

## แนวทางปฏิบัติ

# สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการรับมือเหตุการณ์แพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ของบริษัทประกันภัย

ด้วย ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ใน สาธารณรัฐประชาชนจีน และอีกหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ซึ่งขณะนี้กระทรวงสาธารณสุขได้ ประกาศให้ โรค COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ตระหนักว่า โรค COVID-19 อาจเพิ่มความรุนแรงและอาจเกิดการระบาดในวงกว้างได้ จึงได้ออกแนวปฏิบัติ เรื่องการจัดทำแผนรองรับการ ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับกรณีการระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ของบริษัทประกันภัย เพื่อให้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ได้ใช้เป็นแนวทางในการทบทวนแผนรองรับการดำเนิน ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning : BCP) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และที่คาดว่าจะ เกิดในอนาคต

สำนักงาน คปภ. คาดหวังว่าบริษัทจะเร่งทบทวน และดำเนินการจัดทำแผนฯ ดังกล่าวรวมทั้ง ดำเนินการทดสอบแผนฯ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติตามภาระ ผูกพันที่มีต่อผู้เอาประกันภัยได้ หากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ

## แนวทางปฏิบัติ

การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการรับมือเหตุการณ์แพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ฉบับนี้ต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของ ธุรกิจ และสอดคล้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และ แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning: BCP) ที่บริษัทได้จัดทำไว้แล้ว

### ๑. การกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

#### ๑.๑ บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายในการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ เพื่อรองรับการดำเนินงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ โดยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจถือเป็นส่วน หนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมของบริษัท (Enterprise Risk Management : ERM) และบริษัท ต้องจัดให้มีการติดตามการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning: BCP)

คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ดังต่อไปนี้

(๑) ตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องการระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) รวมถึงกำกับดูแลให้มีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และพิจารณาความเสี่ยงในด้านการ บริหารและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และเป็นส่วนหนึ่งของการ บริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management: ERM)

(๒) กำกับดูแลให้บริษัทมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) โดยให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และนโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมของบริษัท และสอดคล้องกับลักษณะ ขนาด ความซับซ้อน และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องของบริษัท

(๓) กำกับดูแลให้มีการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และมีความยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)

(๔) กำกับดูแลให้มีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการชด้อย่อยหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างน้อยให้ครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้

- สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ของประเทศไทย รวมถึงประเทศกลุ่มเสี่ยง เช่น สาธารณประชาชนจีน เขตบริหารพิเศษฮ่องกง สาธารณรัฐสิงคโปร์ ญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลี สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สหพันธรัฐมาเลเซีย เป็นต้น หรือประเทศอื่นๆ ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข หรือองค์การอนามัยโลก
- ผลการติดตาม และเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ภายในบริษัท เช่น การเดินทางไปยังประเทศที่มีความเสี่ยงของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท เป็นต้น
- การบริหารจัดการ และผลการดำเนินการกรณีที่พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ภายในบริษัท เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๕) กำกับดูแลให้มีการสื่อสารให้ความรู้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานของบริษัทเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทสามารถมอบหมายคณะกรรมการชด้อย่อยหรือคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการและกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการของบริษัท

**๑.๒ นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) อย่างน้อยควรครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้**

- (๑) หน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- (๒) การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ
- (๓) กำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่สภาพการดำเนินงานปกติ
- (๔) การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

## **๒. การระบุและประเมินความเสี่ยง**

### **๒.๑ การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ**

บริษัทต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยง และโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ (Major Operational Disruptions) เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทต้องทำการ

ประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดังกล่าวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระดับความรุนแรงของสถานการณ์แพร่ระบาด หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

ทั้งนี้ ในการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) สำหรับกรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) บริษัทควรคำนึงถึงระดับความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเข้าสู่ระยะที่ ๓ ของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทควรมีการติดตามสถานการณ์และแนวทางที่องค์การอนามัยโลก (WHO) หรือประกาศจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ต่อทุกฝ่ายงานภายในองค์กร และข้อจำกัดต่างๆที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการระบุระบบงานที่สำคัญต่างๆ (Critical Business Function: CBF) บริษัทต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท

### ๒.๒ การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่สภาพการดำเนินงานปกติ (Recovery Objectives)

บริษัทควรกำหนดระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้สูงสุด และกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ สำหรับแต่ละระบบงานที่เหมาะสม

สำหรับกรณีของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) บริษัทควรกำหนดกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงแนวทางการป้องกันการระบาด การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น การปรับลดจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง การอนุญาตให้พนักงานทำงานจากบ้าน เป็นต้น

### ๓. การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning: BCP)

#### ๓.๑ แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning: BCP)

บริษัทต้องจัดให้มีการทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องที่ครอบคลุมทุกระบบงานสำคัญของบริษัท ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่บริษัทใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Service Provider) และควรกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้ในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจ ให้ครอบคลุมการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ ตลอดจนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานานหรือส่งผลในวงกว้าง โดยอย่างน้อยหลังจากที่ประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแล้ว ศูนย์รับแจ้งเหตุ หรือศูนย์บริการลูกค้าของบริษัทต้องสามารถดำเนินการต่อไปได้ และให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับงานที่สำคัญของฝ่ายงานตนเอง

การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ควรคำนึงประเด็นเพิ่มเติมดังนี้

ข้อกำหนดในการจัดทำแผน (Planning Requirement)	ข้อควรพิจารณา	ตัวอย่าง
การกำหนดระบบงานที่สำคัญ	- ระบบงานที่สำคัญของบริษัทที่ยังคงต้องเปิดให้บริการเมื่อเกิดการระบาดเกิดขึ้น - ระบบที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้เอาประกันภัย ผู้มีส่วนได้เสีย การ	- ระบบการรับเงิน-จ่ายเงิน - ระบบการรับประกันภัย - ระบบการจัดการค่าสินไหมทดแทน - ระบบเชื่อมโยงกับนายหน้าหรือคู่ค้าที่สำคัญ

ข้อกำหนดในการจัดทำแผน (Planning Requirement)	ข้อควรพิจารณา	ตัวอย่าง
	ดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะและผลการดำเนินงานของบริษัท	- ระบบงานบริการลูกค้า
สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน	นโยบายด้านสวัสดิภาพและสุขอนามัยของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน</li> <li>- เตรียมอุปกรณ์ป้องกันเชื้อโรคและทำความสะอาดสำหรับพนักงาน</li> <li>- การกำหนดมาตรการสำหรับการเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงต่อการระบาด</li> </ul>
แนวทางการควบคุมการดำเนินงาน	การควบคุมหรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เมื่อกระบวนการทำงานเปลี่ยนแปลงไป	- อนุญาตให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง อาจทำให้การควบคุมภายในหรือการควบคุมการปฏิบัติงานมีข้อจำกัดบางประการได้
รูปแบบการปฏิบัติงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	การเตรียมทางเลือกในการทำงานสำหรับพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อนุญาตให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>- อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่พนักงาน</li> </ul>
ระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานหลัก	ความพร้อมของเทคโนโลยี ในกรณีการอนุญาตให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้สามารถให้บริการในช่วงเกิดการระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- รักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน</li> </ul>
กระบวนการรองรับการให้บริการลูกค้า	การเตรียมทางเลือกสำหรับกระบวนการทำงาน เพื่อเป็นมาตรการรองรับการเปลี่ยนลักษณะการใช้บริการของลูกค้า หรือผู้เอาประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้บริการทาง Internet มากขึ้น</li> <li>- เพิ่มช่องทางในการสื่อสารและให้บริการลูกค้า</li> </ul>
การจัดสรรทรัพยากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ระบาดเกิดขึ้น บริษัทจะสามารถจัดสรรทรัพยากรไปยังระบบงานที่สำคัญได้อย่างเหมาะสม</li> <li>- การเตรียมแผนบุคลากรทดแทน เนื่องจากพนักงานอาจมีการลางานจำนวนมากในช่วงที่มีการระบาดของโรค</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านบุคลากร</li> <li>- จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>- จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติงานให้ครบถ้วนเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นระบบงานที่สำคัญ</li> <li>- จัดให้ความรู้พนักงานในช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่</li> </ul>
การติดต่อสื่อสาร	วิธีการและช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ	-SMS

ข้อกำหนดในการจัดทำแผน (Planning Requirement)	ข้อควรพิจารณา	ตัวอย่าง
	ผู้ที่เกี่ยวข้องกับทั้งภายในและภายนอกบริษัท โดยจัดทำผังการติดต่อพนักงาน (Call Tree)	- Email - Website - ระบบปฏิบัติการภายใน - Social Platform

### ๓.๒ การติดต่อสื่อสาร (Communications)

บริษัทควรมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้สอดคล้องกับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น โดยระบุขั้นตอน และวิธีการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อสามารถแจ้งเหตุได้ทัน่วงที และป้องกันไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกต่อผู้เอาประกันภัยและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยบริษัทควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึงช่องทางที่ถูกค่า หรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อใช้บริการหรือสื่อสารกับบริษัทได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

### ๓.๓ การฝึกอบรม (Trainings)

การสื่อสาร หรือการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจ และรับทราบแนวทางในการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) โดยบริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแก่พนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ โดยแผนการฝึกอบรมควรครอบคลุมแผนการฝึกอบรมของระบบงานที่สำคัญและโดยรวม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนสามารถเข้าใจและรับทราบถึงบทบาทความรับผิดชอบของตนหากเกิดเหตุการณ์หยุดชะงักการดำเนินงาน

### ๔. การทดสอบและทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Testing and Reviewing)

บริษัทควรกำหนดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการเกิดกรหยุดชะงักของการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง โดยบริษัทควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับมีส่วนร่วมในการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การพิจารณาเลือกวิธีการทดสอบควรพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของการดำเนินธุรกิจของบริษัท

### ๕. การแจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.)

หากระบบงานที่สำคัญมีการหยุดให้บริการเกินกว่าระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ (Recovery Time Objective: RTO) ซึ่งบริษัทกำหนดไว้ และส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้เอาประกันภัยและผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทต้องแจ้งต่อสำนักงาน คปภ. ในโอกาสแรกที่ทำให้ โดยไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ระบบงานที่สำคัญหยุดให้บริการเกินกว่าระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเมื่อระบบงานที่สำคัญดังกล่าวสามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติแล้ว ให้บริษัทแจ้งสำนักงาน คปภ. รับทราบด้วย

ทั้งนี้ บริษัทสามารถแจ้งต่อสำนักงาน คปภ. ได้ที่ช่องทางอีเมล [cg@oic.or.th](mailto:cg@oic.or.th) หรือ โทรศัพท์ ๐๒-๕๑๕-๓๙๙๙ ต่อ ๔๕๑๔, ๔๔๐๒

## ภาคผนวก ๑ : ข้อกำหนดและแนวทางอื่นๆ ของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)

### ๒.๑ แนวปฏิบัติการอพยพพนักงาน

ในกรณีที่พนักงานมีอาการต้องสงสัยว่ามีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) พนักงานควรปรึกษาแพทย์และรายงานสถานะต่อผู้บังคับบัญชา หากพนักงานตรวจสอบสุขภาพในขั้นแรกและไม่พบการติดเชื้อใดๆ ของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) พนักงานควรปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์และสามารถกลับไปทำงานได้ตามปกติ

ในกรณีที่พนักงานต้องสงสัยว่าติดเชื้อและได้รับการวินิจฉัยในเบื้องต้นมีแนวโน้มสูงที่จะติดเชื้อ และจำเป็นต้องได้รับการตรวจในขั้นต่อไป พนักงานและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรปฏิบัติตามขั้นตอนการรายงานและการอพยพดังนี้ :

- (๑) พนักงานที่ต้องสงสัยว่ามีแนวโน้มสูงที่จะติดเชื้อแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- (๒) ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่ต้องสงสัยรายงานต่อคณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- (๓) คณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องแจ้งต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กลุ่มการจัดการอาคาร เป็นต้น
- (๔) คณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รายงานต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอพยพพนักงาน ในกรณีที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคคลที่มีอำนาจรองมาตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท มีอำนาจในการตัดสินใจในการอพยพแทน
- (๕) คณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องจะรายงานการตัดสินใจอพยพไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสื่อสารองค์กร เป็นต้น
- (๖) ฝ่ายที่มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ภายในบริษัทจะสื่อสารกับพนักงานเพื่อย้ายไปยังพื้นที่อพยพชั่วคราวในอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัท
- (๗) พนักงานควรออกจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบทันที เพื่อเริ่มดำเนินการทำความสะอาดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ในกรณีที่พนักงานจะกลับไปยังบ้านหรือสถานที่พัก ให้พนักงานกรอกแบบฟอร์มรายละเอียดที่จำเป็นก่อนจึงจะกลับได้ เช่น หน่วยงานที่สังกัด ระหว่างปฏิบัติงานได้ใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัยหรือไม่ เป็นต้น
- (๘) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายที่มีหน้าที่รวบรวมรายชื่อพนักงาน ให้ทำการจำแนกพนักงานออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่
  - ๑) พนักงานที่อยู่ในข่าย "ใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อ" ซึ่งจำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการกักกันเชื้อ
  - ๒) พนักงานที่อยู่ในข่าย "ไม่ได้ใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อ" สามารถกลับไปทำงานได้ในวันถัดไป (หรือทำตามคำแนะนำจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
- (๙) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายที่มีหน้าที่รวบรวมรายชื่อพนักงานรายงานต่อคณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- (๑๐) คณะทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องจะประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบเพื่อยืนยันสิ่งต่อไปนี้

๑) ระบบงานหรือฟังก์ชันที่ไม่สำคัญจะทำงานต่อในวันถัดไป (หรือทำตามคำแนะนำของฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

๒) ระบบงานหรือฟังก์ชันที่สำคัญหากจำเป็นต้องมีการอพยพไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรองหรือปฏิบัติตามกระบวนการที่ระบุไว้ในแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท

## ๒.๒ แนวทางการกักตัวพนักงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)

(๑) พนักงานที่ติดเชื้อ:

- ถูกกักตัวตามคำแนะนำของแพทย์
- พนักงานที่ติดเชื้อไม่ควรกลับไปทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาตจากแพทย์

(๒) พนักงานที่ไม่ติดเชื้อ:

- พนักงานที่อยู่ในข่าย "ใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อ" ต้องถูกกักตัวอย่างน้อยเป็นเวลา ๑๔ วัน หรือตามจำนวนวันที่กระทรวงสาธารณสุขหรือองค์การอนามัยโลก ได้อัปเดตล่าสุด

- พนักงานที่อยู่ในข่าย "ไม่ได้ใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อ" ควรปฏิบัติตามแนวทางการอพยพ หรือกระบวนการที่ระบุไว้ในแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท

(๓) พนักงานที่มีอาการ:

- พนักงานที่มีอาการต้องสงสัยควรรีบปรึกษาแพทย์และกักตัวทันทีตามที่แพทย์แนะนำ

(๔) ติดตามเบาะแสการติดเชื้อของพนักงานผ่านแบบสอบถาม:

- ให้จัดทำแบบสอบถามแก่พนักงานทุกคนเพื่อติดตามเบาะแสการติดเชื้อของพนักงานโดยย้อนกลับไป ๑๔ วัน ว่าในระหว่างนี้ได้มีการใกล้ชิดกับพนักงานผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อหรือไม่

## ๒.๓ แนวทางการทำความสะอาดสถานที่ทำงาน

ในกรณีที่สถานที่ทำงานไม่มีผู้ติดเชื้อ ควรทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางให้บ่อยขึ้นด้วยน้ำยาทำความสะอาดที่ป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)

ในกรณีที่สถานที่ทำงานมีผู้ติดเชื้อ ฝ่ายจัดซื้อควรจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อทำความสะอาดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเพื่อให้มั่นใจถึงความปลอดภัยในระดับสูงสุด และในกรณีที่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ฝ่ายจัดซื้อควรแต่งตั้งผู้ทำความสะอาดภายในเพื่อทำความสะอาดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

## ๒.๔ แนวทางสำหรับการแบ่งแยกทีมการทำงาน

ในกรณีที่พบว่าพนักงานผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อ มีการติดเชื้อเกิดขึ้นจริง พนักงานที่อยู่ในข่าย "ใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัยว่าได้รับการติดเชื้อ" จะต้องถูกกักตัวด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ทั้งฝ่ายหรือหน่วยงานต้องถูกกักตัวทั้งหมด อันเป็นผลให้การดำเนินการของหน่วยงานนั้นต้องหยุดชะงัก

บริษัทควรพิจารณาถึงการแบ่งแยกทีมการทำงาน (Split Team) เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงและหลีกเลี่ยงสถานการณ์นี้ โดยกำหนดให้แต่ละฝ่ายที่มีระบบงานหรือฟังก์ชันที่สำคัญต้องแยกบุคลากรในทีมบางส่วนออกจากสำนักงานใหญ่ และให้ไปทำงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

พนักงานที่ถูกแยกออกมาทำงานจากที่บ้านหรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสทางกายภาพกับพนักงานที่สำนักงานใหญ่ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจว่าพนักงานที่ติดเชื้อไวรัสในร่างกายจะไม่สามารถส่งต่อไวรัสไปยังบุคลากรที่ดำเนินการระบบงานหรือฟังก์ชันเดียวกันได้

\*\*\*\*\*

## ภาคผนวก ๒ : คำแนะนำการป้องกันควบคุมโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ (COVID- 19) สำหรับสถานประกอบการ สถานที่ทำงาน

### คำแนะนำสำหรับผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการควรให้ความรู้ คำแนะนำ หรือจัดหาสื่อประชาสัมพันธ์การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคกับพนักงานในหน่วยงาน เช่น จัดทำโปสเตอร์กินร้อน ช้อนกลาง ล้างมือ การล้างมือที่ถูกต้อง และ การสวมหน้ากากอนามัย เป็นต้น
- จัดหาสบู่ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ หรือจัดสถานที่สำหรับล้างมือ และหน้ากากอนามัย ภายในสถานที่ทำงาน เช่น ประตูทางเข้าห้องทำงาน ประตูทางเข้าไลน์การผลิต ห้องสุขา เป็นต้น เพื่อให้บริการกับพนักงาน
- ควรมีห้องพยาบาลให้การดูแลรักษาเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย เพื่อแยกผู้ป่วยออกจากสถานที่ทำงานหรือไลน์การผลิตที่มีคนรวมกันเป็นจำนวนมาก รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการส่งกลับไปรักษาตัวที่บ้าน หรือโรงพยาบาล
- เพิ่มความตระหนักให้กับพนักงาน และพนักงานทำความสะอาด ถึงความเสี่ยงในการปนเปื้อนเชื้อ โดยให้ความสำคัญในการป้องกันตนเอง เช่น การสวมหน้ากากอนามัยและถุงมือขณะปฏิบัติงาน และการดูแลทำความสะอาดสิ่งของที่ใช้งานบ่อยๆ เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ทำความสะอาดอื่นๆ
- รณรงค์ให้พนักงานป้องกันตนเองโดยการล้างมือก่อนเข้าทำงาน และทุกครั้งสัมผัสอุปกรณ์สิ่งของ เครื่องใช้ที่มีผู้สัมผัสจำนวนมาก
- จัดให้มีการทำความสะอาดอุปกรณ์ และบริเวณที่มีผู้สัมผัสปริมาณมากอย่างสม่ำเสมอ เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการทำงาน ที่จับประตูห้องน้ำ ด้วยน้ำผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาด และ แอลกอฮอล์ ๗๐%
- ระมัดระวังการเก็บขยะติดเชื้อ เช่น ทิชชูที่ผ่านการใช้แล้ว อาจปนเปื้อนสารคัดหลั่งของผู้บริโภค เป็นต้น ก่อนทิ้งขยะติดเชื้อควรใส่ถุงปิดให้มิดชิด หรือทิ้งในถังขยะติดเชื้อ และล้างมือทำความสะอาด เพื่อป้องกันการตกค้างของเชื้อโรค
- สำหรับสถานประกอบการที่มีพนักงานทำงานหนาแน่น (โรงงานที่มีไลน์การผลิต) ควรจัดให้มีการตรวจคัดกรองพนักงานทุกคนก่อนเข้าทำงาน หากพบพนักงานป่วย ควรพิจารณาให้หยุดรักษาตัวที่บ้าน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในสถานประกอบการ และหากมีอาการป่วยรุนแรงควรรีบไปพบแพทย์
- กรณีสถานประกอบการที่มีรถรับ-ส่งพนักงาน ให้ดำเนินการทำความสะอาดยานพาหนะบริเวณที่สัมผัสกับผู้โดยสาร เช่น ราวจับ กลอนประตู เบาะนั่ง ที่เท้าแขน ด้วยน้ำผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาด และ แอลกอฮอล์ ๗๐% สามารถทำลายเชื้อไวรัสได้
- การพิจารณาปิดสถานประกอบการชั่วคราว หากพบผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก เช่น การเลื่อนหรือยกเลิกไลน์การผลิตที่พบผู้ป่วยออกไปชั่วคราว เพื่อให้พนักงานหยุดพักรักษาตัวและลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค



### คำแนะนำสำหรับบุคลากรในหน่วยงาน

- ก่อนไปทำงาน ควรจัดเตรียมหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ เพื่อใช้สำหรับตนเองและเพื่อนร่วมงาน
- หากพบว่าตนเองมีอาการป่วย ควรหยุดพักรักษาตัวอยู่ที่บ้าน หรือถ้ามีเหตุจำเป็นให้ต้องไปทำงานควรสวมหน้ากากอนามัย และหากไม่มีหน้ากากอนามัย ให้ขอหน้ากากอนามัยจากห้องพยาบาลในหน่วยงาน
- หากสังเกตเห็นเพื่อนร่วมงานมีอาการไอ จาม ผิดปกติ ให้แจ้งห้องพยาบาลเพื่อจัดหาหน้ากากอนามัยให้พนักงาน หรือแนะนำให้บุคคลดังกล่าวสวมหน้ากากอนามัยกรณีมีบุคลากรเดินทางไปประเทศที่พบการระบาด
- 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 พร้อมขอใบรับรองแพทย์หากไม่ได้ป่วยด้วยไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)
- เมื่อจะเดินทางกลับประเทศไทย หากมีอาการป่วยก่อนโดยสารเครื่องบิน ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สายการบินทราบล่วงหน้าเพื่อประเมินความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ ท่านอาจไม่ได้รับการพิจารณาให้ขึ้นเครื่องบิน หากมีอาการป่วยอยู่และไม่มีใบรับรองแพทย์
- เมื่อเดินทางกลับเข้าประเทศไทย
  - ให้ความร่วมมือกับการตรวจคัดกรองที่ด่านควบคุมโรคระหว่างประเทศ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบทันที หากมีอาการป่วย
  - สังเกตอาการป่วยและวัดไข้ตนเองทุกวัน เป็นเวลา ๑๔ วัน หลังกลับจากพื้นที่ที่พบการระบาด
  - ระหว่าง ๑๔ วัน ที่อยู่ในระหว่างสังเกตอาการ ให้แยกเครื่องใช้ส่วนตัว ไม่รับประทานอาหาร หรือพูดคุยใกล้ชิดกับผู้อื่น งดการไปร่วมกิจกรรมที่มีคนจำนวนมาก งดการเข้าประชุม การไปสถานที่ที่คนพลุกพล่าน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า ควรอยู่ในที่พักอาศัยเป็นหลัก และเดินทางออกนอกบ้านเท่าที่มีความจำเป็น
  - ทั้งนี้การให้หยุดงาน ลางาน หรือทำงานจากบ้าน ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน
  - หากมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หรือมีน้ำมูก ภายใน ๑๔ วัน หลังกลับจากพื้นที่ที่พบการระบาดควรไปพบแพทย์ทันทีพร้อมแจ้งประวัติการเดินทางให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทราบ

**ภาคผนวก ๓ : แหล่งข้อมูลในการติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19)**

๓.๑ บริษัทสามารถติดตามรายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID- 19) ได้จากเว็บไซต์หลักของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>

๓.๒ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘

[https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor/c๗๔d๙๗b๐๑eae๒๕๗e๔๔aa๙d๕bade๙๗baf/files/๐๐๑\\_๑gcd.PDF](https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor/c๗๔d๙๗b๐๑eae๒๕๗e๔๔aa๙d๕bade๙๗baf/files/๐๐๑_๑gcd.PDF)

๓.๓ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ ๓)

[http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๖๓/E/๐๔๘/T\\_๐๐๐๑.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๖๓/E/๐๔๘/T_๐๐๐๑.PDF)

๓.๓ คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับ โรคระบาด COVIT-๑๙

<https://www.moph.go.th/index.php/news/read/๑๖๖๐>

๓.๔ เว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข <https://www.moph.go.th/>

๓.๖ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข : <https://ops.moph.go.th/public/>

๓.๗ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ : <https://www๓.dmhc.moph.go.th/>

๓.๘ กรมอนามัย : <http://www.anamai.moph.go.th/>

\*\*\*\*\*