่องจากหากเกิดการหยุดชะงักแล้ว จะส่งผลกระทบต่อการทำงานให้ผู้เอาประกันภัย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะและผลการดำเนินงานองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงพิจารณาว่าระบบงานดังกล่าวสามารถดำเนินการจากภายนอกสถานที่ทำงานได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none">- ระบบงานเสนอขาย- ระบบงานที่เชื่อมต่อกับบริษัท ประกันภัย (เช่น ระบบรับส่งเบี้ยประกันภัย)- ระบบงานบริการลูกค้า
สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน	นโยบายด้านสวัสดิภาพและสุขอนามัยของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none">- การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน- การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันเชื้อโรค และทำความสะอาดสำหรับพนักงาน- การกำหนดมาตรการสำหรับการเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงต่อการระบาด

ข้อกำหนดในการจัดทำแผน (Planning Requirement)	ข้อควรพิจารณา	ตัวอย่าง
รูปแบบการปฏิบัติงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	การเตรียมทางเลือกในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การอนุญาตให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง - การแบ่งทีมงานระหว่างส่วนงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work at Home) และส่วนงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยแต่ละทีมควรหลีกเลี่ยงการพบปะหรือสัมผัสทางกายภาพเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ ทั้งนี้ หากการระบาดรุนแรงขึ้น อาจพิจารณาให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับในส่วนงานซึ่งจำเป็นต้องใช้ระบบงานหลักและมีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติงานในพื้นที่ อาจจัดสถานที่ทำงานใหม่โดยให้มีพื้นที่ระยะห่างของพนักงานแต่ละคนเพื่อลดความเสี่ยงการระบาด - การอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่พนักงาน
แนวทางการควบคุมการดำเนินงาน	การควบคุมหรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เมื่อกระบวนการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป	การอนุญาตให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง อาจทำให้การควบคุมภายในหรือการควบคุมการปฏิบัติงานมีข้อจำกัดบางประการได้
ระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานหลัก	ความพร้อมของเทคโนโลยี ในกรณีการอนุญาตให้พนักงาน ปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้สามารถให้บริการในช่วงเกิดการระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ข้อกำหนดในการจัดทำแผน (Planning Requirement)	ข้อควรพิจารณา	ตัวอย่าง
กระบวนการรองรับการให้บริการลูกค้า	การเตรียมทางเลือกสำหรับกระบวนการทำงาน เพื่อเป็นมาตรการรองรับการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้บริการของลูกค้า หรือผู้เอาประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้บริการออนไลน์ มากขึ้น - การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและให้บริการลูกค้า
การจัดสรรทรัพยากร	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ระดับขึ้นองค์กรจะสามารถจัดสรรทรัพยากรไปยังระบบงานที่สำคัญได้อย่างเหมาะสม - การเตรียมแผนบุคลากรทดแทน เนื่องจากอาจมีการลาของพนักงานจำนวนมากในช่วงที่มีการระบาดของโรค 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติงานให้ครบถ้วนเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นระบบงานสำคัญ - หลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มชุมนุมในห้องประชุมและการประชุมแบบเผชิญหน้าโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้แทน เช่น การประชุมผ่าน Teleconference เป็นต้น

๒.๒ การติดต่อสื่อสาร (Communication)

นายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล ควรวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก โดยระบุขั้นตอนและวิธีการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถแจ้งเหตุได้ทันทั่วถึงและป้องกันไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง โดยควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า/ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึงช่องทางที่ลูกค้า/ผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อใช้บริการหรือสื่อสารกับนายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคล ได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน และมาตรการดำเนินกิจการของบริษัท

นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบเกี่ยวกับสถานการณ์และความคืบหน้าของโรค COVID-19 อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการขององค์กรอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีมาตรการในการดูแลและป้องกันสุขภาพของพนักงานตลอดระยะเวลาที่พนักงานมาปฏิบัติงานที่สถานที่ทำงาน

๒.๓ การฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแก่พนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าใจและรับทราบถึงบทบาทความรับผิดชอบของตน หากเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักการดำเนินงาน รวมถึงการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการป้องกันโรคแก่พนักงานและ การเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจ และรับทราบแนวทางในการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

๒.๔ การทดสอบและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Testing and Reviewing)

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ควรได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจว่า องค์กรสามารถรับมือต่อการระบาดได้จริง โดยอาจดำเนินการตรวจสอบแผนโดยใช้แบบรายการตรวจสอบ ดังนี้

ตัวอย่าง - แบบรายการตรวจสอบแผน BCP

[ตัวอย่างเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเท่านั้น มิได้เป็นข้อบังคับในการดำเนินการ]

ข้อที่	คำถาม	มี	ไม่มี
๑	มีเอกสาร ระบุการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการที่จำเป็นขององค์กร หรือไม่?		
๒	มีเอกสาร ระบุผลกระทบจากโรคระบาดที่มีต่อองค์กรและการให้บริการ หรือไม่?		
๓	มีทำเนียบรายชื่อบุคลากร พร้อมทั้งบทบาทหน้าที่ หรือไม่?		
๔	มีเอกสาร กำหนดทักษะที่ต้องใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริการที่สำคัญดำเนินการต่อไปได้ หรือไม่?		
๕	มีเอกสาร การเผยแพร่บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครในการปฏิบัติงาน หรือไม่?		
๖	มีเอกสาร กำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการประชุมบุคลากรหลักที่ไม่มีอาสาสมัคร หรือไม่?		
๗	มีข้อมูลข่าวสารพิเศษ เทคโนโลยี และหรืออุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือไม่?		
๘	มีรายชื่อองค์กรผู้จัดส่งสิ่งของ/วัสดุดิบ และบริษัทคู่สัญญาที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่อง หรือไม่?		
๙	จากข้อ ๘ มีทางเลือกอื่นอีก หรือไม่?		
๑๐	จากข้อ ๘ ท่านเคยเห็นแผนและมั่นใจว่าบริษัทเหล่านั้นจะให้การสนับสนุนและบริการกับองค์กรของท่าน หรือไม่		
๑๑	บุคลากรในองค์กรของท่าน มีการรับรู้หน้าที่ของตนเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์การตอบสนองการระบาดใหญ่ หรือไม่?		
๑๒	องค์กรมีการกำหนดนโยบาย มาตรการป้องกันโรคด้วยการไม่ใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือไม่?		
๑๓	ผู้บริหารในองค์กรให้ความสำคัญตระหนักต่อมาตรการป้องกันโรคด้วยการไม่ใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือไม่?		
๑๔	บุคลากรในองค์กรมีการรับนโยบาย มาตรการป้องกันโรคด้วยการไม่ใช้ยาและเวชภัณฑ์ เช่น ทดสอบเทคโนโลยีให้ปฏิบัติงานที่บ้าน ติดตั้งอุปกรณ์/ติดต่อสื่อสารทางไกล (Teleconference) หรือไม่?		
๑๕	มีรายละเอียดการติดต่อของลูกค้า อาสาสมัคร ผู้ให้บริการ ผู้จำหน่าย ผู้จัดส่งสิ่งของ/วัสดุดิบ, บริษัทประกันภัย ฯลฯ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือไม่?		
๑๖	ทำเนียบรายชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ อาสาสมัคร ผู้จัดการ ผู้จำหน่าย ผู้จัดส่งสิ่งของ/วัสดุดิบ บริษัทประกันภัย ในข้อ ๑๕ มีการเก็บรักษาเอกสารไว้มากกว่า ๑ แห่ง หรือมีผู้เข้าถึงได้มากกว่า ๑ คน หรือไม่?		
๑๗	องค์กรหรือองค์กรใกล้เคียงมีความเสี่ยงต่อการระบาด เช่น มีแผนกต้อนรับที่คนหมู่มากสามารถเข้า-ออก ได้สะดวก หรือไม่?		
๑๘	มีระบบการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่เชื้อ เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือยาง น้ำยาทำความสะอาด แอลกอฮอล์ ฯลฯ หรือไม่?		
๑๙	มีการสำรองเงินสด หรือไม่?		

ข้อที่	คำถาม	มี	ไม่มี
๒๐	บุคลากร/อาสาสมัคร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานต่อไปได้ (เช่น มีการฝึกอบรมต่างสายงาน) หรือไม่?		
๒๑	สมาชิกในองค์กรมีระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือไม่?		
๒๒	มีการฝึกซ้อมแผน หรือไม่?		

ที่มา : คู่มือ การจัดทำแผนประคองกิจการภายในองค์กร (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อเตรียมความพร้อมกรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ โดยกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

หมายเหตุ:

- หากตอบว่า “ไม่มี” องค์กร ควรพิจารณาเสนอแนวทางปรับปรุง หรือจัดการต่อกิจกรรมนั้น
- หากตอบว่า “มี” องค์กร ควรคงกิจกรรมไว้ และปรับปรุงแผนให้ทันต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ อาจดำเนินการฝึกซ้อมแผนโดยเลือกรูปแบบให้มีความเหมาะสมกับองค์กร อาทิ การฝึกซ้อมชนิดอภิปรายเบื้องต้น (Orientation) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการฝึกคุ้นเคยกับแผนที่ได้จัดทำไว้ เข้าใจบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินงาน, การฝึกซ้อมชนิดฝึกปฏิบัติการเฉพาะด้าน (Drill) เช่น การแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลภาวะวิกฤต การจัดหาทรัพยากรฉุกเฉิน รวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่ใช้ในภาวะฉุกเฉิน เช่น การขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน การตั้งจุดคัดกรอง เป็นต้น

ภาคผนวก

(ข้อมูลประกอบอื่นๆ ที่น่าสนใจเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม)

ภาคผนวก ๑ : สำระสำคัญของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(ตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข)

๑. การรับมือกับผลกระทบของการระบาดใหญ่ต่อองค์กร อาทิ

๑.๑ กำหนดผู้ประสานงานหลักและทีมงานรับผิดชอบเรื่องการระบาดของโรค โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ และการตอบสนองต่อสถานการณ์

๑.๒ กำหนดบุคลากรและปัจจัยเฉพาะที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น การจัดส่งบริการ/ผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ธุรกิจชะงักงันระหว่างการเกิดการระบาดของโรค

๑.๓ จัดฝึกอบรมเพื่อเตรียมการบุคลากรทดแทน

๑.๔ พัฒนาและเตรียมแผนตามสถานการณ์สมมุติ ที่กระทบต่อความต้องการบริการ/ผลิตภัณฑ์

๑.๕ ประเมินการผลกระทบจากการระบาดที่มีต่อสถานะการเงินของธุรกิจ โดยใช้สถานการณ์สมมุติ

หลายแบบ

๑.๖ ประเมินการผลกระทบจากการระบาดที่มีผลต่อการเดินทางทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ (มาตรการกักกันเขตชายแดน)

๑.๗ ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่จากองค์กรสาธารณสุข รวมทั้งการจัดการกรณีฉุกเฉิน

๑.๘ จัดทำแผนการติดต่อสื่อสารกรณีฉุกเฉิน ตลอดจนการสื่อสารความคืบหน้าของธุรกิจ และความ เป็นไปของบุคลากร

๑.๙ ทดสอบความพร้อมของแผนและการปฏิบัติงานตามแผน

๒. การรับมือกับผลกระทบของการระบาดใหญ่ต่อบุคลากรและลูกค้า

๒.๑ คาดการณ์และอนุญาตให้บุคลากรหยุดงานในช่วงการระบาดใหญ่ (การหยุดงานอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น บุคลากรป่วยเอง คนในครอบครัวป่วย มาตรการกักกันและจำกัดพื้นที่การระบาด โดยกำหนดให้โรงเรียน/องค์กรปิดทำการ การปิดถนนหรือเส้นทางสาธารณะ)

๒.๒ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติตนเพื่อลดการแพร่ระบาด ได้แก่ การทักทายกันโดยการจับมือ การจัดที่นั่งในห้องประชุม การใช้พื้นที่ทำงานร่วมกัน

๒.๓ บุคลากรที่มีความเสี่ยงควรได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคประจำปี (ถ้ามี)

๒.๔ ประเมินว่าบุคลากรสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างสะดวกเพียงใด ในช่วงเกิดการระบาด

๒.๕ ประเมินว่าบุคลากรสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพจิต และบริการด้านสังคมอื่นๆ ที่จำเป็น ได้ดีเพียงใด ในช่วงการระบาด

๒.๖ จัดทำทะเบียนข้อมูลบุคลากรและลูกค้าที่จำเป็นต้องให้บริการเป็นการเฉพาะ

๓. การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการในระหว่างเกิดการระบาด

๓.๑ จัดทำแนวทางเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนให้บุคลากรที่หยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วยในช่วงการระบาด รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการรับบุคลากรที่หายจากการป่วยกลับเข้าทำงานใหม่

๓.๒ จัดทำหลักเกณฑ์เรื่องการใช้สถานที่ทำงาน และชั่วโมงการทำงาน โดยอาจใช้การติดต่อสื่อสาร อื่นๆ หรือ การสับหลักช่วงเวลาทำงาน

๓.๓ จัดทำแนวทางในการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อในสถานที่ทำงาน ได้แก่ สุขาวิยาส่วนบุคคล เรื่อง การไอ/จาม การล้างมือ การแยกบุคลากรที่มีอาการต้องสงสัยออกจากผู้อื่น

๓.๔ จัดทำแนวทางที่ต้องดำเนินการเมื่อมีบุคลากรที่สงสัยว่าจะป่วยด้วยโรคระบาด หรือกำลังมีอาการป่วยในสถานที่ทำงาน เช่น การควบคุมการติดเชื้อ การแยกผู้ป่วย การให้หยุดงาน

๓.๕ จัดทำหลักเกณฑ์ห้ามการเดินทางไปในพื้นที่ที่มีการระบาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการย้ายบุคลากรออกจากพื้นที่ที่มีการระบาด และข้อกำหนดในการปฏิบัติตนของบุคลากรที่มาจากพื้นที่ที่มีการระบาด

๓.๖ แต่งตั้งผู้มีอำนาจสั่งการ การส่งสัญญาณเตือนภัย และแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการตอบสนองตามแผนอย่างเคร่งครัด การยุติการปฏิบัติงาน การปิดทำการในพื้นที่ที่มีการระบาด รวมทั้งการถ่ายโอนความรู้อันเชิงธุรกิจให้แก่บุคลากรที่สำคัญ

๔. การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการป้องกันบุคลากรและลูกค้าในระหว่างเกิดการระบาด

๔.๑ จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อให้เพียงพอในทุกส่วนขององค์กร เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือ สบู่ น้ำยาฆ่าเชื้อ และภาชนะบรรจุวัสดุใช้แล้วที่ต้องกำจัด

๔.๒ จัดหาเครื่องมือ/ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและลูกค้า

๔.๓ จัดให้มีหน่วยให้คำปรึกษาด้านสุขภาพที่สามารถให้คำแนะนำในกรณีฉุกเฉินได้ทันที

๕. การติดต่อสื่อสารและการให้ความรู้แก่บุคลากร

๕.๑ จัดหา/พัฒนาสื่อเพื่อการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการระบาดของโรค เช่น อากาศ รวมทั้งการป้องกันตนเอง เช่น การล้างมือ มารยาทในการไอ/จาม

๕.๒ จัดการลด/บรรเทาความตื่นตระหนก และความหวาดวิตกกังวลของบุคลากร หรือจัดการกับข่าวลือที่ไม่ถูกต้อง

๕.๓ การสื่อสารความรู้ให้แก่บุคลากร โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

๕.๔ เผยแพร่ข้อมูลให้บุคลากรรู้และเข้าใจถึงการเตรียมความพร้อมรับมือกับการระบาดของโรคและแผนการตอบสนองขององค์กร

๕.๕ ให้ความรู้เรื่องวิธีการดูแลตัวเองและคนในครอบครัว หากมีอาการป่วยที่บ้าน

๕.๖ จัดทำ/จัดหาเว็บไซต์ หรือศูนย์ฮอตไลน์ ที่ใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดใหญ่ และวิธีการปฏิบัติตน เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา รวมทั้งทราบถึงจุดประสานใจความช่วยเหลือ ในกรณีประกาศภาวะฉุกเฉิน

๕.๗ กำหนด/จัดหา แหล่งข้อมูลในชุมชนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการระบาดได้อย่างเที่ยงตรงและฉับไว ตลอดจนสถานที่ที่สามารถให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรค เช่น วัคซีน ยาต้านไวรัส

๖. การประสานงานกับองค์กรภายนอก และการช่วยเหลือชุมชน

๖.๑ ประสานกับองค์กรภายนอก เช่น สำนักงานประกันสังคม องค์กรสาธารณสุข เพื่อแลกเปลี่ยนแผนการเตรียมพร้อมรับการระบาดของโรค สร้างความเข้าใจในแผนและการตอบสนองร่วมกัน

๖.๒ แลกเปลี่ยนแผนปฏิบัติการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินกับองค์กรธุรกิจอื่น เพื่อให้ชุมชนสามารถตอบสนองต่อการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก ๒: ตัวอย่างแบบรายการตรวจสอบ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างที่ ๑ แบบรายการตรวจสอบผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจ

ยังไม่เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	รายการตรวจสอบ
			การระบุกิจกรรมสำคัญและบุคลากรที่จำเป็น
			การพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดงาน
			การคาดการณ์ผลกระทบของ COVID-19 ที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจและความต้องการของลูกค้า
			นโยบายการทำงานจากภายนอกสถานที่ทำงาน (Remote working)
			การพิจารณาผลของ COVID-19 ที่กระทบกับการเดินทาง
			การพิจารณาผลของ COVID-19 ที่กระทบกับการจัดการทางการเงิน
			การคาดการณ์เกี่ยวกับลูกค้าที่อาจได้รับผลกระทบจาก COVID-19
			การพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่อาจต้องระงับการให้บริการ

ตัวอย่างที่ ๒ แบบรายการตรวจสอบมาตรการลดผลกระทบจากความเสี่ยง เพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ยังไม่เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	รายการตรวจสอบ
			การแต่งตั้งผู้จัดการด้านแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Manager) เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ ส่งสัญญาณเตือนภัย ในการดำเนินการแผนอย่างเร่งด่วน
			แผนการสั่งการ กรณีผู้บริหารไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้
			การมอบหมายงาน และฝึกทักษะในการปฏิบัติงานให้บุคลากรทำงานทดแทนกันได้
			การฝึกอบรม และกำหนดแหล่งทางเลือกบุคลากรทดแทน
			การสื่อสารกับพนักงานเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของ COVID-19
			การเตรียมการแผนการสื่อสารกรณีฉุกเฉิน
			การวางแผนการเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน
			นโยบายการลาและแนวทางการจ่ายค่าตอบแทน ให้กับบุคลากรที่หยุดงานจากการเจ็บป่วยในช่วงระบาด
			พิจารณาความยืดหยุ่นในการมาปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่มีความเสี่ยงสูง หรือบุคลากรที่จำเป็นต้องพักอยู่ที่บ้านอันเนื่องมาจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น การดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ได้เดินทางไปยังประเทศที่มีความเสี่ยง

ยังไม่เริ่ม ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	รายการตรวจสอบ
			หลักเกณฑ์ห้ามการเดินทางไปในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการระบาดทั้งในและต่างประเทศ
			ติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ภายในบริษัท เช่น การเดินทางไปยังประเทศที่มีความเสี่ยงของบุคลากร
			แผนความต้องการพนักงานจากต่างประเทศ
			แผนการดำเนินงานกับคู่ค้าในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค
			ตรวจสอบความคุ้มครองจากการประกันภัย

ตัวอย่างที่ ๓ แบบรายการตรวจสอบความเสี่ยงในสถานที่ทำงาน

ยังไม่เริ่ม ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	รายการตรวจสอบ
			นโยบายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้มาติดต่อ เช่น การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน แผนความถี่และมาตรฐานในการทำความสะอาด
			การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันเชื้อโรคและการทำความสะอาดที่เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือ สบู่ น้ำยาฆ่าเชื้อ ฯลฯ
			การจัดให้มีหน่วยให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ที่สามารถให้คำแนะนำในกรณีฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที
			การให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อและสุขอนามัยที่ดี
			แผนในการคัดกรองและติดตามพนักงานและผู้มาติดต่อ
			แนวทางป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในสถานที่ทำงาน กรณีเมื่อพบบุคลากรต้องสงสัยว่าป่วยต้องมีแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสม เช่น การควบคุมการติดเชื้อ การแยกผู้ป่วย หรือการให้หยุดงาน
			มาตรการในการลดการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/คู่ค้าโดยตรง รวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน
			นโยบายการยืดหยุ่นของสถานที่และเวลาทำงาน เช่น การทำงานจากบ้านหรือที่พัก (Teleworking) และการแบ่งแยกช่วงเวลาทำงานที่แตกต่างกัน (Shiftworking)
			แนวทางการควบคุมการดำเนินการ เมื่อกระบวนการทำงานเปลี่ยนแปลงไป เช่น การทำงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
			ความพร้อมของเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

ภาคผนวก ๓: บทบาท และความรับผิดชอบของผู้จัดการด้านแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Manager)

(ตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข)

๑. ติดตามสถานการณ์การระบาดของโรคอย่างต่อเนื่อง และแจ้งให้พนักงานทราบสถานการณ์ โดยเน้นระยะการระบาด และข้อควรปฏิบัติ
๒. ให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับโรคและการแพร่เชื้อ รวมทั้งจัดการอบรมเรื่องมาตรการ การป้องกัน ควบคุมการเกิดโรค พร้อมเน้นย้ำวิธีการวัดไข้ที่ถูกต้อง
๓. จัดทำ ทะเบียนรายชื่อ พร้อมทั้งอยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานทั้งหมด เพื่อใช้ในการติดต่อ นอกจากนี้ผู้จัดการฯ ต้องให้เบอร์โทรศัพท์แก่พนักงานเพื่อการติดต่อและสอบถาม กรณีที่มีการเจ็บป่วยด้วย อาการคล้ายโรคติดต่อดังกล่าว
๔. ติดตามสถานการณ์การระบาดของโรคและคำแนะนำต่างๆ จากเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานที่เดินทางกลับจากพื้นที่ที่มีการระบาด หยุดงานและอยู่เฉพาะในบ้าน โดยเฝ้าติดตาม อาการทางโทรศัพท์ หรืออีเมล เป็นเวลา ๑๔ วัน
๖. จัดผู้รับผิดชอบแจ้งสถานการณ์ของหน่วยงานแก่พนักงาน ที่ถูกแยกกักสังเกตอาการที่บ้าน
๗. จัดหากระดาษทิชชู ผ้าเช็ดมือ น้ำยาฆ่าเชื้อ และหน้ากากอนามัย ให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน
๘. ให้คำแนะนำข้อปฏิบัติเกี่ยวกับสุขอนามัยส่วนบุคคล
๙. จัดให้มีไปสเตอร์วิธีการล้างมือที่ถูกต้องบริเวณอ่างล้างมือทุกแห่ง
๑๐. จัดให้มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อสถานที่ทำงานเป็นประจำ โดยเฉพาะจุดที่มีการอยู่รวมกันหลายคน หรือมีผู้ใช้ ร่วมกัน เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุม ลิฟต์ ลูกบิดประตู โทรศัพท์
๑๑. จัดห้องแยกและห้องน้ำโดยเฉพาะ สำหรับพนักงานที่มีไข้ รวมทั้งทางเดินที่สามารถส่งต่อพนักงาน ที่ป่วยไปรับการรักษาได้อย่างสะดวก และไม่ใช้ทางเดินร่วมกับพนักงานทั่วไป
๑๒. ระบุชื่อโรงพยาบาลและสถานให้บริการทางการแพทย์ในพื้นที่ที่พนักงานสามารถเข้ารับบริการได้
๑๓. เน้นย้ำเรื่องการวัดไข้ของพนักงานทุกคน เมื่ออยู่ในช่วงสถานการณ์การระบาด
๑๔. หากพบพนักงานที่มีไข้สูงกว่าหรือเท่ากับ ๓๗.๕ องศาเซลเซียส ให้ปฏิบัติตามแนวทาง ดังต่อไปนี้
 - แนวทางคัดกรอง พนักงานป่วยในหน่วยงาน
 - แนวทางการปฏิบัติ พนักงานป่วยนอกหน่วยงาน
 - แนวทางการติดตาม ผู้สัมผัสโรค
 - แบบรายงาน พนักงานที่ป่วยสงสัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)

ภาคผนวก ๔: คำแนะนำ การป้องกันควบคุมโรคไวรัสโคโรนา ๑๙ (COVID-19) สำหรับสถานประกอบการ / สถานที่ทำงาน

(โดย กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

คำแนะนำสำหรับผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการควรให้ความรู้ คำแนะนำ หรือจัดหาสื่อประชาสัมพันธ์การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคกับพนักงานในหน่วยงาน เช่น โปสเตอร์กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ การล้างมือที่ถูกต้อง และการ สวมหน้ากากอนามัย เป็นต้น

- จัดหาสบู่ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ หรือจัดสถานที่สำหรับล้างมือ และหน้ากากอนามัย ภายในสถานที่ทำงาน เช่น ประตูทางเข้าห้องทำงาน ห้องสุขา เป็นต้น เพื่อให้บริการกับพนักงาน

- ควรมีห้องพยาบาลให้การดูแลรักษาเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย เพื่อแยกผู้ป่วยออกจากสถานที่ทำงานที่มีคนรวมกันเป็นจำนวนมาก รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการส่งกลับไปรักษาตัวที่บ้าน หรือโรงพยาบาล

- เพิ่มความตระหนักให้กับพนักงาน และพนักงานทำความสะอาด ถึงความเสี่ยงในการปนเปื้อนเชื้อ โดยให้ความสำคัญในการป้องกันตนเอง เช่น การสวมหน้ากากอนามัยและถุงมือขณะปฏิบัติงาน และการ ดูแลทำความสะอาดสิ่งของที่ใช้งานบ่อยๆ เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการ ทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ทำความสะอาดอื่นๆ

- รณรงค์ให้พนักงานป้องกันตนเองโดยการล้างมือก่อนเข้าทำงาน และทุกครั้งสัมผัสอุปกรณ์สิ่งของ เครื่องใช้ที่มีผู้สัมผัสจำนวนมาก

- จัดให้มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออุปกรณ์ และบริเวณที่มีผู้สัมผัสปริมาณมากอย่างสม่ำเสมอ เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ที่จับประตูห้องน้ำ

- ระมัดระวังการเก็บขยะติดเชื้อ เช่น ทิชชูที่ผ่านการใช้แล้ว เป็นต้น ก่อนทิ้งขยะติดเชื้อควรใส่ถุงปิดให้มิดชิด หรือทิ้งในถังขยะติดเชื้อ และล้างมือทำความสะอาด เพื่อป้องกันการตกค้างของเชื้อโรค

- สำหรับสถานประกอบการที่มีพนักงานทำงานหนาแน่น ควรจัดให้มีการ ตรวจคัดกรองพนักงานทุกคน ก่อนเข้าทำงาน หากพบพนักงานป่วย ควรพิจารณาให้หยุดรักษาตัวที่ บ้าน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในสถานประกอบการ และหากมีอาการป่วยรุนแรงควรรีบไป พบแพทย์

- กรณีสถานประกอบการที่มีรถรับ-ส่งพนักงาน ให้ดำเนินการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อยานพาหนะ บริเวณที่สัมผัสกับผู้โดยสาร เช่น ราวจับ กลอนประตู เบาะนั่ง ที่เท้าแขน

- การพิจารณาปิดสถานประกอบการชั่วคราว หากพบผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก เพื่อให้พนักงานหยุดพักรักษาตัวและลดการแพร่กระจายของ เชื้อโรค

คำแนะนำสำหรับบุคลากรในหน่วยงาน

- ก่อนไปทำงาน ควรจัดเตรียมหน้ากากอนามัยและแอลกอฮอล์เจล เพื่อใช้สำหรับตนเองและเพื่อนร่วมงาน

- หากพบว่าตนเองมีอาการป่วย ควรหยุดพักรักษาตัวอยู่ที่บ้าน หรือถ้ามีเหตุจำเป็นให้ต้องไปทำงานควร สวมหน้ากากอนามัย และหากไม่มีหน้ากากอนามัย ให้ขอหน้ากากอนามัยจากห้องพยาบาลในหน่วยงาน

- หากสังเกตเห็นเพื่อนร่วมงานมีอาการไอ จาม ผิดปกติ ให้แจ้งห้องพยาบาลเพื่อจัดหาหน้ากากอนามัย ให้พนักงาน หรือแนะนำให้บุคคลดังกล่าวสวมหน้ากากอนามัย

กรณีมีบุคลากรเดินทางไปประเทศที่พบการระบาด

- ติดตามรายชื่อประเทศหรือเมืองที่มีการระบาดก่อนวางแผนการเดินทาง โดยสามารถดูข้อมูลได้จากเว็บไซต์กรมควบคุมโรค <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- งดหรือเลื่อนการเดินทางโดยไม่จำเป็นไปยังประเทศหรือเมืองดังกล่าว
- หากหลีกเลี่ยงการเดินทางไม่ได้ ควรมีประกันสุขภาพระหว่างการเดินทางไปต่างประเทศ
- เมื่อเดินทางไปยังประเทศหรือเมืองที่มีการระบาด ควรใส่หน้ากากอนามัย หลีกเลี่ยงการไปในสถานที่แออัด หรือคนพลุกพล่าน และปฏิบัติตามคำแนะนำของประเทศนั้นๆ อย่างเคร่งครัด
- ระหว่างการเดินทาง หากมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หรือมีน้ำมูก ควรไปพบแพทย์ทันทีเพื่อรับการตรวจวินิจฉัยและรักษาอย่างถูกต้อง พร้อมขอใบรับรองแพทย์หากไม่ได้ป่วยด้วย COVID-19
- เมื่อจะเดินทางกลับประเทศไทย หากมีอาการป่วยก่อนโดยสารเครื่องบิน ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สายการบินทราบล่วงหน้าเพื่อประเมินความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ ท่านอาจไม่ได้รับการพิจารณาให้ขึ้นเครื่องบิน หากมีอาการป่วยอยู่และไม่มีใบรับรองแพทย์
- เมื่อเดินทางกลับเข้าประเทศไทย
 - ให้ความร่วมมือกับการตรวจคัดกรองที่ด่านควบคุมโรคระหว่างประเทศ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ทราบทันที หากมีอาการป่วย
 - สังเกตอาการป่วยและวัดไข้ตนเองทุกวัน เป็นเวลา ๑๔ วัน หลังกลับจากพื้นที่ที่พบการระบาด
 - ระหว่าง ๑๔ วันที่สังเกตอาการ ให้แยกเครื่องใช้ส่วนตัว ไม่รับประทานอาหาร หรือ พูดคุย ใกล้ชิดกับผู้อื่น งดการไปร่วมกิจกรรมที่มีคนจำนวนมาก งดการเข้าประชุม การไปสถานที่ที่ คนพลุกพล่าน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า ควรอยู่ในที่พักอาศัยเป็นหลัก และเดินทางออกนอกบ้านเท่าที่มีความจำเป็น
 - ทั้งนี้การให้หยุดงาน ลางาน หรือทำงานจากบ้าน ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละ หน่วยงาน
 - หากมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หรือมีน้ำมูก ภายใน ๑๔ วันหลังกลับจากพื้นที่ที่พบการระบาด ควรไปพบแพทย์ทันทีพร้อมแจ้งประวัติการเดินทางให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทราบ

ภาคผนวก ๕: คำแนะนำ การป้องกันควบคุมโรคไวรัสโคโรนา ๑๙ (COVID-19) สำหรับการจัดการประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

(โดยกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

กรณีผู้เข้าประชุมหรือผู้ร่วมกิจกรรมมีประวัติหรือโอกาสที่เดินทางจากพื้นที่การระบาดของโรค และไม่มีเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนในการจัดประชุม สัมมนา ควรเลื่อนการจัดประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมออกไปก่อน

กรณีมีเหตุผลสมควรที่จำเป็นจะต้องจัดประชุม สัมมนา หรือกิจกรรม ควรเตรียมความพร้อมในการคัดกรองผู้เข้าร่วมประชุม ป้องกัน และควบคุมโรคที่เข้มงวดและดีพอ

คำแนะนำ

๑. จัดให้มีระบบคัดกรองผู้ที่มีอาการไข้ ร่วมกับอาการระบบทางเดินหายใจ ทุกวันก่อนเข้าร่วมกิจกรรม ในกรณีที่มีอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น มีไข้ ไอ เจ็บคอ จาม มีน้ำมูก ให้แนะนำให้พบแพทย์ และงดการเข้าร่วมกิจกรรมจนกว่าจะหายป่วย ในกรณีของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่พบอาการดังกล่าว ให้จัดทำสัญลักษณ์ติดประจำตัวผู้นั้น ให้ชัดเจน ก่อนเข้าร่วมประชุม

๒. จัดเตรียมจุดล้างมือหรือเจลแอลกอฮอล์ อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในบริเวณที่มีการใช้งานร่วมกันจำนวนมาก เช่น ห้องประชุม ห้องสุขา จุดลงทะเบียน จุดบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

๓. จัดให้มีหน้ากากอนามัย แจกจ่ายให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง ให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนให้สวมใส่หน้ากากอนามัยไว้ตลอดเวลาที่เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อลดการแพร่ของเชื้อโรคต่างๆ

๔. ให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในการล้างมือด้วยน้ำสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล ก่อนและหลังจากเสร็จสิ้นการเข้าร่วมกิจกรรม ก่อนออกจากสถานที่จัดการประชุม สัมมนา เป็นต้น

๕. จัดให้มีจุดแนะนำและพยาบาลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยสามารถให้บริการปฐมพยาบาลให้การดูแลรักษาเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย โดยแยกผู้ป่วยออกจากกิจกรรมการรวมตัวนั้น โดยอาจแนะนำให้พักรักษาตัวที่บ้านหรือที่พักรักษาที่พักรักษาตัวที่บ้าน ที่พักรักษาตัวที่บ้าน หรือที่โรงพยาบาล ตามแต่กรณี และในกรณีที่ผู้ป่วยมีอาการเข้าได้กับผู้สัมผัสโรคไวรัสโคโรนา ๑๙ (COVID-19) ให้พิจารณาส่งต่อไปรับการรักษาในสถานพยาบาลที่มีการประสานไว้ล่วงหน้า

๖. จัดให้มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออุปกรณ์ และบริเวณที่มีผู้สัมผัสปริมาณมาก เช่น ราวบันได ลูกบิดประตูห้องน้ำ อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง

๗. จัดหา จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์คำแนะนำการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค รวมทั้งให้ผู้ร่วมกิจกรรมทราบข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ จากแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่เชื่อถือได้

๘. ควรลดความแออัดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในพื้นที่ต่างๆ ของการประชุม สัมมนา และกิจกรรมอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น จัดสถานที่และห้องประชุมให้กว้างขวางเพียงพอ หรือ กระจายมุมบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

ภาคผนวก ๖ : ตัวอย่าง แผน BCP (ฉบับย่อ) เพื่อเตรียมความพร้อม : กรณีการระบาดของโรค

สมมติฐานในการจัดทำแผน

- พนักงาน ประมาณร้อยละ ๒๕ ต้องลาหยุดงานเนื่องจากป่วยด้วยโรคที่กำลังระบาด หรือหยุดดูแลครอบครัว ที่ป่วยด้วยโรคที่กำลังระบาด
- การลาหยุดงานแต่ละครั้งประมาณ ๑-๒ สัปดาห์
- ระยะเวลาการระบาดอาจยาวนานประมาณ ๖ เดือน - ๑ ปี

โครงสร้างการสั่งการ (Command Structure)

๑. คณะผู้บริหารระดับสูง ขององค์กรทำหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุมัตินโยบาย และตัดสินใจประกาศ ใช้แผนฉุกเฉินในระยะเวลาต่างๆ ของการระบาด และการประกาศยกเลิกการใช้แผนฉุกเฉินฯ และสำหรับในระหว่างที่เกิดเหตุการณ์ระบาดจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานย่อย ที่ประกอบด้วยฝ่ายงานหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรง (First responder) เพื่อทำหน้าที่ติดตามและสื่อสารข้อมูลการระบาด โดยมีอำนาจตัดสินใจสั่งการและกำหนดมาตรการ ในการดำเนินการ ประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามมาตรการ และรายงานการดำเนินการต่อคณะผู้บริหารระดับสูง เป็นระยะ

๒. การจัดแบ่งประเภทงาน จัดสรรทรัพยากรบุคคล และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน

- จัดแบ่งประเภทงานในองค์กรโดยพิจารณาจากความสำคัญ/ความจำเป็นเร่งด่วนของงานที่ต้องมา

ปฏิบัติในกรณีเกิดโรคระบาด โดยแบ่งงานเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ ๑ : งานที่จำเป็นต้องมาปฏิบัติงานที่องค์กรอย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถหยุดได้ และเป็นงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ (ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งงานในสายงานหลักและสายงานที่จำเป็นต้องมาเพื่อสนับสนุนงานหลัก)

ประเภทที่ ๒ : งานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ โดยต้องติดตั้งระบบงานเฉพาะ และเป็นงานที่ไม่ควรหยุดชะงักเป็นเวลานาน

ประเภทที่ ๓ : งานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้จากระบบงานพื้นฐาน (เช่น เรียกจาก Intranet) หรือเป็นงานที่สามารถมาปฏิบัติงานที่องค์กรเป็นครั้งคราวเท่าที่จำเป็น

ประเภทที่ ๔ : งานที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน ซึ่งสามารถระงับการดำเนินการได้ชั่วคราว อย่างน้อย ๖ เดือน

- กำหนดให้ส่วนงานกำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองที่ต้องมาปฏิบัติงานตามความจำเป็น
- กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อลดการติดต่อแบบพบปะกันโดยตรง (Face to face)

ระยะของการระบาดและแนวทางการดำเนินการ

แบ่งระยะการระบาดออกเป็น ๔ ระยะ ได้แก่ Pre- Pandemic Phase / Pandemic Alert / Pandemic Phase / Post-Pandemic Phase โดยแนวทางการดำเนินงานในแต่ละระยะ ได้แก่

๑. ระยะที่ ๑ - Pre-Pandemic Phase

แนวทางการดำเนินการ: เน้นการกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงภัยจากการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และวางแผนเตรียมการรับมือกับการระบาดที่อาจเกิดขึ้น

ตัวอย่างสิ่งที่ต้องดำเนินการในระยะนี้

- การเตรียมความพร้อมของสถานที่ทำงาน อาทิ วางแผนล่วงหน้าในเรื่องแนวทางการทำความสะอาด กรณีที่เกิดการระบาด เช่น น้ำยาที่ใช้ ความถี่ของการทำความสะอาด เตรียมการเกี่ยวกับระบบระบายอากาศ กำหนดแนวทางเบื้องต้นในการจัดส่งเอกสารในช่วงระบาด การเปิดใช้อาคารตามความจำเป็นในกรณีที่มีการระบาด

- เตรียมแนวทางด้านทรัพยากรบุคคล อาทิ จัดทำ ร่างระเบียบวิธีปฏิบัติในสถานที่ทำงานหากเกิดการระบาด กำหนดแนวทางในการจำกัดการเดินทางไปพื้นที่เสี่ยง การพิจารณาหลักเกณฑ์การดูแลพนักงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน กำหนดแนวทางการรักษาพยาบาลเป็นกรณีพิเศษ ให้แก่พนักงานและครอบครัว

- เตรียมแนวทางปฏิบัติในเรื่องงาน IT กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ตามความจำเป็น (Work from Home)

- กำหนดแนวทางการสื่อสาร (ประชาสัมพันธ์ในกรณีฉุกเฉิน)

๒. ระยะที่ ๒ - Pandemic Alert มีแนวทางดำเนินการ แบ่งเป็น ๒ ช่วง ดังนี้

๒.๑ ช่วงต้น : ทุกส่วนงานยังคงมาทำงานตามปกติ (Business as usual) แต่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงดำเนินมาตรการเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ แต่ยังไม่ต้องลงทุนในเรื่องที่มีค่าใช้จ่ายสูง

ตัวอย่างสิ่งที่ต้องดำเนินการในระยะนี้

- ติดตามและสื่อสารสถานการณ์ระบาดต่อผู้บริหารและพนักงานให้ทราบอย่างต่อเนื่อง

- ดำเนินการตามมาตรการที่วางไว้ อาทิ เพิ่มความเข้มงวดในการทำความสะอาดอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ติดตามข้อมูลพนักงานที่ป่วยด้วยโรคที่กำลังระบาด ส่วนงานต่างๆ ลดกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก

๒.๒ ช่วงปลาย: ทุกส่วนงานยังคงมาทำงานตามปกติ (Business as usual) โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน รวมถึงอาจพิจารณาระงับกิจกรรมบางกิจกรรม และมีการเตรียมความพร้อมอุปกรณ์และระบบงานให้สามารถรองรับการทำงานจากที่บ้าน โดยเริ่มลงทุนสำหรับเรื่องที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เช่น การติดตั้งระบบงาน IT การจัดการระบบการประชุมผ่าน Voice conference การติดตั้งจุดคัดกรอง เป็นต้น

ตัวอย่างสิ่งที่ต้องดำเนินการในระยะนี้

- เตรียมความพร้อมของจุดคัดกรองสำหรับเปิดใช้งานกรณีเข้าสู่ระยะการระบาดระยะที่ ๓

- เตรียมความพร้อมของระบบงานอุปกรณ์ IT ให้สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้สำหรับงานที่ได้มีการกำหนดไว้แล้วในแผน

๓. ระยะที่ ๓ - Pandemic Phase

แนวทางการดำเนินการ : ดำเนินการตามแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมรับการระบาดใหญ่ของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) โดยพนักงานปฏิบัติงานเฉพาะงานหลักเท่าที่จำเป็น เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่อง (Business Continuity)

ตัวอย่างสิ่งที่ต้องดำเนินการในระยะนี้

- ดำเนินการเฉพาะงานบางประเภทตามที่กำหนดไว้ในแผน โดยมีงานบางงานที่จำเป็นต้องมาปฏิบัติงานที่สถานที่ทำงาน บางงานสามารถปฏิบัติงานได้จากที่บ้าน (โดยผ่าน/ไม่ผ่านระบบงาน) และบางงานสามารถมาปฏิบัติงานที่สถานที่ทำงานเป็นครั้งคราวตามความจำเป็น หรือสามารถหยุดดำเนินการได้

๔. ระยะที่ ๔ - Post-Pandemic Phase

แนวทางการดำเนินการ : คณะผู้บริหารระดับสูงประกาศยุติการใช้แผนฉุกเฉินฯ และดำเนินการเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. ๒๕๕๖. **คู่มือ การจัดทำแผนประคองกิจการภายในองค์กร (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อเตรียมความพร้อม : กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่.**

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. ๒๕๖๓. **คำแนะนำ การป้องกันควบคุมโรคไวรัสโคโรนา ๑๙ (COVID-19) สำหรับการจัดการประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน.**

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. ๒๕๖๓. **คำแนะนำการป้องกันควบคุมโรคไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ สำหรับสถานประกอบการ สถานที่ทำงาน.**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ๒๕๕๕. **แนวทางปฏิบัติ เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของบริษัทประกันภัย.**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ๒๕๖๓. **ร่างแนวทางปฏิบัติ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการรับมือเหตุการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-2019) ของบริษัทประกันภัย.**

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล, ๒๕๖๒. **แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Plan (BCP).**

Department of Business, Enterprise and Innovation. 2020. **Business Continuity Planning: Checklist of preparatory actions in responding to COVID-19, Ireland.**

Enterprise Singapore. 2020. **Guide on Business Continuity Planning for COVID-19, Singapore.**