

# แนวทางปฏิบัติสำหรับภาคธุรกิจในการรับมือกับไวรัสโคโรนา

Chen Shen และ Yaneer Bar-Yam  
New England Complex Systems Institute

2 มีนาคม 2563

## บทคัดย่อ

ไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เป็นโรคติดต่อที่แพร่ระบาดได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ป่วยร้อยละ 20 ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน และร้อยละ 2 เสียชีวิต โดยความเสี่ยงจะเพิ่มขึ้นอย่างมากในผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี กระทั่งผู้ที่มีอาการเล็กน้อย (ไอ จาม หรือไข้ต่ำ ๆ) ก็แพร่เชื้อได้ และอาจแพร่เชื้อได้ก่อนแสดงอาการด้วยซ้ำ การลดโอกาสที่จะติดเชื้อทำได้โดยลดโอกาสที่ทุกคนจะพบปะติดต่อกันและสัมผัสกันละกัน ไม่ใช่เพียงเพื่อป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อ แต่ยังไม่ให้แพร่เชื้อไปยังผู้อื่นอีกด้วย ผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานและผลกระทบโดยรวมต่อสังคมล้วนส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจที่มีการติดต่อพบปะภายในองค์กร กับลูกค้า และซัพพลายเออร์เป็นประจำ ล้วนเสี่ยงต่อการติดโรคนี้อย่างมาก ห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) อาจหยุดชะงัก และเหตุการณ์เช่นนี้ก็เกิดขึ้นจริงแล้ว นอกจากนี้ ธุรกิจต่าง ๆ ยังมีความสัมพันธ์กับพื้นที่ที่ตนให้บริการ การแพร่ระบาดในละแวกที่สำนักงานหรือบ้านของพนักงานตั้งอยู่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างรุนแรง ลองพิจารณาดูว่าจะเกิดอะไรบ้างหากธุรกิจของคุณติดเชื้อ หากพนักงานติดเชื้อขึ้นมาสักคนหนึ่ง ความเสี่ยงขององค์กรก็จะเพิ่มขึ้นอย่างมาก

คำถามที่ว่าบริษัทต่าง ๆ ต้องทำอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความเสี่ยงในพื้นที่และผลกระทบทางการเงินจากการดำเนินมาตรการเพื่อลดความเสี่ยง ที่สำคัญก็คือบริษัทต้องคอยติดตามสถานะการติดเชื้อของพื้นที่ที่ตั้งอยู่ตลอดเวลา เขตสีเขียวไม่มีการระบาดภายในเขต แต่อาจมีผู้ป่วยที่ติดเชื้อมาจาก

เขตอื่น เขตสีเหลืองมีการระบาดภายในเขตบ้างเล็กน้อย เขตสีส้มอาจมีการระบาดแบบเป็นกลุ่มก้อน (cluster) สองสามกลุ่มหรืออยู่ติดกับเขตสีแดง ในขณะที่เขตสีแดงมีการแพร่เชื้อภายในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

คนทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายการแพร่เชื้อที่มองไม่เห็น ซึ่งเชื่อมต่อกันผ่านการสัมผัสและต้องกับผู้ติดเชื้อ การหายใจเอาอากาศที่มีละอองซึ่งเกิดจากการไอ จาม หรือแม้กระทั่งการหายใจเข้าออกธรรมดาของผู้ติดเชื้อเข้าไป รวมถึงการสัมผัสและต้องผู้คนที่หรือวัตถุที่มีอนุภาคของไวรัสเกาะอยู่แล้วไปสัมผัสผู้อื่น เครือข่ายการแพร่เชื้อนี้ทำงานตลอดเวลาเมื่อเราทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งรวมถึงการติดต่อกับคนในที่ทำงานและกับคนในครอบครัว เพื่อนฝูง และคนในชุมชน เครือข่ายความเชื่อมโยงนี้นำไปสู่ความเสี่ยงในการติดเชื้อและแพร่เชื้อต่อไป

กุญแจสำคัญในการลดตัวคุณคือการตัดตอนเครือข่ายการแพร่เชื้อให้เด็ดขาด เพื่อลดความแปรปรวนและความเสี่ยงต่อบุคคลและต่อองค์กร รวมถึงเพื่อ “ตัดตอน” โรคระบาดและหยุดมัน ภาคธุรกิจควรประเมินว่ามาตรการหนึ่ง ๆ จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างไรบ้าง และวางแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับระดับของความเสี่ยง ยกตัวอย่างเช่น อาจดำเนินมาตรการบางอย่างในเขตสีเขียว และมาตรการที่ต่างออกไปในเขตสีเหลือง ส้ม หรือแดง

ภาคธุรกิจอาจจำเป็นต้องดำเนินการที่ดูเหมือนจะเข้มงวดกว่าจะเป็นในเวลานั้น ๆ เพราะการตัดตอนเครือข่ายการแพร่เชื้อล่วงหน้าให้เด็ดขาดจะลดความเสี่ยงต่อตัวบุคคลและต่อทั้งองค์กรได้อย่างมาก หากไม่ลงมือเพื่อตัดตอนความเสี่ยง การเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดดซึ่งเริ่มจากผู้ติดเชื้อเพียงไม่กี่รายอาจ

ทำให้ต้องลงมือดำเนินมาตรการที่เข้มงวดขึ้นและมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น อัตราการแพร่ระบาดที่รวดเร็วทำให้การลงมือตอบสนองให้ทันเวลาหลังโรคระบาดแล้วเป็นเรื่องยาก การลงมือเสียแต่เนิ่น ๆ เมื่อการระบาดยังอยู่ในวงจำกัดจะช่วยให้ไม่ต้องดำเนินมาตรการที่เข้มงวดขึ้นในพื้นที่ใหญ่ขึ้น การใช้มาตรการพิเศษตั้งแต่เนิ่น ๆ จะช่วยลดความจำเป็นในการดำเนินมาตรการระยะยาวซึ่งจะยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น คำพังเพยที่ว่ากันไว้ดีกว่าแก้เป็นจริงอย่างยิ่งในการรับมือกับโรคที่แพร่ระบาดแบบก้าวกระโดด

ด้วยเหตุนี้ เราจึงขอเสนอชุดมาตรการที่ภาคธุรกิจสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงของทุกคนที่เกี่ยวข้องและตัวธุรกิจเอง ซึ่งอาจไม่ได้จำกัดแค่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล แต่รวมไปถึงวิธีดำเนินธุรกิจในภาพรวม

## ธุรกิจทั่ว ๆ ไป

- ส่งเสริมความเข้าใจในหมู่พนักงานและครอบครัว ด้วยลักษณะการแพร่เชื้อและวิธีป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา
- พัฒนานโยบายที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรเพื่อลดการแพร่เชื้อและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
- กำชับกับพนักงานว่าพวกเขาไม่ควรมาทำงานหรือเข้าประชุมใดๆ แม้จะมีอาการเพียงเล็กน้อยก็ตาม และพวกเขาจะไม่ถูกลงโทษใดๆ หากลาป่วย วางระบบรายงานข้อมูลไว้เพื่อสถานการณ์เหล่านี้
- ดูแลให้แน่ใจว่าพนักงานมีกรรมธรรม์ ประกันสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานกล้าไปพบแพทย์เมื่อมีอาการใด ๆ แม้จะไม่รุนแรงก็ตาม
- ร่วมมือกับสถานพยาบาลในท้องถิ่น เพื่อประสานให้มีการตรวจหาไวรัสโคโรนาในพนักงานที่รวดเร็ว
- เตรียมข้าวของจำเป็น (ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีแอลกอฮอล์, แอลกอฮอล์, หน้ากาก, เครื่องวัดอุณหภูมิ หน้าผาก แบบ อินฟราเรด ซึ่งไม่ต้องสัมผัสตัว) ให้พร้อม ในกรณีที่สถานการณ์เลวร้ายลงและพนักงานไม่สามารถเข้าถึงสิ่งเหล่านั้นได้
- การอุดหนุนขององค์กรจะช่วยลดความเสี่ยง

## การประชุม การเดินทาง และการต้อนรับบุคคลภายนอก

- เปลี่ยนจากการประชุมแบบตัวต่อตัวเป็นการประชุมเสมือนจริง (virtual)
- จัดให้พนักงานทำงานจากที่บ้านหากเป็นไปได้
- จำกัดการเดินทางเข้าไปยังพื้นที่ความเสี่ยงสูง (แดง ส้ม และแม้กระทั่งเหลือง)
- ยกเลิกการเดินทางที่ไม่จำเป็น
- เปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจ เพื่อให้การเดินทางที่เหมือนจะจำเป็นกลายเป็นสิ่งไม่จำเป็น
- จำกัดจำนวนบุคคลภายนอกที่เข้ามาในบริษัท และออกนโยบายให้มีการสอบถาม และ คัด แยกผู้มาเยือนตามสถานะของเขตที่พวกเขาพักอาศัยและนโยบายการป้องกันไวรัสโคโรนาของบริษัท ตรวจสอบอาการของบุคคลภายนอกก่อนให้เข้าบริษัท

## สถานที่ทำงาน

- สนับสนุนการปรับชั่วโมงการทำงานให้ยืดหยุ่น เลื่อนชั่วโมงและเวลาเข้างานให้เหลื่อมกันเพื่อลดความหนาแน่นในที่ทำงาน ควรลดจำนวนพนักงานให้ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของความจุสูงสุดของสถานที่หนึ่ง ๆ ตลอดเวลา
- นายจ้างควรสั่งให้พนักงานที่กลับจากสถานที่ซึ่งพบการติดเชื้อ หรือได้สัมผัสติดต่อกับสิ่งที่ต้องสงสัยระหว่างการเดินทาง กักตัวเองเป็นเวลา 14 วันก่อนเข้าสำนักงาน นายจ้างควรติดตามสถานะสุขภาพของคนเหล่านั้นอย่างใกล้ชิด รวมไปถึงการรายงาน และไปพบแพทย์
- ควรมีเจ้าหน้าที่พร้อมเครื่องวัดอุณหภูมิ หน้าผากด้วยอินฟราเรดประจำอยู่ที่ทางเข้าต่าง ๆ
- วัดอุณหภูมิร่างกายของพนักงานทุกวัน และจัดเตรียมหน้ากากให้พนักงานที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงการทำงานใกล้ชิดกับบุคคลอื่น<sup>1</sup>
- เปลี่ยนเส้นทางเข้าออกอาคารเพื่อส่งเสริมการล้างมือที่ทางเข้า และวางเจลทำความสะอาดมือไว้ที่ทางเข้า

## สำนักงาน

- จัดตารางพนักงานใหม่เพื่อหลีกเลี่ยง การ รวม กลุ่ม ใน ลิฟต์ ไม่ควรใช้พื้นที่บรรทุกในลิฟต์เกินกว่าครึ่งหนึ่ง
- ดูแลให้แน่ใจว่าพื้นที่ทำงานของพนักงานแต่ละคนห่างจากกันอย่างน้อย 1 เมตร และพื้นที่ทำงานของพนักงานแต่ละคนควรกว้างอย่างน้อย 2.5 ตารางเมตร ในกรณีของสำนักงานที่มีพนักงานจำนวนมาก ควรเพิ่มความเคร่งครัดขึ้นไปอีก
- ฆ่าเชื้อพื้นที่ส่วนกลาง บริเวณที่มีคนเข้าออกมาก พื้นผิวที่ต้องสัมผัสบ่อย หากต้องใช้เครื่องปรับอากาศ ควรปิดฟังก์ชันหมุนเวียนอากาศภายใน ทำความสะอาด / ฆ่าเชื้อ / เปลี่ยนส่วนประกอบหลักๆ และไส้กรองสำคัญทุกสัปดาห์
- นั่งรับประทานอาหารให้ห่างกันเป็นระยะทาง 1 เมตร (3 ฟุต) และหลีกเลี่ยงการนั่งหันหน้าเข้าหากัน อย่าใช้จานชามซ้อนส้อมด้วยกันและฆ่าเชื้อให้บ่อย ๆ พนักงานประจำโรงอาหารต้องได้รับการตรวจสอบสุขภาพบ่อยๆ
- สนับสนุนการสั่งอาหารมาส่ง แทนที่จะออกไปรับประทานอาหารภายนอก จัดให้มีบริการโทรสั่งอาหารและจุดรับส่งอาหารซึ่งไม่ต้องพบปะติดต่อกันและไม่มีคิว
- ทบทวน วิธี เดินทางมายัง สถานที่ทำงานของพนักงานและให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งการหลีกเลี่ยงระบบสาธารณะ หรือรักษาสุขอนามัยที่ดี เช่น หลีกเลี่ยงการสัมผัสและต้องพื้นผิวต่าง ๆ ล้างมือให้สะอาด และสวม

## หน้ากากในบริเวณที่มีความเสี่ยงสูง

- ควร กำหนด ผู้มีหน้า ที่ บังคับ ใช้ นโยบาย ต่อ ด้าน ไวรัส โควิดนาให้ชัดเจนและตรวจสอบได้

## ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจบริการ

- อุตสาหกรรม ที่ ต้อง อาศัย การ พบปะ ติดต่o สูง อาจ ถูก ควบคุม อย่าง รุนแรง การ ดำเนินมาตรการ ที่มี ประสิทธิภาพตั้งแต่ต้นอาจช่วยลดความเสี่ยงได้บ้าง แต่ ไม่อาจขจัดความเสี่ยงได้ทั้งหมด เว้นแต่จะดำเนินพร้อม กันทั้งสังคม
- การห้ามไม่ให้ผู้ที่มีอาการหวัด แม้จะเล็กน้อยก็ตาม เข้าไปพบปะติดต่อกับผู้อื่น คือสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง
- บันทึกการพบปะติดต่oในแต่ละวันของพนักงานทุกคน ให้ละเอียด เพื่อที่ว่าหากมีการติดเชื้อขึ้นมา บริษัทจะ สามารถแจ้งเตือนทุกคนที่มีโอกาสสัมผัสกับเชื้อ ซึ่งจะ ช่วยลด ความเสี่ยง และอันตรายที่อาจเกิดกับพนักงาน และลูกค้า
- พัฒนา และ บังคับ ใช้วิธี บริการ ลูกค้า โดย ไม่ต้อง มี การ พบปะติดต่อกันโดยตรง เช่น ให้บริการรับส่งสินค้าที่ หน้าร้าน / หน้าต่าง และกำหนดให้ผู้คน que เข้าคิวยืนห่าง กันในระยะที่เพียงพอ
- ให้บริการลูกค้าโดยไม่ต้องลงจากรถ
- บริการส่งสินค้าถึงบ้านโดยไม่ต้องมีการพบปะติดต่o

1. ประเด็นเรื่องการสวมหน้ากากนั้นยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ เราทราบว่: (1) บุคคลที่มีอาการใดๆ แม้จะไม่รุนแรงก็ตาม ควรหลีกเลี่ยงการพบปะติดต่อกับผู้อื่นและควรสวมหน้ากากเมื่อจำเป็นต้องพบปะผู้อื่น ไม่ว่าจะในที่สาธารณะหรือที่ส่วนตัวก็ตาม (2) การสวมหน้ากากในที่สาธารณะควรเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ป่วยรู้สึกเลหรือกลัวว่าจะถูกรังเกียจหากสวมหน้ากาก (3) แม้การสวมหน้ากากจะไม่สามารถรับประกันได้ว่าบุคคลที่มีสุขภาพดีจะไม่ติดโรค และหน้ากอาจมีจำนวนจำกัด เนื่องจากต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรทางการแพทย์ก่อน การสวมหน้ากากเมื่อไม่อาจหลีกเลี่ยงการเข้าใกล้ผู้ที่อาจติดเชื้อก็สามารถลดอัตราการติดเชื้อลงได้อย่างมาก (4) ในกรณีของผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี หรือมีปัญหาด้านสุขภาพอยู่ก่อน รวมถึงผู้ที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงสูง การใส่หน้ากากถือว่ามีเหตุผล เมื่อพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่อาจเกิดขึ้นหากติดเชื้อขึ้นมา