

# คำแนะนำในการรับมือโรคโควิด-19 สำหรับซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านชำ และ ร้านยา

Derrick Van Gennep, Chen Shen และ Yaneer Bar-Yam  
Harvard University, New England Complex Systems Institute

18 มีนาคม 2563

การจัดการและกระจายข่าวของเครื่องใช้ที่จำเป็นในยามวิกฤตนั้นต้องอาศัยการวางแผนอย่างละเอียด ต่อไปนี้คือคำแนะนำสำหรับซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านชำ และร้านยา ในการป้องกันการแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา

- พนักงานคนใดที่สงสัยว่าตนเองอาจติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือมีอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่ ควรหยุดงาน
- ลดความแออัดภายในร้าน โดยลดจำนวนลูกค้าที่จะอยู่ในร้าน ณ เวลาหนึ่งๆ การกำหนดจำนวนลูกค้าสูงสุดต้องคำนึงถึงพื้นที่ของร้าน รวมถึงจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ร้านต้องให้บริการในแต่ละวัน
- หากลูกค้าต้องเข้าคิวรอ ควรจัดให้เข้าแถวรอในที่โล่ง และให้ลูกค้าแต่ละคนอยู่ห่างกันอย่างน้อย 2 เมตร (6 ฟุต) ทางร้านอาจใช้วิธีทำเครื่องหมายบนพื้นเพื่อบอกตำแหน่งการเข้าแถว
- สำหรับร้านที่มีลานจอดรถขนาดใหญ่ อาจจัดคิวโดยขอให้ลูกค้าฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ จากนั้นจึงโทรศัพท์ หรือส่ง sms แจ้งว่าถึงคิวแล้ว หรือจะให้ลูกค้ารับบัตรคิว และคอยดูบนจอภาพหรือประกาศคิวด้วยไมโครโฟน
- แนะนำให้ลูกค้าควรสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และจัดส่งถึงบ้านหากเป็นไปได้
- ติดป้ายห้ามลูกค้าหรือพนักงานที่มีอาการเข้าไปในร้าน ควรวางระบบรับคำสั่ง และส่งสินค้าถึงบ้าน/ แวะรับสินค้าให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นพิเศษ
- วัดอุณหภูมิร่างกายพนักงาน รวมถึงลูกค้าทุกคนตั้งแต่ก่อนร้านหากเป็นไปได้ ไม่ควรอนุญาตให้ผู้ที่มิใช่ (101 องศาฟาเรนไฮต์ หรือ 38 องศาเซลเซียส) เข้าไปในร้าน
- ร้าน ค้า ที่ ต้อง รองรับ ลูกค้า จำนวน มาก ควร ขยาย พื้นที่ บริการให้กว้างที่สุดโดยใช้พื้นที่รอบตัว ยกตัวอย่างเช่น ตั้งเต็นท์เพิ่มในลานจอดรถ หรือขยายพื้นที่ไปยังร้านค้าอื่น ๆ ที่อยู่ติดกัน
- จัดร้านเพื่อให้ของใช้จำเป็นหรือของที่ขายออกเร็ววางอยู่ในตำแหน่งที่เข้าถึงง่าย เช่น วางไว้รอบนอก แทนที่จะต้องเดินผ่านชั้นต่าง ๆ
- เปิดส่วน “ของใช้จำเป็น” เพื่อให้ลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อและกลับบ้านได้อย่างรวดเร็ว หากสภาพอากาศอำนวย อาจเปิดส่วนดังกล่าวไว้นอกร้าน หรือไว้ในพื้นที่ซึ่งอยู่ไกลจากร้าน เพื่อลดความหนาแน่นของลูกค้าภายในร้าน
- ทำ เครื่องหมาย บน พื้น หรือ วาง ป้าย ให้ ชัดเจน บอกทิศทางการเดินให้ชัดเจน (อาจมีทางลัด แต่ห้ามเดินย้อน) เพื่อให้ลูกค้าส่วนใหญ่เดินไปทางเดียวกัน แทนที่จะสวนกันหรือกระจุกเป็นหย่อมๆ
- ร้านค้าควรประสานงานกับชุมชนเพื่อเกลี่ยจำนวนลูกค้าให้กระจายออกไปในเวลาต่าง ๆ กัน (และวางมาตรการช่วยซื้อของให้ผู้ที่แสดงอาการหรือกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง) เพื่อให้ลูกค้าทยอยกันเข้ามา
- กันเวลาหนึ่งชั่วโมงแรกของการเปิดร้านไว้ให้ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มีความเสี่ยงสูง โดยลดความหนาแน่นของลูกค้า

ในช่วงเวลาดังกล่าวให้น้อยลงไปอีก (หรือวางระบบช่วยซื้อในชุมชนเพื่อส่งของให้ถึงบ้าน)

- โปรดเตือนลูกค้าว่าไม่ควรซื้อข้าวของเครื่องใช้เกินความจำเป็น เราแนะนำให้ทุกคนมีสินค้าและอาหารเผื่อไว้สำหรับสองสัปดาห์เสมอ
- ร้านค้าควรตั้งเจลทำความสะอาดมือไว้ที่ทางเข้าและทางออกของร้านค้า และกระจายตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ทั่วร้าน พร้อมตั้งป้ายไว้ข้างจุดรับน้ำยาดังกล่าวเพื่อย้ำให้ลูกค้าทำความสะอาดมือ สัมผัสสิ่งต่าง ๆ ในร้านให้น้อยที่สุดเท่าที่ทำได้ และหลีกเลี่ยงการสัมผัสใบหน้า
- พนักงานร้านค้าควรลดการสัมผัสและต้องลูกค้าให้น้อยที่สุด และดูแลแน่ใจว่าลูกค้ารักษาระยะห่างระหว่าง
- สำหรับร้านที่ให้บริการลูกค้าจำนวนไม่มาก พนักงานควรให้ลูกค้ารออยู่ภายนอก และเป็นฝ่ายรับคำสั่งซื้อของพวกเขา จากนั้นจึงส่งมอบสินค้าที่หน้าร้าน นี่คือนิสัยที่ดีที่สุด แต่เราตระหนักดีว่าร้านค้าส่วนใหญ่ใช้วิธีนี้ไม่ได้
- พนักงานควรสวมหน้ากากตลอดทั้งวัน ลูกค้าควรสวมหน้ากากหากทำได้ เราแนะนำให้สวมถุงมือพลาสติกด้วย แต่ต้องระวังอย่าสัมผัสใบหน้าแม้จะสวมถุงมือพลาสติกอยู่ก็ตาม และควรเปลี่ยนถุงมือหลังใช้ไปสัปดาห์หนึ่งหรือหลังสัมผัสพื้นผิวที่สงสัยว่ามีไวรัส
- พนักงาน เดิม สินค้า ต้อง ใช้ ความ ระมัดระวัง เป็น พิเศษ เพื่อให้ แน่ใจ ว่า ทุก อย่าง สะอาด และ ถูก สุขลักษณะ เนื่องจากพวกเขาจะต้องสัมผัสและหายใจรดสินค้าเกือบ

ทั้งหมด จึงอาจเป็นคนที่แพร่กระจายไวรัสไปทั่วชุมชนได้ ถุงมือและหน้ากากเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

- วาง ระบบ ชำระเงิน ให้มี คิว สั้น ที่สุด และ ให้ลูกค้า แคชเชียร์ รวมถึง พนักงาน สัมผัส กัน น้อย ที่สุด แคชเชียร์ และ พนักงาน ใส่ ถุง ควร สวม ถุงมือ และ ล้างมือ เป็น ประจำ จัดให้มีช่องชำระเงินเองหากเป็นไปได้ แนะนำ ให้ จ่าย เงิน ด้วย ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ และ หลีกเลี่ยงการจ่ายเงินสดหากเป็นไปได้
- พนักงานต้องอาบน้ำทำความสะอาดร่างกายให้หมดจด หลังหมดและทำความสะอาดพื้นผิวทั้งหมดในร้านหลังเลิกงานทุกครั้ง
- หากเป็นไปได้ ควรทำความสะอาดทั่วทั้งร้านตลอดเวลา หากเป็นไปได้ ผู้จัดการร้านควรกำหนดตารางการทำความสะอาดให้บ่อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ อย่างน้อยที่สุด พนักงาน ควร ทำความ สะอาด ตะกร้า หรือ รถ เข็น ซอปปิ้งทุกครั้งหลังการใช้งาน
- ผู้จัดการควรเรียกประชุมรายวันเพื่อแก้ไขปัญหาใด ๆ (อย่าลืมรักษาระยะห่าง) เรื่องความสะอาดหรือการดูแลลูกค้า และกำหนดมาตรการเพื่อปฏิบัติในอนาคต
- ลูกค้า พนักงาน และผู้จัดการ ควรสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องและเปิดเผย เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การช้อปปิ้งให้ดีขึ้น โดยเน้นความปลอดภัยของชุมชนเป็นหลัก
- ผู้บริหารควรเตรียมรับมือกับการขาดพนักงาน และเตรียมพนักงานเผื่อไว้