

การบริหารจัดการทั่วไปในกรณีเหตุโควิด

มาร่วมกันผ่าน ช่วงวิกฤติไปด้วยกัน

เนื่องจากการเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการระบาดใหญ่ Pandemic ไปทั่วโลก และรวมถึงประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อทำให้การรับรองระบบขององค์กรท่าน

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้มากที่สุดตามกฎหมายการรับรอง ช่วยให้ระบบงานและใบรับรองท่านมีความพร้อมสูงสุดเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจท่าน และลดความเสี่ยงต่อความพร้อมในการแข่งขันขององค์กรท่าน เมื่อสถานการณ์นี้ค่อยๆคลี่คลาย สถาบันมาตรฐานอังกฤษ (BSI) จึงได้จัดทำแนวทาง บทความความรู้นี้ให้ผู้ที่ทำงานระบบบริหารโดยหวังว่าจะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อย

ลูกค้าของทางบริษัทสามารถต้องขอเอกสารที่เป็น MS Word ได้จากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หรือผู้ให้บริการงานสอนหรือตรวจประเมิน ให้กับทางท่าน

เอกสารนี้ไม่มีผลผูกพันกับการตรวจประเมินไม่ว่าในแง่มุมใดๆทั้งสิ้น

แนวทางที่เกี่ยวข้อง

- [GD-BSI-CovidSeries-01](#) การประเมินสถานการณ์และมาตรการดำเนินการ (Disease Outbreak Response Process)
- [GD-BSI-CovidSeries-02](#) การจัดการกับผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมาจ้างช่วงกรณีได้รับผลกระทบโรคระบาดโควิด
- [GD-BSI-CovidSeries-03](#) การจัดการกับระยะห่างทางกายภาพกับบุคคลอื่น (Social Distancing) ในสถานที่ผลิต
- [GD-BSI-CovidSeries-04](#) การบริหารจัดการทั่วไปในกรณีเกิดโรคระบาดโควิด

หลักการ

ในภาวะการแพร่ระบาดจากไวรัสโควิด-19 สิ่งสำคัญที่สุดคือสุขภาพและความปลอดภัยของทุกคน ด้วยภารกิจนี้สถานประกอบการมีหน้าที่ในการปกป้องพนักงานจากไวรัสโควิด ซึ่งทำได้โดยการกำหนดนโยบายการจัดการ

สถานประกอบการต้องใช้นโยบายของตัวเองที่เหมาะสมกับบริบทและความเสี่ยงเฉพาะของตน นอกจากนี้ปัญหาโควิดยังสามารถก่อให้เกิดปัญหาจากการขาดแคลนบุคลากรได้ ภาระกิจหลักของงานคือการปกป้องพนักงานจากการเจ็บป่วย และร่วมวางแผนการเพื่อรองรับผลกระทบกรณีขาดแคลนแรงงาน

ความเข้มงวดในการป้องกัน เยียวยาจะแล้วแต่ประเภทความเสี่ยงของกิจการ

ส่วนที่ 1 การจัดการทั่วไปตามความเสี่ยง

ความเข้มงวดในการมาตรการป้องกันมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กรตามความเสี่ยง ความเสี่ยงของกิจการแยกได้ตามกลุ่มดังต่อไปนี้

ประเภท	คำอธิบาย
งานความเสี่ยงสูง	<ul style="list-style-type: none"> • บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข • ผู้สัมผัสตรงกับผู้เดินทางจากประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการอาชีพกับชาวต่างชาติ

งานความเสี่ยงปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ทำงานที่มักสัมผัสกับบุคคลภายนอกเช่นพนักงานขาย เป็นอาจารย์ พนักงานร้านค้า
งานความเสี่ยงต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> • ทำงานกับคนที่รู้จัก หรือพบคนแปลกหน้าบ่อย

แนวทางป้องกันสำหรับงานความเสี่ยงต่ำ

ท่านสามารถเลือกใช้แนวปฏิบัติโดยทั่วไปนี้ได้ ตามความเหมาะสม

ท่านสามารถใช้เอกสารนี้ในรูปแบบรายการตรวจสอบ (และเป็นบันทึก) เพื่อให้เห็นว่าองค์กรได้มีการพัฒนามาตรการอะไร ครอบคลุมสิ่งใดบ้าง อะไรที่ได้ทำ อะไรที่ควรทำเพิ่ม

ประเด็น	แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไป	สิ่งที่ได้ทำ	ผู้ทำ
การจัดการงานบุคคล ธุรการ โดยรวม	<p>ประเมินและเสนอแนวนโยบายการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการแพร่ระบาดในเมืองต้น เพื่อปกป้องและรักษาพนักงานทุกคน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การขอความร่วมมือในการลดหรือการไม่ไปในที่มีคนหนาแน่น • สนับสนุนการประชุมผ่านออนไลน์ แม้ว่าอยู่ในสำนักงาน • ลดการเดินทางที่ไม่จำเป็น • การลดการใช้บริการขนส่งสาธารณะหรือนโยบายปรับเวลาให้ไม่อยู่ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน หรือ ทำให้เกิดความหนาแน่นระหว่างเดินทาง หรือ ระหว่างการทำงาน • จัดทำการเพิ่มกะ หรือปรับวันทำงาน เพื่อลดจำนวนพนักงานในเวลาเดียวกัน เพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างบุคคล • นโยบายและการโปรโมทการล้างมือบ่อยๆ รวมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีพร้อมในทุกจุดที่จำเป็นต้องใช้ เช่น สบู่ น้ำยาฆ่าเชื้อ อ่างล้างมือ แอลกอฮอล์ถูมือ จัดหา สบู่ แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ให้เพียงพอและวางไว้ในจุดที่จำเป็นต้องการใช้งาน • ทำการประชาสัมพันธ์ ดัดป้าย เรื่องการล้างมืออย่างถูกต้องที่ห้องน้ำทุกจุด • นโยบายให้พนักงานอยู่บ้านหากป่วย • นโยบายให้ใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่หรือออกจากสถานประกอบการ • เพิ่มจุดวางกระดาษทิชชูและถังขยะ • จัดทำชั่วโมงทำงานที่ปรับเปลี่ยนได้ • จัดทำระบบ hotline เพื่อให้ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับโควิด • ให้การฝึกอบรมกับพนักงานในเรื่องความเสี่ยงของโควิด และแนวทางการปฏิบัติเพื่อระวังและป้องกันตัวจากโรค • อบรมการใช้ PPEอย่างถูกต้อง ให้กับพนักงานที่จำเป็นต้องใส่ • อบรมการล้างมือที่ถูกต้องให้กับพนักงานทั่วไป • ลดการใช้อุปกรณ์ส่วนตัว เช่น โทรศัพท์ ของจุกจิกส่วนตัว • ความถี่ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ พื้นที่ทำงาน โต๊ะทำงาน ลูกบิด จุดสัมผัสทั้งหมด • กำหนดแนวทาง ปรับปรุง สลับเวลาพื้นที่ที่พนักงานต้องมารวมกัน เช่นที่ทานอาหารหรือกาแฟ แยกห้องทานอาหาร 		

	<ul style="list-style-type: none"> • ลดการพบเจอซึ่งหน้าหากเป็นไปได้ เช่น หากเป็นการประชุมที่ไม่สามารถออนไลน์ได้ให้เลือกใช้ห้องใหญ่ ให้แต่ละคนนั่งห่างๆ • ทำการติดตามเฝ้าระวังพนักงานและครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางสังคมและจิตใจ • กำหนดนโยบายการจำกัดการเดินทางไปยังพื้นที่ในประเทศและต่างประเทศที่ได้รับผลกระทบ อพยพพนักงานที่ทำงานในพื้นที่หรือใกล้พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ และให้คำแนะนำแก่พนักงานที่กลับมาจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ • ตรวจสอบจำนวนพนักงานและครอบครัวที่พึ่งพาระบบขนส่งสาธารณะเพียงอย่างเดียว • พิจารณาส่งที่ควรกระทำเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานและครอบครัว ได้รับการคุ้มครองและสนับสนุนทางการแพทย์หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น • ส่งเสริมและสื่อสาร สุขอนามัยการล้างมือและการจัดการเรื่องไอจามในที่ทำงานโดยทั่วไป • แบ่งกลุ่มพนักงานในฝ่ายงานสำคัญต่างๆให้เป็นอย่างน้อย 2 กลุ่ม โดยไม่ให้พบปะกันโดยตรง เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อทั้งกลุ่ม แยกกลุ่มพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงเช่นพนักงานขาย ออกจากพนักงานที่มีความเสี่ยงต่ำกว่า และ ปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อให้พนักงานทำงานสามารถทำงานคนละที่ได้ เช่น Video Conference (skype, google hangout) และ Collaboration tools (google drive, Microsoft team) • ใช้ "Social Distance" ระยะของการเข้าสังคม ที่เป็นไปได้ ในสถานที่ทำงาน รวมสำนักงาน ทางเดิน สำหรับสถานประกอบการความเสี่ยงต่ำให้อ่านรายละเอียดใน GD-BSI-CovidSeries-03 <p>เพิ่มเติมสำหรับ แนวทางป้องกันสำหรับงานความเสี่ยงต่ำ</p> <p>พื้นที่ทำงานต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดตั้งอุปกรณ์ทางกายภาพ เช่นพลาสติกใสกันละอองไอจาม แผ่นพลาสติกคลุม • ใช้ face mask ถุงมือ และ หน้ากากอนามัยตลอดเวลา • ลดจำนวนลูกค้าต่อพื้นที่ จำกัดพื้นที่เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ • ลด face to face เช่นการให้บริการ ทำงานผ่านหน้าต่างหรือทางโทรศัพท์ • ให้ลูกค้าทำการใช้แอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อที่มือ • ทำการฆ่าเชื้อเครื่องมืออุปกรณ์ทุก 2 ชั่วโมง • กำหนดทีมงานพนักงาน (เช่น ทีม A & ทีม B) ที่สามารถปรับใช้ในตารางเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน (เช่น ทีม A ที่ทำงานในสำนักงาน ในขณะที่ทีม B ทำงานที่บ้าน) ทีมควรจะแยกระยะห่างเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของการติดเชื้อระหว่างทีม 		
--	---	--	--

<p>นโยบายการ พนักงานเรื่องการ ลา</p>	<p>พัฒนา ดำเนินการ และสื่อสารเกี่ยวกับการผ่อนปรนและการป้องกันในสถานที่ทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนให้พนักงานทำงานจากบ้าน • ผ่อนปรนกฎการลาป่วย และความจำเป็นของใบรับรองแพทย์ • นโยบายให้พนักงานอยู่บ้านเพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วย หรือดูแลบุตร • ให้พนักงานที่มีญาติพี่น้องที่ป่วยทำงานจากบ้าน • ให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับประกันสุขภาพในกรณี โควิด-19 • กำหนดนโยบายการสังเกตอาการลาป่วยและการติดตามอย่างใกล้ชิด กรณีมีการลาป่วย เพื่อให้พบสิ่งผิดปกติได้โดยรวดเร็ว • พิจารณาปรับงานใหม่ให้พนักงานที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อน (ผู้สูงอายุ ผู้ที่ป่วยเป็นเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หรือปัญหาในการหายใจ) ให้ทำงานที่บ้านหรือที่ปลอดภัย 		
<p>กระบวนการเฝ้า ระวังการเจ็บป่วย</p>	<p>พัฒนากระบวนการเฝ้าระวังการเจ็บป่วยของพนักงานที่เพื่อระบุและดำเนินการกับพนักงานมีอาการเจ็บป่วย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทำการระบุและคัดแยกออกจากลูกค้า พนักงาน ผู้เยี่ยมชมโดยทันที • การแจ้งให้พนักงาน หัวหน้างาน และ ผู้จัดการทราบเรื่องหน้าที่ในการรายงานเมื่อพบผู้เจ็บป่วย • สนับสนุนให้พนักงานที่ป่วยพักอยู่บ้าน 		
<p>กรณีพบพนักงาน ที่อาจป่วย โควิด</p>	<p>จัดทำเกณฑ์ดำเนินการกรณีพบพนักงานที่อาจป่วย โควิด รวมถึงการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อสถานที่ของบริษัทที่สัมผัสกับกรณีที่สงสัยหรือได้รับการยืนยัน (s) ของ COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> • หากพนักงาน มีไข้ ไอ หายใจถี่ๆ ให้คาดเดาว่าอาจจะได้รับเชื้อ ต้องรีบดำเนินการพบแพทย์เพื่อตรวจสอบทันที หรือหากพนักงานมีอาการดังต่อไปนี้ ต้องดำเนินการแจ้งหัวหน้างาน ทราบ เพื่อพิจารณามาตรการต่อไป มีไข้ 38 C หรือมากกว่า ไอ หายใจถี่ๆ • หากพบพนักงานมีผลตรวจเป็นบวก หรือมีการแสดงอาการ ให้พนักงานพักรักษาตัวจนกว่าจะหายจึงกลับมาทำงานได้ หรือได้รับการรับรองจากแพทย์ว่าปลอดภัยแล้ว • ให้ผู้ป่วยบังคับใส่หน้ากากอนามัยโดยทันที • ผู้ที่เข้าใกล้ต้องใส่หน้ากาก N95 พร้อม Face shields หรือ PPE ที่ดีกว่า • พาไปสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ที่มีการแยกกันโดยเฉพาะ • จำกัดพนักงานที่เข้าใกล้ และทำการแจ้งโรงพยาบาล • ติดตามผู้ใกล้ชิดพนักงานที่ป่วย เพื่อเฝ้าระวัง ทั้งกักตัวและตรวจเชื้อเพิ่มเติม • ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อในพื้นที่ที่อาจเป็นแหล่งแพร่เชื้อจากพนักงานได้ ตามมาตรฐานกรมควบคุมโรค • ดูแลสภาวะแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตาม SOP ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เลือกใช้สารฆ่าเชื้อที่ขึ้นทะเบียนกับ EPA เพื่อฆ่าเชื้อ COVID-19 เน้นฆ่าเชื้อบริเวณต่อไปนี้เป็นพิเศษ เช่น ลูกบิดประตู หน้าจอสัมผัส, แผงควบคุม, นาฬิกา, โต๊ะ, ห้องพัก break / โรงอาหาร อ่างล้างมือ ห้องน้ำ 		

วันที่ :

บันทึกโดย :

ส่วนที่ 2 การจัดการกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

มีความเป็นไปได้ว่าท่านจะต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของสถานประกอบการ เนื่องจากการขาดแคลนพนักงาน โดยกะทันหัน หรือจำกัดการเข้าถึงพนักงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการผลิตของท่านได้ ผลกระทบของโควิดอาจทำให้เกิดปัญหา เช่น การเพิ่มการขาดงาน การเพิ่มระยะห่างทำให้พนักงานต่อพื้นที่ผลิต น้อยลง การลดกำลังการผลิต การเปิดงานกะ การทำงานระยะไกล ได้

แนวทางที่ท่านสามารถทำได้ เพื่อลดผลกระทบหากเกิดการขาดแคลนแรงงาน แนวทางในการเตรียมมีดังนี้

ความเร่งด่วน	ตัวอย่างแนวทางการจัดการ	สิ่งที่ต้องเตรียมการล่วงหน้า
ภายในหนึ่งชั่วโมง	ใช้พนักงานอื่นๆ ในองค์กรที่มีทักษะ / ความสามารถที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ทำการอบรมให้พนักงานมีหลายทักษะ จัดทำเอกสารกระบวนการที่มีรายละเอียดในการทำงานอย่างเพียงพอ
	ใช้พนักงานในสาขาอื่นที่ไม่ได้รับผลกระทบ ที่มีทักษะ/ความสามารถที่จำเป็น	<ul style="list-style-type: none"> ทำการอบรมให้พนักงานมีหลายทักษะ จัดทำเอกสารกระบวนการที่มีรายละเอียดในการทำงานอย่างเพียงพอ
	การวางแผนสืบทอดสำหรับตำแหน่งงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> มอบหมายและฝึกอบรมเพื่อเตรียมการทดแทน
	มอบหมายอำนาจให้ผู้อื่นที่มีอยู่	<ul style="list-style-type: none"> เสนอชื่อและมอบอำนาจให้ผู้จัดการที่ได้รับการเสนอชื่อ
ภายในหนึ่งชั่วโมง	ถ่ายโอนงานไปยังซัพพลายเออร์หรือคู่สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> ทรัพยากรที่มีทักษะที่จำเป็นโดยผู้ให้บริการ / ซัพพลายเออร์ภายนอกอยู่ในสถานที่และสามารถทำงานทดแทน ตั้งค่า/จัดเตรียมกระบวนการเพื่อโอนย้าย (เอาซอร์ท) กิจกรรมไปยังบุคคลภายนอกหรือซัพพลายเออร์
	ให้คนภายนอกที่มีทักษะที่จำเป็น	<ul style="list-style-type: none"> ระบุผู้ส่งมอบภายนอกที่สามารถส่งมอบทักษะที่จำเป็นได้
	ใช้พนักงานจากส่วนงานอื่นในสถานที่ทำงาน จากกิจกรรมที่ให้หยุดทำงานนั้นๆได้ ให้การฝึกอบรมก่อนการเปลี่ยนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อ
ภายในหนึ่งวัน	เสนอชื่อพนักงานจากสาขาอื่นที่ไม่ได้รับผลจากกิจกรรม สามารถหยุดทำงานปกติและให้การฝึกอบรมก่อนการเปลี่ยนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อ พัฒนาเกณฑ์การเลือกพนักงาน

ภายในหนึ่งสัปดาห์	ติดต่อพนักงานเก่าและทำสัญญาทำงานระยะสั้น	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อ รักษารายชื่อพนักงานเดิมที่มีทักษะที่จำเป็น
	ค้นหาและหาพนักงานชั่วคราว/สัญญาจ้างผ่านหน่วยงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานเมื่อมาถึง
ภายในสัปดาห์หรือเดือน	รับสมัครพนักงานทดแทนจากภายนอก	Na
	รับสมัครพนักงานทดแทนจากคู่แข่งผ่านหน่วยงานภายนอก	Na

สิ่งที่มาจากใจเรา

ไม่ว่าวิกฤติอะไรก็ตามไม่ว่าจะรุนแรงขนาดใดก็ตาม เมื่อถึงเวลาจะค่อยๆคลี่คลาย และถ้าทุกฝ่ายร่วมแรงร่วมใจช่วยกัน และอดทนฟันฝ่าสถานการณ์นี้ไปได้ วิกฤติไวรัสโควิด 19 ก็จะเป็นเหมือนสิ่งที่ทำให้ท่านและธุรกิจท่าน แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

สถาบันมาตรฐานอังกฤษในฐานะ Business Partner จะเร่งจัดทำ Guideline และ บริการเสริม เพื่อให้ท่านจัดการผ่านวิกฤติในครั้งนี้ได้อย่างไม่ต้องกังวลใจ

ขอเอาใจช่วยทุกท่านทุกธุรกิจให้ฟันฝ่าผ่านไปได้อย่างดีด้วยกัน

หากต้องการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

ได้โปรดติดต่อด้วย email หรือโทรเบอร์มือถือที่หมายเลขติดต่อใน Email Signature ของเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อท่านได้ตามต้องการ

END