

การป้องกันและเตรียมความพร้อม เพื่อรับมือกับการระบาดใหญ่



International
Labour
Organization



การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

แนวปฏิบัติสำหรับ
สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก



ILO Programme
on Crisis Response
and reconstruction
(ILO/CRISIS)

การป้องกันและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการระบาดใหญ่

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ แนวปฏิบัติสำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

การเพิ่มความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติและการบรรเทาความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความพร้อมในการฟื้นจากสภาวะวิกฤติ

ลิขสิทธิ์ © องค์การแรงงานระหว่างประเทศ พ.ศ. 2553

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2553

สิ่งพิมพ์ของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ สงวนลิขสิทธิ์ตามพิธีสารฉบับที่ 2 ของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิสากล อย่างไรก็ตาม อาจสามารถนำเนื้อหาบางส่วนของสิ่งพิมพ์ไปใช้ได้ โดยไม่ต้องได้รับอนุญาต ภายใต้เงื่อนไขว่า ต้องระบุแหล่งที่มาของเนื้อหานั้น สำหรับการนำเข้าหรือการเปลี่ยน สามารถยื่นเรื่องขอสิทธิได้ที่ ILO Publications (Rights and Permissions), International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland หรือโดยอีเมล: pubdroit@ilo.org. โดยสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศมีความยินดีต่อการยื่นขอสิทธิดังกล่าว

ห้องสมุด สถาบัน และผู้ใช้อื่น ๆ ซึ่งจดทะเบียนกับองค์กรต่าง ๆ ที่ทำงานด้านสิทธิการนำเข้า สามารถถ่ายเอกสารสิ่งพิมพ์ได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตที่ออกไว้ให้กับองค์กรเหล่านี้ ท่านสามารถค้นหาองค์กรที่ทำงานด้านสิทธิการนำเข้าในประเทศของท่านได้ที่ www.ifro.org

การจัดทำแผนประคองธุรกิจ : แนวปฏิบัติสำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก / สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศประจำประเทศไทย กัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กรุงเทพฯ : องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, 2553
56 หน้า.

ISBN: 9789228234602; 9789228234619 (web pdf)

สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศประจำประเทศไทย กัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

guide / small enterprise / corporate planning / management strategy

03.04.5

ฉบับภาษาอังกฤษ: *Business continuity planning : guidelines for small and medium-sized enterprises* (ISBN 9789221228295; 9789221228301 (web pdf)), เจนีวา, 2552.

ILO Cataloguing in Publication Data

รูปแบบการนำเสนอในสิ่งพิมพ์ของ ILO เป็นไปตามแนวปฏิบัติของสหประชาชาติ และการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ มิได้แสดงถึงความเห็นใด ๆ ของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายของประเทศ พื้นที่ หรือเขตการปกครอง หรืออำนาจการปกครองใด ๆ หรือเกี่ยวกับการกำหนดแนวเขตชายแดนใด ๆ

ผู้เขียนรับผิดชอบต่อความเห็นที่แสดงไว้ในบทความ การศึกษา และข้อเขียนที่ตีพิมพ์อื่น ๆ แต่เพียงผู้เดียว การจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์นี้ไม่ได้แสดงถึงการรับรองของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศต่อความเห็นต่าง ๆ ที่แสดงไว้ในสิ่งพิมพ์นี้

การอ้างถึงชื่อกิจการและผลิตภัณฑ์ทางการค้าและกระบวนการผลิตต่าง ๆ ไม่ได้หมายถึงการรับรองของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ และการไม่ได้อ้างถึงกิจการ ผลิตภัณฑ์ทางการค้า หรือกระบวนการผลิตใดก็ไม่ถือว่าสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศไม่ให้การรับรอง

ท่านสามารถหาสิ่งพิมพ์ของ ILO ได้จากร้านขายหนังสือชั้นนำ หรือสำนักงานประจำภูมิภาคของ ILO ในหลายประเทศ หรือติดต่อโดยตรงที่ ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland หรือ สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศประจำประเทศไทย กัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ชั้น 11 อาคารสหประชาชาติ ตู้ไปรษณีย์ 2-349 ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย หรืออีเมล: BANGKOK@ilo.org หนึ่งรายการหนังสือใหม่สามารถขอได้ฟรีจากที่อยู่ข้างบน หรือ อีเมล: pubvente@ilo.org

เว็บไซต์ของเราคือ www.ilo.org/publns หรือ www.ilo.org/asia/index.htm

พิมพ์ในประเทศไทย

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

คำนำ

เมื่อพนักงาน นายจ้างและชุมชนเผชิญกับความเป็นไปได้ที่จะเกิดโรคระบาดใหญ่ที่รุนแรง สามปีที่แล้ว ILO ได้เริ่มดำเนินการด้วยความพยายามต่อสู้กับผลกระทบใหญ่ของโรคไข้หวัดใหญ่ต่อชีวิตผู้คน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน จุดเด่นของการทำงานในลักษณะไตรภาคี ทำให้เป็นที่น่าพอใจอย่างมากต่อหน่วยงานภาครัฐ นายจ้างและพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับการรับมือจากการคุกคามของโรค เป้าหมายของ ILO มี 2 ประการ ประการแรกคือ เพื่อรวบรวมผลกระทบของสายพันธุ์โรคไข้หวัดใหญ่ที่มีล่าสุด (สัตว์ปีกและหมู) ในสถานที่ทำงาน ส่งเสริมการดำเนินการที่ดี ๆ เพื่อให้สามารถจำกัดการแพร่กระจายของเชื้อไข้หวัดใหญ่ และประการที่สองคือ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเตรียมพร้อมในการรับมือหากมีการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่เกิดขึ้น

ILO เริ่มเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในเรื่องการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่เมื่อได้จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “โรคไข้หวัดนกในสถานที่ทำงาน: การเตรียมความพร้อมและการรับมือ” เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2549 การประชุมครั้งนี้ได้ข้อสรุปว่า บทบาทของ ILO ควรมุ่งให้มีการคุ้มครองการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน โดยใช้ประเด็นกฎระเบียบเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยระหว่างประเทศ แบ่งปันข้อมูลข่าวสารและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การป้องกันที่ดี หลังจากนั้น มี 3 โครงการ ซึ่ง ILO และองค์กรภาคี ได้สนับสนุนการดำเนินการป้องกันที่สามารถปฏิบัติได้จริงในเรื่องโรคไข้หวัดนก และการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ในสถานที่ทำงาน ประเทศในเอเชีย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยและประเทศอินโดนีเซีย ต่างก็ได้แบ่งปัน การดำเนินการที่ดี ๆ ซึ่งได้พัฒนาจากโครงการที่จัดให้มีขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ นอกจากนี้ ILO ยังให้การสนับสนุนและเสริมความพยายามร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมแผนการเตรียมความพร้อมในสถานที่ทำงาน ในกรณีที่ต้องเผชิญกับการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการล่าสุดของ ILO เพื่อสนับสนุนการดำรงชีวิตความเป็นอยู่และการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ (ในประเทศไทย อินโดนีเซีย เวียดนาม ลาว กัมพูชาและมาเลเซีย) ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ในการพัฒนาแผนฉุกเฉินเพื่อคุ้มครองพนักงานของประเทศดังกล่าว จากการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คู่มือฉบับนี้ ควรใช้เป็นเครื่องมือที่ดำเนินการได้จริงตามวัตถุประสงค์ สภาพการทำงานที่ดี

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ย่อมก่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น และพัฒนาคุณภาพของงานให้ดีขึ้น แม้แต่มาตรการที่ง่ายที่สุด อาทิ การทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ อย่างสม่ำเสมอและการจัดเก็บวัสดุให้เหมาะสม ก็สามารถช่วยลดอันตรายจากการทำงานและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเตรียมความพร้อมที่ดี ๆ นั้น เป็นการเพิ่มเนื้อหาของเอกสารฉบับนี้ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นโดยเริ่มจากคู่มือปฏิบัติสำหรับ SMEs จำนวน 2 เล่ม ซึ่งจัดพิมพ์โดย ILO สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศประจำประเทศไทย กัมพูชา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในกรุงเทพฯ ทั้งนี้ โดยหลักการแล้ว แนวปฏิบัติสำหรับการวางแผนประกอบธุรกิจฉบับนี้ จะได้รับการปรับปรุงข้อมูลและพัฒนาให้ทันสมัยก็ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้อ่าน ซึ่งเป็นผู้แทน SMEs องค์กรลูกจ้างและนายจ้าง การทำงานอย่างมีส่วนร่วมเช่นนี้จะช่วยเสริมให้ความพยายามของ ILO เกิดผลสมบูรณ์

คู่มือฉบับนี้ เป็นมิตรและเข้าถึงผู้ใช้ เป็นส่วนหนึ่งของแผนการทำงานของ คณะทำงาน ILO เรื่องการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ ประสานงานโดย โดนาโต คินีเกอร์-พาซิกลี ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส ทางยุทธศาสตร์พันธมิตรและการรับมือกับภาวะวิกฤติ และความช่วยเหลือจาก เอลิซ่า เซลวา ศูนย์กลางการประสานงานโรคไข้หวัดใหญ่ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งต่อคณะทำงานทุกท่าน และเจ้าหน้าที่ ILO ที่กรุณาให้ความคิดเห็นอันมีคุณค่า

อัลเฟรโด ลาซาร์เต-ฮอยล์

ผู้อำนวยการ

ILO/CRISIS

**การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ
สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก**

สารบัญ

	หน้า
คำปรารภ	5
กิตติกรรมประกาศ	7
ขั้นตอนที่ 1 ความเข้าใจลำดับความสำคัญของธุรกิจของท่าน	8
1.1 ผลิตภัณฑ์ / บริการที่เป็นเงื่อนไขสำคัญของธุรกิจ	8
1.2 กิจกรรมที่สำคัญยิ่ง	9
1.3 การสนับสนุนกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง	10
ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโรคระบาดใหญ่	12
2.1 ผลกระทบต่อชุมชนของท่าน	12
2.2 ผลกระทบต่อธุรกิจของท่าน	13
2.3 การจัดระดับความเสี่ยง	15
ขั้นตอนที่ 3 การลดผลกระทบจากความเสี่ยง	16
3.1 การจัดการความรู้	16
3.2 การปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น	18
3.3 ใช้อุปทาน	19
3.4 การสื่อสาร	19
3.5 นโยบาย การประกันภัย และมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย	20

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

	หน้า
ขั้นตอนที่ 4 การระบุแนวทางการปฏิบัติเพื่อการรับมือ	23
4.1 บุคลากร	23
4.2 ลูกค้า	25
4.3 การสื่อสาร	25
ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบและดำเนินแผนประกอบธุรกิจของท่าน	26
5.1 การออกแบบแผนงาน	26
5.2 รายละเอียดของหน่วยงาน	27
5.3 ทีมงานหลัก - ช่องทางการติดต่อและบทบาทหน้าที่	27
5.4 รายละเอียดการติดต่อภายนอก	27
5.5 การปฏิบัติสำหรับทีมงาน	27
ขั้นตอนที่ 6 การสื่อสารแผนงานของท่าน	29
6.1 การแบ่งปันแผนงาน	29
6.2 การสื่อสารภายใน	30
6.3 การสื่อสารภายนอก	32
ขั้นตอนที่ 7 การทดสอบแผนงานของท่าน	34
7.1 การจัดลำดับ ทบทวน แก้ไข	34
7.2 การตรวจสอบเป็นระยะๆ	35
แหล่งข้อมูล	38
ภาคผนวกที่ 1	40
ภาคผนวกที่ 2	52

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

คำปรารภ

แบบจำลองแผนประกอบธุรกิจฉบับนี้ เป็นผลจากงานวิจัยและงานในภาคสนามล่าสุดของ ILO เพื่อสนับสนุนการดำรงชีวิตความเป็นอยู่และการป้องกันการระบาดของโรคระบาด

ILO ได้พัฒนาโครงการ จำนวน 3 โครงการอย่างต่อเนื่อง¹ ในเอเชีย โดยผ่านกองทุนส่วนกลางเพื่อการดำเนินการเกี่ยวกับไข้หวัดใหญ่ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานและนายจ้างในกรณีที่ต้องเผชิญกับการระบาดของไข้หวัดใหญ่ซึ่งอาจจะเกิดขึ้น และในกรณีที่เลวร้ายที่สุด คือ ต้องเผชิญกับการระบาดของโรคระบาด

ความพยายามของ ILO คือมุ่งที่จะลดความเสี่ยงของการติดเชื้อในกลุ่มพนักงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมุ่งใช้วิธีการทางเศรษฐกิจทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เท่าเทียมกัน ในบรรดาความสำเร็จสูงสุดที่ได้รับจนถึงปัจจุบัน ได้แก่กิจกรรมดังต่อไปนี้

- ส่งเสริมให้มีการรวบรวมผลการปฏิบัติที่ดี ๆ
- ให้คำแนะนำแก่พนักงานในเขตชนบทและในเมืองในเรื่องวิธีการปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย
- พัฒนาและเผยแพร่อุปกรณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและการเตรียมความพร้อม
- จัดทำโครงการปลูกจิตสำนึกและรณรงค์ในระดับสถานประกอบกิจการ

นอกจากนั้น ได้จัดให้มีเครือข่ายทั่วโลกของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่และการระบาดของโรคระบาด และดำเนินการให้เกิดความร่วมมือระดับกระทรวงในประเทศที่ได้รับการคัดเลือก

¹ โครงการโรคไข้หวัดนกและไข้หวัดใหญ่ในสถานที่ทำงาน (ประเทศไทย) เริ่มต้นเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2550 และสิ้นสุดเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 โครงการโรคไข้หวัดนกและไข้หวัดใหญ่ในสถานที่ทำงาน (อินโดนีเซีย) เริ่มต้นเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2551 และสิ้นสุดเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2552 โครงการสนับสนุนการดำรงชีวิตความเป็นอยู่โดยป้องกันโรคไข้หวัดนกและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับโรคไข้หวัดนกและการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ในสถานที่ทำงาน เริ่มเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 และยังคงดำเนินอยู่ในประเทศไทย อินโดนีเซีย เวียดนาม ลาว กัมพูชาและมาเลเซีย

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

อย่างไรก็ตาม แม้จะได้มีการดำเนินมาตรการเตรียมความพร้อมแล้ว แต่อีกประเด็นหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจจากพนักงานและนายจ้างที่ยังครอบคลุมไม่ถึงคือ **แผนประกอบธุรกิจ** ซึ่งก็คือวัตถุประสงค์ของคู่มือฉบับนี้ การพัฒนาแผนการสำรอง/ การเตรียมการโดยอาศัยกระบวนการการมีส่วนร่วม จะช่วยให้สามารถระบุความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งอาจจะกระทบกับธุรกิจหรือหน่วยงานในช่วงที่ต้องเผชิญกับวิกฤติ ทั้งจะช่วยให้การวางแผนกลยุทธ์เพื่อลดผลกระทบดังกล่าวด้วย บทเรียนจากวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันชี้ให้เห็นว่า พนักงานและนายจ้างควรได้พิจารณาล่วงหน้าว่า เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เลวร้าย เขาเหล่านั้นจะจัดระบบงานเช่นไรเพื่อลดผลกระทบที่รุนแรงและเตรียมฟื้นฟูกิจการอย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดภัยพิบัติ ระดับความรุนแรงของผลกระทบนั้นสามารถวัดได้บางส่วนโดยดูจากความเร็วและประสิทธิภาพของการรับมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อาทิ ชุมชน และสมาชิกในสังคม เป็นต้น การเตรียมความพร้อมเป็นสิ่งที่ต้องทำเป็นลำดับขั้น ๆ เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพ

ด้วยจุดประสงค์สูงสุดที่จะสนับสนุนและช่วยเหลือการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในกรณีที่เกิดการระบาดใหญ่ของโรคระบาด ขณะนี้ ILO ได้รวบรวมแผนประกอบธุรกิจที่ได้มาตรฐาน โดยการเปรียบเทียบสื่อต่าง ๆ² ของสถาบันที่มีความชำนาญและบริษัทเอกชนหลายแห่ง แบบจำลองนี้สามารถใช้อ้างอิงสำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กที่เสี่ยงต่อการได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการระบาดใหญ่ของโรคระบาด และยังสามารถปรับใช้แบบจำลองนี้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการเพิ่มความยืดหยุ่นและบรรเทาความเสี่ยงซึ่งจะช่วยให้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อการฟื้นฟูธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว

แผนประกอบธุรกิจ ไม่เพียงแต่จะเปิดโอกาสให้สามารถรับมือได้กับเหตุการณ์ที่เลวร้ายแล้ว แต่ยังช่วยพัฒนาวิธีการเชิงกลยุทธ์ที่จะช่วยปรับปรุงการดำเนินงานและกระบวนการของธุรกิจในภาพรวมด้วย

ในความเป็นจริง พนักงานและนายจ้างมิใช่เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่กล่าวถึงเท่านั้น การจัดทำแผนประกอบธุรกิจฉบับนี้ ยังได้ผนวกชุมชนท้องถิ่นด้วย ทั้งในส่วนของการเตรียมความพร้อมและการฟื้นฟู โครงการปัจจุบันของ ILO คือโครงการส่งเสริมการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีส่วนช่วยด้วยการปรับใช้แนวปฏิบัติที่คล้าย ๆ กันในระดับท้องถิ่น รวมถึงที่สามารถนำมาใช้ในระดับภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อที่ธุรกิจและชุมชนจะสามารถเตรียมความพร้อมได้มากขึ้นในการรับมือกับวิกฤติที่เกิดขึ้นในทันที

² โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หนังสือคู่มือ Pandemic Influenza Workbook ซึ่งจัดทำโดยรัฐบาลออสเตรเลียถูกใช้เป็นเอกสารหลักในการอ้างอิง

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

กระบวนการ 7 ขั้นตอนในคู่มือฉบับนี้ เปิดโอกาสให้ผู้อ่านได้เห็นถึงความจำเป็นในเรื่องการจัดทำแผนประกอบธุรกิจ / แผนฉุกเฉินทุก ๆ หน้า จะประกอบด้วยเนื้อที่สำหรับบันทึก เพื่อให้เขียนสิ่งที่ควรคำนึงถึงและข้อเสนอแนะของท่าน ในแต่ละขั้นตอน จะมีภาคผนวก โดยเฉพาะในตอนท้าย เป็นรูปแบบของแบบกรอกรายละเอียด (Template) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการรวบรวมจัดทำแผนของบริษัท

คู่มือฉบับนี้ จะช่วยบริษัท หน่วยงาน และชุมชน ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการระบาดของโรคระบาดซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม การใช้คู่มือฉบับนี้ ควรปรับให้เหมาะกับบริบทที่แตกต่างกันไปในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤติ ความเห็น ความคิด และผลสะท้อนนี้ จะสามารถใช้ได้กับการดำเนินการจริงของแต่ละคน โดยมีการปรับใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ต่อไป ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงหากผู้อ่านมีข้อเสนอแนะที่จะช่วยในการปรับปรุงคู่มือฉบับที่ 1 นี้ให้ดียิ่งขึ้น

โดนาโต คินีเกอร์-พาสซิกลี

(ผู้ประสานงาน คณะทำงาน ILO ด้านการเตรียมความพร้อมและป้องกันการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่)

ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส

ยุทธศาสตร์พันธมิตรและการประสานงานด้านการรับมือกับภาวะวิกฤติ

กิตติกรรมประกาศ

ILO ขอแสดงความขอบคุณกระทรวงแรงงาน ประเทศไทย โดยเฉพาะ คุณสุดธิดา กรุงไกรวงศ์ สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการพัฒนาแนวปฏิบัติเล่มนี้เป็นภาษาไทย โดยเพิ่มเติม อ้างอิง สิ่งที่เป็นประโยชน์ตามหลักการของกฎหมายไทย และปรับเนื้อหาให้ง่ายต่อการอ่านสำหรับนายจ้างและพนักงาน

ขั้นตอนที่ 1 ความเข้าใจลำดับความสำคัญของธุรกิจของท่าน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

1.2 กิจกรรมที่สำคัญยิ่ง

ระบุกิจกรรมที่สำคัญยิ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจของท่านดำเนินการต่อไปได้

มีกิจกรรมที่ไม่จำเป็นซึ่งสามารถหยุดชั่วคราวได้โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตสุดท้ายหรือไม่

มีกิจกรรมที่จำเป็นแต่เป็นปัญหาซึ่งสามารถจ้างเหมาให้บุคคลภายนอก (Outsource) ได้โดยง่ายหรือไม่

มีสิ่งที่สามารถดำเนินการในรูปแบบหรือวิธีการอื่น โดยไม่กระทบต่อผลผลิตของท่านหรือไม่

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

ประสิทธิภาพ คือ การทำในสิ่งที่ถูกต้อง

ประสิทธิผล คือ การทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง

และผลผลิต คือ การทำในสิ่งที่ถูกต้องให้ถูกต้อง มิใช่การทำงานหนักขึ้น แต่เป็นการทำงาน ที่ฉลาด (Smart) ขึ้น

บันทึก

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

1.3 การสนับสนุนกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง

ระบุบุคลากร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง

ใครเป็นหัวหน้าฝ่าย / แผนกที่มีหน้าที่กำกับดูแลกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง

มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร

มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างสมาชิกในฝ่าย / แผนกหรือไม่

สามารถสลับสับเปลี่ยนพนักงานในขณะทำงานได้หรือไม่ในกรณีที่มีการเจ็บป่วย

ระบุมাত্রการรองรับ / องค์ประกอบที่จำเป็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง

มีกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งอะไรบ้างที่ต้องทำเพื่อให้งานยังคงดำเนินต่อไป

ในกรณีใดบ้างที่ท่านถูกร้องขอให้เพิ่ม / ลด / ปรับองค์ประกอบที่จำเป็นนั้น

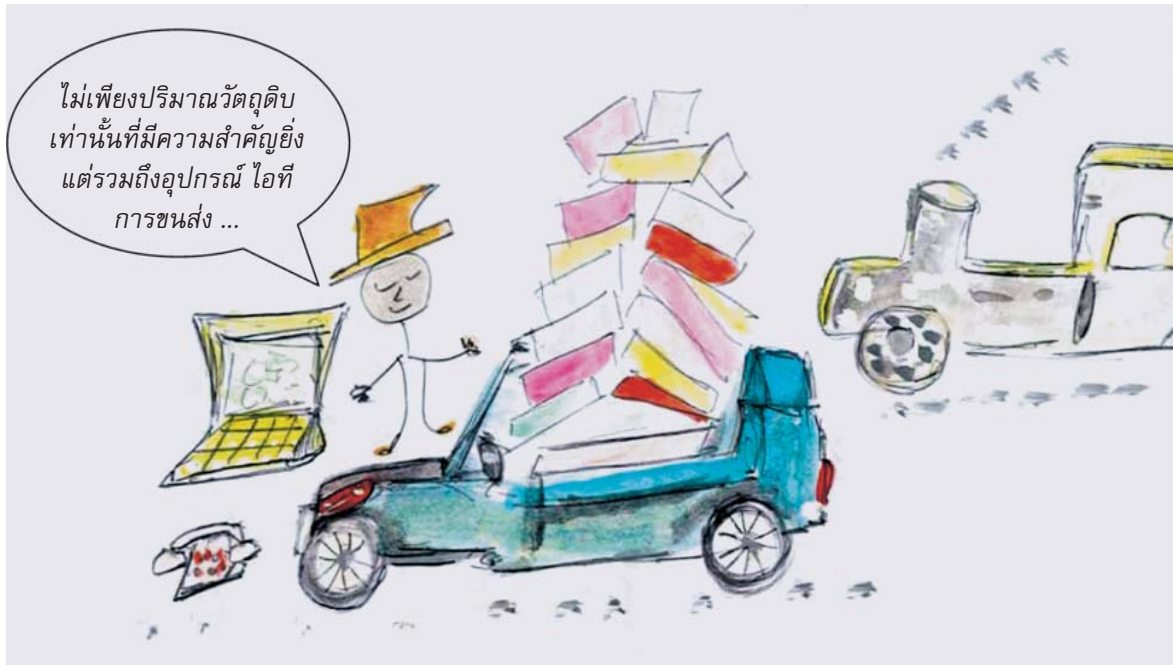
ท่านสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อีกนานเพียงใดด้วยปริมาณทรัพยากรที่มีอยู่

บันทึก
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

1.3 การสนับสนุนกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง (ต่อ)

[illegible]

กรุณาดูตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน
โดยใช้แบบกรอรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 1 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 41

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

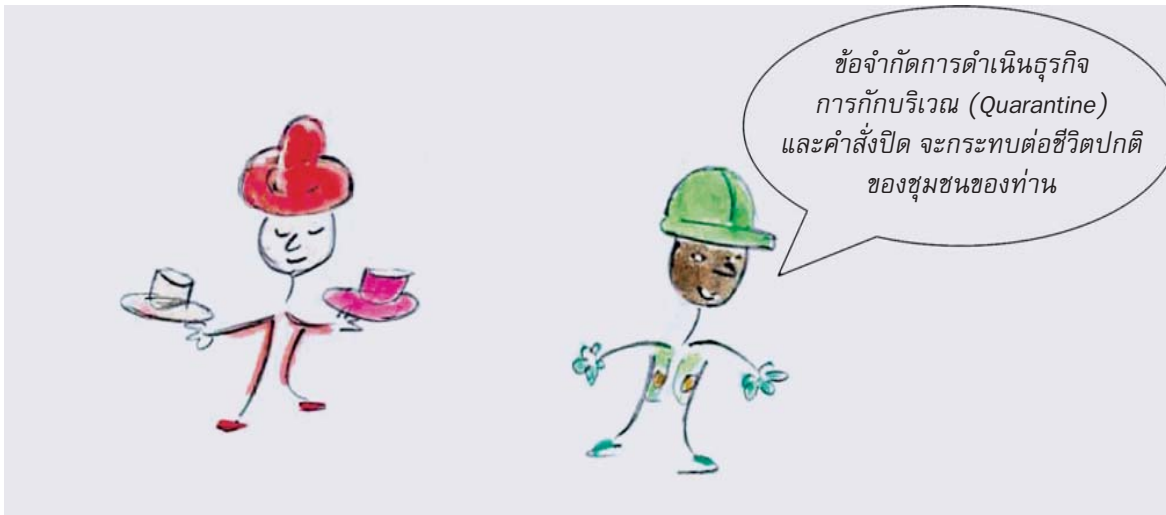
ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโรคระบาดใหญ่ (Pandemic)

2.1 ผลกระทบต่อชุมชนของท่าน

วิเคราะห์ผลกระทบจากโรคระบาดใหญ่ในชุมชนของท่าน

กระทบกับชีวิตประจำวันมากน้อยเพียงใด

สถานการณ์แตกต่างอะไรบ้างที่อาจเกิดขึ้นได้

[illegible]

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

2.2 ผลกระทบต่อธุรกิจของท่าน

การวิเคราะห์ผลกระทบของโรคระบาดใหญ่ต่อธุรกิจของท่าน

ผลสืบเนื่องจากการระบาดของโรคระบาดใหญ่ข้อใด ที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นได้กับธุรกิจของท่านมากที่สุด³

- ลดจำนวนบุคลากร
- ระดับความไม่มั่นใจและความกังวลสูง
- การเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ซื้อ
- ช่วงระยะเวลาของผลกระทบยาวนานขึ้น
- ทรัพยากรลดลง

ฝ่าย / แผนกใดในธุรกิจของท่านจะได้รับผลกระทบเป็นลำดับแรก

โรคระบาดใหญ่จะกระทบกับผู้จัดหาวัตถุดิบ ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนของท่านอย่างไร

แล้วสิ่งเหล่านี้ จะกระทบต่อธุรกิจของท่านอย่างไร

บันทึก

³ ดุลช่อง 3 ภาคผนวกที่ 2 ทำゃค้มือเล่่นนี้ เก่ยวักบ่วีการรับมื่อักบ่ในการักกับริเวณ (Quarantine)

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

2.2 ผลกระทบต่อธุรกิจของท่าน (ต่อ)



ผลกระทบที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดกับธุรกิจ

เมื่อเกิดโรคระบาด มักจะมีเหตุการณ์การระบาดที่ขยายออกไปหลายช่วงระยะเวลาในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เดียวกัน และการระบาดแต่ละครั้งอาจยาวนานถึง 6-8 สัปดาห์ เป็นไปได้ว่า คลื่นเหตุการณ์เช่นนี้จะเกิดนานมากกว่า 1 ปี ผลที่เกิดตามมาต่อธุรกิจอาจเห็นได้ชัด

สำหรับวัตถุประสงค์ของการวางแผน อาจประเมินได้ว่าอัตราการขาดงานจะเพิ่มสูงถึงร้อยละ 40 ในช่วงการระบาดรุนแรงที่สุด เนื่องจาก (ก) ลูกจ้างลาป่วย (ข) พวกเขาต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วย หรือ (ค) พวกเขากลัวที่จะมาทำงาน

ผลที่อาจตามมาอีกประการหนึ่งคือ ผู้จัดการวัตถุดิบหรือแรงงานให้ท่านอาจไม่สามารถทำได้เช่นเดิม เนื่องจากพวกเขาอาจอยู่ในบริเวณที่เกิดโรคระบาด อย่างหนัก ถ้าสิ่งนี้เกิดขึ้น บริษัทของท่านจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ แม้ว่า พื้นที่ของท่านจะไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการระบาดของโรคก็ตาม

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

2.3 การจัดระดับความเสี่ยง

จัดระดับความเสี่ยงตามลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบ
ที่มีต่อธุรกิจของท่าน

สูง - ปานกลาง - ต่ำ



บันทึก

กรุณาดูตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน
โดยใช้แบบกรอกรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 2 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 42

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 3 การลดผลกระทบจากความเสี่ยง

ก่อนการระบาด

3.1 การจัดการความรู้

จงแน่ใจว่ามีการป้องกันและถ่ายทอดความรู้ของบริษัท

ได้มีการจัดเก็บและจัดการกับข้อมูลที่สำคัญไว้หรือไม่

มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างสมาชิกในทีมงานหรือไม่

จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน คำชี้แนะที่ชัดเจนจะทำให้กระบวนการที่มีความจำเป็นยังคงดำเนินต่อไปได้และหลีกเลี่ยงการสูญเสียประสิทธิภาพ

พิจารณาจัดตั้งสายบังคับบัญชาในกรณี “ฉุกเฉิน”: ท่านอาจต้องเพิ่มจำนวนพนักงานและให้อำนาจหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อปฏิบัติการหรือตัดสินใจในกรณีพนักงานคนอื่นป่วย

ตั้งทีมฉุกเฉิน / การระบาดใหญ่ของโรคระบาด ซึ่งมีหน้าที่พัฒนากฎเกณฑ์การดำเนินงานและแผนรองรับที่เกี่ยวข้องในช่วงที่เกิดการระบาดใหญ่

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

จงให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนในธุรกิจ (รวมทั้งตัวท่าน) รวมตัวขึ้นเป็นทีมงาน โดยทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

การทำงานเป็นทีม จะช่วยพัฒนาการประสานงานและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หากทีมมีจิตวิญญาณที่ดี ทุกคนจะรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของธุรกิจ

บันทึก

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3.1 การจัดการความรู้ (ต่อ)



บันทึก

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3.2 การปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น (Flexible work practices)

วางแผนการปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น สร้างแผนภาพ (Diagram) แสดงการไหลของงาน
หรือจุดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามลำดับ แล้วพิจารณาว่าจะสามารถปรับปรุงงานได้อย่างไร

ระบุพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานที่อยู่ไกลออกไป จะเป็นการทำงานที่บ้านหรือสถานที่อื่นก็ได้⁴



บันทึก

⁴ เมื่อเผชิญกับการระบาดใหญ่ นายจ้างต้องเตรียมพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการปฏิบัติที่ทำอยู่เป็นประจำ และทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคพร้อมด้วยพนักงานของเขา เพื่อให้บรรลุความสมดุลที่สมเหตุสมผลระหว่างความปลอดภัยและหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3.3 โซ่อุปทาน (Supply Chain)

ระบุผู้จัดหาหลักของท่าน และตรวจสอบให้มั่นใจว่ามีแผนการประกอบธุรกิจในองค์กร

ประเมินอำนาจในการต่อรองของคู่แข่งของท่าน และวางจุดยืนให้ตัวท่าน

ท่านต้องการเก็บสินค้าไว้ในคลังมากน้อยเพียงใด

ท่านจำเป็นต้องทำสัญญากับผู้จัดจำหน่ายหลายรายหรือไม่

มีสิ่งทดแทนวัตถุดิบการผลิตที่สำคัญของท่านหรือไม่

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

การเก็บและการจัดการอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การไหลของงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และช่วยป้องกันมิให้สินค้าเสียหาย เก่าหรือหมดอายุ

3.4 การสื่อสาร

ตั้งทีมงานสื่อสารของบริษัทในช่วงภาวะฉุกเฉิน โดยให้อำนาจในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และผู้สื่อข่าว

จัดให้มีสายด่วนในช่วงของการระบาค เพื่อการรายงานและการให้คำปรึกษาที่รวดเร็ว

จงมั่นใจว่า รายชื่อผู้มาติดต่อทั้งหมดได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

บันทึก

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3.5 นโยบาย การประกันภัย และมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย

ตรวจสอบนโยบายการประกันภัยของท่านอีกครั้ง

ธุรกิจของท่านได้รับการคุ้มครองในทุกกรณี รวมถึงการปิดกิจการโดยความสมัครใจ
หรือโดยการบังคับหรือไม่

บริษัทของท่านได้รับการคุ้มครองในกรณีที่มีการสูญเสียรายได้หรือไม่

บริษัทของท่านได้ทำประกันในกรณีที่พนักงานป่วยหรือไม่

ทบทวนนโยบายด้านบุคลากรของท่าน และจงแน่ใจว่าพนักงานเข้าใจสิทธิของตน
ในช่วงเกิดโรคระบาดใหญ่

จงแน่ใจว่าพนักงานทุกคน ปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านสุขวิทยา และมีการดูแลโรงงาน
ที่ติดเครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำและห้องสุขาเป็นอย่างดี⁵

แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและให้ขึ้นทะเบียนกับตำรวจและหน่วยงานฉุกเฉิน

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

ทำให้พนักงานของท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในหน้าที่การงานของเขา

ในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ พนักงานจะเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานของตน
ได้อย่างถูกต้อง และใช้เวลาน้อย ไม่เปลืองวัตถุดิบ และมีคุณภาพ

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ จะเป็นสิ่งที่ดีสำหรับพนักงาน และลูกค้าก็ชื่นชม

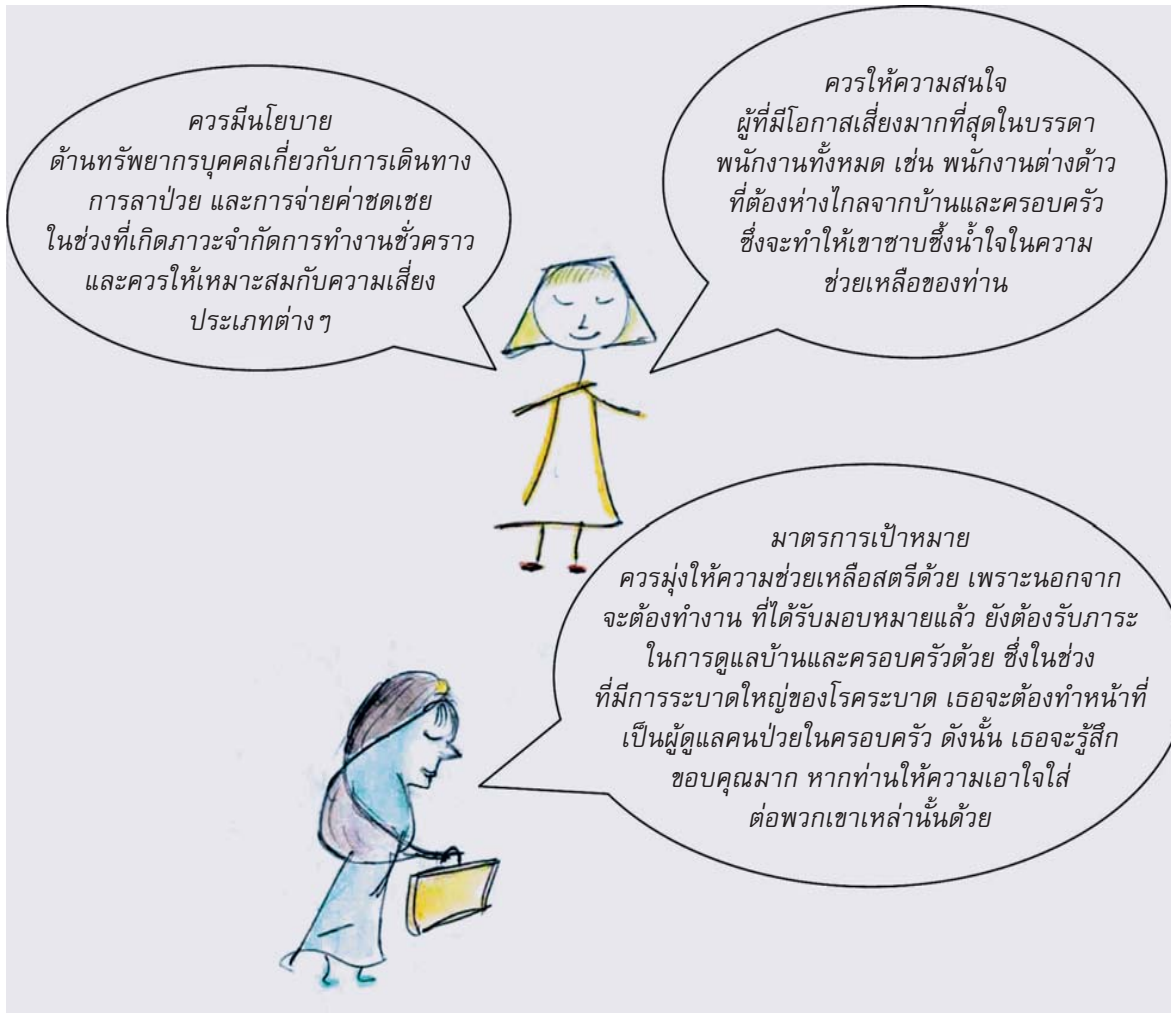
บันทึก

⁵ ดำเนินการตามมาตรการป้องกันที่ได้แสดงไว้ในคู่มือ (การคุ้มครองพนักงานและธุรกิจของท่านจากการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่) http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-asia/-ro-bangkok/documents/publication/wcms_101423.pdf ดูกล่องข้อความที่ 1.1, 1.2 และ 2 ในภาคผนวกที่ 2 ว่าด้วยการปฏิบัติเพื่อป้องกันและอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (PPE) ในตอนท้ายของคู่มือเล่มนี้

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3.5 นโยบาย การประกันภัย และมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย (ต่อ)



บันทึก

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3.5 นโยบาย การประกันภัย และมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย (ต่อ)

การคุ้มครองทางสังคม

ตามมาตรฐานของ ILO นายจ้างต้องดูว่า พนักงานของตนได้รับการคุ้มครองทางสังคมภายใต้ระบบของประเทศหรือไม่ หากไม่ นายจ้างต้องกระตุ้นให้พนักงานทำประกันสังคมกับบริษัท หรือระบบต่าง ๆ ของเอกชน การคุ้มครองทางสังคมมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ เพราะจะช่วยให้พนักงานให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบในเรื่องการรักษาพยาบาล การถูกกักบริเวณ และการลาป่วย ถ้าพนักงานไม่ขอความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลเมื่อป่วยเป็นโรคไข้หวัดใหญ่ หรือลาป่วย พวกเขาอาจจะก่อให้เกิดวงจรการแพร่กระจายของโรคติดต่อในสถานที่ทำงาน ซึ่งผลที่ตามมาจะรุนแรงและมีค่าใช้จ่ายมากกว่าการจัดให้มีการป้องกันทางสังคมอย่างทันท่วงที

ดังนั้น นายจ้างต้องตัดสินใจว่าจะปฏิบัติต่อกันอย่างไรกับพนักงานที่ป่วยด้วยโรคไข้หวัดใหญ่ และขาดการคุ้มครองทางสังคมด้วยเหตุผลใดก็ตาม นายจ้างอาจพิจารณาให้มีการป้องกันจากการระบาดของโรคในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้ครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้น หรือการกักบริเวณพนักงานที่คาดว่าจะป่วยเป็นโรค เพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานที่ป่วยจะไม่พยายามกลับมาทำงานในขณะที่ตัวเองไม่สบาย และอยู่ในระหว่างถูกกักบริเวณเพื่อดูอาการ

สำหรับกรณีที่มีการขอให้พนักงานทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการติดโรคไข้หวัดใหญ่ เช่น ในช่วงที่มีการระบาด หากนายจ้างมิได้มีมาตรการป้องกันการเจ็บป่วยจากการทำงาน จะถือว่าเป็นการปฏิบัติที่ขาดจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มแรงงานที่จ้างงานระยะสั้น แรงงานอพยพ หรือพนักงานรายวัน ซึ่งเข้ามาทำงานในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของการรับมือกับการระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่

ที่มา: ปรับปรุงข้อมูลจากเอกสารทำงานของ ILO เรื่อง “โรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (ซาร์) – การตอบสนองในทางปฏิบัติและการจัดการโรคติดต่อในสถานที่ทำงาน”

ในการเตรียมนโยบายสำหรับสถานที่ทำงาน นายจ้างควรศึกษามาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่จัดทำโดย
ILO และแนวปฏิบัติของประเทศ รวมทั้งหารือกับพนักงานและผู้แทนของพนักงานในบริษัทด้วย

กรุณาตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน
โดยใช้แบบกรอกรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 3 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 43

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 4 การระบุแนวการปฏิบัติเพื่อการรับมือ ระหว่างการระบาด

4.1 บุคลากร

จงแน่ใจว่าได้มีการปฏิบัติตามแบบอย่างที่ดีด้านสุขวิทยา และการลดการติดต่อทางสังคม ทั้งนี้ ควรจัดให้มีกระดาษทิชชู ถูมือ หน้ากาก ฯลฯ จงแน่ใจว่า มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างเพียงพอ เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ และรู้วิธีใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล หากเกิดการระบาด⁶

จัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นอย่างพอเพียง

พิจารณาจัดทำแผนการรักษา
ความปลอดภัยสำหรับ
เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งทำงานอยู่ใน
สำนักงาน รวมทั้งที่บ้าน

กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่แสดง
ความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง
และเปิดรับข้อเสนอแนะต่างๆ

[illegible]

⁶ ทำตามคำแนะนำในขั้นตอนที่ 3 และ 4 ที่ระบุไว้ในคู่มือ (การคุ้มครองพนักงานและธุรกิจของท่านจากการระบาดใหญ่ของโรคไข้หวัดใหญ่) http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-asia/-ro-bangkok/documents/publication/wcms_101423.pdf

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

4.1 บุคลากร (ต่อ)

จัดให้มีการขนส่งที่ปลอดภัยสำหรับบุคลากรของบริษัท

จงพิจารณาว่า ในกรณีที่เกิดการระบือรุนแรง อาจมีการขอให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบหลัก
อยู่ในบริษัทเพื่อให้ธุรกิจยังคงดำเนินการต่อไปได้ โดยจัดให้มีเครื่องอุปโภคบริโภคอย่างพอเพียง
เช่น อาหารกระป๋อง น้ำ เครื่องใช้ในห้องน้ำ ที่นอนและฟูก



บันทึก

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

4.2 ลูกค้า

สื่อสารกับลูกค้าของท่านและรับฟังความต้องการของเขา

ตรวจทานฐานข้อมูลของลูกค้าของท่าน และประเมินโอกาสทางการตลาดในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และตลาดโลก

ทบทวนทางเลือกต่าง ๆ เพื่อลดค่าจัดส่ง และการโยกย้ายคน

บทบาทความเป็นไปได้ในการสร้างความหลากหลายในการผลิต เพื่อกระจายความเสี่ยงของ
ผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท

4.3 การสื่อสาร

ให้ทีมงานสื่อสารของบริษัท เป็นผู้ส่งต่อข้อความฉุกเฉินต่าง ๆ ได้แก่ แบ่งปันข้อมูลกับลูกค้า ชุมชนในท้องถิ่น ผู้จัดหาสินค้า ธนาคาร บริษัทใกล้เคียง และหุ้นส่วนทางธุรกิจอื่นๆ ของท่าน เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้เกิดข่าวลือและความตื่นตระหนก

ท่านได้จัดทำยุทธศาสตร์/แผนการสื่อสารหากเกิดกรณีฉุกเฉินหรือไม่

เปิดรับฟังข่าวสารเพื่อให้ทันเหตุการณ์ ตรวจสอบหาคำแนะนำจากสื่อ

บันทึก

กรุณาดูตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน
โดยใช้แบบกรอรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 4 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 44

ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบและดำเนินแผนประจักษ์ธุรกิจของท่าน

[illegible]

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

5.2 รายละเอียดของหน่วยงาน

5.3 ทีมงานหลัก – ช่องทางการติดต่อและบทบาทหน้าที่

5.4 รายละเอียดการติดต่อภายนอก

5.5 การปฏิบัติสำหรับทีมงาน

สำหรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ให้ระบุสิ่งที่จะต้องดำเนินการ หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารและทรัพยากรสนับสนุน

ควรอย่างยิ่งที่ต้องให้ผู้แทนของสหภาพแรงงาน เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการวางแผนงาน

กรุณาดูตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน

โดยใช้แบบกรอปรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 5 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 45-48

[illegible]

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

5.3 ทีมงานหลัก – ช่องทางการติดต่อและบทบาทหน้าที่ (ต่อ)

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและความห่วงใยต่อความปลอดภัยของพนักงาน

ก่อนเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 หัวหน้างานที่อาจต้องทำงานในช่วงของการระบาดหรือหยุดพักเพื่อตกลงหาตัวแปรร่วมกันในการพิจารณาแบ่งความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงาน

ในระหว่างการสนทนากับพนักงาน ควรมีการหยิบยกประเด็นเหล่านี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกจากสถานที่ทำงาน หรือจัดแยกออกไปอย่างเป็นระบบ
2. ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการจัดหาอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment - PPE) หากจำเป็น ตามสภาวะการณ์จริงของสถานที่ทำงาน
3. ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการจัดให้มีการป้องกัน เช่น การใช้ยาหรือการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่บุคคลที่อยู่ในภาวะเสี่ยง
4. ความรับผิดชอบของพนักงานในการให้ความร่วมมือกับมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่จัดโดยนายจ้าง
5. ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการช่วยพนักงานให้ได้รับความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอ
6. จัดตั้งคณะทำงานร่วม โดยคณะกรรมการฝ่ายแรงงานอภิปรายถึงความเป็นห่วงเป็นใยต่อความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน
7. เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย เกี่ยวกับการให้พนักงานคนใดหยุดทำงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น หากยังไม่มีกำหนดในแผนแห่งชาติที่มีอยู่ ควรได้มีการหารือเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลดังต่อไปนี้
 - พนักงานที่มีครรภ์
 - พนักงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขทางการแพทย์ซึ่งอาจจะเพิ่มความเสี่ยงต่อการติดเชื้อหรือเสียชีวิตจากโรคโควิด-19
 - พนักงานที่ให้นมบุตร
 - พนักงานที่มีปัญหาทางสังคมหรือทางสภาพจิต
 - พนักงานสูงอายุ
 - พนักงานที่ขอลาหยุดเพื่อร่วมการฌาปนกิจศพ
8. จัดให้มีสิ่งจูงใจและให้การยกย่องในที่ชุมชนสำหรับผู้ที่ได้มาทำงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเพิ่ม อาทิ ให้การคุ้มครองทางสังคมสูงสุด เพิ่มเงินเดือน ให้วันหยุดเพิ่มให้รางวัลและการยกย่อง เป็นต้น
9. นับเป็นพันธกิจต่อเนื่องของนายจ้างที่ต้องตอบสนองอย่างเหมาะสมเมื่อพนักงานแสดงความเป็นห่วงเป็นใยด้านความปลอดภัย
10. นายจ้างไม่ควรลงโทษพนักงาน หากพวกเขาออกมาเรียกร้องเรียนโดยความสุจริตใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน เมื่อเห็นว่า มีการฝ่าฝืนมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

เมื่อฝ่ายบริหารและพนักงานได้พัฒนาระบบขึ้นมาตามแนวทางแห่งชาติ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสมดุลระหว่างการป้องกันและความรับผิดชอบของพนักงาน ดังนั้น พนักงานจะได้รับข่าวสารและยอมรับการตัดสินใจเหล่านั้น

ที่มา: ปรับปรุงข้อมูลจากเอกสารทำงานของ ILO เรื่อง “โรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (ซาร์) – การตอบสนองในทางปฏิบัติและจัดการโรคติดเชื้อในสถานที่ทำงาน”

ขั้นตอนที่ 6 การสื่อสารแผนงานของท่าน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

6.2 การสื่อสารภายใน

จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อพนักงานที่ติดเชื้ออย่างไร เมื่อไรที่ต้องกักบริเวณ (Quarantine) และการให้คำปรึกษา

แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการปรับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับการเดินทาง การลาป่วย และการชดเชยในช่วงภาวะจำกัดการทำงานชั่วคราว

ทบทวนเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางไกล พิจารณาการประชุมทางไกล และทางเลือกอื่น ๆ ในการสื่อสาร

หารือและให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นความกังวลของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

เตรียมแนวปฏิบัติที่อธิบายถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน เพื่อต้อนรับพนักงานเข้าสู่ธุรกิจของท่าน

จัดให้มีการประชุมพนักงานและการฝึกอบรม/ให้ข้อมูลในประเด็นที่อ่อนไหวเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหา

ให้เข้าถึงได้ง่าย - ส่งเสริมให้มีการพูดคุยกันอย่างเปิดเผยกับพนักงาน และให้แน่ใจว่าพวกเขาเหล่านั้นรู้สึกสบายใจที่ได้พูดคุยกับท่าน ซึ่งจะช่วยให้ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ในระดับหนึ่ง

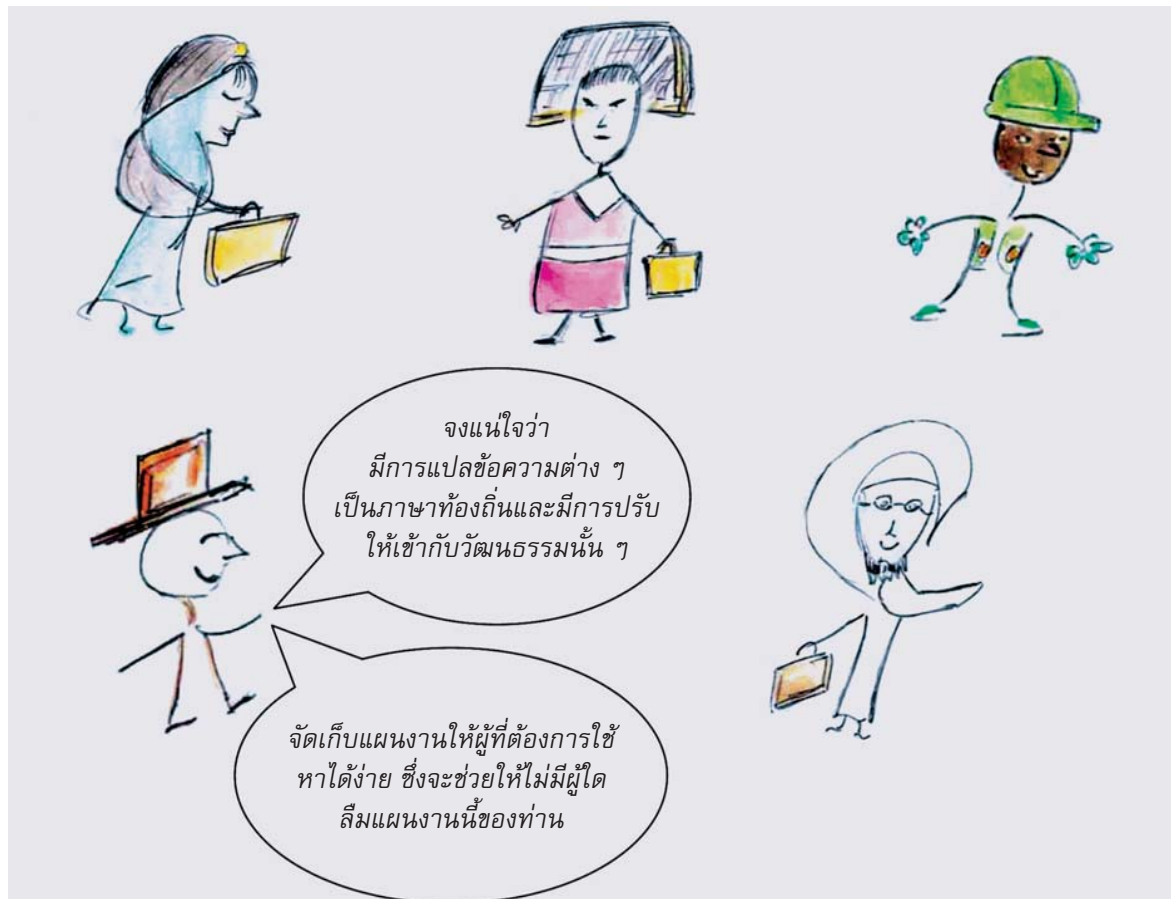
บันทึก

ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของพนักงาน

ระหว่างที่มีการระบาดใหญ่ของโรคไข้หวัดใหญ่ เป็นที่คาดได้ว่า พนักงานหลายคนอาจลังเลที่จะกลับไปทำงาน ความกลัวดังกล่าวเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ และซึ่งจะขึ้นอยู่กับความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ประเด็นเหล่านี้ควรได้มีการนำมาพูดคุยกันในที่ประชุม เพราะจะทำให้พนักงานไม่เกิดความรู้สึกว่าตนถูกละเลยหรือมองข้าม

สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

6.2 การสื่อสารภายใน (ต่อ)

[illegible]

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

6.3 การสื่อสารภายนอก

เตรียมข้อความที่ต้องใช้ยามฉุกเฉินให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อป้องกันการเกิดข่าวลือ และความตื่นตระหนก

ประสานความร่วมมือธุรกิจจากการระบาคใหญ่

พิจารณาแต่งตั้งให้มีผู้ทำหน้าที่ติดต่อหน่วยงานฉุกเฉินระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภาค สถาบันสุขภาพและประกันภัย เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจมากที่สุด รวมทั้งสื่อสารเกี่ยวกับแผนงานอื่น ๆ และมีอะไรบ้างที่สามารถจัดสรรให้ได้ ในช่วงระหว่างที่มีการระบาดใหญ่

บันทึก

กรุณาดูตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน
โดยใช้แบบกรอรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 6 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 49

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

ลูกค้าสัมพันธ์

การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น หากลูกค้าพอใจเขาจะกลับมาอีก แต่หากเขาไม่พอใจ เขาอาจจะปล่อยข่าวลือซึ่งอาจทำลายธุรกิจของท่านได้

ความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายสินค้า

การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดจำหน่ายนั้น จะช่วยให้พวกเขาเหล่านั้นส่งสินค้าที่มีคุณภาพและราคาสมเหตุสมผลให้แก่ท่านอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้จัดจำหน่ายยังเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีเกี่ยวกับแนวโน้มทางธุรกิจ บริษัทของท่านจะได้ประโยชน์จากความสัมพันธ์นี้

ครอบครัวของท่าน

ความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างสรรค์กับสมาชิกในครอบครัวของท่านนั้นเป็นสิ่งสำคัญ อันจะนำมาซึ่งการสนับสนุนด้านสิ่งของและจิตใจเมื่อท่านต้องเริ่มและพัฒนาธุรกิจ

เพื่อนบ้านและชุมชนของท่าน

ธุรกิจที่ใส่ใจกับผลกระทบต่อเพื่อนบ้านจะได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากชุมชน

คู่แข่ง

การแข่งขันจะเป็นผลดียิ่งขึ้นหากเกิดจากความร่วมมือ ทั้งท่านและคู่แข่งของท่านจะได้รับประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องและแบบอย่างของการปฏิบัติที่ดี

หน่วยงานภาครัฐ สหภาพแรงงาน สมาคมธุรกิจ และสถาบันอื่น ๆ

หน่วยงานภาครัฐและสหภาพแรงงาน สามารถช่วยให้ธุรกิจของท่านดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับกฎระเบียบที่มีอยู่ การได้หารือกับผู้แทนหน่วยงานเหล่านี้ และหน่วยงานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ท่านได้รับการสนับสนุนจากพนักงานและชุมชน รวมทั้งจะได้แนวคิดดี ๆ ในการปรับปรุงธุรกิจด้วย

ขั้นตอนที่ 7 การทดสอบแผนงานของท่าน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

7.1 การจัดลำดับ ทบทวน แก้ไข (ต่อ)



บันทึก
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7.2 การตรวจสอบเป็นระยะ ๆ

พิจารณาดำเนินการทั้ง 7 ขั้นตอนนี้เป็นระยะๆ แล้วเริ่มขั้นตอนที่ 1 อีกครั้ง

กรุณาตรวจสอบบันทึกของท่านและรวบรวมคำตอบของท่าน
โดยใช้แบบกรอกรายละเอียด (Template) ของขั้นตอนที่ 7 ในภาคผนวกที่ 1 หน้า 50-51

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ปรับปรุงฐานธุรกิจของท่าน

วางแผนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

ดูแลอุปกรณ์ และจงแน่ใจว่าพนักงานได้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการให้พนักงานได้ทำงานอย่างปลอดภัย และจัดให้มีการฝึกอบรม

ตรวจตราความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

ระบุสิ่งที่อันตรายทั้งหมดและการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งจะได้ข้อมูลจากพนักงาน

แก้ปัญหาให้ถูกต้องทันที

เมื่อพบเห็นสิ่งที่จะเป็นอันตราย ให้รีบหาทางแก้ไขทันทีเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ

มีแผนรองรับเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

จงแน่ใจว่า มีมาตรการรับมือที่ทันต่อเวลาที่ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

การวางแผนประกอบธุรกิจและการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ

การวางแผนประกอบธุรกิจ ช่วยให้องค์กร / หน่วยงานเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ด้านลบที่เหนือความคาดหมาย

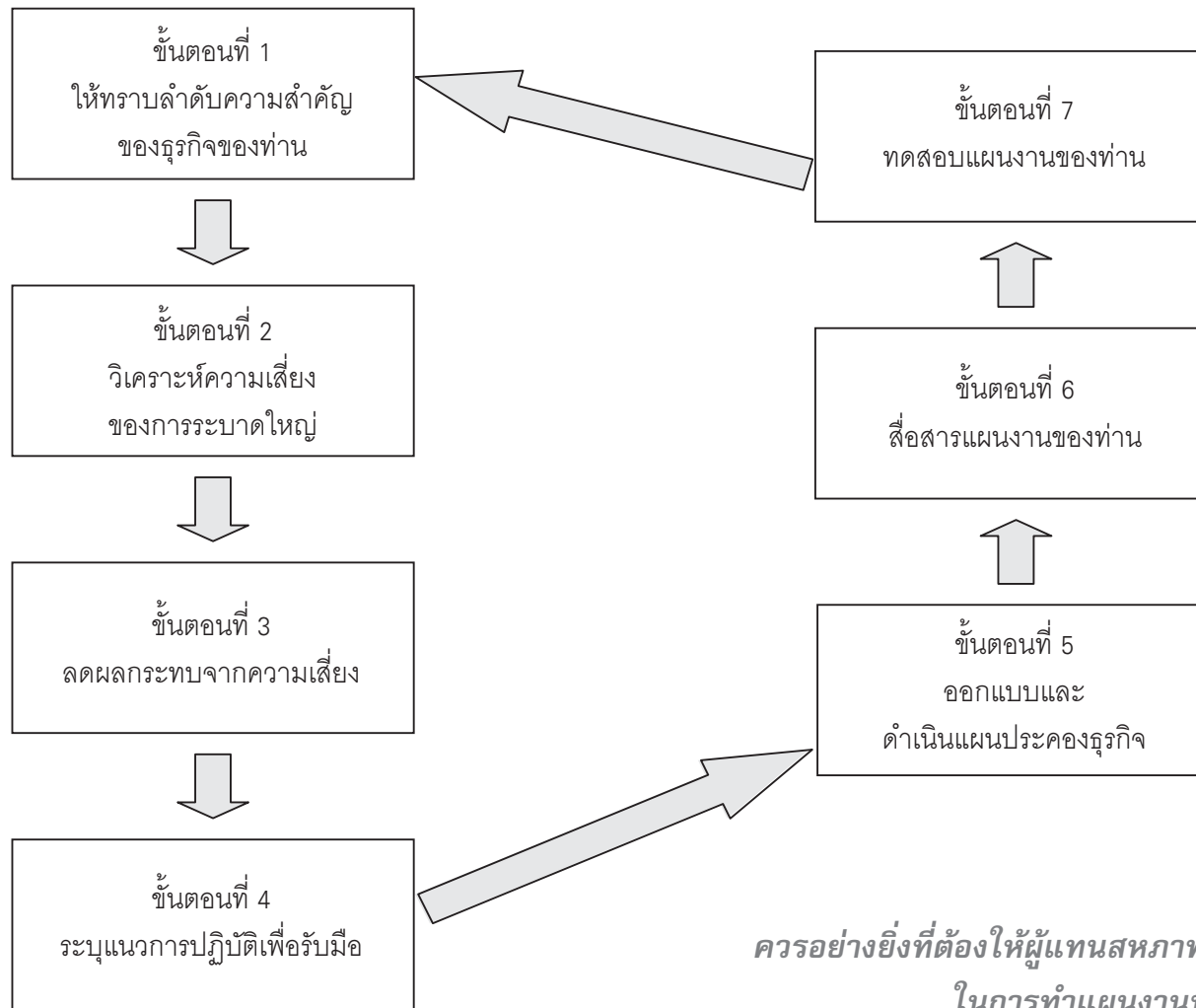
การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ส่งเสริมความพยายามที่จะลดความเสี่ยงและจุดอ่อนที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงจากภัยพิบัติและการจำกัดผลกระทบในทางลบจากอันตรายที่เกิดขึ้นด้วยการบรรเทา

การเตรียมการ และการรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ดังนั้น เมื่อต้องทำแผนประกอบธุรกิจ ควรพิจารณามาตรการการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติร่วมด้วย

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนหลักในการทำแผน



ควรอย่างยิ่งที่ต้องให้ผู้แทนสหภาพแรงงานเข้ามามีส่วนร่วม
ในการทำแผนงานทุกขั้นตอน

การจัดทำแผนประคองธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

แหล่งข้อมูล

ในระหว่างการรวบรวมข้อมูล ได้มีการหารือกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้มานั้น มาจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

Building resilience through business continuity and pandemic planning – Pandemic Influenza Workbook, Australian Government, 2008

http://www.fahcsia.gov.au/sa/communities/progserv/Documents/pandemic_influenza/default.htm

Pandemic Business Continuity Planning, Teed Business Continuity, 2005

http://www.teed.co.uk/pandemic_business_continuity_planning.shtml

Business Continuity during an avian flu pandemic, Continuity Central, 2005

<http://www.continuitycentral.com/feature0251.htm>

<http://www.continuitycentral.com/feature0664.html>

SARS – Practical and administrative responses to an infectious disease in the workplace – Working Paper, International Labour Office, 2004

<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/accidis/sars.pdf>

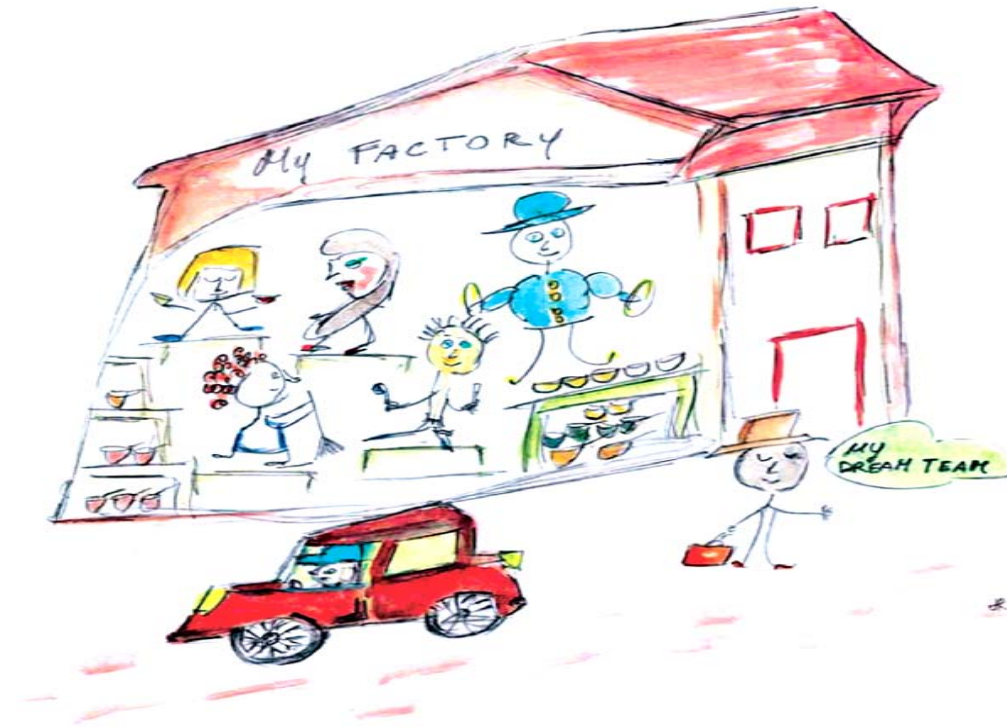
People and Productivity – Improve your business Basics, International Labour Office, 2003

Higher productivity and a better place to work – Trainers’ manual, International Labour Office, 1988

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ดำเนินโครงการโดย โดนาโต คินีเกอร์-พาสซิกลิ (Donato Kiniger-Passigli) และเอลิซ่า เซลวา

ภาพประกอบต้นฉบับโดย DKP กรุงเทพฯ 2552



รูปแบบการนำเสนอในสิ่งพิมพ์ของ ILO เป็นไปตามแนวปฏิบัติของสหประชาชาติ และการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ มิได้แสดงถึงความเห็นใด ๆ ของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ เกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายของประเทศ พื้นที่ หรือเขตการปกครอง หรืออำนาจการปกครองใด ๆ หรือเกี่ยวกับการกำหนดแนวเขตชายแดนใด ๆ

ผู้เขียนรับผิดชอบต่อความเห็นที่แสดงไว้ในบทความ การศึกษา และข้อเขียนที่ดีพิมพ์อื่น ๆ แต่เพียงผู้เดียว การจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์นี้มิได้แสดงถึงการรับรองของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ ต่อความเห็นต่าง ๆ ที่แสดงไว้ในสิ่งพิมพ์นี้

การอ้างถึงชื่อกิจการและผลิตภัณฑ์ทางการค้าและกระบวนการผลิตต่าง ๆ ไม่ได้หมายถึงการรับรองของสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ และการไม่ได้อ้างถึงกิจการ ผลิตภัณฑ์ทางการค้า หรือกระบวนการผลิตใดก็ไม่ถือว่าสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศไม่ให้การรับรอง

**การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ
สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก**

ภาคผนวกที่ 1

**แบบกรอรายละเอียด (Template) เพื่อการจัดทำแผนประกอบธุรกิจ
ปรับจาก “Pandemic Influenza Workbook” โดยรัฐบาลออสเตรเลีย**

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 1 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อให้ทราบลำดับความสำคัญของธุรกิจของท่าน

ผลิตภัณฑ์ / บริการหลักของธุรกิจ	กิจกรรม / บริการที่จำเป็นยิ่ง	ภายในหรือภายนอก	ระบุว่าอะไรที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์ / บริการหลัก
ระบุผลิตภัณฑ์ / บริการหลักของธุรกิจของท่าน และจัดลำดับตามความสำคัญ	ในระหว่างการระบอดใหญ่ของโรคไข้หวัดใหญ่ ผลิตภัณฑ์ / บริการนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งหรือไม่	ผลิตภัณฑ์ / บริการเป็นงานจากภายในบริษัทหรือมาจากภายนอก	ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ / บริการนั้นท่านต้องอาศัยปัจจัยอะไรบ้าง (เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร คน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฯลฯ)

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 2 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการระบาดใหญ่

ระบุความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	สิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	จัดระดับความเสี่ยงตามลำดับความสำคัญ
เมื่อเกิดการระบาดใหญ่ของโรคไข้หวัดใหญ่ ให้ระบุความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเป็นอุปสรรคต่อความสามารถของบริษัทในการผลิตสินค้า / บริการหลัก (เช่น การขาดงานของพนักงาน การสูญเสียเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น)	อธิบายผลกระทบซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง (ถ้ามี) รวมทั้งความเกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบด้วย	สูง กลาง หรือต่ำ โปรดจำไว้ว่า ความน่าจะเป็นของการเกิดนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา	ระบุความเสี่ยง 5 ลำดับแรกของท่าน โปรดจำไว้ว่า ระดับความเสี่ยงสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 3 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง

ก่อนการเกิดการระบาด

ระบุความเสี่ยง	การดำเนินการ	เมื่อไร	เอกสาร / ทรัพยากรสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
จดยุทธการความเสี่ยงที่ ถูกจัดลำดับความสำคัญแล้ว ดังระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2	ร่างการดำเนินการที่ท่าน สามารถทำได้ก่อนการระบาด จะเกิดขึ้น เพื่อลดผลกระทบ ของความเสี่ยง	ระบุรายละเอียดว่าท่าน จะเริ่มดำเนินการ / จบการดำเนินการเมื่อไร	ระบุเอกสารและทรัพยากร หลัก ๆ (ซึ่งจะนำไปใช้เป็น ส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการ ของท่าน) วิธีการเข้าถึงเอกสาร และทรัพยากรเหล่านั้น พร้อมกับสถานที่จัดเก็บ	รวมหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย กระบวนการติดต่อ และผู้ติดต่อหลัก ๆ

เปิดให้ตัวแทนสหภาพเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำแผนของท่าน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 4 – กรอรายละเอียดแบบเพื่อระบุการดำเนินการตอบโต้

ระหว่างการระบาค

ระบุความเสี่ยง	การดำเนินการ	เวลาใด	เอกสาร / ทรัพยากรสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
บันทึกรายการความเสี่ยงที่ ถูกจัดลำดับความสำคัญแล้ว ดังที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2	ร่างสิ่งที่ท่านจะดำเนินการ ระหว่างที่มีการระบาค เพื่อจัดการกับผลกระทบ ที่เกิดจากความเสี่ยง	บันทึกรายละเอียดว่า ท่านจะเริ่มดำเนินการ / จบการดำเนินการเมื่อใด (เช่น ในทันที หรือภายใน 1 สัปดาห์ หรือภายใน เดือนแรก ฯลฯ)	ระบุเอกสารและทรัพยากรหลัก (ซึ่งจะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของ แผนดำเนินการของท่าน) วิธีการ เข้าถึงเอกสารและทรัพยากรเหล่านั้น พร้อมกับสถานที่จัดเก็บ	รวมหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ขั้นตอนการติดต่อ และผู้ติดต่อหลัก

ให้ผู้แทนสหภาพแรงงาน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนของท่าน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 5 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อดำเนินการตามแผนประกอบธุรกิจของท่าน

แผนปฏิบัติการ

รายละเอียดของบริษัท	
ชื่อบริษัท	
ที่อยู่	
ที่ตั้ง (ระบุถนน)	
หมายเลขโทรศัพท์	
หมายเลขโทรสาร	
อีเมล	

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 5 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อดำเนินการตามแผนประกอบธุรกิจของท่าน (ต่อ)

แผนปฏิบัติการ

คณะทำงานฉุกเฉิน / การระบายนโยบายของโรคระบาด – ที่ติดต่อและบทบาท				
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ / มือถือ ที่ติดต่อได้นอกเวลางาน	บทบาทในช่วงภาวะฉุกเฉิน	การสนับสนุน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 5 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อดำเนินการตามแผนประกอบธุรกิจของท่าน (ต่อ)

รายละเอียดการติดต่อหน่วยงานภายนอก			
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ / มือถือนอกเวลางาน	บทบาทในช่วงภาวะฉุกเฉิน
ตำรวจ			
ดับเพลิง			
รถพยาบาล			
บริษัทประกันภัย			
ผู้ทำสัญญา			
ผู้จัดจำหน่าย			
เจ้าหน้าที่หลัก			
องค์กรลูกจ้าง			
องค์กรนายจ้าง			

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 5 – แบบกรอกรายละเอียด (Template) เพื่อดำเนินการตามแผนประกอบธุรกิจของท่าน (ต่อ)

ขั้นตอนการดำเนินการของทีมงาน				
ทีมงาน:		ผู้จัดการ:		
		ผู้จัดการสนับสนุน:		
ขั้นตอนการดำเนินการ	การดำเนินการที่ต้องกระทำ			
	ก่อนการระบาด – ช่วงระยะเตรียมการ	ผู้รับผิดชอบ		เอกสาร / ทรัพยากรสนับสนุน
	ช่วงระหว่างการระบาด – ระยะเผชิญการระบาด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (ชั่วโมง / วัน)	เอกสาร / ทรัพยากรสนับสนุน
	หลังการระบาด – ระยะฟื้นฟู	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (ชั่วโมง / วัน)	เอกสาร / ทรัพยากรสนับสนุน

ให้ผู้แทนสหภาพแรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนของท่าน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 6 – แบบกรอรายละเอียด (Template) สื่อสารแผนของท่าน

วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ข้อความของสื่อสารหลัก	เครื่องมือสื่อสาร	หมายเหตุ
ระบุวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการจะบรรลุ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะสื่อสารแผนประกอบธุรกิจของท่าน	ระบุว่าผู้ที่จำเป็นต้องได้รับข้อมูล / ข้อความ (เช่น พนักงาน ผู้แทนสหภาพแรงงาน ลูกค้า ผู้จัดการจำหน่าย หุ้นส่วนทางธุรกิจ)	ระบุรายละเอียดข้อมูลที่ท่านต้องการสื่อสารในช่วงต่าง ๆ ของการระบาค (เพื่อให้แน่ใจว่าได้บรรลุตามวัตถุประสงค์)	ระบุเครื่องมือสำคัญ ๆ ที่ท่านมีเพื่อกระจายข้อมูลออกไป (เช่น ชุดความรู้สำหรับผู้จัดการ (Manager's kit) เอกสารความรู้ (Fact sheets) โปสเตอร์ ในที่ทำงาน การประชุมเพื่อจัดทำแผนต่าง ๆ)	ระบุว่าส่งข่าวสารออกไปเมื่อใดถึงใคร และอย่างไร รวมทั้งท่านจะตรวจสอบได้อย่างไรว่าได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้ว ควรสื่อสารออกเป็นเสียงเดียว (Single voice) โดยผ่านทีมงานสื่อสารของบริษัท

สื่อสารกับผู้แทนสหภาพแรงงานอย่างต่อเนื่อง

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 7 – แบบกรอรายละเอียด (Template) ทดสอบแผนงานของท่าน

แบบสำรวจการจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบหรือไม่ว่า อะไรคือผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญมากที่สุดของหน่วยงานของท่าน หากใช่ ได้มีการบันทึกไว้หรือไม่		
ท่านทราบหรือไม่ว่า การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทและธุรกิจของท่านอย่างไร หากใช่ ได้มีการบันทึกผลกระทบเหล่านั้นไว้หรือไม่		
ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้ใดคือบุคคลหลักในบริษัทของท่าน และบทบาทของพวกเขาเหล่านั้น หากใช่ ได้มีการบันทึกไว้หรือไม่		
ท่านทราบหรือไม่ว่า ต้องมีทักษะหลัก ๆ อะไรบ้าง ในการทำให้การผลิตสินค้าและบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หากใช่ ได้มีการบันทึกไว้หรือไม่		
ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านสามารถดำเนินงานต่อไปได้นานแค่ไหน ทั้ง ๆ ที่มีจำนวนพนักงานและทรัพยากรที่จำกัด หากใช่ ได้มีการบันทึกไว้หรือไม่		
ท่านทราบหรือไม่ว่า ต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศและ / หรือเครื่องมืออุปกรณ์พิเศษใดบ้างในการดำเนินงานที่สำคัญยิ่ง หากใช่ ได้มีการบันทึกไว้หรือไม่		
ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้จัดจำหน่ายรายใดที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของท่านต่อไป ถ้าใช่ มีทางเลือกอื่นหรือไม่ ท่านเคยเห็นแผนงานของพวกเขาหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาจะยังคงสามารถจัดส่งสินค้า / บริการให้ท่านได้		
ลูกจ้างของท่านทราบหรือไม่ว่า จะต้องทำอะไรเมื่อเกิดการระบาดใหญ่		

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 7 – แบบกรอรายละเอียด (Template) ทดสอบแผนงานของท่าน (ต่อ)

แบบสำรวจการจัดทำแผนประกอบธุรกิจ

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
ท่านได้พัฒนานโยบายการลดการติดต่อกับสังคมหรือไม่ พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับสุขอนามัย และการลดการติดต่อกับสังคมอันเนื่องมาจากการระบาดใหญ่หรือไม่		
ท่านได้ซักซ้อมใช้มาตรการซึ่งช่วยลดการติดต่อกับสังคม เช่น ทดสอบเทคโนโลยีสำหรับพนักงานที่ทำงานที่บ้าน ติดตั้งอุปกรณ์เพื่อการประชุมทางไกล ฯลฯ หรือไม่		
ท่านมีรายละเอียดในการติดต่อกับพนักงาน ผู้จัดการฝ่าย นักประกันภัย ผู้แทนสหภาพแรงงาน หรือไม่ หากท่านต้องการพวกเขาเหล่านั้นในกรณีฉุกเฉิน ข้อมูลเหล่านี้ได้มีการจัดเก็บไว้ในสถานที่มากกว่า 1 แห่งหรือไม่		
ที่ตั้งของท่านหรือบริษัทใกล้เคียง เพิ่มความเสี่ยงให้ท่านหรือไม่ (เช่น ท่านมีโต๊ะต้อนรับซึ่งเปิดออกสู่สาธารณะหรือไม่)		
ท่านมีหน้ากาก ถุงมือ น้ำยาทำความสะอาด ผ้าเช็ดแอลกอฮอล์ ฯลฯ หรือไม่		
ท่านมีเงินสดสำรองหรือไม่		
พนักงานสามารถทำบทบาทที่แตกต่างเมื่อต้องการ เพื่อช่วยให้การบริการยังคงมีอยู่รอดได้หรือไม่ (เช่น ฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานข้ามสายงาน)		
ในหมู่พนักงานได้มีการถือฤกษ์ร่วมกันหรือสามารถเข้าถึงได้ (เช่น คนหลายคนสามารถถือฤกษ์แจ บัตรผ่าน รหัสเปิดตู้เซฟ) เมื่อต้องการยามฉุกเฉินได้หรือไม่		
ท่านได้หาหรือถึงมาตรการในการรับมือที่เป็นไปได้กับผู้แทนสหภาพแรงงานหรือไม่		

หากท่านตอบ “ไม่ใช่” ในคำถามข้อใดก็ตามเหล่านี้ ท่านควรพิจารณาพัฒนาหรือขยายแผนงานที่จะช่วยให้ท่านสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่ได้เตรียมการรับมือไว้ก่อนได้

หากท่านตอบ “ใช่” ในคำถามข้อใดก็ตามเหล่านี้ ท่านควรมีสิ่งที่จะทบทวนและปรับปรุงแผนเหล่านี้ให้เป็นปัจจุบัน

**การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ
สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก**

ภาคผนวกที่ 2

**กล่องข้อความตามสาระสำคัญ ปรับจากรายงานของ ILO เรื่อง
“โรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (ซาร์) – การตอบสนองในทางปฏิบัติและการจัดการ
โรคติดเชื้อในสถานที่ทำงาน”**

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

กล่องข้อความที่ 1.1

ข้อแนะนำเพื่อให้มีการดำเนินการป้องกัน ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีห้องสุขาที่สะอาด สบู่เหลวและอุปกรณ์ล้างมือ
2. จัดให้มีผ้าขหนูของแต่ละคน หรือเครื่องเป่ามือให้แห้ง
3. จัดให้มีภาชนะจัดเก็บที่มีฝาปิดสำหรับทั้งผ้าขหนูที่ใช้แล้ว ผ้าเช็ดหน้า หรือเศษขยะ
4. กระตุ้นให้พนักงานล้างมือหลังการใช้ห้องสุขาและก่อนรับประทานอาหาร
5. จัดให้มีอุปกรณ์ที่สะอาดของแต่ละคน สำหรับรับประทานอาหารและดื่มน้ำ
6. กระตุ้นให้พนักงานใช้กระดาษทิชชู (Tissue) เมื่อมีน้ำมูกไหลออกมาจากระบบทางเดินหายใจ หลังการใช้ให้ทิ้งกระดาษทิชชูทันทีในถังขยะที่มีฝาปิดมิดชิด และล้างมือให้สะอาด
7. ห้ามไม่ให้มีการถ่มน้ำลายในสถานที่ทำงาน
8. จงแน่ใจว่า มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงานและห้องสุขาทุกวัน และใช้น้ำยาฆ่าเชื้อหรือน้ำยาฟอกขาว (Bleach) เจือจางที่ใช้ในครัวเรือน
9. จงแน่ใจว่า พนักงานทำความสะอาดสถานที่ทำงาน ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการทำความสะอาด และได้รับถุงมือยาง พร้อมอุปกรณ์การทำความสะอาดที่เพียงพอ เพื่อป้องกันพวกเขาจากการได้รับอันตรายและป้องกันพนักงานจากการปนเปื้อน
10. จงมั่นใจว่า มีอากาศบริสุทธิ์ไหลเวียนสม่ำเสมอ หรือหากสถานที่ทำงานมีระบบระบายอากาศ การดูแลรักษาที่เพียงพอ มีระบบการกรองและการทำความสะอาด จะช่วยป้องกันการแพร่กระจายของจุลินทรีย์ที่ลอยอยู่ในอากาศ
11. จงมั่นใจว่า พนักงานหรือผู้มาเยี่ยม (Visitors) ที่มีอาการป่วยรุนแรงหรือมีไข้ จะเข้ามาในสถานที่ทำงานไม่ได้
12. กระตุ้นให้พนักงานที่ป่วย มีไข้เรื้อรัง และมีอาการของไข้หวัดใหญ่ ไปพบแพทย์ก่อนเข้ามาทำงาน

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

กล่องข้อความที่ 1.2

มาตรการเพิ่มเติมที่ต้องการระหว่างที่มีการระบาดของโรคเท่านั้น

13. ป้องกันการติดต่อที่ใกล้ชิดหรือการสัมผัสทางกายในสถานที่ทำงาน เช่น การจับมือทักทาย หรือจูบทักทายกัน
14. หลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มในทุกรูปแบบ ควรใช้การประชุมทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตแทนการประชุมที่พบหน้ากัน (Face to face meeting)
15. จัดเตรียมบริเวณที่แยกออกไป ไว้ในสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพื่อประเมินและดูแลผู้ที่สงสัยว่าติดเชื้อ จัดเตรียมที่เก็บอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment - PPE) เพื่อให้ใช้กับผู้ที่สงสัยว่าป่วยเข้ามาในสถานที่ทำงาน

กล่องข้อความที่ 2

อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (PPE)

วัตถุประสงค์ของอุปกรณ์ (หรือเสื้อผ้า) เหล่านี้ คือเพื่อปกคลุมพนักงานให้มิดชิด ซึ่งจะเป็นเครื่องป้องกันไม่ให้ติดเชื้อไวรัส เมื่อต้องสวมใส่เสื้อผ้าเพื่อป้องกัน ต้องทำอย่างเอาใจใส่เพื่อให้มั่นใจได้ว่า อุปกรณ์นี้ไม่ชำรุดจากการปรับเปลี่ยนอย่างผิดๆ รวมทั้งให้ความใส่ใจเป็นพิเศษในขณะถอดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัย สำหรับบุคคลออก เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อจากการสัมผัสด้านนอกของเสื้อผ้า

ข้อกำหนดพื้นฐานของ PPE ได้แก่

- ถุงมือที่ใช้แล้วทิ้ง
- อุปกรณ์ปกป้องระบบหายใจ (Respirator) ที่ใช้แล้วทิ้ง (เช่น N-95, N-99, N-100)
- เสื้อคลุม หรือชุดคลุมป้องกันที่ใช้แล้วทิ้งทั้งหมด
- ผ้ากันเปื้อนกันน้ำ
- รองเท้าบู๊ทกันน้ำ
- แว่นครอบตานิรภัย (Goggle) เพื่อป้องกันดวงตา
- กระบังหน้า (Face shield)
- หมวกคลุม (Head cover)

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

กล่องข้อความที่ 3

การกักบริเวณ (Quarantine)

วิธีการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการควบคุมการระบาดของโรคใช้หัตถ์ใหญ่ คือใช้วิธีการกักบริเวณสำหรับกลุ่มคนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยหรือผู้ที่สงสัยว่าป่วย หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่ง (เช่น น้ำมูก) ของบุคคลเหล่านั้น ผู้ที่ถูกกักบริเวณ ยังไม่ถือว่าเป็นผู้ป่วย เหตุผลเดียวของการกักบริเวณ คือ พวกเขาเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ดังนั้น หนึ่งในเหตุผลหลักๆ ของการกักบริเวณ คือ ลดการเคลื่อนไหว (Movement) ของผู้ที่อาจจะป่วยเป็นโรคขึ้นมาในระยะ 2-3 วันข้างหน้า

ผู้ที่ถูกกักบริเวณที่เป็นคนมีสุขภาพดี จะรู้สึกว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานและดำรงชีวิตได้ตามปกติ ดังนั้น สิ่งสำคัญคือ หากต้องการให้พนักงานยินยอมที่จะถูกกักบริเวณ ก็ต้องทำให้พวกเขาเข้าใจ อีกอย่างหนึ่งที่สำคัญพอๆ กัน เพื่อให้ยินยอมโดยสมัครใจ คือแจ้งให้พนักงานทราบว่า จะได้รับเงินชดเชยจากการสูญเสียรายได้เนื่องจากต้องถูกกักบริเวณ เงินชดเชยนี้อาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งของรายได้ แต่อย่างน้อยก็ต้องให้ครอบคลุมค่าครองชีพขั้นพื้นฐาน ซึ่งรวมถึงอาหารและที่อยู่อาศัย นอกจากนั้น ต้องให้ความมั่นใจแก่พนักงานว่า พวกเขาจะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายเนื่องจากการขาดงาน เพราะเมื่อเขายอมถูกกักบริเวณตามคำสั่งนั้นหมายความว่าเขาก็ไม่ได้ไปทำงาน

การทำงานระหว่างการถูกกักบริเวณ

พนักงานอาจถูกขอร้องจากนายจ้างให้ทำงานต่อไปในระหว่างการถูกกักบริเวณ ตัวอย่าง อาจเป็นไปได้ที่พนักงานจะใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมต่อไปยังสถานที่ทำงานหรือทำงานเบาๆ ในที่ร่ม ในกรณีดังกล่าว พนักงานและนายจ้างจะต้องมีการเจรจาต่อรองหาข้อตกลงร่วมกันในเรื่องเงินเดือนที่ต้องจ่าย จำนวนชั่วโมงที่ต้องทำงาน และเงื่อนไขทั่วไป จนกว่าการกักบริเวณจะสิ้นสุด มีการดูแลและปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยและอาชีวอนามัย หากต้องทำงานที่บ้าน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการถูกกักบริเวณ จะไม่ถูกฝ่าฝืนหากมีการส่งเอกสารหรือวัสดุต่างๆ ไปมาระหว่างพนักงานและนายจ้าง

การจัดทำแผนประกอบธุรกิจ สำหรับสถานประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก

กล่องข้อความที่ 4

การเก็บเป็นความลับ

ระหว่างการระบาดใหญ่ของโรคระบาด หน่วยงานสาธารณสุขซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่จากรัฐบาล จะดำเนินการตรวจคัดกรองประชาชน การติดตามข้อมูล การกักบริเวณ และการแยกผู้ป่วย มาตรการด้านสาธารณสุขเช่นนี้ ควรได้รับการสนับสนุนจากกฎหมายแห่งชาติ ซึ่งจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับมาตรการที่นำมาใช้ กฎหมายดังกล่าวควรพิจารณาให้มีความถูกต้องทางจริยธรรมด้วย เนื่องจากการมุ่งเน้นให้ความคุ้มครองชุมชนทั้งหมดจากอันตราย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเกี่ยวกับคนไข้และการรักษาพยาบาลที่ได้มาจากความพยายามระดับชาติที่จะควบคุมโรคดังกล่าว ควรเก็บไว้เป็นความลับทางการแพทย์และเพื่อการรวบรวมข้อมูลเท่านั้น

ดังตัวอย่าง ถ้ามีการตรวจคัดกรองโรคไข้หวัดใหญ่ในกลุ่มพนักงานในสถานที่ทำงาน ก็จะมีการรวบรวมข้อมูลทางการแพทย์จากกลุ่มคนเหล่านี้ เช่น อุณหภูมิ หรืออาการป่วยต่างๆ ซึ่งอาจมีข้อมูลที่ถือเป็นความลับสำหรับทุกคน ยกเว้นผู้ที่ได้รับมอบหมายทางการแพทย์เพื่อบันทึกและใช้ข้อมูลนั้น ถ้าพบพนักงานที่มีอาการป่วย และมีการขอให้เขาออกไปจากสถานที่ทำงานโดยหน่วยงานสาธารณสุข รายละเอียดเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลพนักงาน ควรถูกเก็บเป็นความลับ ควรมีการแจ้งให้หน่วยงานของพนักงานทราบว่า พนักงานไม่แข็งแรงพอที่จะทำงานได้ แต่ทั้งนี้ ควรปฏิบัติตามหลักของการเก็บความลับของข้อมูลทางการแพทย์ด้วย

โครงการไอแอลโอ เรื่องการรับมือกับภาวะวิกฤติ และการฟื้นฟู (ILO/CRISIS)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ

4 ถนนโมรียง

CH-1211 จีนีวา 22

ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

www.ilo.org/influenza

สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศประจำประเทศไทย กัมพูชา

และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

อาคารสหประชาชาติ ชั้น 11 ถนนราชดำเนินนอก

กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย

โทรศัพท์ : +622 288 1234

โทรสาร : +662 288 3058

อีเมล : BANGKOK@ilo.org

www.ilo.org/asia

ISBN: 9789228234602