

## การจัดการงานธุรการทั่วไปในกรณีเหตุโควิด

### มาร่วมกันผ่าน ช่วงวิกฤติไปด้วยกัน

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

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้มากที่สุดตามกฎหมายการรับรอง ช่วยให้ระบบงานและใบรับรองท่านมีความพร้อมสูงสุดเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจท่าน และลดความเสี่ยงต่อความพร้อมในการแข่งขันขององค์กรท่าน เมื่อสถานการณ์นี้ค่อยๆคลี่คลาย สถาบันมาตรฐานอังกฤษ (BSI) จึงได้จัดทำแนวทาง บทความความรู้นี้ให้ผู้ที่ทำงานระบบบริหารโดยหวังว่าจะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อย

ลูกค้าของทางบริษัทสามารถต้องขอเอกสารที่เป็น MS Word ได้จากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หรือผู้ให้บริการงานสอนหรือตรวจประเมิน ให้กับทางท่าน

เอกสารนี้ไม่มีผลผูกพันกับการตรวจประเมินไม่ว่าในแง่มุมใดๆทั้งสิ้น

### หลักการ ที่มา

ในภาวะการแพร่ระบาดจากไวรัสโควิด-19 สิ่งสำคัญที่สุดอันดับแรกคือสุขภาพและความปลอดภัยของทุกคน ด้วยภารกิจนี้สถานประกอบการมีหน้าที่ในการปกป้องพนักงานจากไวรัสโควิด ซึ่งทำได้โดยการกำหนดนโยบายการจัดการ

สถานประกอบการต้องใช้นโยบายของตัวเองที่เหมาะสมกับบริบทและความเสี่ยงเฉพาะของตน นอกจากนี้ปัญหาโควิดสามารถก่อให้เกิดปัญหาจากการขาดแคลนบุคลากรได้ ภารกิจหลักของงานธุรการคือการปกป้องพนักงานจากการเจ็บป่วย และร่วมวางแผนการเพื่อรองรับผลกระทบกรณีขาดแคลนแรงงาน

ความเข้มงวดในการป้องกัน เยียวยา จะแล้วแต่ประเภทความเสี่ยงของกิจการ

### ส่วนที่ 1 สุขภาพและความปลอดภัย-การป้องกัน

สิ่งสำคัญที่สุดอันดับแรกคือสุขภาพและความปลอดภัยของทุกคน ความเข้มงวดในการมาตรการป้องกันมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กร ตามความเสี่ยง ความเสี่ยงของกิจการแยกได้ตามกลุ่มดังต่อไปนี้

ประเภท	คำอธิบาย
งานความเสี่ยงสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข</li> <li>ผู้สัมผัสโดยตรงกับผู้เดินทางจากประเทศ รวมถึงผู้ประกอบอาชีพกับชาวต่างชาติ</li> </ul>
งานความเสี่ยงปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ทำงานที่มักสัมผัสกับบุคคลภายนอกเช่นพนักงานขาย เป็นอาจารย์ พนักงานร้านค้า</li> </ul>
งานความเสี่ยงต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำงานกับคนที่รู้จัก หรือพบคนแปลกหน้าบ่อย</li> </ul>

### แนวทางป้องกันสำหรับงานความเสี่ยงต่ำ

แนวปฏิบัติโดยทั่วไปนี้ท่านสามารถเลือกใช้ได้ ตามความเหมาะสม ท่านสามารถใช้เอกสารนี้ในรูปแบบรายการตรวจสอบ เพื่อสรุปตามกาลเวลา ให้ผู้บริหารได้เห็นว่าองค์กรได้มีการพัฒนามาตรการอะไร ครอบคลุมสิ่งใดบ้าง ตามสถานการณ์

ประเด็น	แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไป	สิ่งที่ได้ทำ	ผู้ทำ
<p>การจัดการงานบุคคล ธุรการ โดยรวม</p>	<p>ประเมินและเสนอนโยบายและการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการแพร่ระบาดในเมืองต้น เพื่อปกป้องและรักษาพนักงานทุกคน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การขอความร่วมมือในการลดหรือการไม่ไปในที่มีคนหนาแน่น</li> <li>• สนับสนุนการประชุมผ่านออนไลน์ แม้อายุอยู่ในสำนักงาน</li> <li>• การลดการใช้บริการขนส่งสาธารณะหรือนโยบายปรับเวลาให้ไม่อยู่ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน หรือ ทำให้เกิดความหนาแน่นระหว่างเดินทาง หรือ ระหว่างการทำงาน</li> <li>• จัดทำการเพิ่มกะ หรือปรับวันทำงาน เพื่อลดจำนวนพนักงานในเวลาเดียวกัน เพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างบุคคล</li> <li>• ลดการเดินทางที่ไม่จำเป็น</li> <li>• นโยบายและการโปรโมทการล้างมือบ่อยๆ รวมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีพร้อมในทุกจุดที่จำเป็นต้องใช้ เช่น สบู่ น้ำยาฆ่าเชื้อ อ่างล้างมือ แอลกอฮอล์ ถูมือ จัดหา สบู่ แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ให้เพียงพอและวางไว้ในจุดที่จำเป็นต่อการใช้งาน</li> <li>• ทำการประชาสัมพันธ์ ติดป้าย เรื่องการล้างมืออย่างถูกต้องที่ห้องน้ำ</li> <li>• นโยบายให้พนักงานอยู่บ้านหากป่วย</li> <li>• นโยบายให้ใส่หน้ากากอนามัย</li> <li>• เพิ่มจุดวางกระดาษทิชชูและถังขยะ</li> <li>• ชั่วโมงทำงานที่ปรับเปลี่ยนได้</li> <li>• จัดทำระบบ hotline เพื่อให้ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับโควิด</li> <li>• ให้การฝึกอบรมกับพนักงานในเรื่องความเสี่ยงของโควิด และแนวทางการปฏิบัติเพื่อระวังและป้องกันตัวจากโรค</li> <li>• อบรมการใช้ PPEอย่างถูกต้อง ให้กับพนักงานที่จำเป็นต้องใส่</li> <li>• อบรมการล้างมือที่ถูกต้องให้กับพนักงานทั่วไป</li> <li>• ลดการใช้อุปกรณ์ส่วนตัว เช่น โทรศัพท์</li> <li>• ความถี่ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ พื้นที่ทำงาน โต๊ะทำงาน ลูกบิด จุดสัมผัสทั้งหมด</li> <li>• กำหนดแนวทาง ปรับปรุง สับเวลาพื้นที่ที่พนักงานต้องมารวมกัน เช่นที่ทานอาหารหรือกาแฟ แยกห้องทานอาหาร</li> <li>• ลดการพบเจอซึ่งหน้าหากเป็นไปได้ เช่น หากเป็นการประชุมที่ไม่สามารถออนไลน์ได้ให้เลือกใช้ห้องใหญ่ ให้แต่ละคนนั่งห่างๆ</li> <li>• ทำการติดตามเฝ้าระวังพนักงานและครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับความกังวลทางสังคมและจิตใจ</li> <li>• กำหนดนโยบายการจำกัดการเดินทางไปยังพื้นที่ในประเทศและต่างประเทศที่ได้รับผลกระทบ อพยพพนักงานที่ทำงานในพื้นที่หรือใกล้พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ และให้คำแนะนำแก่พนักงานที่กลับมาจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ</li> <li>• ตรวจสอบจำนวนพนักงานและครอบครัวที่พึ่งพาระบบขนส่งสาธารณะเพียงอย่างเดียว</li> <li>• พิจารณาส่งสิ่งที่ควรกระทำเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานและครอบครัว ได้รับการคุ้มครองและสนับสนุนทางการแพทย์หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งเสริมและสื่อสาร สุขอนามัยการล้างมือและการจัดการเรื่องไอจามในที่ทำงานโดยทั่วไป</li> <li>• การแบ่งกลุ่มพนักงานในฝ่ายงานสำคัญต่างๆให้เป็นอย่างน้อย 2 กลุ่ม โดยไม่ให้พบปะกันโดยตรง เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อทั้งกลุ่ม แยกกลุ่มพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงเช่นพนักงานขาย ออกจากพนักงานที่มีความเสี่ยงต่ำกว่า และ ปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อให้พนักงานทำงานสามารถทำงานคนละที่ได้ เช่น Video Conference (skype, google hangout) และ Collaboration tools (google drive, microsoft team)</li> <li>• ใช้ "Social Distance" ระยะของการเข้าสังคม ที่เป็นไปได้ ในสถานที่ทำงาน รวมสำนักงาน ทางเดิน สำหรับสถานประกอบการความเสี่ยงต่ำให้อ่านรายละเอียดใน <b>GD-BSI-CovidSeries-03</b></li> </ul> <p><b>เพิ่มเติมสำหรับ สำหรับผู้มีความเสี่ยงปานกลาง</b> พื้นที่ทำงานต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ติดตั้งอุปกรณ์ทางกายภาพ เช่นพลาสติกใสกั้นละอองไอจาม แผ่นพลาสติกคลุม</li> <li>• ใช้ face mask ฤงมือ และ หน้ากากอนามัยตลอดเวลา</li> <li>• ลดจำนวนลูกค้าต่อพื้นที่ จำกัดพื้นที่เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่</li> <li>• ลด face to face เช่นการให้บริการ ทำงานผ่านหน้าต่างหรือทางโทรศัพท์</li> <li>• ให้ลูกค้าทำการใช้แอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อที่มือ</li> <li>• ทำการฆ่าเชื้อเครื่องมืออุปกรณ์ทุก 2 ชั่วโมง</li> <li>• กำหนดทีมงานพนักงาน (เช่น ทีม A &amp; ทีม B) ที่สามารถปรับใช้ในตารางเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน (เช่น ทีม A ที่ทำงานในสำนักงาน ในขณะที่ทีม B ทำงานที่บ้าน) ทีมควรจะแยกระยะห่างเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของการติดเชื้อระหว่างทีม</li> </ul>		
<p>นโยบายการพนักงานเรื่องการลา</p>	<p>พัฒนา ดำเนินการ และสื่อสารเกี่ยวกับการผ่อนปรนและการป้องกันในสถานที่ทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนให้พนักงานทำงานจากบ้าน</li> <li>• ผ่อนปรนกฎการลาป่วย และความจำเป็นของใบรับรองแพทย์</li> <li>• นโยบายให้พนักงานอยู่บ้านเพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วย หรือดูแลบุตร</li> <li>• ให้พนักงานที่มีญาติพี่น้องที่ป่วยทำงานจากบ้าน</li> <li>• ให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับประกันสุขภาพในกรณี โควิด-19</li> <li>• กำหนดนโยบายการสังเกตการลาป่วยและการติดตามอย่างใกล้ชิด กรณีมีการลาป่วย เพื่อให้พบสิ่งผิดปกติได้โดยรวดเร็ว</li> <li>• พิจารณาปรับงานใหม่ให้พนักงานที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อน (ผู้สูงอายุ ผู้ที่ป่วยเป็นเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หรือปัญหาในการหายใจ) ให้ทำงานที่บ้านหรือที่ปลอดภัย</li> </ul>		
<p>กระบวนการเฝ้าระวังการเจ็บป่วย</p>	<p>พัฒนากระบวนการเฝ้าระวังการเจ็บป่วยของพนักงานที่เพื่อระบุและดำเนินการกับพนักงานมีอาการเจ็บป่วย</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำการระบุและคัดแยกออกจากลูกค้า พนักงาน ผู้เยี่ยมชมโดยทันที</li> <li>• การแจ้งให้พนักงาน หัวหน้างาน และ ผู้จัดการทราบเรื่องหน้าที่ในการรายงานเมื่อพบผู้เจ็บป่วย</li> <li>• สนับสนุนให้พนักงานที่ป่วยพักอยู่บ้าน</li> </ul>		
<p>กรณีพบพนักงานที่อาจป่วย โควิด</p>	<p>จัดทำเกณฑ์ดำเนินการกรณีพบพนักงานที่อาจป่วย โควิด รวมถึงการทำ ความสะอาดและฆ่าเชื้อสถานที่ของบริษัทที่สัมผัสกับกรณีที่สงสัยหรือได้รับการยืนยัน (S) ของ COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หากพนักงาน มีไข้ ไอ หายใจถี่ๆ ให้คาดเดาว่าอาจจะได้รับเชื้อ ต้องรีบดำเนินการพบแพทย์เพื่อตรวจสอบทันที หรือหากพนักงานมีอาการดังต่อไปนี้ ต้องดำเนินการแจ้งหัวหน้างาน ทราบ เพื่อพิจารณามาตรการต่อไป มีไข้ 38 C หรือมากกว่า ไอ หายใจถี่ๆ</li> <li>• หากพบพนักงานมีผลตรวจเป็นบวก หรือมีการแสดงอาการ ให้พนักงานพักรักษาตัวจนกว่าจะหายจึงกลับมาทำงานได้ หรือได้รับการรับรองจากแพทย์ว่าปลอดภัยแล้ว</li> <li>• ให้ผู้ป่วยบังคับใส่หน้ากากอนามัยโดยทันที</li> <li>• ผู้ที่เข้าใกล้ต้องใส่หน้ากาก N95 พร้อม Face shields หรือ PPE ที่ดีกว่า</li> <li>• พาไปสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ที่มีการแยกกันโดยเฉพาะ</li> <li>• จำกัดพนักงานที่เข้าใกล้ และทำการแจ้งโรงพยาบาล</li> <li>• ติดตามผู้ใกล้ชิดพนักงานที่ป่วย เพื่อเฝ้าระวัง ทั้งกักตัวและตรวจเชื้อเพิ่มเติม</li> <li>• ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อในพื้นที่ที่อาจเป็นแหล่งแพร่เชื้อจากพนักงานได้ ตามมาตรฐานกรมควบคุมโรค</li> <li>• ดูแลสภาวะแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตาม SOP ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เลือกใช้สารฆ่าเชื้อที่ขึ้นทะเบียนกับ EPA เพื่อฆ่าเชื้อ COVID-19 เน้นฆ่าเชื้อบริเวณต่อไปนี้เป็นพิเศษ เช่น ลูกบิดประตู หน้าจอสัมผัส, แผงควบคุม, นาฬิกา, โต๊ะ, ห้องพัก break / โรงอาหาร อ่างล้างมือ ห้องน้ำ</li> </ul>		

วันที่ : .....

บันทึกโดย : .....

## ส่วนที่ 2 การจัดการกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

ในยามวิกฤติ มีความเป็นไปได้ว่าท่านจะต้องเปลี่ยนแปลง การดำเนินงานของสถานประกอบการ เนื่องจากการขาดแคลนพนักงาน หรือความจำเป็นในการจัดการการเข้าถึงพนักงานสุขภาพความเจ็บป่วยต่างๆ ผลกระทบของโควิด อาจทำให้เกิด การเพิ่มการขาดงาน การเพิ่มระยะห่างทำให้พนักงานต่อหน่วยผลิตน้อยลง การลดกำลังการผลิต การเปิดงานกะ การทำงานระยะไกล ได้

แนวทางที่ท่านสามารถทำได้ เพื่อลดผลกระทบหากเกิดการขาดแคลนแรงงาน แนวทางในการเตรียมมีดังนี้

ความเร่งด่วน	ตัวอย่างแนวทางจัดการ	สิ่งที่ต้องเตรียมการล่วงหน้า
ภายในหนึ่งชั่วโมง	ใช้พนักงานอื่นๆ ในองค์กรที่มีทักษะ / ความสามารถที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำการอบรมให้พนักงานมีหลายทักษะ</li> <li>จัดทำเอกสารกระบวนการที่มีรายละเอียดในการทำงานอย่างเพียงพอ</li> </ul>
	ใช้พนักงานในสาขาอื่นที่ไม่ได้รับผลกระทบ ที่มีทักษะ/ความสามารถที่จำเป็น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำการอบรมให้พนักงานมีหลายทักษะ</li> <li>จัดทำเอกสารกระบวนการที่มีรายละเอียดในการทำงานอย่างเพียงพอ</li> </ul>
	การวางแผนสืบทอดสำหรับตำแหน่งงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>มอบหมายและฝึกอบรมเพื่อเตรียมการทดแทน</li> </ul>
	มอบหมายอำนาจให้ผู้อื่นที่มีอยู่	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสนอชื่อและมอบอำนาจให้ผู้จัดการที่ได้รับการเสนอชื่อ</li> </ul>
ภายในหนึ่งชั่วโมง	ถ่ายโอนงานไปยังซัพพลายเออร์หรือคู่สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทรัพยากรที่มีทักษะที่จำเป็นโดยผู้ให้บริการ / ซัพพลายเออร์ภายนอกอยู่ในสถานที่และสามารถทำงานทดแทน</li> <li>ตั้งค่า/จัดเตรียมกระบวนการเพื่อโอนย้าย (เข้าซอร์ท) กิจกรรมไปยังบุคคลภายนอกหรือซัพพลายเออร์</li> </ul>
	ให้คนภายนอกที่มีทักษะที่จำเป็น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบุผู้ส่งมอบภายนอกที่สามารถส่งมอบทักษะที่จำเป็นได้</li> </ul>
ภายในหนึ่งวัน	ใช้พนักงานจากส่วนงานอื่นในสถานที่ทำงาน จากกิจกรรมที่ให้หยุดทำงานนั้นๆได้ ให้การฝึกอบรมก่อนการเปลี่ยนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อ</li> </ul>
	เสนอชื่อพนักงานจากสาขาอื่นที่ไม่ได้รับผลจากกิจกรรม สามารถหยุดทำงานปกติและให้การฝึกอบรมก่อนการเปลี่ยนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อ</li> <li>พัฒนาเกณฑ์การเลือกพนักงาน</li> </ul>
ภายในหนึ่งสัปดาห์	ติดต่อพนักงานเก่าและทำสัญญาทำงานระยะสั้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อ</li> <li>รักษารายชื่อพนักงานเดิมที่มีทักษะที่จำเป็น</li> </ul>
	ค้นหาและหาพนักงานชั่วคราว/สัญญาจ้างผ่านหน่วยงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาสื่อการฝึกสอนสำหรับแต่ละทักษะที่ต้องการและให้การฝึกอบรมกับพนักงานเมื่อมาถึง</li> </ul>
ภายในสัปดาห์หรือเดือน	รับสมัครพนักงานทดแทนจากภายนอก	Na
	รับสมัครพนักงานทดแทนจากคู่แข่งผ่านหน่วยงานภายนอก	Na

## สิ่งที่มาจากใจเรา

ไม่ว่าวิกฤติอะไรก็ตามไม่ว่าจะรุนแรงขนาดใดก็ตาม เมื่อถึงเวลาก็จะค่อยๆคลี่คลาย และถ้าทุกฝ่ายร่วมแรงร่วมใจช่วยกัน และอดทนฟันฝ่าสถานการณ์นี้ไปได้ วิกฤติไวรัสโควิด 19 ก็จะเป็นเหมือนสิ่งที่ทำให้ท่านและธุรกิจท่าน แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

สถาบันมาตรฐานอังกฤษในฐานะ Business Partner จะเร่งจัดทำ Guideline และ บริการเสริม เพื่อให้ท่านจัดการผ่านวิกฤติในครั้งนี้ได้อย่างไม่ต้องกังวลใจ

ขอเอาใจช่วยทุกท่านทุกธุรกิจให้ฟันฝ่าผ่านไปได้อย่างดีด้วยกัน

## หากต้องการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

ได้โปรดติดต่อด้วย email หรือโทรเบอร์มือถือที่หมายเลขติดต่อใน Email Signature ของเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อท่านได้ตามต้องการ

END